



อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพ

ในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ

กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

The Influences of Communication in English on Employees

Work Efficiency in a Multinational Corporations

A Case Study of R1 International (Thailand) Co.,Ltd

ชวลิต แก้วสุขศรี

Chawalit Kaewsuksri

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Business Administration

Prince of Songkla University

2559

ชื่อสารนิพนธ์ อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล
(ประเทศไทย) จำกัด

ผู้เขียน นายชวลิต แก้วสุขศรี

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(ดร. กุลกานต์ เมเวส)

..... ประธานกรรมการ
(ดร. กุลกานต์ เมเวส)

..... กรรมการ
(ดร.ดรณีกร สุป็นดี)

..... กรรมการ
(นางอัญชลี ผ่องผุด)

.....
(ดร.ชนาวุธ แสงกาสนีย์)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์ อธิพินธ์การใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล
(ประเทศไทย) จำกัด

ผู้เขียน นายชวลิต แก้วสุขศรี

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาถึงแนวคิด หรือมุมมองต่อการพัฒนาการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน ในบริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับพนักงาน จำนวน 7 ท่าน และใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่ากรรมในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานใน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ในเรื่องทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทักษะด้านการอ่าน การเขียน การฟัง และการพูด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในด้านทัศนคติ พนักงานมีทัศนคติทั้งในด้านบวกและด้านลบเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ ในด้านความรู้ พนักงานเล็งเห็นว่าการมีความรู้ในด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะในการทำงานจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในด้านระบบสังคมและวัฒนธรรม ความแตกต่างในเรื่องของวัฒนธรรมสามารถส่งผลไปยังประสิทธิภาพในการทำงาน

นอกจากนั้นการศึกษาในครั้งนี้ยังค้นพบว่าพนักงานยังมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยพนักงานมีความต้องการที่จะให้บริษัทเข้ามาส่งเสริม หรือช่วยเหลือในการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆของการติดต่อสื่อสารเช่นการจัดอบรมและการเชิญอาจารย์จากภายนอกมาทำการเรียนการสอนภายในบริษัท

Minor Thesis Title	The Influences of Communication in English on Employees Work Efficiency in a Multinational Corporations A Case Study of R1 International (Thailand) Co.,Ltd
Author	Mr. Chawalit Kaewsuksri
Major Program	Business Administration
Academic Year	2015

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the influences of communication in English on employees work efficiency in a multinational corporations, a case study of R1 International (Thailand) Co., Ltd. To achieve this objective, the study adopted a qualitative approach. The sample used in this study consists of seven employees who work at R1 International (Thailand) Co.,Ltd. Researcher used in-depth interview and focus group interview as primary data collection. The data analyzed by using discourse analysis.

The results found four factors influencing communication in English toward employees work efficiency: skill in communication, attitude, knowledge and social and culture. First, skill in communication factor consists of skills in writing, reading, listening and speaking. Second, attitude factor consist of both positive and negative attitude toward communication in English which affecting work efficiency. The third factor was knowledge, the informants suggested that having known English vocabularies especially technical term of English vocabularies influenced work efficiency. Last, social and culture factor, those factors also influenced work efficiency in term of time, quality of work and quantity of work.

Moreover, the findings from focus group interview suggested that the organization needed to provide training program or inviting teachers to train employees at organisation after work in order to support employees to have better skill in English communication. These findings suggested that the organisation may benefit from promoting and developing ways to improve communication in English at work.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด สามารถสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณา ความช่วยเหลือ และการให้คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ดร.กุลกานต์ เมเวศ รวมถึงคณะกรรมการสอบ คือ ดร.ครุณีกร สุป็นดี และคุณอัญชลี ผ่องผุด ที่ให้คำแนะนำ พร้อมทั้งช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ส่งผลทำให้ สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจที่ยิ่งใหญ่ในการศึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณบุคคลและองค์กรที่ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ทุกท่าน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้ จะให้ประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาและสนใจในเรื่องดังกล่าวไม่มากนัก

ชวลิต แก้วสุขศรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพประกอบ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 คำถามในการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 ขอบเขตการศึกษา	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิด และทฤษฎี	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.3 กรอบแนวคิด	26
บทที่ 3 ระเบียบศึกษา	27
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	27
3.2 รูปแบบการวิจัย	28
3.3 เครื่องมือในการวิจัย	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	30
3.6 ความเชื่อถือได้ของข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล: คำถามงานวิจัยข้อที่ 1	33
บทที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล: คำถามงานวิจัยข้อที่ 2	49
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ	58
6.1 สรุปผลการศึกษา	58
6.2 อภิปรายผลการศึกษา	64
6.3 ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	72
ประวัติผู้เขียน	75

รายการตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงข้อมูลประชากรกลุ่มตัวอย่าง	28
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	33
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการติดต่อสื่อสาร: ทักษะด้านการพูด	34
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการติดต่อสื่อสาร: ทักษะด้านการฟัง	36
4.4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการติดต่อสื่อสาร: ทักษะด้านการอ่าน	38
4.5	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการติดต่อสื่อสาร: ทักษะด้านการเขียน	40
4.6	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการติดต่อสื่อสาร: ทักษะด้านกริยา	43
4.7	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความรู้	45
4.8	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระบบสังคมและวัฒนธรรม	47
5.1	ผลการวิเคราะห์	49
5.2	การพัฒนาภาษาอังกฤษโดยการสนับสนุนจากบริษัท	50
5.3	การพัฒนาการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษด้วยตัวเอง	54
6.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	59
6.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มุมมองหรือความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร	63

รายการภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1.1	สาขาของบริษัทอาร์วันอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลทั่วโลก	2
1.2	ผังองค์กรบริษัทอาร์วันอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย)	3
2.1	แบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของออสกูดและวิลเบอร์ ชเรมม์ ความหมายของการเข้ารหัส การถอดรหัส และการตีความสาร	14
2.2	แบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของเดวิด เค เบอร์โล (แบบจำลองการสื่อสาร S M C R)	16
2.3	กระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของ Barnlund	18
2.4	กรอบแนวคิดในการศึกษา การใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์ วันอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด	26
3.1	ตัวอย่างวิธีวิเคราะห์ข้อมูล โดยการให้รหัสข้อมูล (Coding) และจัดหมวดหมู่	32

อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน
บริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

**The Influences of Communication in English on Employees Work Efficiency in a
Multinational Corporation A Case Study of R1 International (Thailand) Co.,Ltd**

¹ชวลิต แก้วสุขศรี ChawalitKaewsuksri

²กุลกานต์ เมเวส Kunlagan Mewes

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อ ประสิทธิภาพ
ในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล
(ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลการใช้
ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาถึง
แนวคิด หรือมุมมองต่อการพัฒนาการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน ในบริษัท อาร์
วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการ
สัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับพนักงาน จำนวน 7 ท่าน และใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่ากรรม
ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานใน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย)
จำกัด ในเรื่องทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทักษะด้านการอ่าน การเขียน การฟัง และการพูด ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในด้านทัศนคติ พนักงานมีทัศนคติทั้งในด้านบวกและ
ด้านลบเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ ในด้านความรู้ พนักงานเล็งเห็นว่าการมีความรู้ในด้านคำศัพท์
ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะในการทำงานจะส่งผลดีต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงาน ในด้านระบบสังคมและวัฒนธรรม ความแตกต่างในเรื่องของ
วัฒนธรรมสามารถส่งผลไปยังประสิทธิภาพในการทำงาน

นอกจากนั้นการศึกษาในครั้งนี้ยังค้นพบว่าพนักงานยังมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะการ
ติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยพนักงานมีความต้องการที่จะให้บริษัทเข้ามาส่งเสริม
หรือช่วยเหลือในการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆของการติดต่อ สื่อสารเช่นการจัดอบรมและการเชิญ
อาจารย์จากภายนอกมาทำการเรียนการสอนภายในบริษัท

คำสำคัญ : อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษ การติดต่อสื่อสาร ประสิทธิภาพในการทำงาน บริษัทข้าม
ชาติ

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Email : chawalit.ck@gmail.com

² ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Email : kunlagan.b@psu.ac.th

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the influences of communication in English on employees work efficiency in a multinational corporation, a case study of R1 International (Thailand) Co., Ltd. To achieve this objective, the study adopted a qualitative approach. The sample used in this study consists of seven employees who work at R1 International (Thailand) Co.,Ltd. Researcher used in-depth interview and focus group interview as primary data collection. The data analyzed by using discourse analysis.

The results found four factors influencing communication in English toward employees work efficiency: skill in communication, attitude, knowledge and social and culture. First, skill in communication factor consists of skills in writing, reading, listening and speaking. Second, attitude factor consist of both positive and negative attitude toward communication in English which affecting work efficiency. The third factor was knowledge, the informants suggested that having known English vocabularies especially technical term of English vocabularies influenced work efficiency. Last, social and culture factor, those factors also influenced work efficiency in term of time, quality of work and quantity of work.

Moreover, the findings from focus group interview suggested that the organization needed to provide training program or inviting teachers to train employees at organisation after work in order to support employees to have better skill in English communication. These findings suggested that the organisation may benefit from promoting and developing ways to improve communication in English at work.

Keywords: Influences of Communication in English, Work Efficiency, Multinational Corporation

บทนำ

ในโลกที่การติดต่อสื่อสารไร้พรมแดน บริษัทข้ามชาติมีจำนวนมากขึ้น ภาษาที่สามยิ่งทวีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการทำงาน ภาษาอังกฤษนับเป็นภาษาที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการเป็นภาษากลางที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ (“ภาษา”, 2559) ดังนั้นทักษะการใช้ภาษาจึงมีส่วนสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพราะฉะนั้นพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ จะถือว่าได้เปรียบอย่างมาก เพราะปัจจุบันมีผู้ลงทุน บริษัทจากต่างประเทศ หรือการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น องค์กรที่มีพนักงานที่มีทักษะและความสามารถด้านภาษาจึงเป็นสิ่งจำเป็น (แมนพาวเวอร์กรุ๊ป ประเทศไทย, ม.ป.ป.) เนื่องจากเป็นภาษากลางที่ใช้ติดต่อสื่อสาร และยังเป็นภาษาที่ใช้ในการทำงาน เมื่อเราต้องติดต่อกับคนต่างวัฒนธรรม ปัจจุบันภาษาอังกฤษถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน และจะมีอิทธิพลมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการทำงานที่ต้องสื่อสารกับคนทั่วโลก ธุรกิจจะสามารถเดินหน้าไปได้อย่างราบรื่น เมื่อทุกคนสามารถเข้าใจในสิ่งที่อีกคนหนึ่งต้องการสื่อสาร (“เหตุผล”, ม.ป.ป.) โดยเฉพาะในบรรษัทข้ามชาติที่มีการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นหลัก และต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญต่อการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ในการศึกษาครั้งนี้เลือกใช้บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนลเป็นกรณีศึกษา ซึ่งมีบริษัทแม่ตั้งอยู่ที่ประเทศสิงคโปร์ และมีสาขากระจายอยู่ทั่วโลก จำนวน 8 สาขา ได้แก่ มาเลเซีย ไทย ญี่ปุ่น จีน เวียดนาม กัมพูชา อเมริกา และอินเดีย โดย Leon Grunberg (2001) ได้ให้ความหมายของบรรษัทข้ามชาติว่าเป็น “องค์กรทางเศรษฐกิจที่ดำเนินกิจกรรมการผลิตในสองประเทศขึ้นไป” โดยจะมีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศแม่ (home country) และมีบริษัทลูกตั้งอยู่ในประเทศผู้รับการลงทุน (host country) บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล เป็นบริษัทซื้อขายยางพาราที่ทำหน้าที่เป็นเหมือนตัวกลางในการซื้อขายระหว่างผู้ผลิตยางพารา และผู้แปรรูปผลิตภัณฑ์ยางพารา บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงานทั้งหมด 9 คน แบ่งเป็นฝ่ายติดต่อซื้อขายยางพารา จำนวน 4 คน ฝ่ายจัดการขนส่ง จำนวน 3 คน ฝ่ายบัญชี บุคคล และธุรการ จำนวน 2 คน

ซึ่งเป็นคนไทยทั้งหมด 8 คน และเป็นชาวต่างชาติเชื้อสายมาเลเซีย จำนวน 1 คน เป็นผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ของบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากพนักงานในบริษัท ทั้ง 8 คน เป็นคนไทยที่ใช้ภาษาไทยในการติดต่อสื่อสารมาโดยตลอด และไม่มี ความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเท่ากับเจ้าของภาษา ซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในแต่ละวันที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับการทำงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย)
2. เพื่อศึกษาแนวคิด หรือมุมมองต่อการพัฒนาการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย)

คำถามในการวิจัย

1. การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) อย่างไร และในด้านใด
2. พนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) มีมุมมอง ความคิดเห็นอย่างไรต่อการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กลุ่มองค์กร คือ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่องค์กรในการลดปัญหาและลดผลกระทบของการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะในการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษกับพนักงาน และการแสวงหาบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษ ในอนาคต เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ คือ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการส่งเสริมทักษะใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารให้แก่พนักงานในปัจจุบัน และเตรียมแผนงานที่จะใช้ในการรับสมัครพนักงานใหม่ในอนาคต
3. กลุ่มพนักงาน คือ พนักงานในองค์กรจะเล็งเห็นถึงปัญหา และผลกระทบของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และให้ความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงความสามารถทางด้านภาษาของตัวเองมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านภาษาเข้ามาเป็นผลกระทบ ในการทำงาน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด และทฤษฎีด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์สัน และ โทวแมน (อ้างถึงใน ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ, 2553) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง กล่าวคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คู่มีค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

แนวคิด และทฤษฎีด้านการติดต่อสื่อสาร

แบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล (อ้างถึง ศุภรัศมิ์ จิตกุลเจริญ, 2540) เสนอแบบจำลองการติดต่อสื่อสารไว้ เมื่อปี พ.ศ. 2503 โดยอธิบายว่า การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย ส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ คือ

1. ต้นแหล่งสาร (communication source)
2. ผู้เข้ารหัส (encoder)
3. สาร (message)
4. ช่องทาง (channel)
5. ผู้ถอดรหัส (decoder)
6. ผู้รับสาร (communication receiver)

จากส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการนั้น เบอร์โล ได้นำเสนอเป็นแบบจำลองการติดต่อสื่อสาร ที่รู้จักกันดีโดยทั่วไปว่า "แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล" (Berlo's SMCR Model) โดยเบอร์โล ได้รวมต้นแหล่งสาร กับผู้เข้ารหัสไว้ในฐานะต้นแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร และรวมผู้ถอดรหัส กับผู้รับสารไว้ในฐานะผู้รับสาร แบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลนี้ จึงประกอบไปด้วย S (Source or Sender) คือ ผู้ส่งสาร M (Message) คือ สาร C (Channel) คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร R (Receiver) คือ ผู้รับสาร ซึ่งปรากฏในภาพต่อไปนี้

จากแบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสาร (Source or S) คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสาร ทำหน้าที่ในการเข้ารหัส ซึ่งผู้ส่งสารจะทำหน้าที่ในการติดต่อสื่อสารได้ก็เพียงคนเดียว ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติต่างๆ 5 ประการคือ

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร เช่น ความสามารถในการพูด การเขียน และความสามารถในการคิด และการใช้เหตุผล เป็นต้น
2. ทักษะคิด หมายถึง วิธีการที่บุคคลประเมินสิ่งต่าง ๆ โดยความโน้มเอียงของตนเอง เพื่อที่จะเข้าถึงหรือเป็นการหลีกเลี่ยงสิ่งนั้น ๆ เช่น ทักษะคิดต่อตนเอง ต่อหัวข้อของการสื่อสาร ต่อผู้รับสาร ต่อสถานการณ์แวดล้อมการสื่อสารในขณะนั้น เป็นต้น
3. ความรู้ หมายถึง ความรู้ของผู้ส่งสาร ในเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่าง ๆ บุคคลหรือ กรณีแวดล้อมของสถานการณ์การสื่อสารในครั้งหนึ่ง ๆ ว่ามีความแม่นยำหรือถูกต้องเพียงไร
4. ระบบสังคม ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของบุคคล เพราะบุคคลจะขึ้น อยู่กับกลุ่มทางสังคมที่ตนเองอยู่ร่วมด้วย
5. ระบบวัฒนธรรม หมายถึง ขนบธรรมเนียม ค่านิยม ความเชื่อ ที่เป็นของตัวมนุษย์ในสังคม และเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการติดต่อสื่อสารด้วย เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ต่างวัฒนธรรม อาจประสบความล้มเหลวได้เนื่องจากความคิดและความเชื่อที่ไม่เหมือนกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

จะเห็นได้ว่าคุณสมบัติข้างต้นถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้ได้นำคุณสมบัติ 5 ประการ ที่กล่าวมาเหล่านี้มาสร้างคำถามในแบบคำถามเพื่อตอบคำถามหัวข้อวิจัยข้อที่ 1 คือการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) อย่างไร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภัทรพร สระระสมบุรณ์ (2556) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา การประสานงานของแผนกส่งออก: กรณีศึกษา บริษัท ช้างกิวไทย จำกัด โดยทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 146 ตัวอย่าง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการประสานงานของ พนักงานบริษัท ช้างกิวไทย จำกัด ส่วนใหญ่ คือภาษาซึ่งเกิดขึ้นกับพนักงานระดับควบคุมมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากว่าพนักงานในระดับควบคุมต้องมีการติดต่อประสานงานกับต่างประเทศ ซึ่งภาษาที่ใช้ต้อง เป็นภาษาต่างประเทศเป็นหลัก ดังนั้นบุคลากรในระดับควบคุมนั้นจึงจำเป็นต้องมี ทักษะ ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดีพนักงานของบริษัท ช้างกิวไทย จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ในแผนกส่งออก ดังนั้น ภาษาต่างประเทศจำเป็นมากในการติดต่อประสานงานกัน

นลิน สิมะเสถียร โสภณ และ บวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ (2556) ได้ทำงานวิจัยในเรื่อง ความพร้อม และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่สลิสม เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยได้ทำการแจกแบบสอบถาม พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตสลิสม กรุงเทพมหานคร จาก 79 บริษัท จำนวนทั้งสิ้น 474 คน โดยผลการวิจัยใน ส่วนของทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวนั้น อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น ควรจะมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้พนักงาน บริษัทธุรกิจ

ท่องเที่ยวในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โดยเฉพาะ ทักษะด้านการฟัง และการพูด ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ควรได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะการฟังให้สามารถจับใจความจากประโยคยาวๆ สามารถพูดโต้ตอบได้อย่างชัดเจน และ อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจสิ่งที่ต้องการจะสื่อได้อย่างถูกต้อง การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษถือว่า เป็นสิ่ง สำคัญที่แรงงานฝีมือไทยควรที่จะพัฒนานอกเหนือ ไปจากการพัฒนาฝีมือทางวิชาชีพ เพื่อให้ สามารถสื่อสารกับลูกค้าทั้งกลุ่มประเทศอาเซียน และประเทศอื่นๆ ได้

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเชิงคุณภาพ (Qualitative Study Approach) เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ 2 ประเภท คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยเลือกประเภท การสัมภาษณ์มากกว่า 1 ประเภท เพื่อให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับชุดคำถามในการวิจัย และสามารถได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งเพียงพอสำหรับการนำไปวิเคราะห์ โดยจะประกอบไปด้วย คำถามแบบ ปลายเปิด (Open Questions) เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลต่างๆ และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่าง ถูกต้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2: คำถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 3: คำถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร

ส่วนที่ 4: คำถามเกี่ยวกับแนวคิดและมุมมองในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารส่ง โดยใช้ภาษาอังกฤษ

โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในแบบการวิเคราะห์วาทกรรม Discourse Analysis มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 7 คน ซึ่งเป็นพนักงานในบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อตอบคำถามงานวิจัยข้อที่ 1 ได้ผลตามตารางดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

Theme 1	Concept	Topic	Reason	Finding
การ	1.ทักษะในการ	ทักษะการพูด	ปัญหาในเรื่องของ	ส่งผลถึง

ติดต่อสื่อสาร โดยใช้ ภาษาอังกฤษ มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	ติดต่อสื่อสาร		คำศัพท์ และ ไวยากรณ์	ประสิทธิภาพในแง่ ของเวลาและ คุณภาพของงาน
		ทักษะการฟัง	ปัญหาในเรื่องของ สำเนียงของ ชาวต่างชาติที่ไม่คุ้น ชิน	ส่งผลถึง ประสิทธิภาพใน แง่ของเวลาและ คุณภาพของงาน
		ทักษะการอ่าน	ปัญหาในเรื่องของ การอ่านรายงานที่ เป็นทางการ หรือ บทความที่เป็นภาษา ต่างชาติ	ส่งผลถึง ประสิทธิภาพในแง่ คุณภาพของงาน
		ทักษะการเขียน	ปัญหาในเรื่องของ การเขียนที่เป็น ทางการ	ส่งผลถึง ประสิทธิภาพในแง่ ของเวลาและ คุณภาพของงาน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน(ต่อ)

Theme 1	Concept	Topic	Reason	Finding
	2. ทักษะคิด	ทักษะคิดเชิงบวก ต่อการใช้ภาษา	ชอบและรักในการ เรียนรู้ภาษาอังกฤษ และชอบที่จะใช้ ภาษาอังกฤษ	ส่งผลถึง ประสิทธิภาพในแง่ ของคุณภาพของ งานเพราะจะทำให้ ตั้งใจในการที่จะ ทำงานมากขึ้น
		ทักษะคิดเชิงลบ ต่อการใช้ภาษา	กลัวที่จะต้องพูดหรือ สื่อสารกับ Native Speaker	ส่งผลในแง่ของ คุณภาพ และเวลา
	3. ความรู้	ความรู้ในด้าน ภาษาอังกฤษ	ความรู้ของคำศัพท์ ในหน้าที่สายงาน	ส่งผลถึง ประสิทธิภาพใน

			การทำงานในแง่ ของเวลาและ คุณภาพ
4. ระบบสังคม และวัฒนธรรม	ความแตกต่าง ในเรื่องของ วัฒนธรรม	วัฒนธรรมของ องค์กรที่เป็นบริษัท ข้ามชาติขัดแย้งกับ วัฒนธรรมไทย	ส่งผลถึง ประสิทธิภาพในแง่ ของคุณภาพและ เวลา

บทสรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

1. อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า การที่พนักงานใน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นทั้งผู้รับสาร และเป็นผู้ส่งสารที่มีความสำคัญมากในกระบวนการติดต่อ สื่อสารตามทฤษฎีของ เบอร์โล (อ้างถึง สุภรณ์ศรี วุฒิกุลเจริญ, 2540) ที่พูดถึงคุณลักษณะ 5 ประการ ของผู้รับสาร และ ผู้ส่งสาร กล่าวคือ ทักษะในการติดต่อสื่อสารทั้งการพูด การอ่าน การฟัง และการเขียน ความรู้ทางด้าน ภาษา ทักษะติดต่อการใช้ภาษา ระบบสังคม และระบบวัฒนธรรมนั้น โดยที่กระบวนการ ติดต่อสื่อสารจะมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นหรือลดลงก็ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทั้ง 5 ประการนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็น ภาษากลางในการติดต่อสื่อสารนั้นยิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการภาษาอังกฤษเข้าไปเกี่ยวข้องในคุณสมบัติทั้ง 5 ประการของผู้รับสารหรือผู้ส่งสาร และคุณสมบัติทั้ง 5 ประการเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานเองหากพนักงานไม่มีความรู้หรือความสามารถในภาษาอังกฤษที่ เพียงพอก็จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของเวลา คุณภาพของงาน รวมไปถึงในแง่ของปริมาณงานด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

1.1 การพัฒนาเชิงการอบรม โดยพนักงานส่วนใหญ่จะเห็นชอบในรูปแบบการพัฒนา นี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า การจัดอบรมโดยองค์กรนั้นจะสามารถทำให้เกิดแรงจูงใจใน การเรียน เพราะพนักงานสามารถเรียนกับเพื่อนด้วยตนเองที่มีความสนิทสนมกันเป็นอย่างดี อีกทั้ง องค์กรยังสามารถจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับกลุ่มพนักงานที่มีความรู้ไม่เท่ากัน โดยอาจจะจัด หลักสูตร โดยแบ่งตามกลุ่มความรู้ของพนักงาน ทำให้พนักงานไม่เกิดความเบื่อหน่าย หรือไม่กล้าที่

จะเรียนรู้ อีกทั้งยังทำให้พนักงานกลุ่มที่มีความรู้อยู่แล้วนั้น ไม่รู้สึกเมื่อที่จะเข้าเรียน เช่น การเชิญ อาจารย์จากสถาบันต่างๆมาให้ความรู้, การจัดคอร์สอบรมภาษา, การไปเรียนคอร์สภาษาที่สถาบัน สอนภาษา เป็นต้น

1.2 การพัฒนาเชิงปฏิบัติการ โดยเป็นการใช้ข้อได้เปรียบในการที่เป็นองค์กรข้ามชาติที่มี สาขาอยู่ในประเทศต่างๆ ทำการแลกเปลี่ยนพนักงานกับสาขาอื่นๆ ที่อยู่ในต่างประเทศเพื่อให้ พนักงานได้ฝึกการใช้ภาษาควบคู่ไปกับการเปิดโลกทัศน์ และมุมมองในการทำงานในสาขาอื่นๆ เพื่อพนักงานที่แลกเปลี่ยนไปยังสาขาอื่นนั้นสามารถนำเอาประโยชน์ หรือรูปแบบการบริหารงานที่ สาขาตัวเองยังไม่มี โดยนำกลับมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สาขาที่ตัวเองประจำอยู่

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นบริษัทข้ามชาติจากประเทศสิงคโปร์เพียงบริษัทเดียว หากผู้ที่มีความสนใจในเรื่อง อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ควรที่จะศึกษา บริษัทข้ามชาติอื่นๆที่อยู่บริบทเดียวกันกับบริษัทข้ามชาติที่ผู้วิจัยได้เลือกในครั้งนี้ เพื่อนำเอา ผลการวิจัยมาเปรียบเทียบในข้อค้นพบที่เกิดขึ้น

2.2 การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มี ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ ซึ่งเป็นเพียงแค่หนึ่งปัจจัยเท่านั้น อาจ มีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยเช่นกัน หากผู้ที่มีความสนใจศึกษา สามารถศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานก็จะยิ่งทำให้เกิดมุมมองใน ปัจจัยด้านอื่นๆได้เช่นกัน

2.3 พัฒนาเครื่องมือในการศึกษาเพิ่มเติม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณควบคู่ไปด้วย เพื่อ เปรียบเทียบผลที่ได้ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

ชญัญณณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บুক เซ็นเตอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ* ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นลิน สิมะเสถียรโสภณ และ บวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ. (2556). *ความพร้อมและทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สี่ลม เพื่อการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน* (รายงานการวิจัย). วิทยาลัยนานาชาติ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ภัทรพร สระระสมบูรณ์. (2556). *ปัญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนาการประสานงานของแผนก*
ส่งออก: กรณีศึกษา บริษัท ช่างกิวไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภาษาอังกฤษ โอกาสหรืออุปสรรคในการทำงาน(2559). ค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2559, จาก
<http://www.hrtwt.info//2016/06/29hrtwt-english-obstacle-or-opportunity/>.
- แมนพาวเวอร์กรุ๊ป ประเทศไทย. (ม.ป.ป.). *ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน. ค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม*
2559, จาก http://www.manpowerthailand.com/know_detail.php?id=111
- ศุภรัศมี ฐิติกุลเจริญ. (2540). *ทฤษฎีการสื่อสาร. ค้นเมื่อ 9 เมษายน 2559, จาก http://e-book.ram.edu/e-book/m/mc111/mc111_intro.html.*
- เหตุผลที่คนทำงานไม่สนใจภาษาอังกฤษไม่ได้แล้ว. (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2559, จาก
<https://th.jobsdb.com/th-th/articles/ภาษาอังกฤษสำคัญอย่างไร>.
- Grunberg, L. (2001). *The IPE of Multinational Corporations*, in Introduction to International
Political Economy, eds. David N. Balaam and Michael Veseth (Upper Saddle River, NJ:
Prentice Hall, Inc., 2001).

