

การศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณสมบัติของบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษในศตวรรษที่ 21:

กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

A Need Analysis of Employer Perception toward Qualifications of English Graduates in the 21st Century: A Case Study of Thai Tourism Industryสุวิษาน อุณอดม¹ ณฐยา ชมเชียวชาญ² ชวินทร์ ศรีสวัสดิ์³Suwitchan Un-udo¹ Nathaya Chomchiawchan² Chawin Srisawat³

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณสมบัติของบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษในศตวรรษที่ 21 โดยเน้นตลาดงานด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นตลาดงานหลักของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาด้านภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวน 120 คนและกลุ่มผู้ประกอบการผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 12 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) เก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามและเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาความต้องการด้านความสามารถของบัณฑิตภาษาอังกฤษที่ประกอบด้วยคุณลักษณะบัณฑิตสามด้าน ได้แก่ ความรู้ทางภาษา ทักษะวิชาชีพ และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญความสามารถบัณฑิตภาษาอังกฤษทุกด้านเท่าเทียมกัน โดยไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ระหว่างคุณลักษณะบัณฑิตสามด้าน ได้แก่ ความรู้ทางภาษา ทักษะวิชาชีพ และ ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ผลของงานวิจัยอาจเป็นประโยชน์ต่อหลักสูตรด้านภาษาอังกฤษในการผลิตบัณฑิตให้ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการในศตวรรษที่ 21

คำสำคัญ: การศึกษาความต้องการ ภาษาอังกฤษธุรกิจ การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

Abstract

The current study was conducted with the purpose to study employer perception toward qualifications of English graduates in the 21st century: a case study of Thai tourism industry. The participants were 120 entrepreneurs in Thai tourism industries and 12 informants. Mixed method approach was employed by gathering quantitative data by using a questionnaire and qualitative data by in-depth interview to study the needs in graduates' qualifications of linguistic, vocational, and interpersonal abilities. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, and one-way ANOVA. The result of the study showed that the entrepreneurs in Thai tourism industry did not specify specific qualification for the English graduates. The significant difference was not found among the qualifications of linguistic, vocational, and interpersonal ability at the level of 0.05. The results of the study could benefit the curriculum writer to design program that responds the need of entrepreneurs in the 21st century.

Keywords: Need analysis, Business English, the 21st century learning

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้กันทั่วโลกทั้งในด้านของการสื่อสาร การติดต่อธุรกิจ และการศึกษาในระดับสูง (Ahmad, 2016; ณภัทร, 2556: 89) จึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่วิชาภาษาอังกฤษจะกลายเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักในการพัฒนาประชากรในประเทศเพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ (Lee, 2012) เช่นเดียวกันภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาไทยในรูปแบบวิชาหลักที่ต้องให้นักศึกษาต้องเรียนในทุกระดับชั้นการศึกษา (Nomnian, 2013; Wiriyachitra, 2002) ทั้งนี้เป็นไปตามบริบทของประเทศที่พึ่งรายได้จากอุตสาหกรรมที่ต้องใช้การสื่อสารกับชาวต่างชาติเป็นหลัก เช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและระบบโลจิสติก

จากเหตุผลข้างต้นส่งผลให้หลักสูตรภาษาอังกฤษหรือหลักสูตรที่เน้นผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก เช่น ศิลปศาสตรบัณฑิตภาษาอังกฤษ ศิลปศาสตรบัณฑิตภาษาอังกฤษธุรกิจ ศิลปศาสตรบัณฑิตภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารนานาชาติ ซึ่งเป็นที่นิยมในการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ชี้ให้เห็นว่ากว่า 90% ของมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยมีการเปิดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีที่เน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ เพื่อตอบสนองอุปสงค์ของตลาดงานในประเทศ(สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2560) อย่างไรก็ตามสถานการณ์ของประเทศที่เปลี่ยนไปอาจเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างบุคลากรดังกล่าว

การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เป็นปัจจัยภายนอกที่หลักสูตรภาษาอังกฤษไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อตลาดงาน โดยภาพรวมและตลาดงานของบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ Brandt (2010) กล่าวว่าแรงงานในศตวรรษที่ 21 จะต้องมีความสามารถและความรู้ที่หลากหลาย เช่นการมีทักษะชีวิต การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ Trilling and Fadel (2012) ยังกล่าวถึงการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ว่าผู้เรียนจะต้องมีทักษะที่หลากหลาย 7 ด้าน ประกอบด้วย การคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะการแก้ไขปัญหา การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การเข้าใจพหุวัฒนธรรม การสื่อสารและการรับสื่อ การคิดคำนวณเชิงตัวเลขและเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการทำงานเฉพาะด้าน จะเห็นได้ว่าบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษจะต้องพบกับความท้าทายในตลาดแรงงานที่มากขึ้นในการทำงานในศตวรรษที่ 21 Koo (2006a, 2006b, 2007) ได้ศึกษาความสามารถของบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษที่เป็นที่ต้องการของตลาดงานพบว่า

มีคุณลักษณะ 8 ด้านที่ผู้ประกอบการใช้ในการพิจารณาคัดเลือกเข้าทำงานได้แก่

1. ความรู้ทางภาษา ได้แก่ ความรู้ด้านการฟัง / การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษ วรรณกรรมภาษาอังกฤษ และภาษาศาสตร์
2. ความสามารถในการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารต่อหน้าและการใช้สื่อเทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น สื่อออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ และโทรศัพท์
3. การรับรู้เชิงวัฒนธรรม ได้แก่ การตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม การให้ความเคารพต่อผู้อื่นที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และการปฏิบัติต่อผู้อื่นที่มีความแตกต่างทางเพศภาวะ เชื้อชาติ ศาสนา และชนชั้นทางสังคมอย่างเท่าเทียม
4. การประยุกต์ใช้เนื้อหาวิชาเรียน ได้แก่ การประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมาในการทำงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการเตรียมงาน การปฏิบัติงานและการแก้ปัญหา
5. ความเป็นพลเมือง ได้แก่ การรู้สิทธิและหน้าที่ของตนเองและการอยู่ร่วมกับผู้อื่นภายใต้สังคมประชาธิปไตย
6. ทักษะคิด ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ การเปิดรับสิ่งใหม่ และการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ
7. ทักษะด้านวิชาชีพ ได้แก่ การเรียนรู้งาน การเข้าใจธรรมชาติของงาน ความรู้เฉพาะตำแหน่ง และความเป็นมืออาชีพ
8. การคิดอย่างมีวิจารณญาณ ได้แก่ การวิเคราะห์ แยกแยะ และให้ความสำคัญกับการทำงานในส่วนต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ความต้องการ (need analysis) คือ กระบวนการในการระบุหรือประเมินความต้องการของกลุ่มประชากร โดยกระบวนการดังกล่าวเป็นกระบวนการที่ใช้อธิบายปัญหาของกลุ่มประชากรเป้าหมายและอธิบายแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้ ซึ่งคำว่าความต้องการนั้นรวมไปถึง ช่องว่าง (gap) ระหว่างสิ่งที่เป็นอย่างอยู่และสิ่งที่คาดหวังให้เกิดขึ้น (Witkin and Altschuld, 1995) ช่องว่างระหว่างความเป็นจริงที่เกิดขึ้นและอุดมคติที่คาดหวังให้เกิดขึ้นซึ่งมีความเป็นไปได้ที่จะเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น (Revieret al, 1996) และอาจรวมไปถึงแนวคิดความต้องการสิ่งต่าง ๆ เช่นสิ่งที่มีความพร้อมที่จะซื้อหรือแนวคิดของอุปสงค์ เช่นสิ่งที่มีความเรียกร้องให้เกิดขึ้น (McKillip, 1987) เป็นต้น ดังนั้นการวิเคราะห์ความต้องการ โดยภาพรวมแล้วจึงมุ่งเน้นไปที่เรื่องของอนาคตหรือความคาดหวังให้เกิดบางสิ่งขึ้นในอนาคต ดังนั้นการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณสมบัติบัณฑิตที่พึงประสงค์จึงอาจนำไปสู่การแก้ปัญหาและการผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการ

ของตลาดงานได้

จากความสำคัญของการศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการผลิตบัณฑิต และการออกแบบรูปแบบการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองความต้องการตามจุดประสงค์เฉพาะ จึงมีการศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณสมบัติของบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษอย่างแพร่หลาย ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้หลายประเด็น เช่น Lie, Pang, and Mansur (2008) ได้ศึกษา ความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการคุณสมบัติของบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการจำนวน 76 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย ผลการวิจัยชี้ว่า ทักษะการทำงาน การประยุกต์ใช้ความรู้ ความรู้ด้านภาษา และ ทักษะด้านวิชาชีพ คือ คุณสมบัติที่ผู้ประกอบการใช้ในการพิจารณาจ้างงานเป็นอันดับแรก

Singha, et al. (2013) เปรียบเทียบความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการรับผู้จบการศึกษาด้านภาษาเข้าทำงานกับความคิดของอาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการจำนวน 66 คนทั้งบริษัทข้ามชาติและบริษัทในประเทศมาเลเซียและอาจารย์ผู้สอน 58 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับความสามารถในการสื่อสาร การแก้ปัญหา และคุณธรรมจริยธรรมของผู้สมัครงานมากที่สุด ซึ่งแตกต่างกับความเชื่อของอาจารย์ที่เชื่อว่าการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญที่สุด

นันทา เต็มสมบัติถาวร พัชรารัตน์ หงส์สิบลอง และศิริลักษณ์ นริทร์ลักษณ์ (2550: 149) ศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานด้านภาษาอังกฤษที่พึงประสงค์ ผู้วิจัยสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการจำนวน 9 แห่งเกี่ยวกับคุณสมบัติของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พึงประสงค์ ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการต้องการนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านภาษาอังกฤษที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ คุณธรรมจริยธรรม และบุคลิกภาพ โดยไม่มีความแตกต่างกันโดยมีนัยยะความสำคัญเชิงสถิติ

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า จากสถานการณ์ของโลกและประเทศที่เปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้บริหารหลักสูตรต้องพบกับความท้าทายในการผลิตบัณฑิตให้ตอบสนองต่อตลาดงานในศตวรรษที่ 21 ทั้งนี้จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2560) พบว่าหลักสูตรภาษาอังกฤษส่วนใหญ่ยังเน้นการเรียนการสอนทักษะทางภาษาเป็นหลัก ซึ่งอาจไม่ตอบสนองกับความต้องการของตลาดงานที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตจึงเป็นส่วนสำคัญในการออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยและสามารถผลิตบัณฑิตให้สอดคล้อง

กับการทำงานในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณสมบัติของบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษ โดยเน้นตลาดงานด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นตลาดงานหลักของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาด้านภาษาอังกฤษ

กระบวนการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรของงานวิจัยได้แก่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจำนวน 2,565 แห่ง

1.2 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ประกอบการในในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำนวน 120 แห่งโดยการสุ่มแบบธรรมดา (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามถูกออกแบบจากการศึกษาความสามารถของบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษที่เป็นที่ต้องการของตลาดงาน Koo (2006a, 2006b, 2007) โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์คุณสมบัติรายด้านและจัดรวมกลุ่มแบบสอบถามใหม่แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามสามส่วน ได้แก่ ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลทั่วไปที่มุ่งเน้นการถามข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ส่วนที่สอง คุณสมบัติของบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษที่คาดหวังประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อที่มุ่งเน้นการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณสมบัติของบัณฑิตภาษาอังกฤษสามด้าน ได้แก่ ความรู้ทางภาษา ทักษะวิชาชีพ และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยแบบสอบถามถูกออกแบบตามวิธีของลิคเคิร์ท โดยไล่ระดับจากมากไปหาน้อย 5 ระดับ (5-Linkert scale) และส่วนที่สามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ประกอบการ แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้สถิติ Cronbach's Alpha และพบระดับความน่าเชื่อถือที่ 0.764

