

การพัฒนาภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น

Developing Professional English of Thai Employees in Japanese Companies

กฤษณะ โฆษณุนันท์

Krishna Kosashunhanan

คณะสื่อสารสากล, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

Faculty of Global Communication, Thai-Nichi Institute of Technology, Thailand

E-mail: krishna@tni.ac.th

Received September 20, 2025; Revised October 26, 2025; Accepted November 30, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพของพนักงานไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย และ 2) เปรียบเทียบความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงาน การวิจัยใช้ระเบียบวิธีแบบผสมวิธี โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม คือ พนักงานไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นจำนวน 400 คน และผู้บริหารจำนวน 25 คน ในพื้นที่ 10 จังหวัดที่มีการลงทุนจากญี่ปุ่นสูงสุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานไทย มีความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.69) โดยทักษะที่ต้องการมากที่สุด คือ การฟัง ($\bar{x} = 4.40$) รองลงมาคือ การพูด ($\bar{x} = 4.25$) การเขียน ($\bar{x} = 3.95$) และ การอ่าน ($\bar{x} = 3.75$) ตามลำดับ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสะท้อนว่าพนักงานไทยยังขาดความมั่นใจ โดยเฉพาะในการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ จึงควรได้รับการพัฒนาในด้านการเขียนอีเมล รายงาน การประชุม และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ในขณะที่เพศไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$ และ $p < .01$ ตามลำดับ)

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น ควรมุ่งเน้นการฟัง การพูด และการเขียนเชิงธุรกิจ ควบคู่กับการเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสาร ระหว่างวัฒนธรรม และเสริมสร้างความเข้าใจด้านวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ สื่อสารในที่ทำงานและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของแรงงานไทยในระดับนานาชาติ

คำสำคัญ: ภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพ; ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ; การสื่อสารข้าม วัฒนธรรม; บริษัทญี่ปุ่น

Abstract

This study aimed to (1) examine the professional English communication skill needs of Thai employees working in Japanese companies in Thailand, and (2) compare these needs based on personal and work-related factors. A mixed-methods research design was employed, involving two groups of participants: 400 Thai employees and 25 executives from Japanese companies located in ten provinces with the highest levels of Japanese investment. The research instruments consisted of a questionnaire and semi-structured interviews.

The findings from the first objective revealed that the overall need for professional English communication skills among Thai employees was at a high level ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.69). Listening skills were rated the highest ($\bar{x} = 4.40$), followed by speaking ($\bar{x} = 4.25$), writing ($\bar{x} = 3.95$), and reading ($\bar{x} = 3.75$). Interview results indicated that Thai employees still lacked confidence, particularly in speaking and writing, suggesting that they should be trained in business English areas such as email writing, report writing, meetings, and intercultural communication. Regarding the second objective, the analysis revealed statistically significant differences in English communication skill needs according to age and educational level ($p < .05$), while gender showed no significant difference. For work-related factors, both job position and work experience exhibited statistically significant differences ($p < .05$ and $p < .01$, respectively).

These findings suggest that developing Thai employees' professional English communication skills should emphasize listening, speaking, and business writing, together with enhancing intercultural communicative competence to improve workplace communication effectiveness. Strengthening these competencies will help increase the global competitiveness of Thai labor and promote successful communication in multicultural Japanese business contexts.

Keywords: Cross-cultural Communication; English for Specific Purposes; Japanese Company; Professional English Needs

บทนำ

ภาษาอังกฤษได้รับการยอมรับว่าเป็นภาษากลาง ที่มีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารระดับนานาชาติ โดยเฉพาะในภาคธุรกิจที่ต้องการความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้พูดต่างภาษาและต่างวัฒนธรรม (Kirkpatrick, 2020) ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ภาษาอังกฤษได้รับการกำหนดให้เป็นภาษาราชการของสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN) และถูกใช้เป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินธุรกิจ การลงทุน และความร่วมมือระหว่างประเทศ (ASEAN Secretariat, 2015) สำหรับประเทศไทย ซึ่งเป็นฐานการผลิตและการลงทุนสำคัญของภูมิภาค ความสามารถทางภาษาอังกฤษของแรงงานไทย ยังอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน โดยจัดอยู่ในอันดับที่ 101 จาก 113 ประเทศทั่วโลก (Education First-EF, 2024) สถานการณ์ดังกล่าวถือเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และขีดความสามารถในการแข่งขันของแรงงานไทยในตลาดแรงงานนานาชาติ

บริษัทญี่ปุ่น ถือเป็นนักลงทุนต่างชาติรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยมีมูลค่าการลงทุนกว่า 47,879 ล้านบาท (Foreign Business Administration Division, 2024) ครอบคลุมทั้งอุตสาหกรรมการผลิต เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ การขนส่ง การค้าปลีก การเงิน และอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงอุตสาหกรรมบริการ เช่น การโฆษณา ร้านอาหาร และการศึกษา (Japan External Trade Organization, 2021) บริษัทญี่ปุ่นเหล่านี้กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมสมัยใหม่ของไทย การดำเนินงานของบริษัทญี่ปุ่นจึงมีบทบาทสำคัญต่อการจ้างงาน การถ่ายทอดเทคโนโลยี และการสร้างมูลค่าเศรษฐกิจของประเทศ

