

ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้สมัครงานตำแหน่งสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย English Skills of Supportive Position Applicants in the University

สุรกาญจน์ ยุวถาวร^{1*} และ คัมณ โชชนะโชติ¹
Surakarn Yoovathaworn^{1*} and Khamron Chotanachote¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้สมัครงานในขอบเขตตลาดที่เข้ามาสมัครงานกับคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และเพื่อเป็นการสำรวจระดับทักษะด้านการฟังและการอ่านของผู้สมัครงาน โดยเก็บข้อมูลจากผู้สมัครงานตำแหน่งสายสนับสนุนที่คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เปิดรับในช่วงปี 2557-2559 จากตำแหน่ง 14 ประเภท รวมทั้งสิ้น 564 คน ด้วยข้อสอบซึ่งมีกรอบข้อสอบแบบเดียวกันกับข้อสอบ TOEIC และมีความน่าเชื่อถือที่ร้อยละ 84.5 ซึ่งถือว่าสามารถเทียบข้อสอบ TOEIC ได้ในบริบทขององค์กร ดำเนินการโดยนำข้อมูลคะแนนมาจัดแยกตามตำแหน่งและปี ก่อนจะคำนวณด้วยสถิติด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อดูคะแนนเฉลี่ยรวม 3 ปี มีเพียง 6 ตำแหน่งจาก 14 ตำแหน่งเท่านั้นที่ผู้สมัครงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่คณะวิทยาศาสตร์กำหนด และเมื่อวิเคราะห์ลงไปในรายทักษะ คือการฟัง และการอ่าน พบว่า 11 จาก 14 ตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเกินร้อยละ 50 ของคะแนนที่จำเป็นสำหรับทักษะการฟัง และ 9 จาก 14 ตำแหน่ง มีคะแนนทักษะการอ่านน้อยกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนที่จำเป็นสำหรับทักษะการอ่าน จึงเป็นข้อบ่งชี้ที่มีนัยสำคัญในด้านความไม่สอดคล้องด้านทักษะการอ่านของผู้สมัครงานเมื่อเทียบกับทักษะการฟัง และเนื่องจากข้อจำกัดทางด้านตำแหน่งที่เปิดรับ และ ระยะเวลาที่มีข้อมูล แม้จะเป็นช่วงเวลาคาบเกี่ยวก่อนและหลังการเปิด AEC ก็ยังไม่สามารถเห็นแนวโน้มชัดเจนได้ จึงควรมีการเก็บข้อมูลด้านทักษะภาษาอังกฤษของผู้สมัครงานเพื่อวิเคราะห์สภาพตลาดผู้สมัครงาน และ วางแผนด้านทรัพยากรบุคคลในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้สมัครงาน ภาษาอังกฤษ ทักษะ TOEIC

Abstract

The study was conducted to analyze the English language skills of supportive positions applicants who applied for a position at the Faculty of Science, Mahidol University and to profile the listening and reading skills of the applicants. The data were collected from applicants who applied at the Faculty of Science during 2014-2016 from 14 types of position total 564 persons using the English score collected via the test constructed with the same framework as the TOEIC test with the score matching rating of 84.5%, which was considerably equivalent to TOEIC in the organization context. The data were categorized according to the position and the year, and analyzed using descriptive statistics, which are mean, min, max, and standard deviation.

The results found that, from the mean score perspective, only 6 out of 14 positions passed the required score, and when we further analyzed each skill (listening and reading), the result showed that 11 out of 14 position got over 50% of the required score for listening skill, but 9 out of 14 position got less than 50% of the required score in reading. Therefore, suggesting that applicants encountered difficulties when they had to use their reading skills. Since there were limitations in the open positions and the duration of the study was conducted during the

¹คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

¹Faculty of Science, Mahidol University, Ratchathewi, Bangkok, 10400

*Corresponding author: e-mail: surakarn.yoo@mahidol.ac.th

overlap of before and after of the AEC establishment, the clear trend of English proficiency remained unclear. It is recommended to keep track of the English proficiency data of the applicants to analyze the current status of the market and to serve as a basis for implementing human resource management plans in the future.

Keywords: ASEAN economic community, applicant, English, skills, TOEIC

บทนำ

ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนมาเป็นเวลาเกือบหนึ่งปีแล้วนับจากวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 แม้ในชีวิตประจำวันอาจไม่มีความเปลี่ยนแปลงชัดเจนมากมายนัก แต่ก่อนหน้านั้นมีกระแสมากมายในด้านความสำคัญของภาษาอังกฤษที่จะเปลี่ยนแปลงไปมากหลังจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทั้งกฎบัตรอาเซียนที่เน้นย้ำความสำคัญของภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่ใช้ในการทำงาน (Working Language) (ASEAN Charter, 2015) รวมถึงการตื่นตัวทั้งภาครัฐและเอกชนที่พยายามยกระดับมาตรฐานด้านภาษาอังกฤษของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรของตน ไม่ว่าจะเป็นด้วยการทดสอบภาษาอังกฤษ หรือ การกำหนดคะแนนสอบมาตรฐานกลางที่จำเป็นต้องผ่านเพื่อจะมีคุณสมบัติในการสมัคร เช่น การต้องคะแนนสอบ TOEIC ในการสมัครงานไม่น้อยกว่าที่กำหนด (JobDB.com, 2559; PTPPM, 2559; SCG, 2559; การประปานครหลวง, 2559; การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2559; มหาวิทยาลัยมหิดล, 2559) ซึ่งยิ่งย้ำความสำคัญของภาษาอังกฤษดังเดิม ซึ่งสถาบันการศึกษาก็มีการกำหนดส่วนนี้เช่นกันในหลายๆสถาบัน เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำหนดไว้ที่ 405 คะแนน สำหรับตำแหน่งสายสนับสนุนวิชาการ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560) มหาวิทยาลัยมหิดล 400 คะแนน (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2559) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 400 คะแนน (สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560) เป็นต้น

