

## บทที่ 4

### ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

โครงการ “ความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในบริษัทนำเข้าส่งออกภาคเอกชน” เป็นโครงการที่รวบรวมข้อมูลจากการสอบถามเกี่ยวกับความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ในบริษัทนำเข้าและส่งออกจำนวน 56 คนและได้นำข้อมูลที่นำมาทำการสรุปผล และหาข้อเสนอแนะต่างๆให้แก่บริษัทเพื่อนำไปพัฒนาองค์กรต่อไป และได้สรุปผลการปฏิบัติงานตามโครงการได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.1.1 แผนกงาน

ชื่อแผนก	จำนวน
1.แผนกคลังสินค้า	23 คน
2.แผนกบัญชี	12 คน
3.แผนกขนส่ง	2 คน
4.แผนก IT	8 คน
5.แผนกประชาสัมพันธ์	11 คน

จากตารางข้างบน แผนกที่มากที่สุดได้แก่ แผนกคลังสินค้าถึง 23 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 41.07 ของทั้งหมด โดยรองลงมาได้แก่แผนกบัญชีซึ่งมีถึงร้อยละ 21.43 และแผนกประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 19.64 ในส่วนของแผนก IT จำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 14.29 และสุดท้ายแผนกขนส่งร้อยละ 3.57

#### 4.1.2 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน
1. การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	14 คน
2. การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.	3 คน
3. การศึกษาระดับปริญญาตรี	37 คน
4. การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี	2 คน

โดยการศึกษาในระดับปริญญาตรีนั้นมากถึง 37 คนหรือคิดเป็นร้อยละได้แก่ 66.07 จากจำนวนทั้งหมด 56 คน และระดับมัธยมศึกษา/ปวช.ทั้งหมด 14 คนหรือร้อยละ 25 และอนุปริญญา/ปวส. 3 คน หรือร้อยละ 5.36 ส่วนสูงกว่าปริญญาตรีมีเพียง 2 คนหรือร้อยละ 3.57 เท่านั้น

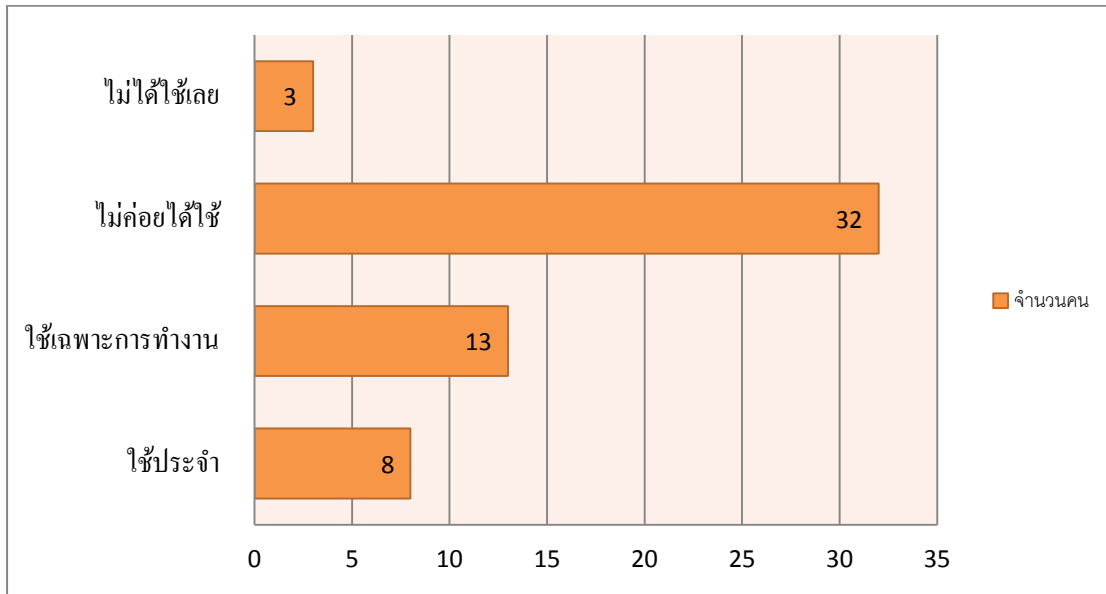
#### 4.1.3 อายุ

อายุ	จำนวน
1. อายุต่ำกว่า 20 ปี	2 คน
2. อายุ 20 - 40 ปี	45 คน
3. อายุ 41 - 60 ปี	9 คน

