

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**

<sup>1</sup>ชวลิต แก้วสุขศรี ChawalitKaewsuksri

<sup>2</sup>กุลกานต์ 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 และใช้วิธีการวิเคราะห์หาผลกระทบ  
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

---

<sup>1</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Email : chawalit.ck@gmail.com

<sup>2</sup> 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 สุภรณ์ สุทธิกุลเจริญ, 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 แสดงให้เห็นว่า ผู้ส่งสาร (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. ทักษะการฟัง	ทักษะการฟังเชิงบวก ต่อการใช้ภาษา	ชอบและรักในการ เรียนรู้ภาษาอังกฤษ และชอบที่จะใช้ ภาษาอังกฤษ	ส่งผลถึง ประสิทธิภาพในแง่ ของคุณภาพของ งานเพราะจะทำให้ ตั้งใจในการที่จะ ทำงานมากขึ้น
		ทักษะการฟังเชิงลบ 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

ชญัญญณ์ช รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บুক เซ็นเตอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต 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](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](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).