



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์

เยาวเรศ แก้วสา^{1*}, สุณัฐา กรุดทอง², สุวรีย์ ยอดฉิม³

¹สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

^{2,3}อาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

Email: s59123405018@ssru.ac.th¹, sunattha.kr@ssru.ac.th², suwaree.yo@ssru.ac.th³

บทคัดย่อ

ภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการทำงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในสายงานโลจิสติกส์ที่กำลังเป็นที่ต้องการในตลาดแรงงานปัจจุบัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าทำงานในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ และเพื่อเปรียบเทียบการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ในแต่ละตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตำแหน่งสายงาน Logistic, Sales, Customer Service, Shipping, Warehouse, Transportation, Supply Chains, Export & Import, Secretary และ Operations จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง ซึ่งได้มาจากเว็บไซต์ jobsDB.com, Indeed.com เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ โปรแกรม Microsoft Excel

ผลการวิจัย พบว่า ในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการทำงาน ได้แก่ 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โดยในระดับตำแหน่งงานในด้านหาผลรวมในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษส่วนใหญ่ได้ใช้ภาษาอังกฤษทุกวัน โดยพบว่า มีการใช้ทักษะการพูดกับทักษะการเขียนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการติดต่อประสาน พูดคุยกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ รองลงมา ทักษะการฟังกับทักษะการอ่านน้อยที่สุด เช่น เกิดจากการไม่เข้าใจการสื่อสารของลูกค้าหรือการรู้คำศัพท์ที่น้อย กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษดังกล่าวในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่ติดต่อประสานหรือพูดคุยกับลูกค้า เป็นต้น เมื่อเปรียบเทียบการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน พบว่า ทักษะภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทักษะการพูดกับทักษะการเขียนอยู่ในภาพรวมมากกว่า รองลงมา คือ ทักษะการฟังกับทักษะการอ่านอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเปรียบเทียบหาผลรวมในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ พบว่าในแต่ละตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ มีผลรวมในการใช้ภาษาอังกฤษต่างกันและเท่าเทียมกัน

คำสำคัญ : ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ, ตำแหน่งงาน, โลจิสติกส์

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยในรายวิชาสัมมนาเพื่อการศึกษาทางภาษาอังกฤษธุรกิจ (ENL4910) ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีการศึกษา 2562



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

The Need of Using English in Logistical Work Field

Yaowaret Kaews¹, Sunattha Krudthong², Suwaree Yordchim³

¹Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University,

^{2,3}Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University,

Email: s59123405018@ssru.ac.th¹, sunattha.kr@ssru.ac.th², suwaree.yo@ssru.ac.th³

Abstract

English is very important in the workplace. Especially in the field of logistics that is currently needed in the current labor market, therefore, the researcher has studied the demand for English in the position of logistics. To prepare to work in the position of Logistics and to compare the use of English language skills in listening, speaking, reading and writing in each position in the logistics field. The sample group used in this research is Logistic, Sales, Customer Service, Shipping, Warehouse, Transportation, Supply Chains, Export & Import, Secretary, and Operations positions, which are all from the position of Website.com, Indeed.com. The tools for researching and collecting data are Microsoft Excel.

It was found that the samples used the said English skills at a moderate level, most of them contacted or spoke with customers, etc. When comparing the use of English language skills in listening, speaking, reading and writing, it was found that English language skills in the line position Logistics Especially in speaking and writing skills in the overall picture, followed by listening and reading skills at the lowest level. By comparing the sum of the English language skills used Found that in each position of Logistics There are equal and equal results in the use of the English language.

Keywords : Demand of use English, Position, logistic



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

บทนำ

งคมโลกในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาฐานความรู้ควบคู่กับการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถของการแข่งขันในแต่ละประเทศ ดังนั้น การจะช่วยให้ประเทศพัฒนาได้อย่างรวดเร็วและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกได้นั้น ทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละประเทศจะต้องมีความรู้ความชำนาญในสาขาอาชีพของตน มีความเข้าใจในหลักคิดและแง่มุมทางวัฒนธรรมของประเทศที่ตนเข้าเกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องมีความสามารถในการใช้ภาษากลางในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพอย่างเชี่ยวชาญ (Pausell, 1983: 277-286) ซึ่งภาษากลาง (lingua franca) ที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากและเป็นที่ยอมรับมากที่สุดภาษาหนึ่งก็คือ ภาษาอังกฤษ ซึ่งปัจจุบันมีสถานะเป็น “ภาษาอังกฤษนานาชาติ” (International English) หรือ “ภาษาอังกฤษโลก” (Global or World Englishes) (Kachru, 2005, cited in Will Baker, 2012) ทั้งนี้เนื่องมาจากจำนวนประชากรโลกมากกว่าหนึ่งในสี่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานได้จนถึงระดับคล่องแคล่ว และมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ (Crystal, 2003: 6)

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันพนักงานบริษัทในประเทศไทยยังคงประสบปัญหาทางการใช้ภาษาอังกฤษ (เพ็ชรรัฐประวิเชียรและ ริช โมนา เค, 2552) เช่น การที่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์ในการบริการลูกค้า ไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า การรู้คำศัพท์ที่น้อย (พิมพ์จินดา อากาส, ระพีพร ฐิตตะคุโน, และ ศุภรัตน์ ทศนสีลพร, 2556) กล่าวว่า สำหรับบริษัทที่มีชาวต่างชาติทำงานร่วมกับคนไทยมีสาขาอยู่ต่างประเทศ หรือบริษัทต้องติดต่อลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติ บริษัทดังกล่าวจะพิจารณาบุคลากรที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อเข้าทำงาน ดังนั้นหากคนไทยต้องการติดต่อสื่อสารกับประชาคมโลก ก็จะต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางได้ในระดับดี เนื่องจากในการประกอบอาชีพด้านต่าง ๆ ล้วน แต่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารนั่นเอง

คำนิยามของ Logistics ตาม Council of Logistics Management (CLM) ในปี ค.ศ. 1998 กล่าวไว้ว่า “Logistics โลจิสติกส์ หมายถึง “กระบวนการในการวางแผน ดำเนินการ และควบคุมประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการไหล การจัดเก็บวัตถุดิบ สินค้าคงคลังในกระบวนการ สินค้าสำเร็จรูป และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการใช้งาน โดยมีเป้าหมายเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค” ทั้งนี้ กระบวนการต่างๆ ของระบบ Logistics โลจิสติกส์ จะต้องมัลักษณะปฏิสัมพันธ์ที่สอดคล้องประสานกัน ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน” (ธนิต โสรรัตน์, 2558)

ธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทยนับเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจการค้าและการบริการ ทั้งในภาคอุตสาหกรรม และภาคเกษตรกรรม ในทุกขั้นตอนนับตั้งแต่การผลิต จนกระทั่งสินค้าและบริการเหล่านั้นเดินทางถึงผู้บริโภค การบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่ดีจะสามารถยกระดับศักยภาพกระบวนการผลิตและการกระจายสินค้า/บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งด้านเวลา ต้นทุน คุณภาพ และระดับการให้บริการที่เหมาะสม (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

การประกอบการด้านธุรกิจโลจิสติกส์ได้รับอิทธิพลที่เกิดจากการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นและผู้ประกอบการตลอดจนผู้ทำงานในสายงานนี้จำเป็นต้องมีความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการประสพผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เนื่องจากในสายงานด้านธุรกิจโลจิสติกส์นั้นมี



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

การเกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก ตั้งแต่กิจกรรมขาเข้า (Inbound) และกิจกรรมขาออก (Outbound) โดยโลจิสติกส์ขาเข้า (Inbound Logistics) ประกอบไปด้วยการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบจากแหล่งกำเนิดไปสู่บริษัทที่ทำการผลิต ประกอบไปด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งวัตถุดิบ ได้แก่ การบริหารการขนส่ง การบริหารวัสดุ คงคลัง การบริหารการสั่งซื้อ และการบริหารข้อมูลการจัดหาวัตถุดิบ (โครงการภายใต้กรอบความร่วมมือระหว่าง ภาครัฐและเอกชน SMEs Projects) และโลจิสติกส์ขาออก (Outbound Logistics) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ออกจากโรงงานไปยังลูกค้า ประกอบไปด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการกระจายสินค้า ได้แก่ การบริหารการขนส่ง ย้ายสินค้า การบริหารคลังสินค้าสำเร็จรูป การกำหนดที่ตั้งคลังสินค้า การบริหารการจัดการด้านคำสั่งซื้อ และการบริหารข้อมูลด้านสถานะตลาดของผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้กิจกรรมการเคลื่อนย้ายสินค้าสำเร็จรูปยังรวมถึงการนำสินค้าที่ใช้แล้วกลับเข้าสู่กระบวนการผลิตใหม่อีกด้วย ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ล้วนแล้วแต่จำเป็นต้องมีการใช้ภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง (โครงการภายใต้กรอบความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน SMEs Projects)

ในส่วนของความสำคัญของภาษาอังกฤษนั้น ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ช่วยให้การติดต่อทางธุรกิจมีความสะดวกสบายมากขึ้นทำให้คนทำงานที่อยู่กันคนละประเทศมีความเข้าใจกันมากขึ้น จึงเป็นที่เข้าใจตรงกันว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักของการทำงาน หากพูดไม่ได้ก็อาจจะทำให้เกิดผลกระทบกับการทำงานได้หรือแม้แต่การสมัครงานเอง หากเราไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี โอกาสที่จะได้งานทำก็มีน้อยลง ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ใช้ติดต่อสื่อสารและยังเป็นภาษาที่ใช้ในการทำงาน เมื่อเราต้องติดต่อกับคนต่างวัฒนธรรม ภาษาอังกฤษถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน และจะมีอิทธิพลมากขึ้นเรื่อยๆ สำหรับการทำงานที่คนทั้งโลกต้องมาติดต่อสื่อสารกัน ธุรกิจสามารถเดินหน้าไปได้อย่างราบรื่นเมื่อทุกคนสามารถเข้าใจในสิ่งที่อีกคนหนึ่งพูดถึง ภาษาอังกฤษได้กลายเป็นภาษาที่ถูกใช้อย่างแพร่หลาย และยังเป็นการเปิดโลกกว้างทางความคิด คนทำงานที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีจะได้เปรียบคนทำงานคนอื่นๆ เพราะสามารถติดต่อพูดคุยกับคนได้ทุกรูปแบบ ทุกชาติ ทุกภาษา โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานเกิดขึ้นจากการใช้ภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน เราจึงต้องเพิ่มความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นหากคนไทยต้องการติดต่อสื่อสารกับประชาคมโลก ก็จะต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางได้ในระดับดี เนื่องจากในการประกอบอาชีพด้านต่างๆ ล้วนแต่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารนั่นเอง (Crystal, 2003)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานในปัจจุบันว่าภาษาอังกฤษได้เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงานในสายงานด้านธุรกิจโลจิสติกส์ด้านใดบ้าง ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับความรู้ ความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมในการเข้าทำงานในสายงานนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ว่า ทักษะภาษาอังกฤษด้านใดบ้างเป็นที่ต้องการในการทำงานในสายงานนี้
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ของตำแหน่งในสายงานโลจิสติกส์



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

การทบทวนวรรณกรรม

หลักการวิเคราะห์ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ

การสำรวจความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษนั้นมีหลักการวิเคราะห์หลายประการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการที่แท้จริงของผู้ทำงานดังทฤษฎีต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความรู้ทางภาษาอังกฤษขณะปัจจุบัน (Present Situation Analysis: PSA)

Dudley-Evans & St. John (1998) กล่าวว่า การวิเคราะห์สถานการณ์ความรู้ทางภาษาอังกฤษขณะปัจจุบันทำให้ประเมินได้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งด้านทักษะทางภาษา และประสบการณ์การเรียนรู้ทางภาษาของผู้ทำงาน Jordan (1997) กล่าวว่า แหล่งข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์สถานการณ์ความรู้ทางภาษาอังกฤษขณะปัจจุบันนั้น คือ ตัวผู้ทำงาน ลักษณะการเรียนการสอน และสถานที่ทำงานของผู้ทำงาน เพื่อให้ผู้วิเคราะห์ทราบว่าลักษณะภาษาอังกฤษทั้งทางหลักการใช้ภาษา และสถานการณ์การใช้ภาษาของผู้ทำงานที่ใช้อยู่ในขณะนี้เป็นอย่างไรรวมถึงการทดสอบแบ่งระดับความสามารถทางภาษาที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ความรู้ทางภาษาอังกฤษขณะปัจจุบัน นอกจากนี้ ข้อมูลเบื้องหลังของผู้ทำงานแต่ละคน เช่น จำนวนปีที่เรียนภาษาอังกฤษ หรือระดับการศึกษา ก็สามารถทำให้ผู้วิเคราะห์ทราบถึงสถานการณ์ความรู้ทางภาษาอังกฤษขณะปัจจุบันของผู้ทำงานได้เช่นเดียวกัน