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการระดับบริหาร 12 คนโดยสัมภาษณ์เจาะลึกมุ่งเน้นประเด็นสำคัญในการตัดสินใจจ้างงานบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษในหน่วยงาน

3. การเก็บข้อมูลวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560 โดยเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative data) โดยการใช้แบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพ

(Qualitative data) โดยการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ด้านข้อมูลทั่วไป

ผลของการวิจัยเรื่องข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 เป็นสถานประกอบการเกี่ยวกับที่พักแรม คิดเป็นร้อยละ 35 เป็นสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 52 และรับบัณฑิตภาษาอังกฤษเข้าทำงานในระดับ “บ่อ” คิดเป็นร้อยละ 37.5

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบปัจจัยด้านความต้องการของผู้ประกอบการ

ANOVA					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.967	2	.483	1.204	.304
Within Groups	46.984	117	.402		
Total	47.951	119			

$p < 0.05$

ผลการการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) ของปัจจัยด้านความต้องการของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการพิจารณาบัณฑิตภาษาอังกฤษพบว่า ไม่พบความแตกต่างที่มีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ระหว่างปัจจัยด้านความต้องการของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการพิจารณาบัณฑิต

ภาษาอังกฤษทั้งสามด้าน คือ ความรู้ทางภาษา ทักษะวิชาชีพ และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ($p = .304$) ซึ่งอาจตีความได้ว่าผู้ประกอบการเห็นความสำคัญของปัจจัยทั้งสามด้านอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยด้านความต้องการของผู้ประกอบการรายด้าน

Multiple Comparisons						
Scheffe						
		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Linguistic	Vocational	-.13050	.14170	.655	-.4818	.2208
	Interpersonal	-.21850	.14170	.308	-.5698	.1328
Vocational	Linguistic	.13050	.14170	.655	-.2208	.4818
	Interpersonal	-.08800	.14170	.825	-.4393	.2633
Interpersonal	Linguistic	.21850	.14170	.308	-.1328	.5698
	Vocational	.08800	.14170	.825	-.2633	.4393

$p < 0.05$

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยรายด้านพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญที่ 0.05 โดยการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยด้านภาษากับด้านทักษะวิชาชีพพบความแตกต่างทางสถิติที่ 0.655 ($p=0.655$) ด้านภาษากับด้านทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นพบความแตกต่างทางสถิติที่ 0.308 ($p=.308$) และด้านทักษะวิชาชีพกับด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นพบความแตกต่างทางสถิติที่ 0.825 ($p=.825$) ผลการวิจัยสามารถตีความได้ว่าผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของความสามารถของบัณฑิตภาษาอังกฤษด้านหนึ่งด้านใดเป็นพิเศษ และให้ความสำคัญกับคุณลักษณะทุกด้านอย่างเท่าเทียมกัน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะทุกด้านอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่พบความแตกต่างทางสถิติที่มีนัยยะสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจตีความได้ว่าบัณฑิตภาษาอังกฤษที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการจะต้องมีคุณลักษณะที่หลากหลาย กล่าวคือ ต้องมีทักษะทางภาษาที่ดีทั้งในการฟัง พูด อ่าน เขียน ทั้งในแบบซึ่งหน้า และ การสื่อสารโดยใช้เครื่องมืออื่น ๆ มีความเป็นมืออาชีพในการทำงาน สามารถเรียนรู้งานได้เร็ว และ รู้ระบบงาน มีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น มีทัศนคติที่ดีกับงาน มีความเป็นผู้นำ และสามารถรับฟังคำติชมได้

ผลของการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการด้านคุณลักษณะของบัณฑิตภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการ เช่น Lie, Pang, and Mansur (2008) และ Singha et al. (2013) ที่ชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความต้องการที่หลากหลายในการพิจารณาจ้างงานบัณฑิตภาษาอังกฤษ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทา เต็มสมบัติถาวร พัทธราพรณ์ หงส์สืบสอง และ ศิริลักษณ์ นริทร์ลักษณ์ (2550) ที่ไม่พบความแตกต่างซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับนักศึกษาภาษาอังกฤษเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพของผู้ประกอบการไทย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร 12 คนที่มีอำนาจในการพิจารณาพนักงานใหม่ที่จะเข้าทำงานในสถานประกอบการ โดยผู้ให้ข้อมูลเห็นด้วยในประเด็นความสามารถที่หลากหลายของบัณฑิตที่จะต้องมีทั้ง ทักษะด้านภาษา ทักษะทางวิชาชีพ และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น เมื่อให้จัดลำดับความสำคัญของทักษะทั้งสาม พบว่าได้คำตอบแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้ความสำคัญด้านภาษาเป็นอันดับแรก ให้เหตุผลว่า การทำงานเป็นสิ่งที่เรียนรู้กันได้ และระบบงานจะช่วยให้เกิดการ ทำงานเป็นทีม ผู้ที่ให้ความสำคัญกับระบบงานเป็นอันดับแรกให้

เหตุผลว่า ธุรกิจต้องต้องการใช้ภาษาระดับการสื่อสารโดยการฟังและการพูดเป็นหลัก ดังนั้นทักษะทางการเขียนหรือแปลเอกสารอาจไม่ค่อยจำเป็นในการทำงาน และการทำงานเป็นทีม มักจะเป็นคุณสมบัติของผู้มีทักษะการประกอบวิชาชีพอยู่แล้ว และผู้ที่ให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับผู้อื่นให้เหตุผลว่า การทำงานเป็นทีมจะทำให้เกิดการเรียนรู้และสร้างคนให้เป็นมืออาชีพได้และทักษะด้านภาษาก็สามารถเรียนรู้จากการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ นอกจากนั้นผู้ประกอบการยังให้คำแนะนำเพิ่มเติมเรื่องทักษะด้านภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย และ ภาษาเกาหลีซึ่งเป็นภาษาที่นักท่องเที่ยวใช้เป็นจำนวนมากซึ่งจะทำให้บัณฑิตภาษาอังกฤษที่มีความสามารถทางภาษาเหล่านี้ได้รับการพิจารณาการเข้าทำงานเป็นพิเศษ

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยนี้จะสามารถตอบคำถามวิจัยและทำให้บรรลุจุดประสงค์ของงานวิจัยได้ แต่ผู้วิจัยยังพบข้อจำกัดของงานวิจัยตามประเด็นต่อไปนี้ 1) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นเพียงการสำรวจข้อมูลเท่านั้น ซึ่งวิธีวิจัยอาจยังไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงความต้องการของผู้ประกอบการเชิงลึก งานวิจัยชิ้นต่อไปควรมีการเพิ่มข้อมูลเชิงประจักษ์เช่นการวิเคราะห์จากเกณฑ์การให้คะแนนการสัมภาษณ์งาน เป็นต้น 2) กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยจำนวน 120 คนอาจยังไม่ครอบคลุมกลุ่มประชากรของงานวิจัย งานวิจัยชิ้นต่อไปควรเพิ่มการแจกแบบสำรวจให้มากกว่านี้