อย่างไรก็ตาม การทำงานในบริษัทญี่ปุ่นมีลักษณะขององค์กรข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Organization) ที่ต้องอาศัยการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างเชื้อชาติและต่างภาษา พนักงานไทยจึงจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็น “ภาษาที่สาม” ในการประสานงานระหว่างผู้บริหารชาวญี่ปุ่นและลูกค้าต่างประเทศ ปัญหาที่พบบ่อยได้แก่ ความไม่มั่นใจในการพูดและฟังภาษาอังกฤษ การเขียนอีเมลหรือรายงานเชิงธุรกิจ ตลอดจนการสื่อสารในที่ประชุม ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wisawajaroenkit (2015), Karachedee et al. (2017), Pohkaew (2017), and Kao-ian and Phankaew (2019) ที่ชี้ว่าพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติมักเผชิญอุปสรรคทางภาษาและวัฒนธรรมในการปฏิบัติงาน แม้ว่าจะมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในองค์กรต่างชาติ แต่ส่วนใหญ่ยังคงมุ่งเน้นการสำรวจ “ปัญหา” มากกว่าการวิเคราะห์ “ความต้องการเชิงสมรรถนะ” และยังขาดงานวิจัยที่เชื่อมโยงภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเข้ากับสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังไม่มีการศึกษาที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการภาษาอังกฤษของพนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานภายใต้บริบทองค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทยอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นช่องว่างขององค์ความรู้ที่งานวิจัยนี้มุ่งเติมเต็ม

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพของพนักงานไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย จากมุมมองของทั้งพนักงานและผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรหรือโปรแกรมอบรมภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจที่ตอบสนองต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรมญี่ปุ่น และเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของแรงงานไทยให้พร้อมต่อการแข่งขันในระดับสากล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพของพนักงานไทย ที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาครั้งนี้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น ดังนี้

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes–ESP) เป็นแนวทางการสอนภาษาอังกฤษที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการจริงของผู้เรียน โดยให้ความสำคัญกับผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง ไม่ใช่เพียงการเรียนรู้โครงสร้างภาษา (Hutchinson & Waters, 2018) สำหรับการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะถูกใช้เป็นกรอบในการกำหนดขอบเขตของ “ภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพ” ที่พนักงานไทยต้องใช้ในการสื่อสาร เช่น การประชุม การเขียนอีเมล การรายงาน และการนำเสนอทางธุรกิจ ซึ่งเป็นการใช้ภาษาที่เชื่อมโยงกับทักษะการสื่อสารในสถานที่ทำงานโดยตรง

ทฤษฎีการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs analysis theory) เป็นการวิเคราะห์ความต้องการเป็นหัวใจสำคัญของการออกแบบภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะโดยเน้นการระบุว่าผู้เรียนต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ใดและควรพัฒนาทักษะด้านใดบ้าง ซึ่ง Munby (1978) เสนอโมเดลกระบวนการประมวลผลความต้องการสื่อสาร (Communicative Needs Processor – CNP) ซึ่งเป็นกรอบการวิเคราะห์ที่พิจารณาองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ สถานการณ์การสื่อสาร บทบาทของผู้ใช้ภาษา คู่สื่อสาร และวัตถุประสงค์การใช้ภาษา แนวคิดนี้ได้รับการต่อยอดโดย Hutchinson and Waters (2018) ที่จำแนก “ความต้องการ” ออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ สิ่งที่ผู้เรียนต้องทำได้ในสถานการณ์จริง (Target needs) เช่น การเขียนอีเมลหรือการนำเสนอในที่ประชุม และวิธีการเรียนรู้และปัจจัยสนับสนุนที่เหมาะสมกับผู้เรียน (Learning needs) ส่วน Long (2005) ได้เสนอการเก็บข้อมูลความต้องการแบบ

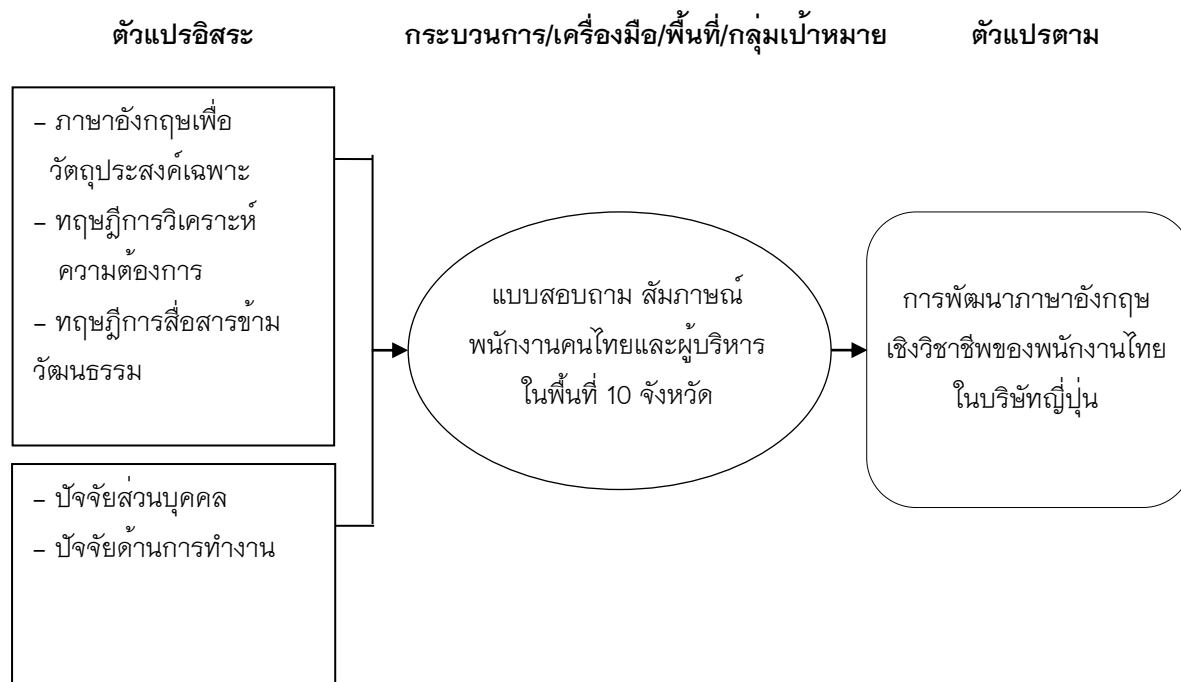
หลายวิธี (Triangulation) เช่น แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความเที่ยงตรงและครอบคลุม