ส่วนอายุของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นส่วนใหญ่จะอยู่ระหว่าง 20-40 ปี สามารถคิดเป็นร้อยละ 80.36 ส่วนอายุต่ำกว่า 20 ปีมีเพียงร้อยละ 3.57 เท่านั้น และในส่วนของผู้ที่อายุระหว่าง 41-60 มีจำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 16.07

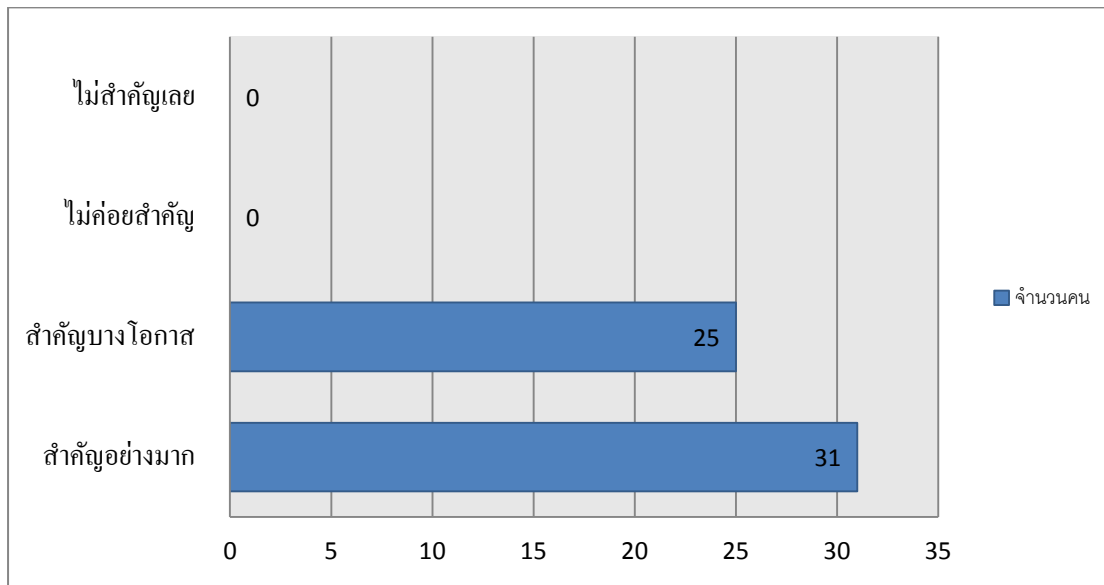
## ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม

### 4.2.1 คุณใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันมากน้อยแค่ไหน



จากตารางข้างบนจะสรุปได้ว่าบุคลากรส่วนใหญ่นั้นไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษที่มีมากถึง 32 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 57.14 โดยรองลงมาคือ ใช้เฉพาะตอนทำงาน โดยมีถึง 13 คนหรือร้อยละ 23.21 ไม่ใช้ภาษาอังกฤษเลยมีเพียง 3 คน หรือร้อยละ 5.36 และในส่วนของบุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นประจำ มีทั้งหมด 8 คนหรือร้อยละ 14.29

