

THE PERSONEL DEVELOPMENT IN ENGLISH SKILL AT COMPANY A

Kanda Rangsiborirak^{1*}, Chanisara Kaosawan^{*}

¹Graduate School of Commerce, Burapha University, Chon Buri 20131, Thailand

ABSTRACT

This research attempts 1) to study patterns to develop English skills for interested employees to improve themselves and their organization; 2) to study systematically learning process to increase capacity and competency of personnel in organization; and 3) to evaluate quality and develop degree of ability to use English and to evaluate personnel in the organization. The subjects in this study were 20 Thai employees working in Company A were delegates from units in company whose their work used English language. The works can be separated in administration division and other related divisions. The subjects were selected using purposive sampling technique whist the instrument was an interview. The data obtaining from the interviews were analyzed and synthesized. The findings can be concluded that Thai personnel in each division worked and used English in their operation differently depending on their responsibilities. Consequently, Thai employees learned to use English on their own to develop their English skills as well as work environment of each persons and other learning methods to enhance skills in using English together with the other skills.

Keywords: Human resources, learning patterns, leaning theory, English skills

*Author e-mail address: nok22_65@hotmail.com; mam_gsc@hotmail.com

การพัฒนาทักษะบุคลากรคนไทยด้านภาษาอังกฤษในบริษัท A

กานดา รังสีบริรักษ์¹, ชนิศรา แก้วสุวรรณ¹

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี 20131, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการพัฒนาภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน ที่สนใจเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองและต่อองค์กร 2) เพื่อศึกษาระบบกระบวนการเรียนรู้ อย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นการเพิ่มสมรรถนะและศักยภาพของบุคลากรในองค์กร และ 3) เพื่อประเมินคุณภาพและ การพัฒนาระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและประเมินผลของบุคลากรภายในองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษา คือ บุคลากรที่เป็นคนไทยที่ทำงานอยู่ในบริษัท A ซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานในบริษัทที่ต้องทำงานที่ เกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน จำนวน 20 คน แบ่งตามสาขางาน คือ ฝ่ายบริหารและ พนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งนำข้อมูลที่ได้จาก การสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาโดยสรุปพบว่า บุคลากรที่เป็นคนไทยในแต่ละสาขางาน มีลักษณะในการปฏิบัติงานและการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ทำให้บุคลากร คนไทยมีการใช้วิธีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่เกิดจากตนเอง เพื่อนำมาพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของตนเอง ที่แตกต่างกัน ตามความรู้ ความสามารถ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และวิธีการเรียนรู้ในรูปแบบอื่น ๆ เข้ามาใช้ช่วยเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษมาใช้ควบคู่กับในด้านอื่นไปพร้อม ๆ กัน

คำสำคัญ: ทักษะการสื่อสาร, รูปแบบการเรียนการสอน, ทฤษฎีการเรียนรู้, ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

บทนำ

ในปัจจุบัน และรวมไปถึงในอนาคตต้องยอมรับ ว่าการเรียนรู้และเพิ่มเติมภาษาอังกฤษก็ยิ่งมีความสำคัญ และมีความจำเป็นมากขึ้นอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตประจำวัน เนื่องจากว่าการติดต่อสื่อสารถือว่าเป็นสิ่งที่มีความ จำเป็นที่ต้องใช้จึงเป็นเสมือนเครื่องมือที่สำคัญ ในการนำ มาใช้ประโยชน์ในทางด้านการศึกษาการทำงาน การสื่อสาร รวมไปถึงการสร้างการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความ หลากหลายของวัฒนธรรมและมุมมองของสังคมโลก อาจรวมไปถึงในอนาคตที่นำมาซึ่งการสร้างมิตรภาพไมตรี และสร้างความร่วมมือกับประเทศต่างๆ เป็นการช่วยพัฒนา ให้ผู้เรียนทำความเข้าใจเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่นได้ดีขึ้น การเรียนรู้และเข้าใจถึงความแตกต่าง เช่น ภาษาและ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี กระบวนการคิด