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต มนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา การติดต่อสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งนอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การติดต่อสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ซึ่งปัจจุบันถือเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งถือว่าเป็นภาษาสากลของโลก หรือภาษากลางที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย และเข้ามามีบทบาทสำคัญในวิถีชีวิตของผู้คนจำนวนมากไม่น้อย จากอิทธิพลของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร ส่งผลให้ภาษาอังกฤษยิ่งทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เพราะถือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร การศึกษาค้นคว้าแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย รวมถึงการประกอบอาชีพ (ฟาฏินา วงศ์เลขา, 2553) สำหรับประเทศไทยภาษาอังกฤษ นับว่ามีบทบาทสำคัญและเป็นตัวสำคัญที่จะช่วยให้ประเทศไทยพัฒนาได้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับประเทศ โดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความสามารถทางด้านภาษาหรือให้มีทักษะภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถติดต่อสื่อสารเพื่อให้บุคลากรสามารถที่จะติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในโลกที่การติดต่อสื่อสารไร้พรมแดน บริษัทข้ามชาติมีจำนวนมากขึ้น ภาษาที่สามารถยิ่งทวีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการทำงาน ภาษาอังกฤษนับเป็นภาษาที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการเป็นภาษากลางที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ (“ภาษา”, 2559) ดังนั้นทักษะการใช้ภาษาจึงมีส่วนสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพราะฉะนั้นพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ จะถือว่าเป็นได้เปรียบอย่างมาก เพราะปัจจุบันมีผู้ลงทุน บริษัทจากต่างประเทศ หรือการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น องค์กรที่มีพนักงานที่มีทักษะและความสามารถด้านภาษาจึงเป็นสิ่งจำเป็น (แมนพาวเวอร์กรุ๊ป ประเทศไทย, ม.ป.ป.) เนื่องจากเป็นภาษากลางที่ใช้ติดต่อสื่อสาร และยังเป็นภาษาที่ใช้ในการทำงาน เมื่อเราต้องติดต่อกับคนต่างวัฒนธรรม ปัจจุบันภาษาอังกฤษถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน และจะมีอิทธิพลมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการทำงานที่ต้องสื่อสารกับคนทั่วโลก ธุรกิจจะสามารถเดินหน้าไปได้

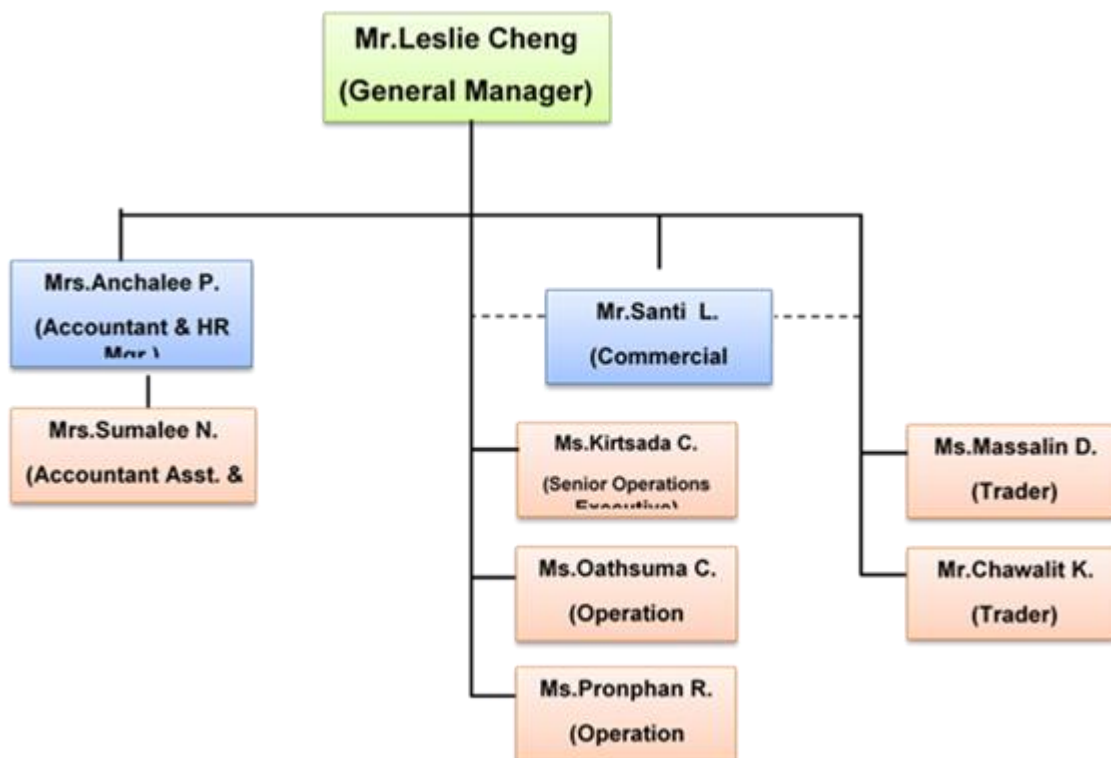
อย่างราบรื่น เมื่อทุกคนสามารถเข้าใจในสิ่งที่อีกคนหนึ่งต้องการสื่อสาร (“เหตุผล”, ม.ป.ป.) โดยเฉพาะในบริษัทข้ามชาติ ที่มีการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นหลัก และต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญต่อการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังเห็นได้จากบทความหลายบทความที่อ้างถึงการบริหารงานบุคคลเพื่อเข้าสู่ AEC ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งนอกจากการลงทุนข้ามประเทศก็จะเป็นไปได้ง่าย อีกทั้งการเพิ่มขึ้นของบริษัทข้ามชาติ การแข่งขันระหว่างบริษัทข้ามชาติก็จะสูงขึ้น เมื่อการแข่งขันมีสูงขึ้น ศักยภาพของคนในองค์กรก็จำเป็นที่จะต้องมีมากขึ้นเช่นกัน การพัฒนาศักยภาพของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ จะกลายเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการดูแล และการพัฒนาคนนั้นจำเป็นต้องใช้เวลาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในการพัฒนาในเชิงพฤติกรรมที่ต้องใช้เวลาอย่างมากถึงมากที่สุด ซึ่งทักษะแรกที่จะต้องพัฒนานั้นก็คือ ทักษะด้านภาษา โดยเฉพาะการสื่อสารภาษาอังกฤษในบริษัทข้ามชาติที่มีบริบทวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดเป็นปัญหาของการสื่อสารทางธุรกิจข้ามวัฒนธรรม มักเกิดขึ้นเนื่องจากการใช้ภาษาที่สองในการสื่อสารกัน (โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ) ในขณะที่ทั้งสองฝ่าย หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ค่อยเก่งในภาษานั้น

ในการศึกษาครั้งนี้เลือกใช้บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันเนลเป็นกรณีศึกษา ซึ่งมีบริษัทแม่ตั้งอยู่ที่ประเทศสิงคโปร์ และมีสาขากระจายอยู่ทั่วโลก จำนวน 8 สาขา ได้แก่ มาเลเซีย ไทย ญี่ปุ่น จีน เวียดนาม กัมพูชา อเมริกา และอินเดีย โดย Leon Grunberg (2001) ได้ให้ความหมายของบริษัทข้ามชาติว่าเป็น “องค์กรทางเศรษฐกิจที่ดำเนินกิจกรรมการผลิตในสองประเทศขึ้นไป” โดยจะมีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศแม่ (home country) และมีบริษัทลูกตั้งอยู่ในประเทศผู้รับการลงทุน (host country) บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันเนล เป็นบริษัทซื้อขายยางพาราที่ทำหน้าที่เป็นเหมือนตัวกลางในการซื้อขายระหว่างผู้ผลิตยางพารา และผู้แปรรูปผลิตภัณฑ์ยางพารา อีกทั้ง บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันเนลได้ให้บริการในรูปแบบการจัดซื้อ-ขาย ยางธรรมชาติ รวมไปถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงในการซื้อขายเช่น ความเสี่ยงด้านค่าเงินระหว่างประเทศ หรือความเสี่ยงด้านการลงทุนผลิตภัณฑ์ เปรียบเหมือนกับ one stop service point ทางด้านยางพารา บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันเนล มีวิสัยทัศน์ที่กล่าวว่า “เราจะเป็นที่หนึ่งทางธุรกิจยางพารา เพื่อการเติบโต ความสำเร็จ และความยั่งยืน” โดยหลักการจากพันธกิจที่กล่าวมานั้น จึงทำให้บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันเนล ได้ขยายฐานการให้บริการไปยัง 8 ประเทศที่มีการติดต่อซื้อขายยางพารา หรือประเทศผู้ผลิตยางพาราเป็นหลัก เพื่อครอบคลุมการบริการและตอบสนองความต้องการด้านยางพาราที่หลากหลายได้มากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 1.1 สาขาของบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนลทั่วโลก

ประเทศไทยเป็นผู้ส่งออกยางพารารายใหญ่ที่สุดของโลก ยางพารา เป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของภาคใต้และประเทศ โดยประเทศไทยเป็นผู้ผลิตยางพาราอันดับหนึ่งของโลก แหล่งผลิตหลักอยู่ใน 14 จังหวัดภาคใต้ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 67.0 ของประเทศ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี (1.75 ล้านไร่) สงขลา (1.29 ล้านไร่) นครศรีธรรมราช (1.24 ล้านไร่) และตรัง (1.18 ล้านไร่) ตลาดส่งออกหลักยางพาราที่สำคัญของประเทศไทยในปัจจุบัน คือ จีน มาเลเซีย ญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.) ซึ่งบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทซื้อขายยางพาราที่ให้บริการประจำในเขตประเทศไทยที่ โดยให้บริการด้านการซื้อขาย ยางแผ่นรมควันเกรด 1-5 (RSS 1-5) และยางแท่ง (STR 10/20) ซึ่งเป็นยางพาราแปรรูปเกรดที่มีความนิยมน้อยกว่าหลายในตลาดซื้อ-ขายในปัจจุบัน ทั้งนี้บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จัดว่าเป็นสาขาที่มีความสำคัญระดับต้นๆ ทั้งในการติดต่อซื้อขายยางพารา กับผู้ซื้อที่มีอยู่ทั่วโลก อีกทั้งยังเป็นตัวกลางในการประสานงานกับสาขาอื่น เพราะประเทศไทยจัดว่าเป็นประเทศที่ส่งออกยางพาราเป็นอันดับหนึ่งของโลก



ภาพที่ 1.2 ผังองค์กรบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย)

บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงานทั้งหมด 9 คน แบ่งเป็นฝ่ายติดต่อซื้อขายยางพารา จำนวน 4 คน ฝ่ายจัดการขนส่ง จำนวน 3 คน ฝ่ายบัญชี บุคคล และธุรการ จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นคนไทยทั้งหมด 8 คน และเป็นชาวต่างชาติเชื้อสายมาเลเซีย จำนวน 1 คน เป็นผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ของบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการบริหารงานในประเทศไทย ซึ่งพบว่าการเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีการติดต่อค้าขาย หรือการประสานงานกับผู้ซื้อหรือผู้ขายในประเทศต่างๆ หรือแม้กระทั่งการติดต่อกันภายในองค์กรนั้น จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น

ดังนั้น การใช้ภาษาอังกฤษถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องใช้ในการทำงาน การประสานงานกับหน่วยงานอื่น และเป็นภาษาหลักที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร หากสังเกตการทำงานของบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีการใช้ภาษาอังกฤษ ในการรับ-ส่งอีเมลล์ ติดต่อซื้อ-ขาย การประชุมงานกับหัวหน้าชาวต่างชาติ และหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถือว่าภาษาอังกฤษเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตการทำงานของบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากพนักงานในบริษัท ทั้ง 8 คน เป็นคนไทยที่ใช้ภาษาไทยในการติดต่อสื่อสารมาโดยตลอด และไม่มี ความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเท่ากับ

เจ้าของภาษา ซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในแต่ละวันที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับการทำงาน อีกทั้งองค์กรยังไม่มี การส่งเสริมการพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอย่างชัดเจน และไม่มีตัวชี้วัด เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญ และระดับความสามารถทางด้านภาษาที่พนักงานควรมีในการทำงาน ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงนับเป็นปัญหาหลักในการทำงานและอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย)

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย)
2. เพื่อศึกษาแนวคิด หรือมุมมองต่อการพัฒนาการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย)

1.3 คำถามในการวิจัย

1. การติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) อย่างไร และในด้านใด
2. พนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) มีมุมมอง ความคิดเห็นอย่างไรต่อการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กลุ่มองค์กร คือ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่องค์กรในการลดปัญหาและลดผลกระทบของการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะในการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษกับพนักงาน และการแสวงหาบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษ ในอนาคต เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ คือ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการส่งเสริมทักษะใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารให้แก่พนักงานในปัจจุบัน และเตรียมแผนงานที่จะใช้ในการรับสมัครพนักงานใหม่ในอนาคต

3. กลุ่มพนักงาน คือ พนักงานในองค์กรจะสังเกตเห็นถึงปัญหา และผลกระทบของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และให้ความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงความสามารถทางด้านภาษาของตัวเองมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านภาษาเข้ามาเป็นผลกระทบ ในการทำงาน

1.5 ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

3. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2559 และทำการประมวลผลการวิจัยในช่วงเดือนมิถุนายน 2559

4. ขอบเขตด้านเวลา กลุ่มพนักงาน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบไปด้วยพนักงานทั้งหมด 9 คน แบ่งเป็นฝ่ายติดต่อซื้อขายยางพารา จำนวน 4 คน ฝ่ายจัดการขนส่ง จำนวน 3 คน ฝ่ายบัญชี บุคคล และ ชุรการ จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นคนไทยทั้งหมด 8 คน และเป็นชาวต่างชาติเชื้อสายมาเลเซีย จำนวน 1 คนเป็นผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ของบริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานใดๆ ให้ลุล่วง และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 4 ข้อ กล่าวคือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย โดยการวัดประสิทธิภาพนั้นอาจไม่จำเป็นที่จะต้อง

วัดในเชิงตัวเลขเพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถวัดได้ในเชิงของคุณภาพ ความพึงพอใจ และการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention)

2. การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอด และกระบวนการรับรู้ ข้อมูลความคิด ความรู้สึก หรือความเข้าใจจากบุคคลหนึ่ง หรือ หลายบุคคล โดยผ่านช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เช่นการพูด การเขียน การใช้ภาษา ท่าทาง การใช้สัญลักษณ์หรืออื่นๆ เช่นการพูด การอ่าน การเขียน เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ของการสื่อสาร ได้เป็นอย่างดี

3. การใช้ภาษาอังกฤษ คือ การใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการทำความเข้าใจ และ ถ่ายทอด ข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ทัศนคติ หรืออารมณ์ ทั้ง การฟัง การพูด การอ่าน และ การเขียน จากผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร ได้เป็นอย่างดี

4. บรรษัทข้ามชาติ คือ บริษัทธุรกิจเอกชนของประเทศใดประเทศหนึ่ง โดยจะมีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศแม่ (home country) และมีบริษัทลูกตั้งอยู่ในประเทศผู้รับการลงทุน (host country) โดยมีอำนาจการบริหาร การกำหนดนโยบายสูงสุดในประเทศแม่ โดยการดำเนินกิจการนั้นมีได้มุ่งหวังกำไรสูงสุดเพียงในหน่วยการผลิตหน่วยใดหน่วยหนึ่งในแต่ละประเทศนั้นๆ แต่มุ่งหวังให้ได้กำไรสูงสุดของกลุ่มบริษัทโดยรวมทั้งหมด ประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Efficiency)

5. บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทซื้อขายยางพารา เปรียบเสมือนเป็นตัวกลางในการติดต่อซื้อขายยางพารา มีทั้งหมด 9 สาขา ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย ไทย ญี่ปุ่น จีน เวียดนาม กัมพูชา อเมริกา และอินเดีย ถือว่าเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติในด้านการซื้อขายยางพารา อาทิเช่น ยางแผ่นรมควัน ยางแท่ง น้ำยางข้น เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีพนักงานทั้งหมด 8 คน แบ่งเป็นฝ่ายติดต่อซื้อขายยางพารา จำนวน 3 คน ฝ่ายจัดการขนส่ง จำนวน 3 คน ฝ่ายบัญชี บุคคล และ ธุรการ จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นคนไทยทั้งหมด 7 คน และเป็นชาวต่างชาติ เชื้อสายมาเลเซีย จำนวน 1 คนเป็นผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้การศึกษาเรื่อง อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านการติดต่อสื่อสาร
- 2.3 แนวคิดด้านการใช้และการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านบริษัทข้ามชาติ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิด และทฤษฎีด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการและนักวิจัยได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหลายๆ ด้าน ดังนี้

วิชิต นารีผล (2556) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่ง่าย รวดเร็วมีปริมาณมาก มีคุณภาพสูงและประหยัด

ชัยฉัตรชัย รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยประกอบไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

วัชรวิ ฐวธรรม (2539, น.53) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ คือการทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานดี

จุฬารรณ กล้วยเครือ (2554, น.26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การทำงานใดๆก็ตาม หน่วยงานจะต้องวางเป้าหมายไว้อย่างแน่นอนพร้อมกันนั้นก็ต้องวางระเบียบปฏิบัติไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้เพื่อให้สิ้นเปลืองเวลาทรัพยากรเงิน คน ให้น้อยที่สุด

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงาน ที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

2. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

นฤมล กิตตะยานนท์ (2527) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคน จะถูก กำหนด โดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 Demographic characteristics เป็นลักษณะเกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ

1.2 Competence characteristics เป็นลักษณะเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะ ได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่า คนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่า คนที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจ ผู้ปฏิบัติงาน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544, น.114) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพ และความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

ดิน ปรัชญาพฤทธิ์และไกรยุทธ ชีรตยา คีนันท์ (2537, น. 12 – 14) พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่าหรือการทำให้มากขึ้น โดยมีการสูญเสียน้อยลง
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการ หรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือ การทำงานที่ถูกต้องตามระบบระเบียบขั้นตอนของทางราชการ
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร หรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ปีเตอร์สัน และโพลแมน (อ้างถึงใน ธัญญ์ฉนิช รุ่งโรจน์สุวรรณ, 2553) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง กล่าวคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการก็ต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างรวดเร็ว

Richard Beckhard (อ้างถึงใน อนุกุล เขียงพุกษาวัลย์, 2535: 23) ได้พูดถึงรูปแบบขององค์การที่มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

1. ทั้งระบบ ทุกระบบ ทุกคนทำงาน โดยมีเป้าหมายตามแผน
2. รูปแบบต้องกำหนดตามวัตถุประสงค์
3. การตัดสินใจอยู่ที่ผู้รู้ข้อมูลที่ดีที่สุด มิใช่ตามลำดับขั้นรับผิดชอบ
4. วัตถุประสงค์กับปัญหาด้วยผลงานของหน่วยงาน ความเจริญงอกงาม ของผู้ได้บังคับบัญชา และทีมงานที่มีความสามารถ

5. การติดต่อสื่อสารที่ดีเยี่ยม พูดยกันรู้เรื่อง เปิดเผย
6. ความร่วมมือระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มดีเยี่ยม
7. มีความขัดแย้งทางความคิดสูง แต่ปัญหาระหว่างบุคคลน้อย
8. มีค่านิยมในการให้ความช่วยเหลือกัน
9. คนในองค์การพัฒนาตนเองตลอดเวลา

Gibsons and Other (อ้างถึงใน จรัสขวัณ ชวเรื่อ, 2547) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คืออัตราส่วนของผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่สามารถแสดงได้ด้วยการ บันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีสูญเสียเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม จะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว ตรง และมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคลากรที่มีความสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใดๆแล้วประสบผลสำเร็จทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มีวัตถุประสงค์ไว้โดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความเร็ว ความถูกต้อง ความมีคุณภาพ และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่างๆตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆรวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์เทคนิคการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุข ความพอใจในการทำงาน

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆ ให้ลุล่วง และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการปฏิบัติงาน ในแต่ละครั้งนั้น จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 4 ข้อ กล่าวคือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย โดยการวัดประสิทธิภาพนั้น อาจจะไม่จำเป็นต้องวัดในเชิงตัวเลข เพียงอย่างเดียว แต่สามารถวัดได้ในเชิงของคุณภาพ ความพึงพอใจ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2.2 แนวคิด และทฤษฎีด้านการติดต่อสื่อสาร

2.2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

ในยุคปัจจุบันการติดต่อสื่อสารถือเป็นสิ่งสำคัญทำให้สิ่งต่างๆ สามารถดำเนินไปได้ เพราะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ในการสื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าใจถึงวัตถุประสงค์นั้นๆ มีนักวิชาการ และนักวิจัยได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

รัตติกรรณ์ จงวิศาล (2554, น. 216) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ความคิด ความรู้สึก หรือความเข้าใจจากบุคคลหนึ่ง หรือ หลายบุคคล โดยวิธีการพูด การเขียน การใช้ภาษา ท่าทาง หรือ การใช้สัญลักษณ์หรืออื่นๆ

อัญชลี อติแพทย์ (2553, น. 23) การติดต่อสื่อสารครอบคลุมสัญลักษณ์ถึงภาษาพูด และ ภาษาเขียน พฤติกรรมการแสดงออกทุกอย่าง ที่ผู้อื่นเข้าใจได้ว่าไม่ว่าการแสดงจะมีเจตนาให้ผู้อื่น เข้าใจ หรือไม่ก็ตาม แต่เป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือประสบการณ์ของตน ไปยังบุคคลอื่น และการรับความรู้ความคิดจากบุคคลอื่นมาปรับพฤติกรรมของตนเอง โดยกระบวนการของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการถ่ายทอด และการรับความรู้ ความคิดมีอยู่ 3 ลักษณะคือการใช้รหัสสัญญาณโดยตรง เช่น การใช้สัญญาณเสียง ภาษาพูด สัญลักษณ์ ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ตลอดจนรหัสนัยสัญญาณอื่นๆ ที่กระทำโดยตรง ระหว่างผู้ถ่ายทอดกับผู้รับ การใช้เครื่องมือในการถ่ายทอดเป็นการสื่อสารโดยผ่านทางเครื่องมือ เช่น การใช้โสตทัศนูปกรณ์ วิทยุกระจายเสียง คอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือสื่อสาร อื่นๆ และการถ่ายทอดโดยกระบวนการทางสังคม เช่น การปฏิบัติสืบทอดทางประเพณี ศาสนา วัฒนธรรม และระบบอื่นๆ ของสังคม

นลิน สิมะเสถียร โสภณ และ บวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ. (2556, น. 9) ได้พูดถึงความหมายของ การติดต่อสื่อสารไว้กล่าวคือ การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือมากกว่านั้น แลกเปลี่ยน ความคิด ข้อมูล ความรู้สึก และทักษะ โดยผ่านระบบสัญลักษณ์ และความคิดต่างๆ นั้น จะได้รับอิทธิพล จากพฤติกรรมของบุคคลเป็นหลัก ซึ่งการถ่ายทอดและการรับรู้ความคิดมีอยู่ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. การใช้รหัสสัญญาณโดยตรง คือ การใช้สัญญาณเสียง ภาษาพูด สัญลักษณ์ ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ตลอดจนรหัสนัยสัญญาณอื่นๆ ที่กระทำโดยตรง ระหว่างผู้ถ่ายทอดกับผู้รับ
2. การใช้เครื่องมือในการถ่ายทอด ซึ่งเป็นการสื่อสารโดยผ่านทางเครื่องมือ เช่น การใช้ โสตทัศนูปกรณ์ วิทยุกระจายเสียง คอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นๆ

3. การถ่ายทอดโดยกระบวนการทาง สังคม อันได้แก่การปฏิบัติสืบทอดทาง ประเพณี ศาสนา วัฒนธรรม และระบบอื่นๆ ของสังคม โดย ลักษณะเหล่านี้เป็นการถ่ายทอด และ การรับรู้ความคิด ของแต่ละบุคคลซึ่งอาศัยการถอดรหัส เครื่องมือ รวมทั้งกระบวนการทางสังคม เป็นเครื่องมือ

ศุภรศมี ฐิติกุลเจริญ (2540) การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอด สาร (message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (receiver) โดยผ่านสื่อ (channel) และศุภรศมี ยังคงกล่าวถึงทฤษฎีการติดต่อสื่อสารชั้น พื้นฐาน ในแง่ของความแตกต่างของผู้รับสารและผู้ส่งสาร กล่าวคือในการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ จะคำนึง ถึงความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ วัฒนธรรม และประเภท ของผู้ส่งสารกับผู้รับสารเป็น หลัก ในการจำแนก โดยสามารถแบ่งการติดต่อสื่อสารออกได้เป็น 3 ประเภทคือ

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ (Interracial Communication)

การติดต่อสื่อสารประเภทนี้เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารที่มีความ แตกต่างกันในเรื่องเชื้อชาติ ประเทศบางประเทศมีพลเมืองที่ประกอบไปด้วยคนหลายเชื้อชาติ เช่น ในสหรัฐอเมริกา มีทั้งคนผิวขาว ผิวดำ คนเชื้อชาติจีน เม็กซิกัน อิตาลี และยิว ส่วนในมาเลเซีย นั้น มีทั้งคนจีน มาเลย์ และอินเดีย ซึ่งแต่ละเชื้อชาติก็จะมีความเป็นอยู่ มีความคิด และมีประเพณี ของตนแตกต่างกันไป การสื่อสารระหว่างคนต่างเชื้อชาติกันย่อมจะมีปัญหามากกว่าการ ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเชื้อชาติเดียวกัน ดังจะเห็นได้จากปัญหาทางสังคมและการเมืองใน ประเทศเหล่านี้ ซึ่งเกิดจากความแตกต่างกัน ในเรื่องเชื้อชาติ ก่อให้เกิดปัญหาเชื้อชาติปัญหาชนกลุ่ม น้อย เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Cross-cultural or Intercultural Communication)

การติดต่อสื่อสารประเภทนี้เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารที่มี ความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม การติดต่อสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนี้เกิดขึ้นได้ทั้งในระหว่างคน ที่อยู่ในประเทศเดียวกัน แต่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เช่น คนภาคเหนือ คนภาคกลาง คนภาคใต้ และคนภาคอีสาน ย่อมมีวัฒนธรรมของคนแต่ละภาคแตกต่างกันไป นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสาร ระหว่างวัฒนธรรมยังเกิดขึ้นได้ระหว่างคนที่เป็นประชาชนของประเทศต่างกันได้ด้วย เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนอเมริกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างคนไทยกับคน ชาวอุยกูร์เอเชีย เป็นต้น ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