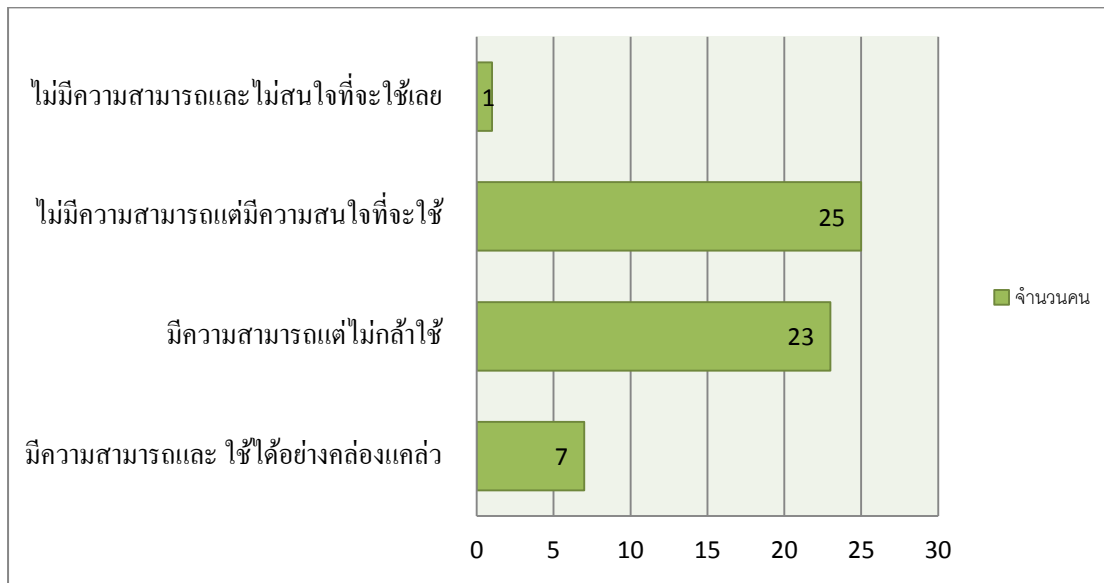
#### 4.2.2 คุณคิดว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันมากน้อยแค่ไหน



จากตารางจะสรุปได้ว่า บุคลากรมากกว่า 31 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 55.36 มีความเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันอย่างมาก ส่วนอีก 25 คนหรือร้อยละ 44.64 ให้ความเห็นว่า ภาษาอังกฤษนั้นสำคัญเฉพาะบางโอกาสเท่านั้น

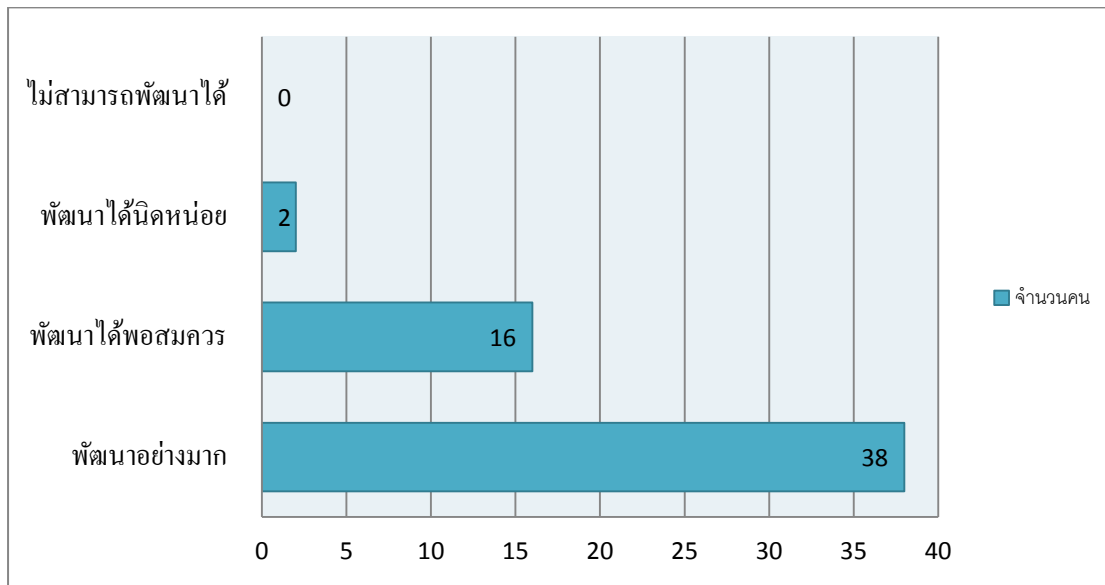
**ข้อสังเกต** และเมื่อนำมาพิจารณาจากข้อ 4.2.1 แล้วบุคลากรส่วนใหญ่ก็นั้นทราบดีอยู่แล้วว่า ภาษาอังกฤษนั้นมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวัน แต่ว่าด้วยปัจจัยหลายๆอย่างทำให้ไม่มีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษเท่าที่ควร