งานวิจัยชิ้นนี้ชี้ให้เห็นข้อเท็จจริงที่ว่า ผู้ประกอบการมีการพิจารณาศึกษาบัณฑิตเข้าทำงานที่หลากหลาย ปัจจัยทางด้านภาษา การทำงาน และ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านใดด้านหนึ่งนั้นอาจไม่สามารถทำให้บัณฑิตด้านภาษาอังกฤษได้รับพิจารณาเข้าทำงานได้ บัณฑิตจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมกับการทำงานในศตวรรษที่ 21 ที่นายจ้างมีความต้องการที่สูงและหลากหลายขึ้น ผลของงานวิจัยจึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ผลิตบัณฑิตที่จำต้องคำนึงถึงทักษะด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากทักษะทางภาษาที่สอนในมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ หลักสูตรอาจนำเอาผลการวิจัยไปพิจารณาปรับเปลี่ยนโครงสร้างหลักสูตรหรือสร้างกิจกรรมนอกสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อผลิตบัณฑิตให้ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ นอกจากนั้นผลของการวิจัยยังเป็นประโยชน์ต่อตัวบัณฑิตภาษาอังกฤษหรือนักศึกษาที่กำลังศึกษาในหลักสูตรภาษาอังกฤษในการเตรียมตัวแข่งขันเพื่อสมัครงานในตลาดงานที่มีการแข่งขันสูงขึ้นในศตวรรษที่ 21 การทราบถึงความต้องการของผู้ประกอบการจึงทำให้บัณฑิตมีโอกาสมากขึ้นในการได้งานทำ

บรรณานุกรม

- ณภัทร วุฒิวงศา. (2556). กลยุทธ์สร้างแรงจูงใจ: การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ. **วารสารนักบริหาร**. 34: 89-97.
- นันทา เดิมสมบัติถาวร, พัทธราพรณ์ หงส์สืบสอง และ ศิริลักษณ์ นริทร์ลักษณ์. (2550). คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่สถานประกอบการต้องการ. **RMUTP Research Journal**, 5, 149-156.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). **หลักสูตรที่ผ่านการรับทราบจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา**. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2560, จาก http://www.mua.go.th/users/bhes/MUA_CURR/CurrCer.html.
- Ahmad, S. R. (2016). Importance of English Communication Skills. **International Journal of Applied Research**, 2(3), 478-480.
- Brandt, R. S. (2010). **21st Century Skills: Rethinking How Students Learn**. Bloomington, IN: Solution Tree Press.
- Koo Yew Lie, (2007). The Pluralist Literacies of Malaysian Chinese Learners in Higher Education. In P. Kell & G. Vogl. (eds). **Higher Education in the Asia Pacific: Challenges for the future**. Pp: 178 –201. Newcastle: Cambridge Scholars Press.
- Koo Yew Lie. 2006a. Exploring Pluriliteracy as Theory and Practice in Multilingual/Cultural Contexts. In **3L Journal of Language Teaching, Linguistics and Literature**, 11: 79-98.
- Koo Yew Lie. 2006b. Exploring Reflexive Pluriliteracy in Theory and Practice in ELT. In **3L Journal of Language Teaching, Linguistics and Literature**, 11: 79 – 98.
- Lee, Chew Ging (2012) English Language and Economic Growth: Cross-Country Empirical Evidence. **Journal of Economic and Social Studies**, 2 (1). pp. 5-20.
- McKillip, J. (1998). Need Analysis. In Bickman, L and Rog, D.J. (Eds). **Handbook of Applied Social Research Methods**. Sage Publications: Thousand Oaks, CA.
- Nomnian, S. (2013). Review of English Language Basic Education Core Curriculum: Pedagogical Implications for Thai Primary Level Teachers of English. **Kasetsart Journal**, (34), 583 – 589.
- Reviere, R., Berkowitz, S., Carter, C.C., Gergusan, C.G. (Eds) (1996). **Needs Assessment: A Creative and Practical Guide for Social Scientists**. Taylor and Francis: Washington, DC.
- Singha, P., Thambusamy, R., Ramly, A., Abdullah, I. H. & Mahmud, Z. (2013). Perception Differential between Employers and Instructors on the Importance of Employability Skills. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 90, 616 – 625.
- Trilling, B. & Fadel, C. (2012). **21st Century Skills: Learning for Life in Our Times**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Wiriyaichitra, A. (2002). English Language Teaching and Learning in Thailand in This Decade. **Thai TESOL Focus**, 15(1), 4-9.
- Witkin, B. R. and Altschuld, J. W. (1995). **Planning and Conducting Needs Assessments: A Practical Guide**. Sage Publications: Thousand Oaks, CA.