

Research Article

กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ENGLISH COMMUNICATION STRATEGIES OF EMPLOYEES WORKING IN A BANGKOK COMPANY

พนิดา ศรีวิเศษ*

สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Panida Srivisate*

Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Phranakhon Rajabhat University

*E-mail: namfonpanida@gmail.com

Received: 15-09-2023

Revised: 22-11-2023

Accepted: 27-11-2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทของกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษที่พนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งโดยสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์เชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาตามแนวคิดของ Nakatani (2006) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทใช้กลวิธีการสื่อสารประเภทกลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) มากที่สุด โดยเลือกใช้กลวิธีย่อยคือการใช้คำสั้น ๆ และง่าย ๆ ในการสื่อสารภาษาอังกฤษมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ตามด้วยกลวิธีการไม่ใช้คำพูด (Non-linguistic Strategies) และกลวิธีที่ใช้น้อยที่สุดคือกลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies)

คำสำคัญ: ภาษาอังกฤษ กลวิธีการสื่อสาร พนักงานบริษัท การฟังและการพูด

ABSTRACT

This research aimed to study the types of English communication strategies used by employees of a Bangkok company. The sample consisted of 12 employees selected by purposive sampling. The research tools were questionnaires and non-participant observations.

Statistics used to analyze quantitative data were mean, percentage, and standard deviation. The qualitative analysis was based on the conceptual and theoretical content analysis of Nakatani (2006). The first and second communication strategies most employees frequently used were “Achievement or Compensatory” and “Non-Linguistic” whereas the “Avoidance or Compensatory” was the least frequently used. Additionally, sub-strategies such as short and simple words, repetition, and confirmation were employed to be used in communication strategy as well.

Keywords: English, Communication Strategies, Company employees, Listening and speaking

บทนำ

ปัจจุบันมีชาวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้วยเหตุผลด้านการท่องเที่ยว การลงทุน การทำงาน หรือพักอาศัย เห็นได้จากมีการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันตามสถานที่ต่าง ๆ มากขึ้น ทั้งการติดต่อสื่อสารด้านธุรกิจ การค้าขาย หรือด้านการท่องเที่ยวที่ปรากฏอยู่ตามสื่อออนไลน์ โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร จากเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ธุรกิจและสำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์มีการคาดการณ์ไว้ว่าในปี 2565 ประเทศไทยจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ที่ประมาณ 8-15 ล้านคน ส่งผลให้คนไทยจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารกับชาวต่างชาติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการสื่อสารของตน โดยสื่อสารกันด้วยภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลที่ประเทศทั่วโลกใช้เป็นภาษาหลักในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างประเทศ เนื่องจากแต่ละคนนั้นมีพื้นฐานความรู้ทางภาษาไม่เท่ากัน บางคนสามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว แต่บางคนสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ วิธีการสื่อสารจึงมีความหลากหลายและมักเกิดปัญหาในขณะสื่อสารเพราะผู้พูดขาดทักษะทางด้านการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการจัดอันดับดัชนีความสามารถทางภาษาอังกฤษ (EPI) ประจำปี 2564 ที่เปิดเผยโดย อีเอฟ เอ็ดดูเคชั่น เฟิร์สต์ (EF Education First) บริษัทด้านการศึกษาระดับโลก พบว่าประเทศไทยได้รับคะแนน 419 คะแนน ติดอันดับที่ 100 จากทั้งหมด 112 ประเทศ และภูมิภาค ซึ่งอยู่ในกลุ่มความสามารถต่ำมากเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน

เครื่องมือที่ช่วยในการแก้ปัญหการสื่อสารในการพูด ตามแนวคิดทฤษฎีของ Dornyei (1995) และ Nakatani (2006) คือ กลวิธีการสื่อสาร (Communication Strategies) ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ โดยแนวคิดของ Nakatani (2006) ได้รับความนิยมในการนำไปศึกษาเรื่องการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษและนำไปเป็นต้นแบบการสร้างแบบสอบถามในหลายประเทศทั่วโลก กลวิธีการสื่อสารไม่เพียงแต่ใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการรับมือกับปัญหาในการสื่อสารเท่านั้น แต่กลวิธีการสื่อสารยังทำหน้าที่ในการรักษาการสนทนาให้สามารถดำเนินต่อไปจนบรรลุเป้าหมายของการสื่อสารอีกด้วย

การเจรจาทางธุรกิจมักจะเกิดขึ้นระหว่างองค์กรในประเทศและต่างประเทศ ผู้ที่มีหน้าที่สื่อสารคือพนักงานในองค์กรนั้น ๆ เช่นเดียวกับหลายบริษัทในประเทศไทยที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกับบริษัทหรือลูกค้าชาวต่างชาติ ดังนั้นการคัดเลือกพนักงานที่มีทักษะทางด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้นเป็นเรื่องสำคัญ เพราะถือว่าพนักงานเป็นผู้ที่ให้การประชาสัมพันธ์องค์กรที่ดีที่สุด โดยเฉพาะบริษัทที่จำหน่ายสินค้าผ่านพนักงาน (Personal Selling) พนักงานเหล่านี้ล้วนมีหน้าที่ในการพูดคุย เจรจาต่อรองทางธุรกิจกับลูกค้าชาวต่างชาติ เช่น พนักงานขาย พนักงานธุรการ และพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แต่ไม่ใช่พนักงาน

ทุกคนจะสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติได้โดยไม่ติดขัด หลายครั้งที่พนักงานมักประสบปัญหาในการสื่อสาร อย่างการเลือกใช้คำศัพท์ นึกคำไม่ออก พูดภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษ และ พูดไม่ตรงไวยากรณ์ ปัญหาเหล่านี้เกิดจากปัจจัยหลายประการเช่น ความสามารถในการสื่อสาร ความรู้พื้นฐาน อายุ ความถนัดในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และประสบการณ์ เป็นต้น

จากปัญหาและความสำคัญของกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานคนไทยที่มีทักษะทางภาษาไม่เท่ากันและแสดงกลวิธีออกมาแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาประเภของกลวิธีการสื่อสารและการเลือกการใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทเอกชน โดยเลือกเป็นพนักงานในบริษัทเอกชนเมื่อต้องสนทนากับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าชาวต่างชาติ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ ความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ การกล้าแสดงออก และเผชิญหน้ากับปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ และจากการค้นคว้างานวิจัยในด้านกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษในประเทศไทยที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบว่ามีความจำเป็นที่จำเป็นต้องทำการศึกษาวิจัยการใช้กลวิธีการสื่อสารในกลุ่มของพนักงานบริษัทเอกชน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นช่องว่างของความรู้ (Gap of Knowledge) ที่เหมาะสมกับการนำมาศึกษาและหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลของการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประเภของกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษที่พนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน ประกอบด้วยพนักงานชาย 5 คน และพนักงานหญิง 7 คน ซึ่งทุกคนมีประสบการณ์การทำงานที่บริษัทแห่งนี้ไม่ต่ำกว่า 3 เดือน และใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับหัวหน้างานและลูกค้าชาวต่างชาติ

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ประเด็นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเมื่อต้องสนทนากับหัวหน้างานและลูกค้าชาวต่างชาติ โดยใช้การประยุกต์การแบ่งประเภของกลวิธีการสื่อสารจากแนวคิดและทฤษฎีของ Nakatani (2006)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทเอกชนเป็นระยะเวลา 3 เดือน ช่วงเดือน มิถุนายน-สิงหาคม 2565

คำถามการวิจัย

พนักงานบริษัทเอกชนใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษประเภใดมากที่สุดและน้อยที่สุด

ทบทวนแนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเรื่อง Oral Communication Strategy Inventory or OCSI ของ Nakatani (2006) Nakatani ได้แบ่งกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษ ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลวิธีการแก้ปัญหาทักษะการพูด (Strategies for coping with speaking problems) และกลวิธีการแก้ปัญหาทักษะการฟัง (Strategies for coping with listening problems)

แนวคิดและทฤษฎีเรื่อง การแบ่งประเภทของกลวิธีการสื่อสาร จากการสรุปตามแนวคิดของ Dornyei (1995), Faerch and Kasper (1984) และ Bialystok & Flohlich (1980) สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

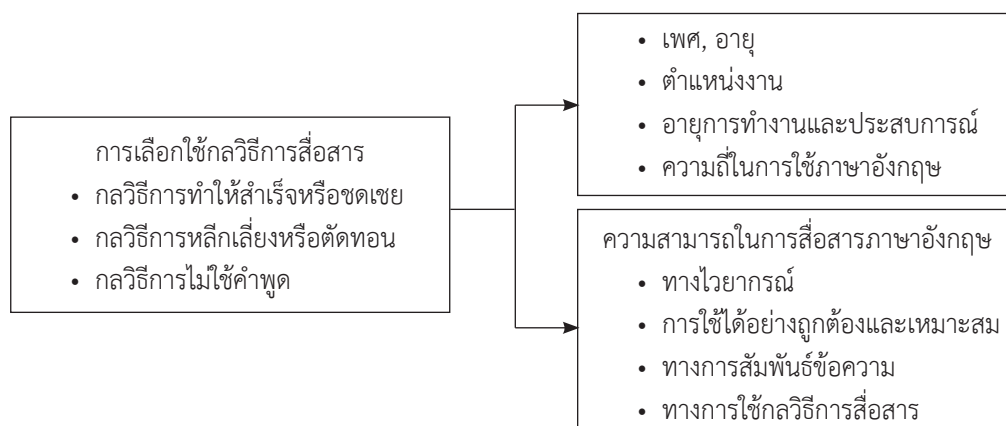
1. กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) หมายถึง กลวิธีที่ ผู้พูดพยายามใช้ความรู้ทางภาษาที่ตนมีชดเชยความบกพร่องในภาษาที่สอง เพื่อให้การสนทนาคำเนินต่อไป ประกอบด้วย 12 กลวิธีย่อย ได้แก่ การใช้คำใกล้เคียง (Approximation) การพูดอ้อมค้อม (Circumlocution) การใช้คำสั้น ๆ และง่าย ๆ (Word Simplification) การสร้างคำใหม่ (Word Coinage) การแปลคำต่อคำ (Literal Translation) การสลับภาษา (Code Switching) การกล่าวซ้ำ (Repeats) การแก้ไขด้วยตัวเอง (Self-Repair) การพูดยืนยันความเข้าใจของตนเอง (Self-Confirmation) การขอความช่วยเหลือ (Appeals for Help) การขอคำยืนยัน (Asking for Confirmation) และการหาเครื่องมือช่วยเหลือ (Device Assistance)

2. กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies) หมายถึง กลวิธีที่ผู้พูดใช้เพื่อหลีกเลี่ยง หรือตัดทอนการสนทนาเมื่อประสบกับปัญหาการสื่อสาร ประกอบด้วย 2 กลวิธีย่อย ได้แก่ การหลีกเลี่ยงหัวข้อสนทนา (Topic Avoidance) และการละทิ้งข้อความ (Message Abandonment)

3. กลวิธีการไม่ใช่คำพูด (Non-Linguistic Strategies) คือกลวิธีที่ผู้พูดใช้การสื่อสารโดยการท่าทาง (Mime) การเคลื่อนไหวร่างกาย (Gesture) และการเลียนเสียง (Sound-Imitation)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบความคิดเกี่ยวกับการใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยแบ่งเป็น ปัจจัยรูปแบบต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 25 คน ซึ่งมีทั้งพนักงานคนไทย ชาวต่างชาติ และพนักงานช่างที่ไม่ได้เข้ามาทำงานที่บริษัท