วิเคราะห์ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการปกครอง เป็นต้น มีเจตคติและทัศนคติที่ดีต่อการใช้ภาษาอังกฤษ และสามารถนำภาษาอังกฤษนั้นมาใช้เพื่อการสื่อสาร รวมถึง การเข้าถึงองค์ความรู้โดยรวมต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งการได้ รับการทำงานและการมองโลกที่กว้างมากขึ้น รวมไปถึง การมีวิสัยทัศน์และมุมมองในการดำเนินชีวิตที่ดี ซึ่ง การเรียนรู้เรื่องภาษานั้น ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะ นำมาเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสื่อความหมายเพื่อให้การสื่อสาร ระหว่างบุคคลเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน โดยที่ในยุคปัจจุบัน มีลักษณะการสื่อสารแบบไร้พรมแดน ภาษานั้นจึงมีความ จำเป็นที่เพิ่มมากขึ้นในการดำเนินการใช้ชีวิตประจำวัน และในด้านการประกอบอาชีพการงาน ถือว่าในปัจจุบันมี ความสำคัญเช่นเดียวกันในการใช้เพื่อการสื่อสารทางผู้วิจัย

จึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาทักษะบุคลากรคนไทยด้านภาษาอังกฤษในบริษัท A” จึงมีความสนใจในการศึกษาการทำวิจัยในเรื่องนี้ ซึ่งเจาะจงบริษัทที่เป็นลักษณะองค์กรที่มีขนาดใหญ่และเป็นที่ยอมรับเลือกที่จะศึกษาการพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ในนามบริษัท A (นามสมมติ) เป็นบริษัทที่สังกัดอยู่ในเครือปูนซีเมนต์ไทย ที่เครือปูนซีเมนต์ไทยเข้าถือหุ้นส่วน ถือว่าเป็นบริษัทที่มีการบริหารที่เป็นเลิศ ซึ่งมีผู้บริหารที่มีทั้งคนไทยและคนญี่ปุ่น ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนไทย บริษัทนี้ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดชลบุรี เป็นบริษัทที่ผลิตเกี่ยวกับอุตสาหกรรมด้านยานยนต์ ผลิตรถที่ใช้ในทางการเกษตรกรรม ผลิตส่งทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ แต่เน้นการส่งออกต่างประเทศมากกว่าประเทศไทย ดังนั้นในการสื่อสารในองค์กรจึงไม่ใช่อุปสรรคแต่อย่างใด ต้องยอมรับว่าบริษัทที่มีองค์กรขนาดใหญ่และเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับ จำเป็นต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และเป็นบุคลากรที่เก่ง บริษัทนี้จึงมีการคัดสรรและคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการดำเนินงานอย่างมีระบบ กฎข้อบังคับที่เข้มงวด เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ และศักยภาพ ส่วนในด้านปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ถึงแม้ว่าจะเป็นบริษัทที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ก็ยังมีปัญหาอยู่ในเรื่องการทำงานระหว่างผู้บริหารกับระดับพนักงาน หรือการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เนื่องจากว่าการติดต่อสื่อสารกับหลากหลายประเทศ ซึ่งแต่ละบุคคลมีสำเนียงภาษาที่แตกต่างกัน ต้องทำความเข้าใจ ทำให้ผู้ทำวิจัยเกิดความสนใจในการศึกษา คิดว่าในการทำงานในองค์กรใหญ่ ๆ และยังเป็นบริษัทหน่วยงานภาคเอกชน ทักษะทางด้านการใช้ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน และยังรวมถึงการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ ไม่ว่าจะเป็นสัญลักษณ์ไหนก็ตาม ต้องยอมรับว่าในปัจจุบันภาษาที่ใช้เป็นสากลทั่วโลก คือ “ภาษาอังกฤษ” ซึ่งในองค์กรก็มีความจำเป็นต้องใช้ในการทำงานและสื่อสาร และมีอีกหนึ่งอย่างที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต ก็คือการเปิดสมาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC ที่จะมีการเข้ามามากมาย เกิดการแข่งขันที่สูงมากขึ้น ในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษก็ยังมี ความจำเป็นมากขึ้นกว่าเดิม ต้องยอมรับว่าคนไทยเมื่อ

เปรียบเทียบกับคนในอาเซียนด้วยกันแล้ว ประเทศไทยยังถือว่าด้อยกว่าประเทศในแถบเดียวกันอยู่ เนื่องจากว่าคนไทยไม่กล้าพูด ไม่กล้าแสดงออก จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้คนไทยเสียเปรียบในด้านการใช้ภาษา และการเติบโตในด้านการทำงาน