2. การวิเคราะห์ความต้องการด้านการใช้ภาษาอังกฤษ

West (1998) กล่าวว่า หลักการวิเคราะห์ความจำเป็นด้านการใช้ภาษาอังกฤษนั้นเปรียบเหมือน “ร่ม” ที่จะต้องวิเคราะห์ให้ครอบคลุมทั้งตัวผู้ทำงาน และสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการเรียนรู้ด้วยหลักการของการวิเคราะห์ความต้องการด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ตามแนวทางของ Hutchinson & Waters (1987) ที่อ้างในใน West (1998) กล่าวว่า การวิเคราะห์ด้านความขาดแคลนนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นย่อยเป็น 2 ด้าน คือ

1) ความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษ (necessities) เป็นความจำเป็นทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษที่ผู้ทำงานจำเป็นต้องรู้เพื่อสามารถใช้ภาษาได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพในสถานการณ์เป้าหมายแต่ละสถานการณ์ Hutchinson & Waters (1987) ได้ให้ตัวอย่างของความจำเป็นที่ต้องใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษ ดังเช่น นักธุรกิจต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างการทำงานในหัวข้อการเขียนจดหมายธุรกิจ การเขียนอีเมล การใช้ภาษาในการสื่อสารในการประชุม นอกจากนี้กลุ่มนักธุรกิจพวกนี้ยังอาจจะต้องการรู้ความหมายโดยนัยของรูปประโยคหรือคำศัพท์ที่ใช้วงการธุรกิจ

2) การระบุถึงความจำเป็นในการใช้ภาษาให้ตรงกับสถานการณ์ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันตามลักษณะการใช้งานของแต่ละสาขาอาชีพนั้น ความต้องการของผู้ทำงาน และการใช้งานภาษาอังกฤษเฉพาะทาง ผู้วิเคราะห์อาจจะต้องสำรวจความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษที่มีอยู่ในขณะปัจจุบันของผู้ทำงาน เพื่อจะให้เห็นได้ว่าผู้ทำงานภาษาอังกฤษแต่ละคนนั้นมีความขาดแคลนภาษาอังกฤษ (lacks) ที่จำเป็นในการทำงานอย่างไร Jordan (1997) กล่าวสนับสนุนว่า การวิเคราะห์ด้านความขาดแคลนนั้นทำให้ผู้วิเคราะห์เห็นถึงความแตกต่างระหว่างสถานการณ์ความรู้ของผู้ทำงานในปัจจุบัน และสถานการณ์เป้าหมายอันจะทำให้ทราบถึงระดับทักษะทางภาษาที่จะช่วยให้ผู้ทำงานประสบความสำเร็จ

งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า ในประเทศไทยมีงานที่นำเสนอแนวคิดที่น่าสนใจ ได้แก่



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

งานวิจัยของ ฝะอบ พวงน้อย บุปผา เสโตบล นาทยา แก้วใส และวรรณ ศรีเพ็ญ (2546) พบว่า เนื้อหาสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพที่มักใช้ในชีวิตการทำงานจริงนั้น ประกอบด้วย เนื้อหาพื้นฐาน 7 ประเด็นหลัก คือ (1) การแนะนำตัว และการทักทาย (2) การรับโทรศัพท์ (3) การอธิบาย ลักษณะงานหรือสินค้า (4) การรับคำสั่ง (5) การเขียน จดหมายสมัครงาน (6) การสัมภาษณ์งาน และ (7) การ นำเสนอผลงาน รวมทั้งมุ่งเน้นการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ

ส่วนคณะผู้วิจัยโรงเรียน โปลิเทคนิคลานนา เชียงใหม่ (2553) พบความสำคัญของวิชาภาษาอังกฤษ ดังนี้ (1) เพื่อให้มีความสามารถด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ใช้ในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษาและเหมาะสมกับตำแหน่งงาน หน้าที่ และวัฒนธรรม (2) เพื่อพัฒนา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเป็น พื้นฐาน บูรณาการกับการเรียนรู้ทางวิชาชีพ นำไปใช้ในการประกอบวิชาชีพและการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ (3) เพื่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อภาษาอังกฤษ เห็นประโยชน์และคุณค่าของภาษาอังกฤษในการแสวงหาความรู้

งานวิจัยของนางสมร พงษ์พานิช (2554) พบว่า ทักษะการพูดภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ มีความสำคัญต่อการสัมภาษณ์งานเป็นลำดับแรก ลำดับต่อมา คือ มีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพต่าง ๆ

งานวิจัยของ Hui-Uen, Ruth, Hui-Lung และ Floyd (1999) พบว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการเรียนในปัจจุบันและต่อการทำงานในอนาคต รวมทั้ง พบว่า นักศึกษาต้องการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ พื้นฐาน ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 และต้องการพัฒนาทักษะการฟังมากที่สุด

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษที่มีผลต่อการเข้าทำงานต่อ หรือความต้องการของนายจ้างดังเช่น Grant & Dickson (2006) สำรวจความต้องการของนายจ้างจาก 63 ประเทศทั่วโลกที่อยู่ในสภาวิศวกรรมการเคมีโลก (the World Chemical Engineering Council: WCEC) ในปี 2004 โดยส่งแบบสอบถามให้กับหัวหน้าฝ่ายบุคคลของบริษัทที่อยู่ในองค์กรสภาวิศวกรรมการเคมีโลกแบบสุ่ม เพื่อถามถึงความต้องการของลูกจ้างในอนาคตเกี่ยวกับทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทางวิศวกรรม และทักษะอื่น ๆ ที่ต้องใช้ในการทำงาน ผลปรากฏว่านายจ้างให้ความสำคัญต่อการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารในการทำงานเป็น ลำดับที่ 3 จาก ความต้องการจำนวน 26 ประการของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้าง

นอกจากนี้ Lee (2003) สำรวจความต้องการในการจ้างงานของนายจ้างที่มีต่อความสามารถของ วิศวกร โดยให้นายจ้างจำนวน 312 คน ตอบแบบสอบถาม ผลปรากฏว่า นายจ้างเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษ ระหว่างการสื่อสารในการทำงาน เช่น ความสามารถในการพูดที่ชัดเจน การพูดบอกขั้นตอนการทำงานที่ ถูกต้อง หรือการนำเสนอผลงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ภาษาอังกฤษนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. Logistic หมายถึง เป็นระบบการจัดการการส่งสินค้า ข้อมูล และทรัพยากรอย่างอื่นจากจุดต้นทาง ไปยังจุดบริโภคตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้น โลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับการผสมผสานของ ข้อมูล การขนส่ง การบริหารวัสดุคงคลัง การจัดการวัตถุดิบ การบรรจุหีบห่อ