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน ที่เป็นคนไทยและทำงานในสำนักงานของบริษัท คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน เป็นผู้ชาย 5 คน และผู้หญิง 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) วิเคราะห์การใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษแบบสอบถามที่ใช้ในการถามกลวิธีการสื่อสาร โดยประยุกต์คำถามมาจากการแบ่งกลวิธีการสื่อสาร ประกอบด้วยกลวิธีการพูด จำนวน 3 กลวิธี รวมทั้งหมด 17 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถาม โดยมีการแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย อธิบายความสำคัญและรายละเอียดในแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ และขอความร่วมมือให้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน ระหว่างการสนทนากับหัวหน้างานชาวสเปนและลูกค้าชาวต่างชาติทั้งที่เข้ามาติดต่อสอบถามที่บริษัท ประชุมแบบออนไลน์ และทางโทรศัพท์

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลประเภทของกลวิธี ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยวิเคราะห์ประเภทกลวิธีการสื่อสารจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีของนักภาษาศาสตร์และนักวิชาการ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อจัดลำดับการใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษจากแบบสอบถามและแบบสังเกตการณ์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษ และนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างในการใช้กลวิธีการสื่อสารระหว่างพนักงานชายและหญิง

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทมีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นประจำเกือบทุกวันจากการสื่อสารกับหัวหน้างานชาวสเปนและลูกค้าชาวต่างชาติ มีพนักงานบริษัทมากถึงร้อยละ 50 หรือจำนวน 6 คน ที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 5 – 6 วันต่อสัปดาห์ มีพนักงานที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทุกวันจำนวน 3 คน หรือร้อยละ 25 ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร 3 – 4 วันต่อสัปดาห์จำนวน 2 คน หรือร้อยละ 16.67 และ 1 – 2 วัน ต่อสัปดาห์เป็นจำนวน 1 คน หรือร้อยละ 8.33 จะเห็นได้ว่าพนักงานบริษัทแห่งนี้ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารไม่ ว่าจะเป็น การพูด ฟัง อ่าน หรือเขียน ในการทำงานอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน

กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทใช้กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.18 ตามด้วยกลวิธีการไม่ใช้คำพูด

(Non-linguistic Strategies) คิดเป็นร้อยละ 24.62 และใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.20 โดยกลวิธีย่อยที่ใช้มากที่สุดคือการใช้คำสั้น ๆ และง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 รองลงมาคือการกล่าวซ้ำและการขอคำยืนยัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 ส่วนกลวิธีย่อยที่พนักงานบริษัทใช้น้อยที่สุดคือ การหลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปสื่อสารและหลีกเลี่ยงการใช้ Tense ที่ไม่คุ้นเคย จากกลวิธีการสื่อสารประเภทการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.5