#### 4.2.3 คุณมีความกล้าที่จะใช้ภาษาอังกฤษ(พูด,อ่าน,เขียน) อยู่ในระดับไหน



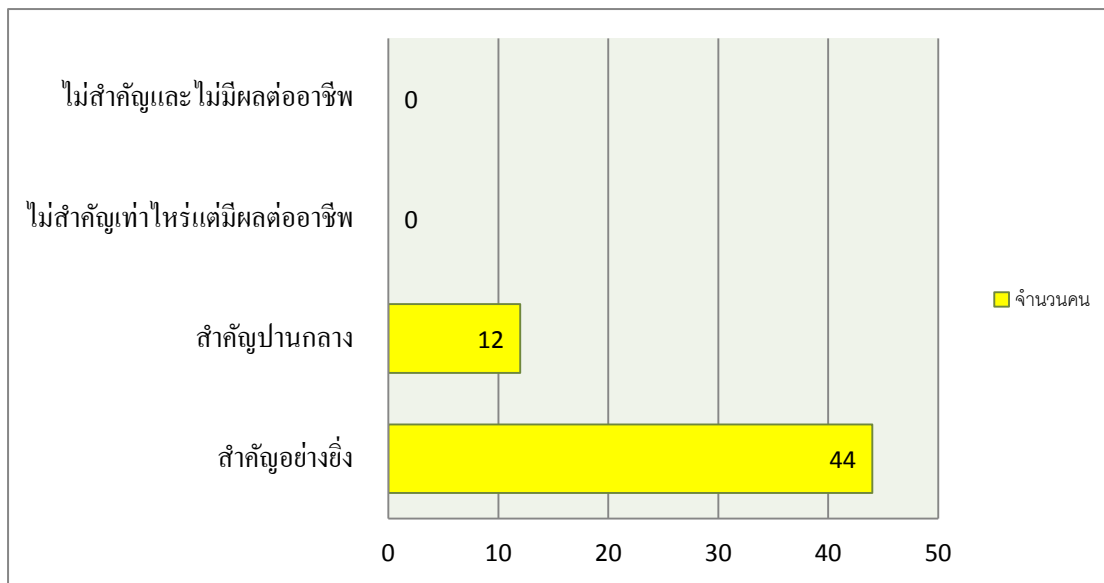
จากตารางข้างบน บุคลากรในบริษัทส่วนใหญ่ 25 คนหรือร้อยละ 44.64 ไม่มีความสามารถในภาษาอังกฤษ แต่มีความสนใจที่จะใช้ และ 23 คนหรือร้อยละ 41.07 เป็นผู้ที่มีความสามารถเรื่องภาษาอังกฤษอยู่แล้วแต่ไม่กล้าที่จะใช้ ส่วน 7 คนหรือร้อยละ 12.50 นั้นเป็นผู้ที่มีความสามารถ และสามารถใช้ภาษาได้อย่างคล่องแคล่ว และมีเพียง 1 คนหรือร้อยละ 1.79 นั้นไม่มีความสามารถและไม่สนใจในเรื่องภาษาอังกฤษเลย

