



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน IKEA กรณีศึกษาบริษัท IKANO

### ประเทศไทย\*

ฉัตรณรงค์ บุญเจริญ<sup>1</sup>, อังศัรวรา เหลืองนภา<sup>2</sup>, สุวรีย์ ยอดฉิม<sup>3</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาตรี สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,  
E-mail: Chatnarongstudy@gmail.com

<sup>2</sup> สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
E-mail: angvarrah.li@ssru.ac.th

<sup>3</sup> สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
E-mail: suwaree.yo@ssru.ac.th

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท IKANO Thailand ( IKEA ) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามตัวแทนหน่วยงาน ที่ปฏิบัติในองค์กรจำนวน 35 คน เพื่อให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในเชิง โดยผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูล (Data Triangulation) ในการตรวจสอบแหล่งข้อมูลบุคคลจากตัวแทนทุกระดับ และทำการตรวจสอบด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันที่หลากหลายทั้งการทำแบบสอบถามในเชิงลึก รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารภายในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญในการสนับสนุนสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้

จากผลการศึกษาพบว่า ลองให้พนักงานทำแบบสอบถาม จำนวน 35 ชุด จากพนักงาน IKEA ที่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน จำนวน 35 คน การเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือก 30 เปอร์เซนต์จากจำนวน 35 คน เป็นพนักงานแผนกต่างๆในบริษัท เก็บข้อมูลโดยให้พนักงาน IKEA ทำแบบสอบถามแบบสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทเพื่อทำไปสู่การจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษและเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน ผลแบบสอบถาม และผลความต้องการในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานทั้ง 35 คนคือมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษที่ต่างกัน เพื่อให้มีการจัดอบรมภายในองค์กรจำเป็นต้องทำแบบสอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด เพื่อผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพขององค์กร

**คำสำคัญ :** ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ, พนักงาน IKEA, บริษัท IKANO ประเทศไทย

\* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยในรายวิชาการศึกษาเอกเทศ (ENL4911) ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2561



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### Abstract

The research this subject aims to study the needs of employees. IKANO (IKEA) Thailand co., a tool used in the study is a questionnaire which, in practice, agencies, organizations, to provide information relevant to the needs in training for commercial-English. By using the research method of data validation (Data Triangulation) to verify the data source from the agents of all levels. And making inspection method of collecting data (Methodological Triangulation) the same information by gathering a wide variety of in-depth questionnaires, including an analysis of data from internal corporate documents to get information that is important to support those who provide such information.

From the results of the study found that try to query the total number of employees at 35 series from IKEA are used in English works. The total number of 35 people to choose the working age group is 30 percent of the total number of selected, 35 people, including employees, departments within a company. Storage by the IKEA employees to complete the questionnaire survey, the demand for the company's staff's English into English-language training, and increase the efficiency of your employees. Results of the query and results of the requirements in English language training of employees, both 35, there is a requirement to use English to provide training within organizations need to do a query to your employees needs, the most effective results of the organization.

**Keywords :** Demand for English, Employees of IKEA, IKANO company in Thailand.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## บทนำ

ในการประกอบอาชีพด้านต่างๆล้วนแต่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร (เพ็ชรวิรุประวิเชตร และ Rich, 2552) พนักงานบริษัทในประเทศไทยประสบปัญหาทางการใช้ภาษาอังกฤษ เช่น การที่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์ในการบริการลูกค้า ไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า การรู้คำศัพท์ที่น้อย (พิมพ์จินดา อากาส, ระพีพร ฐิตตะคุโน, และ ศุภรัตน์ ทศนสิทธิ์, 2556) สำหรับบริษัทที่มีชาวต่างชาติ ทำงานร่วมกับคนไทย มีสาขาอยู่ต่างประเทศ หรือบริษัทที่ต้องติดต่อลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติ บริษัทดังกล่าวจะพิจารณาบุคลากรที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อเข้าทำงาน ดังนั้นจึงมีการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารขึ้น อีกทั้งยังมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพูด ภาษาอังกฤษของคนไทยด้วย (ณัฐนรี ฤทธิรัตน์, 2557) โดยมีการส่งเสริมการจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษจากปัญหาทางการพูดภาษาอังกฤษของคนไทยในวัยทำงาน

