

การสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทข้ามชาติ

มนพัทธ์ รัตนพิบูลวงษ์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาภาษาอังกฤษ  
พฤษภาคม 2562  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีคณะศิลปศาสตร์ ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้า  
ด้วยตนเอง เรื่อง “การสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของพนักงาน  
ระดับปฏิบัติการในบริษัทข้ามชาติ” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ผณินทรา ชีรานนท์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติมา กาวีระ)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์

พฤษภาคม 2562

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาคนควาอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยการเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และความร่วมมือต่าง ๆ ของหลายท่าน ซึ่งให้การสนับสนุนผู้วิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ผณินทรา ธีรานนท์ อาจารย์ประจำ คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ของการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ที่กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ทั้งยังสละเวลาให้คำแนะนำ และความความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับแนวทางการทำวิจัย การปรับปรุงงานวิจัย และการนำเสนอผลงานวิจัยนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ท่านคอยชี้แนะข้อมูล การคิดวิเคราะห์วางแผน งานต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างมาก ให้ดำเนินงานอย่างราบรื่น

ขอขอบคุณหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ที่กรุณาสละเวลาเอื้อเฟื้อข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการเก็บ รวบรวมข้อมูล ทำให้ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณค่าอันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และวางรากฐานการศึกษาแก่ผู้วิจัย

มนพัทธ์ รัตนพิบูลวงษ์

**เรื่อง:** การสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทข้ามชาติ

**ผู้ศึกษาค้นคว้า:** มนพัทธ รัตนพิบูลวงษ์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษ), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2562

**อาจารย์ที่ปรึกษา:** รองศาสตราจารย์ ดร.พนินทรา ธีรานนท์

**คำสำคัญ:** ภาษาอังกฤษ, บริษัท, ความต้องการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจวัตถุประสงค์การใช้ภาษาอังกฤษ ในขณะที่ปฏิบัติงาน และสำรวจปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการชาวไทย รวมถึงสำรวจความต้องการของพนักงานต่อรูปแบบของหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการชาวไทย จำนวน 36 คน ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการกำหนดเกณฑ์ของ Krejcie and Morgan โดยใช้วิธีการสุ่มแบบการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในขณะที่ปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการชาวไทย คือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับผู้ร่วมงานชาวต่างชาติอยู่ในระดับจำเป็นมากที่สุด (ระดับค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ ลูกจ้างชาวต่างชาติ (ระดับค่าเฉลี่ย 3.72) และหัวหน้างานชาวต่างชาติ (ระดับค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ โดยในส่วนของรูปแบบการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่พนักงานระดับปฏิบัติการชาวไทยใช้ในการทำงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ การอ่านอีเมล (ระดับค่าเฉลี่ย 4.36) และการเขียนอีเมล (ระดับค่าเฉลี่ย 4.24) เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงาน และในส่วนของทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่านและการเขียนนั้นพบว่า ระดับทักษะด้านการฟังของพนักงานระดับปฏิบัติการชาวไทยนั้นมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เช่น การไม่เข้าใจสำเนียงของคู่สนทนาที่ผู้พูดไม่ใช่เจ้าของภาษา (Non-native speakers) เป็นต้น และผลการวิเคราะห์ความต้องการของพนักงานในการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษ พบว่า ทักษะที่พนักงานต้องการเน้นในการฝึกอบรมมากที่สุด คือ ทักษะการพูด และผู้ทำการสอนในการฝึกอบรมนั้น ผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา (Native speakers) เป็นที่ต้องการมากที่สุด ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยที่จะตอบโจทย์การวิจัยในภาคบริษัทเอกชน โดยนำมาอ้างอิงเพื่อรับการประเมินและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร เพื่อนำไปต่อยอดในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้แก่พนักงาน ในแง่ของการพัฒนาบุคลากรต่อไป

**Title:** DEVELOPING EFL STUDENTS ENGLISH READING COMPREHENSION AND COLLABORATIVE SKILLS THROUGH JIGSAW TECHNIQUE

**Author:** Monnapat Rattanapibulvong, Independent Study: M.A. (English), University of Phayao, 2019

**Advisor:** Associate Professor Dr. Phanintra Teeranon

**Keywords:** English, Company, Needs Analysis

### **ABSTRACT**

The purpose of this research was to explore the needs of using English language at work, to identify the difficulties of using English language in the company and to investigate the needs of the employees for the training course of English language. A survey was conducted with 36 Thai operational employees were used and selected by accidental sampling and by Krejcie and Morgan's formula. The research instruments consisted of a set of questionnaires. The data obtained were analyzed by using descriptive statistics, mean and percentage.

The findings were as follows: The research participants used English language to communicated with foreign colleagues which was the purpose of using English language at work of Thai operational employees in the high level (mean 4.52) followed by foreign customers (mean 3.72) and foreign boss (mean 3.68), respectively.

The form of communication in English that the research participants was used with an average at the high level were reading (mean 4.36) and writing an email (mean 4.24). However, on the part of English language communication problems with in the high level, we found that the research participants faced a problem with listening that they do not understand the accent of the person who is a Non-native speakers. Lastly, the need analysis of English language skills training course, we also found that speaking skills and the instructors who is a native speakers were most preferred.

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย .....	5
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	6
ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจเป็นภาษากลาง (Business English as a Lingua Franca (BELF)).....	6
ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes (ESP)) ....	9
การวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) .....	12
การสื่อสารอย่างมีอาชีพในสถานที่ทำงานที่เป็นบริษัทระหว่างประเทศ (Communication at the International workplace) .....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	19
ขอบเขตของการวิจัย .....	19
วิธีดำเนินการวิจัย .....	20
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	28
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบของการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่พนักงานใช้ในบริษัทจากรูปแบบของการสื่อสาร.....	31
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน.....	33

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ).....	
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบที่ต้องการต่อการจัดอบรมการเรียนภาษาอังกฤษ	34
5 บทสรุป .....	40
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	40
สรุปผลการวิจัย .....	41
การอภิปรายผลการวิจัย .....	42
ข้อเสนอแนะ .....	44
บรรณานุกรม .....	45
ภาคผนวก .....	50
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	51
ภาคผนวก ข เครื่องมือการวิจัย .....	52
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า .....	59

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ .....	28
2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกอายุ .....	29
3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกวุฒิการศึกษา	29
4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกประเภทการทำงาน.....	30
5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกแผนก.....	30
6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความถี่ของการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับบุคคลต่าง ๆ ขณะปฏิบัติงาน .....	31
7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารด้วยทักษะภาษาอังกฤษในบริษัทของพนักงานในขณะปฏิบัติงาน .....	31
8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริษัทของพนักงาน .....	33
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความประสงค์ของพนักงานที่จะเข้าร่วมรับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ .....	34
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาของการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารที่พนักงานต้องการ .....	35
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษต่อสัปดาห์.....	35
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาของการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในแต่ละครั้ง .....	36
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาโดยรวมทั้งหมดในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ต้องการ .....	36
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านทักษะต่าง ๆ ที่จะเรียนโดยจำแนกตามบุคคลผู้ทำการสอนที่พนักงานต้องการ .....	37
15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่พนักงานต้องการให้จัดอบรม .....	37



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากระดับความจำเป็นต่อความสามารถ ในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ.....	38
----	--	----

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดง Comparison between EFL and BELF approaches.....	8
2 แสดง ESP classification by professional area .....	10

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การก้าวเข้าไปเป็นหนึ่งในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) เป็นเป้าหมายที่ทำหลายด้านเศรษฐกิจการค้า ซึ่งภาพรวมของตลาดแรงงานไทยในปี 2560 จากรายงานผลสำรวจ เรื่อง ภาพรวมตลาดงาน ประจำปี 2560 พบว่า 43% ของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมให้ข้อมูลคาดว่า ธุรกิจจะขยายกิจการและจ้างงานเพิ่มความต้องการผู้หางานที่มีความสามารถยังมีต่อเนื่อง จากการเข้ามาลงทุนของต่างชาติ ส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะเกิดความต้องการเพิ่มขึ้นสำหรับการจ้างพนักงานคนไทยในการทำงานภาคเอกชน (Kaku, 2016)

การจะทำให้มั่นใจว่าแรงงานไทยมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างปฏิบัติงาน และเมื่อธุรกิจการค้าขยายตัวต่อไปในอนาคต ภาคเอกชนหรือบริษัทจะต้องมีพนักงานที่สามารถพูดได้หลายภาษา ซึ่งเห็นได้ชัดว่าภาษาทำให้เกิดการได้เปรียบ-เสียเปรียบทางธุรกิจ ยิ่งบริษัทมีพนักงานที่พูดได้หลายภาษาย่อมนำไปสู่ความท้าทายในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และมีผลสำรวจพบว่า ทักษะภาษาอังกฤษนั้นมีความจำเป็นต่อการประสบความสำเร็จในบทบาทของพวกเขาเป็นอย่างมาก (Cambridge, 2016) แสดงให้เห็นว่าการมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษดีเยี่ยมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกันกับในงานวิจัยของ กริช ราชประสิทธิ์และแสงจันทร์ เหมชัว, (2557) ที่ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ความสามารถทางการสื่อสารภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับพนักงานเพื่อจะบรรลุเป้าหมายในการสื่อสาร

การสื่อสารในทางภาษาศาสตร์ หมายถึง การถ่ายทอดสาร ซึ่งอาจประกอบไปด้วย ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการ ทัศนคติจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์ การแสดงต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน (Roger and Shoemaker, 1971) กล่าวคือ มนุษย์มีการสื่อสารซึ่งกันและกันก็เพื่อเข้าใจให้ตรงกันนั่นเอง พนักงานบริษัทในยุคปัจจุบันจึงต้องทราบวิธีการถ่ายทอดและรับข้อความจากตัวบุคคล โทรศัพท์ อีเมล และสื่อสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีทักษะในการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้พนักงานได้รับการว่าจ้าง เลื่อนตำแหน่ง และประสบความสำเร็จตลอดอาชีพด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น บริษัทที่ทำธุรกิจในระดับนานาชาติจึงมีการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจในวงกว้างขึ้นระหว่างการสื่อสารทางธุรกิจระหว่างผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา คือ การใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นภาษากลาง (BELF: Business English as a Lingua Franca) (Wu, 2013) ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างผู้คนที่มีความหลากหลายทางภูมิหลังทางวัฒนธรรมอันแตกต่างกัน ในบริบททางธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gerritsen and Nickerson, (2011) ที่ได้ให้ความเห็นไว้ว่า Business English as a Lingua Franca (BELF) นั้นหมายถึงการใช้ภาษาอังกฤษที่เป็นภาษากลาง เพื่อตอบสนองของความต้องการที่หลากหลายในบริษัท

ในกรณีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการสำหรับธุรกิจโดยตรง เช่น ฝ่ายสนับสนุนด้านการตลาด ฝ่ายวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือฝ่ายบัญชีและการเงิน ที่คอยทำงานอยู่เบื้องหลังเพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น รวมถึงคอยสนับสนุนผู้ที่เกี่ยวข้อง ในธุรกิจหลักของบริษัท เช่นเดียวกับอาชีพอื่น ๆ พนักงานกลุ่มนี้ยังจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเช่นกัน เพราะในบริษัทข้ามชาติจะต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารระหว่างบุคคล (Sethi and Seth, 2009) ทั้งยังเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ธุรกิจดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากภาษาอังกฤษที่พนักงานเหล่านี้ใช้เป็นลักษณะของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes: ESP) ซึ่งได้นิยามไว้ว่าเป็นภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยหรือบุคคลที่ทำงานอยู่แล้ว โดยเนื้อหาจะอ้างอิงกับคำศัพท์และทักษะเฉพาะที่ผู้เรียนต้องการเองยังได้แยกย่อยภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes: ESP) โดยเพิ่มเติมถึงรายละเอียดในของแต่ละสาขาวิชาและตามอาชีพ หนึ่งในนั้นคือ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านอาชีพ หรือ English for Occupational Purposes (EOP) ซึ่งเนื้อหาจะเฉพาะเจาะจงมากกว่าภาษาอังกฤษโดยทั่วไปทั้งนี้ทั้งนั้นก็เพื่อนำเอาความรู้ภาษาอังกฤษนั้นไปใช้ในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จทางอาชีพ

อีกหนึ่งเหตุผลที่ Hutchinson and Waters, (1987) ได้กล่าวไว้ว่าอิทธิพลของการเกิดขึ้นของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ(English for specific purposes: ESP) นั้นเกี่ยวข้องกับ การพัฒนาด้านจิตวิทยาของภาษาศาสตร์ โดยเน้นความสำคัญของผู้เรียนและทัศนคติต่อการเรียนรู้ ผู้เรียนมีความต้องการและความสนใจแตกต่างกันซึ่งจะมีอิทธิพลสำคัญต่อแรงจูงใจในการเรียนรู้และควมมีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดนี้ถูกนำไปใช้เพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้เรียนและความสนใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสมมติฐานที่กล่าวถึงแนวทางนี้คือ การวิเคราะห์ความต้องการ (Need Analysis) ของผู้เรียนซึ่งความต้องการใน

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของแต่ละบุคคลนั้นจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรวมถึงจะเป็นแรงผลักดันทำให้การเรียนรู้ดีขึ้นและเร็วขึ้น

การสอบถามและวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้อิงตามแนวคิดของ Hutchinson and Waters, (1987) โดยเน้นความต้องการของผู้เรียนเป็นเรื่องสำคัญในการออกแบบหลักสูตรในแบบอิงสมรรถนะ ซึ่งความต้องการนั้นอาจตีความได้แตกต่างกัน เช่น เป็นสิ่งจำเป็น (ความต้องการของสถานการณ์ที่เป็นเป้าหมาย), เป็นสิ่งที่ขาด (ช่องว่างระหว่างสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้มาก่อนแล้วและฟังก์ชันภาษาที่จำเป็นในสถานการณ์ที่เป็นเป้าหมาย), และเป็นสิ่งที่ต้องการ (สิ่งที่ผู้เรียนต้องการที่จะเรียนรู้) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robinson, (1991) ที่ผู้เรียนในหลักสูตร ESP มักจะเป็นผู้ใหญ่ที่มีความต้องการที่ชัดเจนในเหตุผลที่ต้องการจะเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ดังนั้น แนวคิดและหลักการของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ กับการศึกษาความต้องการของผู้เรียนนั้นจึงควรได้รับการพิจารณาอย่างถูกต้องเพื่อบริณาการในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะทาง

งานวิจัยในอดีตจำนวนมากที่ศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ ซึ่งจัดว่าเป็นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะประเภทหนึ่ง ผู้วิจัยสามารถจำแนกงานวิจัยเหล่านั้นได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to face communication) เป็นการสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างเผชิญหน้ากันในการสนทนา ตัวอย่างเช่น กรณีศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้าของธนาคารนานาชาติของอภิรภรณ์ วาสวกุล, (2549) และกรณีศึกษาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของ สุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี, (2558) ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจที่สำคัญที่สุดนั้น คือ ทักษะด้านการฟังและด้านการพูด เป็นต้น กลุ่มที่ 2 เป็นศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า (Interposed communication) คือการสื่อสารที่ไม่สามารถเห็นหน้ากันได้ เพราะทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารต่างอยู่กันคนละที่ เช่น การส่งจดหมาย อีเมล การโทรศัพท์ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น กรณีศึกษาวิศวกรชาวไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครของ กฤษณะ โฆษชุณหะนันท์, (2559) กรณีศึกษาพนักงานสายงานปิโตรเลียมนอกชายฝั่งของ สุรนพนวิร์ เพชรรัตน์ (2555) และกรณีศึกษาวิศวกรคอมพิวเตอร์ชาวไทยที่ทำงานในบริษัทระหว่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจที่สำคัญที่สุดนั้น คือ ทักษะด้านการอ่านและการเขียน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่างานวิจัยที่ผ่านมาเน้นการศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในภาคเอกชนและบริษัท อาชีพเฉพาะทาง และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่งานวิจัยนี้จะศึกษา

สาเหตุของการใช้ภาษาอังกฤษในบริษัท ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในแง่การสำรวจ วัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติงาน รวมถึงสำรวจปัญหาในการใช้ ภาษาอังกฤษของพนักงาน และรูปแบบการจัดหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่พนักงาน ต้องการได้อย่างเหมาะสม จากการสำรวจข้อมูลการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงานนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาบริษัทข้ามชาติ ซึ่งปัจจุบันมีประเทศต่าง ๆ กว่า 50 ประเทศทั่วโลก ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ (Kaku, 2016) อีกทั้งงานวิจัยข้างต้นชี้ให้เห็นถึงการ ใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นภาษากลาง เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายในบริษัทจึงมี แนวโน้มว่าบุคคลที่รู้ภาษาอังกฤษจะสามารถหางานได้ง่ายกว่า มีโอกาสได้งานและเงินเดือนที่ ดีกว่า มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้มากกว่า และเป็นที่ต้องการขององค์กรทั้งใน ระดับประเทศและต่างประเทศ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์วัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษในขณะ ปฏิบัติงาน และสำรวจปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน รวมถึงความต้องการของ พนักงานที่มีต่อรูปแบบการจัดการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในบริษัท ผู้วิจัยเลือกบริษัท ฮิตาชิ แคนปีตอล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นสถานที่เก็บข้อมูลเนื่องจากเป็นบริษัทที่มีทั้งผู้บริหาร และพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติ ทำงานร่วมกับพนักงานชาวไทยจึงมีการใช้ภาษาอังกฤษเป็น ภาษากลางในลักษณะที่ผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาด้วยกัน (NNS-Non-Native Speaker) ซึ่งจะเป็นบริบทที่สอดคล้องกับสภาพโลกาภิวัตน์ในโลกปัจจุบัน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ แคนปีตอล (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อสำรวจปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ แคนปีตอล (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อสำรวจความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ แคนปีตอล (ประเทศไทย) จำกัด ต่อรูปแบบของหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตประชากร

ศึกษาเฉพาะพนักงานชาวไทยที่ทำงานกับบริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

## 2. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ ด้านทางปริมาณ การวิเคราะห์ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทข้ามชาติ เพื่อสำรวจหาวัตถุประสงค์ของการใช้ภาษาอังกฤษและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ จากพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในบริษัท อีตาซี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ภาษาอังกฤษ** หมายถึง ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นภาษาอังกฤษธุรกิจ ที่ถูกใช้เป็นส่วนกลางในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจระหว่างบุคคลที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาด้วยกันในระดับนานาชาติ

**บริษัท** หมายถึง บริษัทธุรกิจเอกชนในประเทศใดประเทศหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจการบริหาร และการกำหนดนโยบายสูงสุดในประเทศแม่ และมีการดำเนินกิจการหรือสาขาในหลาย ๆ ประเทศและครอบคลุมกิจการในระดับโลก ในที่นี้หมายถึง บริษัท อีตาซี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

**ความต้องการ** หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีต่อรูปแบบของการจัดการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในบริษัท

### ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้สามารถนำมาอ้างอิงเพื่อรับการประเมินและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงาน อันสอดคล้องต่อความต้องการใช้ และอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบหลักสูตร ภาษาอังกฤษ เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับครูผู้สอนภาษาอังกฤษในช่วงเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทข้ามชาตินี้ ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถจัดทำงานวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปได้ด้วยดี โดยทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจเป็นภาษากลาง (Business English as a Lingua Franca (BELF))
2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes (ESP))
3. การวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis)
4. การสื่อสารอย่างมืออาชีพในสถานที่ทำงานที่เป็นบริษัทระหว่างประเทศ (Communication at the International workplace)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจเป็นภาษากลาง (Business English as a Lingua Franca (BELF))

ภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ผู้เรียนนั้นเน้นการเรียนรู้ภาษาอังกฤษโดยมีเป้าหมายในการติดต่อสื่อสารเพื่อทำธุรกิจกับบริษัทในประเทศที่พูดภาษาอังกฤษหรือใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้ร่วมกันหรือภาษากลาง การสื่อสารภาษาอังกฤษที่เกิดขึ้นภายในวงการธุรกิจทั่วโลกเกิดขึ้นระหว่างผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ในกรณีเช่นนี้เป้าหมายของการสื่อสารคือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อการบรรลุข้อตกลงโดยเร็วที่สุด

ภาษาอังกฤษธุรกิจนั้นจะมีสิ่งที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละกลุ่ม สำหรับบางกลุ่มก็มุ่งเน้นไปที่คำศัพท์และหัวข้อที่ใช้ในโลกของธุรกิจการค้า การเงินและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำหรับบางกลุ่มนั้นหมายถึงทักษะในการสื่อสารที่ใช้ในการทำงานและมุ่งเน้นไปที่ภาษาและทักษะที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจทั่วไปเช่นการนำเสนอ การเจรจาต่อรองการประชุม การพูดคุยเล็ก สังคม จดหมาย รายงาน การเขียนและแนวทางที่เป็นระบบในทั้งสองกรณีนี้สามารถสอนให้เจ้าของภาษาได้ภาษาอังกฤษเช่นโรงเรียนมัธยมนักเรียนเตรียมที่จะเข้าสู่ตลาดงาน



ความสำคัญของการใช้ภาษาที่ใช้ร่วมกันได้รับการตระหนักว่าโลกกำลังกลายเป็นโลกาภิวัตน์มากขึ้น นอกจากนี้ธุรกิจบริษัทและบริษัทข้ามชาติได้รับทราบถึงความสำคัญของการใช้ภาษาเดียวในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้ร่วมกันทั่วโลกทั่วโลกและได้รับการรับรองเป็นภาษาการสื่อสารหลักในบางประเทศในช่วงหลายปี

ELF (English as a Lingua Franca) ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง หมายถึง การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างผู้พูดที่ไม่ได้มีภาษาแม่เดียวกันหรือผู้พูดที่มีภาษาพื้นเมืองไม่ใช่ภาษาอังกฤษเพราะ “ภาษากลาง” Lingua Franca ไม่เพียงแต่ที่รู้จักกันดีเป็นสะพานภาษาแต่ยังเรียกได้ว่าเป็น ภาษาแห่งการค้า ซึ่งเดิมที่ใช้เป็นภาษาหลักของการค้าและการทูตบนชายฝั่งตะวันออกทางตอนใต้ของทะเลเมดิเตอร์เรเนียนในช่วงศตวรรษที่ 15 (Robinson, 1991) สิ่งหนึ่งที่สะท้อนถึงการพัฒนาในระดับโลกซึ่งใช้ภาษาอังกฤษว่า ธรรมชาติของภาษานั้นมีความยืดหยุ่นซึ่งเห็นได้จากการที่ เมื่อผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา (NNS) เช่น ภาษาอังกฤษพยายามที่จะสื่อสารกับ NNS บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาเช่นกัน และรวมถึงความสามารถในการดูดซับภาษาต่างประเทศและปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ใหม่ ๆ เป็นการปรับภาษาเพื่อการสื่อสาร เมื่อคู่สนทนานั้นมีภาษาแม่ที่ต่างกันเป็นผลให้ผู้ใช้อังกฤษทางธุรกิจ ในขณะที่กำลังพิจารณาการเกิดขึ้นของ ELF “รุ่นใหม่” ที่เรียกว่า BELF (ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจเป็นภาษากลาง) และ กริช ราชประสิทธิ์ และแสงจันทร์ เหมชวี, (2015) ผู้ที่เชี่ยวชาญในแวดวงนี้ได้มีกรอบแนวคิดและนิยาม BELF ดังนี้ “BELF competence calls for clarity and accuracy of content (rather than linguistic correctness) and knowledge of business-specific vocabulary and genre conventions (rather than only “general” English). In addition, because BELF interactions take place with nonnative speakers (NNSs) from a variety of cultural backgrounds, the relational orientation is perceived as integral for BELF competence.” กล่าวคือ BELF จะเน้นถึงความชัดเจนและความถูกต้องของเนื้อหา (มากกว่าความถูกต้องทางภาษา) และความรู้ของคำศัพท์เฉพาะทางธุรกิจและประเภทธุรกิจที่เฉพาะเจาะจง (มากกว่าภาษาอังกฤษ“ทั่วไป”) นอกจากนี้ BELF มีปฏิสัมพันธ์กับผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา (NNSs) จากความหลากหลายของภูมิหลังทางวัฒนธรรม สัมพันธภาพจากการทำให้กลมกลืน ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของคุณสมบัติของภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจเป็นภาษากลาง หรือ BELF นั้นแสดงว่าผู้ใช้ BELF ทุกคนต้องใช้เวลาทำความเข้าใจกับความแตกต่างและเทคนิคเฉพาะที่จำเป็นในการสื่อสารข้ามพรมแดนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับกับ Evans, (2013) ได้นิยาม BELF ไว้ว่า “BELF refers to English used as a neutral and shared communication code. BELF is neutral in the sense that none of the speakers can claim it as

her/his mother tongue; it is shared in the sense that it is used for conducting business within the global business discourse community, whose members are BELF users and **communicators in their own right**—not non-native speakers or learners.” กล่าวคือ BELF นั้น หมายถึง ภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นดั่งรหัสการสื่อสารที่เป็นกลางและสามารถใช้ร่วมกันได้ เนื่องจากไม่มีผู้ใดสามารถอ้างสิทธิ์ว่า BELF นั้นเป็นภาษาแม่ของตนได้ จึงทำให้ BELF ถูกใช้ร่วมกันในแง่ของการดำเนินธุรกิจอยู่ภายในวาทกรรมธุรกิจระดับโลกที่เหล่าสมาชิกต่างเป็นผู้ใช้ BELF และบุคคลอื่นต่างก็มีสิทธิ์ใช้ ไม่ใช่แค่เฉพาะผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาหรือผู้เรียน ทำให้ได้ข้อสรุปว่า ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาทางเลือกที่เป็นกลางและเท่าเทียมกัน Evans, (2013) นักวิจัยเกี่ยวกับ BELF ได้สรุปตารางเพื่อแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเรียน BELF รวมถึงสรุปแนวทางและแนวคิดของ BELF

Criterion	EFL	BELF
Successful interactions require	NS-like language skills	business communication skills and strategic skills
The speaker/writer aims to	emulate NS discourse	get the job done & create rapport
NNSs are seen as	learners, "sources of trouble"	communicators in their own right
Main source of problems	inadequate language skills	inadequate business communication skills
"Culture"	national cultures of NSs	business community cultures and individual cultural backgrounds
English is "owned" by	its native speakers	nobody – and everybody

ภาพ 1 แสดง Comparison between EFL and BELF approaches.