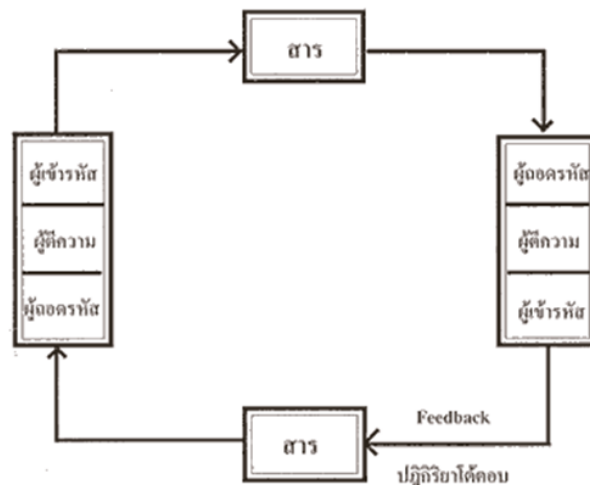
3. การติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) เป็นการ ติดต่อสื่อสารระดับชาติ ระหว่างคนที่เป็นประชาชนของประเทศต่างกัน ลักษณะของผู้ที่ทำการ ติดต่อสื่อสาร ระหว่างประเทศ นี้ มีลักษณะเป็นทางการมากกว่าการติดต่อสื่อสารระหว่าง

วัฒนธรรม (ในกรณีและผู้ส่งสาร และผู้รับสารเป็นประชาชนของประเทศต่างกัน) ในแง่ที่ว่าผู้ที่ทำการติดต่อสื่อสารนั้นทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศ เช่น นักการทูต ตัวแทนของรัฐบาล ข้าราชการ การประชุมของคณะผู้แทนประเทศต่าง ๆ ในองค์การสหประชาชาติ เป็นต้น ผู้ทำการติดต่อสื่อสารมีพันธะและความรับผิดชอบต่อชื่อเสียง และผลประโยชน์ของประเทศชาติ

ดังนั้น เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ทางการติดต่อสื่อสารในลักษณะ ที่กล่าวข้างต้นนี้ ก็สามารถจะเรียกเฉพาะเจาะจงไปเลยว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ การติดต่อสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ โดยจะต้องดูว่า เหตุการณ์นั้นๆ เข้าข่ายการติดต่อสื่อสารประเภทไหนก็เรียกไปตามนั้น ซึ่งถือว่าเป็นข้อความที่อธิบาย (หรือทฤษฎี) ทางการติดต่อสื่อสารขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกัน

2.2.2 ทฤษฎีด้านการติดต่อสื่อสาร

แบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวความคิดของออสกูดและวิลเบอร์ ชเรมม์ (อ้างถึง สุภรณ์ วีติกุลเจริญ, 2540) มีลักษณะเป็นวงกลม ที่เน้นให้เห็นว่า ทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารต่างกระทำหน้าที่อย่างเดียวกันในกระบวนการติดต่อสื่อสาร นั่นคือ การเข้ารหัส (encoding) การถอดรหัส (decoding) และการตีความ (interpreting) ซึ่งสามารถแสดงเป็นภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวความคิดของออสกูดและวิลเบอร์ ชเรมม์
ความหมายของการเข้ารหัส การถอดรหัส และการตีความสาร

การเข้ารหัสหมายถึง การที่ผู้ส่งสาร แปลสาร (ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก) ให้เป็น ภาษา หรือรหัสอื่น ๆ ที่เหมาะแก่วิธีการถ่ายทอด หรือสื่อ หรือช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเหมาะสม กับ ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

การถอดรหัส หมายถึง การที่ผู้รับสารแปลรหัส หรือ ภาษากลับเป็นสาร (ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก) อีกครั้งหนึ่งเพื่อสกัดเอาความหมายที่ผู้ส่งสารส่งมาหรือต้องการสื่อความหมาย มา

การตีความสาร หมายถึง การที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะตีสารที่ตนได้รับ ไปในทางที่ อีกฝ่ายหนึ่งประสงค์ (ตีความหมายสาร ได้ตรงกัน) การติดต่อสื่อสารในครั้งนั้น ๆ ก็จะ สัมฤทธิ์ผล การตีความสารนี้มีความสำคัญมากต่อผลของการติดต่อสื่อสาร และการตีความสารของ ผู้ส่งสาร และผู้รับสารจะคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันจะขึ้นอยู่กับกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of reference) ของผู้กระทำการติดต่อสื่อสารทั้ง 2 ฝ่ายเป็นสำคัญ

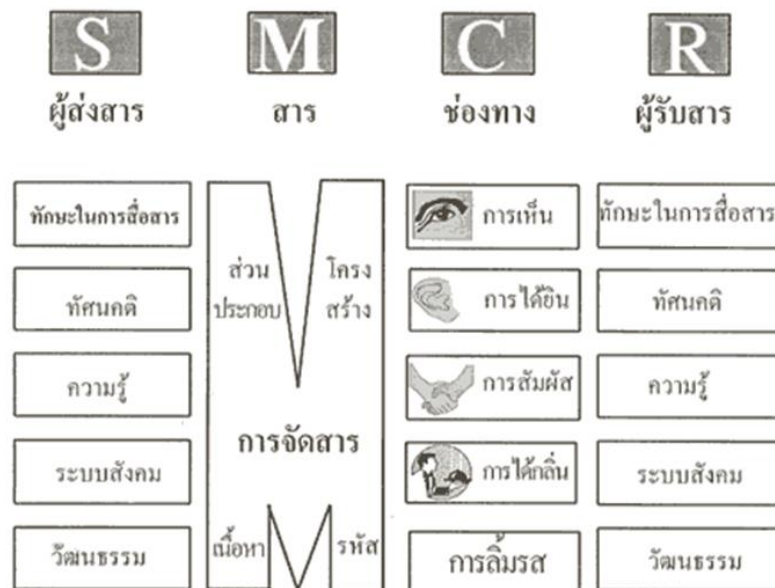
ตัวอย่างของการเข้ารหัสและการถอดรหัส เช่น ในการสนทนาระหว่างบุคคล 2 คน การทำหน้าที่เข้ารหัสสาร กระทำได้โดยกลไก การพูด และกลั่นเนื้อซึ่งสามารถแสดงออกปฏิกิริยาได้ ส่วนการถอดรหัส จะเกิดขึ้นได้โดยประสาทสัมผัสทั้งหลายเช่น ประสาทสัมผัสของการได้ยิน ได้ฟัง ประสาทสัมผัสของการเห็น สัมผัสและต้อง ตลอดจนการได้กลิ่นและการได้ลิ้มรส

ตัวอย่างของการตีความสารตามกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of reference) หรือ กรอบแห่ง ประสบการณ์ร่วม (Field of experience) เช่น ในการติดต่อสื่อสารระหว่างสมชาย (พ่อ) กับ สมศักดิ์ (ลูก) ในตอนสายของเช้าวันหนึ่ง ที่พ่อเข้ามาเห็นลูกนั่งอยู่ที่บ้าน โดย ยังไม่ยอมไป โรงเรียน พ่อจึงถามสมศักดิ์ว่า ทำไมจึงยังไม่ไปโรงเรียน สมศักดิ์ ตอบพ่อว่า "ผมไม่มีมู๊ด" เมื่อ สมชาย (พ่อ) ได้ยินเช่นนั้น ก็บอกว่า "เฮ้ย ไม่มีมู๊ด ก็เอาเงินไปซื้อซะ" สมศักดิ์ก็ตอบว่า "พ่อไม่ เข้าใจ ผมไม่มีมู๊ดครับ" ที่เป็นเช่นนี้เพราะ สมชายตีความสาร ที่สมศักดิ์ส่งมาในการสื่อสารครั้งนั้น ผิดพลาดไป โดยคิดว่ามู๊ดเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเรียนอย่างหนึ่ง เหมือนอย่างกับที่สมศักดิ์ เคยขอ สตางค์ไปซื้อเพื่อนำไปโรงเรียน นั่นหมายความว่าสมชายตีความสารของสมศักดิ์ จากประสบการณ์ ร่วมที่เคยมีกันมาก่อน

แบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล (อ้างถึง สุภรศมี ฐิติกุลเจริญ, 2540) เสนอแบบจำลองการติดต่อสื่อสารไว้ เมื่อปี พ.ศ. 2503 โดยอธิบายว่า การติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ คือ

1. ต้นแหล่งสาร (communication source)
2. ผู้เข้ารหัส (encoder)
3. สาร (message)
4. ช่องทาง (channel)
5. ผู้ถอดรหัส (decoder)
6. ผู้รับสาร (communication receiver)

จากส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการนั้น เบอร์โล ได้นำเสนอเป็นแบบจำลองการติดต่อสื่อสาร ที่รู้จักกันดีโดยทั่วไปว่า "แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล" (Berlo's SMCR Model) โดยเบอร์โล ได้รวมต้นแหล่งสาร กับผู้เข้ารหัสไว้ในฐานะต้นแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร และรวมผู้ถอดรหัส กับผู้รับสารไว้ในฐานะผู้รับสาร แบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลนี้ จึงประกอบไปด้วย S (Source or Sender) คือ ผู้ส่งสาร M (Message) คือ สาร C (Channel) คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร R (Receiver) คือ ผู้รับสาร ซึ่งปรากฏในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของเดวิด เค เบอร์โล

(แบบจำลองการสื่อสาร S M C R)

ที่มา : สุภรณ์ศรี ฐิติกุลเจริญ, 2540

จากแบบจำลองการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลชังตันนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้ส่งสาร (Source or S) คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสาร ทำหน้าที่ในการเข้ารหัส ซึ่งผู้ส่งสารจะทำหน้าที่ในการติดต่อสื่อสารได้ดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติต่างๆ 5 ประการคือ

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร เช่น ความสามารถในการพูด การเขียน และความสามารถในการคิด และการใช้เหตุผล เป็นต้น
2. ทักษะคติ หมายถึง วิธีการที่บุคคลประเมินสิ่งต่าง ๆ โดยความโน้มเอียงของตนเอง เพื่อที่จะเข้าถึงหรือเป็นการหลีกเลี่ยงสิ่งนั้น ๆ เช่น ทักษะคติต่อตนเอง ต่อหัวข้อของการสื่อสาร ต่อผู้รับสาร ต่อสถานการณ์แวดล้อมการสื่อสารในขณะนั้น เป็นต้น
3. ความรู้ หมายถึง ความรู้ของผู้ส่งสาร ในเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่าง ๆ บุคคล หรือ กรณีแวดล้อมของสถานการณ์การสื่อสารในครั้งหนึ่ง ๆ ว่ามีความแม่นยำหรือถูกต้องเพียงไร
4. ระบบสังคม ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสารของบุคคล เพราะบุคคลจะขึ้น อยู่กับกลุ่มทางสังคมที่ตนเองอยู่ร่วมด้วย
5. ระบบวัฒนธรรม หมายถึง ขนบธรรมเนียม ค่านิยม ความเชื่อ ที่เป็นของตัวมนุษย์ในสังคม และเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการติดต่อสื่อสารด้วย เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ต่างวัฒนธรรม อาจประสบความล้มเหลวได้เนื่องจากความคิดและความเชื่อที่มีไม่เหมือนกัน ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

จะเห็นได้ว่าคุณสมบัติข้างต้นถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้ได้นำคุณสมบัติ 5 ประการ ที่กล่าวมาเหล่านี้มาสร้างคำถามในแบบคำถามเพื่อตอบคำถามหัวข้อวิจัยข้อที่ 1 คือการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) อย่างไร

ในแง่ของสาร (Message or M) นั้น เบอร์โล หมายถึง ถ้อยคำ เสียง การแสดงออกด้วยสีหน้า อากัปกิริยาท่าทาง ที่มนุษย์สร้างขึ้นในขณะที่เป็นผู้ส่งสาร ถ้าความหมายเป็นทางการก็คือ ผลผลิตทางกายภาพที่เป็นจริง อันเกิดจากผลการเข้ารหัส ของผู้ส่งสารนั่นเอง ตามความคิดของเบอร์โลนั้น สารมีคุณสมบัติ 3 ประการคือ

1. รหัสของสาร (message code) เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง หรือรหัสอื่นๆ
2. เนื้อหา (content)
3. การจัดสาร (treatment) คือ วิธีการที่ผู้ส่งสารเลือกและจัดเตรียมเนื้อหาของสาร เช่น การใช้ภาษา ไวยากรณ์ ศัพท์ รวมถึง คำถาม คำอุทาน ความคิดเห็น เป็นต้น สารที่ถูกจัดเตรียมไว้ดี จะทำให้เกิดการรับรู้ความหมายในผู้รับสารได้

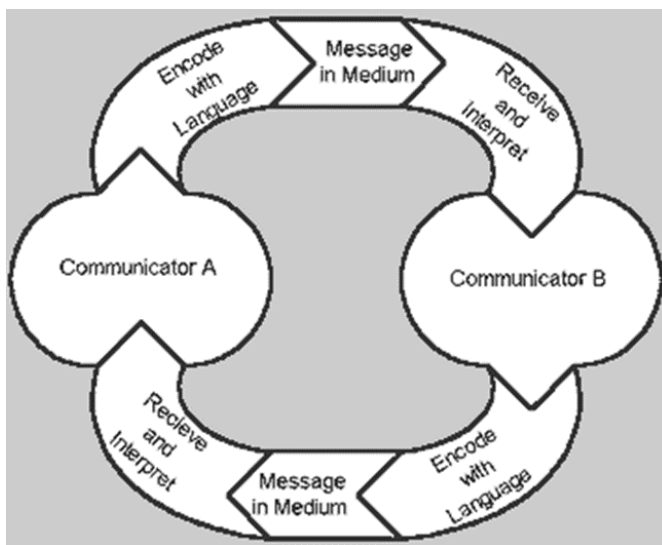
ส่วนช่องทาง (Channel or C) ช่องทาง ซึ่งเป็นพาหนะนำสารไปสู่ผู้รับสาร และตามทัศนะของเบอร์โล ทงติดต่อหรือช่องทางที่จะนำสารไปสู่ประสาทรับความรู้สึก ทั้ง 5 ประการของมนุษย์ได้แก่

1. การเห็น
2. การได้ยิน
3. การสัมผัส
4. การได้กลิ่น
5. การลิ้มรส

ประการสุดท้ายในด้านของผู้รับสาร (Receiver or R) นั้น ก็จำเป็นจะต้องมีคุณสมบัติด้านต่างๆ 5 ประการ เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร คือ

1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร
2. ทัศนคติ
3. ความรู้
4. ระบบสังคม
5. ระบบวัฒนธรรม

นอกเหนือจากทฤษฎีการติดต่อสื่อสารที่ทั้งออสกูดและวิลเบอร์ ชแรมม์ รวมไปถึงทฤษฎีของเบอร์โล ได้กล่าวมาแล้วนั้น ยังมีนักวิชาการอีกท่านหนึ่งได้พูดถึงกระบวนการของการติดต่อสื่อสารไว้ดังภาพ



ภาพที่ 2.3 กระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของ Barlund

Barnlund (2007) ได้อธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสาร ดังภาพนั้นคือ ผู้ทำการติดต่อสื่อสาร (Communication A) ซึ่งหมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน หรือผู้แสดง รวมทั้งสามารถ เป็นผู้รับข่าวสาร ทำการส่งข่าวสาร ความคิดเห็น หรือความหมายที่ต้องการส่งไปโดยผ่าน การถอดรหัสสารที่ได้รับ ออกมาในรูปแบบที่เป็นภาษา (Encoding with Language) โดยผู้ส่งต้องพยายามเรียบเรียงความคิดนั้นๆ ออกมาเป็นคำพูด สัญลักษณ์ หรือการแสดงท่าทาง ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะจะทำให้ผู้รับสาร ตีความหมายและเข้าใจข่าวสาร (Message in Medium) ได้ง่ายขึ้น โดยแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ข่าวสารที่เป็นคำพูด อันได้แก่ ถ้อยคำ ข้อความ ที่ใช้พูดหรือเขียนสื่อความ และข่าวสารที่ไม่ใช่ คำพูด ได้แก่ การใช้สัญลักษณ์ การแสดงออกทางท่าทาง เป็นต้น จากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการรับสารและแปลความหมาย ของสารที่ได้รับ (Receive and Interpret) โดยข่าวสารถูกถ่ายทอดไปยังบุคคลหนึ่ง (Communication B) ซึ่งเป็นได้ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารเช่นกัน ผู้รับข่าวสารได้ดี จะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ถ้าสื่อด้วยการเขียนผู้รับ ต้องเป็นผู้อ่านที่ดี และจับใจความให้ได้ โดยการถอดรหัส(Encoding) ซึ่งเป็นกระบวนการตีความหมายของผู้รับ โดยผ่านประสบการณ์ และการประเมินผลของผู้รับ ในตอนนี้ผู้รับสารจะกลายเป็นผู้ส่งสาร ตามกระบวนการเช่นเดิมต่อไป

กล่าวโดยสรุป การติดต่อสื่อสารคือ กระบวนการถ่ายทอด และ กระบวนการของการ รับรู้ ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก หรือความเข้าใจจากบุคคลหนึ่ง หรือ หลายบุคคล โดยผ่านช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เช่นการพูด การเขียน การใช้ภาษา ท่าทาง การใช้สัญลักษณ์หรืออื่นๆ เช่นการพูด การอ่าน การเขียน เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดี

2.2 แนวคิด และทฤษฎีด้านการใช้และการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษ

2.3.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษ

บุษยามาศ แสงเงิน (2554) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถในการนำภาษาอังกฤษมาใช้ ได้แก่ การพูด การอ่าน การเขียนและการฟัง ซึ่งแบ่งความสามารถของทักษะเป็น 5 ระดับได้แก่

ระดับที่ 1 บุคคลสามารถใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะเพื่อสื่อสารเข้าใจได้ในเบื้องต้น

ระดับที่ 2 บุคคลสามารถทำความเข้าใจสาระสำคัญของเนื้อหาต่างๆ ได้

ระดับที่ 3 บุคคลสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์

ระดับที่ 4 บุคคลสามารถเข้าใจสำนวนในรูปแบบต่างๆ ประยุกต์ใช้ได้ถูกต้อง

และเหมาะสม

ระดับที่ 5 บุคคลมีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างลึกซึ้งในเชิงเนื้อหา ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา สามารถประยุกต์โวหารทุกรูปแบบได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง และ สละสลวย ตลอดจนเชี่ยวชาญศัพท์เฉพาะทางในสาขาวิชาของตนอย่างลึกซึ้ง

Hutchinson and Waters (1987) ได้ให้ตัวอย่างของความจำเป็นที่ต้องใช้ภาษาให้ เหมาะสมกับสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษ ดังเช่น นักธุรกิจต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการ ติดต่อสื่อสารระหว่างการทำงาน ในหัวข้อของการเขียนจดหมายธุรกิจ การเขียนอีเมลล์ การใช้ภาษา ในการติดต่อสื่อสาร ในการประชุม นอกจากนี้กลุ่มนักธุรกิจพวกนี้ยังอาจจะต้องรู้ความหมาย โดยนัยของรูปประโยคหรือคำศัพท์ที่ใช้ในวงการธุรกิจด้วย

สุวัฒน์ นิยมไทย และคณะ (2545, น.10) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้ ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสาร ความคิด ทัศนคติ หรืออารมณ์จากบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มหนึ่งไปยัง ผู้อื่นหรือกลุ่มอื่น โดยใช้สัญลักษณ์เป็นสำคัญ

วารุณี อัสวโกกิน (2554, น.56) ได้พูดถึงความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อการ ติดต่อสื่อสาร หมายถึงการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความคิด ทัศนคติ หรืออารมณ์ จากผู้ส่งสารถึงผู้รับสารทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน

Brown (1980, pp. 88) ได้มีแนวความคิด ของการติดต่อสื่อสารไว้ว่า การ ติดต่อสื่อสารจะเกี่ยวข้องกับด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน การพูดจะมีความหมายและ ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารก็ต่อเมื่อ ผู้รับมีความเข้าใจและมีการตอบสนองต่อการสื่อสารนั้นๆ แสดงให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสาร มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะต้องมีความหมายทั้ง ต่อผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

Canale and Swain (1980) ได้พูดถึงการใช้ภาษาเพื่อการติดต่อสื่อสาร ต้อง ประกอบด้วยสมรรถวิสัย 4 ประการ คือ

1. สมรรถวิสัยทางไวยากรณ์ (grammatical competence) หมายถึง ความสามารถในการใช้ภาษาทางด้านคำศัพท์เสียง และ โครงสร้างประโยคได้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ทางไวยากรณ์
2. สมรรถวิสัยทางภาษาศาสตร์เชิงสังคม (sociolinguistic competence) หมายถึง ความ สามารถในการใช้ภาษาได้ถูกต้องเหมาะสมกับบริบททางสังคม และหน้าที่ทางภาษาตลอดจน กฎเกณฑ์ทางวัฒนธรรม ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนภาษาเข้าใจ และผลิตข้อความที่เหมาะสม
3. สมรรถวิสัยในการวิเคราะห์ข้อความ (discourse competence) หมายถึง ความสามารถ ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อความ เชื่อมโยงได้อย่างถูกต้อง และสื่อ ความหมายได้ ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับการตีความในข้อความที่เหนือกว่าระดับประโยค

4. สมรรถวิสัยในการใช้กลวิธีในการติดต่อสื่อสาร (strategic competence) หมายถึง ความสามารถปรับกลวิธีในการสื่อสารให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อให้การส่งสารและการรับสารนั้นราบรื่น และดำเนินต่อไปอย่างไม่ขาดตอน การปรับกลวิธีในการสื่อสารทำได้ 2 ทาง คือ วจนภาษาหรือใช้ภาษาพูด (verbal) เช่น การสร้างประโยคใหม่ให้ง่ายขึ้น การพูดอ้อมๆ การกล่าวซ้ำ และอวัจนภาษา หรือกลวิธี ที่ไม่ใช่ภาษาพูด (non-verbal) เช่น การใช้ท่าทางหรือสีหน้า ประกอบการติดต่อสื่อสาร

อรอนงค์ ฉลาดสิทธิ์ (2550) ได้ให้นิยามของความสามารถในการใช้ภาษาไว้ว่า ความสามารถในการใช้ภาษานั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ทางด้านกฎเกณฑ์ไวยากรณ์แต่เพียงอย่างเดียว แต่หากยังมีปัจจัยทางด้านการใช้ภาษา ซึ่งความสามารถในการใช้ภาษานี้เองที่เป็นปัจจัยสำคัญ และเป็นความแตกต่างของแต่ละบุคคลเนื่องจากจะต้องรู้จักเลือกใช้คำ สำนวน หรือโครงสร้าง ประโยคให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคล สังคม และสถานการณ์ จึงจะทำให้การติดต่อสื่อสารนั้นมี ประสิทธิภาพ

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น ในด้านการใช้และการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษ สามารถสรุปโดยรวมได้ว่า การใช้และการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษคือ การใช้ภาษาอังกฤษเป็น สื่อกลางในการทำความเข้าใจ และ ถ่ายทอด ข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ทศนคติ หรืออารมณ์ ทั้ง การ ฟัง การพูด การอ่าน และ การเขียน จากผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร ได้เป็นอย่างดี

2.4 แนวคิด และทฤษฎีด้านบรรษัทข้ามชาติ

2.4.1 ความหมายของบรรษัทข้ามชาติ

ในโลกยุคปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลทำให้เกิดการค้าเงินธุรกิจประเภทต่างๆ มากมายทั้งในรูปแบบธุรกิจภายในประเทศ หรือธุรกิจที่มาจาก ต่างประเทศ หรือที่รู้จักกันในรูปแบบของบรรษัทข้ามชาติ

บรรษัทข้ามชาติ หมายถึง องค์กรการผลิตอย่างหนึ่งที่มีทุนจากต่างประเทศเป็น ส่วนใหญ่ ซึ่งอาจก่อให้เกิดทั้งผลดี และผลเสียต่อประเทศที่ได้รับการลงทุนจากการจัดตั้งบริษัท ดังกล่าว จำแนกผลดังกล่าวออกได้ดังนี้

ผลดีของบริษัทข้ามชาติ ทำให้ประเทศที่ได้รับการลงทุนมีเงินลงทุนเข้าประเทศ มากขึ้น มีการจ้างแรงงานของประชาชน ในประเทศเพิ่มขึ้น และได้รับ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัย นำมาใช้พัฒนาประเทศเพิ่มขึ้น ส่วนในด้านของผลเสียนั้นบริษัทข้ามชาติอาจจะทำให้ทรัพยากรของ ประเทศที่ได้รับการลงทุนลดลง เสียดุลการชำระเงินในระยะเวลายาว เนื่องจากประเทศที่ลงทุนจะ

นำเงินออกจาก ประเทศผู้รับลงทุน เมื่อการดำเนินงานมีผลกำไร (“รูปแบบขององค์การธุรกิจ” , ม.ป.ป.)

จุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2551) ได้ให้คำนิยามของบริษัทข้ามชาติ คือบริษัทธุรกิจ เอกชนในประเทศใดประเทศหนึ่งซึ่งมีอำนาจการบริหาร และการกำหนดนโยบายสูงสุดในประเทศ แม่และมีการดำเนินงานหรือสาขาครอบคลุมในหลายๆประเทศ

Leon Grunberg (2001) ได้ให้ความหมายของบริษัทข้ามชาติว่าเป็น “องค์กรทาง เศรษฐกิจที่ดำเนินกิจกรรมการผลิตในสองประเทศขึ้นไป” โดยจะมีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศแม่ (home country) และมีบริษัทลูกตั้งอยู่ในประเทศผู้รับการลงทุน (host country)

Sweezy and Magdoff (อ้างถึงใน จูฑาทิพ มงคลหล้า, 2547) ให้นิยามว่าบริษัทข้ามชาติ เป็นบริษัทที่มีการดำเนินงานมากกว่าในหนึ่งประเทศ โดยมีได้มุ่งหวังกำไรสูงสุดเพียงในหน่วย การผลิตหน่วยในหน่วยหนึ่งในแต่ละประเทศนั้นๆ แต่มุ่งหวังให้ได้กำไรสูงสุดของกลุ่มบริษัท โดยรวมทั้งหมด

Bernard Mennis and Karl P. Sauvant (อ้างถึงใน จูฑาทิพ มงคลหล้า, 2547) ได้กล่าวว่า บริษัทข้ามชาติจะกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือระหว่างรัฐได้ง่าย อันจะนำไปสู่การบูรณาการทาง เศรษฐกิจได้ในที่สุด โดยมีการพึ่งพาทางเศรษฐกิจผ่านบริษัทข้ามชาติเป็นตัวกระตุ้น นอกจากนี้ การพึ่งพาทางเศรษฐกิจซึ่งเกิดขึ้น ได้โดยฝีมือของบริษัทข้ามชาติยังเป็นพลังผลักดัน ให้เกิดสันติภาพ ในความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ

David H. Blake and Robert S. Walters (1976) กล่าวว่า บริษัทข้ามชาตินับได้ว่าเป็นตัวการที่เป็นรูปธรรมที่สุดในการก่อให้เกิดสภาวะความเป็นนานาชาติของระบบเศรษฐกิจโลก หมายถึงการที่บริษัทได้ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงและรวมตัวกันของระบบเศรษฐกิจระหว่างชาติ ต่างๆ มีผลทำให้บริษัทข้ามชาติมีฐานะที่เป็นตัวแสดงระหว่างประเทศที่มีบทบาทสำคัญต่อ เศรษฐกิจ การเมือง ทั้งในระดับภายในประเทศ และระหว่างประเทศ

จากแนวคิดและความหมายของบริษัทข้ามชาติที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัย สามารถสรุปความหมายของบริษัทข้ามชาติไว้ว่า บริษัทข้ามชาติคือ บริษัทธุรกิจเอกชนของ ประเทศใดประเทศหนึ่ง โดยจะมีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศแม่ (home country) และมีบริษัทลูก ตั้งอยู่ในประเทศผู้รับการลงทุน (host country) โดยมีอำนาจการบริหาร การกำหนดนโยบายสูงสุดใน ประเทศแม่ โดยการดำเนินงานนั้นมีได้มุ่งหวังกำไรสูงสุดเพียงในหน่วยการผลิตหน่วยใด หน่วยหนึ่งในแต่ละประเทศนั้นๆ แต่มุ่งหวังให้ได้กำไรสูงสุดของกลุ่มบริษัทโดยรวมทั้งหมด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษ

เขาวลัทธิ ยิ้มอ่อน (2557) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพของบัณฑิตไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพของบัณฑิตไทยมี 3 ปัจจัย คือ (1) ประเภทบริษัท (2) หน้าที่ความรับผิดชอบ และ (3) สถานที่ทำงาน โดยปัจจัยที่ 1 ในส่วนของประเภทของบริษัทนั้น บัณฑิตไทยที่นำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการประกอบอาชีพมากที่สุด คือบัณฑิตไทยที่ทำงานในบริษัทของไทย รองลงมาคือ บริษัทข้ามชาติในอาเซียน ปัจจัยที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบ บัณฑิตไทยที่นำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการประกอบอาชีพมากที่สุด คือ บัณฑิตไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายสื่อสาร รองลงมา คือ ฝ่ายบุคลากรฝ่ายวิชาการ และฝ่ายต้อนรับตามลำดับ ปัจจัยที่ 3 สถานที่ทำงานพบว่า บัณฑิตไทยส่วนใหญ่ที่นำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการประกอบอาชีพจะทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางความเจริญด้านต่างๆ เช่น การศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศ และธุรกิจการค้า จึงจะเห็นได้ว่าจากงานวิจัย บัณฑิตไทยที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยเฉพาะในฝ่ายสื่อสาร

อานนท์ ไชยสุริยา (2552, น. 149 - 162) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมีในภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะของภาษาอังกฤษ ที่ใช้เป็นประจำในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในตำแหน่งต่างๆ จากงานวิจัยของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 452 คน พบว่า บุคลากรใน อุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี ใช้ทักษะด้านการอ่านภาษาอังกฤษบ่อยที่สุด กล่าวคือ มีอัตรา การอ่านทุกวัน โดยเฉพาะการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และอ่านบันทึกสั้นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังมีการอ่านจากอินเทอร์เน็ต การอ่านคู่มือ การอ่านรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ การอ่านรายงาน การอ่านจดหมายเวียนหรือจดหมายธุรกิจ การอ่านตำราวิชาการหรือบทความวิชาการ รองลงมาคือ การเขียนภาษาอังกฤษ ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง โดยเฉพาะการจดบันทึก การเขียนรายงาน และการเขียนจดหมายธุรกิจ ส่วนทักษะที่ใช้น้อยรองลงมา คือ การฟังและการพูด มีอัตราโดยเฉลี่ย 2 สัปดาห์ ต่อ 1 ครั้ง ซึ่งเป็นการฟังจากสื่อ การฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน และการฟังบทสนทนาจากผู้ร่วมงานในสำนักงาน ส่วนทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่กลุ่มตัวอย่างใช้น้อยที่สุดซึ่ง โดยมากเป็นการให้ และถามข้อมูลในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ เป็นการเจรจาโต้ตอบในชีวิตประจำวัน การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ การแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม และการรายงานด้วยปากเปล่า

ยิ่งพรรณ งามขจรกุล (2553) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหา และความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัด กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 124 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 33 – 37 ปีระดับการศึกษาอยู่ในชั้นระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งงานฝ่ายการตลาด และการขาย มีอายุการทำงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไป จากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยของปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า พนักงานมีความชื่นชอบในภาษาอังกฤษ แต่พนักงานไม่เคยได้รับการอบรม หรือเรียนรู้เพิ่มเติมในด้านภาษาอังกฤษ พนักงานส่วนใหญ่ขาดความชำนาญทางภาษาอังกฤษในทักษะการพูดมากที่สุด รองลงมา คือ ทักษะการเขียน ทักษะการฟัง และทักษะการอ่านตามลำดับ ทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร มีเพียงบางครั้งที่พนักงานใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และมีเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง และเมื่อต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกดีใจ และยินดีที่ได้แสดงความสามารถของตนเอง แต่หากต้องประสบกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือปัญหาที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ พนักงานส่วนใหญ่มักให้เพื่อนร่วมงาน หรือผู้มีความชำนาญทางด้านภาษาอังกฤษเข้ามาช่วยเหลือ และไม่ยินดีที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตัวของตัวเอง แต่หากหาเพื่อนร่วมงานเข้ามาช่วยเหลือไม่ได้ พนักงานส่วนใหญ่ จึงยินดีที่จะหลีกเลี่ยงในที่สุด และภายในองค์กรมีแผ่นป้ายคำชี้แจง ข้อความต่างๆ อุปกรณ์และเครื่องใช้ สำนักงานต่างๆ ที่มีลักษณะเป็นภาษาอังกฤษตามสถานที่ต่างๆ ไม่ครอบคลุม และไม่มากนัก

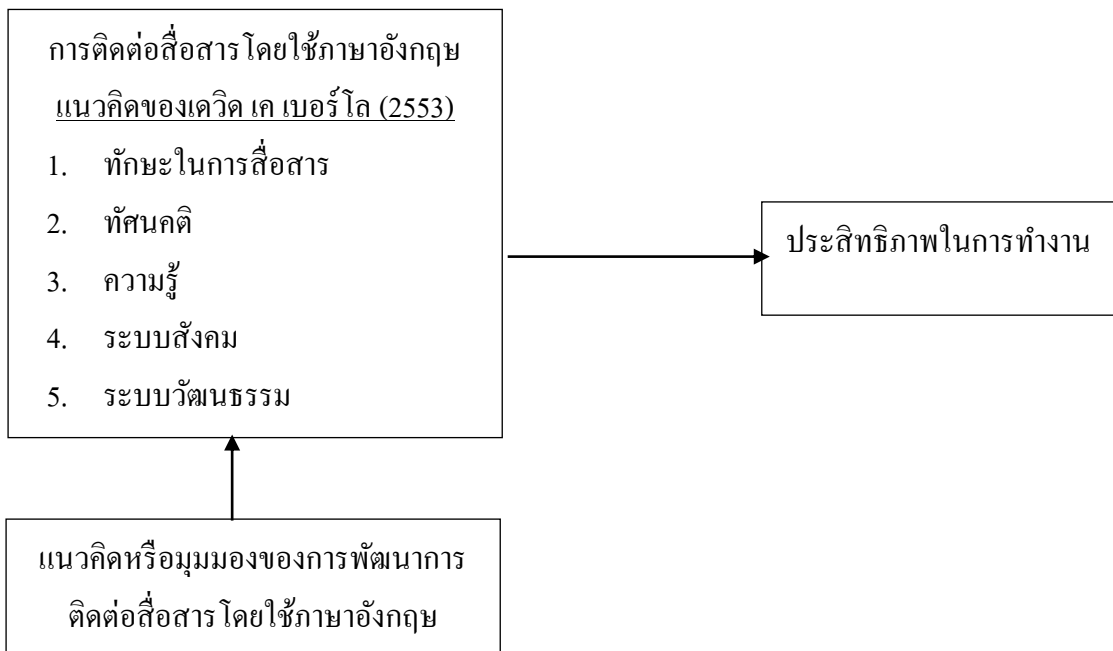
วันทนา ชื่นฤทัย (ม.ป.ป.) ได้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ในหัวข้อ การศึกษา แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท โอภิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด ได้ทำการเก็บตัวอย่างจากพนักงานในบริษัท โอภิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 150 คน โดยผล การวิจัยพบว่า สภาพการสื่อสารของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท โอภิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยส่วนใหญ่ลักษณะบุคลากรจะมีมารยาทให้เกียรติต่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับ บัญชาอย่างเคร่งครัด และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และเพื่อนร่วมงานด้วยความ เป็นกันเอง ในส่วนเนื้อหา หรือ ข้อมูลในองค์กรหากใช้ภาษาไทยจะทำให้บุคลากรมีเข้าใจได้มากกว่า การใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนวิธีการสื่อสารใช้วาจาในการพูดคุย และสนทนา มากกว่า วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ที่ต้องจดบันทึกหรือเขียนรายงาน และสำหรับปัญหา และ อุปสรรคที่เกิดขึ้นในองค์กรคือ บุคลากรขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทั้งการพูด การเขียน และ ทักษะด้านการใช้ อุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยี ขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ส่วนหัวหน้างานขาดภาวะ การเป็นผู้นำ ใช้การสื่อสารด้วยวาจามากเกินไป ทำให้เกิดหลงลืมเนื้อหา หรือข้อมูลที่สื่อออกไป

ภัทรพร สระสมบูรณ์ (2556) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง ปัญหาอุปสรรค และแนวทางพัฒนา การประสานงานของแผนกส่งออก: กรณีศึกษา บริษัท ช้างวิไทย จำกัด โดยทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 146 ตัวอย่าง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการประสานงานของ พนักงานบริษัท ช้างวิไทย จำกัด ส่วนใหญ่ คือภาษาซึ่งเกิดขึ้นกับพนักงานระดับควบคุมมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าพนักงานในระดับควบคุมต้องมีการติดต่อประสานงานกับต่างประเทศ ซึ่งภาษาที่ใช้ต้อง เป็นภาษาต่างประเทศเป็นหลัก ดังนั้นบุคลากรภายในระดับควบคุมนั้นจึงจำเป็น ที่จะต้องมีทักษะ ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดีพนักงานของบริษัท ช้างวิไทย จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ในแผนกส่งออก ดังนั้น ภาษาต่างประเทศจำเป็นมากในการติดต่อประสานงานกัน

นลิน สิมะเสถียร โสภณ และ บวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ (2556) ได้ทำงานวิจัยในเรื่อง ความพร้อม และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่สี่ลมเพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยได้ทำการแจกแบบสอบถาม พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตสี่ลม กรุงเทพมหานคร จาก 79 บริษัท จำนวนทั้งสิ้น 474 คน โดยผลการวิจัยใน ส่วนของทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว นั้น อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น ควรจะมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้พนักงาน บริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โดยเฉพาะ ทักษะด้านการฟัง และการพูด ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ควรได้รับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะการฟังให้สามารถจับใจความจากประโยคยาวๆ สามารถพูดโต้ตอบได้อย่างชัดเจน และ อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจสิ่งที่ต้องการจะสื่อได้อย่างถูกต้อง การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษถือได้ว่าเป็นสิ่ง สำคัญที่แรงงานฝีมือไทยควรที่จะพัฒนานอกเหนือ ไปจากการพัฒนาฝีมือทางวิชาชีพ เพื่อให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าทั้งกลุ่มประเทศอาเซียน และประเทศอื่นๆ ได้

2.6 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งจะศึกษาถึงความสัมพันธ์ ดังนี้



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้ จะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Study Approach) เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 รูปแบบการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 ความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Reliability)

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆของผู้ทำวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างว่า Judgment Sampling (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542) ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ผ่านกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100% ดังนั้นกลุ่มประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งหมด 7 คน ประกอบไปด้วย 1) ฝ่ายติดต่อซื้อขาย ยางพารา จำนวน 2 คน 2) ฝ่ายจัดการขนส่ง จำนวน 3 คน 3) ฝ่ายบัญชี บุคคล และ ชุมการ จำนวน 2 คน

ตารางรังที่ 3.1 แสดงข้อมูลประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อ	อายุ	เพศ	ตำแหน่ง	อายุการทำงาน (ปี)
P1	43	ชาย	ฝ่ายติดต่อซื้อขายยางพารา	0.9
P2	29	หญิง	ฝ่ายติดต่อซื้อขายยางพารา	5
P3	37	หญิง	ฝ่ายจัดการขนส่ง	9
P4	34	หญิง	ฝ่ายจัดการขนส่ง	7
P5	27	หญิง	ฝ่ายจัดการขนส่ง	3
P6	35	หญิง	ฝ่ายบัญชี บุคคล และ ชุรการ	7
P7	35	หญิง	ฝ่ายบัญชี บุคคล และ ชุรการ	5

3.2 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเชิงคุณภาพ (Qualitative Study Approach) เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ 2 ประเภท คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยเลือกประเภทการสัมภาษณ์มากกว่า 1 ประเภท เพื่อให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับชุดคำถามในการวิจัย และสามารถได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งเพียงพอสำหรับการนำไปวิเคราะห์

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) คือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสื่อสารพูดคุย โดยไม่ใช้แบบสอบถาม จะมีแนวของข้อคำถามให้ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้สอบถามผู้ให้สัมภาษณ์ในลักษณะการเจาะลึก และต้องอาศัยความสามารถพิเศษของผู้สัมภาษณ์ในการค้นหารายละเอียดในประเด็นที่ศึกษาอย่างลึกซึ้ง ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึกมักจะศึกษาในประชากรกลุ่มเล็กๆที่เป็นผู้ให้ข้อมูล หรือมีบทบาทสำคัญในงานวิจัย โดยที่การสัมภาษณ์เชิงลึกนั้นมิได้มุ่งหวังจะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เลือกคำตอบที่นักวิจัยคิดไว้ก่อน หรือสัมภาษณ์เพียงครั้งเดียว แต่ต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็น ให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับความสำคัญของเรื่องและสถานการณ์ ตลอดจนความเชื่อ ความหมายต่างๆ อย่างลึกซึ้งในแง่มุมต่างๆ (อัครกิตต์ เส็งมะหันต์, 2558)

การสนทนากลุ่ม (Focus group) คือ การจัดกลุ่มสนทนาประเด็นเฉพาะเป็นการใช้กระบวนการกลุ่มในการค้นหาคำตอบในประเด็นเฉพาะที่ชัดเจนลงไป คำว่าประเด็นเฉพาะหรือการ

รวมศูนย์ความสนใจไปในประเด็นเฉพาะที่มาจาก ภาษาอังกฤษว่า Focus มีความหมายถึงการกระทำรวมหมู่ของกลุ่มคนที่มารวมกัน และสนทนา หรืออภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในประเด็นที่มีกรอบวางไว้แน่นอน ไม่ใช่การสนทนาอย่างไร้ทิศทางตามบรรยากาศของการมาพบปะพูดคุยต่างๆไป กลุ่มสนทนาประเด็นเฉพาะเป็นกลุ่มบุคคลประมาณ 7-10 คน ที่คัดเลือกมาเข้ากลุ่มโดยใช้หลักเกณฑ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ หรือลักษณะทางจิตวิทยา หรือลักษณะทางทัศนคติ หรือพฤติกรรมที่มีความใกล้เคียงกัน ให้เข้าร่วมอภิปรายถกเถียงกัน (ร.ศ.ดร.กิติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์, 2554)

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

มีรูปแบบการวิจัยการใช้เครื่องมือในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group) จากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะประกอบไปด้วย คำถามแบบปลายเปิด (Open Questions) เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลต่างๆและสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2: คำถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 3: คำถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร

ส่วนที่ 4: คำถามเกี่ยวกับแนวคิดและมุมมองในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารส่งโดยใช้ภาษาอังกฤษ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูล ช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2559 โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และ การสนทนากลุ่ม (Focus group) จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชากรที่เป็นพนักงานใน บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำนวน 7 คน แบบตัวต่อตัว โดยใช้ลักษณะการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกเป็นกันเองและผ่อนคลาย ก่อให้เกิดความร่วมมืออย่างเต็มที่กับผู้วิจัย โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตในการจดบันทึก และบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ ซึ่งจะใช้เวลาประมาณ 20-30 นาที/คน ทั้งนี้

ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ณ ขณะสัมภาษณ์ และความร่วมมือของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์ในแต่ละราย ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันจนกว่าจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วน หรือจนกว่าไม่พบข้อสงสัย หรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น ซึ่งเรียกว่า ข้อมูลอิ่มตัว (Data Saturation) จึงหยุดการสัมภาษณ์ อดอง นัยพัฒนา (2548, น.233) อธิบายว่า การอิ่มตัวของข้อมูล อาจเกิดจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้มีลักษณะแบบแผนอย่างเดียวกัน (Emergence of Regularities) หรืออีกนัยหนึ่งคือข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ส่วนใหญ่มีลักษณะทับซ้อนสาระในประเด็นเดียวกัน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group) จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชากรที่เป็นพนักงานใน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำนวน 7 คน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ และนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาประมวลผลข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์วาทกรรม Discourse Analysis

ไชยรัตน์ เจริญสิน โอปาร (2542) ได้กล่าวว่าการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis) คือ การพยายามศึกษาและสืบค้นถึงกระบวนการ ขั้นตอน ลำดับเหตุการณ์และรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ ในการสร้างเอกลักษณ์และการต่อสู้เพื่อช่วงชิงการนำ และความสัมพันธ์ที่มีความสลับซับซ้อนในสังคม ที่เป็นตัวกำหนด เช่น สถาบันต่างๆ ในสังคมรวมถึงระบบเศรษฐกิจ กระบวนการทางสังคม แบบแผนพฤติกรรม จารีตประเพณี ดังที่ ฟูโก (Michel Foucault) ได้ให้ความสำคัญกับวาทกรรมที่เป็นเฉพาะด้านที่สำคัญในสังคมนั้นๆ เช่นวาทกรรมของบรรดาผู้เชี่ยวชาญในแขนงวิชาต่างๆ ที่ทำการกำหนดขอบเขตสิ่งที่พูด สิ่งที่ศึกษา จะพูดอย่างไร พูดเรื่องอะไร ใครเป็นผู้พูด เช่น แพทย์มีอำนาจ ความชอบธรรมในการพูดถึงความเจ็บป่วย สุขภาพอนามัยในเรื่องกระบวนการ ขั้นตอน ในการวิเคราะห์วาทกรรม ดร.ไชยรัตน์ เจริญสิน โอปาร ได้กล่าวว่า เริ่มด้วยการตั้งคำถามที่ง่าย ๆ ว่าอะไรคือสิ่งที่เรียกว่า การพัฒนา เป็นการตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบค้นหาเอกลักษณ์ ของคำว่า การพัฒนา ไม่ใช่เป็นการค้นหา เจาะลึกความหมาย แต่เป็นการทำให้เราเห็นถึงความ โยงใยของความสัมพันธ์เชิงอำนาจในสังคม และยังทำให้เราเห็นถึงความเลื่อนไหลเปลี่ยนแปลงมากกว่าความเป็นเอกภาพ คำถามดังกล่าวนี้ทำให้เราเห็นว่า ใครเป็นผู้มีอำนาจ ความชอบธรรมในการพูดถึงเรื่องการพัฒนา และพูดว่าอย่างไร ใช้วิธีการใด

ธงชัย วินิจจะกุล (2534, น. 18) ได้ให้คำอธิบายวาทกรรม คือ การแสดงออกของการสื่อสาร การสื่อความ และสิ่งที่แสดงออก หรือสิ่งที่สื่อความกัน โดยเมื่อใช้คำนี้จะไม่เพ่งเล็งบุคคลที่

ทำการสนทนาหรือสื่อสารกัน แต่เพิ่งเล็งถึงตัวกระทำ คือ การสื่อความ และเพิ่งเล็งถึงความหมาย หรือสิ่งที่สื่อความกัน

การเลือกวิธีการวิเคราะห์วาทกรรม Discourse Analysis มาใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ จึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุด เนื่องจากการเริ่มด้วยการตั้งคำถามที่ง่าย ๆ และมีการพัฒนาคำถาม ซึ่งจะนำไปสู่การรับรู้ถึงมุมมองและความคิดเห็นต่างๆ

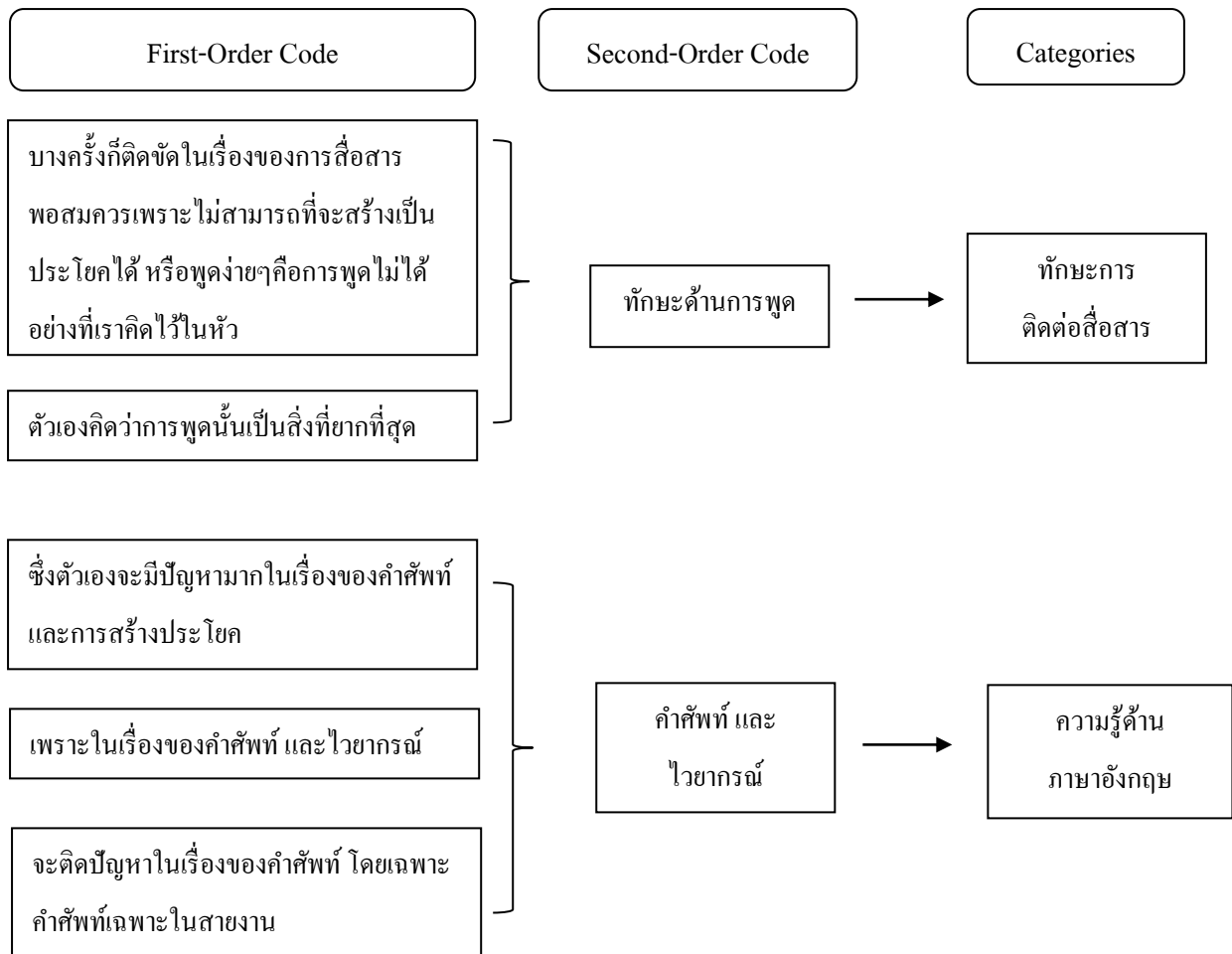
3.5.1 ตัวอย่างการวิเคราะห์แบบ Discourse Analysis

“บางครั้งก็ติดขัดในเรื่องของการสื่อสารพอสมควรเพราะไม่สามารถที่จะสร้างเป็น ประโยคได้ หรือพูดง่าย ๆ ก็คือ พูดไม่ได้อย่างที่เราคิดไว้ในหัว เพราะในเรื่องของ คำศัพท์ และ ไวยากรณ์ ยิ่งตอนที่เรานำเสนองานในที่ประชุมจะค่อนข้าง เป็นปัญหา เพราะเราไม่เข้าใจในคำศัพท์และสร้างประโยคเพื่อพูดนำเสนอไม่ดี เท่าที่เราตั้งใจไว้”

“ซึ่งตัวเองจะมีปัญหามากในเรื่องของคำศัพท์และการสร้างประโยคจนบางครั้งจะ สื่อสารกับเจ้านายเป็นภาษาไทยไปเลย เพราะเจ้านายมาอยู่ในเมืองไทยนาน พอสมควรแล้วก็เข้าใจในภาษาไทยมากพอที่จะสื่อสารกับตัวเองได้”

“ส่วนมาตัวเองจะพูดติดต่อประสานงานระหว่าง ลูกค้ากับผู้ผลิตขงเป็นหลัก มีพูด กับทางเพื่อนร่วมงานที่อยู่ทีอื่นบ้างในบางครั้ง จะติดปัญหาในเรื่องของคำศัพท์ โดยเฉพาะคำศัพท์เฉพาะในสายงาน ตัวเองคิดว่า การพูดนั้นเป็นสิ่งที่ยากที่สุด เพราะเราไม่มีเวลาในการกลั่นกรองคำศัพท์ที่เราจะใช้”

จากตัวอย่างในการวิเคราะห์วาทกรรม(Discourse Analysis) ข้างต้น พบว่ามีหลาย วาทกรรมตกอยู่ในประเด็นในเรื่องของทักษะการติดต่อสื่อสาร ในด้านการพูด เช่น “บางครั้งก็ ติดขัดในเรื่องของการสื่อสาร”, “พูดไม่ได้อย่างที่เราคิดไว้ในหัว”, “สื่อสารกับเจ้านายเป็นภาษาไทย ไปเลย”, “การพูดนั้นเป็นสิ่งที่ยากที่สุด” และก็มีในบางวาทกรรมที่ตกอยู่ในประเด็นของ ความรู้ทาง ภาษาอังกฤษ เช่น “ซึ่งตัวเองจะมีปัญหามากในเรื่องของคำศัพท์และการสร้างประโยค”, “จะติด ปัญหาในเรื่องของคำศัพท์ โดยเฉพาะคำศัพท์เฉพาะในสายงาน”



ภาพที่ 3.1 ตัวอย่างวิธีวิเคราะห์ข้อมูล โดยการให้รหัสข้อมูล (Coding) และจัดหมวดหมู่

3.6 ความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Reliability)

ผู้วิจัยได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Reliability) ด้วยการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎี จากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยให้ความสำคัญกับแหล่งที่มาข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลเกิดความน่าเชื่อถือ ส่วนในรูปแบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จะศึกษาจากคำถามในการวิจัยเชิงคุณภาพอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการตั้งคำถาม และให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Reliability) ก่อนออกไปสัมภาษณ์ ซึ่งก่อนการสัมภาษณ์จริง ผู้วิจัยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 2-3 คน เพื่อทดสอบว่าคำถามที่จะใช้ในการวิจัยนั้น ครอบคลุมกับเนื้อหาของการวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ และหากพบอุปสรรคหรือปัญหา จะนำผลสัมภาษณ์มาปรับปรุงกับอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนที่จะสัมภาษณ์จริง เพื่อให้เกิดชุดคำถามการวิจัยที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ นอกจากนี้การทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยนำผลการสัมภาษณ์ที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการเรียบเรียงบทสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และทำการ coding ข้อมูลเหล่านั้นเพื่อหา theme และ concept อีกทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาการวิจัยตามบทสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โนและประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์จากบทสัมภาษณ์ของพนักงาน บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัย การติดต่อสื่อสารและแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) อย่างไร และในด้านใด โดยเป็นการตอบคำถามงานวิจัยข้อที่ 1 ที่กล่าวว่า

การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างไร และในด้านใด

Theme 1: การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

Theme 1	Concept	Sub Concept
การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	1. ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	ทักษะการพูด ทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน
	2. ทักษะการคิด	มุมมองในแง่บวกต่อการใช้ภาษาอังกฤษ
	3. ความรู้	ความรู้ในเชิงภาษาอังกฤษทั่วไป ความรู้ของคำศัพท์ในหน้าที่สายงาน