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ แนวคิดการวิเคราะห์ความต้องการการถูกนำมาใช้ เพื่อบริบท “ทักษะภาษาอังกฤษที่พนักงานไทยจำเป็นต้องใช้” ในบริษัทญี่ปุ่นและเพื่อเปรียบเทียบความต้องการดังกล่าวตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงาน

ทฤษฎีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Intercultural communication theory) การทำงานในองค์กรที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม เช่น บริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย จำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพ โดย Byram (2021) อธิบายว่าสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมประกอบด้วย 3 มิติสำคัญ ได้แก่ (1) ความรู้ด้านภาษา (linguistic competence) (2) ความเข้าใจทางสังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural competence) และ (3) ทักษะการปรับตัวในการสื่อสาร (Intercultural skills) แนวคิดนี้มีความสำคัญโดยเฉพาะในบริบทของบริษัทญี่ปุ่น ซึ่งมีโครงสร้างองค์กรแบบลำดับชั้นและวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความสำคัญกับความเคารพและความกลมกลืน

จากการสังเคราะห์วรรณกรรม การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดที่เชื่อมโยงทฤษฎีแนวคิดบูรณาการร่วมกันเพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและสมรรถนะภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น โดยมีสาระสำคัญดังนี้ แนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นฐานในการกำหนดลักษณะภาษาอังกฤษที่จำเป็นในบริบทงานจริง ทฤษฎีการวิเคราะห์ความต้องการ ใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการภาษาอังกฤษของผู้เรียนตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงาน และทฤษฎีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม อธิบายความสามารถในการใช้ภาษาอย่างมีประสิทธิภาพในบริบทข้ามวัฒนธรรมขององค์กรญี่ปุ่น การบูรณาการทฤษฎี แนวคิดทั้งสามนี้จะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยมีความครอบคลุมทั้งด้านภาษา ความต้องการ และวัฒนธรรม ซึ่งนำไปสู่การเสนอแนวทางการพัฒนาภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพที่เหมาะสมกับพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธีประกอบด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม) และ วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (การสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุม แบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรม

โดยศึกษาวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ การวิเคราะห์ความต้องการ และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม รวมถึงงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย วัตถุประสงค์ และการออกแบบเครื่องมือวิจัย รวมทั้งเกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่การวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดพื้นที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

พื้นที่การวิจัย คือ บริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยที่ตั้งอยู่ใน 10 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ชลบุรี ปทุมธานี ระยอง ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี พระนครศรีอยุธยา สมุทรสาคร และนนทบุรี (Japan External Trade Organization, 2021) ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการลงทุนจากบริษัทญี่ปุ่นมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ พนักงานไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำนวน 400 คน (จังหวัดละ 40 คน) ผู้บริหารบริษัทญี่ปุ่น (ทั้งชาวไทยและชาวญี่ปุ่นที่ใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน) จำนวน 25 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนที่เหมาะสมและสะท้อนลักษณะของประชากรจริง ดังนี้ 1) การเลือกจังหวัด คัดเลือกจังหวัดที่มีการลงทุนจากบริษัทญี่ปุ่นสูงสุด 10 อันดับแรก 2) การเลือกบริษัท ภายในแต่ละจังหวัดคัดเลือกบริษัทญี่ปุ่นในกลุ่มอุตสาหกรรมหลักที่มีพนักงานไทยจำนวนเพียงพอและยินดีเข้าร่วมวิจัย และ 3) การเลือกพนักงานตัวอย่าง ภายในแต่ละบริษัททำการสุ่มเลือกพนักงานไทยที่ทำงานในตำแหน่งซึ่งต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดจังหวัดละ 40 คน รวม 400 คน สำหรับกลุ่มผู้บริหารใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดเกณฑ์ผู้ให้ข้อมูลว่าต้องมีประสบการณ์บริหารงานในองค์กรญี่ปุ่นไม่น้อยกว่า 5 ปี

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 2 ชนิด คือ แบบสอบถาม (สำหรับพนักงานไทย) และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (สำหรับผู้บริหาร)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษใน 4 มิติ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน) ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ภาษาอังกฤษในองค์กร

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับผู้บริหารใช้เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหาร ความท้าทายในการใช้ภาษาอังกฤษในองค์กรญี่ปุ่น และแนวทางการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานไทย

กระบวนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย 1) ความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ด้านภาษาอังกฤษ ธุรกิจ และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เฉลี่ยเท่ากับ 0.89 และ 2) หาคความเชื่อมั่น (Reliability) ตรวจสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าเท่ากับ 0.85