(Byrne (1986) ได้ศึกษาและให้ความหมายของ การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารว่า มี 2 แบบ คือ เป็นทักษะของการรับสาร (Receptive Skill) และผลิตสาร (Productive Skill) ของผู้พูดการส่งรหัส (Encode) เป็นหน้าที่ของผู้พูด เพราะ ผู้พูดต้องการสื่อถึงเจตนาและบอกความต้องการในทางตรงกันข้ามผู้ฟังจะทำหน้าที่ถอดรหัส (Decode) หรือแปลความหมายของสารนั่นเองอีกทั้งยังหมายถึงลักษณะความซ้ำซ้อน (Redundant) ของภาษาพูดและความรู้ของระบบภาษา เช่น เสียงสูงเสียงต่ำในประโยคเสียงหนัก-เบาในคำ และความเข้าใจในท่าทางของผู้พูดทั้งหมดนี้ เป็นเครื่องช่วยทำให้การแปลความหมายของผู้พูดไปยังผู้ฟัง ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คนไทยในอดีตและปัจจุบันมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารค่อนข้างต่ำ เพราะพนักงานคนไทยไม่ได้เน้นการฝึกพูด การออกเสียง หรือสนทนาด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันจะใช้ภาษาอังกฤษในการพูดเฉพาะในช่วงที่มีการเรียนเท่านั้นการที่คนไทยสนใจ หรือสามารถพูดภาษาอังกฤษได้นั้นก็เป็นเฉพาะแค่บางอาชีพ บางบริษัทเท่านั้นที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดกับชาวต่างประเทศ (อรพรรณ ฤทธิมัน, 2559) บางครั้งการที่คนไทยพูดภาษาอังกฤษไม่ได้นั้น อาจเกิดจากความไม่กล้าที่จะพูดกับชาวต่างชาติ การพูดผิดๆถูกๆ พอเห็นชาวต่างชาติก็เดินหนีไม่กล้า ที่จะพูดด้วย การไม่กล้าออกเสียงสูงๆต่ำๆเหมือนที่ชาวต่างชาติพูดเพราะอายุที่จะออกเสียงแตกต่างจากคนไทยด้วยกัน อีกทั้งปัญหาที่เกิดอาจมาจากการไม่คุ้นเคยในการฟัง การฟังไม่ทัน ทำให้รู้สึกอึดอัดที่จะสนทนากับชาวต่างชาติ และการกลัวเสียหน้าถ้าหากพูดผิด หรือการถูกหัวเราะเยาะจากเพื่อนฝูงผู้ใกล้ชิดสนิทสนม จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่กล้าและไม่ยอมพูดภาษาอังกฤษ

Hymes (1971) กล่าวว่า ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษนั้นต้องอาศัยความเข้าใจที่ถูกต้องและเหมาะสม เมื่อมีการติดต่อกับบุคคลอื่นๆในสังคม แล้วสามารถพูดภาษาอังกฤษในช่วงเวลาที่เหมาะสม รู้ว่าควรพูดอะไร กับใคร ที่ไหน และอย่างไร Vallette (1977) ได้ให้ความหมายของ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไว้ว่า การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไม่ได้เป็นแต่เพียงการออกเสียงคำ และการออกเสียงสูงต่ำในประโยคเท่านั้นในระดับหน้าที่ (Function Level) การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจะต้องมีการเลือกใช้จำนวนภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมกับความนิยมและเป็นที่ยอมรับของเจ้าของภาษา การพูดเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป คือ ผู้พูดและผู้ฟัง อีกทั้งยังหมายถึงปฏิกริยาโต้ตอบต่อสิ่งที่ได้ยิน ซึ่งผู้ร่วมสนทนาแต่ละคนจำเป็นต้องตีความกับสิ่งที่ได้ยินโดยที่ผู้ฟังไม่สามารถรู้ล่วงหน้าของรูปแบบภาษา, ความหมาย, การโต้ตอบให้เกิดผลประโยชน์ และการแสดงถึงความตั้งใจในการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร เป็นความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยอาศัยความรู้ทางด้านความรู้ทางไวยากรณ์(Grammatical Competence) ความรู้เกี่ยวกับภาษาสังคม (Sociolinguistic Competence) ความรู้ในกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยค (Rules of Discourse) และความสามารถในด้านการใช้ยุทธศาสตร์ในการสื่อสาร (Strategic Competence) ซึ่ง Savignon ยังแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารไว้ว่าการสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่ตายตัวขึ้นอยู่กับการโต้ตอบเพื่อสื่อความหมายของบุคคลสองคนขึ้นไปมีบริบทที่เฉพาะเจาะจงและสอดคล้องกับภูมิหลังของผู้รับและผู้ส่งสาร เนื่องจากการสื่อสารเกิดขึ้นได้ในหลายสถานการณ์ และจะประสบผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับบริบททั้งนี้ได้มีการส่งเสริมการจัดอบรมความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในด้านภาษาอังกฤษ ( Scott, 1981 และ Savignon, 1983)