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (ต่อ)

Theme 1	Concept	Sub Concept
	4. ระบบสังคม และวัฒนธรรม	วัฒนธรรมของคนไทยที่พูดภาษาไทยเป็นภาษากลาง วัฒนธรรมขององค์กรที่เป็นบริษัทข้ามชาติ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในพนักงาน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 7 คน พบว่า รูปแบบของการติดต่อสื่อสารที่แยกประเด็นสำคัญของผู้ที่ส่งสาร และผู้รับสารออกเป็น 4 ประเด็น คือ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ และระบบสังคมและวัฒนธรรมนั้น ในแต่ละประเด็นต่างมีข้อมูลที่ค้นพบได้จากการสัมภาษณ์ได้แตกต่างกันออกไป โดยผู้วิจัยได้จำแนกตามรายละเอียดดังนี้

4.1 ทักษะการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการติดต่อสื่อสาร: ทักษะด้านการพูด

Concept	Topic	Reason	Finding
ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	ทักษะการพูด	ปัญหาในเรื่องของคำศัพท์ และไวยากรณ์	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในแง่ของเวลาและคุณภาพของงาน

4.1.1 ทักษะด้านการพูด จากการสัมภาษณ์พนักงานในเรื่องของทักษะทางด้านการพูดโดยส่วนใหญ่ได้กล่าวไปในเชิงเดียวกันในเรื่องของปัญหาในส่วนของคำศัพท์ และ ไวยากรณ์ที่ทำให้การพูดกับชาวต่างชาติ หรือ เจ้านายที่เป็นชาวต่างชาติมีปัญหาและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังที่ P6 ได้กล่าวว่า

“ตัวเองเป็นคนที่สามารถภาษาอังกฤษพอได้ พูดพอที่จะเข้าใจ และพูดได้ในแบบที่เป็นคำๆ ไป จะให้สร้างประโยคเป็นกลุ่มๆ หรือเป็นรูปแบบที่ถูกไวยากรณ์คงจะไม่ได้ บางครั้งก็ติดขัดในเรื่องของการสื่อสารพอสมควรเพราะไม่สามารถที่จะสร้างเป็นประโยคได้ หรือพูดง่าย ๆ ก็คือการพูดไม่ได้อย่างที่เราคิดไว้ในหัว เพราะใน

เรื่องของคำศัพท์ และไวยากรณ์ ยิ่งตอนที่เรานำเสนองานในที่ประชุมจะค่อนข้างเป็นปัญหา เพราะเราไม่เข้าใจในคำศัพท์และสร้างประโยคเพื่อพูดนำเสนอไม่ดีเท่าที่เราตั้งใจไว้ ถ้าถามว่าเราพูดได้ดีกว่านี้หรือไม่ถ้าเป็นภาษาไทยบอกเลยว่าได้แน่นอนแต่ถ้าเป็นภาษาอังกฤษคงทำได้แค่ให้เข้าใจแต่ไม่ลึกซึ้งในเนื้อหา”

ซึ่งคำพูดของ P7 ก็มีความคล้ายกันในส่วนของคำศัพท์และไวยากรณ์ ที่กล่าวว่า

“โดยส่วนมากตัวเองจะพูดกับหัวหน้าที่เป็นชาวต่างชาติเป็นหลัก ทั้งในการสั่งงานหรือรายงานผลของการทำงาน จะมีคุยกับเพื่อนร่วมงานต่างสาขาที่เป็นชาวต่างชาติบ้างในบางครั้ง ซึ่งตัวเองจะมีปัญหามากในเรื่องของคำศัพท์และการสร้างประโยคจนบางครั้งจะสื่อสารกับเจ้านายเป็นภาษาไทยไปเลย เพราะเจ้านายมาอยู่ในเมืองไทยนานพอสมควรแล้วก็เข้าใจในภาษาไทยมากพอที่จะสื่อสารกับตัวเองได้ ตัวเองมองว่าการสื่อสารแบบนี้ก็มีผลกับการทำงานของตัวเองพอสมควร เพราะบางครั้งตัวเองพยายามที่จะรายงานผลการการทำงานต่อเจ้านายก็จะไม่ดีมากนักเพราะคิดในเรื่องของภาษาทำให้ต้องอธิบายกันนานเลย จนสุดท้ายก็ต้องพูดเป็นภาษาไทยซึ่งไม่รู้ว่าจะเจ้านายจะเข้าใจหรือไม่”

ทาง P4 ก็มีปัญหาในเรื่องของคำศัพท์และไวยากรณ์ดังที่กล่าวว่า

“ส่วนมากตัวเองจะพูดติดต่อประสานงานระหว่าง ลูกค้ากับผู้ผลิตยางเป็นหลัก มีพูดกับทางเพื่อนร่วมงานที่อยู่ที่ยื่นบ้างในบางครั้ง จะคิดปัญหาในเรื่องของคำศัพท์ โดยเฉพาะคำศัพท์เฉพาะในสายงาน ตัวเองคิดว่า การพูดนั้นเป็นสิ่งที่ยากที่สุด เพราะเราไม่มีเวลาในการถ่วงถ่วงคำศัพท์ที่เราจะใช้จนบางครั้งทำให้เกิดปัญหาการไม่เข้าใจในสิ่งที่พูดออกไป และเกิดความผิดพลาดได้ โดยเฉพาะกับทางลูกค้า และเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวต่างชาติ กับผู้ผลิตที่เป็นคนไทยจะไม่ค่อยเป็นปัญหามากนักเพราะยังคุยเป็นภาษาไทยได้ บางครั้งรู้สึกเสียเวลามากๆเวลาที่ตัวเองพูดไม่เข้าใจถึงเวลาที่ตัวเองมีงานเยอะแล้วต้องรีบก็จะยังมีปัญหาเพราะเวลาลูกค้ามีเรื่องเร่งด่วนลูกค้าจะเลือกการโทรศัพท์มาหา มากกว่าที่จะใช้อีเมล แล้วเรารู้สึกว่าเราพูดให้ลูกค้าเข้าใจยากและใช้เวลานานมากกว่าที่ลูกค้าจะเข้าใจ จนสุดท้ายบางครั้งแก้ปัญหาโดยการบอกลูกค้าไปว่าเราจะเขียนเมลกลับไปให้แทนที่การพูดตอบเขาไปเลยยังทำให้ลูกค้าเสียเวลาเพราะต้องรอเราตอบอีเมลกลับไป”

ซึ่งพนักงานคนอื่นก็มีการสัมภาษณ์ไปในทิศทางเดียวกันดังเช่น การที่ P1 กล่าวว่า

“ตัวเองจะคิดในเรื่องของคำศัพท์เฉพาะที่ไม่ค่อยจะรู้ เวลาที่ตนเองจะพูดกับเจ้านายหรือกับทางลูกค้ามันต้องอธิบายเป็นคำอธิบายยาวๆ แทนที่จะพูดคำศัพท์คำนั้นไปเลยแล้วเข้าใจกันเลย บางครั้งอธิบายมาๆก็ไม่เข้าใจไม่รู้เรื่องไปเลย”

เช่นเดียวกับทาง P2 ที่กล่าวว่า

“ตัวเองพอจะพูดเป็นประโยคได้บ้างแต่อาจจะไม่สวยหรู แต่ก็พอที่จะทำให้คนฟังเข้าใจได้ แต่หากจะให้ถูกหลักไวยากรณ์คงจะยากเพราะเราเองก็ไม่ใช้ *Native Speaker* ที่จะพูดได้ถูกต้องทั้งหมด”

จากการสัมภาษณ์พบประเด็นที่สำคัญคือการที่พนักงานต้องการที่จะพูดแต่ไม่เป็นไปตามที่คิดหรือตั้งใจไว้เนื่องมาจากการไม่รู้ในคำศัพท์ และ ตัวของไวยากรณ์จนทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด รวมไปถึงการที่จะต้องพูดมากกว่าสองถึงสามครั้งเพื่อทำให้ผู้ฟังที่เป็นชาวต่างชาติเข้าใจ รวมไปถึงทักษะทางการพูดเป็นทักษะที่ต้องได้ตอบในทันทีในระหว่างการสนทนา จึงทำให้ผู้พูดที่ไม่มีทักษะที่ดีพอจะทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจในสิ่งที่ตนพยายามสื่อสารออกไป

ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงทั้งในแง่ของเวลา เนื่องจากผู้พูดจำเป็นต้องพูดซ้ำหลายครั้งเพื่อสื่อสารให้ผู้ฟังเข้าใจในเรื่องที่จะสื่อสารทำให้ต้องใช้เวลามากขึ้นกว่าการสื่อสารธรรมดาโดยใช้ภาษาไทยในกาติดต่อสื่อสาร และในแง่ของคุณภาพของงาน โดยเฉพาะเวลาที่พนักงานจะต้องประสานงานกับลูกค้า หรือแก้ปัญหาจากการโทรศัพท์เข้ามาสอบถามจากลูกค้าโดยตรง แล้วเกิดการสื่อสารกันที่ไม่ดีพอเนื่องมาจากขาดทักษะความสามารถทางการพูดจนทำให้คุณภาพของการสื่อสารและประสานงานกับลูกค้าลดลง ลูกค้าไม่เข้าใจในสิ่งที่พนักงานได้ตอบไป หรือแม้แต่การรายงานผลการทำงานกับเจ้านายก็ไม่สามารถทำได้ดีมากนัก เนื่องจากทักษะในการพูดนำเสนอโดยใช้ภาษาอังกฤษที่ทำให้พนักงานไม่สามารถสื่อสารได้ดีพอเท่ากับการนำเสนอเป็นภาษาไทย ดังนั้นทักษะด้านการพูดส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในแง่ของเวลา และ คุณภาพของงาน

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการติดต่อสื่อสาร: ทักษะด้านการฟัง

Concept	Topic	Reason	Finding
ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	ทักษะการฟัง	ปัญหาในเรื่องของสำเนียงของชาวต่างชาติที่ไม่คุ้นชิน	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในแง่ของเวลาและคุณภาพของงาน

4.1.2 ทักษะด้านการฟัง จากการสัมภาษณ์พนักงานในเรื่องของทักษะทางการฟังนั้นจะมีปัญหาจากสำเนียงของชาวต่างชาติที่มีความหลากหลายเนื่องจากการที่ตัวบริษัทมีลักษณะธุรกิจที่ทำการซื้อขายกับบริษัทอื่นๆทั่วโลก อีกทั้งยังเป็ยบรรษัทข้ามชาติที่เข้ามาเปิดกิจการในประเทศไทยแต่ยังจำเป็นจะต้องติดต่อกับบริษัทแม่ที่อยู่ในสิงคโปร์เป็นหลัก ดังนั้นพนักงานส่วนมากจะมีปัญหาในเรื่องของการฟังจากสำเนียงที่แตกต่างและไม่คุ้นชิน ดังจะเห็นได้จากการที่ P3 พูดว่า

“โดยส่วนมากในเรื่องของการฟัง ก็จะมีการฟังเจ้านายที่เป็นชาวต่างชาติเป็นหลัก ก็มีความเข้าใจทั้งหมดนะเพราะมีความคุ้นชิน พูดกันทุกวันๆก็จะฟังแล้วคุ้นชินง่ายขึ้น แต่ถ้าเป็นชาวต่างประเทศ เป็นลูกค้าฝั่งยุโรป หรืออินเดีย สำเนียงบางส่วนเราจะไม่เข้าใจ การฟังจะต้องตั้งใจฟังทุกๆจุดที่ลูกค้าพูดมา และปัญหาที่พบคือถ้าเจอตัวต่อตัวจะไม่ค่อยเป็นปัญหามาก เพราะเขาจะพูดช้ากว่า ยิ่งเขาเห็นเราทำหน้าไม่ค่อยเข้าใจเขาก็จะพูดช้าให้ แต่ถ้าทางโทรศัพท์จะเป็นปัญหามาก เพราะถ้าเราไม่สามารถจับใจความได้ทั้งหมด เราก็จะหลุดจุดที่สำคัญไป ยิ่งเป็นสำเนียงที่ไม่คุ้น และพูดเร็ว ก็ยังเป็นปัญหา หรือพูดในเรื่องที่เราไม่มีความรู้โดยตรง เราก็จะยิ่งต้องตั้งใจฟังมากขึ้น”

เช่นเดียวกับการที่ P4 พูดว่า

“สำหรับการฟังตัวเองจะมีปัญหามากในเวลาที่ต้องติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติที่ไม่คุ้นชินกับสำเนียง เช่น พวกอินเดีย หรือ จีน จะพูดเร็วมาก จีนนี่ยิ่งไปกันใหญ่เลยเพราะบางทีลูกค้าคนจีนก็ไม่ค่อยเก่งภาษาอังกฤษ เราก็ยังไม่เก่งภาษาอังกฤษก็จะยังไม่เข้าใจกันไปใหญ่ บางครั้งคุยกันเป็นชั่วโมงเพื่อจะถามปัญหาแค่นิดเดียวก็มีนะ”

ซึ่งมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับ P6 ที่พูดว่า

“ถ้าเจอชาวต่างชาติที่พูดเร็วๆ ก็จะฟังไม่ได้ ฟังยาก ก็จะต้องบอกให้เค้าพูดช้าลงยังเป็นสำเนียงของคนอินเดียอีก ทั้งเร็วทั้งฟังยาก แต่ถ้าเป็นสำเนียงที่คุ้นเคย ก็พอจะฟังรู้เรื่องและเข้าใจง่ายขึ้น”

แต่ยังมีบางความเห็นที่ไม่ได้เป็นปัญหามากนักในส่วนของการฟัง หรืออาจจะมีส่วนแต่ไม่กระทบการทำงาน ดังที่ P2 ได้กล่าวว่า

“จริงๆ การฟังเป็นทักษะที่ใช้บ่อยนะ ต้องสื่อสารกับเจ้านายที่เป็นชาวต่างชาติหรือลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติ แต่หลักๆก็จะเป็นเจ้านาย และมีลูกค้าบ้าง ตัวเองคิดว่ามีปัญหบ้างบางครั้งที่เราอาจจะไม่เข้าใจทั้งหมด เข้าใจคิดบ้าง แต่โดยรวมยังถือ

ว่าโอเค ตัวเองคิดว่า การฟังถ้าเราฟังไม่ทัน หรือฟังไม่เข้าใจ เราอาจจะขอให้เขาพูดใหม่อีกครั้งได้ แต่สิ่งที่น่ากลัวของการฟัง คือ หากเราฟังผิดหรือถูก เราอาจจะไม่ได้สื่อสารโต้กลับออกไป เราคิดว่าถูกแล้ว แต่จริงๆ แล้วอาจจะเข้าใจผิด อีกฝ่ายเค้าก็จะไม่รู้เลย ในเรื่องของสำเนียงตัวเองคิดว่าแต่ละลูกคำก็จะมีสำเนียงที่ไม่เหมือนกันนะ เราอาจจะไม่เคยชินไม่คุ้นหูในช่วงแรกๆ ทำให้การสื่อสารอาจจะต้องใช้เวลามากกว่าปกติ แต่ฟังบ่อยๆ ก็จะคุ้นชินไปเอง และจะดีขึ้นในการฟังครั้งต่อไป”

จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบประเด็นในเรื่องของทักษะการสื่อสารทางด้านการฟังของพนักงานในบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพนักงานส่วนมากจะใช้ทักษะการฟังในด้านของการฟังลูกคำที่เป็นชาวต่างชาติเป็นส่วนใหญ่ และพนักงานส่วนมากจะติดปัญหาในเรื่องของสำเนียงของชาวต่างชาติที่ไม่คุ้นชิน โดยเฉพาะจากชาวอินเดีย และชาวจีน โดยพนักงานไม่สามารถที่จะจับใจความสำคัญที่ลูกคำพูดได้เนื่องจากสำเนียงและการพูดที่รวดเร็วเกินไป

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยยังพบอีกว่าทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ นั้นส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในแง่ของเวลาที่พบว่า พนักงานที่มีปัญหาในเรื่องของสำเนียงชาวต่างชาติจำเป็นต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจจากการฟังที่นานกว่าการฟังภาษาไทยหรือการฟังจากชาวต่างชาติที่สำเนียงคุ้นเคยกว่า และในแง่ของคุณภาพงานที่พบว่าในบางครั้งการฟังที่ไม่เข้าใจนั้นทำให้เกิดการทำงานที่ผิดพลาดขึ้นจนทำให้จะต้องทำใหม่ เช่น การฟังคำสั่งจากเจ้านาย หรือการฟังในสิ่งที่ลูกคำต้องการ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการติดต่อสื่อสาร: ทักษะด้านการอ่าน

Concept	Topic	Reason	Finding
ทักษะในการติดต่อสื่อสาร	ทักษะการอ่าน	ปัญหาในเรื่องของการอ่านรายงานที่เป็นทางการ หรือบทความที่เป็นภาษาต่างชาติ	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในแง่คุณภาพของงาน

4.1.3 ทักษะด้านการอ่าน ผู้วิจัยพบว่าโดยส่วนมากพนักงานใน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด จะใช้ทักษะการอ่านในเรื่องของอีเมลเป็นหลัก เพราะวัฒนธรรมองค์กรหรือวัฒนธรรมของวงการยางพารา จะสื่อสารกันโดยใช้อีเมลเป็นหลัก จึงทำให้

พนักงานจะต้องอ่านอีเมลในแต่ละวันนั้นมีมาก แต่พนักงานสามารถที่จะทำความเข้าใจในการสื่อสารทางอีเมลได้ดีและไม่ค่อยที่จะเป็นปัญหา นั้นเป็นเพราะภาษาที่ใช้ในการเขียนอีเมลนั้นค่อนข้างจะเป็นภาษาที่ง่าย ใช้เพื่อให้อีกฝ่ายเข้าใจให้เร็วที่สุด อีกทั้งยังเป็นคำศัพท์ที่พนักงานเจอในทุกๆวันยิ่งทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น แต่พนักงานส่วนมากจะมีปัญหาในการอ่านตัวรายงานที่เป็นภาษาทางการหรือบทความต่างประเทศที่เป็นทางการเช่น งานวิจัย บทความวิเคราะห์ตลาด หรือข่าวที่เป็นทางการ ดังจะเห็นได้จากการที่ P2 กล่าวว่า

“การอ่านส่วนใหญ่จะเป็นอีเมล อันนี้ก็ใช้บ่อยเลยนะ เพราะวัฒนธรรมองค์กรก็คืออีเมลที่เป็นภาษาอังกฤษ 100% ทั้งในองค์กรและภายนอกองค์กร สื่อสารอีเมลเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมดเลย ถ้าเป็นอีเมลที่อ่านบ่อยๆก็จะสามารถเข้าใจมันได้ ใช้เวลาไม่นาน แต่ถ้าเป็นข่าว หรือบทความ ที่เราไม่คุ้นเคยก็อาจจะต้องใช้เวลามากกว่าปกติ บางครั้งเป็นรายงานสถานการณ์จากเจ้านายที่อยู่สำนักงานใหญ่ อันนี้ก็ค่อนข้างยากเลย เพราะภาษาที่เค้าใช้ ทั้งในเรื่องของคำศัพท์ หรือรูปแบบประโยคก็ทำให้เราอ่านได้ยากขึ้น เข้าใจยากขึ้น จนบางครั้งตัดสินใจไม่อ่านไปเลย แล้วทำให้พลาดข้อมูลที่สำคัญๆ ไปเยอะเหมือนกันนะ เช่นพวกสถานการณ์ต่าง ทำให้เวลาที่ต้องคุยกับลูกค้าก็จะตามเขาไม่ทันเหมือนกัน”

เช่นเดียวกับสิ่งที่ P6 พูดไว้ว่า

“ถ้าเป็นการอ่านอีเมลแบบทั่วไป หรือเป็นเมลปกติที่เกี่ยวข้องกับงาน อีเมลจากคนเดิมๆ ก็จะไม่มีปัญหาอะ ส่วนใหญ่แล้วจะอ่านเที่ยวเดียวรู้เรื่อง แต่ถ้าเป็นเมลอื่นๆ ที่มีการใช้ศัพท์สูง ศัพท์เป็นทางการ พี่คงต้องใช้ google ช่วย และจดหมายในรูปแบบทางการก็ต้องใช้ตัวช่วยแปล เช่น google หรือ ดิกชันนารี ยิ่งถ้าเป็นทางด้านกฎหมายจะยกให้ทางกฎหมายขององค์กรแปลให้เลยเพราะเรากลัวเราจะเข้าใจในสิ่งที่อ่านผิดไปจริงๆแล้วถ้าเป็นอีเมลการอ่าน-เขียนที่ไม่กลัวเท่าไรนะ เพราะปัจจุบันนี้มีตัวช่วยในการแปล มีโปรแกรมแปลเข้ามาช่วยได้เยอะเลย แต่ตัวพี่เองต้องใช้เวลามากกว่าคนอื่น บางอย่างอ่านทีเดียวเข้าใจ แต่ด้วยเราทักษะไม่ดี ไม่มั่นใจในตัวเอง ทำให้เราต้องอ่านซ้ำ เพื่อให้มั่นใจว่าเราเข้าใจถูกต้อง หรือถ้าไม่มั่นใจจริงก็ขอช่วยเพื่อนให้มาอ่านและช่วยเราอีกทางหนึ่ง”

แต่ในมุมมองของ P3 และ P5 กลับมีมุมมองที่ต่างออกไปในเรื่องของการอ่าน ที่โดยส่วนมากเป็นการอ่านที่เน้นไปในเรื่องของการอ่านเมลที่มีรูปแบบเดิมๆ ตามสายงานที่ตนเองทำอยู่จึงทำให้ไม่มีปัญหาในเรื่องของการอ่านและไม่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่ทำมากนัก

“การอ่านเข้าใจได้หมด จะอ่านการอ่านมากที่สุด จะเป็นการอ่านอีเมลเกี่ยวกับ ลูกค้า ตามสินค้า การแจ้งลูกค้า แจ้งคู่ค้า และอ่านเกี่ยวกับสรุปการประชุม ซึ่งโดย ส่วนมากจะเป็นอีเมลในรูปแบบเดิมๆ ที่ใช้คำศัพท์ที่ไม่แตกต่างกันมาก จะเข้าใจได้ ด้วยตัวงานอยู่แล้ว”

“ส่วนมากอ่านอีเมลติดตามงานจากลูกค้าหรือผู้ผลิต ที่มีรูปแบบที่เข้าใจกันอยู่แล้ว ในตัวงาน และส่วนมากจะอ่านเมลจากลูกค้าในเชิงการประสานงานมากกว่า เป็น อีเมลที่ใช้ภาษาทั่วไปเข้าใจง่าย อีกอย่างเป็นเรื่องของงานที่เราทำอยู่แล้วเลยไม่ ยาก”

จากการบทสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า ในเรื่องของทักษะการอ่านนั้นพนักงานโดยส่วน ใหญ่ใช้ทักษะในด้านนี้มากที่สุดจากในเรื่องของการอ่านอีเมลที่ใช้ในการทำงาน โดยส่วนมาก พนักงานจะพบเจอปัญหาจากการอ่านในเชิงจดหมายหรืออีเมลที่เป็นทางการมากกว่าซึ่งไม่ได้พบ เจอบ่อยมากในการทำงาน แต่สำหรับพนักงานบางคนที่เป็นจำเป็นต้องใช้อีเมลที่เป็นบทความ วิเคราะห์ที่เขียนเป็นภาษาทางการนำมาใช้ในการทำงานก็จะพบเจอปัญหาจนทำให้กระทบกับงาน ในเรื่องของคุณภาพของงานเนื่องจากไม่สามารถใช้อีเมลหรือบทความเหล่านั้นมาใช้ในการทำงาน ได้เนื่องจากทักษะการอ่านที่ไม่ดีมากนักจนบางครั้งพนักงานคนนั้นตัดสินใจเลือกที่จะไม่อ่านอีเมล หรือบทความเหล่านั้นไปเลย

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการติดต่อสื่อสาร: ทักษะด้านการเขียน

Concept	Topic	Reason	Finding
ทักษะในการ ติดต่อสื่อสาร	ทักษะการเขียน	ปัญหาในเรื่องของการเขียนที่เป็น ทางการ	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในแง่ของ เวลาและคุณภาพของงาน

4.1.4 ทักษะด้านการเขียน ผู้วิจัยพบว่าโดยส่วนมากพนักงานใน บริษัทอาร์วัน อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ใช้ทักษะการเขียนในรูปแบบของอีเมลเป็นส่วนใหญ่ซึ่งจะ ค่อนข้างเหมือนกันกับทักษะการอ่าน โดยส่วนมากจะเป็นการโต้ตอบ ตามงาน หรือรายงานผล ซึ่ง เป็นรูปแบบการเขียนอีเมลที่เป็นลักษณะธรรมดาไม่ได้ซับซ้อนหรือต้องใช้ภาษาที่สละสลวยมาก นัก ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของ P2, P5, P6, และ P7 ที่กล่าวว่า

“จริงๆ การเขียนไม่ค่อยมีปัญหาเพราะเป็นการเขียนที่เราต้องใช้เวลาไต่ตรง มั่นพอสมควร มันไม่เหมือนการพูดที่ต้องตอบสนองเลย หรือการฟังที่ต้องเข้าใจ

เลย ลักษณะของอีเมลที่เขียน ไปก็จะเป็นอีเมลแบบเดิมๆ ที่เราก็ดำเนินการก่อนแล้ว ก็เลยไม่มีปัญหาอะไร แต่อาจจะเขียนไม่ถูกต้องบ้าง การเรียบเรียงคำพูด ไม่ดีเท่าที่ควร หรือไม่ได้เป็นสำนวนที่ฟังแล้วน่าฟังสักเท่าไร แต่คิดว่าผู้รับเข้าใจได้”

“เขียนอีเมลติดต่อสื่อสารทั่วไป ที่ไม่เน้นไวยากรณ์ เช่นตามงาน ตามความ เคลื่อนไหวของสินค้า แต่บางครั้งก็มักต้องใช้ไวยากรณ์บ้างในจำพวกรายงานหรือ จดหมายร้องเรียนที่ต้องส่งให้ลูกค้า แต่โดยรวมไม่ได้เน้นการเขียนแบบไวยากรณ์ มากนัก แค่ให้พอเข้าใจก็ได้แล้ว”

“ด้านการเขียนโดยส่วนมากจะเป็นอีเมลนะที่ใช้บ่อยๆ แต่จะเขียนง่ายๆ เพราะคนที่เรากำลังติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปกติ ไม่ได้เป็นระดับผู้ใหญ่ ก็ให้พอสื่อสารเข้าใจ นานๆจะมีสักครั้งที่มีการไม่เข้าใจในสิ่งที่เราเขียน แต่ไม่ได้เป็นปัญหา”

“ส่วนมากจะเป็นการเขียนที่มีรูปแบบตายตัวอยู่แล้ว เช่นการทำรายงานส่ง สำนักงานใหญ่ เขียนอีเมลติดต่อกับเพื่อนร่วมงานต่างๆ ไป ทำเอกสารในทางสาย งานที่ค่อนข้างมีรูปแบบอยู่แล้ว และโดยสายงานคำศัพท์บางตัวเจอตั้งแต่ตอนเรียน เลยทำให้ไม่เป็นปัญหา หรือมีรูปแบบอยู่แล้วแค่เรากรอกแล้วก็ใส่ในอีเมลก็เสร็จ แล้ว”

แต่ยังมีพนักงานในบางตำแหน่งหน้าที่ ที่จำเป็นจะต้องเขียนอีเมลในการรายงานสถานการณ์ หรือ จัดทำเป็นรูปแบบรายงาน ที่จำเป็นจะต้องใช้การเขียนที่เป็นทางการก็จะทำให้เกิดปัญหาได้เช่นกัน ดังที่ P1 ได้กล่าวว่า