ที่มา: Evans, 2013, หน้า 89

ซึ่งจะเห็นได้ว่า BELF ถูกนำไปใช้ในด้านการศึกษาในการดำเนินธุรกิจในระดับสากล โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้ BELF จะไม่ใช่เจ้าของภาษาทั้งยังมีการเปรียบเทียบกับกระบวนทัศน์ EFL ที่สามารถเห็นได้ถึงความแตกต่างที่สำคัญระหว่างสองกระบวนทัศน์ที่อยู่ในเกณฑ์ที่สำคัญอันเกี่ยวข้องกับการสื่อสารและการใช้ภาษาที่มีผลกระทบต่อการเรียนการสอนและการวิจัยอย่างแน่นอน กล่าวคือ ในแง่ของ BELF (ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจเป็นภาษากลาง) ภาษาอังกฤษ

เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและดำเนินธุรกิจในโลกใบนี้ระหว่างบุคคลที่ไม่ได้ใช้ภาษา หรือวัฒนธรรมร่วมกันกับผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่

### ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes (ESP))

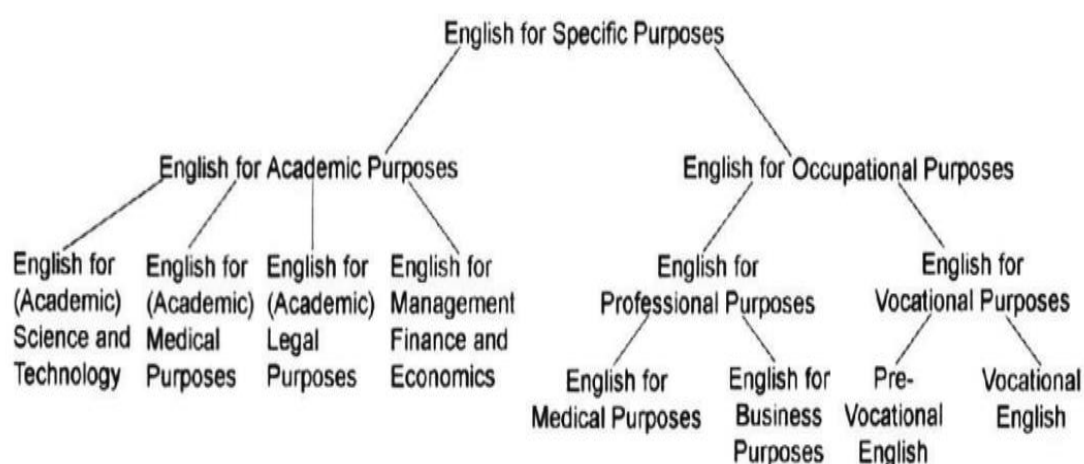
ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ หมายถึง การสอนภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษา มหาวิทยาลัยหรือบุคคลที่ทำงานอยู่แล้วโดยอ้างอิงกับคำศัพท์และทักษะเฉพาะที่ผู้เรียนต้องการแน่นอนว่าอาจมีการเขียนเรื่องเกี่ยวกับต้นกำเนิดของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes: ESP) ไว้มากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีสามเหตุผลที่จะเกิดขึ้นในทุกการเขียนถึงซึ่งนั่นก็คือ ความต้องการของโลกใหม่ การปฏิวัติทางด้านภาษาศาสตร์และการมุ่งเน้นไปที่ผู้เรียน Hutchinson and Waters, (1987) ทราบว่าช่วงเวลาสำคัญ ๆ สองช่วงเวลาทางประวัติศาสตร์ที่ก่อให้เกิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes: ESP) ประการแรกคือการสิ้นสุดของสงครามโลกครั้งที่สองนำมาซึ่งเป็นการประกาศถึงยุคของการขยายตัวที่มหัศจรรย์และเป็นประวัติศาสตร์ในด้านกิจกรรมทางวิทยาศาสตร์ด้านเทคนิคและด้านเศรษฐกิจในระดับนานาชาติ การขยายตัวนี้สร้างโลกที่เป็นหนึ่งเดียวและครอบงำโดยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการพาณิชย์ ซึ่งในความคืบหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้เกิดความต้องการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้วยเหตุผลหลายประการที่โดดเด่นที่สุดคือ อำนาจทางเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาในยุคหลังสงคราม ภาษาอังกฤษจึงเป็นกุญแจสำคัญในการภาษาและเทคโนโลยีแลกเปลี่ยนเทคโนโลยีและการค้าระหว่างประเทศ และกลายเป็นทางการค้าที่ได้รับการยอมรับจากนานาชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวิกฤตการณ์น้ำมันช่วงต้นทศวรรษ 1970 ซึ่งส่งผลให้มีการไหลเวียนของเงินทุนและความเชี่ยวชาญแบบตะวันตกเข้าสู่ประเทศที่ร่ำรวยมาก

เหตุผลสำคัญประการที่สองที่มีการอ้างถึงว่ามีผลกระทบอย่างมากต่อการเกิดขึ้นของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes: ESP) คือการปฏิวัติทางด้านภาษาศาสตร์ ในอดีตวัตถุประสงค์ของภาษาศาสตร์เป็นเพียงการใช้ภาษาซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีว่าให้ความสำคัญด้านหลักไวยากรณ์ อย่างไรก็ตามเมื่อเริ่มให้ความสนใจในการศึกษาวิธีการใช้ภาษาในการสื่อสารที่แท้จริง จึงค้นพบว่าการใช้ภาษาแบบเน้นหลักไวยากรณ์นั้นแตกต่างจากการใช้ในชีวิตจริง เช่น วิธีที่เราพูดและเขียน เช่นเดียวกับที่ Hutchinson and Waters, (1987) กล่าวอีกนัยหนึ่งว่าบริบทเฉพาะที่ใช้ภาษาอังกฤษตัวแปรของภาษาอังกฤษจะเปลี่ยนไปถ้าการใช้ภาษาแตกต่างกันไปจากสถานการณ์หนึ่งไปอีกสถานการณ์หนึ่งผู้ใช้ภาษาดูจะสามารถเลือกคุณลักษณะของสถานการณ์เฉพาะและทำให้คุณลักษณะเหล่านี้เป็นพื้นฐาน

สำหรับการเรียนรู้ภาษา ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปลายยุค 60 และยุค 70 การวิจัยได้พัฒนาขึ้นเป็นภาษาต่าง ๆ สรุปได้ว่าการวิเคราะห์ลักษณะทางภาษาศาสตร์ของสาขาวิชาภาษาศาสตร์โดยเฉพาะกลุ่มผู้เรียนสามารถระบุได้ นี่เป็นหลักการของ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes: ESP)

เหตุผลสุดท้ายที่ Hutchinson and Waters, (1987) ได้กล่าวไว้ว่าอิทธิพลของการเกิดขึ้นของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes: ESP) นั้นเกี่ยวข้องกับ การพัฒนาด้านจิตวิทยาของภาษาศาสตร์ โดยเน้นความสำคัญของผู้เรียนและทัศนคติต่อการเรียนรู้ ผู้เรียนมีความต้องการและความสนใจแตกต่างกันซึ่งจะมีอิทธิพลสำคัญต่อแรงจูงใจในการเรียนรู้และควมมีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดนี้ถูกนำไปใช้เพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้เรียนและความสนใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง สมมติฐานที่กล่าวถึงแนวทางนี้คือความเกี่ยวข้องที่ชัดเจนของหลักสูตรภาษาอังกฤษกับความต้องการของพวกเขา นั้นจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจของผู้เรียนและทำให้การเรียนรู้ดีขึ้นและเร็วขึ้น การเติบโตของ เกิดจากการรวมกันของสามปัจจัยสำคัญ ๆ การขยายความต้องการภาษาอังกฤษให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน สามารถเรียกได้ว่าเป็นการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Learner-Centered หรือ Learning-Centered)

สมศรี ดวงสุวรรณ, (2549) นำเสนอถึงการจำแนกประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ(ESP) ดังแผนผังต่อไปนี้



ภาพ 2 แสดง ESP classification by professional area

ที่มา: สมศรี ดวงสุวรรณ, 2549, หน้า 85

ดั้งเดิมนั้นประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) ถูกแบ่งออกเป็นสองประเภทหลัก คือ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการ หรือ English for Academic Purpose (EAP) และภาษาอังกฤษสำหรับวัตถุประสงค์ในการประกอบอาชีพ หรือ English for Occupational Purpose (EOP) แต่ Evans, (2013) ได้มีการเพิ่มเติมถึงรายละเอียดในของแต่ละสาขาวิชาและตามอาชีพ ดังนี้

1. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาการ หรือ English for Academic Purposes (EAP) เป็นภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานเชิงวิชาการและการศึกษา โดยมีลักษณะการเรียนการสอนแตกต่างกันไปเพื่อตอบสนองความต้องการความต้องการของผู้เรียนที่เฉพาะเจาะจงไปตามบริบทของสาขาวิชาหลัก ดังนี้

1.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือ English for Science and Technology (EST)

1.2 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ทางการแพทย์ หรือ English for Medical Purposes (EMP)

1.3 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ทางด้านกฎหมาย หรือ English for Legal Purposes (ELP)

1.4 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ทางการบริหารธุรกิจ การเงินและเศรษฐศาสตร์ หรือ English for (EMFE) ซึ่งมีสำคัญมากยิ่งขึ้นในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA)

ซึ่งเน้นการเรียนการสอนในทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในบริบททางวิชาการ เพื่อยกระดับภาษาอังกฤษทั่วไปของผู้เรียนให้เป็นระดับที่สูงขึ้น เช่น การเขียนนั้นจะมุ่งเน้นไปที่การเขียนบทความทางวิชาการ ในทำนองเดียวกันคำศัพท์ที่เลือกใช้ในการเรียนการสอนจะมีแนวโน้มที่จะเป็นคำศัพท์ทางวิชาการ

2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านอาชีพ หรือ English for Occupational Purposes (EOP) เป็นภาษาอังกฤษที่เน้นไปที่ความต้องการอันเกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการฝึกอบรม ซึ่งจะรวมไปถึงการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและการฝึกงาน โดยมีจุดมุ่งหมายในการศึกษาเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในด้านอาชีพ ซึ่งแบ่งแยกย่อยออกมาได้ ดังนี้

2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ หรือ English for Professional Purposes

2.1.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ทางการแพทย์ หรือ English for Medical Purposes

2.1.2 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ หรือ English for Business Purposes

## 2.2 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการอาชีพศึกษา หรือ English for Vocational Purposes (EVP)

### 2.2.1 ภาษาอังกฤษก่อนระดับอาชีพศึกษา หรือ Pre-Vocational Purposes

### 2.2.2 ภาษาอังกฤษในการทำงานสายอาชีพ หรือ Vocational Purposes

สรุปได้ว่าภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น มีจุดประสงค์เพื่อมุ่งเน้นเฉพาะเจาะจงให้การเรียนการสอนนั้นเป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งก็คือภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาการ หรือ English for Academic Purposes (EAP) และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านอาชีพ หรือ English for Occupational Purposes (EOP) ซึ่งเนื้อหาจะถูกเฉพาะเจาะจงมากกว่าภาษาอังกฤษโดยทั่วไปทั้งนี้ทั้งนั้นก็เพื่อนำเอาความรู้ภาษาอังกฤษนั้นไปใช้ในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จทางอาชีพนั่นเอง

กล่าวโดยสรุปคือ การขยายตัวของความต้องการภาษาอังกฤษเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการและการพัฒนาในด้านภาษาศาสตร์และจิตวิทยาการศึกษา เป็นการรวมกันของปัจจัยสำคัญสามประการ ที่ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการเพิ่มความเชี่ยวชาญในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษซึ่งก่อให้เกิดการเติบโตของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP)

### การวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis)

Hutchinson and Waters, (1987) ได้ระบุว่า ความต้องการของสถานการณ์เป้าหมาย (target needs) นั้นแตกต่างจาก ความต้องการในแง่ของการเรียนรู้ (learning needs) เพราะความต้องการของสถานการณ์เป้าหมาย คือ สิ่งที่คุณเรียนต้องการทำในของสถานการณ์ที่เป็นเป้าหมาย และยังแยกย่อยได้อีก 3 อย่าง คือ

1. ความจำเป็น (necessities) คือ สิ่งที่ถูกกำหนดโดยความต้องการของสถานการณ์เป้าหมายซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้เรียนที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์เป้าหมาย

2. ความบกพร่องหรือสิ่งที่ขาด (lacks) คือ ช่องว่างระหว่างสิ่งจำเป็นที่ผู้เรียนต้องมีและความชำนาญที่มีอยู่ของผู้เรียน

3. ความต้องการ (wants) คือ สิ่งที่คุณเรียนต้องการเรียนรู้ในส่วนบุคคลของตัวเอง โดยสิ่งที่คุณเรียน “ต้องการ” นั้นอาจสอดคล้อง หรือไม่สอดคล้องกับผู้ออกแบบหลักสูตรหรือครูผู้สอน ซึ่งความต้องการของผู้เรียนนั้นมีผลกระทบอย่างมากต่อแรงจูงใจในกระบวนการเรียนรู้