จิตภา ศรียะวงษ์, พิกุล สายดวง และ ชญาณันท์ ปิติกรพวงเพชร(2559) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และไม่ได้ให้ความสนใจภาษาอังกฤษที่จะนำมาใช้พูดเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติในด้านการประกอบอาชีพ จึงทำให้มีพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษอ่อนโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับชาวต่างชาติมีไม่มาก ไม่เพียงพอต่อการฝึกฝน นับเป็นปัญหาของผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานี และงานวิจัยของ ทิยาพร ศิลป์ (2559) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกรโยธา การศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจก่อสร้างแห่งหนึ่ง ซึ่งพนักงานวิศวกรมีพื้นฐานความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษและมีการฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษอย่างสม่ำเสมอ แต่ขาดการสนับสนุนขององค์กรทางด้านพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานขาดทักษะในการพูดภาษาอังกฤษในการทำงาน การพัฒนาวิศวกรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บริษัท IKANO ประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 ได้ลงนามหับสยามฟิวเจอร์ ดีเวลอปเม้นท์ของไทยในการสร้างศูนย์การค้าเมกาบางนาโดยอาคารสีน้ำเงิน จะเป็นศูนย์การค้าเฟอร์นิเจอร์ของอิกเกีย โดยปัจจุบันมีพนักงาน 400 กว่าคน อิกเกียมีชื่อเสียงในด้านเครื่องเรือนราคาย่อมเยา และเป็นร้านแรกที่ขายเครื่องเรือนแบบถอดประกอบได้

จากปัญหาทางการพูดภาษาอังกฤษของคนไทยในวัยทำงาน ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท IKEA ทั้งด้านทักษะฟัง, ทักษะการพูด, ทักษะการอ่าน, ทักษะการเขียน และ เนื่องจาก ผู้วิจัยพบว่า พนักงานมีการหลีกเลี่ยงในการรับสายโทรศัพท์จากชาวต่างชาติหรือหลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติรวมถึงการมอบงานให้กับพนักงาน ที่สามารถพูดภาษาอังกฤษสื่อสารได้แทนที่จะพูดด้วยตัวเอง ดังนั้นผู้วิจัยต้องการทราบถึงปัญหา ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ และหาทางแนวทางแก้ไข เพื่อมีการพัฒนาศักยภาพให้กับ พนักงาน IKEA ให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นการใช้ภาษาอังกฤษภายในองค์กรสำคัญอย่างยิ่งเพราะภาษาเป็นปัจจัยหลักในการพูดกับชาวต่างชาติ เราจำเป็นต้องมีการพัฒนาภาษาอังกฤษกับพนักงานอยู่เสมอเพื่อสามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตทั้งในองค์กรและนอกองค์กร



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาวิชาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อสำรวจความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษของพนักงาน IKEA บริษัท IKANO ประเทศไทย ในทักษะการฟัง, การพูด, การอ่านและการเขียน

### วิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ข้อมูล คือพนักงาน IKEA จำนวน 35 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย ( Simple random sampling )

ประชากร คือพนักงาน IKEA จำนวนทั้งหมด 400 คน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. สํารวจข้อมูล จากพนักงาน IKEA จำนวน 35 ตัวอย่าง
2. จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel
3. สรุปข้อมูลและเขียนรายงานการวิจัย

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการทำแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจัดเตรียมข้อมูลโดย มีขั้นตอนดังนี้

1. พนักงาน IKEA ทำแบบสอบถามโดยกรอกข้อมูลหรือคำตอบผ่าน Google form
2. ดาวน์โหลดข้อมูลที่ได้จาก Google form เรียบเรียงเป็นโปรแกรม Microsoft Excel
3. วิเคราะห์ สรุปข้อมูลและเขียนรายงานการวิจัย

โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาการพัฒนาภาษาอังกฤษทักษะในด้านต่างๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.00 ดีมาก

2.50 - 2.99 ดี

2.00 - 2.49 พอใช้

1.50 - 1.99 ควรปรับปรุง

น้อยกว่า 1.50 ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยจำแนกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษของพนักงานดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

