



ปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา

ชญญญินันท์ อินทร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา



ชญัญญ์ อินทร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนารักษากรมนุษย์

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

PROBLEMS AND NEEDS FOR THE DEVELOPMENT OF ENGLISH COMMUNICATION  
SKILLS OF A SELECTED BANK STAFF IN PATTAYA CITY



CHANYANICH INTORN

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF ARTS  
IN HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT  
FACULTY OF EDUCATION  
BURAPHA UNIVERSITY

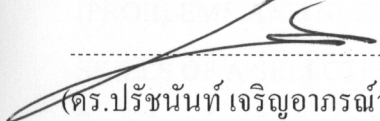
2020

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณา  
วิทยานิพนธ์ของ ชาญนิษฐ์ อินทร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

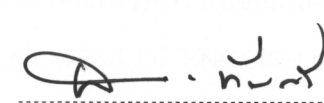
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

  
.....  
(ดร.ปรัชนันท์ เจริญอารมณ์วัฒนา)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

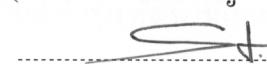
  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพิน ชูชื่น)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

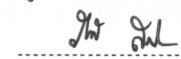
  
..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี)  
..... กรรมการ

(ดร.ปรัชนันท์ เจริญอารมณ์วัฒนา)

  
..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพิน ชูชื่น)

  
..... กรรมการ

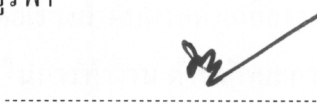
(ดร.ภรณ์ สวัสดิ์-ชูโต)

  
..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. สญา ชีระวิชิตระกุล)

วันที่ ๒๗ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่ ๒๗ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

61920265: สาขาวิชา: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์; ศศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)  
 คำสำคัญ: ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ, พนักงานธนาคาร, ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ชัญญนิษฐ์ อินทร : ปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา.  
 (PROBLEMS AND NEEDS FOR THE DEVELOPMENT OF ENGLISH COMMUNICATION SKILLS OF A SELECTED BANK STAFF IN PATTAYA CITY ) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ปรชชนันท์ เจริญอารมณ์วัฒนา, Ph.D, ระพิน ชูชื่น, Ph.D ปี พ.ศ. 2563.

การศึกษาเรื่องปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัญหาและระดับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานที่เหมาะสม เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อปัญหา, ความจำเป็น และวิธีการพัฒนา หากความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับความจำเป็น โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา จำนวน 80 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการวิจัย พบว่า ระดับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวมเฉลี่ยและรายด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ( $\bar{x}=4.42$ , S.D.=0.74) ด้านทักษะพูด ( $\bar{x}=4.09$ , S.D.=0.75) ด้านทักษะการเขียน ( $\bar{x}=3.90$ , S.D.=0.98) และด้านทักษะการอ่าน ( $\bar{x}=3.49$ , S.D.=1.14) ระดับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวมเฉลี่ยและรายด้านทักษะการพูด ทักษะการเขียน และทักษะการอ่าน มีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก ยกเว้นรายด้าน ทักษะการฟัง มีความจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านทักษะการฟัง ( $\bar{x}=4.59$ , S.D.=0.71) ด้านทักษะพูด ( $\bar{x}=4.37$ , S.D.=0.72) ด้านทักษะการเขียน ( $\bar{x}=4.22$ , S.D.=0.81) และด้านทักษะการอ่าน ( $\bar{x}=3.93$ , S.D.=0.89) วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานที่เหมาะสม พบว่า พนักงานธนาคารมีความต้องการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจัดหลักสูตรฝึกอบรม ทั้ง 4 ทักษะ อยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ พบว่า ด้านเพศ ไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอายุ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับความเห็นเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $r=0.744$  ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย คือ ด้านการวางแผนการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้กับพนักงาน ธนาคาร โดยเฉพาะด้านทักษะการฟัง องค์กรควรส่งเสริม สนับสนุน โดยการเน้นฝึกฝนการฟังเชิงลึก เพื่อให้สามารถจับใจความสำคัญของบทสนทนา ตลอดจนสร้างความคุ้นเคยสำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน

61920265: MAJOR: HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT; M.A. (HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT)

KEYWORDS: PROBLEMS AND NEEDS OF USING ENGLISH FOR COMMUNICATION, ENGLISH FOR COMMUNICATION, BANK STAFF

CHANYANICH INTORN : PROBLEMS AND NEEDS FOR THE DEVELOPMENT OF ENGLISH COMMUNICATION SKILLS OF A SELECTED BANK STAFF IN PATTAYA CITY . ADVISORY COMMITTEE: PARATCHANUN CHAROENARPORNWATTANA, Ph.D, RAPIN CHUCHUEN, Ph.D 2020.

The study of problems and needs for the development of English communication skills of selected bank staff in Pattaya city. The purposes of this research were 1) to study the level of problems and needs for the development of English communication in the workplace, 2) the suitable guidelines for the development of English communication at work compared with the difference between personal information that affects the problem, and 3) the needs and guidelines for the developing relationship between problems and needs by the quantitative methodology research. The sample consisted of 80 selected bank staffs in Pattaya city by simple random sampling. The research instrument was a questionnaire. An analysis has been completed by a statistic analyzing program. The statistical data analysis was frequency, percentage, mean, and standard deviation. For the test hypothesis was using the Pearson Correlation method. The research result revealed that; the level of problems in the use of English communication skill in the workplace in overall and each aspect were at a high level, ranked in descending order of means as follows; problems in the use of English communication skill at work, listening skill ( $\bar{x}=4.42$ , S.D.=0.74), speaking skill ( $\bar{x}=4.09$ , S.D.=0.75), writing skill ( $\bar{x}=3.90$ , S.D.=0.98), and reading skill ( $\bar{x}=3.49$ , S.D.=1.14). The needs for the development of English communication at work in overall and each aspect in speaking, writing, and reading skill was at a high level of essential. Except, listening skill was at the highest level of essential, ranked in descending order of means as follows; listening skill ( $\bar{x}=4.59$ , S.D.=0.71), speaking skill ( $\bar{x}=4.37$ , S.D.=0.72), writing skill ( $\bar{x}=4.22$ , S.D.=0.81), and reading skill ( $\bar{x}=3.93$ , S.D.=0.89). The suitable guidelines for the development of English communication in the workplace found that bank staffs need the company's human resource department to provide a training course for all four skills at a high

level.

The result of comparing personal information with the problems in the use of English communication skill found that gender had no difference, other personal information aspects were statistical differences at .05 level. Comparison of personal information and the needs for the development of English communication found that there were no differences in other personal information aspects. Except, age had significant differences at .05 level. The comparison of personal information and opinions of the guidelines for the development of English communication found that other personal information aspects had no differences. Except, the frequency in using the English language at work had significant differences at .05 level. The correlation between problems and the needs for the development of English communication in the workplace were at a positive correlation with statistically significant at .05 level. The correlation coefficients were at  $r=0.744$

The recommendations for this research were a plan of the training course for bank staffs especially in the listening skill and the company should support in-depth listening practice to be able to capture the essence conversation as well as create the familiarity with the speaking accents of different foreign customers.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ท่านที่มีพระคุณท่านแรก คือ ดร. ปรีชรัตน์ เจริญอารมณ์วัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ท่านได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะทางที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นหัวข้อวิจัย จนกระทั่งสำเร็จเป็น วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพิน ชูชื่น อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ท่าน ได้ตรวจทานเนื้อหา ให้คำแนะนำ แก้ไขปรับปรุง ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. ฉลอง ทับศิริ กรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์เป็นอย่างสูง ที่ให้คำแนะนำ ทั้งในด้านเนื้อหาและการวิเคราะห์ผล ตลอดจนที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไข จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และให้โอกาสแก่ผู้วิจัยได้สามารถสอบวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วง ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ทุกท่าน รวมถึงเจ้าหน้าที่ ที่ช่วย ประสานงานและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความ ช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย นอกจากนี้ขอขอบพระคุณสมาชิก ในครอบครัวที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดา มารดา รวมถึงครูบาอาจารย์และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน

ชญญนิษฐ์ อินทร

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ค
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 ที่มาของปัญหา.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย .....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.6 ขอบเขตการวิจัย .....	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
2.1 แนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร .....	8
2.2 แนวคิดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ .....	17
2.3 แนวคิดวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ.....	27
2.4 แนวคิดปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ.....	33
2.5 แนวคิดภาษาอังกฤษสำหรับงานธนาคาร .....	37

2.6 แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร .....	40
2.7 ธนาการพาณิชย์.....	54
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	57
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	61
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	62
3.2.1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	62
3.2.2. วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	64
3.2.3. ลักษณะของเครื่องมือ .....	64
3.3. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
3.4. การจัดการข้อมูล .....	67
3.5. จริยธรรมการวิจัย/จรรยาบรรณการวิจัย .....	68
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	70
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	71
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน .....	74
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษใน การทำงาน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ...	79
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน .....	84
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	89
สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสิทธิภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงานแตกต่างกัน .....	89

<p>สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน และความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน .....107</p>	107
<p>สมมติฐานที่ 3 พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน และความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกันมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน .....123</p>	123
<p>สมมติฐานที่ 4 ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน.....141</p>	141
<p>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....142</p>	142
<p>    อภิปรายผลการวิจัย.....146</p>	146
<p>    ข้อเสนอแนะ.....151</p>	151
<p>บรรณานุกรม .....153</p>	153
<p>ประวัติย่อของผู้วิจัย .....167</p>	167

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เกี่ยวกับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน .....	41
ตารางที่ 2 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เกี่ยวกับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการทำงาน .....	46
ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการ ทำงาน.....	51
ตารางที่ 4 ขนาดตัวอย่างในการวิจัย.....	62
ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามเพศ.....	71
ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามอายุ.....	71
ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา .....	72
ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ .....	72
ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน .....	72
ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการ ทำงาน.....	73
ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน .....	73
ตารางที่ 12 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการทำงาน ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน	74
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง .....	75
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการพูด.....	76
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน .....	77

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน .....	78
ตารางที่ 17 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนา ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และ ทักษะการเขียน .....	79
ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง.....	80
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด .....	81
ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน .....	82
ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน .....	83
ตารางที่ 22 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการทำงาน ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน	84
ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง .....	85
ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการพูด.....	86
ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน .....	87
ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน .....	88
ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตาม เพศ .....	90
ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตาม อายุ .....	91







ตารางที่ 55 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ .....	125
ตารางที่ 56 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา .....	127
ตารางที่ 57 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ .....	129
ตารางที่ 58 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน .....	130
ตารางที่ 59 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน .....	132
ตารางที่ 60 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน .....	135
ตารางที่ 61 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน .....	136
ตารางที่ 62 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน .....	137
ตารางที่ 63 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน .....	138
ตารางที่ 64 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน .....	139
ตารางที่ 65 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน .....	141

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....7



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม สืบเนื่องมาจากการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Community) ในปีพุทธศักราช 2558 ซึ่งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ การรวมตัวของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ได้แก่ ประเทศไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา มีจุดประสงค์เพื่อให้เป็นชุมชนที่มีความแข็งแกร่ง ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยจะมีแผนงานสร้างความร่วมมือ 6 ด้าน คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การคุ้มครองและสวัสดิการสังคม สิทธิและความยุติธรรมทางสังคม ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม การสร้างอัตลักษณ์อาเซียน และการลดช่องว่างทางการพัฒนา (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2561, หน้า 194-195) ซึ่งการรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียน ก่อให้เกิดความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ วัฒนธรรม และภาษา ซึ่งประชาชนในแต่ละประเทศ สามารถติดต่อสื่อสารกันโดยใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเป็นภาษากลาง ดังกฎบัตร อาเซียนข้อ 34 ที่บัญญัติว่า “ภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียนต้องเป็นภาษาอังกฤษ” เมื่อเป็นเช่นนี้จึงเกิดการตื่นตัวเรื่องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของเยาวชน และคนทำงานในประเทศไทยโดยมุ่งเน้นว่าพลเมืองทุกคนในประเทศต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ (นพพร สโรบล, 2556)

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมืองพัทยา ที่ซึ่งมีชาวต่างชาติหลากหลายเชื้อชาติมาท่องเที่ยวและพักอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ก็เพราะว่าเมืองพัทยา มีการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องและมีศักยภาพ ส่งผลให้เกิดการลงทุนของสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนชาวต่างชาติ เริ่มมีการลงรากฐานที่มั่นคง มีการทำธุรกิจที่หลากหลายทั้งรูปแบบเจ้าของคนเดียวและการจัดตั้งบริษัท ส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจสถานบันเทิง ร้านค้า ร้านอาหาร รวมถึงการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (หนังสือบรรยายสรุปเมืองพัทยา, 2561, หน้า 1-4) จากความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติดังกล่าว ภาษาอังกฤษ จึงถูกนำมาใช้เป็นตัวกลางสำหรับการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน การทำงาน การติดต่อธุรกิจ รวมถึงการติดต่อหน่วยงานราชการ และการทำธุรกรรมกับสถาบันการเงิน ซึ่งธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา จะการประกอบธุรกิจพื้นฐาน ได้แก่ การรับ