“การเขียน โดยส่วนมากจะเป็นอีเมลค่อนข้างเยอะ โดยเฉพาะการรายงาน สถานการณ์อย่างพาราจากที่เราไปสำรวจมา ทำให้การใช้ภาษาต้องค่อนข้าง ชัดเจน ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ เพราะว่าความหมายอาจผิดเพี้ยนได้ถ้าเขียน คลาดเคลื่อน มากไปกว่านั้น ถ้าเป็นรายงานก็ต้องสรุป และเขียนบรรยายแบบ ค่อนข้างเป็นทางการ เพื่อนำเสนอกับผู้บริหาร หัวหน้างาน ที่มองว่าทักษะด้านการ เขียนในรูปแบบทางการของพี่ยังมีน้อยอยู่จึงทำให้การเขียนส่วนใหญ่ต้องใช้ เวลานานมากเพราะจะต้องคอยดูว่าถูกต้องตาม ไวยากรณ์ หรือคนอ่านจะเข้าใจสิ่ง

ที่เราสื่อหรือไม่ บางงานที่ต้องการความเร่งด่วนจริงๆนี้ยากเลยนะเพราะต้องเสียเวลาไปมากเลยอาจจะต้องหยุดทำงานที่ทำเป็นประจำทุกวันก่อน เพื่อที่จะไปเขียนงานที่เร่งด่วนก่อน

เช่นเดียวกับสิ่งที่ P3 และ P4 พูดว่า

“การเขียนโดยส่วนมากจะเป็นการเขียนตอบ โต้อีเมลเป็นหลัก เมลที่เขียนจะเป็นลักษณะตอบโต้คุยกับลูกค้า และคู่ค้า แต่ในส่วนของเมลที่เป็นรายงานก็จะมีบ้างอาทิตย์หนึ่งเขียนประมาณ 2 วันเป็นการเขียนที่เป็นทางการเพราะต้องรายงานให้กับผู้ใหญ่ในการเขียนแบบทางการ พี่จะคิดปัญหาในการหาคำศัพท์ ที่เหมาะสม ต้องใช้เวลาคิดมากหน่อย เพื่อจะมาเขียนรายงานที่เป็นทางการ แต่ถ้าเป็นอีเมลปกติก็จะไม่เป็นไร บางกรณีเช่นจดหมายร้องเรียนที่เราอาจจะต้องเขียนตามไปทางลูกค้า หรือรายงานลูกค้า ซึ่งเป็นจดหมายที่มีความสำคัญมาก ต้องใช้ความคิดที่เหมาะสม คำศัพท์ที่เหมาะสมก็อาจจะต้องใช้เวลามากในการร่างจดหมายที่สำคัญแบบนี้ ซึ่งจะทำให้เราใช้เวลาไปกับการเขียนจดหมายทางการซะส่วนใหญ่เลย และเสียเวลามากไปหน่อย บางวันไม่ได้ทำงานปกติเลยนะ”

“ส่วนใหญ่ในเรื่องของการเขียนจะเขียนอีเมลเป็นหลัก มีทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ถ้าเป็นทางการ ก็อย่างเช่น เวลาที่มีแก้ไขปัญหาเรื่องการร้องเรียน จากลูกค้าก็จะมีการทำจดหมายเป็นทางการส่งให้กับลูกค้าและคู่ค้าซึ่งจำเป็นจะต้องเขียนดีดีเลยแหละ พี่จะคิดปัญหาในเรื่องไวยากรณ์หรือคำศัพท์ที่ใช้จะบางครั้งเขียนแล้วก็ลบเขียนใหม่ แล้วก็ลบอีกหลายรอบเลยเสียเวลามากๆ แต่ถ้าเขียนแบบไม่เป็นทางการที่ส่วนใหญ่ก็จะเป็นอีเมลที่ใช้ติดต่อกัน ตามงาน พวกนี้ก็ง่ายหน่อยเพราะใช้ภาษาทั่วๆไปได้เลย”

จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบพนักงานโดยส่วนมากจะใช้ทักษะในการเขียนเพื่อการเขียนอีเมลเป็นหลักซึ่งพบว่าปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องของการเขียนที่เป็นทางการเพราะพนักงานส่วนใหญ่จะคิดปัญหาในเรื่องของคำศัพท์ที่เป็นทางการ แต่สำหรับการเขียนอีเมลทั่วไปที่ใช้ในการสื่อสารจะไม่ค่อยเป็นปัญหามากนักอีกทั้งในปัจจุบันยังมีเครื่องมือในการช่วยค้นหาคำศัพท์เช่น ดิกชันนารี หรือ การค้นหาในอินเทอร์เน็ตที่เป็นตัวช่วยสำคัญในการค้นหาคำศัพท์ที่จะใช้ในการเขียน รวมไปถึงทักษะในด้านการเขียนสามารถที่จะใช้เวลาในการทำได้ ซึ่งแตกต่างจากทักษะด้านการพูดและการฟังที่จำเป็นจะต้องทำในทันที

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวที่พนักงานในบริษัทพบเจอจากทักษะการเขียนนั้น โดยส่วนมากจะเป็นในเรื่องของการเขียนอีเมลที่เป็นทางการเช่น การเขียนเพื่อรายงานสถานการณ์ ยางพาราแก่เจ้านายที่สำนักงานใหญ่ หรือเป็นการเขียนจดหมายร้องเรียน และจะเป็นอิทธิพลของการติดต่อสื่อสาร โดยภาษาอังกฤษที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานในแง่ของเวลาที่ทำให้พนักงานจะต้องใช้เวลาในการเขียนจดหมายร้องเรียน หรืออีเมลที่เป็นทางการเหล่านั้นมากกว่าการเขียนจดหมายธรรมดาทั่วไป แต่ไม่ส่งผลในแง่ของคุณภาพเนื่องมาจากทักษะในการเขียนนั้นสามารถที่จะใช้โปรแกรมแปลภาษาอื่นๆเข้ามาช่วยในการเขียนได้ แต่ผู้วิจัยกลับพบว่าอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารด้านทักษะการเขียนนั้นกลับปรากฏต่อประสิทธิภาพในการทำงานในแง่ของปริมาณงานที่ลดลงไป เนื่องจากการถูกรบกวนจากการเขียนจดหมายร้องเรียน หรืออีเมลที่เป็นทางการเหล่านั้นจำเป็นจะต้องใช้เวลาที่มากในการเขียนและกลับทำให้การทำงานที่เป็นงานประจำนั้นลดลงไปจนบางครั้งไม่สามารถที่จะทำงานประจำให้สำเร็จได้ในวันนี้

4.2 ทักษะคิด

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะคิด

Concept	Topic	Reason	Finding
ทักษะคิด	ทักษะคิดเชิงบวก	ชอบและรักในการเรียนรู้	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในแง่
	ต่อการใช้ภาษา	ภาษาอังกฤษและชอบที่จะใช้ภาษาอังกฤษ	ของคุณภาพของงานเพราะจะทำให้ตั้งใจในการที่จะทำงานมากขึ้น
	ทักษะคิดเชิงลบต่อ	กลัวที่จะต้องพูดหรือสื่อสาร	ส่งผลในแง่ของคุณภาพ และ
	การใช้ภาษา	กับ Native Speaker	เวลา

จากการสัมภาษณ์พนักงาน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ในแง่ของทักษะคิดในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร นั้นพบว่าพนักงานส่วนมากมีทักษะคิดในแง่บวกต่อการใช้ภาษาอังกฤษ รวมไปถึงการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ดังจะเห็นได้จากกรณีที่ P1 ได้กล่าวว่า

“ตัวเองมีความคิดในแง่บวกเพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก แล้วยังเราทำงานในบริษัทข้ามชาติที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักไม่ว่ายังไงก็หนีไม่พ้นในเรื่องของการใช้ภาษาอังกฤษ”

เช่นเดียวกับการที่ P2 ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อภาษาอังกฤษไว้ว่า

“ตัวเองมีทัศนคติในแง่บวกต่อการใช้ภาษาอังกฤษนะ เพราะมันเป็นภาษาที่มีความสำคัญในการทำงานทุกวัน ทุกๆวันก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษนะ แต่ไม่เพียงแค่งานตัวเองยังมองว่าสำคัญในทุกๆอย่าง เพราะทุกวันนี้ภาษาอังกฤษก็เข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวันตลอด”

และยังมีพนักงานท่านอื่นๆที่มีมุมมองทัศนคติต่อภาษาอังกฤษเป็นบวกและยังต้องการที่จะปรับปรุงเรียนรู้และชอบในการเรียนรู้ ดังจะเห็นจากการที่จากการที่ P3 กล่าวไว้ว่า

“ตัวเราเองชอบภาษาอังกฤษนะ ชอบอ่านพวกบทความ และนิยายภาษาอังกฤษ โดยจะพยายามเรียนรู้และปรับปรุงภาษาให้ดีขึ้นและถ้าเป็นไปได้อยากที่จะปรับปรุงในทุกๆด้านให้เก่งขึ้น”

สอดคล้องกับคำพูดของ P5 ที่กล่าวว่า

“ตัวเองมองการใช้ภาษาอังกฤษในทุกวันนี้ว่าเป็นสิ่งที่ดีนะ เพราะถือว่าได้เป็นการเรียนรู้และพัฒนาตัวเองไปในตัว โดยส่วนตัวแล้วตัวเองก็ชอบที่จะเรียนรู้ภาษาอังกฤษอยู่แล้ว ตัวเองรู้สึกสนุกเวลาที่คุยภาษาอังกฤษกับคนอื่นแล้วเขารู้เรื่องจะคุยกันสนุกแถมยังได้ฝึกภาษาอังกฤษอีกด้วย”

และทาง P6 ที่กล่าวว่า

“ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญมากนะในยุคปัจจุบัน ตัวเองก็ชอบที่จะพูดภาษาอังกฤษนะ แต่อาจจะยังไม่คล่องมากนัก โดยส่วนตัวยังมองว่าตัวเองยังขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตัวเองอยู่ และไม่ได้ให้โอกาสตัวเองในการพัฒนามากนัก แต่สาเหตุที่เลือกมาทำงานในบริษัทข้ามชาติก็เพราะอยากที่จะพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ”

แต่ยังมีพนักงานบางส่วนที่มีมุมมองทัศนคติที่มีความกลัวต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่บ้าง ดังที่ P4 ได้กล่าวว่า

“ตัวเองยังมีความรู้สึกกลัวถ้าต้องพูดกับ *Native Speaker* จริงๆ เพราะกลัวว่าสิ่งที่เราพูดไปไม่ถูกต้องแล้วเขาจะไม่เข้าใจ หรือแม้แต่ตอนที่ต้องสื่อสารกับชาวต่างชาติที่มีสำเนียงแปลกๆไป เช่นชาวอินเดีย ที่ค่อนข้างจะพูดเร็วและทำให้ฟังยากมาก บางครั้งถึงขั้นกับฟังผิดจนทำให้ต้องสื่อสารกันใหม่อีกรอบ ร้ายแรงสุดคือการฟังสำเนียงไม่ชัดและเข้าใจไปอีกแบบทำให้ทำงานผิดพลาดไป แต่ยังมีที่ตัดสินใจโทรกลับไปถามใหม่และแก้ไขได้ทัน”

ซึ่งทาง P7 ก็พูดไปในแนวลักษณะที่คล้ายกัน

“ตัวเองก็กลัวระยะเวลาที่ต้องพูดภาษาอังกฤษ แต่ก็พอพูดได้ เพราะส่วนมากเราจะพูดกับเจ้านายเป็นส่วนใหญ่ซึ่งเขาก็พอที่จะเข้าใจภาษาไทยได้อยู่ในบางครั้งถ้าสื่อสารภาษาอังกฤษไม่เข้าใจก็จะพูดเป็นภาษาไทยไปเลยก็พอสื่อสารให้เข้าใจได้อยู่”

จากการสัมภาษณ์พนักงานทั้งหมดผู้วิจัยพบว่าโดยส่วนใหญ่แล้วนั้นมีมุมมองต่อการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษที่เป็นแง่บวกและยังมีมุมมองที่ต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้นอันเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่มองว่าภาษาอังกฤษนั้นมีความสำคัญในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ไม่เพียงเท่านั้นการทำงานในปัจจุบันของพนักงานนั้นก็มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับทางลูกค้าหรือผู้ผลิต โดยทัศนคติในแง่บวกจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพราะพนักงานมีความชอบที่จะใช้ภาษาอังกฤษและก็จะยิ่งทำให้พนักงานใส่ใจที่จะเรียนรู้และทำให้เกิดงานที่มีคุณภาพมากขึ้น

แต่ผู้วิจัยยังพบว่ายังมีปัญหาเรื่องของทัศนคติในแง่ลบที่เกิดขึ้นในบางคนก็พูดถึงความกลัวที่จะใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารและยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะในเรื่องของคุณภาพของงานเนื่องจากการที่พนักงานที่มีความกลัวในการติดต่อสื่อสาร ก็จะไม่กล้าที่จะพูดคุยหรือสอบถามเจ้านายเวลาที่พนักงานมีปัญหาหรือ แม้แต่เวลาที่พนักงานต้องการจะทำการติดต่อสื่อสารกับทางลูกค้าก็เช่นกัน อาจทำให้เกิดการรับรู้ข้อมูลที่ผิดพลาดไป จากการที่พนักงานไม่กล้าที่จะติดต่อสื่อสารกับทาง Native Speaker

แต่โดยรวมแล้วนั้นพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทไม่ได้มีมุมมองหรือทัศนคติในการที่จะไม่อยากใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารในการทำงาน

4.3 ความรู้

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความรู้

Concept	Topic	Reason	Finding
ความรู้	ความรู้ในด้านภาษาอังกฤษ	ความรู้ในเรื่องของคำศัพท์เฉพาะทางในสายงาน	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานในแง่ของเวลาและคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์พนักงาน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด จากเรื่องของอิทธิพลของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยในแง่ของความรู้ที่เป็นองค์ประกอบในการติดต่อสื่อสารที่ดีนั้น โดยส่วนมากพนักงานจะมีปัญหาในเรื่องของความรู้เฉพาะด้านในสายงาน เช่น คำศัพท์เฉพาะทางสายงานที่ต้องใช้ในการประสานงานหรือสื่อสารกับทางลูกค้า โดยผู้วิจัยพบว่าปัญหาในเรื่องของคำศัพท์เฉพาะในการทำงานนั้น ค่อนข้างที่จะเป็นปัญหาที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานในหลายๆด้าน ดังที่ P6 กล่าวไว้ว่า

“เราจะต้องศึกษาคำศัพท์เฉพาะทางเพื่อทำให้เราเข้าใจงานได้ดีขึ้น แต่ก็มีในบางครั้งเราก็เจอในคำศัพท์เฉพาะที่เราไม่เคยเจอ เป็นคำศัพท์ใหม่ เราก็จะต้องใช้เวลาที่นานขึ้นในการทำความเข้าใจ อาจจะต้องไปหาในอินเทอร์เน็ต หรือแหล่งอื่นเพื่อให้เราเข้าใจก่อน ยิ่งเวลาที่จะต้องเขียนจดหมายเพื่อส่งให้ลูกค้าโดยเฉพาะจดหมายที่เป็นทางการ เราต้องคิดและหาคำศัพท์ที่เหมาะสมก็ยิ่งจะต้องใช้เวลาที่นานขึ้นไปอีก”

ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่ P5 พูดว่า

“ตัวเองมักจะมีปัญหากับคำศัพท์ที่ไม่ได้เจอบ่อยในชีวิตประจำวัน หรือคำศัพท์เฉพาะในสายงาน ที่ทำให้เกิดปัญหาบ้างในการทำความเข้าใจและทำให้เสียเวลาในการทำงานเพราะบางครั้งจำเป็นจะต้องแมลกลับไปสอบถามหรือให้ทางลูกค้าช่วยอธิบายเพิ่มเติม ยิ่งแล้วใหญ่ถ้าไปเจอกับลูกค้าชาวต่างชาติที่เวลาไปตรงกับเรา ทำให้บางครั้งอาจจะต้องรอข้ามวันเลย”

เช่นเดียวกับทาง P1 พูดว่า

“ตัวเองมองว่าคำศัพท์เฉพาะทางเป็นอุปสรรค ที่ตัวเองจะต้องรีบศึกษาและทำความเข้าใจโดยเฉพาะคำศัพท์ในสายงาน เพราะจะทำให้คุยกับเจ้านายหรือเพื่อนร่วมงานในสาขาอื่นๆ หรือลูกค้าได้ยากขึ้น โดยเฉพาะศัพท์ในวงการทางการแพทย์ เพื่อให้เข้าใจได้อย่างสมบูรณ์ และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นภาษาวงการเดียวกันได้”

แต่ก็ยังมีพนักงานบางส่วน ที่มีมุมมองในเรื่องของความรู้ว่าเป็นปัญหาแต่ไม่ถึงกับทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ดังจะเห็นได้จากกรณีที่ P2 พูดว่า

“ตัวเองก็มีปัญหาในเรื่องของคำศัพท์อยู่บ้างนะ แต่ไม่มองว่าเป็นอุปสรรคด้วยเนื้องานที่เราได้อยู่แล้วว่าจะต้องทำอะไรยังไง โดยส่วนมากก็จะเจอแต่คำศัพท์เดิมๆ รูปแบบเดิมๆ แต่แค่ในบางครั้งอาจจะไม่ได้คล่องแคล่วมากนัก”

จากการสัมภาษณ์พนักงานทั้งหมดในแง่ของความรู้ผู้วิจัยพบว่า พนักงานส่วนมากมีปัญหาในส่วนของการใช้คำศัพท์เฉพาะในสายงาน โดยเฉพาะคำศัพท์ที่ไม่เคยพบเจอมาจากการทำงานหรือการเรียนที่ผ่านมา เหล่านี้ล้วนส่งผลให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพที่ลดลง

เช่นเดียวเมื่อการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพที่ลดลงก็จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะในแง่ของเวลาที่พนักงานส่วนมากสูญเสียไปในทิศทางเดียวกันว่าทำให้ต้องใช้เวลามากขึ้นกว่าเดิมหากเจอคำศัพท์เฉพาะที่ตัวเองไม่เข้าใจ จนบางครั้งจะต้องไปเปิดค้นหาในอินเทอร์เน็ตเพื่อหาความหมายและทำความเข้าใจ หรือสำหรับพนักงานบางคนที่มีปัญหาในเรื่องของคำศัพท์เฉพาะในสายงานจนทำให้ไม่สามารถพูดคุยสื่อสารกับลูกค้าหรือคนที่อยู่ในวงกรเดียวกันได้ หรือสื่อสารให้สมบูรณ์จากการใช้ประโยชน์ของคำศัพท์เฉพาะทางเหล่านั้นได้

4.4 ระบบสังคมและวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระบบสังคมและวัฒนธรรม

Concept	Topic	Reason	Finding
ระบบสังคมและวัฒนธรรม	ความแตกต่างในเรื่องของวัฒนธรรม	วัฒนธรรมขององค์กรที่เป็นบริษัทข้ามชาติขัดแย้งกับวัฒนธรรมไทย	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในแง่ของคุณภาพและเวลา

จากการสัมภาษณ์พนักงาน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยพบว่าอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารในแง่ของสังคมและวัฒนธรรม โดยส่วนมากจะเกิดจากวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นบริษัทข้ามชาติโดยที่มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับลูกค้าชาวต่างชาติและผู้ผลิตที่เป็นคนไทย ดังนั้นจึงเกิดข้อขัดแย้งในเชิงวัฒนธรรมระหว่างวัฒนธรรมไทย กับวัฒนธรรมของบริษัทข้ามชาติ

วัฒนธรรมขององค์กรที่เป็นบริษัทข้ามชาติ เนื่องจากตัว บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด นั้นเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีในเรื่องของการใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในทุกๆเรื่อง ทั้งการเขียนอีเมล การพูดคุย การประชุมงาน จนบางครั้งทำให้เกิดอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษกับองค์กรอื่นๆในประเทศไทยที่ยังคงยึดถือวัฒนธรรมการสื่อสารโดยใช้ภาษาไทยกับคนไทยด้วยกันเอง ดังเช่นที่ P5 พูดว่า

“เนื่องจากวัฒนธรรมไทยใช้ภาษาไทยเป็นหลักในการติดต่อสื่อสาร แต่ตัวเราเป็นบริษัทข้ามชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ทำให้ในบางครั้งตัวเองส่งเมลล์เพื่อ

สอบถามงานกับทางลูกค้าหรือทางผู้ผลิตเป็นภาษาอังกฤษ แต่ทางลูกค้าหรือผู้ผลิตตอบเมลกลับมาเป็นภาษาไทยจนทำให้ พนักงานที่อยู่สาขาอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ และเป็นคนที่ต้องคอยตามข้อมูลบางส่วนในอีเมลนั้น ไม่เข้าใจในการสื่อสารจนตัวเองต้องแปลเป็นภาษาไทยส่งไปให้อีกครั้งหนึ่ง ซึ่งเป็นการทำงานที่ซับซ้อนและเสียเวลา หรือแม้แต่ในบางครั้งที่ตนเองพิมพ์อีเมลเป็นภาษาอังกฤษไปแต่ผู้ผลิตที่เป็นคนไทยไม่เข้าใจจนต้องโทรศัพท์กลับมาถาม”

ซึ่งสอดคล้องกับทาง P3 ที่พูดว่า

“บริษัทเราใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในการสื่อสารโดยเฉพาะทางอีเมล จนบางครั้งทำให้ผู้ผลิตไม่เข้าใจในสิ่งที่เราสื่อสารออกไป และจำเป็นจะต้องถามเรากลับมาอีกครั้งหนึ่ง หรือแม้แต่การตอบอีเมลกลับมาเป็นภาษาไทย แบบนี้พี่ก็เคยเจอบ่อยๆเลย เราเขียนไปเป็นภาษาอังกฤษ แต่ตอบกลับมาเป็นภาษาไทย”

จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าอิทธิพลของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารในเชิงรูปแบบสังคมและวัฒนธรรมนั้น โดยส่วนมากจะมีผลกระทบจากบริษัทที่เป็นคนไทยด้วยกันที่จะพยายามสื่อสารกับทางพนักงานของ บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันเนล (ประเทศไทย) จำกัดเป็นภาษาไทย อันเนื่องมาจากรูปแบบสังคมและวัฒนธรรมของคนไทยที่โดยปกติจะสื่อสารกันเป็นภาษาไทยเป็นปกติ จนทำให้เกิดการโต้ตอบเป็นภาษาไทยแม้ว่าตัวรูปแบบของสื่อจะออกไปเป็นภาษาอังกฤษ

จากรูปแบบการติดต่อสื่อสารในลักษณะดังที่กล่าวมานั้น ก็ทำให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันเนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยเฉพาะในแง่ของเวลาที่ทำให้พนักงานจำเป็นจะต้องทำงานซับซ้อนจากการที่ต้องแปลข้อความภาษาไทยเหล่านั้นให้เป็นภาษาอังกฤษและส่งต่อข้อความเหล่านั้นให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานในแง่ของเวลานั้นลดลงเพราะพนักงานจะต้องทำงานซ้ำซ้อนเพิ่มขึ้น

บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน บริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ในบทนี้ผู้วิจัยจะพูดถึงในส่วนของความคิดเห็นหรือแนวคิดในเรื่องของการส่งเสริมการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน จากการสัมภาษณ์เชิงกลุ่มจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบคำถามงานวิจัยในข้อที่สองที่กล่าวว่า

พนักงานบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) มีมุมมอง ความคิดเห็นอย่างไรต่อการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร

Theme 1: พนักงานมีความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

Theme 1	Concept	Sub Concept
พนักงานมีความต้องการในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร	1. การพัฒนาภาษาอังกฤษโดยการสนับสนุนจากบริษัท	1. ให้บริษัทจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษขึ้นหลังเลิกงาน ทักษะการฟัง
	2. การพัฒนาการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษด้วยตัวเอง	2. ให้ส่งพนักงานไปทำงานในสาขาที่อยู่ต่างประเทศ 1. การสร้างบรรยากาศของการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน ทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียน

จากการสัมภาษณ์พนักงานบริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพนักงานส่วนมากยังมองว่าตัวเองมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษที่ไม่ดีพอและต้องการที่จะเพิ่มพูนความสามารถเหล่านั้นให้ดียิ่งขึ้นดังจะเห็นได้จากการให้สัมภาษณ์ของ P2 ที่ชี้แจงว่า

“ตัวเองรู้สึกไม่เก่งในเรื่องของภาษาอังกฤษเลย อยากที่จะให้ส่งไปเรียน หรืออยากที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม โดยการเรียนเป็นคอร์สมากกว่า โดยตัวเองมีการวางแผนที่จะไปเรียนต่อในด้านของภาษาที่เกี่ยวกับธุรกิจหลังจากเรียนจบ ป.โท แต่ถ้าหากยังไม่ตอบโจทย์ในเรื่องของการใช้ภาษาก็จะตัดสินใจไปเรียนต่อที่ต่างประเทศ”

ซึ่งเป็นความคิดเห็นในเชิงเดียวกับทาง P6 ที่กล่าวว่า

“ตัวเองอยากที่จะเพิ่มพูนความรู้ภาษาอังกฤษแต่ติดปัญหาในเรื่องของค่าใช้จ่าย”

จากการสัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมการตอบสนองของผู้ถูกสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างมาก เนื่องจากพฤติกรรมที่ตอบสนองหลังจากที่ P2 และ P6 พุดจบพนักงานท่านอื่นๆมีการตอบสนองโดยการแสดงออกทางร่างกายที่เห็นพ้องไปกับการให้ความเห็นของ P2 และ P6 แต่ไม่มีการให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมไปจากที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งสองคนได้กล่าวไป ซึ่งทางผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์โดยแยกเป็นแนวคิดได้เป็น 2 แนวคิด คือ การพัฒนาภาษาอังกฤษโดยการสนับสนุนจากบริษัท และ การพัฒนาภาษาอังกฤษด้วยตัวเอง

5.1 การพัฒนาภาษาอังกฤษโดยการสนับสนุนจากบริษัท

ตารางที่ 5.2 การพัฒนาภาษาอังกฤษโดยการสนับสนุนจากบริษัท

Concept	Topic	Reason
การพัฒนาภาษาอังกฤษโดย การสนับสนุนจากบริษัท	5.1.1 การเชิญอาจารย์จาก ภายนอกเข้ามาทำการเรียนการ สอนในที่ทำงาน	จะได้ให้พนักงานมีความกระตือ รือร้อนในการเรียนเพราะเป็น หลักสูตรที่บริษัทได้จัดขึ้น อีกทั้ง ยังตรงตามความต้องการของ บริษัท
	5.1.2 การแลกเปลี่ยนพนักงาน กับสาขาอื่นที่อยู่ต่างประเทศ	เนื่องจากเป็นบริษัทข้ามชาติที่มี สาขาอยู่ในประเทศต่างๆ การส่ง พนักงานไปยังสามารถเปิดโลก ทัศน์ใหม่ๆให้พนักงาน

จากการสัมภาษณ์พนักงานบริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งโดยส่วนมากพนักงานมีมุมมองที่อยากจะให้บริษัทเข้ามามีส่วนร่วมส่งเสริมในการพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ อย่างที่ P3 กล่าวไว้ว่า

“ต้องการให้ฝ่าย HR เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาในด้านภาษาเนื่องจากทางบริษัทมีความเป็นต่างชาติ ดังนั้นพนักงานก็ควรที่จะมีความเป็นต่างชาติเช่นกัน และตัวพนักงานได้มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดียิ่งขึ้น”

ซึ่งทาง P6 และ P7 ก็มีความคิดเห็นที่สนับสนุนไปในทิศทางเดียวกันกับความคิดเห็นของ P3 โดย P6 กล่าวไว้ว่า