ในส่วนการจัดรูปแบบการเรียนการสอน ก็ถือว่าเป็นการศึกษารูปแบบหนึ่งที่ต้องจัดขึ้นให้กับพนักงาน ซึ่งในการจัดการเรียนการสอนภาษานั้นส่วนใหญ่มักจะ เป็นหน้าที่ของพนักงานฝ่ายบุคคลที่จะทำหน้าที่สรรหา และวางแผนกำหนดการจัดรูปแบบการสอน และรวมถึงการจัดการสอบให้กับบุคลากรหรือพนักงาน เสมือนเป็นสวัสดิการให้พนักงาน และมีการจ้างอาจารย์จากข้างนอกเข้ามาทำการสอนเพิ่มเติม ซึ่งประกอบไปด้วยทักษะทางภาษาประกอบไปด้วย 4 ทักษะ คือ ทักษะการพูด ทักษะการเขียน ทักษะการอ่าน และทักษะการฟัง ซึ่ง 4 ทักษะ เน้นให้มีความรู้ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นสำคัญให้มีประสิทธิภาพเป็นอีกกลไกหนึ่ง เพื่อเป็นพัฒนาทั้งบุคลากรและองค์กร เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษที่เพิ่มมากขึ้น และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วย แต่ที่ทางบริษัท เน้น ก็คือ ทักษะด้านการเขียน เพราะส่วนใหญ่ในองค์กร จะสื่อสารผ่านทางอีเมลล์ และในส่วนทักษะด้านอื่น ๆ ก็สนับสนุนเช่นเดียวกัน เป็นรูปแบบในการไปเรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง โดยความสมัครใจ

การศึกษาในครั้งนี้ โดยสรุปเพื่อให้ทราบถึงว่าภาษาอังกฤษนั้นมีความสำคัญและมีความจำเป็นที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งในระดับตัวบุคคล และองค์กร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการนำไปพัฒนาและวางแผนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน นำไปสู่การพัฒนาที่มีคุณภาพและศักยภาพ เพื่อให้ได้ผลที่ดีต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

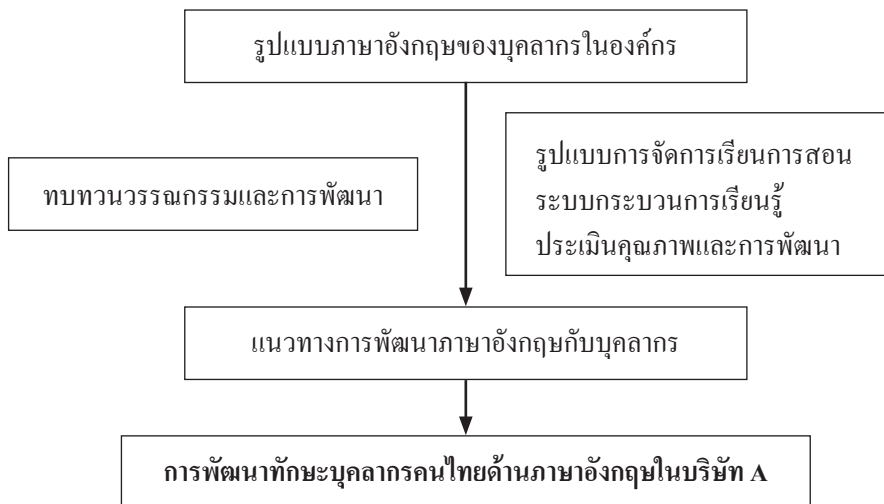
1. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการพัฒนาภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน ที่สนใจเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองและต่อองค์กร
2. เพื่อศึกษาระบบกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นการเพิ่มสมรรถนะและศักยภาพของบุคลากร

ในองค์กร

3. เพื่อประเมินคุณภาพและการพัฒนาระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและประเมินผลของบุคลากรภายในองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงการพัฒนาภาษาอังกฤษกับบุคลากรคนไทยในองค์กร โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้



แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย

การบริหารทรัพยากรบุคคล

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เช่น การสรรหาคัดเลือกบุคลากร การพัฒนา การรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบุคคลให้สามารถพัฒนาการทำงานกับการเปลี่ยนแปลงของโลกจากการทำธุรกิจและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น รวมไปถึงการตอบสนองความต้องการเฉพาะของบุคลากรให้ได้มากที่สุดด้วยเทคโนโลยีและวิทยาการด้านต่างๆที่เกิดขึ้น (วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล, 2554, 1-9 อ้างอิงใน ดนัย เทียนพุ่ม, 2546, 17)