ฝากเงิน การให้สินเชื่อ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารทางการเงิน เงินกู้ยืม การชำระเงิน การโอนเงิน และการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยง เช่น ตราสารอนุพันธ์ ด้านอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sakinesh (2015) พบว่าพนักงานธนาคารที่ทำงานอยู่สาขา ที่มีลูกค้ำชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก มีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานมากที่สุด โดยเริ่มจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ควรมีความสามารถทางด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถสื่อสารกับลูกค้ำชาวต่างชาติได้อย่างเข้าใจและปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างถูกต้อง เพราะเป็นด่านแรกที่จะได้พบและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ำ ทำหน้าที่คัดกรอง รับฟังความต้องการของลูกค้ำ รวมถึงการพูดโต้ตอบ สอบถามจุดประสงค์ในการทำธุรกรรม และให้คำแนะนำเบื้องต้นด้านเอกสารที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อให้ลูกค้ำไม่เสียเวลารอคอย หากเอกสารไม่ครบถ้วน จากนั้นจึงเป็นหน้าที่ของพนักงานบริการลูกค้ำ ควรมีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ำ สร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างพนักงานกับความต้องการของลูกค้ำ โดยพนักงานธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ำได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้ำเสมอ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ลูกค้ำเกิดความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นในตัวพนักงาน อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนให้ก่อเกิดทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธนาคาร ลูกค้ำเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (ญรัญรัตน์ มณฑิรรัตน์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2558)

จากความสำคัญของภาษาอังกฤษ รวมถึงความต้องการใช้ทักษะทางภาษาเพื่อการทำงาน ของพนักงานธนาคาร ดังกล่าว ส่งผลให้ผู้บริหารเล็งเห็นความสำคัญต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเพื่อความอยู่รอดขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พุทธศักราช.2560 - 2564) ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ระบุว่า แผนการพัฒนาให้ความสำคัญกับการวางรากฐานการพัฒนาคน ให้มีความสมบูรณ์ ทั้งสุขภาพกายและใจ มีทักษะทางสมอง ทักษะการเรียนรู้ ทักษะชีวิต ตลอดจนความสามารถด้านการปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงรอบตัวที่รวดเร็ว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560, หน้า 65-69)

ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือ Human Resource Development (HRD) ที่จะต้องวางแผนการพัฒนาบุคลากร โดยการศึกษาหาข้อมูล ตลอดจนวิจัยให้ละเอียด เพื่อให้ได้ความต้องการที่ถูกต้อง และสร้างวิธีการพัฒนาที่เหมาะสม ซึ่งย่อมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2550)

## 1.2 ที่มาของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่ในประเทศไทย มียุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจคือการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่มุ่งเน้นในการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการทางการเงิน ที่ครบวงจร พร้อมส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าทุกกลุ่มผ่าน 3 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ที่เน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที 2) ด้านการตลาด ที่เน้นการสร้างความชัดเจน และความสอดคล้องของแบรนด์ในทุกระดับ และ 3) ด้านคุณภาพการให้บริการที่เน้นการสร้างประสบการณ์ดีเลิศให้กับลูกค้า (ธนาคารกสิกรไทย, 2556, หน้า 13) โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของพนักงานในทุกด้าน อาทิ การพัฒนาทักษะไปสู่การขับเคลื่อนและการตัดสินใจด้วยข้อมูล ตลอดจนการเพิ่มพูนทักษะทางภาษาเพื่อรองรับการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต (ฝ่ายจัดการธนาคารกสิกรไทย, 2562, หน้า 38-39) สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชา อินทร์ทับทัน (2557) พบว่าพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการเป็นบุคลากรที่สำคัญต่อองค์กร จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะพื้นฐานต่าง ๆ เช่นพัฒนาภาษาอังกฤษ การพัฒนาบุคลิกภาพ และการให้บริการ ที่มีคุณภาพเพื่อองค์กรจะมีความมั่นคงและเข้มแข็ง เมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (วิชา อินทร์ทับทัน, 2557, หน้า 52)

ปัจจุบันพนักงานธนาคารยังคงประสบกับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานกับลูกค้าชาวต่างชาติอยู่เสมอ (สำนักงานกรมประชาสัมพันธ์, 2562) ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงานธนาคาร อาทิ 1) ปัญหาด้านทักษะการฟัง พนักงานไม่เข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าชาวต่างชาติพูด 2) ปัญหาด้านทักษะการพูด พนักงานไม่สามารถพูดโต้ตอบกับลูกค้าได้ทันที รวมถึงไม่สามารถสอบถามความต้องการของลูกค้าได้ตรงประเด็น 3) ปัญหาด้านทักษะการอ่าน พนักงานไม่สามารถอ่านเอกสารของลูกค้าที่เป็นภาษาอังกฤษในการทำงาน และ 4) ปัญหาด้านทักษะเขียน พนักงานไม่สามารถเขียนข้อความ หรือจดหมายเพื่อแจ้งให้ลูกค้าเป็นภาษาอังกฤษในการทำงาน

การที่พนักงานธนาคารมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ในระดับต่ำ ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าซึ่งมีผลเสียหายต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก ส่งผลให้เกิด

ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่าง ๆ อาทิ การที่ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อธนาคาร จะก่อให้เกิดความไม่ประทับใจจนถึงการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อธนาคาร เป็นต้น (ธนาคารกรุงไทย, 2556, หน้า 38-39)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและความจำเป็นในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารมีการจัดการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน เพราะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมีส่วนช่วยในการดึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของบุคลากรให้มีศักยภาพที่ดียิ่งขึ้น

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา
2. เพื่อศึกษาระดับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา
3. เพื่อศึกษาระดับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา
4. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน
5. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน
6. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน และความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน

2. พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน และความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน

3. พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน และความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน

4. ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์กัน กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้พนักงานธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษในการทำงาน และสามารถนำแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง

2. ทำให้ผู้จัดการสาขาทราบถึงปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ผู้จัดการสาขาสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทำให้ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดี เพราะพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะเชี่ยวชาญในงานสามารถให้ข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและบริการที่ประทับใจลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันและทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อธนาคาร

### 1.6 ขอบเขตการวิจัย

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน และวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน และวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านการฟัง ทักษะด้านการพูด ทักษะด้านการอ่าน และทักษะด้านการเขียน

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยาจำนวน 107 คน โดยประมาณขนาดตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน จากระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% (Krejcie & Morgan, 1970) จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ทำให้ได้ขนาดตัวอย่าง 80 คน

## 3. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยทำการค้นคว้าหาข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ ในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือน 1 ธันวาคม พ.ศ.2562 – 31 ตุลาคม พ.ศ.2563

### 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ซึ่งรับผิดชอบในการให้บริการลูกค้า อาทิ งานบริการด้านเงินสด (รับฝาก ถอน โอน) และผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า ซึ่งจะให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน อาทิ การเปิดบัญชี การสมัคร ATM การสมัครผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อ เป็นต้น รวมถึงการบริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและแก้ปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือต่าง ๆ

2. ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน

3. ความสามารถทางด้านภาษา หมายถึง การใช้ทักษะการสื่อสารด้านต่าง ๆ ได้ดี เช่น

ทักษะการฟัง เมื่อฟังบทสนทนาแล้วสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้

ทักษะการพูด ในการสนทนาสามารถโต้ตอบตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ สามารถพูดสื่อความหรืออธิบายเกี่ยวกับกิจกรรมที่กำลังเผชิญอยู่ ผู้พูดสามารถถ่ายทอดความคิด และความรู้สึกให้ผู้ฟังได้รับรู้และเข้าใจจุดประสงค์ของผู้พูด รวมถึงผู้พูดสามารถออกเสียง คำศัพท์และประโยคได้ถูกต้อง

ทักษะการอ่าน สามารถอ่านเอกสารของลูกค้าชาวต่างชาติ และอ่านเอกสารของธนาคารที่เป็นภาษาอังกฤษในการทำงานได้



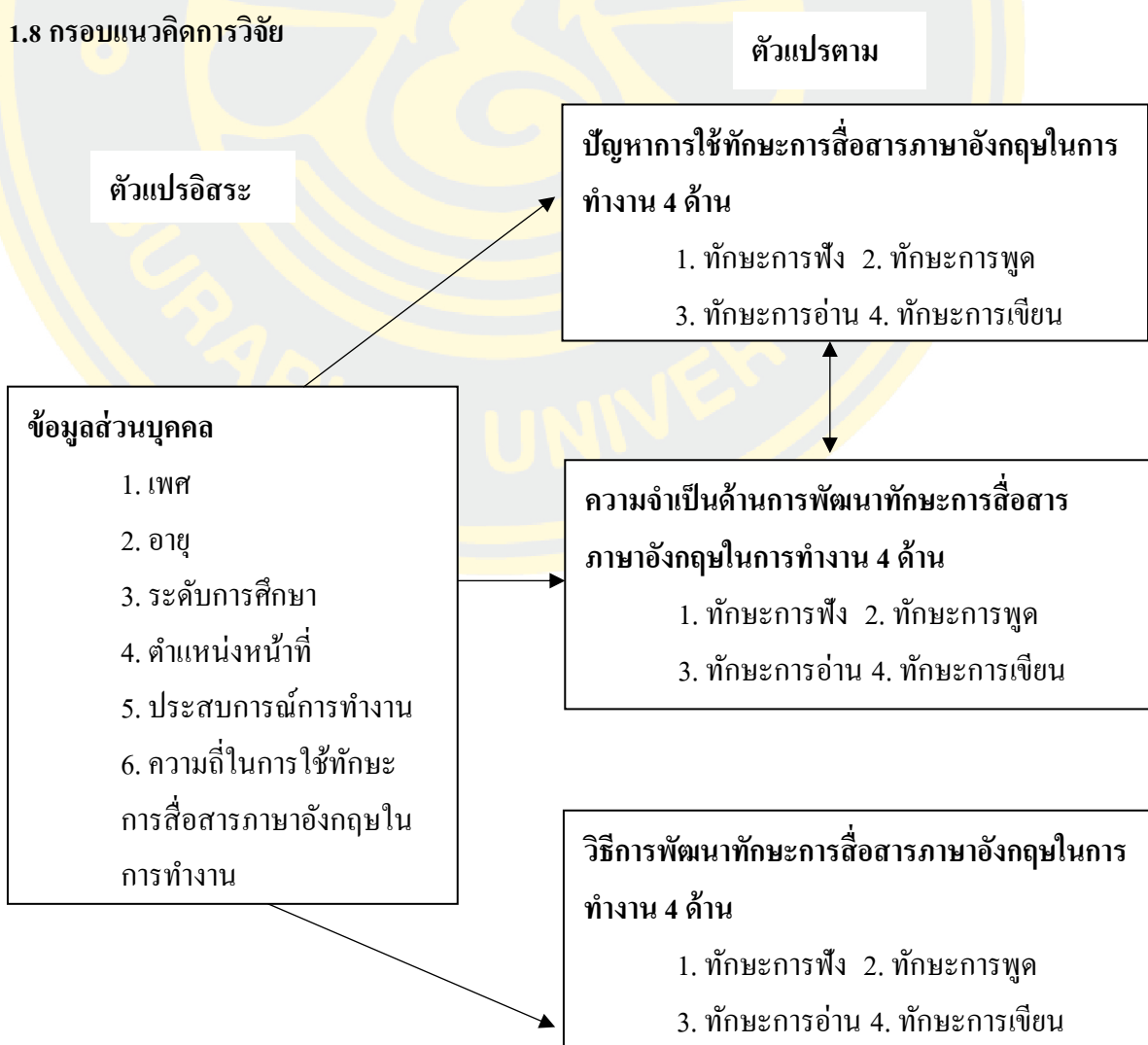
ทักษะการเขียน สามารถเขียนชี้แจงข้อมูลให้ลูกค้าทราบ อาทิ เขียนจำนวนเงินเป็น ตัวหนังสือภาษาอังกฤษในการทำงาน เขียนแนะนำบริการที่ต้องการนำเสนอ เป็นต้น

4. ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน หมายถึงอุปสรรคและ ข้อขัดข้องที่ทำให้พนักงานธนาคารไม่สามารถใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ได้ คล่องแคล่ว

5. ความจำเป็น หมายถึง พนักงานธนาคารที่ต้องการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถและ ทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยประเมินตนเองว่ามีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน มากน้อยเพียงใด

6. วิธีการ หมายถึงรูปแบบหรือวิธีในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคาร เพื่อให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

#### 1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
2. แนวคิดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ
3. แนวคิดวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ
4. แนวคิดปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ
5. แนวคิดภาษาอังกฤษสำหรับงานธนาคาร
6. แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
7. ธนาคารพาณิชย์
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

##### ภาษาอังกฤษ

เป็นภาษาสากลที่คนส่วนใหญ่ในหลายประเทศทั่วโลกใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น เพื่อการค้าและการศึกษา สำหรับประเทศไทยภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่มีความสำคัญที่สุด และคนไทยจำนวนมากใช้ภาษาอังกฤษด้วยจุดประสงค์ที่หลากหลายในชีวิตประจำวัน (ปองรัตน์ ศรีสืบ และปัญญาธิ วาสนสมสิทธิ์, 2553)