มหาวิทยาลัยมหิดลกำหนดวิสัยทัศน์ คือการเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก (World Class University) (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2559) และได้มีนักวิจัย รวมถึง นักศึกษาจากต่างประเทศเข้ามาทำวิจัย หรือ เล่าเรียน ที่มหาวิทยาลัยมาโดยตลอด จึงมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอยู่ในระดับหนึ่งอยู่แต่เดิม และจากงานวิจัยอีกฉบับที่ทำควบคู่กันมา (สุรกาญจน์ และ คำธณ, 2559) โดยมีเป้าหมายที่การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์นั้น มีระดับการใช้ทักษะภาษาในชีวิตประจำวันและการทำงานไม่มากนัก แต่มีความตระหนักว่าทักษะทางภาษาของตนเองไม่เพียงพอและจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน จากสถานการณ์และปัญหาในปัจจุบัน ประกอบกับการริเริ่มโครงการสอบข้อเขียนวิชาภาษาอังกฤษในการคัดเลือกผู้สมัครเข้าปฏิบัติงานภายในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลที่เริ่มขึ้นในปี 2557 ไม่นานก่อนการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เน้นย้ำความจำเป็นที่จะต้องคัดเลือกผู้มีความสามารถในระดับถึงเกณฑ์ที่กำหนดเข้าทำงาน ผู้วิจัยจึงนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์ซ้ำเพิ่มเติมโดยเน้นหาแนวโน้มในส่วนของความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้สมัครงานเป็นหลัก เพื่อเป็นข้อมูลบรรทัดฐานให้แก่องค์กรว่า ผู้สมัครงานในตำแหน่งสายสนับสนุนที่มาสมัครกับองค์กร มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษโดยประมาณอยู่ในระดับใด เพื่อเตรียมพื้นฐานในการรับบุคลากร และ อาจสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงข้อกำหนดเพื่อดึงดูดให้ผู้สมัครที่มีความสามารถในระดับที่องค์กรต้องการมาสมัครงานมากขึ้นได้

นอกจากภาษาอังกฤษจะถูกกำหนดให้เป็นภาษาที่ใช้ในการทำงานตามกฎบัตรอาเซียนแล้ว การติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่ของโลกเองก็ใช้ภาษาอังกฤษเช่นกัน เนื่องจากเป็นภาษาที่ถูกใช้แพร่หลายที่สุดในโลก (Lewis *et al.*, 2016) จนได้รับการยอมรับเป็นภาษาสากลในกว่าร้อยประเทศทั่วโลก (Crystal, 2003; Graddol, 1997; TESOL, 2008) แม้ในขณะนี้สถานะของภาษาอังกฤษประเทศไทยจะเป็นอยู่ในลักษณะภาษาต่างประเทศ (English as Foreign Language) และจัดอยู่ในวงขยาย (Expanding Circle) ในแบบ Concentric Circles of English ของ Kachru (Kachru, 1992; 1998; 2005) ซึ่งจัดการใช้ภาษาอังกฤษเป็นวงกลม 3 วง โดยเรียงตามสถานะของภาษาในประเทศนั้นๆ โดยเรียงจาก วงใน (Inner Circle) เป็นประเทศที่ใช้เป็นภาษาประจำชาติ (Native Language) วงนอก (Outer Circle) มีการใช้เป็นภาษาที่สอง หรือ ภาษาราชการ และ วงขยาย