Lewis (2004, p. 51) ได้กล่าวถึงหลักการบริหาร (Administrative principles) หมายถึง มุมมองของการบริหารจัดการที่ดีที่ให้ความสำคัญกับผู้บริหารและลักษณะรูปแบบของการบริหาร

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

พิจิต เทพวรรณ (2554, หน้า 176) ให้ความสำคัญ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Commitment) คือ ความมุ่งมั่นให้เกิดกับองค์กร โดยองค์กรต่างๆ มีความต้องการให้พนักงานมีทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานของพนักงาน เนื่องจากว่าความผูกพันของ

พนักงานต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออก (Turnover Rate) ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรที่สูง

รูปแบบการจัดการเรียนการสอน

รูปแบบเป็นสิ่งที่สร้างและพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

กัมภีร์ สุดแท้ (2553) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่สร้างหรือพัฒนาขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ของเรื่องแต่ละเรื่องให้เข้าใจง่ายและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

พิศนา แคมมณี (2550) ได้กล่าวคำอธิบาย ความหมายของรูปแบบไว้ว่า รูปแบบ หมายถึง เครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบหาคำตอบ ความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการสร้างและกลั่นกรองมาจากความคิด ประสบการณ์ หรือจากทฤษฎีหลักการต่างๆ แสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

ทิงค์เอ็กซ์ซิสต์ (Thinkexist, 2008, p. 1) ให้ความหมายของรูปแบบ (Model) ไว้ว่าเป็นแบบจำลองระบบการปฏิบัติงาน หรือแบบแปลนของการก่อสร้างที่ทำการวางแผนไว้ล่วงหน้า ที่คาดการณ์ความคิดของสิ่งที่ทำจะเกิดขึ้นในอนาคต หรือสิ่งที่เตรียมเอาไว้ล่วงหน้า

การพัฒนาบุคลากรกับการจัดฝึกอบรม

การพัฒนาบุคลากรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาในองค์กรมีทั้งในระยะเวลาด้านๆ และระยะยาว เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ของบุคลากร ในการนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (จารุพงศ์ พลเดช, 2551)

ทฤษฎีการเรียนรู้

ทฤษฎีการเรียนรู้ ถนอมพร เลหาจรัสแสง (2554) กล่าวว่า การเรียนรู้เกิดจากการที่ผู้เรียนเป็นผู้ที่ลงมือกระทำ และการสร้างสรรค์ผลงานมากกว่าการเรียนเชิงรับของผู้เรียนที่ได้จากการถ่ายทอดของครูผู้สอน การลงมือกระทำ และสร้างสรรค์ผลงานนั้น เกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมการเรียนรู้ นั้น ๆ อย่างกระตือรือร้น จนและเต็มใจ

Argyris (1978) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นกระบวนการที่นำมาซึ่งในการตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น มักจะแสดงออกเป็นลักษณะนิสัย (Defensive routines) เพื่อเป็นการปกป้องหรือแก้ไขตนเองที่กระทำผิดพลาดไป

Senge (1990) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นบุคลากรที่พยายามค้นหาความรู้ความ

สามารถของตนเอง รวมถึงการเรียนรู้ที่จะนำมาพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์ให้ดียิ่งขึ้น ทั้งในระดับกลุ่มบุคคล หรือเป็นทีม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างต่อเนื่อง

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

เทลเลอร์ (Tayler, 1979, p. 70) ได้กล่าวว่า แนวทางการสอนเพื่อการสื่อสาร คือ การสอนที่เปิดให้โอกาสให้ผู้เรียนมีปฏิกิริยาโต้ตอบหรือตอบสนองต่อภาษาที่เรียนได้โดยตรง กล่าวสรุปคือ การเรียนรู้ภาษาด้วยการใช้ภาษา สามารถเรียนรู้ได้เร็วกว่าการศึกษาค้นคว้าด้วยโครงสร้างภาษา

อลไรท์ (Alwright, 1978, p. 167) กล่าวว่า ถ้าความสามารถในการสื่อสาร คือ เป้าหมายที่สำคัญในการเรียน และการสอนแล้ว ผู้เรียนมีโอกาสดูแลใช้ภาษานั้นเพื่อการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ในช่วงที่ศึกษาภาษา