เกษมพัฒน์ พูลสวัสดิ์ (2560) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสื่อกลางของโลกที่มีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ยาวนานเช่นเดียวกับภาษาอื่น ๆ วิวัฒนาการของภาษาอังกฤษ แบ่งออกเป็นสามยุคสมัย ได้แก่ ภาษาอังกฤษยุคเก่า (Old English) ภาษาอังกฤษยุคกลาง (Middle English) และ ภาษาอังกฤษยุคใหม่ (Modern English) ในแต่ละยุคมีผลมาจากเหตุการณ์และปรากฏการณ์ทางสังคม จากการที่ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ยังมีการใช้อย่างกว้างขวาง วิวัฒนาการของภาษาอังกฤษจึงมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยอยู่ตลอดเวลา

พระมหาสังเวช ศรีโคตร และทวีศักดิ์ ชูมา (2559, หน้า 29) ได้แสดงทรรศนะไว้ว่า ภาษาอังกฤษถูกใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการศึกษาหาข้อมูลต่าง ๆ และสร้างองค์ความรู้ถ่ายทอดวิชาการแก่กัน รวมถึงสื่อสารความรู้สึกร่วมกันให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ดังนั้นการเรียนรู้

ภาษาอังกฤษในปัจจุบันจึงเกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่ดี พูดได้ถูกต้อง อ่านได้คล่องแคล่ว และเขียนได้ชัดเจน

กล่าวโดยสรุปคือ ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสื่อกลางของโลก มีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ยาวนาน จึงถูกใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการติดต่อสื่อสาร ด้วยจุดประสงค์ที่หลากหลายในชีวิตประจำวัน

### การสื่อสาร

หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารข้อมูลความรู้ประสบการณ์ความรู้สึกความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูดการเขียนสัญลักษณ์อื่นใดการแสดง หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองและผู้สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน และมีปฏิริยาตอบสนองต่อกันบริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (สุปรیتی สุวรรณบุรณ์, 2555)

Ereygers & Jacobs (2006) กล่าวว่า การสื่อสารมีความสำคัญต่อทุกองค์กร ธุรกิจจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากเกิดความผิดพลาด การสื่อสารผลกระทบอาจสร้างความล่าช้าในกระบวนการที่สำคัญของการทำงาน รายงานที่เขียนไม่ดี อาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ถูกมองว่าเป็นหนึ่งในแหล่งข้อมูลที่ธุรกิจจำเป็นต้องจัดการอย่างมีประสิทธิภาพหากพวกเขาต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาด

Wishom (2004) ระบุว่า มีหลายสิ่งที่มีอาจเป็นอุปสรรคในการสื่อสารที่พบมากที่สุดคือ ไวยากรณ์ไม่ดี คำที่ออกเสียงผิด ใช้คำที่ไม่ถูกต้องการใช้ภาษาที่ผิดและความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทั้งนี้ได้มีผู้ให้ความจำกัดความของคำว่าติดต่อสื่อสารไว้หลายทัศนะดังนี้

จรัส โฉม ศิริรัตน์ (2558) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตสังคมเศรษฐกิจและการศึกษาจนกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นฟันเฟืองของเครื่องจักรกลแห่งสังคมที่ทำให้สังคมดำเนินไปได้อย่างไม่หยุดยั้ง เนื่องจากการสื่อสารเป็นทั้งเครื่องมือ (instrument) และวิธีการ (means) ในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งต่อบุคคล ต่อองค์กร และต่อสังคม การสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือเพื่อให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการ

แลกเปลี่ยนข่าวสาร และการสื่อความคิดความรู้สึกโดยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด หรือทัศนคติ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มนุษย์ต้องการบอกผู้อื่นให้รู้ว่าตนเองต้องการอะไร อย่างไร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมให้เข้าใจตรงกัน ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นพวกในสังคมทุกคนจะมีหน้าที่ต่าง ๆ ในการอยู่ร่วมกันทำงานด้วยกัน มีการติดต่อกัน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดความล้มเหลวของงานและกระทบต่อองค์กรในภาพใหญ่ได้

วรางคณา คำอัน (2560) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการสื่อความคิด ประสบการณ์ และ ความต้องการของผู้พูด ไปสู่ผู้ฟัง เพื่อสื่อความหมายให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ โดยใช้ น้ำเสียงภาษา และกริยาท่าทาง อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามจรรยาบรรณและประเพณีนิยมของสังคมให้ผู้ฟังรับรู้ และเกิดการตอบสนอง

กมลวรรณ โคมศรีฟ้า (2551) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นการแลกเปลี่ยนบทบาทระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เป็นการทำให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่พูดและการพูดสื่อสารที่ดีควรมีพฤติกรรมที่สอดคล้องเหมาะสม

สุนันทา แก้วพันธ์ช่วง (2550) อธิบายว่า การพูดเป็นการถ่ายทอดความคิดความเข้าใจ และความรู้สึกให้ผู้ฟัง ได้รับรู้และเข้าใจจุดมุ่งหมายของผู้พูด ดังนั้นทักษะการพูดจึงเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับบุคคลในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

สรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ประสบการณ์ โดยผ่านกระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองกับผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน

### ความสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ภาษาอังกฤษเป็นสื่อสากลที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับว่าจำเป็นอย่างยิ่งในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่พูดภาษาแม่ที่แตกต่างกัน ถ้าปราศจากทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพแล้ว การสื่อสารข้ามชาติและวัฒนธรรมของบุคคลเพื่อดำเนินธุรกรรมด้านธุรกิจ การเมือง การปกครอง และการท่องเที่ยวแล้ว ย่อมส่งผลต่อเศรษฐกิจและสังคมในระดับนานาชาติ ทักษะที่สำคัญและจำเป็นของภาษาอังกฤษในฐานะภาษาสากลของโลก (English as an international language) จะต้องประกอบด้วยทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน (Crystal, 2003)

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ทั่วโลกใช้กันมาก เช่นเดียวกับประเทศไทย ปัจจุบันคนไทยจำเป็นต้องมีความรู้และมีความเข้าใจทักษะด้านภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน การที่มีทักษะด้าน ภาษาอังกฤษดีมาก จะช่วยสร้าง โอกาสและความก้าวหน้าในชีวิตให้กับกลุ่มบุคคล อาทิ นักเรียน นิสิต นักศึกษา พนักงาน คนงาน และทุกอาชีพ (เจนจิรา ชัยปาน, ทราขขวัญ พรหมแก้ว และ สิทธิศรี นานู, 2556)

กฤษณะ โฆษณุนันท์ (2559) อธิบายว่า ในการทำงานร่วมกันระหว่างคนไทยกับ ชาวต่างชาติ จำเป็นที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน โดยส่วน ใหญ่จะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการติดต่อสื่อสารนั้นมีทั้งแบบที่เป็น ทางการและแบบไม่เป็นทางการโดยต้องอาศัยทักษะการติดต่อสื่อสาร 4 ด้าน คือ 1) การพูด เช่น การสนทนาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การพูดคุยระหว่าง เพื่อนร่วมงาน การพูด ในที่ประชุมของบริษัท การพูดเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ตลอดจนผลงานของบริษัท 2) การอ่าน เช่น การอ่านคู่มือ การอ่านข้อความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน 3) การเขียน เช่น การเขียนอีเมล การ เขียนบันทึกข้อความ เป็นต้น 4) การฟัง เช่น การฟังบทสนทนาจากคู่สนทนา การฟังในที่ประชุม

นพพร สโรบล (2558) กล่าวว่า ในปี 2015 หรือปี 2558 ประเทศต่าง ๆ ในอาเซียน 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และ กัมพูชา จะรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ซึ่งหมายความว่า ประชาชนใน แต่ละประเทศ จะต้องติดต่อสื่อสารกันในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี การท่องเที่ยว และอื่น ๆ โดยใช้ภาษาอังกฤษเป็น ภาษากลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องการทำงานในประชาคมอาเซียน ดังกฎบัตร อาเซียนข้อ 34 ที่ บัญญัติว่า “The Working language of ASEAN shall be English” ดังนั้น ในวงการการศึกษาจึงมีการ ตื่นตัวและเตรียมพร้อมกับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนเป็นอย่างมาก นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ ความคิดเห็นอย่างกว้างขวางในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของเยาวชน และคนทำงานใน ประเทศไทยโดยมุ่งเน้นว่าทุกคนในประเทศต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ได้อย่างมีคุณภาพ

สมนึก ชูสุวรรณ (2558) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษของคนไทยกับความพร้อมสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนมีความเกี่ยวข้องและจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกภาคส่วนจะต้องให้ความสนใจยอมรับ ความจริงในเรื่องความสามารถ หรือทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารถึงกันของคนไทย เราที่จะต้องใช้ในการทำงานร่วมกับประเทศสมาชิกของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพราะคนไทย ทุกคนก็คือพลเมืองของอาเซียนนั่นเอง ดังนั้นการพัฒนาให้คนไทยมีความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษจึงเป็นปัญหาเร่งด่วน ที่ต้องกระตุ้นเตือน ตอกย้ำ กระทำอย่างต่อเนื่อง สร้างโอกาสใน

การเรียนรู้ การฝึกทักษะและใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันให้เป็นเรื่องปกติเพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้

กวิสรา ชวนวัน (2561) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงของโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Age) ซึ่งส่งผลให้องค์กรและบุคลากรจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและอยู่รอดได้ ซึ่งเชื่อว่างานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) จะช่วยทำให้องค์กรที่ทำหน้าที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการดำเนินงาน 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ประเด็นที่ 1) ความตระหนักต่อแนวโน้ม และทิศทางการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยุคดิจิทัล ประเด็นที่ 2) แนวคิดการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล และประเด็นที่ 3) แนวทางการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล

วิมลมาศ (2557) กล่าวว่าผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจ โลกที่ถูกลามมาถึงประเทศไทย แม้จะไม่กระทบอย่างจัง แต่ก็สามารถทำให้หลายบริษัทบอบช้ำรุนแรง จนถึงขั้นต้องขอมปิดกิจการ ส่วนบริษัทที่ยังยืนหยัดอยู่ได้ก็จำเป็นต้องปรับตัว คิดให้มากขึ้น ทำงานหนักขึ้น เพื่อให้แข็งแกร่งพอที่จะผ่านวิกฤตการณ์ในครั้งนี้ได้สำเร็จ สิ่งหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างองค์กรให้แข็งแกร่ง นั่นคือการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากร สภาพการณ์ที่ทำให้พนักงานรู้สึกไม่มั่นคงเช่นนี้ กำลังใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ หากบุคลากรขาดแรงจูงใจ คงไม่อาจนำพาองค์กรไปสู่จุดที่มุ่งหวังได้

ทวีศักดิ์ ชูมา (2560) กล่าวว่า ปัจจุบันบุคคลในสังคมต้องติดต่อสื่อสารและดำเนินกิจกรรมมากขึ้น และภาษาอังกฤษถูกใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการหาข้อมูลต่าง ๆ และภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียน คือภาษาอังกฤษ ดังนั้นจึงที่จะต้องเร่งพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งผู้ที่จะพูดภาษาอังกฤษได้ ต้องมีองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ

1. รู้ด้านไวยากรณ์หรือ โครงสร้าง
2. รู้ด้านสังคม เช่น การใช้คำ การสร้างประโยคได้เหมาะสม
3. รู้ในการใช้โครงสร้างภาษาเพื่อสื่อความหมายด้านการพูดและเขียน
4. รู้ในการใช้กลวิธีในการสื่อสาร และต้องใช้ความพยายามที่จะเรียนรู้ฝึกฝนการพูดอย่างต่อเนื่อง

ต่อเนื่อง

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า, 275-283) ได้กล่าวถึงปัญหาของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรส่วนใหญ่มักจะเกิดจากองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสาร ซึ่ง ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร (Sender of source)

1.1 ปัญหาที่เกิดกับบุคลิกภาพของผู้ส่งสารเช่นผู้ส่งสารขาดความน่าเชื่อถือทำให้ผู้รับสารไม่เชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนั้น

1.2 ผู้ส่งสารขาดความรู้จริงในข้อมูลที่กำลังทำการสื่อสารนั้น

1.3 ผู้ส่งสารมีอคติต่อผู้รับสารและประเด็นที่กำลังสื่อสารในขณะนั้น

1.4 ผู้ส่งสารใช้อารมณ์ในการส่งสาร

1.5 ผู้ส่งสารขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการส่งสารนั้นอย่างชัดเจน