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ได้แก่ 1) ข้อมูลเชิงปริมาณ แจกแบบสอบถามทางออนไลน์ให้แก่พนักงานไทย จำนวน 400 คน (จังหวัดละ 40 คน) และ 2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารจำนวน 25 คน (เฉลี่ยจังหวัดละ 2-3 คน)

เกณฑ์การคัดเลือกผู้บริหารเพื่อสัมภาษณ์ ได้แก่ ต้องดำรงตำแหน่งบริหารหรือหัวหน้างานในบริษัทญี่ปุ่น และมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน การสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 45-60 นาทีต่อราย มุ่งเน้นการสะท้อนมุมมองของผู้บริหารต่อทักษะภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพของพนักงานไทย

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายระดับความต้องการภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพ โดยใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของความต้องการภาษาอังกฤษตามปัจจัยส่วนบุคคลและด้านการทำงาน และใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffé เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการถอดเทปการสัมภาษณ์ การเข้ารหัสข้อมูล (Coding) และการจัดหมวดหมู่ตามประเด็นสำคัญ เพื่อสังเคราะห์ผลรวมกับข้อมูลเชิงปริมาณให้ได้ข้อสรุปเชิงบูรณาการ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานไทย ที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย จำแนกเป็น 3 ส่วน คือ

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น จำนวน 400 คน จากพื้นที่ 10 จังหวัด ที่มีการลงทุนของญี่ปุ่นสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง 265 คน (ร้อยละ 66.30) และ เพศชาย 135 คน (ร้อยละ 33.80)

เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่ง พนักงานจัดซื้อ (ร้อยละ 45.80) รองลงมาคือ พนักงานการตลาด (ร้อยละ 34.30) และ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (ร้อยละ 8.80) กลุ่มอื่น ๆ ได้แก่ เลขานุการและประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 11.10) ในด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 95.50) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 3.80) และ อนุปริญญา (ร้อยละ 0.80) เมื่อจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาด้าน วิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 46.30) รองลงมาคือ วิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 24.30) การบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 16.30) และ สาขาอื่น ๆ เช่น ภาษาอังกฤษและการจัดการสารสนเทศ (ร้อยละ 13.30) ส่วนในด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 5–10 ปี (ร้อยละ 46.00) รองลงมาคือ 10–15 ปี (ร้อยละ 28.80) และ มากกว่า 16 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 25.30) ดังตารางที่ 1

กล่าวโดยสรุป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานในสาย วิศวกรรมและการบริหาร ที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นมาแล้วหลายปี ซึ่งสะท้อนว่ากลุ่ม ตัวอย่างมีความคุ้นเคยกับการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานและการสื่อสารในบริบทองค์กรข้าม วัฒนธรรม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	265	66.30
ชาย	135	33.80
ตำแหน่งงาน		
พนักงานจัดซื้อ	183	45.80
พนักงานการตลาด	137	34.30
บริหารทรัพยากรมนุษย์	35	8.80
อื่น ๆ (เลขานุการ ประชาสัมพันธ์)	45	11.10
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	382	95.50
ปริญญาโท	15	3.80
อนุปริญญา	3	0.80
สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา		
วิศวกรรมศาสตร์	185	46.30
วิทยาศาสตร์ (เทคโนโลยี อาหาร เคมี คอมพิวเตอร์)	97	24.30
การบริหารธุรกิจ (การตลาด การจัดการ)	65	16.30
อื่น ๆ (ภาษาอังกฤษ การจัดการสารสนเทศ)	53	13.30
ประสบการณ์การทำงาน		
5-10 ปี	184	46.00
5-10 ปี	115	28.80
มากกว่า 16 ปีขึ้นไป	101	25.30

จากตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า พนักงานไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาในระดับสูงและมีประสบการณ์ทำงานหลายปี ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของแรงงานทักษะในอุตสาหกรรมญี่ปุ่น กลุ่มนี้มีบทบาทสำคัญในการประสานงานระหว่างวัฒนธรรมและต้องใช้ภาษาอังกฤษในกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น การสื่อสารกับลูกค้าต่างประเทศ การเจรจาจัดซื้อ และการรายงานผลในที่ประชุม ผลลัพธ์นี้จึงเป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการวิเคราะห์ “ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพ” ในขั้นตอนต่อไปของการวิจัย

ความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับทักษะภาษาอังกฤษระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทักษะการฟัง ($\bar{x} = 4.40$) รองลงมา คือ การพูด ($\bar{x} = 4.25$) การเขียน ($\bar{x} = 3.95$) และการอ่าน ($\bar{x} = 3.75$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ทักษะภาษาอังกฤษ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
การฟัง	4.40	0.62	มากที่สุด
การพูด	4.25	0.70	มาก
การเขียน	3.95	0.68	มาก
การอ่าน	3.75	0.75	ปานกลาง
รวม	4.09	0.69	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ทักษะที่พนักงานไทยให้ความสำคัญสูงสุดคือ ทักษะการฟัง รองลงมาคือการพูด ซึ่งทั้งสองทักษะเป็น “ทักษะการสื่อสารแบบโต้ตอบ ที่จำเป็นต่อการทำงานในองค์กรญี่ปุ่น เช่น การประชุม การเจรจาธุรกิจ การรับคำสั่งงาน และการประสานงานระหว่างแผนก ทักษะการเขียน อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการเขียนอีเมล รายงาน หรือเอกสารทางธุรกิจ ส่วนทักษะการอ่าน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานมักใช้การฟังและพูดในการทำงานประจำวันมากกว่า ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับแนวคิดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะควรเน้น “การใช้ภาษาในบริบทการทำงานจริง” มากกว่าการเรียนรู้ภาษาเชิงโครงสร้างทางไวยากรณ์เพียงอย่างเดียว