วิธีการดำเนินการวิจัย

การกำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ บุคลากรคนไทยที่ทำงานอยู่ในบริษัท A ซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานในบริษัทที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน จำนวนทั้งสิ้น 20 คน โดยจำแนกเป็นสายงานดังนี้

| สายงาน | หน้าที่ความรับผิดชอบ | จำนวน |
|------------------------|--|-------|
| ระดับสายผู้บังคับบัญชา | ทำหน้าที่ดูแลการบริหารและจัดการองค์กร ทั้งองค์กรและบุคลากร เพื่อให้องค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ | 6 คน |
| พนักงานที่เกี่ยวข้อง | เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายจัดซื้อ วิศวกร และพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกส่วน ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการใช้ภาษาและมีความสามารถทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษ | 14 คน |

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยนั้นได้มีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นตัวแทนจากแต่ละสายงานที่ใช้ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (การพูด ฟัง อ่านและเขียน) ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวแทนจากสายงานทางด้านฝ่ายผู้บริหารหรือสายบังคับบัญชาและสายงานที่เกี่ยวข้องหรือ

ระดับพนักงาน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองที่บุคลากรคนไทยที่ทำงานอยู่ในบริษัท A ในเขตจังหวัดชลบุรี เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของตนเอง

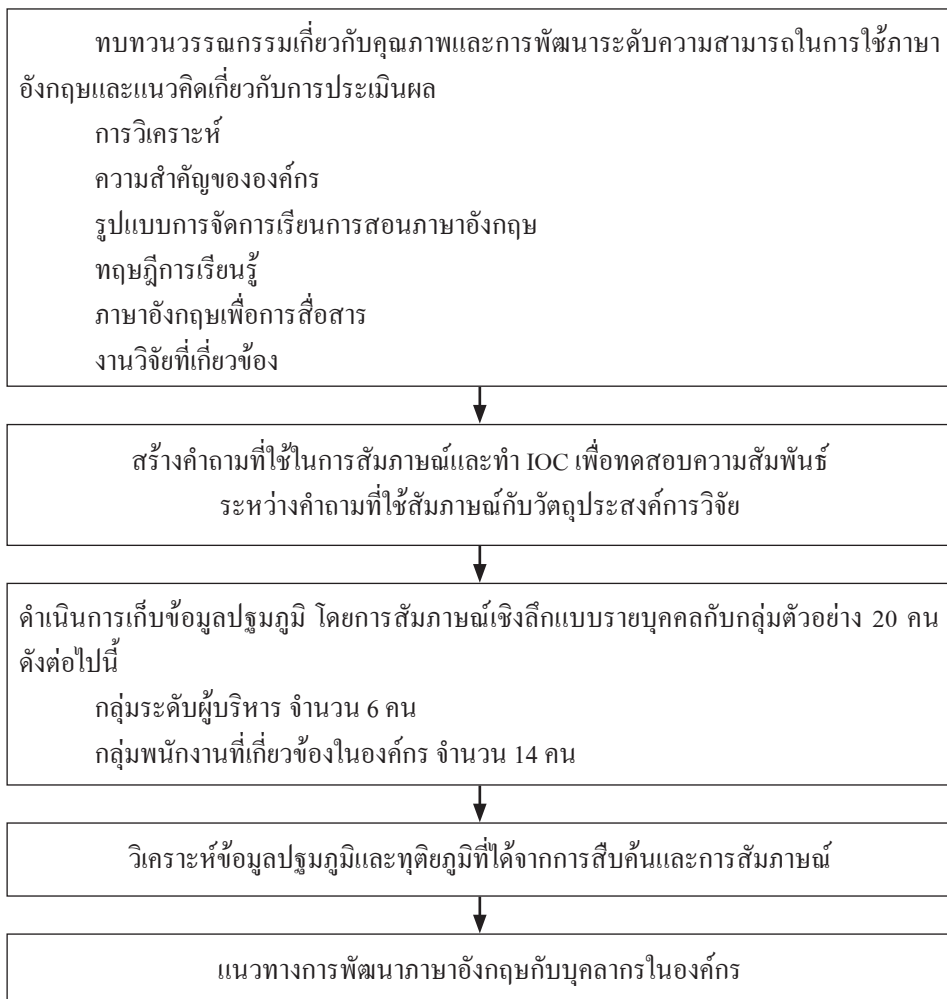
เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพ ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และเอกสาร ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบกับข้อมูลในการสัมภาษณ์
2. ผู้วิจัยมีการเตรียมความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์ และขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การศึกษาในครั้งนี้เป็นไปตามความถูกต้องและความครอบคลุม