1.6 ผู้ส่งสารมีเจตนาที่จะบิดเบือนข่าวสารเพื่อปกปิด

## 2. สาร (Message)

2.1 ข่าวสารที่ได้รับไม่ชัดเจนทำให้สับสนหรือเข้าใจยาก

2.2 การเรียบเรียงข่าวสารไม่เรียงตามลำดับทำให้สับสนเข้าใจยาก

2.3 การให้ข่าวสารที่มากเกินไปทำให้เกิดภาวะท่วมท้นของข่าวสาร

2.4 ข่าวสารนั้นใช้ภาษาที่เข้าใจยาก

2.5 ข่าวสารนั้นไม่สมบูรณ์ขาดรายละเอียดที่สำคัญ

2.6 ข้อมูลที่จัดทำขึ้นอย่างรีบร้อนทำให้เกิดความผิดพลาดในการนำเสนอข้อมูล

## 3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel)

3.1 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้ส่งสาร เช่น ผู้ส่งสารมีทักษะในการเขียนอธิบายที่ดีควรเลือกสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ฯลฯ

3.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะของสาร เช่น การเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์กับข่าวสารที่ต้องการความรวดเร็วจะมีประสิทธิภาพน้อยกว่าการใช้สื่อวิทยุกระจายเสียง

3.3 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร เช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์กับผู้รับสารที่เป็นวัยรุ่นอาจได้ผลน้อยกว่าสื่อที่เป็นวิทยุกระจายเสียงหรือสื่อโทรทัศน์

## 4. ผู้รับสาร (Receiver)

4.1 ผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการรับสาร เช่น การที่ผู้รับสารอาจจะบกพร่องทางประสาทสัมผัสหรือการรับสารในที่ที่มีเสียงรบกวน

4.2 ผู้รับสารมีอคติต่อผู้ส่งสารและเรื่องที่กำลังทำการสื่อสาร

4.3 ผู้รับสารไม่พร้อมในการรับสารในขณะที่ทำการสื่อสาร

4.4 ผู้รับสารมีอารมณ์ในการรับสารขณะนั้น เช่น อารมณ์ไม่ดี, ผู้รับสารขาดประสบการณ์ร่วมกับผู้ส่งสารขณะนั้น ผู้รับสารเลือกรับสารที่ต้องการ โดยการเพิกเฉยต่อข่าวสารที่ตนเองไม่สนใจ

สรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญในฐานะที่เป็นภาษาสากลในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการติดต่อสื่อสารนั้นมีทั้งแบบที่เป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ โดยต้องอาศัยทักษะการติดต่อสื่อสาร 4 ด้าน คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ซึ่งทักษะดังกล่าว จำเป็นต้องใช้ควบคู่กันไปในการทำงาน เพราะหากขาดทักษะด้านใดด้านหนึ่งไปจะส่งผลให้การติดต่อสื่อสารนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

### ภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ

Robinson (1991) ได้กล่าวถึง ภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะว่า ภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะเป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อโลกปัจจุบัน เพราะเป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน โดยมุ่งที่ความสำเร็จในการแสดงออกถึงบทบาทต่าง ๆ ที่จำเป็นในการศึกษา หรือทางวิชาชีพและขึ้นอยู่กับภาวะวิเคราะห้ความต้องการของผู้เรียน ดังนั้น หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจจึงแตกต่างกันในเรื่องของทักษะ หัวเรื่อง สถานการณ์หน้าที่ทางภาษาและตัวภาษาซึ่งรวมถึงการศึกษา การฝึกอบรมและการฝึกฝนโดยครอบคลุมขอบเขตความรู้ที่สำคัญ 3 ประการคือ

- 1) ความรู้ด้านภาษา
- 2) วิชาเฉพาะสาขา
- 3) ความสนใจเฉพาะสาขาวิชาของผู้เรียน

ซึ่งสอดคล้องกับ ธนุย์สิริจันท์ สุขเสริม, สุริยาอุธ สุวรรณบุบผา และ ศิริญา กุลโต (2560)

ได้กล่าวว่าภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ คือ ภาษาอังกฤษที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนในสาขาอาชีพและความถนัดที่แตกต่างกัน โดยผู้เรียนได้ใช้ความรู้ด้านภาษาเป็นพื้นฐานในการเรียน โดยที่ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมีขอบเขตที่จำกัดกว่าภาษาอังกฤษทั่วไป

Klein (1990) ได้กล่าวถึงหลักการวิเคราะห์ความต้องการภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะไว้ 4 ประการ คือ

- 1) ความต้องการต้องระบุถึงความสัมพันธ์กับอาชีพหรือภาระงานเฉพาะ โดยระบุว่าเกิดปัญหาอะไรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
- 2) ระบุระดับของความต้องการ
- 3) จัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขปัญหา
- 4) จัดเก็บข้อมูลที่เป็นจำเป็นเพื่อการปรับปรุงในอนาคต

Hutchinson & Waters (1987) กล่าวว่าภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP) คือวิธีการสอนภาษาที่ยึดความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก โดยพิจารณาเหตุผลของผู้เรียนในการเรียนภาษาซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านภาษาและ



สภาพแวดล้อมในการเรียน โดยจะไม่รวมถึงชนิดของภาษาเนื้อหาและรูปแบบในการสอน Dudley-Evans and St. John (1998) ได้ให้คำจำกัดความของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ โดยแบ่งตามลักษณะเฉพาะดังนี้

- 1) เป็นการสอนภาษาอังกฤษที่มุ่งเน้นให้ตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านของผู้เรียน
- 2) เป็นการสอนภาษาอังกฤษที่ใช้หลักการและกิจกรรมพื้นฐานของสาขาวิชาเฉพาะนั้น ๆ
- 3) เป็นการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้รูปแบบภาษาที่เหมาะสมกับสถานการณ์เช่น วิทยากรณ์ คำศัพท์ความหมายทักษะและชนิดของภาษา

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ คือการเรียนเพื่อการพัฒนาหรือเพื่อการแก้ไขในเรื่องหนึ่ง ๆ เท่านั้น โดยวิธีการนั้นจะยึดความต้องการของผู้เรียนในสาขาอาชีพและความถนัดที่แตกต่างกัน ซึ่งมีหลักการ คือ 1) ต้องระบุถึงความสัมพันธ์กับอาชีพหรือภาระงานเฉพาะ 2) ระบุระดับของความต้องการ 3) จัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขปัญหา 4) จัดเก็บข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการปรับปรุงในอนาคต

#### การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ

Hutchinson & Waters (1987) กล่าวว่า การวิเคราะห์จำเป็นหรือความต้องการ คือ ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจลักษณะของภาษาที่ปรากฏอยู่ในสถานการณ์เป้าหมาย หรือสถานการณ์จริงที่ผู้เรียนจะต้องเผชิญ โดยความจำเป็นหรือความต้องการ (needs) สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ ได้แก่ ความจำเป็นหรือความต้องการเป้าหมาย (target needs) คือสิ่งที่ผู้เรียนมีความต้องการที่จะเรียน เพื่อที่จะใช้สถานการณ์เป้าหมาย ซึ่งการวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการเป้าหมายนั้น สามารถช่วยในการรับรู้รูปแบบ หรือความสามารถทางด้านภาษาที่ผู้เรียนต้องการ เพื่อนำไปใช้จริงเมื่ออยู่ในสถานการณ์เป้าหมายได้ และความจำเป็นหรือความต้องการในการเรียนรู้ (learning needs) คือสิ่งที่ผู้เรียนมีความต้องการที่จะทำในการเรียนภาษา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยวิธีการที่นิยมใช้ในการรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการเป้าหมาย ได้แก่ แบบสอบถามการสัมภาษณ์ การสังเกต การรวบรวมข้อมูล และการปรึกษาอย่างเป็นทางการกับผู้สนับสนุน ผู้เรียน และบุคคลอื่น ๆ เป็นต้น โดยในการรวบรวมข้อมูลนั้นอาจใช้วิธีการมากกว่าหนึ่งวิธีขึ้นอยู่กับเวลาและแหล่งข้อมูลทั้งนี้จะมีกรอบคำถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล และมีความจำเป็นต่อผู้ออกแบบหลักสูตร ดังนี้

- 1) เหตุใดผู้เรียนจึงมีความจำเป็นในการเรียนรู้ภาษา เช่น เพื่อการศึกษา เพื่อการทำงาน เพื่อการฝึกอบรม เพื่อการเลื่อนตำแหน่ง หรือเพื่อการทดสอบ

2) มีการใช้ภาษาในลักษณะใด เช่น ใช้ในการพูด การอ่าน การเขียนบทความเชิงวิชาการ หรือใช้ในการสนทนาอย่างเป็นทางการ

3) ขอบเขตของเนื้อหาคืออะไร เช่น ด้านการแพทย์ ด้านชีววิทยา และด้านวิศวกรรม เป็นต้น

4) ผู้เรียนจะใช้ภาษากับบุคคลใด เช่น ผู้ที่เป็นเจ้าของภาษาหรือผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ใช้กับผู้มีความรู้ระดับใด เช่น ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ทั่วไป และความสัมพันธ์ของผู้สนทนาอยู่ในรูปแบบใด เช่น เพื่อนร่วมงาน ครู หรือลูกค้า

5) ภาษาจะถูกนำไปใช้ที่ใด เช่น สำนักงาน ธนาคาร โรงแรม ห้องสมุดการประชุมทางโทรศัพท์ภายในประเทศหรือต่างประเทศ

สำหรับหลักการของการวิเคราะห์ความต้องการด้านการใช้ภาษาอังกฤษ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ

1) ความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษ (necessities) เป็นความจำเป็นที่ผู้เรียนจำเป็นต้องรู้ เพื่อสามารถใช้ภาษาได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพในสถานการณ์แต่ละเป้าหมาย เช่น นักธุรกิจต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างการทำงาน การเขียนจดหมายธุรกิจ การเขียนอีเมลล์ การใช้ภาษาในการสื่อสารในการประชุม นอกจากนี้กลุ่มนักธุรกิจยังอาจจะต้องการความหมายของรูปประโยค หรือคำศัพท์ที่ใช้ในวงการธุรกิจ ดังนั้น การทราบว่าผู้เรียนแต่ละคนมีความจำเป็นของความต้องการการใช้ภาษาในด้านใด จึงเป็นการเริ่มต้นที่จะจัดการเรียนการสอนให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้ดียิ่งขึ้น

2) การระบุถึงความจำเป็นในการใช้ภาษาให้ตรงกับสถานการณ์ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน ตามลักษณะการใช้งานของแต่ละสาขาอาชีพ ยังไม่เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน และการใช้งานภาษาอังกฤษเฉพาะทาง ผู้สอนอาจจะต้องสำรวจความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษที่มีอยู่ในขณะปัจจุบันของผู้เรียน เพื่อจะให้เห็นได้ว่าผู้เรียนภาษาอังกฤษแต่ละคนนั้นมีความขาดแคลนภาษาอังกฤษ(lacks) ที่จำเป็นในการทำงานอย่างไร

Jordan (1997) กล่าวสนับสนุนว่า การวิเคราะห์ด้านความขาดแคลนนั้นทำให้ผู้วิเคราะห์เห็นถึงความแตกต่างระหว่างสถานการณ์ความรู้ของผู้เรียนในปัจจุบันและสถานการณ์ เป้าหมายอันจะทำให้ทราบถึงระดับทักษะทางภาษาที่ต้องจัดการเรียนการสอนและรูปแบบการเรียนที่จะช่วยให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การศึกษาเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้นเพื่อให้สามารถรับและส่งสาร ทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งการ

สื่อสารภาษาอังกฤษนับเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ไม่เพียงแต่เพื่อการประชาสัมพันธ์หรือเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง แต่การสื่อสารภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพ ยังก่อให้เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงาน ความเข้าใจในเป้าหมายทิศทางการทำงาน ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

## 2.2 แนวคิดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

สุนทรี ทองระยัย (2554) กล่าวว่า ความสำเร็จทางภาษา หมายถึง การรับรู้ แสดงออกทางภาษาโดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถด้านการฟัง หมายถึง การตั้งใจรับรู้เสียงที่ได้ยิน โดยสัมผัสทางหูและส่งผ่านไปที่สมอง เพื่อแปลความหมายให้เกิด ความเข้าใจในสิ่งที่ได้ยิน
2. ความสามารถด้านการพูด หมายถึง การเปล่งเสียงเป็นคำ ประโยค อย่างมีความหมายหรือแสดงออกเป็นภาษาท่าทาง เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ
3. ความสามารถด้านการอ่าน หมายถึง การแปลความหมายจากสื่อ สัญลักษณ์ที่เห็น ของจริง แฝงภาพ ตัวอักษร ได้อย่างถูกต้อง
4. ความสามารถด้านการเขียน หมายถึง การบังคับกล้ามเนื้อให้สัมพันธ์กับตา และสามารถเขียนเป็นภาพ สัญลักษณ์ ตัวอักษรให้ผู้อื่นเข้าใจความหมาย

Hymes (1972) อธิบายว่า ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ (Communicative Competence) ต้องประกอบด้วยความสามารถ 4 ด้าน ได้แก่

1. ความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามหลักภาษาศาสตร์หรือตามหลัก (Grammatical competence) หมายถึง ต้องมีความรู้ทางด้านภาษา ในขั้นที่สามารถนำไปใช้ในการแต่งประโยคที่สื่อความหมายได้ จะต้องออกเสียงคำหรือวลี และประโยคได้อย่างถูกต้องซึ่งจำแนกออกเป็นความรู้ด้านคำศัพท์ ความรู้ด้านประเภทของคำ ความรู้ด้าน โครงสร้างของประโยค ความรู้ด้านความหมายของคำ ความรู้ด้านการออกเสียง ความรู้ด้านหลักการสะกดคำ
2. ความสามารถด้านสังคมภาษาศาสตร์ หมายถึง ความสามารถที่จะใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติของสังคม อันประกอบไปด้วยวัฒนธรรม สถานภาพทางสังคมและบทบาทในสังคมของบุคคล โดยสามารถเลือกใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลและโอกาสต่างๆ ได้
3. ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ หมายถึง มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระเบียบวิธีของความสัมพันธ์ระหว่างประโยค โดยใช้ความรู้ทางไวยากรณ์และความสามารถในการเชื่อมโยงความหมายทางภาษาให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี

4. ความสามารถในการใช้วิธีการในการสื่อความหมาย หมายถึง การใช้เทคนิคเพื่อให้การพูดติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ เช่นการใช้กิริยาท่าทาง สีหน้า และน้ำเสียงประกอบในการสื่อความหมาย (Body Language) เช่น ความพยายามที่จะอธิบายโดยใช้กิริยาท่าทางประกอบ การยิ้ม ทักทายหรือการสนทนากับคนแปลกหน้าที่พบกันโดยบังเอิญโดยอาจใช้วิธีสังเกตด้วยวุฒิ และบุคลิกภาพของกลุ่มสนทนาเพื่อจะเลือกใช้ภาษาได้ถูกต้องและเหมาะสม

ซึ่งสอดคล้องกับ ประไพศรี ให้อายอง (2561, หน้า 3) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ หมายถึง การใช้ความสามารถทางด้านของภาษาในการสื่อความหมายกับบุคคลอื่น ๆ ให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ส่วนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถในการนำภาษาอังกฤษมาใช้ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ซึ่งแบ่งความสามารถของทักษะเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1 บุคคลสามารถใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะเพื่อสื่อสารเข้าใจได้เบื้องต้น

ระดับที่ 2 บุคคลสามารถทำความเข้าใจสาระสำคัญของเนื้อหาต่าง ๆ ได้

ระดับที่ 3 บุคคลสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์

ระดับที่ 4 บุคคลสามารถเข้าใจสำนวนในรูปแบบต่าง ๆ ประยุกต์ใช้ได้ถูกต้องเหมาะสม

ระดับที่ 5 บุคคลมีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างลึกซึ้งในเชิงเนื้อหาใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา (ณภัทร วุฒิวงศา, 2557, หน้า 90)

อุไร มากคณา (2556) กล่าวว่า คนเราไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าในชีวิตประจำวัน เราพูดมากกว่าเขียน ดังนั้นการใช้ชีวิตประจำวันเราต้องใช้ทักษะการสื่อสาร เช่น การอธิบาย การถามตอบ การส่งเสริมความสัมพันธ์ด้านธุรกิจ การขายสินค้า หรือบริการ การขายความคิด การขายความสามารถของตนเอง ดังนั้นทักษะการพูด เป็นสิ่งหนึ่งในบรรดาความสามารถด้านต่าง ๆ ซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้โดยเฉพาะในบริษัทหรือสถานประกอบการซึ่งต้องทำธุรกิจติดต่อกับต่างชาติ พนักงานของบริษัทเหล่านั้นต้องพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันได้ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่นการสัมภาษณ์พนักงานใหม่ การเจรจาต่อรองสินค้ากับคู่แข่ง การติดต่อกับลูกค้า และการประชุมอภิปรายในหัวข้อต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงาน

Brown (2001) ได้กล่าวไว้ว่าทักษะการฟัง และทักษะการพูด เป็นทักษะแรกที่สำคัญในการสื่อสาร และช่วยในการพัฒนาทักษะอื่น ๆ เช่นทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน Ur (1998, P.16) เห็นว่าทักษะการพูดมีความสำคัญที่สุดที่แสดงให้เห็นถึงความรู้ทางภาษาของผู้พูดและยังเป็นทักษะที่ช่วยให้เรียนรู้ภาษาในทักษะอื่น ๆ ได้ง่ายขึ้น

สรุปได้ว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ คือ ความสามารถที่จะใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระเบียบวิธีของความสัมพันธ์ระหว่างประโยค มีความรู้ทางไวยากรณ์ สามารถสื่อความหมายกับบุคคลอื่น ๆ ให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันได้

### ทักษะการฟัง

หมายถึง กระบวนการรับสาร โดยการได้ยิน แล้วนำมาประมวลผลให้เกิดความหมาย ซึ่งประสิทธิภาพของการฟังนั้นขึ้นอยู่กับความตั้งใจและการสนใจของผู้ฟัง ซึ่งผู้ฟังต้องมีความพยายามที่จะเข้าใจความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อมายังผู้ฟัง (นฤมล ชูดวง, 2559, หน้า 17) ทักษะการฟังมีความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นทักษะที่เกิดขึ้นก่อนทักษะการพูด หากไม่มีทักษะการฟังจะไม่สามารถพัฒนาทักษะการพูดได้ การสนทนาจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับการครบกระบวนการของการสื่อสารนั้น ซึ่งผู้ฟังต้องเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดพูดออกมา เพื่อสะสมตัวบ่อนทางภาษาให้มากพอ และพร้อมที่จะพูด (รุ่งพนอ รักษ์อยู่ และสุชาดา รัตนวณิชช์พันธ์, 2560, หน้า 84) สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การฟังมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุพรรณยา ทิพย์เที่ยงแท้ (2557, หน้า 44-45) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับทักษะการฟัง ไว้ดังนี้

1. ทักษะในการคาดการณ์ล่วงหน้า (Predictive Skills) โดยมากผู้ฟังมักจะสมารถเดาได้ว่าผู้พูดกำลังจะพูดอะไรต่อไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนวน สุภาษิตหรือคำพังเพยต่าง ๆ ผู้ฟังอาจเดาได้ว่าผู้พูดจะพูดสิ่งใดต่อไปหรือเมื่อผู้ฟังได้ยินคำเชื่อมต่าง ๆ ผู้ฟังรู้ว่าเนื้อความต่อไปจะเป็นอะไร เพราะคำเชื่อมจะแสดงความสัมพันธ์ของเนื้อความในประโยคหน้าและประโยคหลังในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

2. ความสามารถในการที่จะเลือกฟัง (Extracting Specific Information) ในฐานะผู้ฟังสามารถเลือกได้ว่าตนต้องการอะไรและจะฟังเพื่ออะไร ผู้ฟังจะไม่ฟังทุกข้อมูลที่ได้ยินแต่จะเลือกฟังเฉพาะข้อมูลหรือสิ่งที่ตนอยากรู้อยากฟังเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ

3. ทักษะในการจับใจความสำคัญ (Getting the General Picture) ในการพูดสนทนาโดยปกติมักมีคำพูดแทรกอยู่เสมอ ๆ ซึ่งอาจเป็นคำที่มีความหมายหรือเรียกว่า “Hesitation Markers” บางครั้งอาจเป็นการแก้ไขคำหรือข้อความที่พูดไปแล้ว ผู้ฟังจะต้องพยายามจับใจความสำคัญของข้อมูลที่ฟัง และไม่สนใจที่จะฟังคำที่ไม่มีความหมาย ข้อความที่พูดผิดหรือรายละเอียดที่ไม่สำคัญ

4. ความสามารถในการเดาความหมายของคำศัพท์ที่ไม่รู้ (Deducing Meaning from text) ภาษาแต่ละภาษามีคำศัพท์มาก บางครั้งเจ้าของภาษาที่ไม่เข้าใจความหมายของคำทุกคำที่ได้ยิน แต่ผู้ฟังจะรู้จักเดาความหมายของคำศัพท์ที่รู้จักได้อย่างมีหลักการ โดยสรุปความหมายโดยอาศัยพื้น

ฐานความรู้ทางไวยากรณ์ความหมายของรากศัพท์รวมทั้งความหมายของอุปสรรค (Prefix) และ  
ปัจจัย (Suffix) โดยอาศัยคำชี้แนะในบริบท (Context Clues)

5. ความรู้ทางบริบทในการสนทนา (Contextual Knowledge) โดยปกติผู้ฟังมักจะรู้ว่าผู้พูด  
หรือคู่สนทนาของตนเป็นใครชายหรือหญิงอายุประมาณเท่าใดมีตำแหน่งหน้าที่การงานอะไร  
รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ของการสนทนาด้วยว่าเกิดขึ้นที่ใดหรือเป็นการสนทนาที่เป็น  
กันเอง (Informal) หรือเป็นทางการ (Formal) ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ฟังมีความเข้าใจสิ่งที่ฟังดี  
ขึ้นเพราะอาจถือว่าความรู้เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการคาดการณ์ล่วงหน้า

6. สิ่งที่มีมองเห็นจะช่วยในการฟัง (Visual Help) ในการฟังผู้ฟังมีสื่อทางตาหลายชนิดที่จะ  
ช่วยเสริมสร้างให้มีความเข้าใจเนื้อหาที่ฟังหรือการสนทนาที่ดีขึ้นสื่อทางตาที่ช่วยในการฟัง  
ทั้งนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของทักษะการฟัง ยกตัวอย่างเช่น  
ทิพจชา พินกลาง (2556) กล่าวว่า การฟังเป็นทักษะการรับสารที่สำคัญทักษะหนึ่ง และเป็น  
ทักษะแรกที่ต้องเรียนรู้เพราะผู้ฟังจะต้องฟังให้เข้าใจก่อน จึงจะสามารถพูดโต้ตอบได้ ทักษะการฟัง  
จึงเป็นทักษะพื้นฐานสำหรับการเรียนรู้ทักษะอื่น ๆ ต่อไป

Richards (1983) กล่าวว่า ความสามารถ 5 ประการต่อไปนี้ถือเป็น Micro-skills ของทักษะ  
การฟัง ได้แก่

- 1) ความสามารถด้านการแยกแยะเสียงที่แตกต่างกัน
- 2) ความสามารถด้านการอนุมานความหมายของคำที่ไม่รู้จัก
- 3) ความสามารถด้านการคาดคะเนเนื้อความที่สื่อสาร
- 4) ความสามารถด้านความเข้าใจเนื้อความที่สื่อสารที่ขาดข้อมูลอันเพียงพอและ
- 5) ความสามารถด้านการแยกแยะระหว่างความคิดเห็นกับข้อเท็จจริง ปัจจุบันมีสื่อต่าง ๆ ที่

ช่วยในการพัฒนาทักษะการฟังอยู่มากมาย เช่น รายการโทรทัศน์ประเภทสารคดีภาษาอังกฤษ มีบท  
สัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ บางรายการอาจมีคำแปลภาษาไทยกำกับด้วย หรือรายการวิทยุภาค  
ภาษาอังกฤษ ภาพยนตร์ เพลง มีส่วนช่วยในการพัฒนาทักษะการฟัง

สรุปได้ว่า ทักษะการฟัง หมายถึง การได้ยิน แล้วนำมาประมวลผล วิเคราะห์ และตีความ  
เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ระหว่างคนส่งสารกับคนฟัง

### ทักษะการพูด

การพูดหมายถึงพฤติกรรมในการสื่อสารความคิดความรู้สึกด้วยวาจาโดยมีภาษาเสียงและอากัปกริยาต่าง ๆ เป็นสารที่ส่งไปยังคู่สนทนาหรือผู้ฟัง (วนาลี นพวงศ์ ณ อยุธยา, 2555)

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ เป็นการใช้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้สึกและความรู้ออกมาเป็นข้อมูลที่ต้องการชัดเจนเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่สื่อออกมา ซึ่งความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษนั้นสามารถใช้คำพูดที่อยู่ในรูปประโยคหรือคำศัพท์บางคำและใช้ท่าทางประกอบการพูด (นฤมล ชูดวง, 2559, หน้า 18)

การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง ทักษะการสื่อสารโดยใช้เสียง และการใช้กลวิธีต่าง ๆ เพื่อให้สารที่ต้องการส่งให้ผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกัน สิริกานต์ วารุณศาสตร์ (2558) กล่าวว่า การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เป็นทักษะหนึ่งของมนุษย์ที่ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความคิด ความต้องการ ความรู้สึก โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ซึ่งผู้พูดจำเป็นต้องมีความสามารถในการใช้คำหรือสำนวนที่ถูกต้อง การใช้ท่าทางประกอบเพื่อสื่อความหมายเป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับ พระมหาสังเวช ศรีโคตร และ ทวีศักดิ์ ชูมา (2559) กล่าวถึง ความหมายของทักษะการพูดภาษาอังกฤษว่า การพูดภาษาอังกฤษมิใช่เพียงความสามารถทางการออกเสียงให้ถูกต้องตามโครงสร้างทางไวยากรณ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสื่อสารถ้อยคำไปยังผู้รับสารให้รับรู้ความรู้สึกนึกคิด สาระหว่างสารใช้น้ำเสียงหรือกิริยาอาการ ผู้พูดต้องมีทักษะความรู้ด้านการออกเสียง คำศัพท์ กฎการใช้ทางไวยากรณ์เข้าใจวัฒนธรรมทางภาษา และผู้พูดต้องมีทักษะการใช้กลวิธีการพูดเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ยังมีนักการศึกษาหลายท่าน ได้ศึกษาความหมายของการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร อาทิ