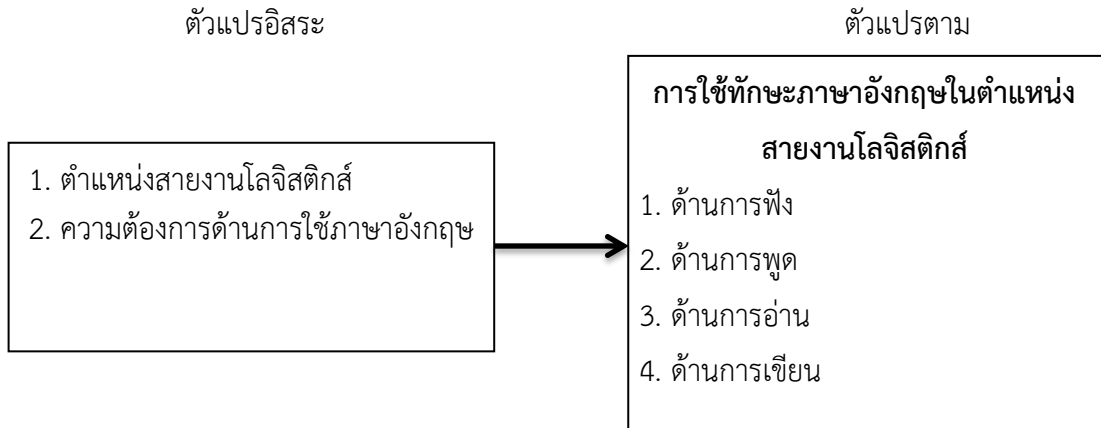
2. Warehouse หมายถึง สถานที่สำหรับวาง จัดเก็บ พัก กระจายสินค้าคงคลัง คลังสินค้ามีชื่อเรียก ได้ต่าง ๆ กัน อาทิ ศูนย์กระจายสินค้า และโกดัง ฯลฯ

3. Transportation หมายถึง การเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า (Goods) หรือบริการ (Services) จากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง และการขนส่งผลิตภัณฑ์ในประเทศไทยส่วนมากยังคงใช้ระบบการขนส่ง ด้วยรถธรรมดาและมีการขนส่งด้วยรถห้องเย็น



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย คือ ข้อมูลจากเว็บไซต์ jobsDB.com, Indeed.com, ซึ่งเป็นเว็บไซต์หางานหรือสมัครงาน ในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ อย่างละ 10 ตำแหน่ง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. เก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ jobsDB.com, Indeed.com สำหรับประกาศรับสมัครงาน เพื่อให้ผู้หางานค้นหาและสำรวจศักยภาพที่แต่ละคนมีในตัวไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใด อุตสาหกรรมใด ที่มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ จำนวนทั้งหมด 100 แห่ง ลงใน Microsoft Word โดยเก็บเป็นไฟล์ .doc

2. ทำการแยกและคัดลอกข้อมูลในไฟล์ .docx ที่ได้หามาไว้แล้ว มาใส่ลงในโปรแกรม Microsoft Excel โดยชื่อที่ 1 ตั้งชื่อเป็น (Job Titles) และชื่อที่ 2 ตั้งชื่อเป็น (Analyze language skills)

3. นำข้อมูลตำแหน่งงาน มาแบ่งตามในตารางออกมา ได้แก่ ตำแหน่งสายงาน Logistic, Sales, Customer Service, Shipping, Warehouse, Transportation, Supply Chains, Export & Import, Secretary และ Operations โดยได้จำนวนทั้งหมด 100 แห่ง อย่างละ 10 ตำแหน่ง

4. นำข้อมูลทักษะภาษาอังกฤษ มาแบ่งตามในตาราง ได้แก่ ตัวเลข และทักษะภาษาอังกฤษออกมา โดยได้จำนวนทั้งหมด 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ซึ่งสามารถแบ่งเป็นระดับต่าง ๆ ได้ดังนี้ คือ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง Logistic จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง ดังนี้

1. Logistics Staff
2. Logistic Administrator
3. Logistics Specialist
4. Logistic Officer
5. Logistics Manager
6. Logistics Supervisor
7. Purchasing and Logistic manager
8. Export Documentations Officer
9. Import & Export (BOI) Supervisor
10. Assistant Supply Chain Manager/Logistic Officer (Inbound)

ตารางที่ 2 แสดงกลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง Sales จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง ดังนี้

1. Sales Manager
2. Sales Support
3. Sales Executive
4. Sales Administrative Officer
5. Export Sales Executive
6. Senior Planning Manager in demand
7. Senior Manager - Transport
8. Air Freight Senior Sales Coordinate
9. Air Freight Senior Sales Coordinator (Logistics)
10. Asst. Export Sales Manager

ตารางที่ 3 แสดงกลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง Customer Service จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง ดังนี้

1. Customer Service Representative
2. Customer Service Officer (Export/Import)
3. Customer Services Specialist (Airfreight Import)
4. Customer Service Officer (Ocean Freight)
5. Customer Service (Inbound Coordinator)
6. Customer Coordinator Staff
7. Customer Service Supervisor - Freight Forwarder
8. Customs Clearance Officer
9. Customer Service - Inter Company Business
10. Customer Order Desk Manager (Supply Chain field)



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ตารางที่ 4 แสดงกลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง Shipping จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง ดังนี้

1. Shipping Management Officer
2. Shipping Officer
3. Shipping/Receiving Manager
4. Shipping Coordination Manager
5. Junior Shipping Coordinator
6. Shipping Specialist
7. Shipping Clerk export documents
8. Dispatch Controller (Section Manager Level)
9. Ocean Operations Clerk (Export)
10. Production control/Shipping - Staff

ตารางที่ 5 แสดงกลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง Warehouse จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง ดังนี้

1. Warehouse Manager
2. Warehouse Supervisor
3. Warehouse Administrator
4. Assistant Warehouse Officer
5. Assistant Manager - Warehouse & Operations
6. Senior Contract Manager (Warehouse and transportation)
7. Logistics/Warehouse Operations Specialist
8. Inventory Control Officer (Warehouse Officer)
9. Warehouse Staff
10. Production Control Staff (Warehouse control)

ตารางที่ 6 แสดงกลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง Transportation จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง ดังนี้

1. Transport Planning Officer
2. Transport Operation Section Manager
3. Transportation Planner (Export and Last Mile Coordination)
4. Transportation and Customs Specialist - Import
5. Transportation Logistics Coordinator
6. Assistant Transport Manager
7. Delivery (Transportation) Manager
8. Business Development Manager - Transportation Service Provider
9. Business Development Supervisor (Sales -Transportation)
10. Transportation Analyst - Supervisor



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ตารางที่ 7 แสดงกลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง Supply Chains จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง ดังนี้

1. Supply Chains Officer
2. Supply Chain Manager
3. Supply Chain Planning Manager
4. Lead Supply Chain Manager
5. Supply Chain Analyst (Buyer / Planner / Production Control)
6. Supply Chain Executive
7. Supply Chain Engineer
8. Supply Chain Supervisor
9. Regional Supply Chain Project Manager
10. Assistant Supply Chain Manager/Logistic Officer (Inbound)

ตารางที่ 8 แสดงกลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง Import/Export จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง ดังนี้

1. Export & Import Senior Staff
2. Import - Export Staff to Assistant Chief
3. Import/Export Supervisor
4. Import Officer/Export Officer
5. Import/Export Assistant and Customer Service
6. Administrator (Import - Export)
7. Merchandise Import – Export (Japanese)
8. Exhibition Executive (Export)
9. Ocean Export Operations Specialist
10. Coordinate, Import & Export

ตารางที่ 9 แสดงกลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง Secretary จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง ดังนี้

1. Executive Secretary
2. Assistant Secretary
3. Junior Executive Assistant (Secretary)
4. Secretary to CEO
5. Corporate Secretary
6. Secretary and Administrative Officer
7. Secretary to Managing Director (Foreigner)/
8. Secretary (Foreigner Boss)
9. Secretary (Contractor)
10. Secretary/Office Administrator



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ตารางที่ 10 แสดงกลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง Operation จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง ดังนี้

1. Trailer Operation Manager
2. Event Operation Manager
3. Supervisor- Operations
4. Assistant Manager, Warehouse Operation
5. Freight Customer Service and Operation (Sea/Air)
6. Ocean Freight Operation Officer
7. OPERATION OFFICER
8. Operations Associate Officer
9. Logistics/Warehouse Operations Specialist
10. Operation Analyst

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ โปรแกรม Microsoft Excel มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่าย และนำมาสร้างกราฟ นำเสนอข้อมูล ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกราฟแท่ง กราฟเส้น วงกลม ในรูปแบบต่าง ๆ อีกทั้งมีความถูกต้องแม่นยำสูงมาก และยังสามารถด้านการคำนวณ โปรแกรม Microsoft Excel สามารถป้อนสูตรการคำนวณทางคณิตศาสตร์ เช่น บวก ลบ คูณ หาร เป็นต้น

2. ทำการแยกและวิเคราะห์ทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อเปรียบเทียบการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ คือ หาผลรวมของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ ใน 1 กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งสายงาน จาก 10 ในตำแหน่งนั้นว่า มีตำแหน่งใดบ้างที่มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุดและน้อยที่สุด ได้แก่ Logistic 10 ตำแหน่ง, Sales 10 ตำแหน่ง, Customer Service 10 ตำแหน่ง, Shipping 10 ตำแหน่ง, Warehouse 10 ตำแหน่ง, Transportation 10 ตำแหน่ง, Supply Chains 10 ตำแหน่ง, Export & Import 10 ตำแหน่ง Secretary 10 ตำแหน่ง และ Operations 10 ตำแหน่ง แล้วนำมาสรุปผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากเว็บไซต์สำหรับลงประกาศรับสมัครงานในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์

2. ผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากในตำแหน่งสายงาน Logistic, Sales, Customer Service, Shipping, Warehouse, Transportation, Supply Chains, Export & Import, Secretary และ Operations โดยจำนวนทั้งหมด 100 แห่ง แล้วนำมาแบ่งตามในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ละ 10 ตำแหน่ง ได้แก่ Logistic 10 ตำแหน่ง, Sales 10 ตำแหน่ง, Customer Service 10 ตำแหน่ง, Shipping 10 ตำแหน่ง, Warehouse 10 ตำแหน่ง, Transportation 10 ตำแหน่ง, Supply Chains 10 ตำแหน่ง, Export & Import 10 ตำแหน่ง Secretary 10 ตำแหน่ง และ Operations 10 ตำแหน่ง



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

3. ใช้โปรแกรม Microsoft Excel มาวิเคราะห์ตัวเลขทักษะภาษาอังกฤษของในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ เพื่อหาผลรวมของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ และเพื่อเปรียบเทียบการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ จากเว็บไซต์สำหรับลงประกาศรับสมัครงาน โดยการรวบรวมข้อมูลทักษะภาษาอังกฤษที่มีความต้องการใช้ในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ เมื่อได้ทักษะภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ทั้งหมดแล้ว แล้วจึงได้ทำการวิเคราะห์ทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อเปรียบเทียบการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของในแต่ละตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ และหาค่าผลรวมในแต่ละทักษะว่า ทักษะด้านไหนบ้างที่มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุดและน้อยที่สุดในการเข้าทำงาน โดยแยกใส่ในตารางโปรแกรม Microsoft Excel ได้แก่ ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ในแต่ละตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ โดยตารางแบ่งได้เป็นข้อมูลทักษะภาษาอังกฤษ 4 ทักษะได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง

1. ผลการเปรียบเทียบการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ จำแนกระดับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าผลรวมของข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน (คน) การใช้ทักษะภาษาอังกฤษ โดยหาผลรวมใน 1 กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งสายงาน จาก 10 ในตำแหน่งนั้นว่า มีตำแหน่งใดบ้างที่มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุดและน้อยที่สุด

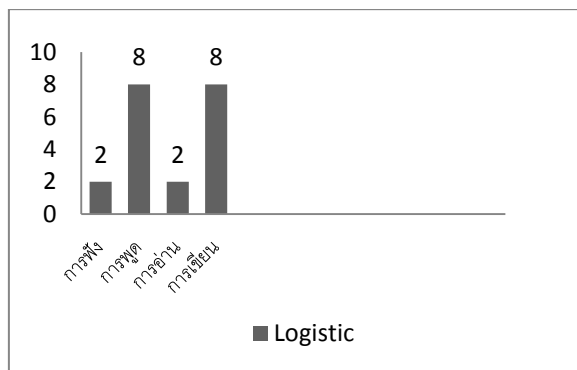
ประเภท	การฟัง จำนวน (คน)	การพูด จำนวน (คน)	การอ่าน จำนวน (คน)	การเขียน จำนวน (คน)
Logistic	2	8	2	8
Sales	2	8	2	7
Customer Service	-	6	-	8
Shipping	-	6	2	8
Warehouse	-	8	-	9
Transportation	-	5	1	9
Supply Chain	-	8	1	9
Export & Import	-	8	-	8
Secretary	-	5	1	8
Operations	-	7	-	8
รวม	4	69	9	82



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

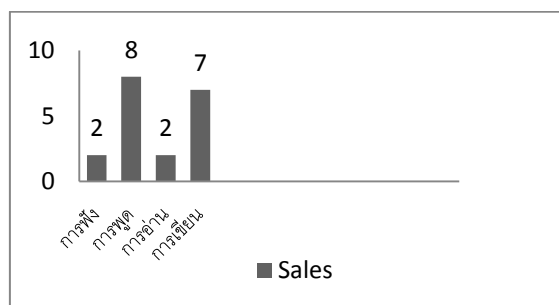
จากผลการวิจัย ความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ จำนวนทั้งหมด 10 ตำแหน่ง พบว่า ระดับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของในแต่ละตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ ส่วนใหญ่ทักษะที่ต้องการมากที่สุดและต้องการในทุกตำแหน่งงาน คือ ทักษะการเขียน โดยผลรวมทั้งหมด 82 ผลรวมของทักษะการเขียนทุกตำแหน่งที่ต้องการ และทักษะการพูด ผลรวมทั้งหมด 69 ผลรวมของทักษะการพูดทุกตำแหน่งที่ต้องการเช่นกัน รองลงมา คือ ทักษะที่มีความต้องการน้อย คือ ทักษะการอ่าน ผลรวมทั้งหมด 9 ผลรวม และทักษะการฟังที่มีความต้องการน้อยที่สุด ผลรวมทั้งหมด 4 ผลรวม ซึ่งต้องการเพียง 2 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่ง Logistic และ ตำแหน่ง Sales

ผลจากการวิเคราะห์ในตาราง พบว่า แผนภูมิที่ 1 ผลจากการวิเคราะห์แผนภูมิของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงาน Logistic



จากตารางแผนภูมิที่ 1 พบว่า จากใน 10 กลุ่มตัวอย่าง ตำแหน่ง Logistic มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดกับการเขียน ส่วนใหญ่ใช้อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนละ 8 คน รองลงมา คือ ทักษะการฟังกับทักษะการอ่าน จำนวนละ 2 คน ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 2 ผลจากการวิเคราะห์แผนภูมิของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงาน Sales

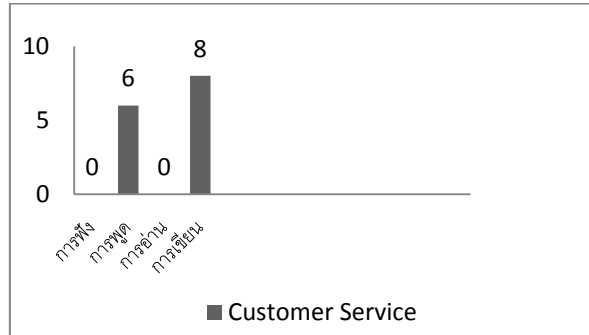


จากตารางแผนภูมิที่ 2 พบว่า จากใน 10 กลุ่มตัวอย่าง ตำแหน่ง Sales มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด ส่วนใหญ่ใช้อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 8 คน และทักษะการเขียน ใช้อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 คน รองลงมา คือ ทักษะการอ่าน ใช้อยู่ในระดับน้อย จำนวนละ 2 คน ตามลำดับ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

แผนภูมิที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์แผนภูมิของความถี่การใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงาน
Customer Service



จากตารางแผนภูมิที่ 3 พบว่า จากใน 10 กลุ่มตัวอย่าง ตำแหน่ง Customer Service มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน ส่วนใหญ่ใช้อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 8 คน รองลงมา คือ ทักษะการพูด ใช้อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 คน

แผนภูมิที่ 4 ผลจากการวิเคราะห์แผนภูมิของความถี่การใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงาน
Shipping

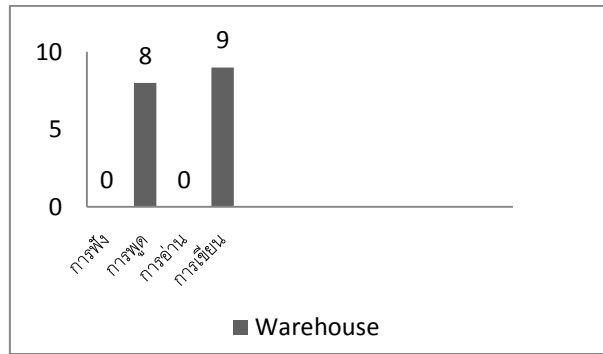


จากตารางแผนภูมิที่ 4 พบว่า จากใน 10 กลุ่มตัวอย่าง ตำแหน่ง Shipping มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน ส่วนใหญ่ใช้อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 8 คน และทักษะการพูด ใช้อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 6 คน รองลงมา คือ ทักษะการอ่าน ใช้อยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 คน ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 5 ผลจากการวิเคราะห์แผนภูมิของความถี่การใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงาน
Warehouse

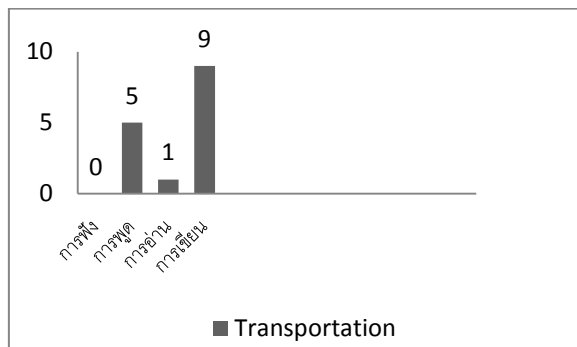


การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562



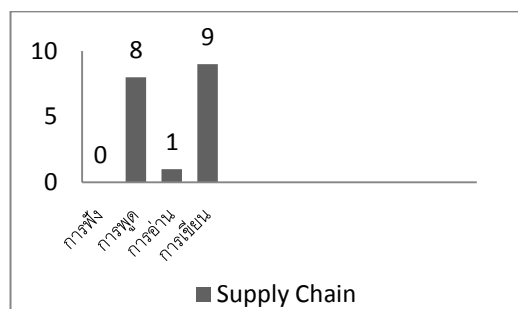
จากตารางแผนภูมิที่ 5 พบว่า จากใน 10 กลุ่มตัวอย่าง ตำแหน่ง Warehouse มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน ส่วนใหญ่ใช้อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 9 คน และทักษะการพูด ใช้อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 คน

แผนภูมิที่ 6 ผลจากการวิเคราะห์แผนภูมิของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงาน Transportation



จากตารางแผนภูมิที่ 6 พบว่า จากใน 10 กลุ่มตัวอย่าง ตำแหน่ง Transportation มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน ส่วนใหญ่ ใช้อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 9 คน และทักษะการเขียน ใช้อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 คน รองลงมา คือ ทักษะการอ่าน ใช้อยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 7 ผลจากการวิเคราะห์แผนภูมิของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงาน Supply Chain

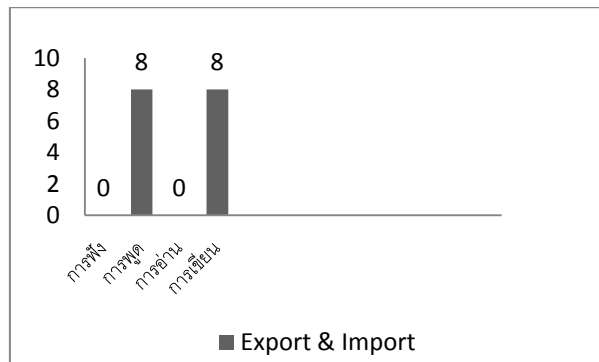




การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

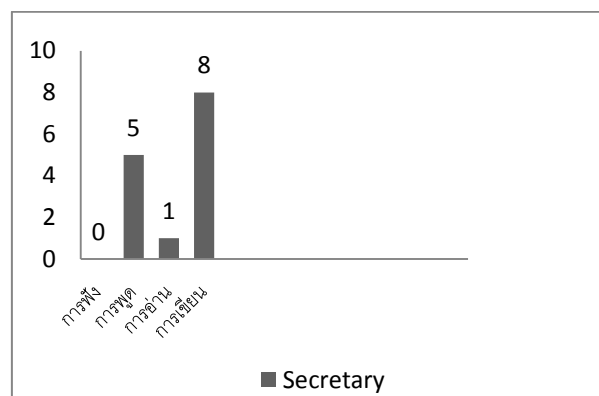
จากตารางแผนภูมิที่ 7 พบว่า จากใน 10 กลุ่มตัวอย่าง ตำแหน่ง Supply Chain มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน ส่วนใหญ่ใช้อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 9 คน และทักษะการพูด ใช้อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 คน รองลงมา คือ ทักษะการอ่าน ใช้อยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 8 ผลจากการวิเคราะห์แผนภูมิของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงาน Export & Import



จากตารางแผนภูมิที่ 8 พบว่า จากใน 10 กลุ่มตัวอย่าง ตำแหน่ง Export & Import มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดกับการเขียน ส่วนใหญ่ใช้อยู่ในระดับเท่าเทียมกัน จำนวนละ 8 คน

แผนภูมิที่ 9 ผลจากการวิเคราะห์แผนภูมิของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงาน Secretary

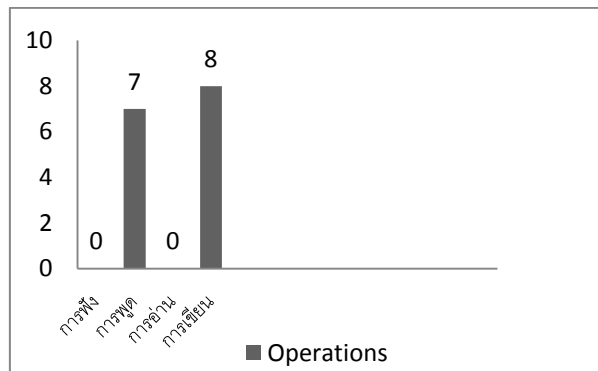


จากตารางแผนภูมิที่ 9 พบว่า จากใน 10 กลุ่มตัวอย่าง ตำแหน่ง Secretary มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน ส่วนใหญ่ใช้อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 8 คน และทักษะการพูด ใช้อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 คน รองลงมา คือ ทักษะการอ่าน ใช้อยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 10 ผลจากการวิเคราะห์แผนภูมิของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงาน Operations



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562



จากตารางแผนภูมิที่ 10 พบว่า จากใน 10 กลุ่มตัวอย่าง ตำแหน่ง Operations มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน ส่วนใหญ่ใช้อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 8 คน และทักษะการพูด ใช้อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 คน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นเชิงปริมาณของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การใช้ทักษะภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ ได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน พบว่า มีระดับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้ทักษะภาษาอังกฤษเป็นตำแหน่ง Warehouse, Transportation, Supply Chain Export & Import และ Secretary ดังนั้นการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในตำแหน่งงานจึงมีความสำคัญโดยมีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Hutchinson & Waters (1987) ที่กล่าวถึงความจำเป็นที่ต้องใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษ ดังเช่น การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างการทำงานในหัวข้อการเขียนจดหมายธุรกิจ การเขียนอีเมล การใช้ภาษาในการสื่อสารในการประชุม นอกจากนี้ยังอาจจะต้องรู้ความหมายโดยนัยของรูปประโยค หรือ คำศัพท์ที่ใช้วงการธุรกิจเฉพาะอีกด้วย โดยเมื่อเปรียบเทียบตามระดับตำแหน่งงานพบว่า

1.1 ในตำแหน่ง Warehouse มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการเขียน อาทิเช่น เขียนอีเมลส่งเพื่อให้ทางคลังสินค้าดำเนินการต่อ หรือสรุปรวบรวมข้อมูลการทำงานของฝ่ายคลังสินค้ารายงานให้ผู้บังคับบัญชา

1.2 ในตำแหน่ง Transportation มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการเขียน อาทิเช่น ระบุและวิเคราะห์ปัญหาการขนส่งและพัฒนาและดำเนินการแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่ง หรือสร้างรายงานและข้อมูลเชิงลึกหลายมิติสำหรับการขนส่ง

1.3 ในตำแหน่ง Supply Chains มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการเขียน อาทิเช่น จัดทำรายงานและข้อมูลสรุปเพื่อนำเสนอผู้บริหารทีม หรือวิเคราะห์ความต้องการวัตถุดิบสำหรับการวางแผนการผลิตและการตัดสินใจ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

1.4 ในตำแหน่ง Export & Import มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการพูดกับทักษะการเขียน อาทิเช่น ทำเอกสารด้านนำเข้า-ส่งออก หรือติดต่อประสานงานราชการ เช่น กรมศุลกากร BOI

1.5 ในตำแหน่ง Secretary มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการเขียน อาทิเช่น จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับการประชุมและจัดการระบบเอกสารงานเข้า-ออก หรือเขียนจดหมายโต้ตอบและพิมพ์งานที่สำคัญ

2. การใช้ทักษะภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ ได้แก่ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผะอบ พวงน้อย บุพผา เสโตบล นาทยา แก้วใส และวรรณิ ศรีเพ็ญ (2546) ที่พบว่า เนื้อหาสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพที่มักใช้ในชีวิตการทำงานจริงนั้น ประกอบด้วยเนื้อหาพื้นฐาน 7 ประเด็นหลัก คือ (1) การแนะนำตัว และการทักทาย (2) การรับโทรศัพท์ (3) การอธิบาย ลักษณะงานหรือสินค้า (4) การรับคำสั่ง (5) การเขียนจดหมายสมัครงาน (6) การสัมภาษณ์งาน และ (7) การนำเสนอผลงาน รวมทั้งมุ่งเน้นการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ทักษะการพูดกับทักษะการเขียนมากที่สุดและใช้ทักษะการฟังกับทักษะการอ่านน้อยที่สุด

จากผลการศึกษาดังกล่าวเห็นได้ว่า ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ในการทำงานในปัจจุบันมีความจำเป็นต่อการทำงานมากที่สุด พบว่า ในทักษะการพูดในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ต้องการติดต่อประสานหรือพูดคุยกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก และในทักษะการเขียนในตำแหน่งสายงานโลจิสติกส์ต้องการเขียนคำสั่งหรือคำแนะนำเป็นภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ หรือการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญในการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การใช้ทักษะภาษาอังกฤษ พบว่า ด้านทักษะการพูดกับทักษะการเขียนอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะในตำแหน่งต้องการคนที่มีประสบการณ์เข้ามาในองค์กร รองลงมา โดยเฉพาะในด้านทักษะการฟังกับทักษะการอ่านอยู่ในระดับน้อยที่สุด เพราะส่วนใหญ่เป็นปัญหา อาทิเช่น เกิดจากการไม่เข้าใจการสื่อสารของลูกค้าหรือการรู้คำศัพท์ที่น้อย ดังนั้น เพื่อที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ จึงควรมุ่งเน้นการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ฝึกพูดภาษาอังกฤษ เรียนรู้คำศัพท์ใหม่ทุกวัน เขียนอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น เพื่อให้มีการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป พบว่า จึงต้องมีการที่จะสำรวจข้อมูลลึกเข้าไปในเรื่องดังกล่าวอีก อาทิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนสู่การพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษให้ตรงกับความต้องการกับหน้าที่ในการทำงาน โดยควรทำการวิจัยสำรวจความต้องการและเจตคติของบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานด้านโลจิสติกส์ เกี่ยวกับความสำคัญของภาษาอังกฤษในงานอาชีพและชีวิตประจำวันของบุคคลในสาขาอาชีพนั้น



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

3. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรจะทำการวิจัยโดยกำหนดตัวแปรเพิ่มเติม เช่น ศึกษาด้านแรงจูงใจ อิทธิพลของสิ่งแวดล้อม ที่ทำให้เกิดความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะนั้นๆ มากกว่าทักษะอื่นๆ ของบุคคล ในในสาขาอาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานด้านโลจิสติกส์

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยและนำเสนอผลงานในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. อังคิรา เหลืองนภา ที่ได้ให้คำแนะนำในการเขียนบทความจนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2552). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. นนทบุรี: กระทรวงพาณิชย์.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). *ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2562, จาก https://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=5205
- กระทรวงแรงงาน. (2555). *แผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ พ.ศ. 2555-2559*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2562, จาก <http://www.siamintelligence.com/human-resource-development-plan-for-aseancommunity-2015>
- กองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ. (2562). *กรมพัฒนาฯ เตรียมดันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์สู่มาตรฐาน ISO 9001*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2562, จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469413704
- ธนิต โสรัตน์. (2558). *ความรู้เกี่ยวกับลอจิสติกส์เบื้องต้น (Basic of Logistics)*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2562, จาก http://www2.diw.go.th/logistics/doc_logis/Tanit_LogisticsBook.doc
- นงสมร พงษ์พานิช. (2554). การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิตคณะ วิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ตุลาคม 2550 ถึง กันยายน 2551. *วารสารมนุษยศาสตร์*, 18 (1), 88.
- ผะอบ พวงน้อย, บุปผา เสโตบล, นาทยา แก้วใส และวรรณ ศรีเพ็ญ. (2546). ยุทธวิธีการเรียนการสอน: การ พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเทคนิคเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ: การประยุกต์ทฤษฎีที่ลงตัว. *วารสาร พัฒนาเทคนิคศึกษา*, 15(45), 44-57.
- พิมพ์จินดา อาการส, ระพีพร ฐิตตะคุโน, และศุภรัตน์ทัศนลีลพร. (2556). *การสำรวจปัญหาและความ ต้องการพัฒนาทักษะการฟัง-การพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพขับเรือโดยสาร บริเวณ หาดอ่าวนาง จ.กระบี่*. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารสากล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- เพ็ชรวิภา วัชรวิเชียร และ ริช โมนา เค. (2552). *คู่มือฝึกอังกฤษเพื่อพูดกับฝรั่ง* (ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ดวงกมลพับ ลิชซิ่ง.



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

- โรงเรียนโปลิเทคนิคลานนา เชียงใหม่. (2553). รายงานการวิจัยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ภาษาอังกฤษโรงเรียนโปลิเทคนิคลานนา เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2552. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2562, จาก http://www.lannapoly.ac.th/web2550/quality/web/upload_manual/file/20120821125723.pdf
- Crystal, D. (2003). *English as a Global Language*. (2nd ed.) Cambridge: Cambridge University Press.
- David Crystal (2003). English as a global language. Pausell, P.R. (1983). “The importance and implement of a business foreign language oversea internship program”. *Foreign Language Annals*, 16, 277-286.
- Grant, C. D., & Dickson, B. R. (2006). *Personal skills in Chemical Engineering Graduates: The development of skills within degree programmes to meet the needs of employers*. *Education for Chemical Engineers*, 1, 23-29.
- Hui-Uen, Chia, Ruth, Johnson, Hui-Lung, Chia & Floyd, Olive. (1999). *English for College Students in Taiwan: a Study of Perceptions of English Needs in a Medical Context*. Retrieved 15 September 2019, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0889490697000525>
- Kachru, B. B. 2005. *Asian Englishes: Beyond the canon*. New Delhi: Oxford University Press.
- Lee, F. T. (2003). *Identifying essential learning skills in students' Engineering education*. Paper presented at the 26th HERDSA Annual Conference, Christchurch, New Zealand. Retrieved 15 September 2019 from <http://www.herdsa.org.au/wpcontent/uploads/conference/2003/PDF/HERDSA31.pdf>.
- Surbhi S. (2017). *Difference Between Inbound and Outbound Logistics*. Retrieved 15 September 2019, from <https://keydifferences.com/difference-between-inbound-and-outbound-logistics.html>