มากขึ้นในเนื้อหาหรือประเด็นที่ต้องการจะศึกษาให้ได้มากที่สุด

3. ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์แบบอย่างเป็นทางการ โดยจากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามแบบปลายเปิดและสามารถเสนอข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่และสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อครอบคลุมกับขอบเขตและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย (การสัมภาษณ์)



ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 สรุปผลการสังเคราะห์ข้อมูลระดับผู้บริหาร จำนวน 6 คน

| คำถามตอบ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. ทางบริษัทจัดรูปแบบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เน้นทักษะด้านการเขียน (Business English writing) | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| 2. บุคลากรภายในองค์กรที่สนใจเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับปริญญาตรีหรือระดับบังคับบัญชา | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3. แนวทางการพัฒนาการจัดรูปแบบการเรียนการสอน ภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพ โดยได้จากการ คัดเลือกบุคลากรตั้งแต่ก่อนเข้าทำงานและการอบรม | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 4. นอกจากการจัดการเรียนการสอนยังมีการจัดกิจกรรม ภาษาอังกฤษ คือ Skill Contract และสนับสนุนให้เรียน | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5. หลักสูตรภาษาอังกฤษที่ทางบริษัทจัดขึ้นให้กับ บุคลากรมีระบบการเรียนรู้ที่ดีต่อองค์กรหรือไม่ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 6. ทางบริษัทใช้วิธีการประเมินการใช้ภาษาอังกฤษ ผ่านผลคะแนน TOEIC | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ |

ตารางที่ 2 สรุปผลการสังเคราะห์ข้อมูลระดับพนักงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 14 คน

| คำถามตอบ | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
|--|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1. มีความคิดเห็นว่าหลักสูตรภาษาอังกฤษที่ทางบริษัทจัดขึ้นให้ มี ประโยชน์ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2. อยากให้ทางบริษัทเน้นทักษะใด เป็นพิเศษนอกจากการเขียนส่วนใหญ่ อยากเน้น เรื่องการพูด | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | ✓ |
| 3. ในการดำรงชีวิตประจำวันได้ใช้ภาษา ภาษาอังกฤษในการสื่อสารบ้างหรือไม่ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | |
| 4. ทุกบริษัทต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถได้มีการนำภาษาอังกฤษ ไปใช้ และมีการค้นคว้าเพิ่มเติม | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5. มีการเตรียมตัวในการประเมินผล ส่วนใหญ่วัดจากผลคะแนน TOEIC ตั้งแต่คัดเลือกเข้ามา | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |

สามารถสรุปโดยรวมทั้งในระดับผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้องนั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. หลักสูตรภาษาอังกฤษที่ทางบริษัทจัดขึ้นให้กับบุคลากร ก็คือคอร์สการเขียนอีเมลล์ (Business English writing) ซึ่งบุคลากรทุกคนต้องเข้าร่วมตาม Mapping road map ของทางบริษัท

2. บุคลากรทุกคนให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มเติม โดยเน้นเฉพาะระดับปริญญาตรี หรือเรียกว่าระดับบังคับบัญชา

3. นอกจากที่ทางบริษัทมีการจัดรูปแบบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษแล้ว ยังสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้เพิ่มเติมภาษาอังกฤษ แล้วสามารถนำมาเบิกกับทางบริษัทได้เต็ม

4. ส่วนใหญ่บุคลากรทุกคนใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเท่านั้น เป็นบางหน่วยงานที่มีความจำเป็นต้องใช้แต่ถ้าในชีวิตประจำวันแทบไม่ได้ใช้เลย

5. การวัดและประเมินผล ทางบริษัทยังวัดจากการสอบเข้ามา และยังไม่มีการประเมินเพิ่มเติม ก็คือผลสอบจากคะแนน TOEIC

ดังนั้น ทั้ง 2 ระดับนั้นมีลักษณะของแบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ส่วน โดยในระดับผู้บริหารเน้นไปทางด้านการพัฒนา และระดับพนักงานเป็นถามความคิดเห็น ซึ่งคำตอบที่ได้จะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และให้ความสำคัญกับภาษาอังกฤษ ดังตารางสรุปที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูล

อภิปรายผลการวิจัย

สรุปตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการเรียนและการสอนภาษาอังกฤษให้กับพนักงานที่สนใจเรียนภาษาอังกฤษเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองและต่อองค์กร ได้ว่าดังนี้ ทางบริษัทที่ใช้ภาษาอังกฤษในการรับสมัครเลือกบุคลากรเข้าทำงาน และใช้ในการปฏิบัติงานตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรูปแบบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ทางบริษัทจัดให้กับพนักงานนั้นเน้นทักษะการเขียนเป็นหลัก เนื่องจากว่าทางบริษัทเป็นบริษัทข้ามชาติ ซึ่งเป็นคนญี่ปุ่นเป็นผู้บริหาร ที่รู้กันว่าญี่ปุ่นเป็นชาตินิยมในการที่จะเน้นทักษะการพูดอาจเป็นไปได้ยาก ดังนั้น

รูปแบบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ทางบริษัทจัดขึ้นให้กับพนักงาน ก็คือ หลักสูตร Business English writing (การเขียนอีเมลล์) ซึ่งพนักงานทุกคนจำเป็นต้องเข้าร่วม และมีบางหลักสูตรที่บางหน่วยงานทำการขออนุญาตให้ทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลของทางบริษัทจัดขึ้นให้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิศนา แคมมณี (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบหาคำตอบ ความรู้ความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการสร้างและกลั่นกรองมาจากความคิด ประสบการณ์ หรือจากทฤษฎี หลักการต่างๆ แสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จอยซ์ และ เวล (Joyce & Weil 2004, p. 25) ได้ให้ความหมายของรูปแบบไว้ว่าคือ รูปแบบการเรียนรู้ (Learning model) เป็นการพรรณนาถึงสภาพแวดล้อมในการเรียน พฤติกรรมของผู้สอนเมื่อนำรูปแบบการเรียนการสอนไปใช้ ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่น่าไปสู่การจัดการระบบความสามารถในการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเป็นผู้ที่ศึกษาหาความรู้ให้กับตนเอง หลักการสำคัญของรูปแบบการเรียนรู้ คือ สอนให้ผู้เรียนมีความรู้มากขึ้น มีทักษะในการเรียนรู้และสติปัญญา

2. เพื่อศึกษาระบบกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นการเพิ่มสมรรถนะและศักยภาพของบุคลากรในองค์กร ได้ว่าเองดังนี้ นอกจากที่ที่ทางบริษัทมีหลักสูตรภาษาอังกฤษที่ทางบริษัทจัดขึ้นให้กับพนักงานแล้วนั้น ทางบริษัทก็สนับสนุนให้พนักงานสามารถไปเรียนรู้เพิ่มเติมได้เอง สำหรับพนักงานที่สนใจก็สามารถไปหาเรียนเพิ่มเติม แล้วสามารถมาเบิกทางบริษัทได้ ซึ่งทางบริษัทก็สนับสนุน เป็นการสร้างบุคลากรที่มีอยู่พัฒนาศักยภาพตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rogers (1986) เป็นผู้เสนอทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบ “Client – centered” (ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์, 2552, หน้า 29) ซึ่งเน้นความสำคัญของผู้มีปัญหามากกว่าตัวผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเขามีแนวคิดที่ว่า ผู้รับคำปรึกษาจะเป็นผู้ควบคุมพฤติกรรมของตนเอง โดยที่เขาใช้เทคนิคการให้คำปรึกษาที่สร้างบรรยากาศอบอุ่น การให้การยอมรับ และการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับคำปรึกษา ซึ่งต่อมาได้นำมาประยุกต์ใช้กับการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเขาเสนอว่าการจัดการเรียนการสอนควรมีลักษณะ “ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง” ซึ่งผู้สอนจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชื่อ

และศรัทธาในความเป็นคนของผู้เรียน การที่เชื่อใจและไว้วางใจในความสามารถของบุคคลจะช่วยให้คุณคลนั้นพัฒนาศักยภาพของตนเองได้