ส่วนความต้องการในแง่ของการเรียนรู้ คือ สิ่งที่ผู้เรียนต้องทำเพื่อที่จะเรียนรู้ ซึ่งความต้องการในแง่ของการเรียนรู้ที่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้เรียนต้องทำเพื่อเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่มีอยู่พร้อมกับความรู้ ทักษะ และกลยุทธ์ต่าง ๆ เปรียบได้ว่าความต้องการในแง่ของการเรียนรู้ที่จำเป็นเทียบกับการเดินทางที่เริ่มต้นจากจุดเริ่มต้น (สิ่งที่ขาด) ไปยังปลายทาง (สิ่งที่จำเป็น) และอาจจะมีบางอย่างที่ยึดแย้ง(ความต้องการ)ต่อสิ่งปลายทางที่ควรจะเป็น นอกจากนี้เมื่อความต้องการ (สิ่งที่จำเป็น) และปัญหา (สิ่งที่ขาด) มีการเชื่อมโยงกันแล้ว หากมีข้อขัดแย้งระหว่างความต้องการและปัญหานั้นก็จะเผยให้เห็นปัญหาที่มีอยู่ กล่าวคือการระบุความต้องการเป็นกระบวนการเพื่อจัดการกับปัญหาของประชากรเป้าหมายและแนวทางในการแก้ปัญหาเหล่านี้จะช่วยเพิ่มความมั่นใจของผู้เรียนและทำให้การเรียนรู้ดีขึ้นและเร็วขึ้น เพื่อนำไปสู่สถานการณ์ที่เป้าหมายได้สำเร็จ และในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์นั้น Hutchinson and Waters, (1987) ได้นำเสนอวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้เรียนไว้อย่างหลากหลาย เช่น การใช้แบบสอบถาม (questionnaires) การใช้แบบสัมภาษณ์ (interview) การใช้วิธีการสังเกต (observation) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ (data collection) หรือ การขอ คำปรึกษาจากบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้อง (informal consultations with sponsors, learners and others) เป็นต้น ซึ่งในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนนั้น Hutchinson and Waters, (1987) จุดมุ่งหมายในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนนั้นเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนในการพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายด้านการเรียนสอดคล้องกับ Evans, (2013) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ในการวิเคราะห์ความต้องการในด้านการเรียนนั้นนอกจากจะได้ผลลัพธ์ทางด้านกระบวนการเรียน และแรงบันดาลใจในการเรียนของผู้เรียนแล้วยังได้ผลลัพธ์ของความแตกต่างด้านการรับรู้และการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคนอีกด้วย โดยทั้งหมดนี้เป็นลักษณะของการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Learner-Centered หรือ Learning-Centered) อันเป็นผลจากอิทธิพลของการเกิดขึ้นของ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes: ESP) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านจิตวิทยาของภาษาศาสตร์ โดยเน้นความสำคัญของผู้เรียนและทัศนคติต่อการเรียนรู้ ผู้เรียนมีความต้องการและความสนใจแตกต่างกันซึ่งจะมีอิทธิพลสำคัญต่อแรงจูงใจในการเรียนรู้และความมีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดนี้ถูกนำไปใช้เพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้เรียนและความสนใจอันเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

## การสื่อสารอย่างมืออาชีพในสถานที่ทำงานที่เป็นบริษัทระหว่างประเทศ (Communication at the International workplace)

Akua and Emmanuel, (2014) ได้นิยามความหมายของการสื่อสารเป็นกระบวนการของการส่งข้อมูลและความเข้าใจร่วมกันจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยเป็นการสร้างหรือการแลกเปลี่ยนความคิด แนวคิด อารมณ์ และความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างและรักษาความสัมพันธ์ในการทำงาน แม้ว่าผู้คนจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการสื่อสาร (การส่งหรือรับข้อมูล) แต่กลับไม่อาจสรุปได้ว่า การสื่อสารมีความหมายเกิดขึ้นในทุกการแลกเปลี่ยนสารทั้งหมด Hutchinson and Waters, (1987) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า แม้ว่าการส่งผ่านบันทึกข้อความ จดหมาย แฟกซ์ หรืออีเมล นั้นตัวผู้ส่งสารมีแนวโน้มที่จะเชื่อว่าการสื่อสารได้เกิดขึ้นเรียบร้อยแล้ว หากแต่การสื่อสารจะยังไม่เกิดขึ้นจนกว่าข้อมูลจากผู้ส่งจะส่งผ่านไปยังความเข้าใจของผู้รับที่เป็นเป้าหมาย ตามที่ตั้งใจไว้ ส่วนที่สำคัญของการสื่อสารคือ ผู้รับสารจะต้องมีส่วนร่วมในการเข้ารหัสและถอดรหัสข้อความ ซึ่งความเข้าใจนั้นเป็นเรื่องส่วนบุคคล และแต่ละคนอาจตีความข้อความที่แตกต่างกัน ซึ่งหากผู้รับสารไม่เข้าใจ นั้นแสดงว่าการสื่อสารนั้นไม่ได้เกิดขึ้น ดังนั้น การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร(message) จากผู้ส่งสาร (source) ไปยังผู้รับสาร (receiver) โดยผ่านสื่อ (channel) นั้นเอง

นอกจากนี้ในการศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารในสถานที่ทำงาน Peena, (2014) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า “การทำความเข้าใจในประเภทของทักษะในการสื่อสารและความสามารถ ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญทั้งสำหรับผู้จัดการและเจ้าของธุรกิจเช่นเดียวกับพนักงาน ในอุตสาหกรรมจำนวนมากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการมีทักษะที่จำเป็นและความสามารถในการโต้ตอบกับผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ว่าคุณอยู่ในธุรกิจใด”

Sukit, (2011) ได้สรุปไว้ว่า ทักษะการสื่อสารนั้นเป็นกำลังสำคัญทั้งในส่วนบุคคล สังคมต่อการเรียนรู้และกิจกรรมการทำงาน ผู้สื่อสารจำเป็นต้องมีการทำความเข้าใจความคิดของคู่สื่อสาร เพื่อให้การโต้ตอบและการสนทนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการถ่ายทอดข้อมูลความรู้สึกและความคิดเห็นได้เป็นอย่างดี เพราะความสำเร็จของงานนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เนื่องจากเป็นการทำงานแบบให้ได้ผลมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรที่น้อยลง ในสถานการณ์เช่นนี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพถือเป็นกุญแจสำคัญ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย การใช้คำที่ถูกต้องเหมาะสม ความรวดเร็ว การปรับระดับเสียงรวมถึงภาษากาย โดยการใช้เครื่องมือที่เหมาะสมในการสื่อสารรวมถึงสารข้อความที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสมจะสามารถกอบกู้วิกฤตและกระตุ้นให้คนทำงานไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี



แนวคิดเกี่ยวกับประเภทของการสื่อสาร ในงานวิจัยของ ฉัตรชนก ศิริโสภณกิจสกุล, (2558) ได้ยกการแบ่งประเภทการสื่อสารที่นิยมใช้กันทั่วไป คือการแบ่งตามวิธีการสื่อสาร และแบ่งตามระดับการสื่อสาร

#### 1. การแบ่งตามประเภทของวิธีการสื่อสาร มี 2 ประเภท

1.1 การสื่อสารด้วยวาจา หรือ “วจภาษา”: เป็นการสื่อสารที่ถูกใช้บ่อย ๆ ตลอดวัน ในการทำงาน รวมถึงพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และสาธารณชนใช้ในการเข้าร่วมประชุมและการนำเสนอ งาน การสนทนาทางโทรศัพท์กระทั่งประสานงานกับเพื่อนร่วมงานและสาธารณชน

1.2 การสื่อสารโดยไม่ใช้วาจา หรือ “อวัจภาษา”: เป็นการติดต่อสื่อสารที่แสดงออกทางพฤติกรรม อันรวมถึงภาษากาย ท่าทาง การใช้สายตาและแม้กระทั่งการแต่งกาย ซึ่งรวมไปถึงการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร: ประกอบด้วยตัวอักษร อีเมล การจดบันทึก บทความ การประชุม และการใช้สื่อสังคม นอกจากนี้ยังรวมถึงการใช้กราฟ รูปภาพ โปสเตอร์ และงานนำเสนอ PowerPoint

#### 2. การแบ่งตามระดับการสื่อสาร มี 3 ประเภท ดังนี้

2.1. การสื่อสารระดับตัวเอง (Intrapersonal Communication) เป็นการสื่อสารกับตนเอง ในแง่ของการคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจเพียงลำพัง

2.2 การสื่อสารระดับบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำการสื่อสารกันอย่างมีวัตถุประสงค์ เช่นการพูดคุย ได้ตอบ ปรีกษา ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.3 การสื่อสารระดับมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือ เป็นต้น รวมถึงการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารต่าง ๆ เป็นสื่อในการนำเสนอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยมีผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน เช่น ชนชั้นทางสังคม รสนิยม พฤติกรรม เป็นต้น

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจเป็นภาษากลาง ซึ่งการศึกษาล่าสุดที่เกี่ยวกับ BELF ได้เน้นบทบาทความสำคัญที่จะประสบความสำเร็จในแง่ของการสื่อสารระหว่างประเทศ

Evans, (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางทางธุรกิจ ในอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญในฮ่องกง จากการวิเคราะห์การบันทึกการประชุมทางโทรศัพท์และอีเมล รวมถึงแบบสอบถามนั้นพบว่าภาษาอังกฤษถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งในระบบ

นิเวศทางภาษาของการทำงานในปัจจุบัน โดยถือว่าภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะในบริษัทข้ามชาติ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังระบุถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบการเขียน (เช่น อีเมล) ยังคงมีบทบาทสำคัญในที่ทำงานโดยเฉพาะในบริบททางธุรกิจ

จากการศึกษาพบว่า ถึงแม้จะมีความต่างในอุตสาหกรรมธุรกิจแต่พนักงานนั้นมีความต้องการที่จะสื่อสารในทางธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษกับผู้พูดที่เป็นเจ้าของภาษาและผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา (89.3%) ในสถานการณ์เหล่านี้ภาษาอังกฤษธุรกิจทำหน้าที่เป็นภาษากลางซึ่งเกิดขึ้นทั้งในการสื่อสารพูดและการเขียน โดยระบุว่าในสถานที่ทำงานนั้นพนักงานจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นส่วนใหญ่กับลูกค้า (59.6%) และเพื่อนร่วมงาน (46.5%) ตามด้วยผู้ผลิตสินค้า (32.6%) และฝ่ายบริหาร (20.4%) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าการสื่อสารทางธุรกิจในภาษาอังกฤษกับผู้ร่วมงานและผู้บริหารนั้นมีเปอร์เซ็นต์ค่อนข้างสูงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสำนักงานตัวแทนของบริษัทต่างประเทศในคาซัคสถาน

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ยูพากรณ์ พิริยศิลป์, (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรผู้ให้บริการเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคอีสานตอนบนนั้นมีความต้องการและมีความจำเป็นอย่างมากในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะโดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูดเพื่อการสนทนาและสื่อสารในชีวิตประจำวันรวมทั้งการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยว

ทัตทริยา เรือนคำ และยุทธศักดิ์ ชื่นใจชน, (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจการรับรู้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของวิทยาลัยพณิชยการบึงพระพิบูลย์โลก ผลการศึกษาพบว่า ผู้เรียนนั้นรับรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะสามารถพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถให้กับผู้เรียนเพื่อจะได้มีความพร้อมต่อการแข่งขันในตลาดฝีมือแรงงานอาเซียน รวมถึงสร้างแรงจูงใจในการเรียนมากกว่าการเรียนภาษาอังกฤษแบบทั่วไป

Nuemaikom, (2017) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการด้านภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) ของพนักงานในร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ พบว่าพนักงานต้องการให้มีการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ โดยเน้นไปที่ทักษะการพูด และการฟังมากกว่าทักษะภาษาอังกฤษอื่น ๆ โดยเฉพาะบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การทักทาย การปฏิเสธที่สุภาพ

การสอบถามและตอบคำถามลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและราคา อัตราแลกเปลี่ยน การถามและการเสนอความช่วยเหลือ เป็นต้น

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารอย่างมืออาชีพในสถานที่ทำงานที่เป็นบริษัทระหว่างประเทศ

งานวิจัยของ Peena, (2014) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การสื่อสารเป็นทักษะด้านที่สำคัญของชีวิต เนื่องด้วยทักษะการสื่อสารนั้นมีความจำเป็นในทุกด้านของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์งาน การจัดการงานในฐานะหัวหน้าโครงการ การหาวิธีการแก้ปัญหาให้กับทีมงาน หรือการเขียนรายงาน แม้กระทั่งการก้าวข้ามอุปสรรคไปสู่จุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็เป็นสิ่งสำคัญ ผู้คนในบริษัทมักจะใช้เวลา 75 เปอร์เซ็นต์ของเวลาในแต่ละวันของพวกเขาในการสื่อสารผ่านการเขียน การอ่าน การฟัง การพูด การสื่อสารระหว่างการอภิปราย ฯลฯ เป็นส่วนประกอบที่จำเป็นสำหรับบริษัทที่ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน, (2557) ที่ชี้ให้เห็นว่า ภาษาอังกฤษมักจะถูกใช้เป็นภาษาสากลในการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารและความสามารถที่เพิ่มขึ้น ในการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงานนั้นไม่เพียงแต่ก่อให้เกิดประโยชน์โดยส่วนตัวแล้ว รวมทั้งช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ร่วมงานและลูกค้า ทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนทักษะและโอกาสในการทำงานดีขึ้นในอนาคตรวมถึงรายได้ที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศผ่านความเข้าใจทางวัฒนธรรมอีกด้วย

งานวิจัยของ Krejcie, V. and Morgan, W. (1970). ได้ทำการสำรวจทางออนไลน์กับพนักงานของสถานประกอบการในสหรัฐอเมริกา เพื่อหาว่าพฤติกรรมใดที่จะเกิดขึ้นในการใช้ทักษะการสื่อสารในสถานที่ทำงาน ผลการศึกษาปรากฏว่า 10 อันดับของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการใช้ทักษะการสื่อสารในสถานที่ทำงาน คือ การรับฟัง (84.13%) การถามคำถาม (81.75%) การร่วมอภิปราย (76.98%) การแบ่งปันข้อมูล (76.19%) การตกลงร่วมกัน (74.60%) การแนะนำ (74.60%) การตอบรับ (73.81%) การแสวงหาข้อเสนอแนะ (73.81%) การตอบคำถาม (71.43%) และการอธิบาย (69.84%) ซึ่งให้ความสำคัญไปที่การสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) มองว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกบริษัท ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นมีบทบาทของการผูกความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการในที่ทำงาน ตลอดจนวัฒนธรรม สังคม และบริษัทขนาดใหญ่ ทั้งในปัจจุบันที่เป็นสภาวะสังคมโลกไร้พรมแดนและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ทักษะการสื่อสารของพนักงานและความสามารถในการประสานงานเป็นที่ยิ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการทำงานในบริษัทระหว่างประเทศ ซึ่งจะมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะ

จะเป็นรายบุคคลหรือการทำงานเป็นทีม และการประชุมกลุ่มขนาดเล็ก จึงไม่เป็นที่สงสัยว่าทำไมทักษะการพูดจึงเป็นทักษะที่นายจ้างมองหาเป็นอันดับต้น ๆ

นอกจากนี้ จากผลสำรวจของ Cambridge English and QS ในหัวข้อ English at Work: global analysis of language skills in the workplace หรือ ภาษาอังกฤษในสถานที่ทำงาน: มีการวิเคราะห์ทั่วโลกของทักษะการใช้ภาษาในการทำงาน โดยสำรวจและวิเคราะห์จากข้อมูลพื้นฐานจากนายจ้างจำนวนกว่า 5,300 แห่ง ใน 38 ประเทศ พบว่า ทักษะภาษาอังกฤษนั้นมีความจำเป็นต่อการประสบความสำเร็จในบทบาทของพวกเขาเป็นอย่างมาก โดยในกลุ่มของอุตสาหกรรมบริหารด้านการเงินและการธนาคารนั้น ความจำเป็นของพนักงานด้านการตลาดสูงถึง 74% และพนักงานด้านบัญชีและการเงินอยู่ที่ 64% และในทางปกติแล้ว แม้ว่าทักษะทางภาษาที่สำคัญควรมีครบทั้ง 4 ทักษะ(การฟัง/การพูด/การอ่าน/การเขียน) แต่ผลสำรวจกลับชี้ว่า ทักษะสำคัญที่สุดที่นายจ้างต้องการนั้น คือ ด้านการพูด(42%) รองลงมาคือการอ่าน (30%) การฟัง(16%) และการเขียน(12%) และผลประโยชน์ที่บริษัทเสนอให้กับพนักงานที่มีระดับการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ดี นั่นก็คือ การได้รับการโปรโมท(20%) และการเพิ่มเงินเดือน(14%) ซึ่งหมายความว่าเกือบประมาณ 50% ของนายจ้างจะเสนอแพ็คเกจเริ่มต้นที่ดีกว่าสำหรับผู้สมัครที่มีทักษะภาษาอังกฤษที่ดี การมีทักษะเหล่านี้สามารถนำไปสู่ความก้าวหน้าได้เร็วขึ้น โดยผ่านผลงานที่ดีและการเพิ่มเงินเดือนที่สูงขึ้น แพ็คเกจค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่ามักเป็นที่พบมากในประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษที่พูดภาษาพื้นเมือง (Cambridge, 2016)

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทข้ามชาติ ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยตามลำดับและขั้นตอนการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย
  - 1.1 ขอบเขตเนื้อหา
  - 1.2 ระยะเวลาการวิจัย
  - 1.3 วิธีวิจัย
  - 1.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีดำเนินการวิจัย
  - 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
  - 2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
  - 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
  - 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
  - 2.5 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ขอบเขตของการวิจัย

##### 1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ ด้านทางปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทข้ามชาติ เพื่อสำรวจหาวัตถุประสงค์ของการใช้ภาษาอังกฤษและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ จากพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในบริษัท อิตาซี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

## 2. ระยะเวลาการวิจัย

ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 วัน

## 3. วิธีวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการที่ บริษัท ฮิตาชิ แคนปีตอล (ประเทศไทย) จำกัด แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

## 4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานชาวไทยที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติซึ่งตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ฮิตาชิ แคนปีตอล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ 50 คน และโดยใช่วิธีการสุ่มแบบการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายเปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่ง โดยมีลักษณะเป็นคำตอบแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 1 ถึง 5

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ รูปแบบการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่พนักงานใช้ในบริษัท โดยในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 นี้เป็นคำถามที่ถูกดัดแปลงมาจากการศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษและการสื่อสารของวิศวกรในสถานที่ทำงานระหว่างประเทศ (กรีซ ราชประสิทธิ์ และแสงจันทร์ เหมชัย, (2015)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริษัท

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับ ความต้องการต่อการจัดอบรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ในตอนที่ 4 ถึงตอนที่ 5 เป็นคำถามที่ถูกดัดแปลงมาจากการศึกษาของ อภิรภรณ์ วาสวกุล, (2549) เกี่ยวกับภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการพูดสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่แผนกบริการ ลูกค้าของ ธนาคารนานาชาติ: จากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนสู่การพัฒนาวิจัย รวมถึง การศึกษาของ นุจรินทร์ อัครเมฆโสภณ, (2552) เกี่ยวกับการสำรวจความต้องการของพนักงาน

วิศวกรของบริษัทวิศวกรรมในกรุงเทพฯต่อการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ โดยในตอนที่ 2-4 มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ(Check list) ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (ลุมณทรัพย์วีร์ เพชรรัตน์, (2555)

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามแบบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานที่ทำงาน ซึ่งในการสอบถามและวิเคราะห์นี้อิงตามแนวคิดของ Hutchinson and Waters, (1987) ในการสอบถามและวิเคราะห์โดยเน้นความต้องการของผู้เรียนเป็นเรื่องสำคัญในการออกแบบหลักสูตรในแบบอิงสมรรถนะ ซึ่งความต้องการนั้นอาจตีความได้แตกต่างกัน เช่น เป็นสิ่งจำเป็น (ความต้องการของสถานการณ์ที่เป็นเป้าหมาย) เป็นสิ่งที่ขาด (ช่องว่างระหว่างสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้มาก่อนแล้วและบริบทภาษาที่จำเป็นในสถานการณ์ที่เป็นเป้าหมาย) และเป็นสิ่งที่ต้องการ (สิ่งที่ผู้เรียนต้องการที่จะเรียนรู้) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Evans, (2013) ที่ผู้เรียนในหลักสูตร ESP มักจะเป็นผู้ใหญ่ที่มีความต้องการที่ชัดเจนในเหตุผลที่ต้องการจะเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ดังนั้นแนวคิดและหลักการของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่กับการศึกษาความต้องการของผู้เรียนนั้นควรได้รับการพิจารณาอย่างถูกต้องเพื่อบูรณาการในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะทาง

โดยในตอนที่ 2 นั้นจะประกอบไปด้วยหัวข้อคำถาม ดังนี้

หัวข้อที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในระหว่างบุคคล โดยจะเป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่พนักงานใช้ในบริษัท โดยมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ (Check list) จำนวน 25 หัวข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 1 ถึง 28 เป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับผลต่อความถี่ในการใช้	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

5

ระดับคะแนน

ความหมาย

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 ความถี่ในการใช้อุปกรณ์ในเกณฑ์ มากที่สุด

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 ความถี่ในการใช้อุปกรณ์ในเกณฑ์ มาก

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 ความถี่ในการใช้อุปกรณ์ในเกณฑ์ ปานกลาง

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 ความถี่ในการใช้อุปกรณ์ในเกณฑ์ น้อย

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 ความถี่ในการใช้อุปกรณ์ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

หัวข้อที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับสาเหตุที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้อุปกรณ์ภาษาอังกฤษโดยมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ (Check list) จำนวน 22 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 29 ถึง 50 เป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวโดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับผลต่อปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

5

ระดับคะแนน

ความหมาย

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มีปัญหาอยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 มีปัญหาอยู่ในเกณฑ์ มาก

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 มีปัญหาอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง



ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 มีปัญหาอยู่ในเกณฑ์ น้อย

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 มีปัญหาอยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

หัวข้อที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการต่อการจัดอบรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ โดยมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ (Check list) จำนวน 8 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 51 ถึง 58 เป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับผลต่อความต้องการ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

5

ระดับคะแนน

ความหมาย

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 มีความต้องการอยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 มีความต้องการอยู่ในเกณฑ์ มาก

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 มีความต้องการอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 มีความต้องการอยู่ในเกณฑ์ น้อย

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 มีความต้องการอยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

หัวข้อที่ 5 จะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานที่ทำงาน

## 2. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหา (IOC) เป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดในการวิเคราะห์ความตรง การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item–Objective Congruence Index: IOC) จากการประเมิน

ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน หรือ 5 ท่าน เพื่อประเมินว่า คำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามสามารถวัดได้ตรงกับเนื้อหาที่กำหนดหรือไม่ โดยให้คะแนนตาม เกณฑ์ แล้วนำผลมาพิจารณาคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ดังนี้

1. แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ 1
2. ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ 0
3. แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ -1

หลังจากนั้นนำแบบประเมินให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และนำมาหาค่าความสอดคล้องโดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$  = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1. จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถาม นั้น มีค่าเท่ากับ 1.00 หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะนำมาพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามใหม่ หรือจะตัดทิ้งก็ได้ตามความเหมาะสม และเมื่อผู้เชี่ยวชาญทั้งสามท่านตรวจสอบแล้วได้ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์เท่ากับ 1 ทุกข้อ จึงใช้เป็นข้อคำถามในการเก็บข้อมูลได้

2. เมื่อนำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้ว จึงนำมาทดสอบวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (reliability analysis) โดยการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามสูตรของ Cronbach's Alpha Coefficient (จารูวรรณ กิตตินราภรณ์, (2550) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ 0.84

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลอง จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

4. นำผลการศึกษาที่พบจากแบบสอบถาม มาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. โดยทำเรื่องขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวจากภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ถึงผู้บริหาร บริษัท ฮิตาชิ แคปิตอล (ประเทศไทย)

จำกัด แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แนบรายละเอียดเกี่ยวกับการวิจัยและการศึกษาวัตถุประสงค์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการที่ บริษัท ฮิตาชิ แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยเริ่มเก็บตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 วัน

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับ จำนวน 50 ชุด เพื่อนำมาดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม 50 ชุด จากนั้นนำมาลงคะแนนตามรหัสที่กำหนดและนำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลไปวิเคราะห์ผล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version ใช้สำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติทั้งหมด โดยใช้ สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ดังจะกล่าวต่อไป

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รวมทั้งการค้นจากข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อรวบรวมข้อมูล สรุปผลเพื่อใช้อ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีจากหนังสือต่าง ๆ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย ข้อมูลจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามโดยจำแนกข้อมูลแยกออกเป็นประเด็นตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยที่ตั้งไว้ และตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งหนึ่งว่าข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนเพียงพอเหมาะสมแก่การนำไปวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล แล้วหรือไม่ ในกรณีที่ข้อมูลที่ได้มา มีความสอดคล้องกันผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) และหากมีข้อมูลส่วนใดที่ยังไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยก็ทำการเก็บข้อมูลในส่วนที่ขาดหายไปเพิ่มเติมใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ครบถ้วนสมบูรณ์ต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่อนำเสนอในรูปแบบของรูปตารางประกอบความเรียง เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ในหัวข้อต่อไปนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 หัวข้อสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นหัวข้อเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงอุปสรรคใช้ภาษาอังกฤษและระดับความต้องการของหัวข้อ ที่ต้องการเรียนรู้ ซึ่งจะวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) มีเกณฑ์พิจารณา คือ

- 4.51–5.00 หมายถึง เป็นค่าที่อยู่ในระดับมากที่สุด
  - 3.51–4.50 หมายถึง เป็นค่าที่อยู่ในระดับมาก
  - 2.51–3.50 หมายถึง เป็นค่าที่อยู่ในระดับปานกลาง
  - 1.51–2.50 หมายถึง เป็นค่าที่อยู่ในระดับน้อย
  - 1.00–1.50 หมายถึง เป็นค่าที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ค่าร้อยละ ใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น}}{\text{ความถี่ทั้งหมด}} \times 100$$

2. ค่าเฉลี่ย ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ X แทน ข้อมูล

X แทน ค่าเฉลี่ย

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

$\sum$  แทน ผลรวม

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตร S.D} = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$  แทน ผลรวมของข้อมูล

$(\sum X)^2$  แทน ผลรวมของข้อมูลแต่ละคนยกกำลังสอง

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

## 5. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การสำรวจการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานในบริษัท ระหว่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทข้ามชาติครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์นำมารวบรวม

ข้อมูล ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ประเด็นที่กำหนดไว้ โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์ที่ได้มาเป็นตารางประกอบการ บรรยาย และสรุปอภิปรายผลในเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน ในพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทข้ามชาติ รวมถึงสำรวจหาวัตถุประสงค์ของการใช้ภาษาอังกฤษและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ จากพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินงานวางแผนจัดหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษได้อย่างเหมาะสม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ฮิตาชิ แคนปีตอล (ประเทศไทย) จำกัด และได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังแผนกต่าง ๆ ของบริษัท ทั้งสิ้นจำนวน 50 ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 36 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 72%

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแยกการวิเคราะห์ข้อมูลและการแสดงผลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่พนักงานใช้ในบริษัท

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบที่ ต้องการต่อการจัดอบรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและตำแหน่ง

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	14	38.90

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	22	61.10
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.10 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 38.90 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 25-30 ปี	3	8.30
อายุ 31-35 ปี	16	44.40
อายุ 36-40 ปี	14	38.90
อายุมากกว่า 40 ปี	3	8.30
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.40 รองลงมาคือ อายุในช่วง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.90 อายุในช่วง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.30 และอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.30 และตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกวุฒิการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	20	55.60
ปริญญาโท	16	44.40
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมา และระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 44.40 ตามลำดับ

**ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก  
ประสบการณ์ทำงาน**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5-10 ปี	17	47.20
11-15 ปี	10	27.80
มากกว่า 15 ปี	9	25.00
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานช่วง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมาเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.80 และเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

**ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกแผนก**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
แผนกส่งเสริมการตลาด	12	33.30
แผนกบัญชี	7	19.40
แผนกไอที	11	30.60
แผนกสัญญา	3	8.30
แผนกอนุมัติสินเชื่อ	3	8.30
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

จากตาราง 5 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจากแผนกส่งเสริมการตลาด คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงเป็นพนักงานจากแผนกไอที คิดเป็นร้อยละ 30.60 เป็นพนักงานจากแผนกบัญชี คิดเป็นร้อยละ 19.40 เป็นพนักงานจากแผนกสัญญา คิดเป็นร้อยละ 8.30 และเป็นพนักงานจากแผนกอนุมัติสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบของการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่พนักงานใช้ในบริษัท  
จากรูปแบบของการสื่อสาร

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความถี่ของการสื่อสาร  
ด้วยภาษาอังกฤษกับบุคคลต่าง ๆ ขณะปฏิบัติงาน

หัวข้อ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ลูกค้า	3.72	1.24	มาก
2. ผู้ร่วมงาน (ชาวไทย)	1.96	1.02	น้อย
3. ผู้ร่วมงาน (ชาวต่างชาติ)	4.52	0.87	มากที่สุด
4. หัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา	3.68	1.18	มาก
5. ลูกน้อง/ผู้ใต้บังคับบัญชา	2.24	1.45	น้อย
6. ผู้จัดจำหน่าย/ผู้รับเหมา(suppliers/contractors)	3.48	1.26	ปานกลาง
รวม	3.27	1.17	ปานกลาง

จากตาราง 6 ความถี่ของการสื่อสารระหว่างบุคคลในภาษาอังกฤษ จากข้อมูลพบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษโดยเฉพาะกับผู้ร่วมงานที่เป็นชาวต่างชาติ ( $\bar{x}=4.52$ ) กับลูกค้า ( $\bar{x}=3.72$ ) และหัวหน้างาน ( $\bar{x}=3.68$ ) ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารด้วยทักษะ  
ภาษาอังกฤษในบริษัทของพนักงานในขณะปฏิบัติงาน

หัวข้อ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>1. ทักษะการฟัง</b>			
1.1 มีส่วนร่วมในบทสนทนาต่อหน้ารับฟังในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน	3.88	1.05	มาก
1.2 มีส่วนร่วมในบทสนทนาต่อหน้ารับฟังในเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้อง กับงาน	3.72	0.94	มาก
1.3 การฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์	4.08	0.81	มาก
1.4 การรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น	3.88	0.83	มาก
1.5 การฟังการประชุมร่วมกับลูกค้าหรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่ใช้ ภาษาอังกฤษเป็นหลัก	3.84	1.02	มาก
1.6 การเข้ารับฟังการฝึกอบรม หรือการประชุมภายในที่ใช้ภาษาอังกฤษ เป็นหลัก	3.96	1.02	มาก
1.7 การเข้ารับฟังการนำเสนอ	3.80	0.87	มาก
รวม	3.88	0.94	มาก

## ตาราง 7 (ต่อ)

หัวข้อ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>2. ทักษะการพูด</b>			
2.1 มีส่วนร่วมในบทสนทนาต่อหน้าพูดคุยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน	3.76	1.01	มาก
2.2 มีส่วนร่วมในบทสนทนาต่อหน้าพูดคุยในเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	3.56	1.00	มาก
2.3 การพูดคุยสนทนาทางโทรศัพท์	3.68	0.99	มาก
2.4 การพูดให้คำแนะนำ เสนอความคิดเห็น	3.64	0.86	มาก
2.5 การพูดเจรจาต่อรอง	3.72	0.98	มาก
2.6 เป็นผู้นำเสนอ/อธิบายเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท	3.64	1.00	มาก
2.7 การสอบถามข้อมูลรายละเอียด	3.96	0.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.96</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ทักษะการอ่าน</b>			
3.1 การอ่านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้องาน เช่น แบบฟอร์ม ข้อมูลลูกค้า-คู่ค้า	4.04	0.74	มาก
3.2 การอ่านสัญญา/ข้อตกลง	3.88	3.88	มาก
3.3 การอ่านอีเมล	4.36	0.76	มาก
3.4 การอ่านรายงานการประชุม/ระเบียบวาระต่าง ๆ	3.76	1.05	มาก
3.5 การอ่านบทความ/วารสารที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์	3.92	1.00	มาก
3.6 การอ่านเอกสารบอกคุณสมบัติหรือรายละเอียดผลิตภัณฑ์/แคตตาล็อก	4.12	1.01	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ทักษะการเขียน</b>			
4.1 การเขียนรายงาน	3.72	1.07	มาก
4.2 การเขียนสัญญา/ข้อตกลง	3.68	1.07	มาก
4.3 การเขียนจดหมาย	3.72	1.21	มาก
4.4 การเขียนอีเมล	4.24	0.93	มาก
4.5 การเขียนรายงานการประชุม/ระเบียบวาระต่าง ๆ	3.48	1.23	มาก
4.6 การเขียนแผนปฏิบัติงาน	3.52	1.16	มาก
4.7 การเขียนงานนำเสนอ (Presentation)	4.08	1.08	มาก
4.8 การกรอกฟอร์มเอกสาร	3.84	1.07	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>1.10</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.70</b>	<b>1.04</b>	<b>มาก</b>

จากข้อมูลในตาราง 7 แสดงถึงรูปแบบการสื่อสารด้วยทักษะภาษาอังกฤษต่าง ๆ ที่พนักงานใช้ขณะการปฏิบัติงานในบริษัท (เช่น การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน) โดยพนักงานมีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการสื่อสารโดยใช้ทักษะด้านการอ่าน ( $\bar{x}=4.01$ ) ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการอ่านอีเมล ( $\bar{x}=4.36$ ) ส่วนทักษะอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นทักษะด้านการฟัง ( $\bar{x}=3.88$ ) เช่น การฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ ทักษะด้านการเขียน ( $\bar{x}=3.79$ ) เช่น การเขียนอีเมล และทักษะด้านการพูด ( $\bar{x}=3.71$ ) เช่น การสอบถามข้อมูลรายละเอียด ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริษัทของพนักงาน

หัวข้อ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
<b>1. ด้านการฟัง</b>			
1.1 ไม่เข้าใจคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคยหรือศัพท์เทคนิค/ศัพท์เฉพาะ	3.68	1.03	มาก
1.2 ไม่เข้าใจประโยคที่มีความซับซ้อน	3.56	1.33	มาก
1.3 ไม่เข้าใจสำเนียงของผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา (Non-native speakers)	3.84	1.14	มาก
1.4 ไม่เข้าใจบทสนทนาทางโทรศัพท์	3.82	1.13	มาก
1.5 ไม่สามารถจับใจความจากผู้พูดได้	3.24	1.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>1.17</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านการพูด</b>			
2.1 รู้สึกขาดความมั่นใจเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ	3.16	1.28	มาก
2.2 ไม่สามารถใช้คำที่เหมาะสมได้ในทันที	3.40	1.23	มาก
2.3 ไม่สามารถออกเสียงได้อย่างถูกต้อง	3.16	1.21	มาก
2.4 ไม่สามารถใช้ไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง	3.44	1.33	มาก
2.5 ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายและซับซ้อนได้	3.52	1.33	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.34</b>	<b>1.28</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านการอ่าน</b>			
3.1 ไม่สามารถเดาความหมายของคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคยได้	3.32	1.15	มาก
3.2 ไม่สามารถจับประเด็นจากข้อความที่อ่าน	3.08	1.22	มาก
3.3 ไม่สามารถเข้าใจประโยคหรือข้อความยาว ๆ ได้	3.32	1.22	มาก
3.4 ไม่เข้าใจคำศัพท์ทางเทคนิค/ศัพท์เฉพาะ	3.40	1.35	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.28</b>	<b>1.23</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 8 (ต่อ)

หัวข้อ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
<b>4.ด้านการเขียน</b>			
1.1 ไม่สามารถเขียนสะกดคำได้อย่างถูกต้อง	2.88	1.09	ปานกลาง
1.2 ไม่สามารถใช้คำศัพท์ได้อย่างถูกต้อง	3.16	1.18	มาก
1.3 ไม่สามารถไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง	3.40	1.29	มาก
1.4 ไม่สามารถเขียนให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันได้	3.28	1.17	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.18</b>	<b>1.18</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.34</b>	<b>1.22</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากข้อมูลในตาราง 8 แสดงถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในขณะที่พนักงานใช้รูปแบบการสื่อสารด้วยทักษะภาษาอังกฤษต่าง ๆ (เช่น การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน) โดยพนักงานมีแนวโน้มที่จะพบปัญหารูปแบบการสื่อสารมากในการทักษะด้านการฟัง ( $\bar{x}=3.66$ ) ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการสนทนาเนื่องจากไม่เข้าใจสำเนียงของผู้สนทนาที่ผู้พูดไม่ใช่เจ้าของภาษา (Non-native speakers) ( $\bar{x}=3.96$ ) ส่วนทักษะอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นทักษะด้านการพูด ( $\bar{x}=3.50$ ) ที่ประสบปัญหาไม่สามารถพูดแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายและซับซ้อนได้ และทักษะด้านการอ่าน ( $\bar{x}=3.44$ ) ที่ประสบปัญหาไม่เข้าใจคำศัพท์ทางเทคนิคหรือศัพท์เฉพาะ ท้ายสุดคือ ทักษะด้านการเขียน ( $\bar{x}=3.34$ ) ที่ประสบปัญหาไม่สามารถใช้ไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบที่ต้องการต่อการจัดอบรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการฝึกอบรม บุคคลที่เป็นผู้ทำการสอน และทักษะที่ต้องการมุ่งเน้น

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความประสงค์ของพนักงานที่จะเข้าร่วมรับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการเข้าร่วม	25	69.40
ไม่ต้องการเข้าร่วม	11	30.60
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

จากตาราง 9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสนใจเข้าร่วมรับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 69.40 และผู้ที่ไม่สนใจเข้าร่วมรับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 30.60 ตามลำดับ

**ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาของการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารที่พนักงานต้องการ**

ช่วงเวลาของการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงพักกลางวัน	1	4.00
ช่วงหลังเลิกงาน	17	68.00
วันเสาร์	6	24.00
อื่น ๆ (ตอนเช้าก่อนเข้างาน)	1	4.00
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

จากตาราง 10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมในช่วงหลังเลิกงาน คิดเป็นร้อยละ 68.00 ส่วนผู้ที่ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมในวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 24.00 ผู้ที่ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมในช่วงพักกลางวัน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และผู้ที่ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมในช่วงเช้าก่อนเข้างาน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

**ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษต่อสัปดาห์**

ความถี่ต่อสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/สัปดาห์	10	40.00
2 ครั้ง/สัปดาห์	12	48.00
ทุกวัน	3	12.00
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

จากตาราง 11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรม 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 48.00 ส่วนผู้ที่ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรม 1 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 40.00 และผู้ที่ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาของการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในแต่ละครั้ง

ระยะเวลาในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1 ชั่วโมง/ครั้ง	14	56.00
1.30 ชั่วโมง/ครั้ง	8	32.00
2 ชั่วโมง/ครั้ง	1	4.00
อื่น ๆ (30 นาที/ครั้ง)	1	4.00
อื่น ๆ (45 นาที/ครั้ง)	1	4.00
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

จากตาราง 12 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องให้ระยะเวลาในการฝึกอบรมในแต่ละครั้งอยู่ที่ 1 ชั่วโมง/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56.00 ส่วนความนานในการฝึกอบรมที่ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.00 นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ต้องการในระยะเวลา 2 ชั่วโมง/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.00 และระยะเวลา 30 นาที/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.00 และระยะเวลา 45 นาที/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาโดยรวมทั้งหมดในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่โครงการ

ระยะเวลาตลอดหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
30 ชั่วโมง	18	72.00
40 ชั่วโมง	5	20.00
50 ชั่วโมง	2	8.00
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

จากตาราง 13 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ระยะเวลาในการอบรมตลอดหลักสูตรควรอยู่ที่ 30 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 72.00 ส่วนระยะเวลา 40 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 20.00 และระยะเวลา 50 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านทักษะต่าง ๆ ที่จะเรียนโดยจำแนกตามบุคคลผู้ทำการสอนที่พนักงานต้องการ

หัวข้อทักษะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ทักษะการฟัง</b>		
ผู้สอนเป็นชาวไทย	0	0.00
ผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา	25	100.00
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>ทักษะการพูด</b>		
ผู้สอนเป็นชาวไทย	0	0.00
ผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา	25	100.00
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>ทักษะการอ่าน</b>		
ผู้สอนเป็นชาวไทย	3	12.00
ผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา	22	88.00
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>ทักษะการเขียน</b>		
ผู้สอนเป็นชาวไทย	1	4.00
ผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา	24	96.00
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

จากตาราง 14 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ต้องการให้บุคคลผู้ทำการสอนในทักษะการฟังและในทักษะการพูดเป็นผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา คิดเป็นร้อยละ 100.00 ด้านทักษะการอ่านต้องการให้เป็นผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา คิดเป็นร้อยละ 88.00 และผู้สอนเป็นชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ ส่วนในทักษะการเขียนต้องการให้เป็นผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา คิดเป็นร้อยละ 96.00 และผู้สอนเป็นชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่พนักงานต้องการให้จัดอบรม

หัวข้อ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ทักษะการฟัง	4.44	0.51	มาก
ทักษะการพูด	4.60	0.50	มากที่สุด
ทักษะการอ่าน	4.32	0.69	มาก

ตาราง 15 (ต่อ)

หัวข้อ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ทักษะการเขียน	4.44	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่า ทักษะที่พนักงานต้องการให้จัดการฝึกอบรมมากที่สุด คือ ทักษะการพูด ( $\bar{x}=4.60$ ) รองลงมาคือ ทักษะการฟัง ทักษะการเขียน และทักษะการอ่าน ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากระดับความจำเป็นต่อความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

หัวข้อ	$\bar{X}$	SD	ระดับความจำเป็น
1. การสมัครงาน/หางาน	4.75	0.50	มากที่สุด
2. การทำงาน	4.61	0.50	มากที่สุด
3. การได้รับโปรโมท/โอกาส/สิทธิพิเศษ	4.39	0.69	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.58</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษในการทำงานอย่างมาก เนื่องด้วยการใช้ภาษาอังกฤษในบริษัท เพื่อการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งสำหรับการสมัครงาน และการทำงาน รวมถึงความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการจัดอบรมการเรียนภาษาอังกฤษที่ต้องการ จำแนกตามเวลาในการฝึกอบรม บุคคลที่เป็นผู้ทำการสอน และทักษะที่ต้องการมุ่งเน้น โดยจากแบบสอบถามทั้งหมด 36 ชุด พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 69.40 และผู้ที่ไม่ประสงค์จะเข้าร่วมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 30.60 ตามลำดับ ซึ่งช่วงเวลาการฝึกอบรมที่พนักงานต้องการ คือ ช่วงหลังเลิกงาน คิดเป็นร้อยละ 68.00 ความถี่ในการฝึกอบรมที่พนักงานต้องการ อยู่ที่ 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 48.00 โดยในแต่ละครั้งจะใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรม ครั้งละ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 56.00 รวมระยะเวลาตลอดหลักสูตรให้อยู่ที่ 30 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 72.00 ส่วนผู้ทำการสอนในการฝึกอบรมนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เป็นผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา (Native speakers) เป็นที่ต้องการ



มากที่สุด ส่วนทักษะที่พนักงานต้องการให้จัดการฝึกอบรมทั้ง 4 ทักษะโดยรวมอยู่ในระดับมาก และทักษะที่ได้ระดับมากที่สุด คือ ทักษะการพูด ( $\bar{x}=4.60$ ) รองลงมาคือ ทักษะการฟัง ทักษะการเขียน และทักษะการอ่านตามลำดับ

## บทที่ 5

### บทสรุป

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทข้ามชาติในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสรุปผลการวิจัย ตามลำดับดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮิตาชิ แคนปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อสำรวจปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท ฮิตาชิ แคนปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อสำรวจความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ แคนปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ต่อรูปแบบของหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ฮิตาชิ แคนปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด และได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังแผนกต่าง ๆ ของบริษัท ทั้งสิ้น 50 ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 36 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 72%

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำตอบเป็นเลือกตอบ (Check list) โดยมีคำถามจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2-4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของการใช้ภาษาอังกฤษในบริษัท และปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์เป้าหมาย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert โดยมีคำถามจำนวนทั้งหมด 56 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบที่พนักงานต้องการในการจัดอบรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำตอบเป็นเลือกตอบ (Check list) โดยมีคำถามจำนวนทั้งหมด 8 ข้อ

## สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติงาน และสำรวจปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท ฮิตาชิ แคนปีดอล (ประเทศไทย) จำกัด สรุปผลได้ดังนี้

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.1 มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.4 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.6 มีประสบการณ์ทำงานช่วง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.2 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังอยู่ในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการจากแผนกส่งเสริมการตลาด คิดเป็นร้อยละ 33.3

### 1. การวิเคราะห์ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในบริษัท

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยภาษาอังกฤษ ส่วนมากมีการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษโดยเฉพาะกับผู้ร่วมงานที่เป็นชาวต่างชาติที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.52 ในส่วนของรูปแบบการสื่อสารด้วยทักษะภาษาอังกฤษต่าง ๆ ที่พนักงานใช้ขณะปฏิบัติงานในบริษัท พนักงานใช้ทักษะด้านการอ่านมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ยรวม 4.01 โดยในการใช้ทักษะนี้ ผู้ใช้จะเน้นไปที่ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการอ่านอีเมล ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ย 4.36 เนื่องจากการรับ-ส่ง อีเมลเป็นวิธีการสื่อสารที่ใช้ในการติดต่อในขณะปฏิบัติงานเป็นส่วนมา

### 2. การวิเคราะห์ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริษัท

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ใช้รูปแบบการสื่อสารด้วยทักษะภาษาอังกฤษต่าง ๆ (เช่น การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน) โดยรวมพบว่าพนักงานประสบปัญหาการสื่อสารในระดับมากโดยเฉพาะทักษะด้านการฟัง ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.52 ซึ่งจะนำไปสู่การไม่เข้าใจสำเนียงของคู่สนทนาที่ผู้พูดไม่ใช่เจ้าของภาษา (Non-native speakers)

เมื่อวิเคราะห์ถึงข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามถึงรูปแบบของการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษนั้น โดยรวมพบว่าพนักงานที่ต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 69.40 ช่วงเวลาการฝึกอบรมที่พนักงานต้องการ คือ ช่วงหลังเลิกงาน คิดเป็นร้อยละ 68.00 โดยต้องการให้มีการจัดอบรม 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ และในแต่ละครั้งจะใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรม ครั้งละ 1 ชั่วโมง รวมระยะเวลาตลอดหลักสูตรทั้งหมด 30 ชั่วโมง ส่วนผู้ทำการสอนในการฝึกอบรมนั้น ผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา (Native speakers) เป็นที่ต้องการมาก

ที่สุดและทักษะที่พนักงานต้องการเน้นในการฝึกอบรมมากที่สุด คือ ทักษะการพูด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังมีความเห็นว่า การจะร่วมงานในบริษัทข้ามชาตินั้นความสามารถด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในการทำงาน นั้นมีความจำเป็นอย่างมาก โดยมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.58 ทั้งในแง่สำหรับการสมัครงาน และการทำงาน รวมถึงความก้าวหน้าในการทำงาน

### การอภิปรายผลการวิจัย

ผลสำรวจวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติงานนั้น ในเบื้องต้นพบว่าการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษระหว่างบุคคลขณะปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับผู้ร่วมงานที่เป็นชาวต่างชาติอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติและหัวหน้างานที่เป็นชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้จัดการ/ผู้รับเหมา และลูกน้องรวมถึงผู้ร่วมงานชาวไทยนั้น อยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับน้อยตามลำดับ ทั้งนี้พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการใช้ทักษะเพื่อการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน) ซึ่งหมายถึงการสื่อสารในการทำงานเป็นวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กริช ราชประสิทธิ์และแสงจันทร์ เหมชัว, (2557) ว่าภาษาอังกฤษเป็นองค์ประกอบหนึ่งในระบบนิเวศทางภาษาของการทำงานในปัจจุบันซึ่งเป็นภาษากลางทางธุรกิจ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน, (2557) ที่ชี้ให้เห็นว่าภาษาอังกฤษมักจะถูกใช้เป็นภาษาสากลในการสื่อสาร ช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ร่วมงานและลูกค้า

ส่วนของรูปแบบการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่พนักงานระดับปฏิบัติการใช้ในบริษัทที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ การอ่าน (ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ย 4.36) และการเขียนอีเมล (ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ย 4.24) เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้นี้ของ กฤษณะ โฆษชุนพันธ์, (2559) ลุมนธ์ปวีร์ เพชรรัตน์, (2555) และกริช ราชประสิทธิ์ และแสงจันทร์ เหมชัว, (2557) ที่ชี้ให้เห็นว่า ในส่วนของรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า (Interposed communication) นั้น ทักษะการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจที่สำคัญที่สุด คือ ทักษะด้านการอ่านและการเขียน เป็นต้น เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนมากจะปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของ Back Office เช่น ฝ่ายส่งเสริมการตลาด ฝ่ายการเงิน ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายปฏิบัติการข้อมูล

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ อันมีหน้าที่บริหารจัดการงานอยู่เบื้องหลัง เพื่อสนับสนุนการทำงาน ของส่วน Front Office เช่น ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการ เป็นต้น

ส่วนปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริษัทขณะที่พนักงานระดับ ปฏิบัติการใช้รูปแบบการสื่อสารด้วยทักษะภาษาอังกฤษ โดยรวมพบว่าพนักงานประสบปัญหา การสื่อสารในระดับมากเกี่ยวกับทักษะด้านการฟัง เมื่อปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการสนทนา พนักงานประสบปัญหาการไม่เข้าใจสำเนียงของคู่สนทนาที่ผู้พูดไม่ใช่เจ้าของภาษา (Non-native speakers) เนื่องจากบริษัทข้ามชาติที่ทำการสำรวจในครั้งนี้มีบริษัทแม่อยู่ที่ประเทศญี่ปุ่นทำให้ ผู้ร่วมงานและลูกค้าจึงเป็นชาวญี่ปุ่นเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางใน การสื่อสารระหว่างการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wu, (2013) ที่ทำการศึกษาพนักงาน ที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นว่า การฟังนั้นเป็นปัญหาหลักในการสนทนาของ พนักงานในบริษัท เนื่องจากไม่เข้าใจและไม่คุ้นชินกับการออกเสียงและสำเนียงของผู้ร่วมงาน ชาวญี่ปุ่น

นอกจากนี้เมื่อสำรวจความต้องการของพนักงานต่อรูปแบบในการจัดอบรมการเรียน ภาษาอังกฤษ พบว่าทักษะที่พนักงานต้องการเน้นในการจัดการฝึกอบรมมากที่สุด คือ ทักษะการพูด โดยเน้นไปที่เนื้อหาที่ตรงกับการปฏิบัติงานให้สามารถใช้งานได้จริงและรวดเร็ว เมื่อพิจารณาถึง การจัดหลักสูตรโดยอิงตามแนวคิดของ Hutchinson and Waters, (1987) ในการสอบถาม และวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนแล้วนั้น พบว่าสามารถจัดหลักสูตรที่จะมาตอบสนอง ทั้งในสิ่งที่ต้องการ คือ ทักษะการพูด ควบคู่ไปกับสิ่งที่ขาด(มีปัญหา) คือ ทักษะการฟัง ซึ่งในกรณีศึกษานี้อาจจัดรูปแบบการฝึกทักษะด้วยการฟังที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ลอง คาดเดาและพูดได้ตอบคำถาม เป็นต้น เนื่องจากการฟังและการพูดนั้นเกี่ยวข้องกันอย่าง ใกล้ชิดในการเรียนภาษา ซึ่งงานวิจัยของ Wise, (2013) ได้สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของการฟังและคุณภาพของการพูดว่าทักษะการฟังจะสามารถช่วยอธิบาย และคาดการณ์รูปแบบของการพูดขณะมีการสนทนาได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Abu, (2017) ที่ศึกษาในกลุ่มนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยว่า ทักษะการฟังนั้นมีความสัมพันธ์ อย่างใกล้ชิดและมีผลกระทบต่อการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

**ข้อเสนอแนะ**

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการไปยังอุตสาหกรรมอื่น ๆ
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองเข้าร่วมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กริช ราชประสิทธิ์ และแสงจันทร์ เข็มข้าว. (2015). The English Language & Communication in the International Workplace: An Examination of Thai Computer Engineering Professionals. **Source: 3L: Southeast Asian Journal of English Language Studies**. Retrieved December 14, 2015, from <http://ejournal.ukm.my/3l/article/view/9222.html>
- กฤษณะ โฆษุณพันธ์. (2559) กรณีศึกษาวิศวกรไทยที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. **สุทธิปริทัศน์**. 30(9),146-159.
- จารุวรรณ กิตตินราภรณ์. (2550). พฤติกรรมการเปิดรับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต “เวิลด์ ไวด์เว็บ” (World Wide Web: WWW) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. ศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ
- ฉัตรชนก ศิริโสภณกิจสกุล. (2558). การสื่อสารการตลาดที่สัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ กษ.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ฐมนต์ปวีร์ เพชรรัตน์. (2555). การสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการประเมินตำราเรียนในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานสายปิโตรเลียมนอกชายฝั่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ทัตทริยา เรือนคำ และยุทธศักดิ์ ชื่นใจชน. (2559). การสำรวจการรับรู้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของวิทยาลัยพณิชยการปิ๊งพระพิฆณุโลก. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง**. 5(2), 77-94.
- นุจรินทร์ อัครเมฆโสภณ. (2552). ประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคลในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย: ศึกษากรณี ใจดีแปลให้ของบริษัทดีแทค. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ยุพาภรณ์ พิริยศิลป์. (2557). ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น. **วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย**. 9(2), 16-30.
- เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน. (2557). การใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพของบัณฑิตไทยในเขตกรุงเทพฯ. **วารสารปัญญาภิวัฒน์**. 5(2), 50-85.
- สุกิตา กาทิณัฐ และนิสากร จารุมณี. (2558). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่



- ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558.วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 7(2), 42-64.
- สมศรี ดวงสุวรรณ. (2549). การพัฒนาแบบฝึกการอ่านภาษาอังกฤษเทคนิค สำหรับ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 สาขางานยานยนต์ วิทยาลัย เทคโนโลยีและอุตสาหกรรมการต่อเรือพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ กษ.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- อภิรพรรณ วาสกุล. (2549). ภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการพูดสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่แผนก บริการลูกค้าของธนาคารนานาชาติ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- Abu, K. (2017). On the relationship between listening and speaking grades of Al Balqa applied university English as a foreign language students. **International Education Studies**. Retrieved November 14, 2016 from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1164230.pdf>
- Akua, O. and Emmanuel,A. (2014). Communication in the workplace: guidelines for improving effectiveness. **Global Journal of commerce & management perspective**. Retrieved September 24, 2016, from [https://www.researchgate.net/publication/304782482\\_COMMUNICATION\\_IN\\_THE\\_WORKPLACE\\_GUIDELINES\\_FOR\\_IMPROVING\\_EFFECTIVENESS.html](https://www.researchgate.net/publication/304782482_COMMUNICATION_IN_THE_WORKPLACE_GUIDELINES_FOR_IMPROVING_EFFECTIVENESS.html)
- Cambridge, D. (2016). global analysis of language skills in the workplace. **English at Work**. Retrieved September 14, 2016, from <http://englishatwork.cambridgeenglish.org/>
- Evans, S. (2013). Perspectives on the Use of English as a Business Lingua Franca in Hong Kong. **Journal of Business Communication**. Retrieved September 14, 2016, from [https://www.researchgate.net/publication/258154060\\_Perspectives\\_on\\_the\\_Use\\_of\\_English\\_as\\_a\\_Business\\_Lingua\\_Franca\\_in\\_Hong\\_Kong](https://www.researchgate.net/publication/258154060_Perspectives_on_the_Use_of_English_as_a_Business_Lingua_Franca_in_Hong_Kong)
- Gerritsen, M. and Nickerson, C. (2011). Business English: a lingua franca? Communication Director. **Magazine for Corporate Communication and Public Relations**. Retrieved September 14, 2016, from <https://marinelgerritsen.files.wordpress.com/2011/12/gerritsen-and-nickerson-2011.pdf>
- Hutchinson, T. and Waters, A. (1987). English for Specific Purposes: A learning-centered approach. **Cambridge: Cambridge University Press**. From [https://assets.cambridge.org/97805213/18372/excerpt/9780521318372\\_excerpt.pdf](https://assets.cambridge.org/97805213/18372/excerpt/9780521318372_excerpt.pdf)

- Kaku, J. (2016). English as an official language: A comparative study of language policy in Japan and Rwanda. **Education and Research Waseda University Honjo Senior High School**. Retrieved September 14, 2016, from <http://jairo.nii.ac.jp/0069/00030357.html>
- Krejcie, V. and Morgan, W. (1970). Determining sample size for research activities. **EDUCATIONAL AND PSYCHOLOGICAL MEASUREMENT**. Retrieved November 30, 2016, from [https://home.kku.ac.th/sompong/guest\\_speaker/KrejcieandMorgan\\_article.pdf](https://home.kku.ac.th/sompong/guest_speaker/KrejcieandMorgan_article.pdf)
- Nuemaihom, A. (2017). Need analysis of English for specific purposes (ESP) for 7–Eleven employees: a case study in Buriram province. **Research and development journal Suan Sunandha Rajabhat university**. Retrieved November 14, 2016, from <http://www.rdi.ssru.ac.th/irdjournal/index.php/ISSN2229-2802/article/view/357/327>
- Peena, T. (2014). Importance of English and Communication Skills for Technical Professionals. **IJSR–INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH**. Retrieved October 14, 2016, from [https://www.worldwidejournals.com/international-journal-of-scientific-research\(IJSR\)/recent\\_issues\\_pdf/2014/April/April\\_2014\\_1396445084\\_131fa\\_72.pdf](https://www.worldwidejournals.com/international-journal-of-scientific-research(IJSR)/recent_issues_pdf/2014/April/April_2014_1396445084_131fa_72.pdf)
- Roger, D. and Shoemaker, M. (1971). **Empowering Leadership and its Relationship to student Academic Performance**. Dissertation International. ph.D., Oxford University, London.
- Robinson, C. (1991). ESP today: a practitioner's guide. **New York: Prentice Hall International**, Retrieved September 30, 2016, From <https://book.onepdf.us/esp-today-robinson.pdf>
- Sukit, L. (2011). Intercultural communication obstacles in a Japanese company: a case study into cross-cultural effect and difficulties in English communication of Thai employees at Toyota Tsusho (Thailand) Co., Ltd. **Thammasat University, Bangkok**. Retrieved October 14, 2016, from <http://digi.library.tu.ac.th/lg/0639/01title-contents.pdf>
- Sethi, D. and Seth, M. (2009). Interpersonal communication: Lifeblood of an organization. **ICFAI University Press**. Retrieved September 14, 2016, From <https://iims.uthscsa.edu/sites/iims/files/Novel/communication/Communication-5.pdf>
- Wise, A. (2013). Relationships between Listening and Speaking in Online Discussions: An Empirical Investigation. **Simon Fraser University**. Retrieved November 14, 2016 from <https://www.sfu.ca/~afw3/research/e-listening/resources/WiseEtAl-CSLC2013-ListeningAndSpeakingConnections.pdf>

Wu, Y. (2013). Business English as a Lingua Franca (BELF). **International Education Studies Published by Canadian Center of Science and Education**. Retrieved September 14, 2016, from <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ies/article/view/30783>.com

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ

### รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ แก้วนุช อาจารย์สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน  
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
2. ดร.อดุลย์ จันทา ครูใหญ่ โรงเรียนกวดวิชาบ้านตะกร้อ

ภาคผนวก ข เครื่องมือการวิจัย

APPENDIX

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริษัท

Part 1 Demographic Information ข้อมูลทั่วไป

- |                    |   |   |
|--------------------|---|---|
| 1. เพศ             | <input type="checkbox"/> ชาย                    | <input type="checkbox"/> หญิง                     |
| 2. อายุ            | <input type="checkbox"/> 25-30 ปี               | <input type="checkbox"/> 31-35 ปี                 |
|                    | <input type="checkbox"/> 36-40 ปี               | <input type="checkbox"/> 41-50 ปี                 |
|                    | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี          |   |
| 3. วุฒิการศึกษา    | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี              | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท                 |
|                    | <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก              | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....              |
| 4. ประสบการณ์ทำงาน | <input type="checkbox"/> 5-10 ปี                | <input type="checkbox"/> 11-15 ปี                 |
|                    | <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปี          |   |
| 5. ตำแหน่ง         | <input type="checkbox"/> ส่งเสริมการตลาด        | <input type="checkbox"/> บัญชี                    |
|                    | <input type="checkbox"/> ไอที                   | <input type="checkbox"/> ติดตามหนี้สิน collection |
|                    | <input type="checkbox"/> สัญญา                  | <input type="checkbox"/> จัดการทรัพย์สิน          |
|                    | <input type="checkbox"/> อนุมัติสินเชื่อ credit |   |

ส่วนที่ 2 ในด้านความจำเป็นของความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในบริษัท  
ท่านคิดว่า การมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษจะมีประโยชน์ต่อการทำงานในด้านใด  
มากที่สุด

หัวข้อ/ระดับความจำเป็น	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การสมัครงาน/หางาน					
การทำงาน					
การได้รับโปรโมท/โอกาส/สิทธิพิเศษ					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความถี่ของการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในระหว่างบุคคล

หัวข้อ/ระดับ	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ลูกค้า					
ผู้ร่วมงาน (ชาวไทย)					
ผู้ร่วมงาน (ชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย)					
ผู้ร่วมงาน (ชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ต่างประเทศ)					
หัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา					
ลูกน้อง/ผู้ใต้บังคับบัญชา					
ผู้จัดจำหน่าย/ผู้รับเหมา(suppliers/contractors)					
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้วยทักษะภาษาอังกฤษในบริษัท

ข้อ	รูปแบบสถานการณ์	ระดับ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	<b>ทักษะการฟัง</b>					
	1.1 มีส่วนร่วมในบทสนทนาต่อหน้ารับฟังในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน					
	1.2 มีส่วนร่วมในบทสนทนาต่อหน้ารับฟังในเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน					
	1.3 การฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์					
	1.4 การรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น					
	1.5 การฟังการประชุมร่วมกับลูกค้าหรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก					
	1.6 การเข้ารับฟังการฝึกอบรม หรือการประชุมภายในที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก					
	1.7 การเข้ารับฟังการนำเสนอ					
2	<b>ทักษะการพูด</b>					
	2.1 มีส่วนร่วมในบทสนทนาต่อหน้าพูดคุยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน					
	2.2 มีส่วนร่วมในบทสนทนาต่อหน้าพูดคุยในเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน					
	2.3 การพูดคุยสนทนาทางโทรศัพท์					
	2.4 การพูดให้คำแนะนำ เสนอความคิดเห็น					
	2.5 การพูดเจรจาต่อรอง					
	2.6 เป็นผู้นำเสนอ/อธิบายเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท					
	2.7 การสอบถามข้อมูลรายละเอียด					
3	<b>ทักษะการอ่าน</b>					
	3.1 การอ่านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้องาน เช่น แบบฟอร์ม ข้อมูลลูกค้า-คู่ค้า					
	3.2 การอ่านสัญญา/ข้อตกลง					
	3.3 การอ่านอีเมล					



ข้อ	รูปแบบสถานการณ์	ระดับ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	ทักษะการอ่าน (ต่อ)					
	3.4 การอ่านรายงานการประชุม/ระเบียบวาระต่าง ๆ					
	3.5 การอ่านบทความ/วารสารที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์					
	3.6 การอ่านเอกสารบอกคุณสมบัติ หรือรายละเอียดผลิตภัณฑ์/แคตตาล็อก					
4	ทักษะการเขียน					
	4.1 การเขียนรายงาน					
	4.2 การเขียนสัญญา/ข้อตกลง					
	4.3 การเขียนจดหมาย					
	4.4 การเขียนอีเมล					
	4.5 การเขียนรายงานการประชุม/ระเบียบวาระต่าง ๆ					
	4.6 การเขียนแผนปฏิบัติงาน					
	4.7 การเขียนงานนำเสนอ (Presentation)					
	4.8 การกรอกฟอร์มเอกสาร					

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับสาเหตุที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้ภาษาอังกฤษในบริษัท

ข้อ	รูปแบบสถานการณ์	ระดับ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	<b>ด้านการฟัง</b>					
	1.1 ไม่เข้าใจคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคยหรือศัพท์เทคนิค/ศัพท์เฉพาะ					
	1.2 ไม่เข้าใจประโยคที่มีความซับซ้อน					
	1.3 ไม่เข้าใจสำเนียงของผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา (Non-native speakers)					
	1.4 ไม่เข้าใจบทสนทนาทางโทรศัพท์					
	1.5 ไม่สามารถจับใจความจากผู้พูดได้					
	1.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
2	<b>ด้านการพูด</b>					
	2.1 รู้สึกขาดความมั่นใจเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ					
	2.2 ไม่สามารถใช้คำที่เหมาะสมได้ในทันที					
	2.3 ไม่สามารถออกเสียงได้อย่างถูกต้อง					
	2.4 ไม่สามารถใช้ไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง					
	2.5 ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายและซับซ้อนได้					
	2.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
3	<b>ด้านการอ่าน</b>					
	3.1 ไม่สามารถเดาความหมายของคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคยได้					
	3.2 ไม่สามารถจับประเด็นจากข้อความที่อ่าน					
	3.3 ไม่สามารถเข้าใจประโยคหรือข้อความยาว ๆ ได้					
	3.4 ไม่เข้าใจคำศัพท์ทางเทคนิค/ศัพท์เฉพาะ					
	3.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
4	<b>ด้านการเขียน</b>					
	4.1 ไม่สามารถเขียนสะกดคำได้อย่างถูกต้อง					
	4.2 ไม่สามารถใช้คำศัพท์ได้อย่างถูกต้อง					
	4.3 ไม่สามารถไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง					

ชื่อ	รูปแบบสถานการณ์	ระดับ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	ด้านการเขียน (ต่อ)					
	4.4 ไม่สามารถเขียนให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันได้					
	4.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับความต้องการต่อรูปแบบการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริษัท

1. ท่านต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษหรือไม่

ใช่ (หากท่านต้องการเข้าร่วม โปรดตอบคำถามหน้าถัดไป)

ไม่ (หากท่านไม่ต้องการเข้าร่วม โปรดหยุดตอบคำถาม)

2. โปรดระบุทักษะที่ต้องการเรียนในการจัดอบรมภาษาอังกฤษ

ทักษะ	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การฟัง					
การพูด					
การอ่าน					
การเขียน					

3. ช่วงเวลาการฝึกอบรมที่ต้องการ

ช่วงพักกลางวัน

ช่วงเวลาหลังเลิกงาน

วันเสาร์

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ความถี่ในการฝึกอบรมที่ต้องการ

1 ครั้ง ต่อสัปดาห์

2 ครั้ง ต่อสัปดาห์

ทุกวัน

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

## ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	มนพัทธ์ รัตนพิบูลวงษ์
วัน เดือน ปี เกิด	24 ตุลาคม 2529
ที่อยู่ปัจจุบัน	174 หมู่ที่ 7 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
ที่ทำงานปัจจุบัน	-
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	-
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2557	บริษัท Hitachi Capital (Thailand) Co. Ltd., กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2553	บริษัท Brenntag Ingredients (Thailand) Public Company Limited., กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2552	บริษัท King Power International Group Co., Ltd., จังหวัดสมุทรปราการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	ศศ.บ (ศิลปศาสตร์), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์
ผลงานตีพิมพ์	
ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	
มนพัทธ์ รัตนพิบูลวงษ์ (ผู้บรรยาย). (8 มิถุนายน 2562). การสำรวจความต้องการ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท ข้ามชาติ. ในการประชุมวิชาการระดับชาติบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 5 (หน้า 270-287).พะเยา: กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา	
ผลงานตีพิมพ์อื่น ๆ	-