William Litterwood (1995) ได้อธิบายว่า การพูดหมายถึงการแลกเปลี่ยนข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีผู้พูดและผู้ฟัง ผู้พูดจำเป็นต้องพูดให้ผู้ฟังเข้าใจความหมายที่ผู้พูดต้องการจะสื่อ ดังนั้นจึงต้องพูดให้ถูกต้องตามหลักภาษา และใช้คำพูดที่เหมาะสมรวมถึงพูดได้ถูกต้องตามสถานการณ์นอกจากนั้นยังได้ให้ความหมายของการพูดเพื่อการสื่อสารว่ามีได้เป็นเพียงการออกเสียงคำและการออกเสียงสูงต่ำในประโยคเท่านั้น แต่เป็นการพูดตามหน้าที่ของภาษา การทำให้ผู้อื่นเข้าใจจุดประสงค์ในสิ่งที่ผู้พูดพูด และการพูดของผู้ที่มีความสามารถในระดับที่สูงขึ้นไป ยังต้องมีการเลือกใช้สำนวนภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับของเจ้าของภาษาคด้วย

Savignon (1997) กล่าวว่าการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และความรู้สึกระหว่างบุคคล มีการใช้ท่าทางประกอบการพูดเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจ ตรงกัน โดยไม่มีกฎเกณฑ์บังคับ

Valette (1997) กล่าวว่าการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ ส่งสารและผู้รับสาร โดยมีเป้าหมายให้ผู้รับสารเข้าใจเนื้อความหรือความหมายของสารนั้น ๆ การ พูดจะประสบความสำเร็จได้นั้นผู้พูดต้องมีความสามารถในการใช้คำให้ถูกต้องเหมาะสมและเป็น ที่ยอมรับของเจ้าของภาษาด้วย

กล่าวโดยสรุปการพูดจึงหมายถึงการสนทนาระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไป โดยถ่ายทอด ความคิดแลกเปลี่ยนข่าวสาร โดยใช้ภาษาและท่าทางที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ ผู้พูด จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบย่อย เช่น รู้คำศัพท์ที่เหมาะสม ใช้หลักไวยากรณ์และ รูปแบบประโยคอย่างถูกต้อง ออกเสียงและเน้นเสียง ได้ถูก รวมถึงเข้าใจวัฒนธรรมของการพูดหรือ วัฒนธรรมทางภาษาได้

### องค์ประกอบของทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

Canale & Michael (1980) ได้อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของการพูดที่จะประสบความสำเร็จได้ต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. ต้องมีความรู้ด้านไวยากรณ์หรือโครงสร้าง (Grammatical Competence) หมายถึง ความรู้ ด้านภาษา ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ โครงสร้างของประโยค ตลอดจนการสะกดและการออก เสียง
2. ต้องมีความรู้ด้านสังคม (Sociolinguistic Competence) หมายถึง การใช้คำและโครงสร้าง ประโยคได้เหมาะสมตามบริบทของสังคม เช่น การขอโทษ การขอบคุณ การถามทิศทางและข้อมูล ต่าง ๆ และการใช้ประโยคคำสั่ง เป็นต้น
3. ต้องมีความรู้ในการใช้โครงสร้างภาษาเพื่อสื่อความหมายด้านการพูด และการเขียน (Discourse Competence) หมายถึง ความสามารถในการเชื่อมระหว่างโครงสร้างภาษา (Grammatical Form) กับความหมาย (Meaning) ในการพูดและเขียนตามรูปแบบ และสถานการณ์ที่ แตกต่างกัน
4. ต้องมีความรู้ในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย (Strategic Competence) หมายถึง การ ใช้เทคนิคเพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะการสื่อสารด้านการพูด เช่น การ ใช้ภาษาท่าทาง (Body Language) การขยายความ โดยใช้คำศัพท์อื่นแทนคำที่ผู้พูดนึกไม่ออก เป็นต้น



กล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบของทักษะการพูดภาษาอังกฤษ หมายถึง ความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การพูดนั้นประสบความสำเร็จ เช่น ความรู้ด้านโครงสร้าง ไวยากรณ์ ด้านสังคัม รวมถึงเทคนิคในการพูด เพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ

### ระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

ทियाพร ศิลปี (2559, หน้า 7) ได้สรุประดับความสามารถในการพูดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 1) ความสามารถในการพูดระดับต้น (Elementary Proficiency) หมายถึง ผู้พูดสามารถเข้าใจคำถามและประโยคบอกเล่าง่าย ๆ โดยถาม และตอบได้ด้วยความรู้ทางภาษาที่อยู่ในวงจำกัด
- 2) ความสามารถในการพูดระดับใช้งานได้ในวงจำกัด (Limited Working Proficiency) ผู้พูดสามารถพูดในสถานการณ์พื้นฐานสังคัมได้ เช่น การแนะนำตัว สนทนาอย่างง่าย ๆ ที่ไม่ได้เตรียมตัวมาก่อน
3. ความสามารถในการพูดระดับเริ่มมืออาชีพ (Minimum Professional Proficiency) ผู้พูดสามารถสนทนาเรื่องราวต่าง ๆ ได้ รวมถึงเรื่องที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขาอาชีพ
4. ความสามารถในการพูดระดับมืออาชีพเต็มรูปแบบ (Full Professional Proficiency) ผู้พูดสามารถพูดได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องในการสนทนาทุกระดับ
5. ความสามารถในการพูดระดับเจ้าของภาษา (Native or Bilingual Proficiency) ผู้พูดสามารถพูดได้เท่ากับเจ้าของภาษา รวมทั้งสามารถใช้คำศัพท์สำนวนภาษาพูด และการอ้างถึงวัฒนธรรมได้

สรุปได้ว่า ระดับความสามารถในการพูด คือการแสดงออกถึงความสามารถในการพูดว่ามี ความสามารถในการสื่อสารอยู่ในระดับการนำไปใช้ได้ดีเพียงใด

### ทักษะการอ่าน

การอ่านเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ส่งต่อความคิดจากผู้เขียน ไปยังผู้อ่าน ซึ่งหน้าที่ของผู้อ่านคือต้องตีความและวิเคราะห์สิ่งที่อ่านเพื่อทำความเข้าใจตามจุดประสงค์ที่ผู้เขียนต้องการแสดงออก โดยนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการอ่านไว้ ดังนี้

Harris (1990) ให้ความหมายว่า การอ่าน คือรูปแบบของการตีความหมาย เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดและข่าวสารความรู้ระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน ผู้เขียนจะแสดงความคิดเห็นลงบนสาร ซึ่งเป็นไปตามลักษณะของผู้เขียนแต่ละคน ผู้อ่านต้องพยายามอ่านเอาความหมายจากสิ่งที่ผู้เขียนได้เขียนไว้ ส่วนความสามารถในการเข้าใจหรือการรู้ความหมายของสิ่งที่อ่านนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของผู้อ่าน

Paul (1969) นิยามว่า การอ่านคือการรวบรวมความคิดและการตีความตลอดจนการประเมินค่าความคิดที่ปรากฏอยู่ในสิ่งพิมพ์

เฉลิมพล ณ เชียงใหม่ (2547) กล่าวว่า การอ่าน คือ กระบวนการทางความคิดการหาเหตุผล และการแก้ไขปัญหา ซึ่งผู้อ่านจะต้องตีความและวิเคราะห์

วิสาข์ จิตวิตร (2541, หน้า 52-57) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการสอนอ่านเพื่อการสื่อสารไว้ ดังนี้

1. ก่อนอ่านข้อความใด ๆ ผู้อ่านควรทำนายข้อความที่อ่านล่วงหน้าจากหัวข้อเรื่องหัวข้อย่อยโดยใช้ความรู้ของตัวเองที่มีอยู่เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ผู้อ่านสามารถเดาเนื้อเรื่องได้จากรูปภาพ ตารางแผนภูมิซึ่งสามารถเสนอแนะเนื้อหาของเรื่องที่จะอ่านได้

2. ผู้อ่านควรมีจุดประสงค์ในการอ่านเช่นอ่านเพื่อค้นหาข้อมูลบางอย่างโดยใช้เทคนิค Scanning (กวาดสายตาอ่านข้อความอย่างรวดเร็วเพื่อหาข้อความที่ต้องการ) ทั้งนี้ผู้เขียนอาจตั้งคำถามหรือปัญหาให้ผู้อ่านหาคำตอบก่อนที่จำข้อความนั้น ๆ เพื่อให้ผู้อ่านมีวัตถุประสงค์ในการอ่าน

3. การตีความหมายของคำศัพท์จากข้อความในบริบท (Context) โดยผู้อ่านอาจจะอนุมาน (infer) ความหมายของคำศัพท์ได้จากคำศัพท์ที่มีความหมายคล้ายกันตรงข้ามกันหรือโครงสร้างของคำและจากประสบการณ์ของผู้อ่าน

4. ผู้อ่านควรทราบความสัมพันธ์ของประโยคต่าง ๆ และโครงสร้างของย่อหน้าที่อ่านโดยใช้ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ไวยากรณ์และคำที่ใช้เชื่อมประโยคเช่นสามารถเขียนโครงสร้างของย่อหน้าที่ซึ่งประกอบด้วยใจความสำคัญ (Main idea) และข้อความสนับสนุนได้สามารถบอกหน้าที่ของภาษาว่าข้อความนั้น ๆ มีจุดมุ่งหมายที่จะให้คำจำกัดความบรรยายยกตัวอย่างหรือให้เหตุผลได้เป็นต้น

ทักษะการอ่านมีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะการทำงานในปัจจุบันจำเป็นต้องอ่านข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เป็นประจำซึ่งส่วนใหญ่ถ่ายทอดเป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นหากต้องการสร้างมูลค่าให้กับตนเองก็จำเป็นต้องเพิ่มทักษะในการอ่านซึ่งการที่จะอ่านเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้คือนั้นต้องอาศัยองค์ประกอบพื้นฐานในการอ่าน (Bond & Tinker, 1979, pp. 325-350) อธิบายไว้ดังนี้

1) ความเข้าใจความหมายของคำ (Word meaning) ผู้อ่านต้องเข้าใจความหมายของคำศัพท์ที่อยู่ในรูปประโยคลักษณะต่าง ๆ ซึ่งความหมายของคำย่อมแตกต่างกันออกไป

2) ความเข้าใจความหมายกลุ่มคำ (Thought units) ผู้อ่านต้องเข้าใจความหมายของกลุ่มคำซึ่งผู้อ่านจะต้องอ่านเป็นกลุ่มคำเพื่อเข้าใจความหมายที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน

3) ความเข้าใจประโยค (Sentence comprehension) การเข้าใจความหมายของรูปประโยคซึ่ง

เป็นความสามารถของผู้อ่านที่จะใช้ความหมายของคำและกลุ่มคำให้สัมพันธ์กันจนเป็นรูปประโยคที่มีความหมายสมบูรณ์

4) ความเข้าใจอนุเจต (Paragraph comprehension) หมายถึง การเข้าใจเนื้อหาของรูปประโยคที่ต่อเนื่องทั้งหมดในแต่ละตอน

5) ความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างอนุเจต (Comprehending larger units) หมายถึง ความเข้าใจเรื่องราวทั้งหมดที่อ่าน ผู้อ่านต้องทราบความสัมพันธ์ระหว่างข้อความสำคัญในแต่ละตอนเพื่อลำดับความคิดของเรื่องและต้องทราบว่าข้อเขียนแต่ละประเภทมีโครงสร้างข้อความแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ทักษะการอ่าน หมายถึง ความสามารถในการอ่านสิ่งที่ได้พบเจอ และสามารถความเข้าใจความหมายของคำ กลุ่มคำ ประโยค และการเข้าใจเนื้อหาของรูปประโยคที่ต่อเนื่องทั้งหมดได้

### ทักษะการเขียน

หมายถึง ความสามารถในการใช้กระบวนการความคิดของผู้เขียนในการถ่ายทอดเรื่องราวความรู้ ประสบการณ์ โดยเรียบเรียงความคิดออกมาเป็นข้อความ หรือประโยค โดยการใช้สัญลักษณ์ที่ถูกต้อง เหมาะสม ตรงตามวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ต้องการที่ต้องการนำเสนอแก่ผู้อ่าน (นฤมล ชูดวง, 2559, หน้า 20)

River (1970) นิยามความสามารถด้านการเขียนภาษาต่างประเทศไว้ว่า ทักษะการเขียนเป็นทักษะที่ต้องเรียนรู้เป็นลำดับขั้นตอน โดยเริ่มจากทักษะที่ง่ายสู่ทักษะที่ยากและซับซ้อน ดังนี้