3. เพื่อประเมินคุณภาพและการพัฒนาระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและประเมินผลของบุคลากรภายในองค์กร ได้ว่าดังนี้ ตามหลักสูตรที่ทางบริษัทจัดขึ้นให้กับพนักงาน ส่วนใหญ่ก็นั้นหลักสูตรการเขียนเมลล์ ซึ่งหลังจากเรียนจบหลักสูตรแล้วก็มีการประเมินท้ายคาบจะเป็นการประเมินจากอาจารย์ผู้สอน และจะส่งผลคะแนนไปตามหัวหน้าของแต่ละหน่วยงาน แต่ที่การวัดประเมินผลระดับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานนั้น ปัจจุบันทางบริษัทใช้ผลคะแนนวัดระดับภาษาอังกฤษจากคะแนน TOEIC เป็นหลัก ตั้งแต่การรับสมัครเข้าทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาคร สุขศรีวงศ์ (2553, หน้า 26), อำนาจ ชีระวนิช (2547, หน้า 9) และ Daft (2000) กล่าวว่า การจัดการ (Management) หมายถึง การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ขององค์กรโดยผ่านกิจกรรมต่างๆ ของการจัดการ ซึ่งมีบุคลากรเป็นส่วนที่สร้างองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Littlewood (1981) กล่าวว่า “แนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นแนวการสอน

ที่ไม่จำกัดความสามารถของผู้เรียนไว้เพียงแค่ความรู้ด้านโครงสร้างไวยากรณ์เท่านั้น” แต่จะสนับสนุนให้ผู้เรียนได้มีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาทักษะในทุกๆ ด้าน โดยความสามารถทางไวยากรณ์เข้ากับกลวิธีการสื่อสารด้วยวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาวิธีการเรียนรู้ที่บุคลากรคนไหนนำมาใช้เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองจากหลาย ๆ แหล่งข้อมูล
2. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงแบบสถิติเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษที่บุคลากรคนไทยต้องการในระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรคนไทยในองค์กรแต่ละหน่วยงาน
3. ควรมีการศึกษาวิธีการเรียนรู้เพื่อนำไปพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในทุกๆ ด้านของบุคลากรในองค์กร รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมและประเมินผลด้านการใช้ภาษาอังกฤษ วิธีที่นอกเหนือจากผลที่ได้จากคะแนนสอบภาษาอังกฤษ

บรรณานุกรม

- คัมภีร์ สุดแท้. (2553). *การพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จารุพงศ์ พลเดช. จารุพงศ์พลเดช. (2551). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. เข้าถึงได้จาก www.lopburi.go.th/governor/book_january_51/human.doc.
- ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. (2552). *80 นวัตกรรมจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ*. กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น.
- คนัย เทียนพูน. *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2555*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถนอมพร เลหาจรัสแสง. *การเรียนรู้ในยุคสมัยหน้า ตอน รูปแบบและทฤษฎีการเรียนรู้ในอนาคต*. เข้าถึงได้จาก [http://thanompo.edu.cmu.ac.th/load/journal/50-51/next-generation%20 of%20learning.pdf](http://thanompo.edu.cmu.ac.th/load/journal/50-51/next-generation%20of%20learning.pdf).
- ทิสนา เขมมณี. (2550). *ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล. (2550). *หลักการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2553). *การจัดการจากมุมมองนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: บริษัทจี.พี.ไซเบอร์ปรีน.
- อำนาจ ชีระวนิช. (2547). *หลักการจัดการ (ฉบับสมบูรณ์)*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: บริษัท มาเธอร์บอส แพลกเกจิ่ง.
- Allwrihht, R. (1978). *Discourse Analysis in Second Language*. Oxford: Longman.
- Argyris, C., & Donald, A. S. (1978). *Organization Learning: a Theory of Action Perspective*. Massachusetts: Addison – Wesley.
- Daft, R. L. (2000). *Management*. New York: Thomson.
- Institute for Employment Studies. (2004). *The Drivers of Employee Engagement*. Retrieved from <http://www.employmentstudies.co.uk/summary/summary.php?id=408>.
- Joyce, B., & Weil, M. (2004). *Models of Teaching (7th ed.)*. U.S.A.: Pearson Education.
- Littlewood, W. (1981). *Communicative Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pamena, S.L., Stephen, H. G., & Patricia, M. F. (2004). *Management Challenges For Tomorrow's Leaders. (4th ed.)*. New York: Thomson South Western.
- Rogers, C. R. (1986). *Freedom to Learn*. Columbus: Charles E. Merrill Publishing.
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. New York: Doubleday.
- Taylor, F. W. (1979). *The Principle of Scientific Management*. Norcross, GA: Engineering and Management Press.
- ThinkExist. (2008). *The Leadership Challenge: How to Get Extraordinary Things Done in Organizations*. San Francisco: Jossey Bass.