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้กลวิธีย่อยในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพิ่มเติมนอกเหนือไปจากที่ผู้วิจัยได้จัดเป็นประเภทไว้จำนวน 4 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 33 โดยมีการใช้วิธีวาดภาพประกอบการพูดอธิบาย และใช้การพิมพ์หรือเขียนข้อความแทนการพูด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม พบว่าพนักงานบริษัทใช้กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชยมากกว่ากลวิธีการไม่ใช้คำพูดและกลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอน ซึ่งตรงตามผลจากการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม โดยกลวิธีย่อยที่พนักงานบริษัทเลือกใช้คือ การใช้คำสั้น ๆ และง่าย ๆ แปลคำต่อคำ การกล่าวซ้ำเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจเมื่อพูดจบประโยคแล้วมักจะตรวจสอบความเข้าใจของผู้ฟังด้วยการขอคำยืนยัน เช่น *Do you understand?, Correct? Okay?* เป็นต้น บางครั้งพนักงานบริษัทเลือกที่จะใช้กลวิธีการไม่ใช้คำพูดเข้ามาช่วยให้การสื่อสารนั้นผ่านไปได้โดยใช้กลวิธีย่อยคือ การเคลื่อนไหวร่างกาย การเลียนเสียง และการทำท่าทางประกอบการพูด เช่น การพยักหน้า การส่ายหน้า การแสดงสีหน้าท่าทาง เป็นต้น ส่วนการใช้กลวิธีการสื่อสารของพนักงานชายและพนักงานหญิงนั้นค่อนข้างแตกต่างกันเล็กน้อย พนักงานชายจะใช้การกล่าวซ้ำ การแก้ไขด้วยตัวเอง แสดงท่าทางประกอบการพูด และแสดงสีหน้า มากกว่าพนักงานหญิง ในขณะที่พนักงานหญิงจะใช้การพูดคำหรือประโยคที่คุ้นเคย แปลคำต่อคำ และใช้คำง่าย ๆ มากกว่าพนักงานชาย

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทที่มีอายุการทำงานในบริษัทแห่งนี้และความถี่ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับหัวหน้าชาวสเปนและลูกค้าชาวต่างชาติ พบว่าความถี่ในการสนทนาเป็นภาษาอังกฤษมีผลต่อทักษะและความสามารถในการสื่อสารและการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสาร จะเห็นได้ว่าพนักงานที่ได้สื่อสารภาษาอังกฤษบ่อยครั้งจะไม่ใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอนเลย พนักงานจะใช้เพียง 2 กลวิธีการสื่อสาร ได้แก่ กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชย และกลวิธีการไม่ใช้คำพูด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษ

กลวิธีการสื่อสาร (CS)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ (Percentage)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies)			
1. การใช้คำใกล้เคียง	4	13	0.74
2. การใช้คำสั้น ๆ และง่าย ๆ	4.42	14.38	0.79
3. การแปลคำต่อคำ	4	13	1.04
4. การกล่าวซ้ำ	4.08	13.27	0.90
5. การสลับภาษา	3.25	10.58	1.14
6. การใช้เครื่องมือช่วยเหลือ	3.5	11.38	1.31
7. การพูดอ้อมค้อม	3.42	11.12	1.16
8. การขอคำยืนยัน	4.08	13.27	0.90
กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies)			
1. การหลีกเลี่ยงหัวข้อสนทนา	2.92	21.36	1.00
2. การละทิ้งข้อความ	2.58	18.87	1.24
3. การหลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปสื่อสาร	2.5	18.29	1.09
4. หลีกเลี่ยงการใช้ Tense ที่ไม่คุ้นเคย	2.5	18.29	1.31
5. การเปลี่ยนประโยค	3.17	23.19	0.72
กลวิธีการไม่ใช่คำพูด (Non-linguistic Strategies)			
1. การทำท่าใบ้	3.67	25.29	0.98
2. การเคลื่อนไหวร่างกาย	3.92	27.01	0.90
3. การเลียนเสียง	3	20.69	1.28
4. การทำท่าทางประกอบการพูด	3.92	27.01	0.79

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท ตามกรอบการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดัดแปลงจากแนวคิดและทฤษฎีของ Nakatani (2006) และประยุกต์ประเภทของกลวิธีการสื่อสารเพิ่มเติมจากงานวิจัยของ Bunsap (2019) และ Cherdchoo (2002) มาปรับใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์ประเภทของกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยกลวิธีการสื่อสาร 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชย (Achievement or Compensatory Strategies) กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอน (Avoidance or Reduction Strategies) และกลวิธีการไม่ใช่คำพูด (Non-linguistic Strategies)

ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประเภทของกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษที่พนักงานบริษัทเลือกใช้มากที่สุด คือ กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชย คิดเป็นร้อยละ 52.18 โดยการใช้คำสั้นๆ และง่าย ๆ การกล่าวซ้ำ การขอคำยืนยัน การใช้คำใกล้เคียง การแปลคำต่อคำ การพูดอ้อมค้อม การสลับภาษา และการใช้เครื่องมือช่วย ตามลำดับ ประเภทของกลวิธีการสื่อสารที่พนักงานบริษัทใช้เป็นอันดับที่สองคือ กลวิธีการไม่ใช่คำพูด คิดเป็นร้อยละ 24.62 โดยมีกลวิธีย่อย ได้แก่ การเคลื่อนไหวร่างกาย การทำท่าทางประกอบการพูด การทำท่าใบ้ และการเลียนเสียง กลวิธีการสื่อสารที่ใช้น้อยที่สุดคือ การหลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปสื่อสารและหลีกเลี่ยงการใช้ไวยากรณ์ที่ไม่คุ้นเคย มีค่าเฉลี่ย 2.5 จากกลวิธีการสื่อสารประเภทการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย

ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัททุกคนมีพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษไม่แตกต่างกันมากนัก เห็นได้จากข้อมูลที่เก็บจากการตอบแบบสอบถาม พนักงานบริษัทเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารประเภทกลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชยก่อนโดยการใช้คำศัพท์สั้น ๆ ง่าย ๆ แปลคำต่อคำ มีการใช้ภาษาแม่ปนกับภาษาอังกฤษ และพยายามอธิบายลักษณะ หากผู้ฟังไม่เข้าใจจะใช้การแสดงท่าทางประกอบการพูด เลียนเสียง และทำท่าใบ้ จากการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมพบว่าพนักงานบริษัทที่จะใช้กลวิธีย่อยแบบต่าง ๆ เพื่อให้การสื่อสารนั้นสำเร็จจุลวงแทนการใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่าความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับหัวหน้างานชาวสเปน และลูกค้าชาวต่างชาติทั้งการพูดต่อหน้าและประชุมแบบออนไลน์มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้จะมีทักษะการเลือกใช้กลวิธีและการแก้ไขปัญหาได้อย่างดีเยี่ยม นอกจากนี้ความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษแล้ว ประสบการณ์การทำงานก็มีผลทำให้พนักงานบริษัทที่มีความพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ พนักงานบริษัทมีความกล้าที่จะพยายามสื่อสารโดยไม่ใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอน แต่จะใช้การขอคำยืนยัน เช่น okay? และ Do you understand?

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทใช้กลวิธีการสื่อสารครบทั้ง 3 ประเภท คือ กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชย กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอน และกลวิธีการไม่ใช่คำพูด ที่ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลายงานวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Dornyei (1995) และ Faerch and Kasper (1984) ได้จัดแบ่งประเภทกลวิธีการสื่อสารออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือการตัดทอน กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือการชดเชย และกลวิธีการขอเพิ่มเวลา ผลการศึกษาวิจัยพบว่าพนักงานบริษัทใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษประเภทกลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชยมากที่สุด โดยกลวิธีการสื่อสารย่อยที่ใช้มากที่สุดคือ การใช้คำสั้น ๆ และง่าย ๆ รองลงมาคือกลวิธีการไม่ใช่คำพูด และใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอนน้อยที่สุด กลวิธีย่อยที่ใช้น้อยที่สุดมี 2 กลวิธีคือ การหลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปสื่อสารและการหลีกเลี่ยงการใช้ Tense ที่ไม่คุ้นเคยหรือคำที่ยาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้มีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Prachanant (2018) ศึกษาเรื่องกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ (English Communication Strategies Employed by the Hotel Staff Members in Buriram Province) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์จำนวน 150 คน เลือกใช้กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชยมากที่สุด และใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอนน้อยที่สุดเช่นกัน

นอกจากนี้ยังพบว่าผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunsap (2019) ที่ศึกษากลวิธีการสื่อสารและลำดับของกลวิธีการสื่อสารที่ใช้โดยพนักงานประจำห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งผล

การศึกษาพบว่าพนักงานใช้กลวิธีการทำให้สำเร็จหรือชดเชยมากที่สุด โดยกลวิธีการสื่อสารย่อยที่พนักงานใช้มากเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้คำสั้น ๆ และง่าย ๆ การใช้ວິຈານภาษา และการสลับภาษา รองลงมาเป็นการใช้กลวิธีการขอเวลา และกลวิธีการสื่อสารที่ใช้น้อยที่สุดคือ กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือตัดทอน อีกทั้งงานวิจัยนี้ยังใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่คล้ายกันอย่างหนึ่งคือการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม

แต่งานวิจัยแตกต่างกับงานวิจัยของ Polharn (2019) ที่ได้ศึกษาการใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่เรียนสาขาวิชาและหลักสูตรการเรียนต่างกัน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่านักศึกษาใช้กลวิธีการสื่อสารความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำในขณะพูดมากที่สุด ส่วนกลวิธีการที่ใช้น้อยที่สุดคือกลวิธีการที่เน้นความถูกต้องในการใช้ภาษา

ส่วนกลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษเพิ่มเติมจากงานวิจัยที่พนักงานบริษัทใช้เมื่อพบปัญหาการสื่อสารคือ ใช้วิธีการวาดภาพประกอบการสนทนา เรียกเพื่อนพนักงานอีกคนเข้ามาช่วยอธิบาย และใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือ เช่น Google Translate, Dictionary เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างและเก็บข้อมูลปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น อายุ, เพศ, ตำแหน่งงาน, ทักษะ, ระดับของภาษา มาจัดแบ่งเป็นกลุ่มเพื่อให้ง่ายต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ควรเพิ่มการศึกษาค้นคว้าอุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เข้าใจถึงการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารภาษาอังกฤษประเภทต่าง ๆ นอกจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมแล้วควรมีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพให้เพียงพอสำหรับการนำผลการวิจัยไปเปรียบเทียบกับงานวิจัยหรือกลุ่มตัวอย่างในสาขาอาชีพอื่น ๆ

บริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมทางด้านการพูดเพื่อสื่อสารภาษาอังกฤษให้พนักงานได้ตระหนักถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ระหว่างการสื่อสารภาษาอังกฤษ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ยงยุทธ ขำคง ที่ให้คำปรึกษาในงานวิจัยนี้ และคณาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจทุกท่าน ขอขอบคุณพนักงานบริษัทที่ตอบแบบสอบถามงานวิจัยทุกคน

References

- Bialystok, E., & Frohlich, M. (1980). Oral communication strategies for lexical Difficulties. *Interlanguage Studies Bulletin*, 5(1), 3-30.
- Bunsap, S. (2019). *Communication strategies and sequences used by employees at a department store in Pattaya City, Chonburi Province*. (Master's Degree). Chonburi: Burapha University.

- Cherdchoo, K. (2002). **A study of communication strategies used in speaking English by first year students in the English program in Rajabhat Institute Phetchaburi Province.** (Master of Education). Bangkok: Silpakorn University.
- Dornyei, Z. (1995). On the Teachability of Communication Strategies. **TESOL Quarterly**, 29, 55-85.
- Faerch, C., & Kasper, G. (1984). Two ways of defining communication strategies. **Language Learning**, 34(1), 45-63.
- Nakatani, Y. (2006). Developing an oral communication strategy inventory. **The Modern Language Journal**, 90, 151-168.
- Phonhan, P. (2019). Strategies in English oral communication employed by Thai engineering students across majors and types of academic programs. **Journal of Liberal Arts Maejo University**, 7(1), 152-174.
- Prachanant, N. (2018). English Communication Strategies Employed by the Hotel Staff Members in Buriram Province. **College of Asian Scholars Journal**, 8 (special issue), 457-467.
-