“ต้องการให้บริษัทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างมากในทุกๆด้านของการติดต่อสื่อสาร”

“ตัวเองมีความต้องการให้บริษัทสนับสนุนในเรื่องการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก แต่ยังไม่มีความคิดเห็นในแนวทางการปฏิบัติ”

“ทางบริษัทควรที่จะตั้ง бюджет หรืองบประมาณ ในเรื่องของการพัฒนาภาษาอังกฤษขึ้นมา เพื่อช่วยในการพัฒนาภาษาอังกฤษให้กับทางพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถที่เพิ่มมากขึ้น และจะช่วยให้การทำงานในแต่ละวันของพนักงานเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากเดิมที่เป็นอยู่ เพราะไม่ติดขัดในเรื่องของภาษา”

จากบทสัมภาษณ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าทางพนักงานของ บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) มีความต้องการที่จะให้บริษัทเข้ามาช่วยในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก และทางผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมหลังจากที่ผู้วิจัยได้ถามคำถามที่เกี่ยวกับการเข้ามาสนับสนุนของบริษัทในเรื่องของการพัฒนาความสามารถในการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์มีความกระตือรือร้น และสนใจที่จะพูดมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และพยายามที่จะตอบผู้วิจัยในคำถามนี้ แต่หลังจากที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ตอบคำถามและให้ความเห็นไปในบางส่วน จะเห็นได้ว่าผู้ถูกสัมภาษณ์รายอื่นเห็นด้วยในคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ให้ความคิดเห็นอยู่นั้นและแสดงออกโดยการแสดงท่าทางไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ถูกสัมภาษณ์ที่กำลังให้ความคิดเห็นอยู่ในขณะนั้น โดยเป็นท่าทางที่สนับสนุนข้อมูลที่ถูกสัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็นอยู่ทางผู้วิจัยได้พยายามเจาะลึกเข้าไปในรายละเอียดของคำถามในส่วนของการสนับสนุนการพัฒนาภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารจากทางบริษัทว่าผู้ถูกสัมภาษณ์มีแนวทางที่อยากจะให้บริษัทดำเนินการไปในรูปแบบใด โดยจากการให้สัมภาษณ์พบว่าข้อมูลในความต้องการของพนักงานได้แยกออกเป็นสองประเด็นหลัก คือ

5.1.1 บริษัทจัดหลักสูตรอบรมภายในชั้นหลังเลิกงาน จากบทสัมภาษณ์ความคิดเห็นของพนักงานส่วนมากอยากที่จะให้บริษัทนำอาจารย์จากภายนอกเข้ามาจัดการเรียนการสอนขึ้นในบริษัทหลังเวลาเลิกงาน แล้วให้พนักงานใช้เวลาในช่วงหลังเลิกงานเพื่อใช้ในการเรียนรู้ ดังจะเห็นจากการที่ P3 P2 และ P5 เสนอว่า

“ทางบริษัทอาจจะให้มีการเชิญอาจารย์จากภายนอกเข้ามาทำการเรียนการสอนหลังเลิกงาน หรืออาจจะส่งพนักงานไปเรียนตามสถาบันภาษาเป็นหลักสูตรๆ ไป หรืออาจจะเจาะจงในส่วนของ การติดต่อสื่อสารเป็นหลักก่อน แล้วค่อยเพิ่มเติมในส่วนของ Grammar เป็นลำดับหลัง เพราะตัวเองคิดว่า การทำให้พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารขั้นพื้นฐานแบบไม่ติดขัดก่อนน่าจะเป็นวิธีที่เร็วที่สุด”

“เห็นด้วยในการที่จะเชิญอาจารย์มาสอนที่บริษัท เพราะอย่างน้อยก็เป็นการทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะเรียน เพราะเป็นช่วงหลังเลิกงานที่สามารถทำได้ ต่อเนื่องจากการทำงานทันที และไม่ไปกินเวลาอื่นของพนักงาน”

“เห็นด้วยเช่นกัน เพราะหากจะให้พนักงานไปเรียนข้างนอกเกรงว่าจะไปเรียนไม่ตรงกับที่บริษัทต้องการให้พนักงานพัฒนา แต่หากบริษัทจัดการเรียนการสอนขึ้น จะได้ตรงตามที่บริษัทต้องการ”

ถึงอย่างไรก็ตาม ยังมีความคิดเห็นที่แตกต่างออกไปในเรื่องของการนำอาจารย์จากภายนอกเข้ามาจัดการเรียนการสอนขึ้นในบริษัท โดยที่ P6 ได้กล่าวว่า

“ในตอนที่ทำอยู่ในบริษัทเก่าเคยมีการจ้างอาจารย์เข้ามาสอนในบริษัทแต่เกิดปัญหาในตัวพนักงานไม่สามารถปลีกเวลาเข้ามาเรียนได้ โดยจะได้รับการตอบรับที่ดี ในช่วงแรก แต่พอนานไปก็จะเหลือพนักงานน้อยลงๆ จนไม่ประสบความสำเร็จ ในที่สุดเพราะพนักงานไม่สามารถที่จะปลีกเวลามาเรียนได้ หรือมีเวลาหลังเลิกงานที่ไม่ตรงกัน หรือบางคนยังคงมีงานที่ค้างคาอยู่จนทำให้ไม่สามารถมาเรียนได้”

แต่จากความคิดเห็นส่วนใหญ่ก็ยังคงที่จะสนับสนุนความคิดเห็นในเรื่องของการใช้อาจารย์จากภายนอกเข้ามาสอนในบริษัทหลังเวลาเลิกงาน

5.1.2 ส่งพนักงานไปทำงานในสาขาที่อยู่ต่างประเทศ ในส่วนของความคิดเห็นในลำดับต่อไปที่พนักงานเสนอแนวคิดในส่วนของ การแลกเปลี่ยนพนักงาน ไปยังสาขาอื่นที่อยู่ต่างประเทศ โดยที่ P1 มองในส่วนของ การที่บริษัทเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีสาขาอยู่ในประเทศต่างๆ

จำนวนมาก จึงเห็นว่าบริษัทควรที่จะส่งพนักงานไปทำงานในสาขาที่อยู่ต่างประเทศเพื่อที่จะช่วยพนักงานในเรื่องของการใช้ภาษา และยังเพิ่มมุมมองในการทำงานให้แก่พนักงานอีกด้วย

“ตัวเองมีความคิดเห็นที่ว่าบริษัทอาร์วันมีสาขามากมายในต่างประเทศ โดยอาจจะส่งพนักงานไปฝึกงานที่สาขาอื่นเพื่อให้พนักงานจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาเป็นการบังคับในเรื่องของการใช้ภาษาไปในตัว อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความรู้ในตัวงานให้แก่พนักงานอีกด้วย โดยทำในเชิงของพนักงานแลกเปลี่ยน”

จากการให้ความคิดเห็นของ P1 ในเรื่องของการส่งพนักงานไปยังสาขาอื่นๆที่อยู่ต่างประเทศเพื่อแลกเปลี่ยนมุมมองและทัศนคติในการทำงานรวมไปถึงได้เป็นการฝึกการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ มีผู้สัมภาษณ์ท่านอื่นๆแสดงการตอบสนองจากท่าทางรวมไปถึงมีความคิดเห็นที่เห็นพ้องไปกับความคิดเห็นของ P1 ดังที่ P2 ได้กล่าวว่า

“เห็นด้วยนะเพราะจะได้เป็นการไปเปิดโลกทัศน์ใหม่ๆ และยังจะทำให้เห็นอีกด้วยว่าสาขาอื่น ๆ มีการบริหารงานเป็นอย่างไรเพื่อนำมาพัฒนาสิ่งที่เราขาดไป”

แต่ยกเว้นพนักงานที่มีภาระผูกพันทางครอบครัว เช่น P6 และ P7 ที่มีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องต่อการให้ความเห็นของ P1 ดังนี้

“สำหรับคนที่ยังไม่มีครอบครัวสามารถใช้วิธีแบบนี้ได้ แต่คนที่มีครอบครัวแล้วอาจจะลำบากหน่อย โดยเฉพาะคนที่มีลูกแล้ว หรือลูกยังอายุไม่เยอะ อาจจะมีปัญหาในวิธีการแบบนี้เนื่องจากคิดปัญหาในเรื่องของลูกและครอบครัว ยิ่งการที่จะไปที่อื่นเป็นระยะเวลานานแล้วยังเป็นไปได้ยากเพราะจะคิดปัญหาในเรื่องของลูก”

เป็นความคิดเห็นที่สอดคล้องกับ P7 ที่กล่าวว่า

“การที่คนที่มีลูกเล็กๆอาจจะไม่เหมาะสมกับวิธีที่แลกเปลี่ยนพนักงานเพราะมีภาระที่ต้องดูแลแล้วยังจะต้องไปนานๆยังไม่เหมาะสักเท่าไร”

จากบทสัมภาษณ์ดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่าในประเด็นที่ 1 เรื่องการสนับสนุนการพัฒนาภาษาอังกฤษโดยการสนับสนุนจากบริษัทนั้น โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ไปในทิศทางที่เห็นด้วยกับการที่จะให้บริษัทสนับสนุนแต่อาจมีแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างกันออกไปทั้งในรูปแบบของการเชิญอาจารย์จากภายนอก การไปเรียนที่สถาบันสอนภาษา หรือ การแลกเปลี่ยนพนักงานไปยังสาขาอื่นที่อยู่ต่างประเทศ จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์นั้น วิธีการที่ให้เชิญอาจารย์จากภายนอกเข้ามาทำการเรียนการสอนในที่ทำงานเป็นวิธีที่มีการแสดงออกทางท่าทางว่ามีความสนใจและอยากให้บริษัทดำเนินการโดยวิธีนี้มากที่สุด อาจจะมีความคิดเห็นค้านกับความคิดเห็นนี้บ้างแต่โดยรวมท่าทางของผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ยังสนับสนุนวิธีการนี้เป็นหลัก

5.2 การพัฒนาการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษด้วยตัวเอง

ตารางที่ 5.3 การพัฒนาการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษด้วยตัวเอง

Concept	Topic	Reason
การพัฒนาการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษด้วยตัวเอง	5.2.1 การฝึกการใช้ภาษาอังกฤษจากการที่ได้ทำงานในบริษัทข้ามชาติและต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อเป็นหลัก	ในการทำงานทุกๆวันก็เหมือนกับที่ได้ฝึกการใช้ภาษาอังกฤษไปในตัวเพราะบริษัทเรามีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก
	5.2.2 การสร้างบรรยากาศในการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน เช่น การพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันแทนการใช้ภาษาไทย	ปรับพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษโดยพยายามที่จะสื่อสารทุกอย่างเป็นภาษาอังกฤษ

5.2.1 การฝึกการใช้ภาษาอังกฤษจากการทำงานในบริษัทข้ามชาติ พนักงานบริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) มีประเด็น หรือความคิดเห็นที่มีความน่าสนใจในเรื่องของการพัฒนาการติดต่อสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งแตกต่างจากความต้องการที่จะให้บริษัทช่วยสนับสนุนในการพัฒนา โดยตัวพนักงานแต่ละคนนั้นส่วนที่จะมีมุมมองในการพัฒนาภาษาอังกฤษด้วยตัวเองเพิ่มเติมขึ้นมาจากการสัมภาษณ์ ดังเช่นที่ P5 บอกว่า

“ตัวเองคิดว่าการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตัวเองก็เป็นอีกทางหนึ่งที่ทุกคนก็สามารถทำได้เพราะว่าในปัจจุบันมีสื่อเช่นอินเทอร์เน็ตที่สามารถเข้าไปเรียนรู้สิ่งต่างๆด้วยตัวเองได้ อีกทั้งการทำงานก็เป็นอีกหนึ่งทางในการพัฒนา ต้องขยันที่จะใช้ในตอนทำงาน”

เช่นเดียวกับทาง P1 ที่พูดถึงในเรื่องของการที่ได้มาทำงานในบริษัทอาร์วันที่เป็นบริษัทข้ามชาติและจำเป็นจะต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักก็เป็นอีกทางในการพัฒนาภาษาอังกฤษได้จากการที่เราต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารในทุกๆวัน

“ผมมองว่าการที่ได้อยู่บริษัทอาร์วันก็ทำให้ได้ใช้ภาษาอังกฤษทุกวันในทุกๆทักษะ เพราะเป็นการบังคับให้เราต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน”

ทาง P1 ได้ให้มุมมองเพิ่มเติมในเรื่องของการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานว่าสิ่งที่จำเป็นที่สุดคือ วินัย ในการใช้ภาษาอังกฤษ ตัวของผู้ใช้เองจะต้องมีวินัยในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ทั้งการจด ทุกสิ่งที่ทำเป็นภาษาอังกฤษเช่นการจดการประชุม การจดยางงาน หรือการจดข้อมูลสำคัญต่างๆเป็น ภาษาอังกฤษ

“ผมคิดว่าจุดที่สำคัญกว่าการที่เราได้มาทำงานในบริษัทข้ามชาติและต้องใช้ ภาษาอังกฤษในการทำงานนั้นคือในเรื่องของวินัยในการใช้ภาษาเพราะตั้งแต่ที่ผม จบมาก็พยายามที่จะจดสิ่งต่างๆเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมดเพื่อฝึกให้ตัวเองชินกับ การใช้ภาษาแม้จะเป็นการจดแบบถูกๆผิดๆไม่ตรง Grammar บ้าง แต่ก็ยังเป็น การฝึกให้คุ้นชินกับการใช้ภาษาอังกฤษ”

โดยหลังจากที่ P1 ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับในเรื่องของวินัยในการใช้ภาษาอังกฤษ ทางผู้ถูก สัมภาษณ์ท่านอื่นก็มีพฤติกรรมที่เห็นด้วยไปกับความคิดเห็นในส่วนของการสร้างวินัยในการใช้ ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน โดย P6 P7 และ P4 กล่าวว่า

“เห็นด้วยกับการจดทุกอย่างเป็นภาษาอังกฤษนะ ถือว่าเป็นการพัฒนาทุกอย่างไป ในตัว”

“เห็นด้วยในการที่จะจดทุกอย่างเป็นภาษาอังกฤษเหมือนกัน แต่จะมั่นใจได้ยังไง ว่าสิ่งที่ตัวเองจดจะถูกต้อง”

5.2.2 การสร้างบรรยากาศในการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน นอกเหนือจาก ความ คิดเห็นในเรื่องของการทำงานในบริษัทข้ามชาติและได้เป็นการพัฒนาภาษาอังกฤษไปในตัวแล้ว นั้นยังมีประเด็นที่น่าสนใจคือการสร้างบรรยากาศของการใช้ภาษาอังกฤษให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน ไม่เพียงแต่เฉพาะตัวเองเท่านั้น แต่เป็นการสร้างบรรยากาศโดยรวมทั้งหมดของการใช้ภาษาอังกฤษ ให้เกิดขึ้นทั้งในการพูดคุยด้วยตนเองของตัวพนักงานไม่เพียงแต่ในเรื่องงานเท่านั้น แต่รวมไปถึง การพูดคุยในเรื่องอื่นๆด้วยเช่นเดียวกัน โดยที่ P2 ได้พูดถึงในเรื่องนี้ว่า

“ตัวเองมีความคิดว่าวิธีที่ทุกคนพูดภาษาอังกฤษกัน ในออฟฟิศในทุกๆเวลาเช่นการ ชวนไปกินข้าวหรือถามงานต่างๆเป็นภาษาอังกฤษก็นับว่าเป็นอีกหนึ่งวิธีที่จะทำ ให้ทุกคนคุ้นชินกับการใช้ภาษาอังกฤษ แล้วตัวเองอยากที่จะให้ทุกๆคนพูดเป็น ภาษาอังกฤษในทุกๆเวลา เพราะหากตัวเองพูดอยู่คนเดียวก็จะไม่สำเร็จ”

ซึ่งความคิดเห็นของ P2 ก็มีการสนับสนุนจากทั้ง P7 และ P4 ที่ให้ความคิดเห็นตรงกันกับทาง P2 และ จากการสังเกตพฤติกรรมจากผู้ถูกสัมภาษณ์ท่านอื่นๆ ก็มีพฤติกรรมไปในทิศทางที่เห็นด้วยเช่นกัน ในเรื่องของการสร้างบรรยากาศในการใช้ภาษาอังกฤษ โดย P7 และ P4 กล่าวว่า

“เห็นด้วยในการพูดภาษาอังกฤษกันนะ อย่างน้อยได้ในเรื่องของความกล้าที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษออกมา”

“เห็นด้วยเช่นกัน ต่อไปจะชวนออกไปกินข้าวก็ต้องพูดเป็นภาษาอังกฤษ หรือจะคุยเรื่องใดๆก็น่าจะทำเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด”

ส่วน P2 ยังได้เพิ่มเติมในส่วนของการสร้างบรรยากาศในการพูดภาษาอังกฤษให้เกิดขึ้นในบริษัทว่า

“ในตอนที่ยังอยู่ในบริษัทเก่านั้นตัวเองจะไม่สนใจว่าภาษาอังกฤษที่พูดออกไปจะผิดหรือถูก แต่ก็จะต้องออกไปโดยเริ่มจากพูดกับคนที่เราคิดว่าเรากล้าพูดที่สุด โดยหลังจากนั้นการพูดภาษาอังกฤษก็พัฒนาขึ้นมาเรื่อยๆ และทำให้ตัวเองกล้าที่จะพูดภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น

ซึ่งจากประเด็นในเรื่องของการสร้างบรรยากาศในการใช้ภาษาอังกฤษในเวลาทำงานนั้น ทาง P3 ก็ได้กล่าวเพิ่มเติมในส่วนของการคิด โดยที่การที่คนเราพูดภาษาอังกฤษได้ไม่ชำนาญนั้นบางส่วนเกิดจากการที่เราคิด การที่เราคิดประโยคเป็นภาษาไทยแล้วนำไปแปลเป็นภาษาอังกฤษนั้นอาจทำให้เราเกิดความไม่ชำนาญในการใช้ ซึ่ง P3 ได้กล่าวว่า

“โดยเวลาที่เราจะพูดหรือทำอะไรให้เราพยายามคิดทุกอย่างเป็นภาษาอังกฤษไปเลยจะทำให้เราสามารถพูดสิ่งต่างๆออกมาได้เร็วขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องคิดเป็นภาษาไทยแล้วเราไปแปลความคิดอีกครั้งเป็นภาษาอังกฤษ ยิ่งจะทำให้เราไม่เคยชินกับการใช้ภาษาอังกฤษไปเลย

จากประเด็นในเรื่องของการพยายามสร้างบรรยากาศการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานนั้น P1 ได้พูดประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวกับการพูดและการฟัง

“สำหรับการเขียนหรือการอ่านนั้นอาจจะไม่ยากมากเท่ากับการพูดหรือการฟัง เพราะการเขียนหรือการอ่านนั้นเราสามารถที่จะตั้งตัวได้หรือสามารถหาตัวช่วยทางอื่นได้เช่นการเปิดคำศัพท์ในอินเทอร์เน็ต หรือการคิดไต่ตรองในการใช้ แต่การพูดนั้นเป็นการสื่อสารทันทีทันใด ทำให้ต้องมีทักษะเป็นอย่างมาก”

ซึ่งในประเด็นนี้ทาง P5 ก็มีความคิดเห็นที่ตรงกัน โดย P5 ได้กล่าวว่า

“ทักษะอย่างอื่นยังสามารถที่จะใช้เวลาในการคิดได้แต่การพูดกับการฟังจำเป็นต้องโต้ตอบในทันที”

จากประเด็นนี้ได้ชี้ให้เห็นว่าการพูดและการฟังเป็นทักษะที่ค่อนข้างจะต้องใช้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะหากจะต้องทำการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษผู้พูดหรือผู้ฟังจำเป็นต้องใช้ทักษะและการแปลความหมายที่ค่อนข้างเร็วเพื่อที่จะโต้ตอบกับคู่สนทนา

จากบทสัมภาษณ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในความคิดเห็นที่ 2 ในเรื่องของการพัฒนาการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษด้วยตัวเองนั้น ผู้ถูกสัมภาษณ์ค่อนข้างที่จะมีท่าทีที่เห็นด้วยและไม่มีข้อโต้แย้งในส่วนของความคิดเห็นจากผู้ถูกสัมภาษณ์ท่านอื่นๆที่เสนอมา โดยเฉพาะความคิดเห็นในส่วนของการสร้างบรรยากาศในการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน รวมไปถึงการสร้างวินัยในการใช้ภาษาอังกฤษนั้น จากการสังเกตพฤติกรรมการตอบสนองของผู้ถูกสัมภาษณ์ จะเห็นได้ว่าผู้ถูกสัมภาษณ์มีอาการที่สนับสนุนความคิดเห็นเหล่านี้ และมีการแสดงออกทางท่าทางว่าเป็นวิธีการที่ดีและน่าจะได้ผลในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารด้วยตัวเอง

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน บริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด” ในครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาว่าการติดต่อสื่อสาร ทั้งการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน โดยใช้ภาษาอังกฤษจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านใด ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางให้องค์กรได้นำผลจากงานวิจัยไปใช้ในการพัฒนาพนักงาน และนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาจำแนกตามประเด็นที่ศึกษา ผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

6.2 อภิปรายผล

6.3 ข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

ในการสรุปผลการศึกษา อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน บริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีการติดต่อสื่อสารของเบอร์โลในการจำแนกคุณสมบัติ 4 ประการ กล่าวคือ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ และ ระบบสังคมและวัฒนธรรม ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ และช่วยทำให้การทำงานในบริษัทข้ามชาติที่จำเป็นจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเช่นกัน

6.1.1 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทอาร์วันอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) อย่างไร และในด้านใด

ตารางที่ 6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

Theme 1	Concept	Topic	Reason	Finding
การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	1. ทักษะในการ	ทักษะการพูด	ปัญหาในเรื่องของคำศัพท์และไวยากรณ์	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในแง่ของเวลาและคุณภาพของงาน
		ทักษะการฟัง	ปัญหาในเรื่องของสำเนียงของชาวต่างชาติที่ไม่คุ้นชิน	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในแง่ของเวลาและคุณภาพของงาน
	ทักษะการอ่าน	ทักษะการอ่าน	ปัญหาในเรื่องของการอ่านรายงานที่เป็นทางการ หรือบทความที่เป็นภาษาต่างชาติ	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในแง่คุณภาพของงาน
			ทักษะการเขียน	ปัญหาในเรื่องของการเขียนที่เป็นทางการ
	2. ทักษะการติดต่อการใช้ภาษา	ทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้ภาษา	ชอบและรักในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษและชอบที่จะใช้ภาษาอังกฤษ	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในแง่ของคุณภาพของงานเพราะจะทำให้ตั้งใจในการที่จะทำงานมากขึ้น

ตารางที่ 6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (ต่อ)

Theme 1	Concept	Topic	Reason	Finding
		ทัศนคติเชิงลบต่อการใช้ภาษา	กลัวที่จะต้องพูดหรือสื่อสารกับ Native Speaker	ส่งผลในแง่ของคุณภาพ และเวลา
	3. ความรู้	ความรู้ในด้านภาษาอังกฤษ	ความรู้ของคำศัพท์ในหน้าที่สายงาน	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานในแง่ของเวลาและคุณภาพ
	4. ระบบสังคม และวัฒนธรรม	ความแตกต่างในเรื่องของวัฒนธรรม	วัฒนธรรมขององค์กรที่เป็นบรรทัดข้ามชาติขัดแย้งกับวัฒนธรรมไทย	ส่งผลถึงประสิทธิภาพในแง่ของคุณภาพและเวลา

6.1.1.1 ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยพบว่าในเรื่องของทักษะการติดต่อสื่อสารนั้นเป็นประเด็นที่สำคัญมากที่ทำให้การติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษเกิดประสิทธิภาพ และเป็นตัวแปรสำคัญเช่นกันที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เพิ่มขึ้นหรือลดลง ตามที่ได้กล่าวมาว่าการติดต่อสื่อสารใน บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด นั้นโดยส่วนมากจะเป็นการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะในเรื่องของงาน เนื่องจากโครงสร้างของบริษัทที่มีหัวหน้าเป็นชาวต่างชาติ และลักษณะของงานที่มีลูกค้าและผู้ผลิต เป็นชาวต่างชาติเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้พนักงานในบริษัท จำเป็นจะต้องใช้ทักษะในการติดต่อสื่อสารที่เป็นภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการทำงานทั้งการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน

ทักษะด้านการพูด พบว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นปัญหาในการติดต่อสื่อสารของพนักงานใน บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จากการสัมภาษณ์พบประเด็นที่สำคัญคือการทำงานที่พนักงานต้องการที่จะพูดแต่ไม่เป็นไปตามที่คิดหรือตั้งใจไว้เนื่องมาจากการไม่รู้ในคำศัพท์ และ ตัวแกรมม่าจนทำให้เกิดการสื่อสารที่

ผิดพลาด รวมไปถึงการที่จะต้องพูดมากกว่าสองถึงสามครั้งเพื่อทำให้ผู้ฟังที่เป็นชาวต่างชาติเข้าใจ รวมไปถึงทักษะทางการพูดเป็นทักษะที่จะต้องได้ตอบในทันทีในระหว่างการสนทนา จึงทำให้ผู้พูดที่ไม่มีทักษะดีพอจะทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจในสิ่งที่ตนพยายามสื่อสารออกไป ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ทักษะด้านการฟัง พบว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญเช่นกันสำหรับพนักงานใน บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยเฉพาะในเรื่องของสำเนียงของชาวต่างชาติ เนื่องจากบริษัทจำเป็นต้องสื่อสารและประสานงานกับลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติเป็นหลัก โดยที่มีลูกค้าอยู่ในประเทศต่างๆมากมายจึงทำให้ประเด็นในเรื่องของสำเนียงมีผลทำให้การฟังของพนักงานประสบกับปัญหาในเรื่องของความเข้าใจว่าผู้พูดต้องการอะไรและไม่สามารถจับใจความได้ทั้งหมด อีกทั้งทักษะการฟังนั้นเป็นทักษะเฉพาะหน้าเช่นเดียวกับการพูด ที่มีความจำเป็นจะต้องสื่อสารในทันทีกับผู้พูดจึงเป็นอีกหนึ่งปัญหาที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ทักษะด้านการเขียน พบว่าปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องของการเขียนที่เป็นทางการเพราะพนักงานส่วนใหญ่จะคิดปัญหาในเรื่องของคำศัพท์ที่เป็นทางการ แต่สำหรับการเขียนอีเมลทั่วไปที่ใช้ในการสื่อสารจะไม่ค่อยเป็นปัญหามากนักอีกทั้งในปัจจุบันยังมีเครื่องมือในการช่วยค้นหาคำศัพท์เช่น ดิกชันนารี หรือ การค้นหาในอินเทอร์เน็ตที่เป็นตัวช่วยสำคัญในการค้นหาคำศัพท์ที่จะใช้ในการเขียน รวมไปถึงทักษะในด้านการเขียนสามารถที่จะใช้เวลาในการทำได้ ซึ่งแตกต่างจากทักษะด้านการพูดและการฟังที่จำเป็นจะต้องทำในทันที ดังนั้นทักษะทางการเขียนจะยังไม่เป็นปัญหาต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ทักษะด้านการอ่าน พบว่าพนักงานในบริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีปัญหาในเรื่องของทักษะการอ่านค่อนข้างน้อย อันเนื่องมาจากการที่ในปัจจุบันเทคโนโลยีในการค้นหาคำศัพท์ค่อนข้างจะมีประสิทธิภาพมาก จึงทำให้เวลาที่พนักงานต้องการที่จะอ่านทำความเข้าใจสามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยในการทำความเข้าใจได้ จากการสัมภาษณ์ยังพบว่าพนักงานบางคนที่มีปัญหาในเรื่องของการอ่านจะขอช่วยให้เพื่อนร่วมงานคนที่มีความสามารถในเรื่องของภาษาเข้ามาช่วยเป็นอีกทางหนึ่งที่สามารถทำให้ปัญหาที่เกิดจากการอ่านทำความเข้าใจนั้นลดลงได้