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารบริษัทญี่ปุ่นจำนวน 25 คน ทั้งชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ซึ่งดำรงตำแหน่งในสายบริหารและหัวหน้างาน พบประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสมรรถนะภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพของพนักงานไทย ดังนี้

ความมั่นใจและความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่า พนักงานไทยมี “พื้นฐานภาษาอังกฤษดีพอสมควร” โดยเฉพาะด้านไวยากรณ์และคำศัพท์แต่ยังขาดความมั่นใจในการพูดและเขียนภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะเมื่อสื่อสารกับผู้บริหารต่างชาติในที่ประชุม หรือในการนำเสนอผลงาน หลายบริษัทระบุว่าพนักงานมักหลีกเลี่ยงการพูดในที่ประชุม แม้จะเข้าใจเนื้อหา เพราะเกรงว่าจะสื่อสารผิดพลาด ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันลดลง

ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ ผู้บริหารส่วนใหญ่เสนอว่า พนักงานไทยควรได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจอย่างเป็นระบบโดยเฉพาะในด้านการเขียนอีเมลและรายงานทางธุรกิจ การสื่อสารในการประชุม การนำเสนอผลงาน ซึ่งเป็นทักษะหลักที่ใช้ในบริบทองค์กรญี่ปุ่นที่มีลักษณะเป็นระบบระเบียบและให้ความสำคัญกับรูปแบบทางธุรกิจ ประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ที่ระบุว่าการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ควรเน้น “ทักษะภาษาเฉพาะบริบทอาชีพ” ที่ผู้เรียนต้องใช้จริงในงานของตน

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในบริบทองค์กรญี่ปุ่น ผู้บริหารหลายท่านเห็นตรงกันว่าพนักงานไทยยังขาดความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น เช่น การใช้ถ้อยคำสุภาพ การสื่อสารแบบอ้อม (indirect

communication) และการแสดงความเคารพตามลำดับชั้น ส่งผลให้บางครั้งเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างพนักงานไทยกับผู้บริหารชาวญี่ปุ่น

ดังนั้นข้อเสนอแนะจากผู้บริหารจึงแนะนำให้พัฒนา “สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communicative Competence – ICC)” ควบคู่กับการพัฒนาภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสื่อสารอย่างเหมาะสมกับบริบทการทำงานในองค์กรญี่ปุ่น สอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมซึ่งประกอบด้วย ความรู้ด้านภาษา ความเข้าใจทางสังคมและวัฒนธรรม และทักษะการปรับตัวในการสื่อสาร ซึ่งทั้งหมดเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานในสภาพแวดล้อมข้ามวัฒนธรรม

แนวทางการพัฒนาภาษาอังกฤษของพนักงานไทย ผู้บริหารส่วนใหญ่เสนอแนวทางร่วมกันว่า บริษัทควรจัดให้มี “หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะทางตามตำแหน่งงาน (Job-Specific English training)” และ “อบรมเชิงปฏิบัติการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural communication workshop)” โดยให้พนักงานฝึกภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริง เช่น การประชุมจำลอง (role play) หรือการจำลองการเขียนรายงานและอีเมลทางธุรกิจ เพื่อสร้างความมั่นใจและความคุ้นเคยในการใช้ภาษา นอกจากนี้ควรมีการประเมินผลเป็นระยะ เพื่อให้การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสอดคล้องกับลักษณะงานจริงของแต่ละแผนก

โดยสรุป จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร สามารถสรุปได้ว่า พนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นยังต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจควบคู่กับความเข้าใจด้านวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น โดยเฉพาะในด้านการพูด การฟัง และการเขียนที่ใช้ในการสื่อสารทางธุรกิจและการประชุมซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่เน้นการใช้ภาษาอย่างมีประสิทธิภาพในบริบทข้ามวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์ที่ 2 เปรียบเทียบความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานไทย ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตาราง 3

2. ปัจจัยด้านการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน พบว่า ทั้ง 2 ปัจจัยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่ดำรงตำแหน่งในสาย บริหารงานบุคคลและจัดซื้อ มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสูงที่สุด เนื่องจากต้องติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศและสื่อสารกับผู้บริหารชาวญี่ปุ่นในระดับนโยบาย ในขณะที่พนักงานฝ่ายผลิตหรือเทคนิคมีความต้องการในระดับปานกลาง เพราะใช้ภาษาอังกฤษในบริบทเฉพาะทางน้อยกว่า ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและการทำงาน

ตัวแปร	ค่า Sig.	แปลผล
ปัจจัยส่วนบุคคล		
เพศ	0.084	ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
อายุ	0.032*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$)
ระดับการศึกษา	0.021*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$)
ปัจจัยด้านการทำงาน		
ตำแหน่งงาน	0.014*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$)
ประสบการณ์การทำงาน	0.009**	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญสูง ($p < .01$)