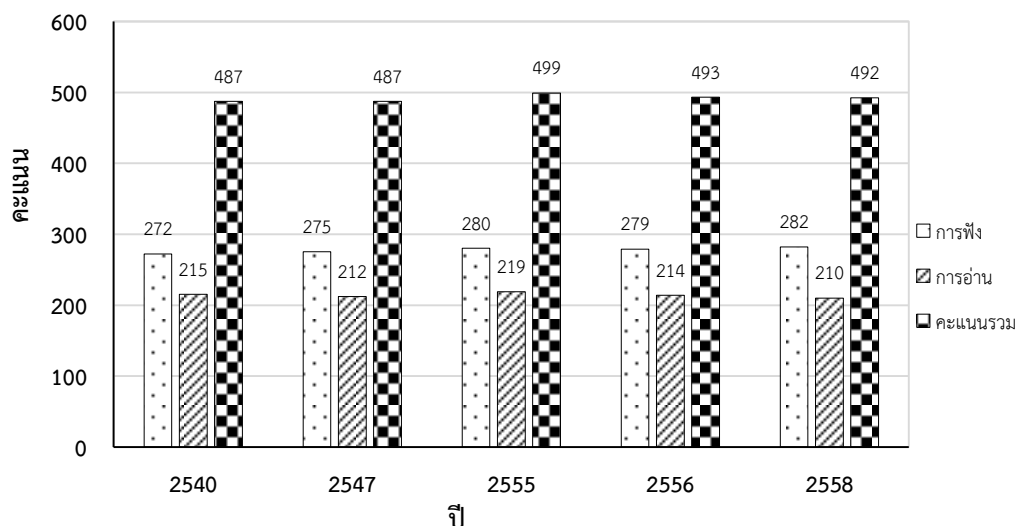
(Expanding Circle) ซึ่งมีการใช้ในลักษณะภาษาต่างประเทศ แต่ถึงจะเป็นภาษาต่างประเทศ ภาษาอังกฤษก็มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ในประเทศไทย ส่งผลให้เห็นทั้งในด้านการเรียนการสอนที่มีการพัฒนาหลักสูตรสอนเป็นภาษาอังกฤษในโรงเรียนหลายๆ โรงเรียน (ASTV ผู้จัดการออนไลน์, 2557) หรือ การทำงานที่มีการนำเอากำหนดระดับคะแนนสอบ TOEIC เข้ามาใช้ (JobDB.com, 2559; PTPM, 2559; SCG, 2559; การประปานครหลวง, 2559; การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2559; มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560; มหาวิทยาลัยมหิดล, 2559; สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2560) ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานด้วย

Test of English for International Communication (TOEIC) เป็นการทดสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานระดับนานาชาติที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก จัดสอบโดย Educational Testing Service (ETS) Global และจัดสอบเป็นมาตรฐานที่ยอมรับทั่วไปมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1979 (Educational Testing Service, 2016b) โดยในประเทศไทยมี Center of Professional Assessment (CPA) Thailand เป็นตัวแทนดำเนินการสอบ โดยการทดสอบ TOEIC นี้แบ่งเป็นสองชนิดหลักๆ คือ การฟังและการอ่าน (Listening and Reading Test) และการพูดและการเขียน (Speaking and Writing) ซึ่งหากพูดถึงคะแนน TOEIC ที่ใช้ในการสมัครงานอยู่ในปัจจุบัน จะหมายถึง แบบการฟังและการอ่านของรูปแบบการสอบ TOEIC เป็นหลัก โดยข้อสอบการฟังและการอ่านของ TOEIC ประกอบด้วยข้อสอบการฟังและการอ่านอย่างละ 100 ข้อ โดยแต่ละส่วนจะมีคะแนนเต็ม 495 คะแนน รวมเป็นคะแนนเต็ม 990 คะแนน ซึ่งคะแนนนั้นนอกจากจะเป็นการวัดความสามารถของผู้เข้าสอบตามกรอบข้อสอบ (Educational Testing Service, 2013a) แล้ว ในใบแจ้งผลคะแนนจะมีการแบ่งระดับทักษะภาษาอังกฤษของผู้ทำข้อสอบในใบคะแนนเป็นช่วงๆ ดังตารางที่ 1 โดยจำแนกตามช่วงคะแนนและระบุค่านิยามของสมิทธิภาพ (Proficiency) ระดับนั้นๆ สั้นๆ กำกับ

ตารางที่ 1 การแบ่งช่วงคะแนน TOEIC และคำบรรยายของแต่ละช่วงคะแนน (Educational Testing Service, 2013a)

ช่วงคะแนน	คำบรรยายภาษาอังกฤษ (ETS 2013a)	ใจความภาษาไทย
905-990	International Professional Proficiency Able to communicate effectively in any situation.	สมิทธิภาพระดับใช้งานในการทำงานระหว่างประเทศ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกสถานการณ์
785-900	Working Proficiency Plus Able to satisfy most work requirements with language that is often, but not always, acceptable and effective.	สมิทธิภาพระดับใช้งานกว้างขวาง สามารถตอบโต้การทำงานส่วนใหญ่ที่ต้องใช้ภาษาในระดับยอมรับได้ และมีประสิทธิภาพได้
605-780	Limited Working Proficiency Able to satisfy most social demands and limited work requirements.	สมิทธิภาพระดับทำงานได้จำกัด สามารถตอบโต้สังคมส่วนใหญ่ได้ และสามารถใช้ในการทำงานได้ แต่อยู่ในระดับจำกัด
405-600	Elementary Proficiency Plus Can initiate and maintain predictable face-to-face conversations and satisfy limited social demands.	สมิทธิภาพระดับต้น สามารถเริ่มการสนทนาตัวต่อตัวที่สามารถคาดเดาได้ และ ใช้สังคมได้ในระดับจำกัด
255-400	Elementary Proficiency Speaker has functional, but limited proficiency. Able to maintain very simple face-to-face conversations on familiar topics.	สมิทธิภาพระดับต้น ผู้พูดสามารถใช้งานภาษาได้ แต่อยู่ในระดับที่จำกัด สามารถใช้ในการพูดสนทนาตัวต่อตัวอย่างง่าย ในหัวข้อที่คุ้นเคยให้ต่อเนื่องได้
10-250	Basic Proficiency Able to satisfy immediate survival needs.	สมิทธิภาพระดับพื้นฐาน สามารถเอาตัวรอดในสถานการณ์ที่ต้องใช้เอาชีวิตรอดได้