#### 4.2.4 คุณคิดว่าภาษาอังกฤษจะสามารถพัฒนาองค์กรของคุณ ได้มากน้อยแค่ไหน



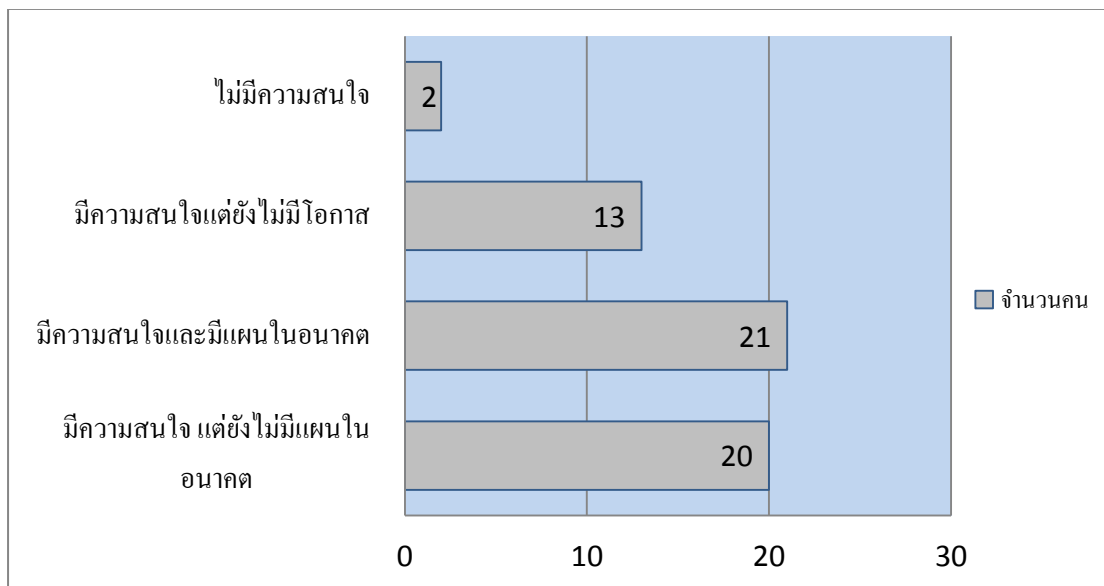
จากรายข้างบนจะสรุปได้ว่า บุคลากรมากถึง 38 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 67.86 มีความคิดเห็นว่า ภาษาอังกฤษนั้นสามารถพัฒนาองค์กรได้อย่างมาก และจำนวน 16 คนหรือร้อยละ 28.57 นั้นมีความเห็นที่ว่า พัฒนาได้พอสมควร ส่วนอีก 2 คนหรือ 3.57 นั้นเชื่อว่าพัฒนาได้เพียงนิดหน่อยเท่านั้น

4.2.5 ในอนาคตข้างหน้าคุณคิดว่าภาษาอังกฤษจะมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าทางอาชีพของคุณมากน้อยแค่ไหน



จากตารางข้างบนมากกว่า 44 คนหรือร้อยละ 78.57 นั้นมีความเห็นว่าสำคัญอย่างยิ่ง ส่วนอีก 12 คนหรือ 21.43 มีความเห็นว่า สำคัญในระดับปานกลาง

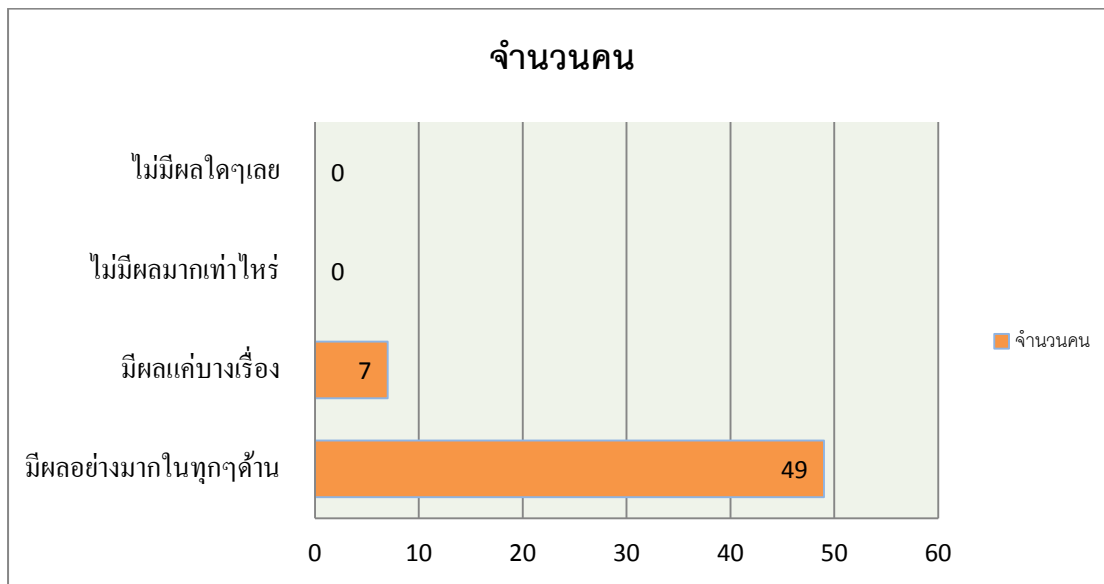
#### 4.2.6 คุณมีความต้องการที่จะศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาษาอังกฤษมากน้อยแค่ไหน



จากตารางข้างบนจะแสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีความสนใจและมีแผนในอนาคตมีมากที่สุด 21 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 37.50 และคนที่มีความสนใจแต่ยังไม่มีแผนในอนาคตมากถึง 20 คนหรือร้อยละ 35.71 ส่วนอีก 2 คนหรือร้อยละ 3.57 ไม่มีความสนใจ



#### 4.2.7 คุณคิดว่าภาษาอังกฤษมีผลมากแค่ไหนต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน



จากตารางข้างบนบุคลากรที่มีความเห็นว่า ภาษาอังกฤษนั้นมีผลต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างมากในทุกๆ ด้านนั้นถึง 49 คนหรือคิดเป็น ร้อยละ 87.50 ส่วนที่คิดว่ามีผลแค่บางเรื่องมีเพียง 7 คนหรือคิดเป็น 12.50

## สรุปความคิดเห็นของคณะผู้จัดทำ

จากผลการสำรวจคณะผู้จัดทำจึงสรุปได้ดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่ในบริษัท แลน โก้ สปอร์ต แอนด์ มิวสิเคิล มีความตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษ แต่ส่วนใหญ่ไม่มีความกล้าและไม่มีโอกาสที่จะได้ใช้ รวมถึงพนักงานทราบว่าภาษาอังกฤษนั้นมีความสำคัญต่ออาชีพการงาน และ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคต ดังนั้นคณะผู้จัดทำมีความคิดเห็นว่า ภาษาอังกฤษมีผลอย่างมากในการพัฒนาองค์ให้ดียิ่งขึ้น บริษัท แลน โก้ สปอร์ต แอนด์ มิวสิเคิล ควรที่จะให้ความสำคัญในภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้นกว่านี้ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เช่น

### 1.กิจกรรมเสริมความรู้ภาษาอังกฤษในตอนเช้า

- เพื่อเสริมสร้างความคุ้นเคยให้แก่ตนเองและเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากบางคนอาจจะอายที่จะพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งอาจจะทำให้รู้สึกว่าการใช้ภาษาอังกฤษไม่ยากอย่างที่คิด โดยมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ร่วมสนุกและได้รับความรู้ควบคู่กัน

### 2.สนับสนุนทุนการศึกษาภาษาอังกฤษนอกเวลาการทำงาน

- หลังจากที่ได้ผลสำรวจมาแล้วนั้น จะเห็นได้ชัดว่า พนักงานหลายๆท่านได้ตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นอย่างมากอนาคต และพนักงานส่วนใหญ่มีความสนใจที่จะเรียนภาษาอังกฤษเพิ่ม ถ้าหากบริษัทสนับสนุนทุน เพื่อให้คนที่สนใจที่จะศึกษาต่อ จะสามารถช่วยให้บริษัทมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจจะช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่พนักงานและบริษัทอีกด้วย

### 3.จัดกิจกรรม English Camp นอกสถานที่

- การจัดสัมมนานั้นจะสามารถเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงานในบริษัทได้อย่างดี และจะช่วยให้เข้าใจถึงความสำคัญที่จำเป็นในอนาคตอีกด้วย

### 4.สนับสนุนให้ใช้ภาษาอังกฤษภายในบริษัท

- การสนับสนุนการใช้ภาษาอังกฤษนั้นเป็นเรื่องที่ดี เพราะถ้าพนักงานทุกคนสนับสนุนพูดภาษาอังกฤษ นอกจากจะช่วยสร้างบรรยากาศให้สนุกสนาน และยังช่วยให้คนที่ไม่สนใจหรือไม่มีความรู้ในภาษาอังกฤษหันมาสนใจมากขึ้น

## คำศัพท์ที่ควรรู้เกี่ยวกับแผนก Import-Export

Q : BILL OF LADING (B/L) คืออะไร?

A : B/L คือ เอกสารสำคัญที่สุด เมื่อมีการ ส่งสินค้าทางทะเล Bill of Lading เป็นใบรับรอง มอบสินค้าของบริษัทเรือที่ทำการส่งออก ใบตราส่งสินค้าทางทะเล เป็นเอกสารแสดงสิทธิในสินค้า และเป็นหลักฐาน สัญญาของบริษัทเรือที่จะขนส่งสินค้าทางเรือ ของประเทศส่งออกไปยังท่าเรือปลายทาง

Q : B/L (Bill of Lading) สามารถออกได้เมื่อไร ?

A : หลังจากสายการเดินเรือได้รับบรรทุกสินค้าแล้ว และเรือได้ออกจากท่าเรือต้นทางแล้ว 1 วัน

Q : B/L (Bill of Lading) สามารถแก้ไขได้หรือไม่?

A : กระทบการได้ แต่ต้องกระทำก่อนเรือออก 1 วันซึ่งทางผู้ส่งออกจะต้องแจ้งให้ทราบก่อน หากแก้ไข หลังเรือออกไปแล้ว จะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น ซึ่งขึ้นอยู่กับสายเรือจะพิจารณา

Q : Full container load (FCL) คือ?

A : การส่งสินค้าทางทะเลนั้นจะบรรจุสินค้าลงในตู้คอนเทนเนอร์ซึ่งแบ่งพื้นที่การลงสินค้าเป็น 2 แบบคือ คอนเทนเนอร์แบบเต็มตู้ เรียกว่า FCL หรือ Full Container Loading และแบบไม่เต็มตู้ เรียกว่า LCL หรือ Lacking Container Loading

Q : FCL กับ LCL ต่างกันอย่างไร ?

A : การส่งสินค้าแบบเต็มตู้ FCL และแบบไม่เต็มตู้ LCL นั้น แตกต่างกันตรงที่ ตู้แบบ FCL ผู้ส่งออกจะต้องซื้อระวางเรือตู้คอนเทนเนอร์ทั้งตู้เพื่อที่จะบรรจุสินค้าของตน เองทั้งตู้คอนเทนเนอร์ ช่วยให้ผู้ส่งออก สามารถดูแลเรื่องการลำเลียงสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหายได้

Q : INVOICE คือ?

A : INVOICE คือ ใบกำกับภาษี เป็นเอกสารที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มจะต้องออกให้แก่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ในการขายสินค้าหรือการให้บริการทุกครั้ง

Q : ใบproforma invoice กับ ใบinvoice ต่างกันอย่างไร?

A : Pro-forma Invoice

ใช้ในการเสนอราคา และเงื่อนไขในการจ่ายเงิน ผู้ส่งสินค้ามักจะทำเป็น Pro-forma Invoice ส่งไปให้ผู้ซื้อ เมื่อผู้ซื้อพอใจก็จะเปิด Credit สั่งซื้อสินค้าโดยอ้าง เลขที่และวันที่ ของ Pro-forma Invoice นั้นๆ ดังนั้น Pro-forma Invoice จึงใช้ได้ทั้งเป็นการเสนอขายและข้อตกลงแทนสัญญาซื้อขายไปในตัว

Invoice หรือ Commercial Invoice

Commercial Invoice เป็นเอกสารที่ผู้ส่งออก (Exporter) จัดทำขึ้นเพื่อแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น รายละเอียดของสินค้า จำนวน น้ำหนัก ราคา และอื่น ๆ ที่อาจจะระบุในเงื่อนไขของ L/C ในส่วนของ Description of Good

Q : Bill of exchange (ตั๋วแลกเงิน) คือ?

A : ตั๋วแลกเงิน คือ หนังสือตราสารที่บุคคลผู้หนึ่งที่เรียกว่าผู้สั่งจ่าย สั่งบุคคลอีกผู้หนึ่ง เรียกว่าผู้จ่าย ให้ใช้เงินจำนวนหนึ่งแก่บุคคลหนึ่งหรือให้ใช้ตามคำสั่งของบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับเงิน

ตั๋วแลกเงินต้องมีข้อความต่อไปนี้

1. คำบอกชื่อว่าเป็นตั๋วแลกเงิน
2. คำสั่งอันปราศจากเงื่อนไขให้จ่ายเงินจำนวนแน่นอน
3. ชื่อหรือยี่ห้อของผู้จ่าย
4. วันถึงกำหนดใช้เงิน
5. สถานที่ใช้เงิน
6. ชื่อหรือยี่ห้อของผู้รับเงินหรือจ่ายให้แก่ผู้ถือ
7. วันและสถานที่ที่ออกตั๋ว
8. ลายมือชื่อผู้สั่งจ่าย

Q : Promissory note (ตั๋วสัญญาใช้เงิน) คือ?

A : ตั๋วสัญญาใช้เงิน คือ หนังสือตราสารที่บุคคลผู้หนึ่งที่เรียกว่าผู้ออกตั๋ว ให้คำมั่นสัญญาว่าจะใช้เงินจำนวนหนึ่งให้แก่บุคคลอีกบุคคลหนึ่งหรือให้ใช้ตามคำสั่งของบุคคลอีกบุคคลหนึ่งเรียกว่า ผู้รับเงิน

ตั๋วสัญญาใช้เงินต้องมีข้อความต่อไปนี้

1. คำบอกชื่อว่าเป็นตั๋วสัญญาใช้เงิน
2. คำมั่นสัญญาโดยปราศจากเงื่อนไขว่าจะใช้เงินเป็นจำนวนแน่นอน
3. วันถึงกำหนดใช้เงิน
4. สถานที่ใช้เงิน
5. ชื่อหรือยี่ห้อของผู้รับเงิน
6. วันและสถานที่ที่ออกตั๋วสัญญาใช้เงิน
7. ลายมือชื่อผู้ออกตั๋ว

Q : Packing List คือ?

A : Packing List คือใบกำกับการบรรจุหีบห่อ

เป็นเอกสารที่จัดเตรียมโดย ผู้ส่งออกหรือผู้ขาย เพื่อมอบให้แก่ผู้ซื้อหรือผู้นำเข้า จุดประสงค์ในการใช้นั้น ก็เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถตรวจสอบสินค้าได้สะดวกมากขึ้น และทำให้ผู้นำเข้าสามารถทราบรายละเอียดของสินค้าในการส่งออกทั้งหมด เพื่อสามารถนำข้อมูลไปวางแผนการขนถ่ายสินค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีลักษณะคล้ายๆกับ Invoice แต่มีข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่า ได้แก่

- รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของหีบห่อ จำนวนของหีบห่อ เครื่องหมายของหีบห่อ
- รายละเอียดเกี่ยวกับการบรรจุว่าแต่ละหีบห่อมีการบรรจุสินค้า จำนวนเท่าไร อะไรบ้าง

Q : Feight forwarder คือ?

A : Feight forwarder คือตัวแทนของผู้ส่งสินค้า(Shipper) นำสินค้าจากผู้ส่งสินค้าไปส่งมอบให้ผู้ขนส่งสินค้าสาธารณะ เพื่อให้ผู้ขนส่งสินค้าสาธารณะดำเนินการขนส่งสินค้าไปส่งมอบให้กับผู้รับสินค้า หรือที่เรียกว่าผู้รับตราส่ง

Q : CLEAN ON BOARD / CLEAN SHIPPED ON BOARD คือ?

A : เป็นคำที่ระบุใน B/L มีความหมายว่าเรือสินค้าได้รับของไว้บนเรือแล้ว โดยสินค้าอยู่ในสภาพที่เรียบร้อย คำว่า Clean มีความหมายว่าสินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อย ดังนั้น B/L ต้องไม่มี Remark หรือหมายเหตุว่าสินค้าอยู่ในสภาพที่ไม่เรียบร้อย

Q : CONTAINER AND SEAL NO. คือ?

A : หมายเลขตู้สินค้าและหมายเลขแถบผนึกตู้สินค้า

Q : DOOR TO DOOR คือ?

A : การรับมอบสินค้าจากสถานที่ตั้งของผู้ส่งออก และส่งมอบสินค้าไปถึงสถานที่ตั้งของผู้นำเข้า