หมายเหตุ * $p < .05$; ** $p < .01$

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าอายุ และระดับการศึกษาเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความต้องการทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มอายุ 25–34 ปี และผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทมีความต้องการสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานที่ต้องติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ ในส่วนของปัจจัยด้านการทำงาน พบว่า ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะประสบการณ์ทำงาน ซึ่งสะท้อนว่าพนักงานรุ่นใหม่ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพมากกว่ากลุ่มที่ทำงานมานาน ขณะที่เพศ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานชายและหญิงอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ผลการศึกษานี้สนับสนุนแนวคิดการวิเคราะห์ความต้องการในบริบทภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ จำเป็นต้องพิจารณาความแตกต่างของผู้เรียนในแต่ละกลุ่มย่อย ทั้งด้านพื้นฐานการศึกษา อายุ ตำแหน่ง และลักษณะงาน เพื่อให้การออกแบบการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษตอบสนองความต้องการได้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

การอภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานไทยมีความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) โดยทักษะที่ต้องการสูงสุดคือ การฟัง รองลงมาคือ การพูด การเขียน และการอ่าน ตามลำดับ

ข้อค้นพบนี้สะท้อนถึงลักษณะการใช้ภาษาในสภาพแวดล้อมการทำงานจริงขององค์กรญี่ปุ่น ซึ่งพนักงานไทย ต้องอาศัยทักษะการฟังและการพูดอย่างต่อเนื่องในการสื่อสารกับผู้บริหารชาวญี่ปุ่น และคู่ค้าต่างประเทศ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ของ Hutchinson and Waters (2018) ที่อธิบายว่า ความต้องการด้านภาษามีความสัมพันธ์โดยตรงกับ “งาน” และ “บทบาท” ของผู้เรียนในวิชาชีพนั้น ๆ

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสนับสนุนข้อมูลดังกล่าว โดยระบุว่าพนักงานไทยยังขาดความมั่นใจ โดยเฉพาะด้าน การพูดและการเขียนเชิงธุรกิจ เช่น การเขียนอีเมล การสื่อสารในการประชุม และการจัดทำรายงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าควรพัฒนา ภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ ควบคู่กับทักษะ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจบริบทและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในองค์กรญี่ปุ่น

ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wisawajaroenkit (2015) ที่พบว่าพนักงานไทยในบริษัท ญี่ปุ่น มีอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการฟังและการพูดในระดับปานกลางถึงสูง รวมถึงผล การศึกษาของ Pohkaew (2017) ที่ระบุว่า ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม เช่น ระบบลำดับชั้นและการ ทำงานเป็นทีมแบบญี่ปุ่น เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร สอดคล้องกับ Menking (2015) ซึ่งอธิบายว่าภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลางมีบทบาทสำคัญต่อการเชื่อมโยงทาง วัฒนธรรมระหว่างไทยและญี่ปุ่นและ Chau and Nacharoenkul (2023) ที่กล่าวว่า แนวปฏิบัติทางธุรกิจ แบบ Horenso ของญี่ปุ่น สะท้อนระบบการสื่อสารที่มีลำดับชั้นชัดเจน ซึ่งพนักงานไทยจำเป็นต้องเข้าใจ เพื่อปรับตัวและหลีกเลี่ยงความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร

โดยสรุป ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เชิงวิชาชีพของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น ควรมุ่งเน้นการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ เฉพาะ โดยเฉพาะทักษะ การฟัง การพูด และการเขียนเชิงธุรกิจพร้อมบูรณาการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมองค์กรญี่ปุ่น เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ในสภาพแวดล้อมการทำงานจริง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของ พนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น ตามปัจจัยส่วนบุคคลและด้านการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า อายุและระดับ การศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ เพศ ไม่มีความแตกต่าง ซึ่งแสดงให้เห็น ว่าปัจจัยด้านการศึกษาและวัยวุฒิมีอิทธิพลต่อความต้องการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าเพศสภาพ โดยกลุ่มที่มีการศึกษาสูงและมีอายุงานมากมักต้องรับผิดชอบงานที่ซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับการ สื่อสารข้ามวัฒนธรรมจึงมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสูงกว่า

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Hutchinson and Waters (2018) ที่มองว่าความ ต้องการภาษาอังกฤษของผู้เรียนในเชิงวิชาชีพขึ้นอยู่กับบริบทการทำงานและประสบการณ์การทำงาน จริงโดยผู้เรียนที่อยู่ในตำแหน่งที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระดับนโยบายหรือการประสานงาน ระหว่างประเทศย่อมมีความต้องการทักษะสูงกว่า

สำหรับปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานในตำแหน่งจัดซื้อ การตลาด และบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความต้องการสูงกว่าพนักงานฝ่ายผลิตหรือเทคนิคซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความต้องการที่ขึ้นอยู่กับบทบาท (Role-based needs) ของ Dudley–Evans and St John (1998) ที่อธิบายว่าการออกแบบการเรียนรู้ภาษาควรอิง “บทบาทการทำงานจริง” (Real-World job roles) และยังสนับสนุนผลการศึกษาของ Karachede et al. (2017) ซึ่งพบว่าความแตกต่างด้านประสบการณ์และตำแหน่งงาน ส่งผลต่อระดับความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะด้านการฟังและการพูด

ดังนั้น ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ซึ่งให้เห็นว่า การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นควรคำนึงถึง ความแตกต่างของตำแหน่งงาน ประสบการณ์ และระดับความรับผิดชอบ เพื่อให้การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษตอบสนองต่อความต้องการจริงและเสริมสร้างศักยภาพการสื่อสารในบริบทธุรกิจข้ามวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่จากงานวิจัย

ลำดับความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพของพนักงานไทย งานวิจัยนี้ค้นพบว่าพนักงานไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นให้ความสำคัญสูงสุดกับทักษะการฟังและการพูด รองลงมา คือ การเขียนและการอ่าน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ ที่มักเน้นการพัฒนาทักษะการอ่านและการเขียนในเชิงวิชาการ ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็น “โครงสร้างการใช้ภาษาในบริบทการทำงานจริง” ที่มุ่งเน้นการสื่อสารแบบทันทีและการปฏิสัมพันธ์มากกว่าการใช้ภาษาเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการหรือเชิงทฤษฎี องค์ความรู้นี้ช่วยขยายกรอบแนวคิดของ Hutchinson and Waters (2018) ว่าการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะควรเน้น “ภาษาในบริบทการปฏิบัติงานจริง” ที่เชื่อมโยงกับบทบาท หน้าที่ และสถานการณ์การสื่อสารที่ผู้เรียนต้องเผชิญจริงในองค์กรอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและด้านการทำงาน ผลการวิจัยชี้ว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างของความต้องการภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เพศไม่พบว่ามีอิทธิพล องค์ความรู้นี้ยืนยันแนวคิดว่าการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะควรเน้น บทบาท (Role-based) และงาน (Task-based) มากกว่าการพิจารณาจากคุณลักษณะประชากรทั่วไป

อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและด้านการทำงานต่อความต้องการภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยสะท้อนประเด็น อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างของความต้องการภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เพศ ไม่พบว่ามีอิทธิพล องค์ความรู้นี้ยืนยันแนวคิดของ Munby (1978), and Dudley–Evans and St John (1998) ว่าการออกแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะควรมุ่งวิเคราะห์ “บทบาท (Role-based)” และ “งานที่ผู้เรียนต้องปฏิบัติ (Task-based)” มากกว่าการพิจารณาจากคุณลักษณะประชากรทั่วไป

เช่น เพศหรืออายุเพียงอย่างเดียว ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ยังสนับสนุนแนวคิดของ Long (2005) ที่เน้นการใช้ข้อมูลหลายมิติ (Triangulation) เพื่อให้การวิเคราะห์ความต้องการภาษาอังกฤษสะท้อนบริบทอาชีพได้อย่างแม่นยำและครบถ้วน

กรอบแนวทางการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ งานวิจัยนี้เสนอองค์ความรู้ใหม่ในเชิงประยุกต์ โดยเสนอกรอบแนวทางการพัฒนาภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพที่คำนึงถึงความแตกต่างตามตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน เพื่อให้การฝึกอบรมตอบสนองความต้องการจริงในแต่ละสายอาชีพ องค์ความรู้นี้สามารถนำไปใช้ต่อยอดได้ทั้งในระดับองค์กรและระดับสถาบันการศึกษา ได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development-HRD) องค์กรสามารถใช้กรอบแนวคิดนี้ในการออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมให้เหมาะกับหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ด้านการศึกษา สถาบันการศึกษาสามารถนำข้อมูลความต้องการจริงไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ โดยเฉพาะในสาขาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ การจัดการ และอุตสาหกรรมญี่ปุ่นเพื่อเตรียมบัณฑิตให้พร้อมสู่ตลาดแรงงานที่มีลักษณะข้ามวัฒนธรรมมากขึ้น

โดยสรุป งานวิจัยนี้ได้พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่เชื่อมโยงภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพกับสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และการวิเคราะห์ความต้องการเชิงอาชีพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาแรงงานไทยให้มีศักยภาพการสื่อสารในองค์กรญี่ปุ่นและสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานระดับนานาชาติ

สรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่น และ (2) เปรียบเทียบความต้องการดังกล่าวตามปัจจัยส่วนบุคคลและด้านการทำงาน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานไทยจำนวน 400 คน จากบริษัทญี่ปุ่นใน 10 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ชลบุรี ปทุมธานี ระยอง ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี พระนครศรีอยุธยา สมุทรสาคร และนนทบุรี รวมทั้งผู้บริหารบริษัทญี่ปุ่นจำนวน 25 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานไทยมีความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.69) โดยเรียงลำดับความสำคัญของทักษะจากการฟัง การพูด การเขียน และการอ่าน ตามลำดับ ผลดังกล่าวสะท้อนว่าการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทธุรกิจญี่ปุ่นเน้นการสื่อสารแบบโต้ตอบในสถานการณ์จริง มากกว่าการใช้ภาษาเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของ Hutchinson and Waters (2018) ที่มุ่งให้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษสัมพันธ์กับ “บทบาทและหน้าที่ของผู้ใช้ภาษาในสถานการณ์จริง”

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารบริษัทญี่ปุ่นยังชี้ให้เห็นว่า พนักงานไทยจำนวนมากยังขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการพูดและการเขียน และควรได้รับการพัฒนาในด้านภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ เช่น การเขียนอีเมล รายงาน การประชุม และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Byram (2021) เกี่ยวกับสมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เน้นการเข้าใจบริบททางวัฒนธรรมควบคู่กับทักษะทางภาษา เพื่อให้การสื่อสารในองค์กรข้ามวัฒนธรรมเกิดประสิทธิผลสูงสุด

สำหรับการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลและด้านการทำงาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความต้องการภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ เพศ ไม่พบความแตกต่าง ผลลัพธ์นี้ยืนยันแนวคิดของ Munby (1978), and Dudley-Evans and St John (1998) ว่าการออกแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะควรมุ่งเน้น “บทบาทการทำงาน” และ “ลักษณะงานที่ต้องใช้ภาษา” มากกว่าการพิจารณาความแตกต่างเชิงประชากรทั่วไป เช่น เพศ หรืออายุเพียงอย่างเดียว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) ระดับองค์กร ผลการวิจัยชี้ว่าพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น มีความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพ โดยเฉพาะการฟัง การพูด และการเขียนเชิงธุรกิจ องค์กรจึงควรนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการออกแบบ หลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน (Workplace English Training Program) ที่เน้นสถานการณ์จริง เช่น การสื่อสารในการประชุมและการนำเสนอ การเขียนอีเมล รายงาน และเอกสารทางธุรกิจ การเจรจาและประสานงานกับคู่ค้าต่างชาติ นอกจากนี้ ผู้บริหารควรจัดให้มี กิจกรรมภาษาอังกฤษภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมความมั่นใจในการสื่อสารและสร้างวัฒนธรรมการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน

2) ระดับสถาบันการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาและสถาบันฝึกอบรมควรนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ โดยเฉพาะในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ การจัดการ วิศวกรรมศาสตร์ และอุตสาหกรรมบริการ เพื่อให้บัณฑิตมีสมรรถนะทางภาษาอังกฤษที่ตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมญี่ปุ่น โดยแนวทางการปรับหลักสูตรควรเน้นการเรียนรู้แบบ Task-based learning (TBL) และ Project-based learning (PBL) ที่จำลองสถานการณ์การทำงานจริง เช่น การประชุม การเขียนอีเมลธุรกิจ หรือการเจรจาระหว่างประเทศ เพื่อสร้างสมรรถนะทางภาษาและทักษะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไปพร้อมกัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) การขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นที่ตั้งอยู่ใน 10 จังหวัดหลักของประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพื้นที่อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรขยายพื้นที่ศึกษา ไปยังจังหวัดอื่นที่มีบริษัทญี่ปุ่นขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะความต้องการภาษาอังกฤษตามขนาดองค์กร และเปรียบเทียบระหว่างภูมิภาค เช่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้เพื่อศึกษาความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารและทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นในแต่ละบริบททางเศรษฐกิจ

2) การศึกษาความสัมพันธ์เชิงลึกของตัวแปร แม้ผลการวิจัยปัจจุบันจะพบความแตกต่างของความต้องการทักษะภาษาอังกฤษตามปัจจัยส่วนบุคคลและด้านการทำงาน แต่ยังไม่สามารถอธิบาย “ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ” ได้อย่างละเอียด งานวิจัยในอนาคตจึงควรใช้การวิเคราะห์เชิงสหสัมพันธ์ หรือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และระดับความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ รวมทั้งศึกษา “ตัวแปรส่งผ่าน” เช่น ทักษะการคิด แรงจูงใจ หรือการสนับสนุนจากองค์กร เพื่ออธิบายกลไกการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในองค์กรญี่ปุ่น

เอกสารอ้างอิง

- ASEAN Secretariat. (2015). *ASEAN 2025: Forging ahead together*. Jakarta: ASEAN Secretariat.
Retrieved August 22, 2025, from <https://www.asean.org/wp-content/uploads/2015/12/ASEAN-2025-Forging-Ahead-Together-final.pdf>
- Byram, M. (2021). *Teaching and assessing intercultural communicative competence* (2nd ed.). England: Multilingual Matters.
- Chau, V.S., & Nacharoenkul, T. (2023). Japanese business communication practice in Thailand: tales from an electronic components' manufacturer. *Management Decision*, 61(8), 2467–2490. <https://doi.org/10.1108/MD-08-2022-1092>
- Dudley-Evans, T., & St. John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge University Press.
- Education First-EF. (2024). *The world's largest ranking of countries and regions by English skills*. Retrieved August 27, 2025, from <https://www.ef.com/epi/>
- Foreign Business Administration Division. (1 September 2024). *Foreign investment in Thailand: Issue 179*. Retrieved August 22, 2025, from <https://www.dbd.go.th/en/news/17901092567>
- Hutchinson, T., & Waters, A. (2018). *English for specific purposes: A learning-centred approach* (Reprint ed.). Cambridge University Press.

- Japan External Trade Organization. (2021). *Press release: Trend survey of Japanese companies in Thailand 2020*. Retrieved August 22, 2025, from https://www.jetro.go.jp/ext_images/thailand/pdf/PressReleaseTHTrendSurveyofJapaneseCompaniesinThailand2020.pdf
- Kao-ian, S., & Phankaew, C. (2019). *Intercultural communication obstacles in a Japanese company: A case study of Toyota Tsusho (Thailand)* (Master's thesis). Thammasat University.
- Karachedee, P., Suttipun, M., & Naruetharadhol, P. (2017). Need for English communication skills of senior Thai employees in a multinational company. *HRD Journal*, 8(2), 27–43. Retrieved from <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/HRDJ/issue/view/17423/4654>
- Kirkpatrick, A. (2020). *English as a lingua franca in ASEAN: A multilingual model*. Hong Kong University Press.
- Long, M. H. (2005). *Second language needs analysis*. Cambridge University Press.
- Menking, S. (2015). Thai and Japanese university students: Usefulness of English: What do Asian students really think about using English? *English Today*, 31(2), 51–58. <https://doi.org/10.1017/S0266078415000103>
- Munby, J. (1978). *Communicative syllabus design*. Cambridge University Press.
- Pohkaew, A. (2017). *Factors affecting cross-cultural communication of Thai employees in Japanese companies* (Master's Independent study). Mahidol University.
- Wisawajaroenkit, C. (2015). *A study of English communication problems among Thai employees in a Japanese trading company* (Master's thesis). Thammasat University.