จากตาราง จะเห็นว่าข้อสอบมีการแบ่งชัดเจนในระดับความสามารถของผู้สอบในแต่ละช่วงคะแนน และมีคำอธิบายสั้นๆ ประกอบอยู่แล้ว ซึ่งหากนำมาใช้ร่วมกับเอกสารวิเคราะห์คะแนนของ ETS (Education Testing Service, 2007; 2013b) ก็จะสามารถคาดการณ์ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของผู้สอบได้อย่างชัดเจนและเชื่อถือได้ จึงเป็นแม่แบบที่งานวิจัยนี้นำมาประยุกต์ใช้ในการทดสอบผู้สมัครงานที่มาสมัครเข้าทำงานกับคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในเวลาต่อมา นอกจากนี้ทาง ETS ได้มีการประมวลคะแนนสอบเฉลี่ยของแต่ละประเทศเป็นระยะ โดยคะแนนเฉลี่ยของประเทศไทยเป็นไปดังตารางที่ 1



ภาพที่ 1: คะแนนสอบ TOEIC เฉลี่ยของประเทศไทยในระหว่างปี 1998 - 2015 (Education Testing Service 2000; 2005; 2013b; 2014; 2016a)

จากตาราง จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยของผู้เข้าสอบ TOEIC ในประเทศไทยอยู่ที่ 491.60 คะแนน มีค่าเฉลี่ยทักษะการฟังที่ 277.60 คะแนน ค่าเฉลี่ยทักษะการอ่านที่ 214.00 คะแนน และ มีความถนัดด้านการฟังมากกว่าการอ่านโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 63.60 คะแนน ซึ่งมีความต่างร้อยละ 22.91 ซึ่งนับว่ามีนัยสำคัญในด้านความต่างของความถนัดของทักษะนั้นๆ

นอกจากรายงานของ ETS แล้ว งานวิจัยของ Prapphal (2003) ซึ่งวิเคราะห์ทิศทางการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่างๆ ของนิสิตระดับปริญญาตรีในหลักสูตรการสอนสายวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และ หลักสูตรนานาชาติ โดยเทียบจากคะแนน CU-TEP (Chulalongkorn University - Test of English Proficiency) ซึ่งข้อสอบนี้สามารถเทียบกับข้อสอบ TOEFL ได้ และแนวโน้มในลักษณะที่แตกต่างกัน คือ นิสิตที่เรียนในหลักสูตรนานาชาติ มีความถนัดทักษะ การฟังมากที่สุด รองลงมาคือ การเขียน และการอ่าน ระหว่างที่นิสิตที่เรียนในหลักสูตรวิทยาศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ มีแนวโน้มเดียวกัน คือ มีความถนัดในทักษะการอ่านมากที่สุด รองลงมาคือการเขียน และการฟัง และ งานวิจัยของ Pawapatcharaudom (2007) ซึ่งได้ทำการสำรวจปัญหาในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ทักษะที่นักศึกษาผู้รู้สึกรู้สึกว่ามีปัญหาที่สุดคือ การเขียน รองลงมาคือการฟัง การอ่าน และการพูด

ทั้งนี้ เนื่องจากงานวิจัยในส่วนความถนัด หรือ ความชำนาญ ในรูปแบบของสถิติคะแนนนั้นยังไม่มีมากนัก ประกอบกับการสอบ TOEIC นั้นมีผู้เข้าสอบหลายประเภท ซึ่งอาจเป็นทั้งนักเรียนที่ต้องการทดสอบตัวเอง หรือ ผู้ใหญ่ที่ต้องการนำผลคะแนน TOEIC ไปใช้สมัครงาน หรือ ใช้ยืนยันคุณสมบัติ จึงอาจมีความแตกต่างของคะแนนหากเทียบกับผู้สมัครงานในตำแหน่งสายสนับสนุนซึ่งมีแนวโน้มมีระดับการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานและชีวิตประจำวันต่ำกว่าผู้ที่เข้าสอบ ทางผู้วิจัยจึงนำผลการรายงานข้างบนมาเพื่อเป็นบรรทัดฐานเปรียบเทียบกับผลการสำรวจในขอบเขตผู้สมัครงานกับคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยหวังว่าแนวโน้มที่พบ จะสามารถให้ประโยชน์ด้านทรัพยากรบุคคล และ ช่วยในการวางแผนเมื่อต้องการรับคนเข้ามาทำงานในองค์กรได้ต่อไป

วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อ

1. ตรวจสอบความสามารถด้านความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้สมัครงานในขอบเขตตลาดที่จะเข้ามาสมัครงานกับคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์เพื่อเป็นพื้นฐานและข้อมูลในการวางแผนจ่ายงานและพัฒนาบุคลากรที่รับเข้ามาทำงานต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้คือ ผู้สมัครงานในตำแหน่งงานสายสนับสนุนที่ทางคณะวิทยาศาสตร์เปิดรับในช่วงปี พ.ศ. 2557 จำนวน 173 คน พ.ศ. 2558 จำนวน 254 คน และ พ.ศ. 2559 จำนวน 137 คน ตามลำดับ รวมทั้งสิ้น 564 คน ซึ่งสุ่มด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งในกรณีนี้เป็นการนำประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่มาสมัครงานกับคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มาวิเคราะห์ โดยจำแนกตามตำแหน่ง ได้แก่ นักวิชาการศึกษา นักวิเทศสัมพันธ์ ช่างเทคนิค นักวิทยาศาสตร์ นักเอกสารสนเทศ นักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักบัญชี นักวิชาการเงินและบัญชี วิศวกรโยธา นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และ นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ ตามตำแหน่งที่คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เปิดรับในช่วงนั้นๆ

งานวิจัยนี้ใช้ข้อมูลคือ คะแนนสอบวิชาภาษาอังกฤษ ซึ่งเก็บด้วยข้อสอบซึ่งประกอบไปด้วยข้อสอบ 2 ส่วน ส่วนละ 50 ข้อ เพื่อทดสอบทักษะการฟังและการอ่านตามลำดับในลักษณะใกล้เคียงกับการทดสอบ TOEIC และ ใช้มาตรฐานการแปลงคะแนนเทียบกับ TOEIC โดยอ้างอิงตามเกณฑ์คู่มือ (Loughheed, 2007) ซึ่งข้อสอบเหล่านี้มีการทดลองนำร่อง (pilot test) ด้วยการทดสอบกรอบข้อสอบนี้กับหลักสูตรการพัฒนาทักษะภาษาบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์เองเพื่อทดสอบความสามารถของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำคะแนนข้อสอบนี้ได้มากกว่า 400 จาก 990 ทางองค์กรก็จะสนับสนุนให้ไปสอบ TOEIC เพื่อเป็นการสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานด้วย และพบว่าคะแนนของผู้ทำข้อสอบนี้เทียบกับคะแนนทดสอบ TOEIC ที่จัดโดย CPA Thailand นั้น อยู่ในช่วงคะแนนเดียวกันหรือมากกว่าข้อสอบที่ใช้กรอบข้อสอบ TOEIC ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเฉลี่ยที่ ร้อยละ 84.5 จึงสามารถนำมาใช้เทียบเคียงกับช่วงคะแนน TOEIC ในบริบทของการทดสอบรับบุคลากรเข้าได้โดยมีความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ในบริบทขององค์กร

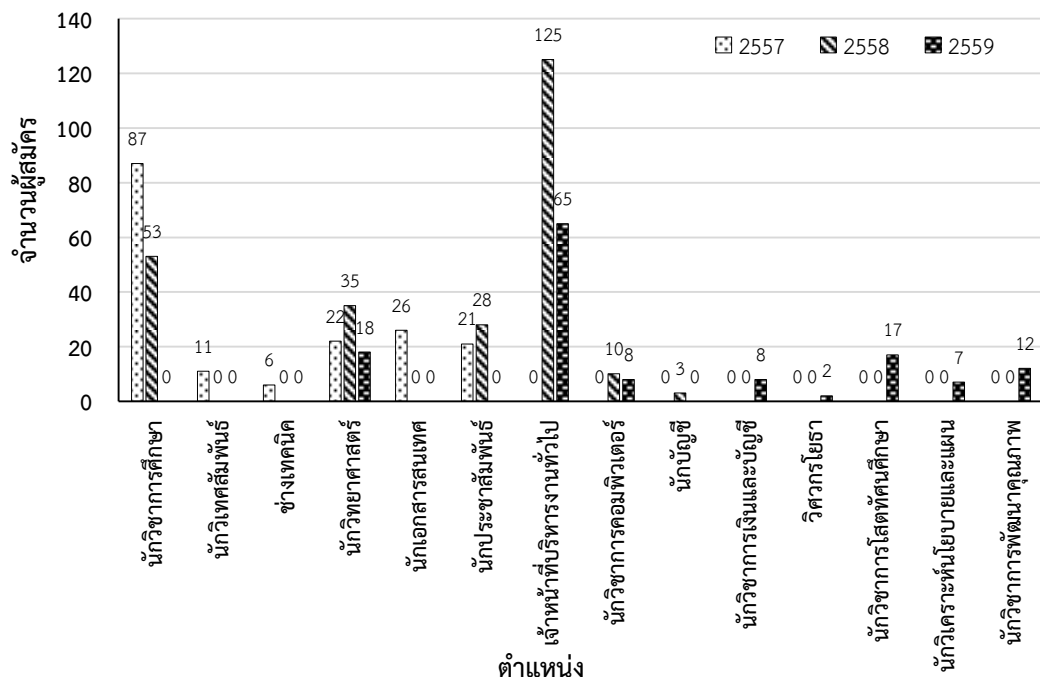
งานวิจัยนี้มีขอบเขตในการวิเคราะห์ผู้สมัครงานและความสามารถภาษาอังกฤษในทักษะการฟัง และการอ่าน เป็นหลัก และวัดจากคะแนนของผู้สมัครงานที่เข้าสอบข้อเขียนของตำแหน่งสายสนับสนุนตำแหน่งนั้นๆ โดยไม่นำผลการทดสอบภาษาอังกฤษดั้งเดิมของผู้สมัครงานมาคิด เพื่อให้มีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน

และจะไม่มีเปรียบเทียบในประเด็นอื่นเช่น คะแนน กับ เพศของผู้สมัครงาน หรือ คะแนนกับสถาบันการศึกษาของผู้สมัครงานจบมา เนื่องจากถือว่าผู้สมัครทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการสอบข้อเขียนเพื่อคัดเลือก และ เนื่องจากข้อจำกัดด้านอัตราที่เปิดรับ จึงทำให้ไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบทุกตำแหน่งโดยสมบูรณ์ ประกอบกับข้อสอบภาษาอังกฤษของคณะวิทยาศาสตร์ใช้งานมาได้ 3 ปีในขณะที่งานวิจัยนี้ดำเนินการ คือ 2 ปี ก่อนจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และ 1 ปี หลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยนี้จึงเทียบตามตำแหน่งเป็นหลัก โดยหาช่วงคะแนนสูงสุด ต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในช่วงปีนั้นๆ ก่อน จากนั้นจึงเทียบกับอีกปีหนึ่ง หากในปีอื่นมีการเปิดรับตำแหน่งเดียวกันเกิดขึ้น และสุดท้ายจะเป็นการวิเคราะห์แนวโน้มคะแนนทักษะของผู้สมัครสอบเพื่อประเมินระดับทักษะของผู้ที่มาสมัครงานกับคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้สมัครงาน

ผู้สมัครงานมีจำนวนทั้งสิ้น 564 คน เป็นผู้สมัครในปี พ.ศ. 2557 จำนวน 173 คน พ.ศ. 2558 จำนวน 254 คน และ พ.ศ. 2559 จำนวน 137 คน ตามลำดับ โดยจำแนกตามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นักวิเทศสัมพันธ์ ช่างเทคนิค นักวิทยาศาสตร์ นักเอกสารสนเทศ นักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักบัญชี นักวิชาการเงินและบัญชี วิศวกรโยธา นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และนักวิชาการพัฒนาคุณภาพ โดยรับเข้าและเก็บข้อมูลตามอัตราที่เปิดรับของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถแจกแจงเบื้องต้นตามจำนวนผู้สมัครแต่ละตำแหน่งในแต่ละปีได้ ดังภาพที่ 2 และ ตารางที่ 2



ภาพที่ 2 จำนวนผู้สมัครแต่ละตำแหน่งงานของสายสนับสนุนวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปี 2557 - 2559

ตารางที่ 2 จำนวนผู้สมัครแต่ละตำแหน่งงานของสายสนับสนุนวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปี 2557 - 2559

ตำแหน่ง	2557		2558		2559		รวม	จำนวนผู้สมัครเฉลี่ยต่อปี
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง		
นักวิชาการศึกษา	27	60	9	44			140	70
นักวิเทศสัมพันธ์	2	9					11	11
ช่างเทคนิค	5	1					6	6
นักวิทยาศาสตร์	6	16	6	29	2	16	75	25
นักเอกสารสนเทศ	9	17					26	26
นักประชาสัมพันธ์	7	14	10	18			49	24.5
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป			26	99	11	54	190	95
นักวิชาการคอมพิวเตอร์			8	2	7	1	18	9
นักบัญชี			0	3			3	3
นักวิชาการเงินและบัญชี					2	6	8	8
วิศวกรโยธา					1	1	2	2
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา					8	9	17	17
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน					3	4	7	7
นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ					1	11	12	12
รวม	56	117	59	195	35	102	564	
	173		254		137			

จากภาพที่ 2 และ ตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่ามีบางตำแหน่งที่มีจำนวนผู้สมัครงานสูงกว่าตำแหน่งอื่นมากอย่างเห็นได้ชัด คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และ นักวิชาการศึกษา ซึ่งมีจำนวนผู้สมัครต่อปีอยู่ที่ 95 และ 70 คน ระหว่างที่ตำแหน่งอื่นๆ จะมีค่าเฉลี่ยของจำนวนผู้สมัครต่อปีที่เป็กร้อยอยู่ที่ ไม่เกิน 25 คน จึงอาจกล่าวได้ว่าค่าผลการวิเคราะห์ที่ออกมาสามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้อย่างมีนัยสำคัญมากกว่าตำแหน่งอื่นๆ และ จากการรวบรวมและวิเคราะห์ผลคะแนน คะแนนต่ำสุด สูงสุด เฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวม คะแนนส่วนการฟัง และ คะแนนส่วนการอ่านของแต่ละตำแหน่งในแต่ละช่วงปีเป็นดังนี้

ตารางที่ 3 คะแนนรวมของทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้สมัครงานในตำแหน่งงานของสายสนับสนุนวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปี 2557 - 2559

ตำแหน่ง	2557				2558				2559				$\bar{X}$ (เฉลี่ย)
	MIN	MAX	$\bar{X}$	SD	MIN	MAX	$\bar{X}$	SD	MIN	MAX	$\bar{X}$	SD	
นักวิชาการศึกษา	195	750	431.15	141.60	195	795	462.55	158.66					446.85
นักวิเทศสัมพันธ์	405	860	720.00	152.92									720.00
ช่างเทคนิค	175	440	301.67	96.00									301.67
นักวิทยาศาสตร์	375	860	582.27	135.93	205	805	469.43	160.44	160	740	481.94	144.18	511.21
นักเอกสารสนเทศ	135	575	367.88	119.51									367.88
นักประชาสัมพันธ์	140	730	397.61	143.80	225	865	376.07	142.74					386.84
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป					145	795	399.88	132.77	135	860	438.97	167.65	419.42
นักวิชาการคอมพิวเตอร์					220	525	317.50	101.63	265	410	316.67	80.98	317.08
นักบัญชี					255	305	273.33	27.53					273.33
นักวิชาการเงินและบัญชี									240	475	341.25	86.96	341.25
วิศวกรโยธา									400	590	495.00	134.35	495.00
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา									175	690	347.35	139.55	347.35
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน									275	650	392.86	139.04	392.86
นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ									305	735	470.83	157.27	470.83

เมื่อดูคะแนนรวมทั้งสองทักษะด้วยค่าเฉลี่ยรวม 3 ปี พบว่า มีเพียง 6 ตำแหน่ง จาก 14 ตำแหน่งที่ คณะวิทยาศาสตร์เปิดรับ ที่ผู้สมัครงานมีคะแนนเฉลี่ยรวมสูงกว่า 400 ซึ่งเป็นคะแนนขั้นต่ำของสายสนับสนุนที่ มหาวิทยาลัยมหิดลกำหนด คือ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นักวิทยาศาสตร์ นักวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป วิศวกรโยธา และ นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ และสำหรับตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ซึ่ง จำเป็นต้องติดต่อต่างประเทศด้วยนั้น แม้ใช้เกณฑ์ที่สูงกว่า คือ 500 ตามที่ประกาศมหาวิทยาลัยกำหนดแล้ว ก็ ยังเกินจากที่กำหนดอยู่

สำหรับคะแนนในส่วนรายทักษะ เนื่องจากประกาศของมหาวิทยาลัยมหิดล ระบุคะแนนรวมที่ ต้องการที่ 400 จาก 990 ผู้วิจัยจึงตัดคะแนนแต่ละทักษะที่ครั้งหนึ่ง คือ 200 คะแนน ดังที่แสดงในตารางที่ 4 และ 5

ตารางที่ 4 คะแนนทักษะการฟังภาษาอังกฤษของผู้สมัครงานในตำแหน่งงานของสายสนับสนุนวิชาการ คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปี 2557 - 2559

ตำแหน่ง	2557				2558				2559				$\bar{X}$ (เฉลี่ย)
	MIN	MAX	$\bar{X}$	SD	MIN	MAX	$\bar{X}$	SD	MIN	MAX	$\bar{X}$	SD	
นักวิชาการศึกษา	130	440	229.60	70.43	110	440	249.24	77.65					239.42
นักวิทยาศาสตร์	190	475	369.09	88.90									369.09
ช่างเทคนิค	75	250	172.50	57.07									172.50
นักวิทยาศาสตร์	165	465	281.36	81.39	140	410	260.00	72.67	110	380	262.78	73.20	268.05
นักเอกสารสนเทศ	95	340	201.15	65.27									201.15
นักประชาสัมพันธ์	110	400	225.48	76.12	120	450	207.14	66.38					216.31
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป					85	410	221.26	64.05	95	465	243.31	78.63	232.28
นักวิชาการคอมพิวเตอร์					110	275	194.00	63.80	110	210	168.33	52.04	181.16
นักบัญชี					110	165	146.66	31.75					146.66
นักวิชาการเงินและบัญชี									150	275	218.75	48.23	218.75
วิศวกรโยธา									250	340	295.00	63.64	295.00
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา									95	390	218.53	76.52	218.53
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน									150	340	212.14	63.56	212.14
นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ									130	350	225.00	74.13	225.00

ตารางที่ 5 คะแนนทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของผู้สมัครงานในตำแหน่งงานของสายสนับสนุนวิชาการ คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปี 2557 - 2559

ตำแหน่ง	2557				2558				2559				$\bar{X}$ (เฉลี่ย)
	MIN	MAX	$\bar{X}$	SD	MIN	MAX	$\bar{X}$	SD	MIN	MAX	$\bar{X}$	SD	
นักวิชาการศึกษา	40	360	201.56	84.04	50	415	213.30	94.02					207.43
นักวิทยาศาสตร์	215	415	350.90	72.86									350.90
ช่างเทคนิค	80	190	129.17	48.41									129.17
นักวิทยาศาสตร์	200	415	299.54	68.43	65	405	214.85	95.54	50	360	219.17	78.58	244.52
นักเอกสารสนเทศ	40	270	166.73	68.49									166.73
นักประชาสัมพันธ์	20	405	172.14	85.59	40	415	168.92	88.02					170.53
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป					20	440	178.53	84.90	5	415	195.66	96.96	187.09
นักวิชาการคอมพิวเตอร์					30	250	123.50	66.12	80	200	148.33	61.71	135.91
นักบัญชี					90	150	126.67	32.14					126.67
นักวิชาการเงินและบัญชี									65	215	122.50	50.92	122.50
วิศวกรโยธา									150	250	200.00	70.71	200.00
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา									20	300	128.82	80.28	128.82
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน									115	310	180.71	78.28	180.71
นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ									140	385	245.83	91.35	245.83

เมื่อวิเคราะห์คะแนนตามทักษะที่ทดสอบ พบว่า เมื่อเจาะลึกลงไปเป็นทักษะแล้ว 11 จาก 14 ตำแหน่ง สามารถทำคะแนนทักษะการฟังให้ผ่านครึ่งหนึ่งของทักษะที่ต้องการได้ โดยขาดตำแหน่งช่างเทคนิค นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และ นักบัญชี ไปเท่านั้น บ่งชี้ว่าสาเหตุที่ตำแหน่งที่ผ่านลดลงจาก 11 เหลือเพียง 6 ที่ผ่านเกณฑ์ 400 คะแนน อาจเป็นด้วยสาเหตุเพราะทำคะแนนส่วนการอ่านได้ไม่ถึงที่ต้องการ และเมื่อผู้วิจัยนำคะแนนสอบทักษะการอ่านมาวิเคราะห์ ข้อมูลเองก็บ่งชี้ไปในทางเดียวกัน เนื่องจาก 9 ตำแหน่ง จาก 14 ตำแหน่ง มีคะแนนเฉลี่ยของทักษะการอ่านน้อยกว่า 200 จึงเป็นข้อบ่งชี้ที่มีนัยสำคัญว่า ผู้ปฏิบัติงานที่รับเข้ามา มีแนวโน้มที่จะไม่สันทัดในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษนัก และมีแนวโน้มที่จะถนัดในทักษะการฟังมากกว่าทักษะการอ่านดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ส่วนต่างคะแนนทักษะการอ่านและการฟังภาษาอังกฤษของผู้สมัครงานในตำแหน่งงานของสายสนับสนุนวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปี 2557 - 2559

ตำแหน่ง	$\bar{X}$ การฟัง	$\bar{X}$ การอ่าน	MD
	(ค่าเฉลี่ย 3 ปี)	(ค่าเฉลี่ย 3 ปี)	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย
นักวิชาการศึกษา	239.42	207.43	31.99
นักวิเทศสัมพันธ์	369.09	350.90	18.19
ช่างเทคนิค	172.50	129.17	43.33
นักวิทยาศาสตร์	268.05	244.52	23.53
นักเอกสารสนเทศ	201.15	166.73	34.42
นักประชาสัมพันธ์	216.31	170.53	45.78
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	232.28	187.09	45.19
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	181.16	135.91	45.25
นักบัญชี	146.66	126.67	19.99
นักวิชาการเงินและบัญชี	218.75	122.50	96.25
วิศวกรโยธา	295.00	200.00	95
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	218.53	128.82	89.71
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	212.14	180.71	31.43
นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ	225.00	245.83	-20.83
$\bar{X}$ ทุกตำแหน่ง			42.80
ค่าเฉลี่ยตามรายงานของ ETS	277.60	214.00	63.60

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ทำให้พอมองเห็นภาพเรื่องความสามารถภาษาอังกฤษของผู้ที่มาสมัครงานกับคณะวิทยาศาสตร์ในตำแหน่งประเภทสนับสนุนส่วนใหญ่ และยังได้ข้อบ่งชี้เรื่องแนวโน้มความไม่สันทัดในทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของผู้สมัครงานส่วนมากด้วย จึงน่าจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะการวางแผนพัฒนาบุคลากรในด้านทักษะภาษาอังกฤษ เนื่องจากทราบแนวโน้มและระดับทักษะของผู้สมัครโดยมากแล้ว นอกจากนี้ หากกำหนดเงื่อนไขตามวิสัยทัศน์ และ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดลที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับสากล ย่อมเกิดความต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีคะแนนรวมมากกว่า 500 ไม่ว่าจะเป็นด้วยตำแหน่งใด เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศและความสามารถที่น้ำจะสามารถทำได้ตามที่ระบุในกรอบคะแนน TOEIC (Education Testing Service, 2007) แล้วจะพบว่า คะแนนเฉลี่ยและแนวโน้มโดยรวมนั้น ไม่มีตำแหน่งใดที่ถึง 500 ยกเว้นเพียงตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ และ นักวิเทศสัมพันธ์เท่านั้น จึงเป็นเสมือนสัญญาณเตือนเรื่องความจำกัดด้านภาษาอังกฤษของผู้สมัครงานในแง่หนึ่ง ขณะเดียวกันแม้คะแนนเฉลี่ยโดยรวม บ่งชี้ว่า ผู้สมัครสอบที่มาสสมัครงานกับคณะวิทยาศาสตร์โดยมากจะมีความสามารถพอที่จะผ่านเกณฑ์ตามระเบียบประกาศ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ในขอบเขตจำกัดได้เมื่อต้องใช้ภาษาอังกฤษ (Education Testing Service, 2007) แต่หากมองด้วยคะแนนสูงสุดของแต่ละตำแหน่งในแต่ละปีไม่ว่าจะคะแนนรวม หรือ แยกรายทักษะ จะเห็นว่าคะแนนสูงสุดเกินจาก 500 ไปมาก จึงเป็นข้อบ่งชี้อีกข้อหนึ่งว่า ด้วยเงื่อนไขต่างๆที่กำหนดสามารถชี้ชวน หรือ