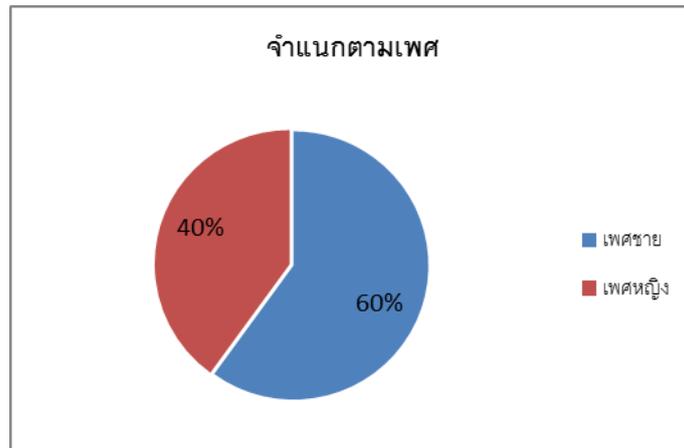
1.1 จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็น 60 % เพศหญิงจำนวน 14 คน คิดเป็น 40 % ดังแผนภูมิ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

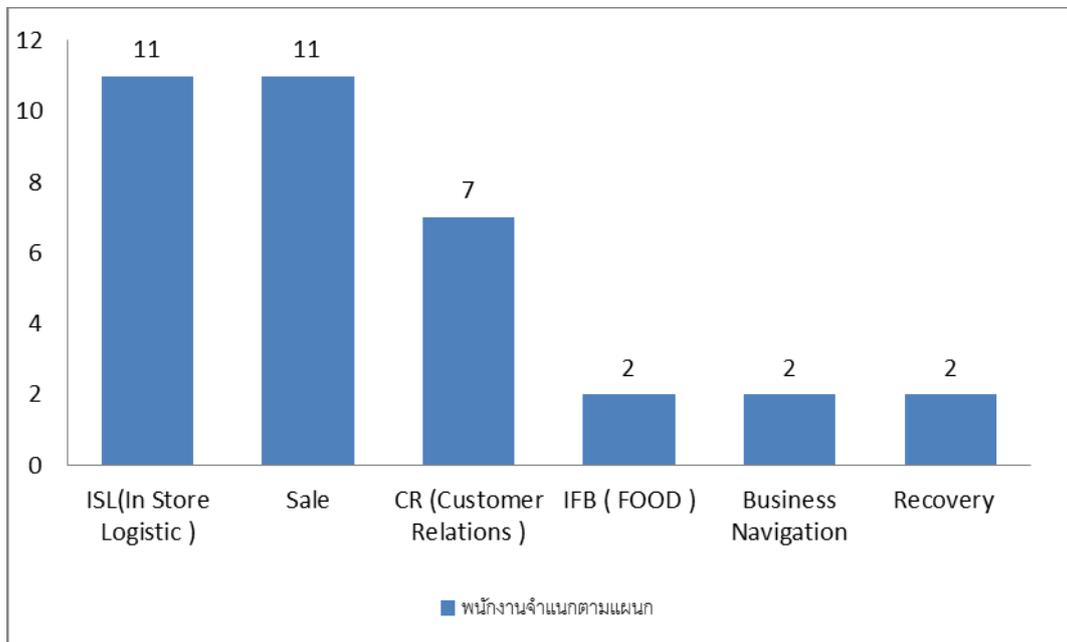


แผนภูมิ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

1.2 อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามคือ 20 -50 ปี

1.3. แผนกของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำงานในแผนก ISL (In Store Logistic ) และ Sale จำนวนแผนกละ 11 คน และแผนก CR (Customer Relations) จำนวน 7 คน ตั้งแผนภูมิ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนก



แผนภูมิ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนก

1.4. จำนวนปีที่พนักงานเข้าร่วมกับบริษัท มีอายุงาน ตั้งแต่ 1 เดือน ถึง 7 ปี

2. ความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษของพนักงานจำแนกตามทักษะ ดังนี้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## 2.1 ความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษทักษะการฟังของพนักงาน

ในทักษะด้านการฟังของพนักงานพบว่า การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าชาวต่างชาติหรือเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวต่างชาติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 ลำดับที่ 2 มีส่วนร่วมในการรับฟังภาษาอังกฤษจากสื่อออนไลน์ต่างๆ ข่าวสารในองค์กร และอื่นๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 และมีส่วนร่วมในการประชุมกับลูกค้า หรือ ตัวแทนพนักงานชาวต่างชาติในต่างประเทศค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.57 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษทักษะการฟังของพนักงาน

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย
1	การมีส่วนร่วมในการรับฟังภาษาอังกฤษจากสื่อออนไลน์ต่างๆ ข่าวสารในองค์กรและอื่นๆ	3.34
2	การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าชาวต่างชาติหรือเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวต่างชาติมากน้อยเพียงใด	3.54
3	การมีส่วนร่วมในการสนทนาทางโทรศัพท์กับหัวหน้า เพื่อนร่วมงานหรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ	2.83
4	การมีส่วนร่วมในการประชุมกับลูกค้า หรือ ตัวแทนพนักงานชาวต่างชาติในต่างประเทศ	2.57
5	การเข้าร่วมรับฟังการฝึกอบรม หรือการประชุมภายในบริษัทที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก	2.66

## 2.2 ความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษทักษะการพูดของพนักงาน

ในทักษะด้านการพูดของพนักงานพบว่า การมีส่วนร่วมในการพูดคุยกับลูกค้าชาวต่างชาติหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.29 ลำดับที่ 2 คือ การพูดคุยกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ค่าเฉลี่ยคือ 3.23 และการเป็นตัวแทนหรือผู้เข้าร่วมประชุม ในการประชุมวาระต่างๆในบริษัทโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.6 ดัง ตารางที่2

ตารางที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษทักษะการพูดของพนักงาน

ที่	หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
1	มีส่วนร่วมในการพูดคุยกับลูกค้าชาวต่างชาติหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยมากน้อยเพียงใด	3.29
2	มีการพูดคุยกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก	3.23
3	มีส่วนร่วมในการพูดคุยทางโทรศัพท์กับหัวหน้า , เพื่อนร่วมงาน หรือตัวแทนจากบริษัทอื่น ที่เป็นชาวต่างชาติ	3.17
4	มีส่วนร่วมในการประชุมพูดคุยกับลูกค้าชาวต่างชาติ หรือ ตัวแทนพนักงานชาวต่างชาติมากน้อยเพียงใด	2.69
5	เป็นตัวแทนหรือผู้เข้าร่วมประชุม ในการประชุมวาระต่างๆในบริษัทโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก	2.26



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### 2.3 ความต้องการการพัฒนาภาษาอังกฤษทักษะการอ่านของพนักงาน

ในทักษะด้านการอ่านของพนักงานพบว่า การอ่านเอกสารคุณสมบัติหรือรายละเอียดสินค้าซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ ที่ได้รับจากข้อมูลสินค้า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.31 ลำดับที่ 2 การอ่านคำสั่งหรือคำแนะนำที่เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งได้รับจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.2 และการอ่านบันทึกการประชุมซึ่งเป็นภาษาอังกฤษหลังจากการประชุม มีค่าเฉลี่ย 2.57 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษทักษะการอ่านของพนักงาน

ที่	หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
1	อ่านอีเมลภาษาอังกฤษที่ได้รับจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	2.83
2	อ่านคำสั่งหรือคำแนะนำที่เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งได้รับจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	3.2
3	อ่านเอกสารคุณสมบัติหรือรายละเอียดสินค้าซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ ที่ได้รับจากข้อมูลสินค้า	3.31
4	อ่านหนังสือคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ	2.94
5	อ่านบันทึกการประชุมซึ่งเป็นภาษาอังกฤษหลังจากการประชุมมากน้อยเพียงใด	2.57

### 2.4 ความต้องการการพัฒนาภาษาอังกฤษทักษะการเขียนของพนักงาน

ในทักษะด้านการเขียนของพนักงานพบว่า การเขียนคำสั่งหรือคำแนะนำเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อส่งให้กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.63 ลำดับที่ 2 การเขียนอีเมลภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ค่าเฉลี่ย คือ 2.54 การเขียนบันทึกการประชุมภายในบริษัทเป็นภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.2 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษทักษะการเขียนของพนักงาน

ที่	หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
1	การเขียนอีเมลภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	2.54
2	การเขียนคำสั่งหรือคำแนะนำเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อส่งให้กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	2.63
3	การเขียนรายงานความคืบหน้าของงาน เป็นภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	2.49
4	การเขียนรายงานเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อนำเสนอต่อลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	2.34
5	การเขียนคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องในงาน เป็นภาษาอังกฤษ	2.4
6	การเขียนบันทึกการประชุมภายในบริษัทเป็นภาษาอังกฤษ	2.2



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### สรุปผลการวิจัย

ความต้องการการพัฒนาภาษาอังกฤษของพนักงาน IKEA กรณีศึกษา บริษัท IKANO ประเทศไทย พบว่า ในทักษะด้านการฟังของพนักงานต้องการพัฒนาการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าชาวต่างชาติหรือเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวต่างชาติ และการมีส่วนร่วมในการรับฟังภาษาอังกฤษจากสื่อออนไลน์ต่างๆ ข่าวสารในองค์กรและอื่นๆ ในทักษะด้านการพูดพนักงานต้องการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการพูดคุยกับลูกค้าชาวต่างชาติหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศและการพูดคุยกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ในทักษะด้านการอ่านพนักงานต้องการพัฒนาการอ่านเอกสารคุณสมบัติหรือรายละเอียดสินค้าซึ่งเป็นภาษาอังกฤษที่ได้รับจากข้อมูลสินค้าและการอ่านคำสั่งหรือคำแนะนำที่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งได้รับจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และในทักษะด้านการเขียนพนักงานต้องการพัฒนาการเขียนคำสั่งหรือคำแนะนำเป็นภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติและการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยและนำเสนอผลงานวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. อังคิรา เหลืองนภา ที่ให้คำปรึกษาและช่วยชี้แนะแนวทางในการทำวิจัย และ ผศ. ดร. สุวีย์ ยอดฉิม ที่ได้ให้คำแนะนำในการเขียนบทความ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

- กริช สืบสนธิ. (2538). วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชดา วิจิตรจามรี. (2553). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์. (2553). การสื่อสารระหว่างบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2 ณ ฐาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพานี สุธัญญาวิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาพค์ จันทวานิช. (2553). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์, จริญญา เหนียนเฉลย และ บุญเลิศ เฟ็งสุข. (ตุลาคม 2549). การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในวิทยาลัยเทคนิคสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันอาชีวศึกษาภาคกลาง 1. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร., 29 (4), 555- 572.
- จรัสโฉม ศิริรัตน์. (2558). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. งานวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

- ฐิติรัตน์ พุ่มน้อย. (2554). การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร. (การค้นคว้าอิสระปริญญา  
มหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะภาษาและการสื่อสาร, สาขาการสื่อสาร  
ประยุกต์.
- บวร ชื่นจิตต์. (2550). บทบาทสหภาพแรงงานในองค์กรที่เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ กรณีศึกษาบริษัท สยาม  
โตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,  
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
- พงศ์ศิริ สุขประวิทย์. (2558). ผู้ส่งเสริมการเรียนรู้: บทบาทในการเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานในองค์กร.  
(การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- สิริลักษณ์ พัชรณมถ. (2553). ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด  
กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะ  
ศึกษาศาสตร์, สาขาจิตวิทยาการศึกษา.
- อุทัย เต็มดี. (2558). การพัฒนาสายงานอาชีพของผู้บริหารคนไทยในบริษัทญี่ปุ่น กรณีศึกษา กลุ่ม  
อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนในประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต).  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- วันทนา ชื่นฤทัย. การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท โอ๊กทานิ(ไทย  
แลนด์) จำกัด. การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 504-513.
- นิภาวรรณ จังตระกุล, ปณิธิ การสมดี. (2559). อิทธิพลของการสื่อสารภายในองค์กรและคุณภาพชีวิตในการ  
ทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน. การประชุมวิชาการและการนำเสนอผลงานวิจัย  
ระดับชาติ ประจำปี 2559. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ขวัญชีวา ส่างหลวง. (2552). พื้นฐานแนวคิดและที่มาของทฤษฎีการสื่อสาร. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2560,  
จาก [theory-comm-k.exteen.com/page/3](http://theory-comm-k.exteen.com/page/3)
- ฐนกร. (2557). ทฤษฎีการสื่อสาร และแบบจำลองการสื่อสาร. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2560, จาก  
[http://tanakonkarapun.blogspot.com/2014/08/blog-post\\_64.html](http://tanakonkarapun.blogspot.com/2014/08/blog-post_64.html)
- บรรณสาระความรู้. (2558). การสื่อสารเพื่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม  
2560, จาก <http://library.stou.ac.th/blog/2015/08/13>