6.1.1.2 ทศนคติ ผู้วิจัยพบว่าพนักงานในบริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีทัศนคติในแง่บวกต่อการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร และยังคงมองว่าการใช้ภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการทำงานและยังต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการพัฒนา แต่ก็ยังมีบางมุมมองที่มีทัศนคติของความกลัวที่จะติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเพราะไม่มั่นใจว่าสิ่งที่

พูดออกไปจะมีความถูกต้องหรือไม่ซึ่งเป็นทัศนคติในแง่ลบที่มีต่อการใช้ภาษาและเกิดเป็นอิทธิพลต่อการทำงานในเรื่องของคุณภาพของงานเนื่องจากการที่พนักงานที่มีความกลัวในการติดต่อสื่อสาร ก็จะไม่กล้าที่จะพูดคุยหรือสอบถามเจ้านายเวลาที่พนักงานมีปัญหาหรือ แม้แต่เวลาที่พนักงานต้องการจะทำการติดต่อสื่อสารกับทางลูกค้าก็เช่นกัน อาจทำให้เกิดการรับรู้ข้อมูลที่ผิดพลาดไป จากการที่พนักงานไม่กล้าที่จะติดต่อสื่อสารกับทาง Native Speaker

6.1.1.3 ความรู้ ผู้วิจัยพบว่าพนักงานส่วนมากมีปัญหาในส่วนของคำศัพท์เฉพาะในสายงานซึ่งเป็นหนึ่งในอิทธิพลของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง โดยเฉพาะในแง่ของเวลาที่พนักงานส่วนมากพูดไปในทิศทางเดียวกันว่าทำให้ต้องใช้เวลานานขึ้นกว่าเดิมหากเจอคำศัพท์เฉพาะที่ตัวเองไม่เข้าใจ หรือไม่มีความหมาย จนบางครั้งจะต้องไปเปิดค้นหาในอินเทอร์เน็ตเพื่อหาความหมายและทำความเข้าใจหรือมากไปกว่านั้นสำหรับพนักงานบางคนที่มีปัญหาในเรื่องของคำศัพท์เฉพาะในสายงานจนทำให้ไม่สามารถพูดคุยสื่อสารกับลูกค้าหรือคนที่อยู่ในวงการเดียวกันได้ หรือสื่อสารให้สมบูรณ์จากการใช้ประโยชน์ของคำศัพท์เฉพาะทางเหล่านั้นได้

6.1.1.4 ระบบสังคมและวัฒนธรรม ผู้วิจัยพบว่าอิทธิพลของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารในเชิงรูปแบบสังคมและวัฒนธรรมนั้น โดยส่วนมากจะมีผลกระทบจากบริษัทอื่นที่เป็นบริษัทคนไทยที่ดำเนินงานอยู่ในประเทศไทย โดยที่จะพยายามสื่อสารกับทางพนักงานของบริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันเนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นภาษาไทย อันเนื่องมาจากรูปแบบสังคมและวัฒนธรรมของคนไทยที่โดยปกติจะสื่อสารกันเป็นภาษาไทยเป็นปกติ จนทำให้เกิดการโต้ตอบเป็นภาษาไทยแม้ว่าตัวรูปแบบของการสื่อสารแรกเริ่มจะเข้าไปในรูปแบบของภาษาอังกฤษซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็ทำให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันเนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยเฉพาะในแง่ของเวลาที่ทำให้พนักงานจำเป็นจะต้องทำงานซ้ำซ้อนจากการที่ต้องแปลข้อความภาษาไทยเหล่านั้นให้เป็นภาษาอังกฤษและส่งต่อข้อความเหล่านั้นให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานในแง่ของเวลานั้นลดลงเพราะพนักงานจะต้องทำงานซ้ำซ้อนขึ้น

6.1.2 พนักงานบริษัทอาร์วันอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีมุมมอง ความคิดเห็นอย่างไรต่อการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

Theme 1	Concept	Sub Concept
พนักงานมีความต้องการในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร	1. การพัฒนาภาษาอังกฤษโดยการสนับสนุนจากบริษัท	1. ให้บริษัทจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษขึ้นหลังเลิกงาน ทักษะการฟัง 2. ให้ส่งพนักงานไปทำงานในสาขาที่อยู่ต่างประเทศ
	2. การพัฒนาการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษด้วยตัวเอง	1. การสร้างบรรยากาศของการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน ทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียน

6.1.2.1 การพัฒนาภาษาอังกฤษโดยการสนับสนุนจากบริษัท พนักงานในบริษัทโดยส่วนใหญ่มีความเห็นที่อยากจะให้บริษัทเข้ามาช่วยเหลือในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นออกเป็น 2 วิธี คือ การเชิญอาจารย์จากภายนอกเข้ามาทำการเรียนการสอนในที่ทำงาน และ การแลกเปลี่ยนพนักงานกับสาขาอื่นที่อยู่ต่างประเทศ

การเชิญอาจารย์จากภายนอกเข้ามาทำการเรียนการสอนในที่ทำงาน โดยส่วนมากพนักงานมีความคิดเห็นไปในทิศทางที่เห็นด้วยในวิธีการนี้ โดยมีเหตุผลสนับสนุนในส่วนของการที่ใช้เวลาให้เป็นประโยชน์หลังเลิกงาน รวมไปถึงการที่บริษัทสามารถจัดหลักสูตรที่เหมาะสมกับการใช้ฝึกพนักงานเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาไปในทางที่บริษัทต้องการ ได้อย่างเต็มที่

การแลกเปลี่ยนพนักงานกับสาขาอื่นที่อยู่ต่างประเทศ เป็นแนวความคิดที่ใช้ประโยชน์จากการที่เป็นบริษัทข้ามชาติ ที่มีสาขาอยู่ในต่างประเทศ เป็นการแลกเปลี่ยนพนักงานเพื่อเป็นการฝึกภาษาอังกฤษจากสถานการณ์บังคับเพราะต้องไปใช้ชีวิตอยู่ที่สาขาอื่น อีกทั้งยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ และมุมมองใหม่ๆ ให้กับพนักงานและยังสามารถเรียนรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์ในการบริหารของสาขาอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงสาขาที่ตัวเองอยู่ได้

6.1.2.2 การพัฒนาการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษด้วยตัวเอง จากการสัมภาษณ์พนักงานมีความคิดเห็นในมุมมองของการพัฒนาภาษาอังกฤษที่นอกเหนือจากการที่ให้บริษัทเข้ามาช่วยสนับสนุน นั่นคือความคิดเห็นในการพัฒนาภาษาอังกฤษด้วยตัวเอง โดยส่วนใหญ่มีมุมมองความคิดเห็นออกเป็น 2 วิธี คือ การฝึกการใช้ภาษาอังกฤษจากการทำงาน และ การสร้างบรรยากาศในการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน

การฝึกการใช้ภาษาอังกฤษจากการทำงาน โดยส่วนมากจะมีมุมมองที่บอกว่าการทำงานในบริษัทข้ามชาติเช่น บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด นั่นก็เป็นเหมือนกับการได้ฝึกภาษาอังกฤษไปในตัว เพราะวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง อีกทั้งยังต้องติดต่อประสานงานลูกค้า หรือ ผู้ผลิตที่มีอยู่ทั่วโลกที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการติดต่อสื่อสาร จึงเป็นเหมือนการบังคับให้พนักงานจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

การสร้างบรรยากาศในการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน เป็นมุมมองความคิดของพนักงานส่วนมากที่มองว่าการที่จะพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องเริ่มที่ตัวเองและการสร้างบรรยากาศการใช้ภาษาอังกฤษให้เกิดขึ้นภายในที่ทำงาน เช่น การพูดคุยกิจกรรมประจำวันกันเป็นภาษาอังกฤษ หรือการจดสิ่งต่างๆเป็นภาษาอังกฤษก็เป็นการช่วยให้เราพัฒนาภาษาอังกฤษอีกทาง

6.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน บริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด” สามารถอภิปรายผลจากการวิจัยได้ ดังนี้

6.2.1 อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานใน บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารเป็นหลักโดยทักษะที่พนักงานส่วนใหญ่ใช้มากที่สุดในการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษ คือ ทักษะทางด้านการอ่าน และการเขียน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ใช้การสื่อสารในรูปแบบอีเมล (จดหมายอิเล็กทรอนิกส์) เป็นการติดต่อสื่อสารหลักจึงจำเป็นต้องใช้ทักษะในการอ่าน และการเขียนมากที่สุด รองลงมาคือทักษะในการฟัง และการพูดอันเนื่องมาจากการที่จะต้องติดต่อสื่อสารกับเจ้านายที่เป็นชาวต่างชาติที่ประจำอยู่ในประเทศ

ไทย และยังคงประสานงานกับลูกค้าชาวต่างชาติอีกด้วย รวมไปถึงการที่พนักงานจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในภาษาอังกฤษที่ดีเพื่อใช้เป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อานนท์ ไชยสุริยา (2552) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมีในภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี ใช้ทักษะด้านการอ่านภาษาอังกฤษบ่อยที่สุด กล่าวคือ มีอัตรา การอ่านทุกวัน โดยเฉพาะการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และอ่านบันทึกสั้นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ การเขียนภาษาอังกฤษ ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง โดยเฉพาะการจดบันทึก การเขียนรายงาน และการเขียนจดหมายธุรกิจ ส่วนทักษะที่ใช้บ่อย รองลงมา คือ การฟัง และการพูด มีอัตราโดยเฉลี่ย 2 สัปดาห์ ต่อ 1 ครั้ง ซึ่งเป็นการฟังจากสื่อ การฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน และการฟังบทสนทนาจากผู้ร่วมงานในสำนักงาน

จากการวิจัยยังพบอีกว่า การที่พนักงานใน บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นทั้งผู้รับสาร และเป็นผู้ส่งสารที่มีความสำคัญมากในกระบวนการติดต่อสื่อสารตามทฤษฎีของเบอร์โล (อ้างถึง ศุภรัศมี ฐิติกุลเจริญ, 2540) ที่พูดถึงคุณลักษณะ 5 ประการของผู้รับสาร และ ผู้ส่งสาร กล่าวคือ ทักษะในการติดต่อสื่อสารทั้งการพูด การอ่าน การฟัง และการเขียน ความรู้ทางด้านภาษา ทักษะคิดต่อการใช้ภาษา ระบบสังคม และระบบวัฒนธรรมนั้น โดยที่กระบวนการติดต่อสื่อสารจะมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นหรือลดลงก็ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทั้ง 5 ประการนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสารนั้นยิ่งจำเป็นที่จะต้องมีความรู้หรือความสามารถในภาษาอังกฤษที่เพียงพอที่จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของเวลา คุณภาพของงาน รวมไปถึงในแง่ของปริมาณงานด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ที่ชี้ให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่มีปัญหาในเรื่องของทักษะการติดต่อสื่อสาร ทักษะคิด ด้านความรู้ภาษาอังกฤษ รวมไปถึงระบบสังคมและวัฒนธรรมนั้น จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลงจากตัวพนักงานเองเพราะพนักงานจำเป็นจะต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้คุณภาพของงานที่ได้ลดลง ซึ่งงานมีปัญหานี้ทำให้เกิดผลกระทบกลับมาที่ตัวพนักงานในเรื่องของการแก้ไขจนทำให้สูญเสียเวลาเพิ่มขึ้น หรือร้ายแรงไปกว่านั้นคือเกิดการสื่อสารที่ผิดไปยังผู้รับสารจนทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้นระหว่างลูกค้าและบริษัท ส่งผลต่อการทำงานที่ช้าช้อน ทั้งนี้เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการที่พนักงานไม่สามารถที่จะใช้ทักษะในการติดต่อสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพร สาระสมบุรณ์ (2556) ที่ได้

ทำงานวิจัยเรื่อง ปัญหาอุปสรรค และแนวทางพัฒนา การประสานงานของแผนกส่งออก: กรณีศึกษา บริษัท ช่างกิวไทย จำกัด พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการประสานงานของ พนักงานบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ส่วนใหญ่ คือภาษาซึ่งเกิดขึ้นกับพนักงานในระดับควบคุมมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานในระดับควบคุมต้องมีการติดต่อประสานงานกับต่างประเทศ ซึ่งภาษาที่ใช้ ต้อง เป็นภาษาต่างประเทศเป็นหลัก ดังนั้นบุคลากรในระดับควบคุมจึงจำเป็นต้องมีทักษะ ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดีซึ่งพนักงานของบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ในแผนกส่งออก ดังนั้น ภาษาต่างประเทศจำเป็นมากในการติดต่อประสานงานกัน

แต่ก็ยังมีข้อค้นพบเพิ่มเติมที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้ที่แตกต่างจากงานของ ภัทรพร สระระสมบุรณ์ (2556) ในเรื่องของการค้นพบประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลงจากอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารในแง่ของ เวลา คุณภาพงาน และปริมาณงาน ที่แตกต่างออกมา จากที่กล่าวแต่เพียงว่า ปัญหาและอุปสรรคของการประสานงานของ พนักงานบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ส่วนใหญ่ คือภาษาซึ่งเกิดขึ้นกับพนักงานในระดับควบคุมมากที่สุดเพียงอย่างเดียว แต่ไม่ได้ชี้ให้เห็นว่าปัญหา และอุปสรรคเหล่านั้น ได้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานหรือไม่อย่างไร

6.2.2 พนักงานมีมุมมอง หรือ ความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าพนักงาน บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีมุมมองและความคิดเห็นที่ตรงกันว่าจะพัฒนาทักษะในการติดต่อสื่อสาร รวมไปถึงการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษ และพนักงานโดยส่วนมากก็มีความต้องการที่จะให้บริษัทเข้ามาส่งเสริมหรือช่วยในการพัฒนาทักษะในการสื่อสารโดยการเชิญอาจารย์มาทำการเรียนการสอนภายในบริษัท โดยใช้เวลาหลังเลิกงานเป็นหลัก ทั้งนี้เพราะทางพนักงานมีความคิดเห็นที่ว่าหากให้บริษัทเข้ามาส่งเสริมหรือช่วยในการพัฒนาจะเป็นการเพิ่มแรงจูงใจให้แก่พนักงานมากกว่าการที่จะให้พนักงานไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมโดยการไปเรียนในสถาบันสอนภาษาภายนอก อีกทั้งยังมีมุมมองที่ว่าหากบริษัทเข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนาความรู้ นั้นบริษัทจะสามารถจัดสรรหลักสูตรที่ทางบริษัทคิดว่าเหมาะสมกับตัวพนักงานในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลิน สีมะเสถียร โสภณ และ บวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ (2556) ได้ทำงานวิจัยในเรื่อง ความพร้อม และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท ธุรกิจท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่สลิมน เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยพบว่า ผลการวิจัยใน ส่วนของทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว นั้น อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น ควรจะมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้พนักงาน บริษัทธุรกิจ

ท่องเที่ยวในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โดยเฉพาะทักษะด้านการฟัง และการพูด ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ควรได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะการฟังให้สามารถจับใจความจากประโยคยาวๆ โดยสามารถพูดโต้ตอบได้อย่างชัดเจน และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจสิ่งที่ต้องการจะสื่อได้อย่างถูกต้อง การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษถือได้ว่าเป็นสิ่ง สำคัญที่แรงงานฝีมือไทยควรที่จะพัฒนานอกเหนือ ไปจากการพัฒนาฝีมือทางวิชาชีพ เพื่อให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าทั้งกลุ่มประเทศอาเซียน และประเทศอื่นๆ ได้

เช่นเดียวกับงานวิจัยของยิ่งพรรณ งามขจรกุล (2553) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหา และความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความชื่นชอบ ในภาษาอังกฤษ แต่พนักงานไม่เคยได้รับการอบรม หรือเรียนรู้เพิ่มเติมในด้านภาษาอังกฤษ โดยพนักงานส่วนใหญ่ขาด ความชำนาญทางภาษาอังกฤษในทักษะการพูดมากที่สุด รองลงมา คือ ทักษะการเขียน ทักษะการฟัง และทักษะการอ่านตามลำดับ ทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร มีเพียงบางครั้งที่พนักงานใช้ ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และมีเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง และเมื่อต้องใช้ ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกดีใจ และยินดีที่ได้แสดงความสามารถ ของตนเอง

6.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัท อาร์วันอินเตอร์ เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จากผลการการสัมภาษณ์สามารถนำมาใช้เพื่อเป็นข้อเสนอแนะต่อ องค์กรเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้จากบทสัมภาษณ์ พบว่า พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ มีความต้องการให้องค์กรสนับสนุนด้านการพัฒนา ภาษาอังกฤษ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

6.3.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

1. การพัฒนาเชิงการอบรม โดยพนักงานส่วนใหญ่จะเห็นชอบในรูปแบบการ พัฒนานี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า การจัดอบรมโดยองค์กรนั้นจะสามารถทำให้เกิด แรงจูงใจในการเรียน เพราะพนักงานสามารถเรียนกับเพื่อนด้วยตนเองที่มีความสนิทสนมกันเป็น

อย่างดี อีกทั้งองค์กรยังสามารถจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับกลุ่มพนักงานที่มีความรู้ไม่เท่ากัน โดยอาจจะจัดหลักสูตร โดยแบ่งตามกลุ่มความรู้ของพนักงาน ทำให้พนักงานไม่เกิดความเบื่อหน่าย หรือไม่กล้าที่จะเรียนรู้ อีกทั้งยังทำให้พนักงานกลุ่มที่มีความรู้อยู่แล้วนั้น ไม่รู้สึกเบื่อที่จะเข้าเรียน เช่น การเชิญอาจารย์จากสถาบันต่างๆ มาให้ความรู้, การจัดคอร์สอบรมภาษา, การไปเรียนคอร์สภาษากับสถาบันสอนภาษา เป็นต้น

2. การพัฒนาเชิงปฏิบัติการ โดยเป็นการใช้ข้อได้เปรียบในการที่เป็นองค์กรข้ามชาติที่มีสาขาอยู่ในประเทศต่างๆ ทำการแลกเปลี่ยนพนักงานกับสาขาอื่นๆ ที่อยู่ในต่างประเทศ เพื่อให้พนักงานได้ฝึกการใช้ภาษาควบคู่ไปกับการเปิดโลกทัศน์ และมุมมองในการทำงานในสาขาอื่นๆ เพื่อพนักงานที่แลกเปลี่ยนไปยังสาขาอื่นนั้นสามารถนำเอาประโยชน์ หรือรูปแบบการบริหารงานที่สาขาตัวเองยังไม่มี โดยนำกลับมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สาขาที่ตัวเองประจำอยู่

6.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นบริษัทข้ามชาติจากประเทศสิงคโปร์เพียงบริษัทเดียว หากผู้ที่มีความสนใจในเรื่องอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ควรที่จะศึกษาบริษัทข้ามชาติอื่นๆ ที่อยู่บริบทเดียวกันกับบริษัทข้ามชาติที่ผู้วิจัยได้เลือกในครั้งนี้ เพื่อนำเอาผลการวิจัยมาเปรียบเทียบในข้อค้นพบที่เกิดขึ้น

2. การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงอิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ ซึ่งเป็นเพียงแค่หนึ่งปัจจัยเท่านั้น อาจมีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยเช่นกัน หากผู้ที่มีความสนใจศึกษาสามารถศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานก็จะยิ่งทำให้เกิดมุมมองในปัจจัยด้านอื่นๆ ได้เช่นกัน

3. พัฒนาเครื่องมือในการศึกษาเพิ่มเติม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณควบคู่ไปด้วย เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- จรัญขวัญ ชาวเรือ. (2548). *ปัญหาของลักษณะโครงสร้างองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้งประจำจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จุฑาทิพ คล้ายทับทิม. (2551). *หลักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุฬารัตน กล้วยเครือ. (2554). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตติรัย มงคลหล้า, (2547). *บรรษัทข้ามชาติไทยกับการลงทุนในประเทศจีน: ปัญหาและอุปสรรค*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดิน ปรัชญาพฤษดิ์ และ ไกรยุทธ ชีรตยาคีนันท์. (2537). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพาดี เมฆสวรรค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป.). *สถานการณ์และข้อมูลทั่วไปยางพารา*. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2559, จ 1 ก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/Southern/ResearchPaper/Rubber%20situation%20in%202015%20and%20Trend.pdf>
- ชัยวัฒน์ รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นลิน สีมะเสถียร โสภณ และ บวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ. (2556). *ความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สี่ลม เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน* (รายงานการวิจัย). วิทยาลัยนานาชาติ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- นฤมล กิตตะยานนท์. (2527). *พฤติกรรมในองค์การ (Organization behavior)*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญymas แสงเงิน. (2554). ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐในยุคปัจจุบัน (ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ). ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2555, จาก <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/435681>.
- ภัทรพร สระระสมบุรณ์. (2556). ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการประสานงานของแผนกส่งออก: กรณีศึกษา บริษัท ช่างกิวไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภาษาอังกฤษ โอกาสหรืออุปสรรคในการทำงาน(2559). ค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2559, จาก <http://www.hrtwt.info//29/06/2016hrtwt-english-obstacle-or-opportunity/>.
- แมนพาวเวอร์กรุ๊ป ประเทศไทย. (ม.ป.ป.). ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน. ค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2559, จาก http://www.manpowerthailand.com/known_detail.php?id=111.
- ยิ่งพรรณ งามขจรกุล. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เขवालักษณ์ ยิ้มอ่อน. (2557). การใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพของบัณฑิตไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 5(2), 191-204.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2554). มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัชร ฐวธรรม. (2539). กลยุทธ์เสริมพลังคน: จิตวิทยาพัฒนาบุคคลิกภาพ. ศูนย์การพิมพ์พลชัย. กรุงเทพฯ.
- วันทนา ชื่นฤทัย. (ม.ป.ป.) การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท โออิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด. การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วารุณี อัสวโกสิน. (2554). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุณวุฒิปบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิจิต นารีผล. (2556). ประสิทธิภาพในการทำงาน. ค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2556, จาก http://www.ddd.go.th/web_psd/knowledge/knowledge/2556/bt-bc/2/4.pdf.
- ศุภรัศมี ฐิติกุลเจริญ. (2540). ทฤษฎีการสื่อสาร. ค้นเมื่อ 9 เมษายน 2559, จาก http://e-book.ram.edu/e-book/m/mc111/mc111_intro.html.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ*. รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒน์ นิยมไทย; และคณะ. (2545). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เหตุผลที่คนทำงานไม่สนใจภาษาอังกฤษไม่ได้แล้ว. (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2559, จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/ภาษาอังกฤษสำคัญอย่างไร>.
- อนุกุล เชียงพุกษาวัลย์. (2535). *การพัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มิตรสยาม.
- อรอนงค์ ฉลาดสิทธิ์. (2550). *ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกรไทยในอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อานนท์ ไชยสุริยา. (2552). *การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมีในภาคตะวันออกของประเทศไทย*. ในการจัดประชุมวิชาการ เวทีวิจัยมนุษย์กับสังคม 52 (น. 149 - 162). คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัญชลี อติแพทย์. (2553). *รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคาอำเภอมวกเจ้าเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Barnlund, D. C. (2007). *Barnlund's Transaction Model of Communication*. Retrieved April, 2016 from <http://davis.foulger.info/research/>.
- Blake, D.H. & Walters, R. S. (1976). *The Politics of Global Economic Relation*. Eagle-Wood Cliffs: Prentice Hall Inc.
- Brown, D.H. (1980). *Principal of Language Learning and Teaching*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Cannale, M. & Swain, M. (1980). *Theoretical Bases of Communicative Approach to Second Language Teaching and Testing*. *Applied Linguistics*. 17, 6 (November 1980).

บรรณานุกรม (ต่อ)

Hutchinson, T. & Waters A. (1987). *English for specific purposes: A learning centred approach*.

Cambridge: Cambridge University Press.

Grunberg, L. (2001). *The IPE of Multinational Corporations*, in Introduction to International Political Economy, eds. David N. Balaam and Michael Veseth (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, Inc., 2001).

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในงานวิจัย

หัวข้อ: อิทธิพลการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา บริษัทอาร์วันอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนที่ 1 : คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน

ชุดตัวอย่างคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์

1. ชื่อ-สกุล, เพศ, อายุ
2. ระดับการศึกษา, สาขาวิชาที่จบการศึกษา, สถาบันการศึกษาที่จบการศึกษา
3. ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา
4. ตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์ในปัจจุบัน
5. ลักษณะงานในปัจจุบันของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ชุดตัวอย่างคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์

1. คุณคิดว่าทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของคุณเป็นอย่างไร
 - ด้านการพูด
 - ด้านการฟัง
 - ด้านการอ่าน
 - ด้านการเขียน
2. ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ (พูด อ่าน เขียน) ด้านใดสำคัญที่สุดในการทำงาน
3. คุณคิดว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญกับงานปัจจุบันของคุณหรือไม่ อย่างไร
4. ปัจจุบันคุณใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของคุณในส่วนใดบ้าง
 - การสื่อสารระหว่างเจ้านาย
 - การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในประเทศ
 - การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในต่างประเทศ
 - การอ่าน และตอบกลับ อีเมล

5. คุณพบปัญหา หรืออุปสรรคใดๆในการสื่อสารภาษาอังกฤษบ้างหรือไม่

- ในแง่ของทักษะการสื่อสาร (ความกล้าพูด หรือภาษากาย)
- ในแง่ของทัศนคติ
- ในแง่ของความรู้
- ในแง่ของวัฒนธรรม
- ในแง่ของระบบสังคม

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร

ชุดตัวอย่างคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์

1. ปัญหา หรืออุปสรรค ข้างต้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคุณให้ลุล่วง หรือไม่ อย่างไร

- ในแง่ของเวลา
- ในแง่ของคุณภาพของงาน
- ในแง่ของปริมาณงาน
- ในแง่ของค่าใช้จ่าย

2. หากท่านพบเจอปัญหา หรืออุปสรรคข้างต้น ท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหอย่างไร

- เช่นการเปิดหาความหมายในอินเทอร์เน็ต
- การขอความช่วยเหลือจากเพื่อน หรือผู้ร่วมงาน
- หรือการทำความเข้าใจและแก้ไขด้วยตัวเอง

3. คุณคิดว่าทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบันของคุณสามารถทำให้งานของคุณมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 4 : คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและมุมมองในการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน

ชุดตัวอย่างคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์

1. ท่านมีความคิดเห็นหรือมุมมองในการพัฒนาภาษาอังกฤษเป็นอย่างไร
2. ท่านอยากที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษของตัวเองหรือไม่ และในด้านใด
3. ท่านมีความคิดเห็นที่อยากจะให้องค์กร ช่วยเหลือในการพัฒนาภาษาอังกฤษ หรือไม่ อย่างไร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล

นายชวลิต แก้วสุขศรี

รหัสประจำตัวนักศึกษา

5710522008

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
ประถมศึกษา	โรงเรียนแสงทองวิทยา	พ.ศ. 2541
มัธยมศึกษา	โรงเรียนแสงทองวิทยา	พ.ศ. 2547
บริหารธุรกิจบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	พ.ศ. 2551

ตำแหน่ง

International Trader

สถานที่ทำงาน

บริษัท อาร์วันอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา