



การพัฒนาศักยภาพด้านการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของกำลังคนในเขตระเบียง
เศรษฐกิจ ภาคตะวันออก

The Development of Cross-Cultural Negotiation and Communication of the
Manpower in the Eastern Economic Corridor (EEC)

อรอุษา พิมพ์สวัสดิ์*

On-Usa Phimsawat

Received : October 1, 2021

Revised : April 11, 2022

Accepted : May 24, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประเด็นปัญหาในการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานในเขต
ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก 2) ออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคนด้านการเจรจาและ
สื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับบริบทของผู้ปฏิบัติงานฯ เก็บข้อมูลรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากผู้ตอบ
แบบสอบถาม จำนวน 75 คนที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในเขตระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก ใช้การเลือกตัวอย่างแบบ
เจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การคำนวณค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคส
แควร์ ข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์เนื้อหาตามกรอบทฤษฎีของ Meyer (2014) และ Steers & Osland (2019)
ผลการวิจัย พบว่า 1) ประเด็นปัญหาของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ในการติดต่อประสานงานกับคนต่างชาติ คือขาด
ทักษะในการใช้ภาษากลาง คือภาษาอังกฤษ ได้อย่างคล่องแคล่ว พื้นเพภูมิภาคที่แตกต่างกันและความแตกต่างทาง
วัฒนธรรมเป็นอุปสรรค นอกจากนี้พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไทย-อังกฤษ มาก
ที่สุด ลักษณะงานที่ทำประจำวันมีโอกาสได้ติดต่อประสานงานกับต่างชาติ โดยมีความสัมพันธ์
เป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกค้าหรือ ผู้บังคับบัญชา มีการจัดการการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในรูปแบบ
การรองรับ คือ ไม่แสดงออก สงวนท่าทีและให้ความร่วมมือ เพื่อรักษาสายสัมพันธ์กับคู่สนทนา ให้ความสำคัญกับ
การสื่อสารในบริบทต่ำ 2) เนื้อหาในหลักสูตรฝึกอบรม เรียงจากความประสงค์ในการอบรมมีดังนี้ การสื่อสารและ
เจรจาข้ามวัฒนธรรมเกี่ยวกับประเภทและลักษณะการเจรจาต่อรอง รองลงมา กลยุทธ์และกระบวนการในการ
เจรจา ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ตามลำดับ

คำสำคัญ : การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม / การเจรจาข้ามวัฒนธรรม / จรรยาวัชระ /
ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก / กำลังคน

*อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Lecturer, Dept. of Western Languages, Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University

e-mail: o.phimsawat@gmail.com

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the issues in cross-cultural negotiation and communication among the personnel who work for organizations in the Eastern Economic Corridor (EEC). 2) To develop a training curriculum and activities that are tailored to the EEC personnel's needs in cross-cultural negotiation and communication. The survey data were quantitatively analysed using percentage, mean, standard deviation, and chi-square after collecting complete questionnaire responses from 75 respondents who are personnel in the EEC chosen using a purposive sampling technique. The qualitative responses were analysed in the light of conceptual frameworks proposed by Meyer (2014) and Steers & Osland. (2019). It was found that 1) the personnel were unable to express fluently in English due to a lack of English proficiency coupled with limited understanding of cross-cultural knowledge and awareness; they had difficulty communicating with the majority of foreigners, even though the majority of the personnel had the most experience of Thai-English cross-communication. The working lingua franca was mostly English. The nature of the everyday work responsibilities provided an opportunity to communicate with foreigners who served as co-workers, leaders, customers, or superiors to the personnel. The characteristic style of dealing with cross-cultural negotiations was the accommodating style, i.e. unassertiveness and cooperativeness, to maintain rapport with them. Low-context communication was their preferred cross-cultural communication approach. 2) In relation to the training course content, it was found that they intended to learn and explore the issues of negotiation types and its nature, followed by planning negotiating strategies and processes, problems and obstacles in verbal and non-verbal negotiation and communication in cross-cultural contexts respectively.

Keywords : Cross-Cultural Communication / Cross-Cultural Negotiation / Soft Skills / The Eastern Economic Corridor (EEC) / Manpower

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงการเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกหรือ EEC ถือเป็นโครงการที่รัฐบาลให้การส่งเสริมในฐานะเป็นกลไกเปลี่ยนเกมแห่งการเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศ ในโอกาสที่จะพลิกโฉมสามจังหวัดสำคัญ ฉะเชิงเทรา ชลบุรีและระยอง ซึ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของกรุงเทพมหานคร โดยครอบคลุมพื้นที่กว่า 13,000 ตารางกิโลเมตรให้เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมและโลจิสติกส์ชั้นนำ รวมถึงเป็นประตูการค้าและการลงทุนของภูมิภาค EEC จึงเป็นหัวใจสำคัญของยุทธศาสตร์ “Thailand 4.0” เพื่อปรับโครงสร้างและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศในรอบทศวรรษนี้ จากนโยบายพัฒนา EEC ทำให้เกิดการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ

(FDI) Board of Investment of Thailand. (2020) รายงานว่า มีโครงการยื่นขอรับการส่งเสริม BOI จำนวน 907 โครงการ มูลค่าลงทุน 213,162 ล้านบาท ประเทศญี่ปุ่นยื่นขอรับการส่งเสริมมากที่สุด ทั้งจำนวนโครงการ และมูลค่าลงทุน จำนวน 211 โครงการ มูลค่าลงทุน 75,946 ล้านบาท เงินลงทุนดังกล่าวจะส่งเสริม 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายให้เป็นกลไก ขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต (New Engine of Growth) ได้แก่ อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ อุตสาหกรรมการเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ อุตสาหกรรมการแปรรูปอาหาร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพ และอุตสาหกรรมดิจิทัล (Charunpipatkul, 2019) ทำให้เกิดการเปิดกว้างในการไหลเข้า กำลังคนและแรงงานต่างชาติในการเข้ามาทำงานร่วมกับกำลังคนชาวไทย

ในบริบท EEC ทักษะการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีความสำคัญสำหรับการประสานงานของ ผู้ปฏิบัติงานชาวไทยและชาวต่างชาติ เพราะการเจรจาถือเป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสารให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ ตั้งไว้ ในการศึกษาเรื่อง การทำความเข้าใจพลวัตของวัฒนธรรมต่างๆ โดย Liu, Adair, Tjosvold & Poliakova (2018) สืบจากข้อมูลเชิงลึกจากการแข่งขันและความร่วมมือ โดยนักวิจัยได้พิจารณาคุณภาพของการ สื่อสารที่คนอเมริกันและจีนประสบในระหว่างการจำลองการเจรจาต่อรอง ผลวิจัยระบุว่า การเจรจาและสื่อสาร ข้ามวัฒนธรรม โดยรวมผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าคู่ของผู้เจรจาต่อรองจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีการสื่อสารที่มี คุณภาพต่ำกว่าและทำให้ผลลัพธ์ที่แย่กว่าคู่ที่มาจากวัฒนธรรมเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษาในบริบททาง ธุรกิจของ Rogerson-Revell (2007) และ Podhovsky (2010) ผลวิจัยระบุว่า คู่สนทนา ต่างวัฒนธรรมมีแนวโน้มของการเกิดความล้มเหลวในการสนทนามากกว่าการประสบความสำเร็จ โดยความ เข้าใจผิดเป็นหนึ่งในสาเหตุหลักให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าว อนึ่ง การศึกษาในห้องเรียนปัจจุบันมีการเน้นทฤษฎีและ ความรู้ซึ่งเป็นสมรรถนะทักษะ เมื่อบุคลากรผู้สำเร็จการศึกษาเข้าสู่ตลาด ผู้ปฏิบัติงานมักเจออุปสรรคในการใช้ จรณทักษะ (soft skills) ด้านการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรม อาทิ กับเพื่อนร่วมงานต่างชาติที่มา จากต่างวัฒนธรรม เช่น เป็นแรงงานฝีมือเฉพาะทาง (skilled labours) และแรงงานยาก (demanding, difficult job) ทำให้บ่อยครั้งไม่สามารถประสานงานให้บรรลุเป้าประสงค์ของงานได้ เนื่องจากทักษะด้านการ เเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ให้ประสบความสำเร็จ เช่น นำไปสู่การประสานงาน (coordination) ร่วมกันเป็นอันดี จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ความรู้และทักษะในการเจรจาและสื่อสาร ข้ามวัฒนธรรมควรได้รับการพัฒนาและสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเกิดประสิทธิผล ในการสัมภาษณ์ เบื้องต้นจากแหล่งข้อมูลซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน ที่ทำงานในเขตพื้นที่ EEC กว่าร้อยละ 65 รายงานว่ามีความ จำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับชาวต่างชาติหลากหลาย เช่น สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา ยูเครน ฟิลิปปินส์ ญี่ปุ่น เกาหลี และจีน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่างๆ อาทิ เช่น เป็นผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรได้แก่ เป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีได้อยู่องค์กรเดียวกัน เช่น เป็นกิจการร่วมค้า ผู้รับเหมา และลูกค้า เหตุผลหลักๆ ที่ต้องติดต่อสื่อสาร คือ ธรรมชาติของโรงงาน เช่น ดีลงาน เเจรจาหาข้อตกลง รายงานด้วยวาจา ประจำวัน ประชุมเพื่อแก้ปัญหา ฟังข้อร้องเรียน เสนอซื้อ-ขายสินค้า ประเด็นปัญหาใหญ่ที่ต้องประสบคือ

ความหลากหลายทางชาติพรรณ นำไปสู่ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมที่ส่งผลถึงกรอบความเชื่อ ความคิดอันกว้างไกล ตลอดจนอวัจนภาษาของคู่สนทนา ผลลัพธ์ที่เลวร้ายที่สุดคือการสื่อสารและเจรจาล้มเหลว ทำให้เกิดการสูญเสียเวลาตลอดจนทรัพยากรต่างๆ Ghauri & Usunier (2003) ระบุว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างผู้เจรจาถือเป็นอุปสรรคต่อการร่วมทุนทางธุรกิจระหว่างประเทศ

จากประเด็นปัญหาด้านบนแสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานบางคนยังขาดจรรยาบรรณทักษะในการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ปฏิบัติงานใหม่ และองค์กรไม่มีการจัดอบรมทักษะด้านนี้ เมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่ต้องมีการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ไม่คุ้นเคย อาจทำให้เกิดปัญหาและส่งผลถึงความสัมพันธ์ของคู่สนทนาไปจนถึงองค์กร จากการสำรวจเบื้องต้นแสดงให้เห็นถึงความสนใจในการฝึกอบรมทักษะดังกล่าว ทว่า มีความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและเวลา ซึ่งทำให้การฝึกอบรมเป็นไปได้ยาก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาประเด็นปัญหาในการการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานในเขตระบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก
2. ออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคนด้านการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับบริบทของผู้ปฏิบัติงานในเขตระบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก

กรอบแนวคิดวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีของ Meyer (2014) และ Steers & Osland (2019) มาปรับตามบริบทของผู้ใช้ ซึ่งกรอบทฤษฎีดังกล่าวนำเสนอแนวคิดบูรณาการทั้งภาษาและวัฒนธรรมที่เป็นปัจจัยในการส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม Meyer (2014) ศึกษาปรากฏการณ์ของความแตกต่างทางวัฒนธรรมโดยพัฒนาอนุกรมวิธานแผนที่วัฒนธรรม เป็นการอธิบายรูปแบบการสื่อสารในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม เช่น การสื่อสาร การประเมินผล การตัดสินใจ ความไว้วางใจ การไม่เห็นด้วย การจัดกำหนดการ และกรอบกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Steers & Osland, 2019) มุ่งองค์ประกอบความเข้าใจโดยอาศัยวัฒนธรรมเป็นสื่อกลาง ผ่านปัจจัยทางด้านภาษา ได้แก่ เจ้าของภาษา ผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ภาษากลาง และทักษะทางภาษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นแบบผสมวิธี เพื่อการพัฒนา โดยเป็นการศึกษาระยะแรกสำหรับออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น “การเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของกำลังคนในเขตระบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก” เพื่อพัฒนาจรรยาบรรณ (Soft Skills) ของกำลังคน มีการกำหนดโจทย์ปัญหาสำหรับใช้เป็นฐานในการศึกษาด้วยกรอบแนวคิดของ Borba (2016) ซึ่งนำเสนอตัวแปรที่สำคัญคือ PuNi ดังนี้ Persona หรือ User ได้แก่ ผู้ใช้คือตัวบุคคลหรือองค์กร Need คือ ความต้องการในสิ่งที่ขาด Insight ความเข้าใจบริบท จาก

การสังเกตการณ์สถานการณ์ที่เป็นปัญหา เมื่อกำหนดโจทย์ออกมาเป็นรูปธรรมทั้งหมด ทำให้เกิดมุมมอง หรือ Point of View (PoV) และนำไปสู่การออกแบบกิจกรรมที่สามารถตอบโจทย์ผู้ใช้ได้ ในบริบท EEC นี้ PuNi ประกอบด้วย

Persona หรือ Users คือกำลังคนที่ทำงานในเขต EEC Needs ผู้มีความจำเป็นต้องติดต่อ เจรจา และสื่อสารกับชาวต่างชาติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน Insights กำลังคนฯ ที่มีความจำเป็น หรือต้องการ พัฒนาทักษะการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมซึ่งมีมิติความแตกต่าง ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนการ ประเด็นปัญหาใหญ่ที่ต้องประสบคือ ความหลากหลายของชาติพันธุ์ นำไปสู่ความแตกต่าง ด้านวัฒนธรรมที่ส่งผลถึงกรอบความเชื่อ ความคิดอวัจนภาษา ตลอดจนอวัจนภาษาของบุคคล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือผู้ทำงานในบริษัทหรือโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่ EEC ซึ่งครอบคลุมพื้นที่สาม จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง โดยโรงงานอุตสาหกรรมมีทั้งที่ตั้งนอกนิคมอุตสาหกรรมและที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม เพื่อหาตัวแทนของประชากรที่ดีได้ ผู้วิจัยศึกษาเอกสารเกี่ยวกับกลุ่มอุตสาหกรรมที่พร้อม ต่อยอดเพื่อการพัฒนาพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ 5 อุตสาหกรรมเดิมที่ไทยมีศักยภาพ (First S-Curves) และ 5 อุตสาหกรรม อนาคต (New S-Curves) จากนั้นใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการดำเนิน กิจกรรมในปัจจุบัน ดังนั้น กลุ่มประชากรเป้าหมายจะมีสถานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในประเภทธุรกิจหรืออุตสาหกรรม เป้าหมายของโครงการ EEC ได้แก่ อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมเกษตร เทคโนโลยีชีวภาพและการแปรรูปอาหาร อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ และอุตสาหกรรมการบิน และโลจิสติกส์ ผู้วิจัยคัดเลือกอุตสาหกรรมละ 3 โรงงานจากพื้นที่อีอีซีในสามจังหวัดดังกล่าว รวมทั้งสิ้น 15 โรงงานอุตสาหกรรม โรงงานละ 5 คน รวมเป็นทั้งหมด 75 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเรื่องการพัฒนาศักยภาพกำลังคนด้านการเจรจาและสื่อสาร ข้ามวัฒนธรรมของกำลังคนในเขตพื้นที่ EEC ส่วนแรกของการสำรวจเป็นข้อมูลประชากรของผู้ทำงานในบริษัท หรือโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่ EEC ส่วนที่เหลือนั้นคำถามเพื่อศึกษาบริบท สภาวะการณ์และเจตคติ มีทั้งหมด 5 ตอน จำนวน 60 ข้อ ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบ เพียงคำตอบเดียวและเป็นคำถามแบบปลายปิด

ตอนที่ 2 การติดต่อประสานงานกับต่างชาติและประเด็นปัญหา เป็นลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบ มากกว่าหนึ่งคำตอบ และคำถามปลายเปิด ให้เขียนพรรณนา

ตอนที่ 3 ภาษา เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า คำถามแบบให้เลือกตอบมากกว่าหนึ่งคำตอบ และคำถามปลายเปิด ให้เขียนพรรณนา

ตอนที่ 4 การจัดฝึกอบรมด้านการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในบริษัทที่ทำงาน เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า คำถามแบบให้เลือกตอบมากกว่าหนึ่งคำตอบ และคำถามปลายเปิด ให้เขียนพรรณนา

ตอนที่ 5 การรับรู้และเจตคติในมิติการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า และคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวและเป็นคำถามแบบปลายปิด

ขั้นตอนกระบวนการวิจัย และวิธีการดำเนินงาน มีดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลจากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการของกำลังคน จากนั้นร่างแบบสอบถามและได้รับการทดลองนำร่องเบื้องต้นจากผู้ปฏิบัติงานในเขตอุตสาหกรรมพื้นที่ EEC 20 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้งานได้และให้ข้อมูลที่ต้องการ โดยควาผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำสั่งและโจทย์ของทุกตอน และสามารถตอบคำถามได้หรือไม่ รวมไปถึงความชัดเจนของภาษาของผู้ตอบแบบสอบถาม และพิจารณาปรับแก้แบบสอบถามก่อนที่จะนำไปใช้จริง จากนั้นผู้วิจัยออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม ให้เป็นต้นแบบภายใต้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีของ Meyer (2014) และ Steers & Osland (2019) มาปรับตามบริบทของผู้ใช้ 2) นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรง และสรุปผลการประเมินข้อคำถามในแบบสอบถามจำนวน 60 ข้อ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) ของ 60 ข้อคำถามมีคะแนน เท่ากับ 0.30-1.00 คะแนน และมีค่าคะแนนโดยรวมเท่ากับ 0.91 จากนั้นนำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ ในลำดับต่อไป เป็นการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล

วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลส่งไปยังอุตสาหกรรมจังหวัด และสำนักงานการนิคมในพื้นที่ 3 จังหวัด และให้หน่วยงานระดับจังหวัดนี้ติดต่อประสานงานกับโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ทั้งนอกเขตนิคมอุตสาหกรรมและในเขตนิคมอุตสาหกรรม ตามลำดับ เพื่อขอความร่วมมือประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เวลาทั้งสิ้น 5 เดือน ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-กรกฎาคม 2564 ซึ่งล่าช้าเกินกำหนดการไปประมาณ 2 เดือน เนื่องจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป้าหมายเป็นการมุ่งศึกษาลักษณะประชากรกลุ่มเป้าหมายและลักษณะตัวแปรตลอดจนสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ได้รับการตอบกลับ 75 ฉบับที่กรอกแบบสอบถามเสร็จสมบูรณ์ ผลการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ คือ การพัฒนาหลักสูตรฯ ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผล

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย สถิติเชิงอนุมาน หลังจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว มีการนำแบบสอบถามทั้ง 75 ชุดมาทำการแจกแจงความถี่โดยการลงรหัสคำตอบในแต่ละข้อของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้รหัสประจำแบบสอบถามเป็นตัวเลขทั้งหมด เพื่อเป็นการเตรียมข้อมูลที่จะทำการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่กรอกรหัสแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์การลงรหัสทั่วไป และวิเคราะห์ข้อมูลของคำตอบในแต่ละข้อ จึงนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

มาทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ในการประมวลผล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และค่าไคสแควร์ ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความเป็นอิสระ (ความสัมพันธ์) ของตัวแปร

ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นการวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ตามกรอบอนุกรมวิธานวัฒนธรรมของ Meyer (2014) และกระบวนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของ Steers & Osland (2019) กรณีเป็นคำตอบปลายเปิด ข้อมูลมีการเข้ารหัสอีกชุดและวิเคราะห์ เพื่อค้นหารูปแบบหรือหมวดหมู่ระหว่างรหัส การอ้างอิงถึงตัวเลือก คำตอบ ‘อื่นๆ’ จะบันทึกแยกไว้เพื่อใช้อ้างอิงในอนาคต มีการบันทึกคำตอบที่เว้นว่างไว้ โดยระบุว่า ‘ไม่มีการตอบสนอง’ หรือตอบว่า ‘ไม่มี’ หรือ ‘ไม่เกี่ยวข้อง’ เนื่องจากสิ่งข้อมูลเหล่านี้ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานตลอดจนพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสำรวจทั่วไปและแนวโน้มโดยรวม

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา สามารถสรุปและนำเสนอตามวัตถุประสงค์การศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญและปัญหาในการการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานในเขตระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก มีดังนี้

สถานที่ทำงานอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัด พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี มากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมา ระยอง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และสุดท้าย ฉะเชิงเทรา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ นิคมอุตสาหกรรมที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในนิคมอมตะซิตี้ชลบุรี มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา อยู่ในนิคม WHA อีสเทิร์นซีบอร์ด 2 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อยู่ในนิคม อีสเทิร์นซีบอร์ด ชลบุรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 อยู่ในนิคมแหลมฉบัง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 อยู่ในนิคมมาบตาพุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.37 และสุดท้ายอยู่ในนิคมอมตะซิตี้ระยอง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 ตามลำดับ โดยประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมการเกษตรเทคโนโลยีชีวภาพและการแปรรูปอาหาร อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ และอุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์

ตำแหน่งในองค์กร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการ มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา พนักงานประจำสำนักงาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 หัวหน้างาน (Supervisor / Leader) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 พนักงานปฏิบัติการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 และสุดท้ายผู้บริหารสูงสุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ประเภทองค์กร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในบริษัทข้ามชาติ มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมา เป็นบริษัทในประเทศจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 ตามลำดับ

สัญชาติของบริษัทข้ามชาติ กรณีที่ทำงานกับบริษัทข้ามชาติ พบว่า สัญชาติญี่ปุ่น จำนวน 19 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.33 รองลงมา สัญชาติอเมริกัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 สัญชาติจีน

จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 สัญชาติออสเตรเลีย สัญชาติ อินเดีย สัญชาติเดนมาร์ก สัญชาติไต้หวัน สัญชาติอังกฤษ เท่ากัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 และสุดท้ายสัญชาติแคนาดา สัญชาตินอร์เวย์ สัญชาติเกาหลี เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ

ประสบการณ์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์หรือคุ้นเคยกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ดังนี้ ไทย-อังกฤษ มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา ไทย-ญี่ปุ่น จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.32 ไทย-จีน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ไทย-สิงคโปร์ มีประสบการณ์ ไม่มีประสบการณ์ เท่ากัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.34 และสุดท้ายไทย-ออสเตรเลีย ไทย-เกาหลี เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ

การติดต่อ เจรจาและสื่อสารกับต่างชาติ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการสื่อสารกับชาวต่างชาติ คือ อังกฤษมากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 กรณีมีการสื่อสารกับชาวต่างชาติเป็นชาวญี่ปุ่น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 รองลงมา จีน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อื่นๆ เช่น พม่า ลาว กัมพูชา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 ไม่มีการสื่อสารกับชาวต่างชาติ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 ออสเตรเลีย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ฟิลิปปินส์ อินเดีย เท่ากัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 และสุดท้ายสิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ

ความสัมพันธ์กับชาวต่างชาติในการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา มากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33 รองลงมา เป็นเพื่อนร่วมงาน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 หัวหน้างาน (supplier / vendor) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 เป็นลูกค้า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ไม่เคยติดต่อสื่อสาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 และสุดท้ายเป็นผู้ถือหุ้น (share holder) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ

หัวข้อที่มักจะต้องเจรจาสื่อสารกับชาวต่างชาติ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เจรจาสื่อสารกับ ชาวต่างชาติที่ทักทายทั่วไป มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 41.32 รองลงมา ติดตามงาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ชุกรกรม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ประชุมประจำแผนกประจำวัน/ เดือน/ ปี และค้าขาย เท่ากัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.34 และสุดท้ายนิติกรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ภาษากลางในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 75 คน มีวัตถุประสงค์ของการ ใช้ภาษา ดังนี้

ภาษากลางที่ใช้ติดต่อกับชาวต่างชาติในตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ใช้ ภาษาอังกฤษ มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 89.33 รองลงมา ญี่ปุ่น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และสุดท้ายจีน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ผลคะแนนภาษาอังกฤษ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ผ่านการสอบ Standardized Test (TOEIC) และมีผลคะแนน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 61.33 โดยมีระดับคะแนนมากกว่า 550 จำนวน 15 คน

คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีระดับคะแนนต่ำกว่า 550 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีผลสอบ Standardized Test รายงานเกรดเฉลี่ยเฉพาะรายวิชาภาษาอังกฤษในสถานศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 ตามลำดับ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ได้ระดับคะแนนวิชาภาษาอังกฤษระดับ 3.00 (B) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา และได้ระดับ 4.00 (A) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 ตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ใช้วิธีไคสแควร์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานในองค์กรกับการติดต่อเจรจาซื้อขายกับต่างชาติ เจตคติการรับรู้ในประเด็นข้ามวัฒนธรรม และการฝึกอบรมเรียนรู้เกี่ยวกับการสื่อสารและเจรจาข้ามวัฒนธรรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบ มีดังนี้

ตารางที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานในองค์กรกับการติดต่อเจรจาซื้อขายกับต่างชาติ

การติดต่อเจรจาซื้อขาย กับต่างชาติ	ตำแหน่งในองค์กร					รวม	Chi-Square Sig = .343
	พนักงานประจำสำนักงาน	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้บริหารสูงสุด		
ญี่ปุ่น	4	1	5	6	3	19	
จีน	3	1	2	3	-	9	
ออสเตรเลีย	-	1	1	1	-	3	
ฟิลิปปินส์	-	-	-	2	-	2	
อังกฤษ	3	-	2	2	-	7	
อินเดีย	-	2	-	-	-	2	
สิงคโปร์	-	1	-	-	-	1	
สหรัฐอเมริกา	-	-	1	-	-	1	
อื่นๆ เช่น พม่า ลาว กัมพูชา	2	3	1	2	-	8	
ไม่มี	7	5	6	5	-	23	
รวม	19	14	18	21	3	75	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานในองค์กรกับการติดต่อเจรจาซื้อขายกับต่างชาติ พบว่า โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .343 มากกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาอย่างละเอียด สามารถสรุปผลการทดสอบ ดังนี้

กลุ่มที่ไม่ใช่ผู้บริหาร ได้แก่ พนักงานประจำสำนักงาน พบว่า มีการติดต่อเจรจาสื่อสารกับชาวญี่ปุ่น มากที่สุด จำนวน 4 คน รองลงมา จีนและอังกฤษ เท่ากัน จำนวน 3 คน ตามลำดับ พนักงานปฏิบัติการ พบว่า มีการติดต่อเจรจาสื่อสารกับชาวอินเดีย มากที่สุด จำนวน 2 คน รองลงมา ญี่ปุ่น จีน ออสเตรเลีย สิงคโปร์ เท่ากัน จำนวน 1 คน ตามลำดับ หัวหน้างาน (Supervisor / Leader) พบว่า มีการติดต่อเจรจาสื่อสารกับชาวญี่ปุ่น มากที่สุด จำนวน 5 คน รองลงมา จีนและอังกฤษ เท่ากัน จำนวน 2 คน สดท้ายออสเตรเลียและสหรัฐอเมริกา เท่ากัน จำนวน 1 คน ตามลำดับ

กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ พบว่า มีการติดต่อเจรจาสื่อสารกับชาวญี่ปุ่น มากที่สุด จำนวน 6 คน รองลงมา จีน จำนวน 3 คน ฟิลิปปินส์และอังกฤษ เท่ากัน จำนวน 2 คน สดท้าย ออสเตรเลีย จำนวน 1 คน ตามลำดับ ผู้บริหารสูงสุด พบว่า มีการติดต่อเจรจาสื่อสารกับชาวญี่ปุ่น จำนวน 3 คน

ปัญหาในการการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานในเขตระเบียงเศรษฐกิจภาค ตะวันออก แบ่งเป็น ปัญหาด้านภาษา พบว่า การติดต่อประสานงานกับชาวต่างชาติ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ขาด ทักษะใช้ภาษาอังกฤษไม่คล่อง มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ มีปัญหาสื่อสารได้ช้า เพราะคิดเป็นภาษาไทยก่อน จึงสื่อสาร รองลงมา ไม่มีความรู้ในภาษานั้น ๆ จึงสื่อสารไม่ได้ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ไม่เข้าใจสาระสำคัญของบทสนทนา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 สำเนียงในการสื่อสารฟังไม่เข้าใจ และจับใจความไม่ได้ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ไม่เข้าใจสำนวน ภาษา อุปมาอุปไมยที่คู่สนทนาใช้ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 และใช้วัจนภาษาเป็นส่วนใหญ่ เช่น พยักหน้า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ปัญหาด้านสื่อสารข้ามวัฒนธรรมวัฒนธรรม พบว่า ไม่เข้าใจ วัฒนธรรมของอีกฝ่าย ส่งผลให้เกิดความคาดหวังต่างกัน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 ไม่รู้เรื่อง วิธีคิด ไม่เหมือนกัน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

2. การออกแบบหลักสูตรและหัวข้อกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคนด้านการเจรจาและสื่อสาร ข้ามวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับบริบทของผู้ปฏิบัติงานในเขตระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก มีดังนี้

ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะเน้นประเภทและลักษณะการเจรจาต่อรอง มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 รองลงมา กลยุทธ์และกระบวนการในการเจรจา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 วัฒนธรรมและการเจรจาตะวันตก-ตะวันออก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 การตีความคำพูดที่คู่สนทนา มีเจตนาต้องการสื่อ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 รูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาและอวัจนภาษา และการปรับตัวต่อคู่สนทนาชาวต่างชาติ เท่ากัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และสุดท้ายประเด็นทาง จริยธรรมในการเจรจาสื่อสารข้ามวัฒนธรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานในองค์กรกับการฝึกอบรมเรียนรู้เกี่ยวกับการสื่อสารและเจรจาข้ามวัฒนธรรม

หัวข้อการฝึกอบรมเรื่องการสื่อสารและ เจรจา ข้ามวัฒนธรรม	ตำแหน่งในองค์กร					รวม	Chi-Square Sig = .404
	พนักงานประจำสำนักงาน	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้บริหารสูงสุด		
1. ประเภทและลักษณะการเจรจาต่อรอง	11	5	4	6	-	26	
2. วัฒนธรรมและการเจรจาตต.-ตอ.	-	1	3	2	2	8	
3. ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	2	2	1	4	1	10	
4. รูปแบบการสื่อสารด้วยวจนภาษาและอวจนภาษา	-	-	2	3	-	5	
5. ประเด็นทางจริยธรรมในการเจรจาสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	1	-	1	-	-	2	
6. กลยุทธ์และกระบวนการในการเจรจา	3	3	4	2	-	12	
7. การปรับตัวต่อคู่สนทนาชาวต่างชาติ	1	1	1	2	-	5	
8. การตีความคำพูดที่คู่สนทนามีเจตนาต้องการสื่อ	1	2	2	2	-	7	
รวม	19	14	18	21	3	75	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานในองค์กรกับการฝึกอบรมเรียนรู้เกี่ยวกับการสื่อสารและเจรจาข้ามวัฒนธรรม พบว่า โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ 404 มากกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาอย่างละเอียด สามารถสรุปผลการทดสอบดังนี้

กลุ่มที่ไม่ใช่ผู้บริหาร ได้แก่ พนักงานประจำสำนักงาน พบว่า ประสงค์ฝึกอบรมเรียนรู้การสื่อสารและเจรจาข้ามวัฒนธรรมเกี่ยวกับประเภทและลักษณะการเจรจาต่อรอง มาก ที่สุด จำนวน 11 คน รองลงมา กลยุทธ์และกระบวนการในการเจรจา จำนวน 3 คน ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม จำนวน 2 คน และสุดท้ายประเด็นทางจริยธรรมในการเจรจาสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การปรับตัวต่อคู่สนทนาชาวต่างชาติ

การตีความคำพูดที่คู่สนทนามีเจตนาต้องการสื่อ เท่ากัน จำนวน 1 คน ตามลำดับ พนักงานปฏิบัติการ พบว่า ประสงค์ฝึกอบรมเรียนรู้การสื่อสารและเจรจาข้ามวัฒนธรรมเกี่ยวกับประเภทและลักษณะการเจรจาต่อรอง มากที่สุด จำนวน 5 คน รองลงมา กลยุทธ์และกระบวนการในการเจรจา จำนวน 3 คน ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การตีความคำพูดที่คู่สนทนามีเจตนาต้องการสื่อ เท่ากัน จำนวน 2 คน และสุดท้าย วัฒนธรรมและการเจรจาตะวันตก-ตะวันออก การปรับตัวต่อคู่สนทนาชาวต่างชาติ เท่ากัน จำนวน 1 คน ตามลำดับ หัวหน้างาน (Supervisor / Leader) พบว่า ประสงค์ฝึกอบรมเรียนรู้การสื่อสารและเจรจาข้าม วัฒนธรรมเกี่ยวกับประเภทและลักษณะการเจรจาต่อรอง กลยุทธ์และกระบวนการในการเจรจา เท่ากัน มากที่สุด จำนวน 4 คน รองลงมา วัฒนธรรมและการเจรจาตะวันตก-ตะวันออก จำนวน 3 คน รูปแบบการ สื่อสาร วิชา-ภาษาและอวัจนภาษา การตีความคำพูดที่คู่สนทนามีเจตนาต้องการสื่อ เท่ากัน จำนวน 2 คน และสุดท้าย ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ประเด็นทางจริยธรรมในการเจรจาสื่อสารข้าม วัฒนธรรม การปรับตัวต่อคู่สนทนาชาวต่างชาติ เท่ากัน จำนวน 1 คน ตามลำดับ

กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ พบว่า ประสงค์ฝึกอบรมเรียนรู้การสื่อสารและเจรจา ข้ามวัฒนธรรมเกี่ยวกับประเภทและลักษณะการเจรจาต่อรอง มากที่สุด จำนวน 6 คน รองลงมา ปัญหาและ อุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม จำนวน 4 คน รูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาและอวัจนภาษา จำนวน 3 คน และสุดท้าย วัฒนธรรมและการเจรจาตะวันตก-ตะวันออก กลยุทธ์และกระบวนการในการเจรจา การปรับตัวต่อคู่สนทนาชาวต่างชาติ การตีความคำพูดที่คู่สนทนามีเจตนาต้องการสื่อ เท่ากัน จำนวน 2 คน ตามลำดับ ผู้บริหารสูงสุด พบว่า ประสงค์ฝึกอบรมเรียนรู้การสื่อสารและเจรจาข้ามวัฒนธรรมเกี่ยวกับวัฒนธรรม และการเจรจาตะวันตก-ตะวันออก มากที่สุด จำนวน 2 คน รองลงมา ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่าง วัฒนธรรม จำนวน 1 คน

หลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น เรื่อง “การเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของกำลังคนในเขตระเบียง เศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก” ออกแบบสำหรับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ EEC และอื่นๆ ที่มีระดับภาษาอังกฤษ ระดับ A2 หรือ B1 ตามกรอบ CEFR และต้องการพัฒนาทักษะการเจรจาและการสื่อสาร กระบวนการจัดการ ฝึกอบรมใช้ระยะเวลา 2 วัน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมตะวันออกและ วัฒนธรรมตะวันตก สามารถบอกลักษณะและจำแนกความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและรูปแบบการสื่อสาร ข้ามวัฒนธรรม 2) เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้และพัฒนาทักษะเกี่ยวกับหลักการเจรจาข้ามวัฒนธรรม สามารถบอก ขั้นตอนและกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองและประเด็นทางจริยธรรมเพื่อการประกอบอาชีพ 3) เพื่อให้ผู้อบรมได้ ประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติการเจรจาและสื่อสาร การใช้วัจนภาษา ถ้อยคำ สำนวน ไวยากรณ์และคำศัพท์ ที่เกี่ยวข้อง และการใช้วัจนภาษา สีหน้า ท่าทาง ภาษากายสากลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

การฝึกอบรมแบ่งเป็น 2 ช่วงคือ วันที่ 1 ภาคหลักการทฤษฎี จัดโดยวิทยากรชาวไทย วันที่ 2 ภาค หลักการทฤษฎีและกิจกรรมภาคปฏิบัติ จัดโดยวิทยากรชาวไทย และชาวต่างชาติ สื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ คุณสมบัติของผู้สำเร็จหรือผ่านการอบรมในหลักสูตรฯ จะต้องใช้เวลาอบรมในหลักสูตร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาอบรม โดยจัดให้มีการประเมินผลการอบรมในหลักสูตรจะต้องผ่านเกณฑ์การประเมินผลสัมฤทธิ์หลังการ

อบรมตามที่คณะกรรมการบริหารหลักสูตรกำหนด (การสร้างแบบทดสอบและประเมินจะจัดทำในโครงการวิจัยระยะที่ 2) ดังนี้ ผ่าน ได้ระดับคะแนนไม่น้อยกว่า 60 % และ ไม่ผ่าน ได้ระดับคะแนนน้อยกว่า 60 %

อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นปัญหาในการการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ EEC

ณ ปัจจุบัน การเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานมีการใช้ภาษากลางในการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ตามด้วยภาษาญี่ปุ่นและจีน บริบทการใช้ภาษาของผู้ปฏิบัติงานจัดในหมวดหมู่ของ Neeley (2017) ประเภทคนต่างชาติทางภาษา (linguistic expats) ในประเทศไทย และมีการใช้ภาษาต่างประเทศที่ทำงาน ประเด็นปัญหาคือ

1. ในด้านภาษา ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำความเข้าใจชาวต่างชาติที่เป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา supplier/ vendor หรือลูกค้า ในบางสถานการณ์ เช่น การติดตามงาน ประชุมแผนก ประสานงาน ค้าขาย ต่อรอง ธุรกิจ หรือนิติกรรม ซึ่งอุปสรรคในการทำความเข้าใจคู่สนทนาต่างชาติ คือ ความแตกต่างของระบบเสียงและสำเนียง ความเร็วในการพูด โครงสร้างประโยค การใช้ภาษาสำนวน คำศัพท์ เฉพาะทาง คำสแลง การใช้อุปมาอุปไมย โวหารภาพพจน์ การใช้วาทศิลป์ เช่น การพูดเสียดสี เหล่านี้แสดงให้เห็นถึงปัญหาในการเข้าใจภาษาที่มีตั้งแต่ระดับหน่วยเสียง คำ ประโยค ความหมายในบริบทต่าง ๆ กล่าวอีกนัยหนึ่ง แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานบางส่วนมีผลคะแนนภาษาอังกฤษ Standardized Test ได้แก่ TOEIC เทียบเท่าระดับ CEFR C1 หรือมีระดับคะแนนที่เรียนในสถาบันการศึกษา คือ 3.00 หรือ B ขึ้นไป ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ยังมีปัญหาในการใช้ทักษะในการส่งสาร (productive skills) คือ การพูดและเขียน เป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษของตน ศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติมเน้นทักษะการพูดและการสื่อสารทางธุรกิจ

2. ในมิติข้ามวัฒนธรรมในสถานที่ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความเข้าใจวัฒนธรรมต่างชาติ กล่าวคือ วัฒนธรรมอังกฤษ ด้านการจัดตารางเวลางาน เป็นในรูปแบบตามลำดับเวลาให้เสร็จสิ้นทีละอย่าง ด้านการไว้วางใจ เป็นรูปแบบมุ่งเน้นงาน แตกต่างจากวัฒนธรรมไทย ซึ่งการจัดตารางเวลางานมีความยืดหยุ่น การไว้วางใจ เป็นรูปแบบมุ่งเน้นสายสัมพันธ์ วัฒนธรรมญี่ปุ่น ด้านการตัดสินใจ ให้ความสำคัญกับฉันทามติ ในขณะที่วัฒนธรรมไทย เป็นรูปแบบรอคำสั่งจากเบื้องบน ด้านการจัดตารางเวลางานในวัฒนธรรมญี่ปุ่น เป็นรูปแบบเดียวกันกับวัฒนธรรมอังกฤษ ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความคาดหวังที่แตกต่างกันของคู่สนทนาและเจรจา แต่ทว่าผู้ปฏิบัติงานมีเจตคติในเชิงบวก ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อภาระงาน (individual accountability) มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ เตรียมการวางแผน รวมไปถึงการให้ความสำคัญการแสดงออกทางวจนภาษาและอวัจนภาษา นำไปสู่แผนที่จะวัฒนธรรมในองค์กรผู้ปฏิบัติงานในบริบทพื้นที่ EEC ที่แตกต่างจากแผนที่จะวัฒนธรรมไทยตามอนุกรมวิธานของ Meyer (2014) ในบางด้าน กล่าวคือ ด้านการสื่อสาร ปรับเปลี่ยนรูปแบบการเจรจาสื่อสารในบริบทข้ามวัฒนธรรม เป็นแบบวัฒนธรรมที่มีบริบทต่ำ (Low Context) เนื่องจากเกิดการซึมซับคู่สนทนาต่างชาติที่มาจากบริบทต่ำเป็นส่วนใหญ่ และมีการจัดการการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในรูปแบบการรองรับ (Accommodating) โดยให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ ความรู้สึกของคู่สนทนา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ตามด้วยการจัดการการเจรจาในรูปแบบการประนีประนอม เน้นวจนภาษาทำให้เกิดการเตรียมพร้อม

เอกสารเพื่อสนับสนุนสิ่งที่ต้องนำเสนอ การสื่อสารตรงไปตรงมา และมีการใช้อวัจนภาษาอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรม คือ ทักษะการสื่อสารโดยใช้วัจนภาษา ภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสาร เป็นผู้ฟังและผู้ถ่ายทอดที่ดี รองลงมา ความรู้ด้านประเทศ วัฒนธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติของคู่สนทนา และการสั่งสมประสบการณ์

หลักสูตรและกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคนด้านการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับบริบทของผู้ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ EEC

รายงานผลวิจัยระบุว่า กลุ่มที่ไม่ใช่ผู้บริหารและกลุ่มผู้บริหารระดับต้นและกลางมีความประสงค์ฝึกอบรมเรียนรู้เกี่ยวกับประเภทและลักษณะการเจรจาต่อรอง ตามด้วยกลยุทธ์และกระบวนการในการเจรจา และปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม กลุ่มผู้บริหารระดับสูง มีความประสงค์ฝึกอบรมเรียนรู้เกี่ยวกับประเภทและลักษณะการเจรจาต่อรองตามด้วยปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และรูปแบบการสื่อสารด้วยวัจนภาษาและอวัจนภาษา

จากผลดังกล่าว ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นตรงกันในหัวข้อ ประเภทและลักษณะการเจรจาต่อรอง ที่ประสงค์จะเรียนรู้เป็นลำดับแรก เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานรายงานว่ามีความคุ้นเคยการเจรจาในบริบทสถานที่ทำงาน ซึ่งมักจะเป็นรูปแบบซ้ำ ๆ ได้แก่ การเจรจาแบบแจกจ่าย (distributive) จึงมีความประสงค์ที่จะเรียนรู้การเจรจาประเภทอื่น ๆ ที่ปรากฏ เป็นที่ยอมรับว่าการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและท้าทาย กอปรกับปัจจุบันโลกเผชิญสถานการณ์โรคระบาด Covid-19 การเจรจาข้ามวัฒนธรรมอาจจัดในช่องทางที่มีใช้เป็นการเผชิญหน้าทั้งสองฝ่ายแบบ face-to-face แต่ผ่านอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ในรูปแบบ VDO Conference ที่มีข้อดีข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นเนื้อหาส่วนหนึ่งในหลักสูตรจะเป็นประเด็นของ ประเภทและลักษณะการเจรจาต่อรองตลอดจนช่องทางในการเจรจา หัวข้อถัดมาที่ประสงค์จะเรียนรู้เป็นกลยุทธ์และกระบวนการในการเจรจา ทั้งนี้ ไม่พบในกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ซึ่งอนุมานได้ว่าผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มนี้มีประสบการณ์ในการเจรจาและการจัดการการเจรจาข้ามวัฒนธรรม จึงประสงค์เรียนรู้หัวข้ออื่น ในทางกลับกัน ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอื่น ต้องการทราบเทคนิควิธีการเจรจาเพื่อให้ภารกิจสำเร็จลุล่วง ตามที่อาสาสมัครรายงานว่า ตนยังไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการเจรจาต่อรอง แต่ในอนาคต เมื่อมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ มีความเป็นไปได้ที่จะได้รับมอบหมายในการเจรจาในสถานการณ์ต่าง ๆ จึงมีความประสงค์ที่จะเรียนรู้ อีกหัวข้อที่ผู้ปฏิบัติงานประสงค์เรียนรู้ในทุกกลุ่ม คือ ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม สาเหตุหลัก คือ เมื่อมองที่เป้าหมายการเจรจา ได้แก่ ความสำเร็จลุล่วง โดยที่ผู้เจรจาตลอดจนองค์กรไม่เสียผลประโยชน์หรือเสียน้อยที่สุด จึงมีความประสงค์ในการรับรู้และเข้าใจก่อนที่จะมีปฏิสัมพันธ์และเริ่มกระบวนการเจรจา เพื่อที่จะสามารถจัดอุปสรรคออกไปได้ อีกทั้งผลระบุว่า ทักษะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาความสามารถข้ามวัฒนธรรม และเป็นทักษะที่ต้องใช้ในชีวิตส่วนตัวและอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การอบรมหลักสูตรระยะสั้นๆ เนื้อหาและการถ่ายทอดบางส่วนจัดเป็นภาษาอังกฤษโดยเจ้าของภาษา เพื่อให้มีการเรียนรู้ภาษา สำนวน คำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ตลอดจนวัฒนธรรมของผู้สอน ตามผลวิจัยที่มีประเด็นปัญหาสำคัญ ได้แก่ ภาษา ความเข้าใจในวัฒนธรรม
ต่างชาติและความหลากหลายทางวัฒนธรรม

ขั้นตอนในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นการสื่อสารและเจรจาข้ามวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับ
บริบทของผู้ปฏิบัติงานในเขตระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก มีดังนี้

1. การจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ (English placement test) เพื่อแบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรม
ในระดับความสามารถภาษาอังกฤษที่เหมาะสมตามเกณฑ์ CEFR (A2 และ B1) ในกรณีมีผลคะแนนสอบ
Standardized Test เทียบเท่า TOEIC 785 สามารถใช้ผลแทนการสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ ไปขึ้นที่ 4
2. การจัดอบรมระยะสั้นทางภาษาแบบเข้ม (intensive) ของหลักสูตรสอนภาษาอังกฤษให้
แรงงานฯ โดยแยกตามระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ
3. ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบความสามารถภาษาอังกฤษ กรณีผ่านเกณฑ์การสอบ ร้อยละ 70
(ความสามารถทางภาษาอังกฤษ ระดับ B2 ตามเกณฑ์ CEFR) ไปขึ้นที่ 4 หากไม่ผ่าน ไปขึ้นที่ 2
4. การจัดอบรมหลักสูตรการสื่อสารและเจรจาข้ามวัฒนธรรม ให้แก่ผู้ผ่านเกณฑ์ระยะเวลา 2 วัน
จัดนอกเวลาราชการ วันแรกเป็นภาคทฤษฎี วันที่สองเป็นภาคทฤษฎี-ภาคปฏิบัติ
5. ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบของหลักสูตรฯ เมื่อผ่านเกณฑ์ จะได้รับประกาศนียบัตร
หมายเหตุ ชั้นที่ (1) - (3) เป็นความร่วมมือของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งดำเนินการ
โครงการวิจัยย่อย เรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรสอนภาษาอังกฤษให้แรงงานในอุตสาหกรรมอีอีซี” ได้แผนวิจัย
“การพัฒนาสถาบันพัฒนาศักยภาพกำลังคนรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมในระเบียงเศรษฐกิจภาค
ตะวันออก”

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. มีตัวเลือกภาษากลาง นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เพิ่มเติมในแผนการเรียนรู้ เช่น ภาษาจีน
2. จัดอบรมวิทยากรคนต่างชาติให้มีความรู้ความเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรและมีความ
เชี่ยวชาญและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้รับการอบรมโดยคณะผู้วิจัย
3. มหาวิทยาลัย สถานศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาหลักสูตรและ
สถาบันพัฒนาศักยภาพกำลังคนในพื้นที่ EEC มีการส่งเสริมการทำหลักสูตรจรรยาบรรณและโปรแกรมการเรียนรู้
ในทักษะที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น การจัดการความขัดแย้งและประนีประนอมข้ามวัฒนธรรม เป็นต้น
4. เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรมในองค์กรเป็นการเน้นสมรรถนะเป็นส่วนใหญ่ จึงเป็นไปได้ว่า ให้มี
การผสมผสาน 2 ทักษะเข้าด้วยกัน อาทิ เช่น หลักสูตรการฝึกอบรม Blockchain กับการขับเคลื่อนองค์กรนานาชาติ
ในยุคดิจิทัลและการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ซึ่งเป็นการฝึกสมรรถนะและจรรยาบรรณตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรมสำเร็จรูป ในรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์แบบเปิด (Massive Open Online Course (MOOC)) สำหรับผู้ปฏิบัติงานในเขตเศรษฐกิจทั่วประเทศ เพื่อการเข้าถึงในวงกว้างอย่างครอบคลุม โดยออกแบบให้ผู้รับการอบรมสามารถเลือกหัวข้อการเรียนรู้ได้ โดยก่อนการอบรม มีการตอบแบบสอบถามความต้องการเพื่อปรับแต่งหัวข้อที่ประสงค์จะเรียนรู้ (customization) โดยเนื้อหาการอบรมแยกเป็นหัวข้อ

2. ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ EEC 3 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 95 คน ซึ่งอาจจะได้ข้อมูลที่ไม่ครอบคลุมเพียงพอเกี่ยวกับการสร้างกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพให้เหมาะสมกับบริบทองค์กร ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงสมควรที่จะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ขึ้น ครอบคลุมทั้ง 5 อุตสาหกรรมเดิมที่ไทยมีศักยภาพ (First S-Curves) และ 5 อุตสาหกรรมอนาคต (New S-Curves) เพื่อข้อมูลที่หลากหลายครอบคลุมต่อไป

3. ศึกษาการวิจัยแบบผสมวิธี เกี่ยวกับการพัฒนาแบบทดสอบมาตรฐานหลังการอบรม (Standardised Test) สำหรับหลักสูตรการเจรจาและสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ในรูปแบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Testing: CBT) และ/ หรือรูปแบบออนไลน์ (Online Testing System)

4. ควรมีการติดตามผลหลังจากการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง ว่ามีการนำไปใช้ประโยชน์อย่างไร

Reference

- Board of Investment. (2021). **Office of the Prime Minister's Press Release**. [Online]. Available : https://www.boi.go.th/upload/content/No.12_2564.pdf [2020, November 26]. [In Thai]
- Borba, D. (2016). **Design Thinking : A manual for innovation**. [Online]. Available : <https://medium.com/@demianborba/design-thinking-a-manual-for-innovation-e0576b34eff6> [2020, November 15]
- Charunpipatkul, N. (2019). EEC Project: A New Hope for Turning Around the Investment Cycles. FAQ: Focused and Quick. **Bank of Thailand**, 155, 1-10.
- Ghauri, P.N. (2003). A Framework for International Business Negotiations. In **Ghauri Pervez N. and Jean-Claude Usunier (eds) International Business Negotiations**(pp.3-22). Oxford : Elsevier.
- Ghauri, P. & Usunier, J. C. (2003). **International business negotiations**. (2 nd ed.). Pergamon, Oxford : Elsevier Science.
- Holliday, A., Kullman, J. & Hyde, M. (2004). **Intercultural Communication**. New York : Routledge.

- Imai, L. & Gelfand, M.J. (2010). The culturally intelligent negotiator: the impact of cultural intelligence (CQ) on negotiation sequences and outcomes. **Organizational Behaviour and Human Decision Processes**, 112(2), 83-98.
- Liu, L.A., Adair, W.L., Tjosvold, D. & Poliakova, E. (2018). Understanding intercultural dynamics: Insights from competition and cooperation in complex contexts. **Cross Cultural & Strategic Management**, 25(1), 2-31.
- Meyer, E. (2014). **The culture map: Breaking through the invisible boundaries of global business**. New York : Public Affairs.
- Neeley, T. (2017) **How to successfully work across countries, languages, and cultures**. [Online]. Available : <https://hbr.org/2017/08/how-to-successfully-work-across-countries-languages-and-cultures> [2021, March 13].
- Podhovník, E. (2010). **Cross-cultural Pragmatic Failure in Meetings and Negotiations**. [Online]. Available : https://www.researchgate.net/publication/267323483_Cross-cultural_Pragmatic_Failure_in_Meetings_and_Negotiations [2021, January 3].
- Rogerson-Revell, P. (2007). Using English for international business: A European case study. **English for Specific Purposes**, 26(1), 103-120.
- Steers, R.M., Sánchez-Runde, C. & Nardon, L. (2010). **Management across cultures: Challenges and strategies**. Cambridge and New York : Cambridge University Press.
- Steers, R.M. & Osland, J. (2019). **Management across Cultures: Challenges, Strategies, and Skills**. (4 th ed.). Cambridge : Cambridge University Press.
- Stoshikj, M. (2014). Integrative and distributive negotiations and negotiation behaviour. **Journal of Service Science Research**, 6(1), 29-69.
- Straubhaar, J.D. (1991). Beyond media imperialism: Asymmetrical interdependence and cultural proximity. **Critical Studies in Media Communication**, 8(1), 39-59.