1. การเรียนรู้ระบบตัวอักษรในภาษาต่างประเทศ
2. การเรียนรู้การสะกดคำในภาษา
3. การเรียนรู้โครงสร้างของภาษา เพื่อสามารถเขียนได้ถูกต้อง
4. การเรียนรู้การใช้คำและสำนวนที่เหมาะสมกับความหมายที่ผู้เขียนตั้งใจไว้

Mayher & Lester (1983) ได้อธิบายถึงลักษณะขั้นตอนในการพัฒนาทักษะการเขียนที่เป็นกระบวนการ ซึ่งประการแรกผู้เรียนจะมีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาที่ประกอบขึ้นจากการพัฒนาความเชื่อมั่นสู่การพัฒนาด้านความคิด หลังจากนั้นจะได้รับความชัดเจนและความถูกต้องแม่นยำของประโยคหรือคำพูดที่เขียนออก

ศิริณา จันทร์เปล่ง (2556) กล่าวว่า ความสามารถทางการเขียน คือความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลที่แสดงออกซึ่งความคิดเชื่อมโยง การเรียบเรียงความคิดให้เป็นประโยค หรือ

ข้อความ และสามารถสื่อออกมาโดยการเขียนเป็นเรื่องราวแบบบรรยาย โดยมีความหมายถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ครอบคลุมประเด็นและองค์ประกอบที่สำคัญต่าง ๆ

สุนิตย์ ยอดจันทร์ (2552) ได้อธิบายเกี่ยวกับความหมายของการเขียนไว้ว่า เป็นการสื่อความหมายของความรู้สึก เสนอแนวคิดของผู้เขียนอย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยเรียงลำดับความสำคัญอย่างเป็นขั้นตอน กระทั่งเรียงร้อยเป็นเรื่องราว ซึ่งในการเขียนต้องประกอบด้วยความสามารถในการสร้างประโยค การเรียบเรียงประโยคอย่างมีความหมายเพื่อให้ผู้อ่านรับรู้และเข้าใจได้ตรงเจตนาของผู้เขียน

กล่าวโดยสรุป ทักษะด้านการเขียนหมายถึงความสามารถของผู้เขียนที่จะถนัดกรอกรกระบวนการความคิด และถ่ายทอดออกมาเสนอแก่ผู้อ่าน โดยสามารถเขียนบรรยาย เรียบเรียงถ้อยคำ ประโยค สำนวน ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามวัตถุประสงค์

#### การวัดและประเมินผลทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

การวัดและประเมินผลทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นการตรวจสอบความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้หลายวิธีมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอไว้ดังนี้ (Taylor, 1996, p. 132) แบ่งความสามารถในการสื่อออกเป็น 4 ด้าน กำหนดให้แต่ละด้านมีคะแนนสูงสุดเป็น 8 คะแนนจากนั้นรวมคะแนนเพื่อให้คะแนนในหัวข้อต่อไปนี้

- 1) ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาจังหวะและความเร็วเป็นธรรมชาติมีความสัมพันธ์ของข้อความและการหยุดระหว่างพูด
- 2) ความถูกต้องตามโครงสร้างทางไวยากรณ์และคำศัพท์
- 3) ขอบเขตคำศัพท์และไวยากรณ์ พอเพียงสำหรับที่จะดำเนินการสื่อสารจนจบ
- 4) การออกเสียงมีการควบคุมการลงเสียงหนักเบาจังหวะในการพูดการใช้เสียงสูงต่ำและระดับเสียงในภาษาแม่ของผู้พูดนั้นอาจเกิดขึ้นได้แต่ต้องไม่มีผลต่อการสื่อสาร

แคลโรล (Carroll, 1982, pp. 53-54, 134-139) ได้ให้แนวทางการให้คะแนนการสื่อสารไว้ดังนี้

- ระดับ 5 คะแนนสำหรับผู้ฟังที่ฟังคำถามแล้วตอบได้ถูกต้องให้รายละเอียดได้ไม่ติดขัด
- ระดับ 4 คะแนนสำหรับผู้ฟังที่ฟังคำถามแล้วตอบได้ถูกต้องให้รายละเอียดได้เมื่อถามต่อ
- ระดับ 3 คะแนนสำหรับผู้ฟังที่ฟังคำถามแล้วตอบมีความลังเลไม่ตอบทันที
- ระดับ 2 คะแนนสำหรับผู้ฟังที่ฟังคำถามแล้วตอบผิดในครั้งแรกแต่แก้ไขให้ถูกต้องได้
- ระดับ 1 คะแนนสำหรับผู้ฟังที่ฟังคำถามแล้วตอบผิดและตะกุกตะกักแต่แก้ไขได้บ้าง
- ระดับ 0 คะแนนสำหรับผู้ฟังที่ฟังคำถามแล้วไม่เข้าใจคำถามและไม่พูดเลย

เพ็ญแข วงศ์สุริยา (2546, หน้า. 15) กล่าวถึงการประเมินผลการสื่อสารมีจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมหลักหรือพฤติกรรมที่ต้องการ คือการใช้ภาษาอังกฤษในระดับสื่อสารได้เครื่องมือที่ใช้ประเมินมีหลายรูปแบบเช่นการถาม-ตอบ การสัมภาษณ์ การอภิปราย การสังเกต เป็นต้น โดยต้องมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นหลักการประเมิน

ฮิลด์คอน (Hilsdon, 1991, p. 195-191) ได้เสนอวิธีการวัดและประเมินผลการสื่อสารว่าควรมีผู้ให้คะแนน 2 คนจากนั้นนำคะแนนมารวมกันการให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 (ดีเยี่ยม) หมายถึงสามารถสนทนาได้คล่องพูดผิดหลักไวยากรณ์เพียงเล็กน้อย  
 ระดับ 4 (ดีมาก) หมายถึงสามารถสนทนาได้คล่องแม้ว่าจะพูดผิดหลักไวยากรณ์ก็ตาม  
 ระดับ 3 (พอใช้) หมายถึงสามารถสนทนาได้ดีพอสมควรแต่มีความยุ่งยากในการพูดบ่อยครั้ง

ระดับ 2 (ผ่าน) หมายถึงสนทนาได้แต่ไม่คล่อง

ระดับ 1 (อ่อนมาก) หมายถึงไม่สามารถสนทนาให้เข้าใจได้

ระดับ 0 (ใช้ไม่ได้) หมายถึงไม่สามารถสื่อสารได้เลย

กล่าวโดยสรุป การวัดและประเมินผลทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นการตรวจสอบความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินเชิงพฤติกรรมหลักหรือพฤติกรรมที่ต้องการ โดยมีแนวทางการให้คะแนนเป็นระดับตัวเลข 0-5

### 2.3 แนวคิดวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ หมายถึงการเสริมสร้างความเข้าใจและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและสนทนาในชีวิตประจำวัน โดยประเมินความสามารถในการสื่อสารจากองค์ประกอบดังนี้

1. ความคล่องแคล่ว (Fluency) หมายถึงความต่อเนื่องความราบรื่นและมีความเป็นธรรมชาติในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์และบทบาทที่ต่าง ๆ สามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารสื่อสารออกมา

2. ความเข้าใจง่าย (Comprehensibility) คือผู้ฟังสามารถเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดสื่อสารการจะทำให้การพูดเข้าใจง่ายผู้พูดจะต้องมีการออกเสียง ได้ถูกต้อง

3. ปริมาณการสื่อสาร (Amount of communication) คือมีเนื้อหาที่เหมาะสมเกี่ยวข้องกับเนื้อเรื่องหรือหัวข้อสนทนา

4. คุณภาพของการสื่อสาร (Quality of communication) ได้แก่ ความถูกต้องของไวยากรณ์ การเลือกใช้คำได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง (วรารคณา เค้าอัน, 2560)

การพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษมี 4 ด้าน ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ซึ่งเป็นทักษะสำคัญที่นำมาใช้ในการสื่อสารและปฏิบัติงานและเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเข้มแข็งให้กับบุคลากรในองค์กรและประเทศชาติได้ (ศิริรักษ์ ธิบรรจงเจริญ และ ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์, 2560)

ฉันทพร วุฒิวงศา (2557, หน้า 89-97) กล่าวว่า การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษในยุคปัจจุบันต้องอาศัยหลักการในการช่วยเสริมแรง สร้างแรงกระตุ้น และผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และเกิดการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) เป็นการกระตุ้นให้เกิดการแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย แรงจูงใจเป็นคุณูแจสำคัญของความสำเร็จในการเรียนรู้ ซึ่งทำได้โดยการส่งเสริม แนะนำให้เห็นประโยชน์ที่จะได้รับการเป็นผู้มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ แรงจูงใจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1.1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นสิ่งกระตุ้นหรือผลักดันมาจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติหรือทัศนคติความคิด ความสนใจ การเห็นคุณค่าหรือความต้องการอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่าง ๆ เป็นสภาวะที่บุคคลต้องการแสดงการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองเพื่อให้ตนเองมีความรู้สึกว่าได้ มีความสามารถมีศักยภาพ โดยไม่ได้เกิดจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น ต้องการเรียนรู้เพราะต้องการรู้และเข้าใจในสิ่งนั้น หรือต้องการทำงานที่อยากเพราะรู้สึกว่าเป็นสิ่งท้าทายและ

1.2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นสภาวะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกจนเกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมาย เช่น เงิน ปรียญาบัตร รางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง ความก้าวหน้า คำชมเชยการได้รับการยอมรับนับถือ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เมื่อบุคคลเห็นเป้าหมายที่ต้องการ บุคคลนั้นก็จะถูกกระตุ้นหรือเร้าให้แสดงพฤติกรรมเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายนั้น มีผลการศึกษาจำนวนมากที่สนับสนุนว่า การสร้างแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกสามารถใช้เป็นตัวกำหนดความสำเร็จการเรียนรู้ภาษาอังกฤษได้

2. การสร้างเจตคติเชิงบวก (Positive Attitude) มีผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ที่แสดงว่า "เจตคติ (Attitude)" มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ เช่น การชื่นชอบการเรียนรู้ ชื่นชอบเนื้อหา และชื่นชอบวิทยากรหรือผู้สอน จะมีโอกาสเรียนรู้ได้ดีกว่าผู้ที่มีเจตคติเชิงลบ (Negative Attitude) เช่น ไม่ชื่นชอบวิชา ไม่ชื่นชอบเรียน และไม่ชื่นชอบผู้สอน วิธีการสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้ทำได้โดยการทำให้การเรียนรู้สนุกสนานสนใจ บทเรียนหรือหลักสูตรฝึกอบรมมีความหมายคือสัมพันธ์กับชีวิตจริงของผู้เรียนรู้ สามารถนำกลับไปปรับใช้ได้จริงในการทำงาน (พรพิมล รียาย และ ธนากร ขำศร, 2552, หน้า 13)

3. การเพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะ (More Knowledge and More Skills) เป็นการพัฒนาทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษให้ครอบคลุม ให้สามารถใช้ได้ ใช้ถูก ใช้เป็น และใช้อย่างคล่องแคล่ว กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจากแหล่งเรียนรู้หลากหลายรอบตัว เช่น เรียนรู้จากการสนทนากับเจ้าของภาษา การสังเกตป้ายโฆษณาต่าง ๆ กล่องผลิตภัณฑ์ รายการโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร แบบฟอร์ม และ เอกสารของหน่วยงาน สถานประกอบการต่าง ๆ และการสืบค้นใน Internet ที่เป็นภาษาอังกฤษ (British Council, 2019)

4. การสร้างความมั่นใจ (Confidence) คือ การฝึกสร้างความมั่นใจหรือความกล้าในการใช้ภาษาอังกฤษ ภราดร สุขพันธ์ (2561, หน้า 94) กล่าวว่า สามารถฝึกปฏิบัติได้ ดังนี้

1) การสังเกตสิ่งแวดล้อมรอบตัวเพื่อหาแรงบันดาลใจหรือหาคนต้นแบบที่เป็นแบบอย่างที่ดี

2) พิจารณาจุดบกพร่องของตนเอง ยอมรับข้อบกพร่อง แล้วหาวิธีพัฒนาตนเอง

3) ไม่เปรียบเทียบกับคนที่เก่งกว่า

4) ตั้งเป้าหมายและมุ่งมั่นพัฒนาทักษะด้านภาษาให้ได้ด้วยตนเอง

สุทธานี เลิศวัชร (2557) กล่าวว่าวิธีการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษมีหลายวิธี เช่น

1) ฟังภาษาอังกฤษทุกวัน

2) ตั้งคำอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษ

3) รับข่าวสารเป็นภาษาอังกฤษ

4) ดูหนัง ฟังเพลงภาษาอังกฤษ

5) เลือกอ่านตามความสนใจ โดยเลือกอ่านบทความภาษาอังกฤษ

6) เขียนสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเองในแต่ละวันเป็นภาษาอังกฤษ

7) เรียนรู้คำศัพท์ใหม่ๆทุกวัน

8) ฝึกพูดภาษาอังกฤษ

9) วางแผนการฝึกภาษาอังกฤษอย่างสม่ำเสมอ

สุพจ หุตายน (2558) เสนอแนะวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไว้ดังนี้

1. จัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษ โดยต้องคำนึงว่าระดับชั้นมีความรู้พื้นฐานด้านภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน

2. ต้องปูพื้นฐานจนมีความสามารถที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องจัดกิจกรรมให้สามารถสื่อสารได้จริง

3. เปิดโอกาสให้ไปอบรมภาษาอังกฤษในต่างประเทศ

4. เปิดโอกาสให้ไปร่วมปฏิบัติงานในประเทศกลุ่มอาเซียน เพื่อเรียนรู้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของประเทศอื่น ๆ ด้วย

5. พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และสามารถถ่ายทอดทักษะด้านภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการใช้ภาษาอังกฤษ

บุปผา อยู่ทรัพย์ (2555) กล่าวว่า การเรียนรู้ภาษาอังกฤษ หรือ ภาษาต่างประเทศของแต่ละบุคคลอาจจะใช้วิธีเฉพาะซึ่งเป็นความคิดหรือพฤติกรรมของตนเองในการที่จะทำให้เข้าใจหรือจดจำความรู้ใหม่ บางคนใช้วิธีฟังเพลง ดูภาพยนตร์ ละครภาษาอังกฤษ หรือการเดาความหมายจากความรู้เดิมที่ได้เรียนรู้แล้ว การใช้เทคนิคเหล่านี้จะต้องมาจากความตั้งใจ ที่ต้องการจะพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น ยิ่งในปัจจุบันความเจริญของสื่อเทคโนโลยีและแหล่งการเรียนรู้มีมากมาย ผู้เรียนสามารถเลือกวิธีการเรียนรู้ที่จะทำให้ตนเองเกิดความรู้ ความเข้าใจมากขึ้นขณะเดียวกันการได้พูดคุยกับเพื่อนชาวต่างชาติเป็นประจำและต่อเนื่องจะสามารถพัฒนาภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ คือการฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษให้ครอบคลุม ให้สามารถใช้ได้ ใช้ถูก ใช้เป็น และใช้อย่างคล่องแคล่ว โดยอาศัยหลักการในการช่วยเสริมแรง สร้างแรงกระตุ้น และผลักดันให้เกิดการเรียนรู้

#### วิธีการพัฒนาทักษะการฟัง

ภูวดล บัวบางพลู และจุลลดา จุลเสวก (2557) กล่าวว่า วิชาทักษะการฟังเป็นทักษะสำคัญที่จำเป็นต้องเรียนรู้ไม่น้อยไปกว่าทักษะการสื่อสารด้านอื่น ๆ ทักษะการฟังที่ดีน่าจะมาซึ่งความสำเร็จในชีวิตเนื่องจากเป็นพื้นฐานสำคัญของการเข้าใจสังคม ลดความเข้าใจผิด ความขัดแย้งในการปฏิสัมพันธ์กับคนนอกจากนี้การพัฒนาทักษะการฟังส่งผลต่อการพัฒนาในด้านสติปัญญาในแง่ของการฝึกใช้ความคิดการจับประเด็นฝึกความจำและฝึกฝนการจดจำแนวนั้นกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ต้องการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการฝึกทักษะการฟัง สามารถฝึกเป็นลำดับขั้นได้ดังต่อไปนี้

1) ฝึกฟังเพื่อรับรู้เรื่องราวที่ได้ฟัง หรือฟังเพื่อจับใจความสำคัญ ทำได้โดยการควบคุมสมาธิไม่ให้วอกแวก เพราะการฟังผู้ฟังจะต้องมีสมาธิ เพื่อให้สมองได้คิดและจดจำบันทึกเรื่องราวที่ได้ฟัง

2) ฝึกฟังโดยใช้วิจารณญานรับฟังด้วยใจเป็นกลางไม่มีอคติ และสามารถวิพากษ์วิจารณ์ได้ว่า เรื่องที่ได้ฟังนั้นเชื่อถือได้หรือไม่



3) ฟังฟังโดยจดจำข้อความหรือเรื่องราวไปพิจารณา เช่น การฟังคำปราศรัยหรือสุนทรพจน์ อาจทำให้ผู้ฟังทราบอุปนิสัยและทัศนคติของผู้พูด ตลอดจนนำความรู้หรือแนวความคิดที่ได้รับฟังนั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

4) ฟังฟังเพื่อการวิเคราะห์และแยกประเภทของข้อมูลที่ฟังได้ว่าเป็น ภาษามาตรฐานหรือไม่ ตลอดจนเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกและความมุ่งหมายของผู้พูดจากน้ำหนักรากคำที่เน้นและเสียงวิธีฝึกทักษะการฟังด้วยตนเอง สามารถฝึกได้ด้วยวิธีง่าย ๆ ด้วยตนเองดังต่อไปนี้

1. ฟังฟังนิทานหรือเรื่องเล่าสั้น ๆ โดยอาจฟังจากบุคคลหรือเทปบันทึกเสียงหรือจากรายการวิทยุ โดยพยายามฟังให้เข้าใจเรื่องราวที่ได้ฟัง พยายามค้นหาจุดประสงค์ของเรื่องที่ฟังและสามารถจับใจความมาเล่าต่อได้

2. ฟังฟังบทความจากรายการวิทยุหรือวิทยุโทรทัศน์ โดยจับสาระสำคัญและพิจารณาว่าผู้เขียนหรือผู้พูดมีจุดประสงค์อะไร

3. ฟังฟังการพูดที่มีเนื้อหาเป็นทางวิชาการ เช่น ฟังการบรรยาย ฟังปาฐกถา การอภิปราย การโต้วาทีในที่สาธารณะ หรือจากรายการวิทยุโทรทัศน์ โดยพยายามให้มีสมาธิในการฟัง จับใจความสำคัญและทำความเข้าใจเรื่องราวที่ฟัง

กล่าวโดยสรุป การฝึกทักษะการฟังจำเป็นต้องฝึกตั้งแต่ระดับแรกที่เป็นพื้นฐานก่อน และขั้นตอนต่อไปตามลำดับ เพราะจะเป็นการฝึกการฟังที่มีความซับซ้อนและมีความยุ่งยากขึ้นตามลำดับ

### วิธีการพัฒนาทักษะการพูด

การพัฒนาทักษะทางการพูดเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกฝน ตามที่ Byrne (1986, p.10) กล่าวว่า การพูดจำเป็นต้องฝึก 2 อย่าง คือ 1) ฝึกในการใช้ส่วนที่คงที่ของภาษา ได้แก่ เสียง รูปแบบไวยากรณ์และคำศัพท์ 2) ในการเรียนรู้ขั้นต้นควรเน้นความถูกต้อง ส่วนในขั้นสูงควรเน้นความคล่องแคล่ว

Finochiaro and Brumfit (1983, p.153) เสนอกิจกรรมต่าง ๆ ในการสอนทักษะการพูดดังนี้

1. ให้ตอบคำถามซึ่งผู้สอนหรือเพื่อนเป็นผู้ถาม
2. บอกให้เพื่อนทำตามคำสั่ง
3. ให้ถามหรือตอบคำถามของเพื่อนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวหรือประสบการณ์ต่าง ๆ
4. ให้บอกลักษณะวัตถุสิ่งของต่าง ๆ จากภาพ
5. ให้เล่าประสบการณ์ต่าง ๆ โดยผู้สอนอาจให้คำสำคัญต่าง ๆ
6. ให้รายงานเรื่องราวต่าง ๆ ตามที่กำหนดหัวข้อให้

7. จัดสถานการณ์ต่าง ๆ โดยใช้บทสนทนาต่าง ๆ กันไป เช่น สถานการณ์ในร้านขายของ  
ร้านอาหาร ธนาคาร เป็นต้น

8. ให้เล่นเกมต่าง ๆ ทางภาษา อาทิ การโต้ว่าที่ การอภิปราย การแสดงความคิดเห็นหัวข้อ  
ต่าง ๆ

9. ให้ฝึกการสนทนาทางโทรศัพท์

10. ให้อ่านหนังสือพิมพ์ไทยแล้วรายงานเป็นภาษาอังกฤษ

11. ให้แสดงบทบาทสมมติ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาทักษะการพูดนั้นสามารถฝึกได้อย่างหลากหลาย เช่น กิจกรรม  
บทบาทสมมติช่วยพัฒนาความคล่องทางภาษา กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยให้สามารถใช้ภาษา  
สื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

### วิธีการพัฒนาทักษะการอ่าน

การพัฒนาทักษะการอ่าน คือ การฝึกฝน และปรับพื้นฐานความรู้เดิมให้มีความเพิ่มพูน  
ยิ่งขึ้นเพื่อปรับให้สามารถปรับใช้ในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌอนอมจิตต์ สารอด,  
พีรคล เพชรานนท์ และชวนิดา สุวานิช (2559). ซึ่งกล่าวว่าการอ่านสำคัญต่อชีวิต การอ่านเป็นสิ่ง  
ของการเรียนรู้ที่สามารถนำความรู้ปรับใช้กับการอยู่อย่างเป็นประโยชน์ในสังคม ดังนั้นการอ่านจึง  
เป็นพื้นฐานในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในการใช้ชีวิต

วิธีการพัฒนาทักษะการอ่านที่สำคัญและจำเป็นต้องฝึกฝนให้เกิดความชำนาญมีดังนี้คือ

1. Previewing คือการที่ผู้อ่านได้สำรวจส่วนประกอบต่าง ๆ ของหนังสือหรือตำราก่อนที่จะ  
อ่าน ซึ่งได้แก่ ปกหน้า หน้าลิขสิทธิ์ คำนำ สารบัญ รูปภาพ กราฟ ภาคผนวก ผู้อ่านสามารถใช้  
วิธีการ Previewing จากชื่อเรื่องที่อ่านประโยคแรกของย่อหน้า หรือประโยคสุดท้ายของข้อความ  
การอ่านต้องอ่านอย่างรวดเร็วเพื่อให้ได้หัวเรื่องของข้อความนั้น ๆ แต่ไม่ใช่ส่วนที่เป็นรายละเอียด  
ของเรื่อง

2. Reference คือ คำอ้างอิงที่ใช้แทนกลุ่มคำ หรือ ประโยคที่ได้กล่าวมาแล้วในเรื่อง หรือ  
อาจอ้างถึงสิ่งที่จะ กล่าวต่อไปก็ได้ เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำช่วยให้เรื่องที่อ่านมีความกระชับ

3. Skimming for Main Ideas ได้แก่ การอ่านอย่างรวดเร็วเพื่อจับใจความสำคัญของสิ่งที่  
อ่าน โดยไม่มุ่งหวังที่จะทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของเนื้อเรื่อง การอ่านประเภทนี้มักได้แก่ การอ่าน  
บทความจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร ปกหนังสือ และนวนิยายต่าง ๆ การอ่านด้วยวิธี  
Skimming นี้จะไม่อ่านทุกคำหรือทุกประโยค แต่จะจับใจความเฉพาะคำที่สำคัญที่จะบอกให้รู้ว่า  
เนื้อเรื่องที่อ่านทั้งหมดเกี่ยวกับเรื่องอะไร

4. Restatement หมายถึง การกล่าวในอีกรูปแบบหนึ่งโดยใช้กลุ่มคำหรือประโยคใหม่แทนสิ่งที่กล่าวไปแล้ว โดยที่ยังคงความหมายเหมือนข้อความเดิม แต่อาจกล่าวใหม่โดยใช้คำเหมือนคตรงกันข้าม สำนวนภาษา การอุทาน และการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ใหม่ เป็นต้น

5. Making Inferences การสรุปความ ได้แก่ การลงความเห็น การวินิจฉัย หรือการสรุปรวบยอดอย่างมีเหตุผลซึ่งการสรุปความจากเนื้อเรื่องที่อ่านได้อย่างถูกต้องนั้นผู้อ่านจะต้องพิจารณาจากรายละเอียดที่ปรากฏในข้อความแล้วนำมาได้อย่างถูกต้องตามเจตคติหรือความมุ่งหมายของผู้แต่ง (ไกรฤง อนุรักษ์กุล, 2558)

กล่าวโดยสรุป วิธีการพัฒนาทักษะการอ่าน สามารถทำได้ด้วยวิธีการสำรวจส่วนประกอบต่าง ๆ ของหนังสือหรือตำราก่อนที่จะอ่าน จากนั้นควรอ่านอย่างรวดเร็วเพื่อจับใจความสำคัญของสิ่งที่อ่านโดยไม่มุ่งหวังที่จะทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของเนื้อเรื่อง และสุดท้ายคือการสรุปความ

#### วิธีการพัฒนาทักษะการเขียน

เอกวู เก้าวทงค์ (2556) กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมตัวก่อนการเขียน เป็นขั้นเขียนสัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนคำพูด ฝึกการคัดเลือกสัญลักษณ์และตัวอักษรแบบต่าง ๆ ซึ่งให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวอักษรกับระบบเสียงรวมทั้งลีลาในการเขียน และความแตกต่างของสัญลักษณ์แต่ละตัว
2. การคัดลอกข้อความจากบทอ่าน เป็นการจัดสถานการณ์ให้ผู้เขียนได้ฝึกเขียนตามแบบที่กำหนด ซึ่งเป็นข้อความแบบยาวๆ ที่ผู้เขียนได้อ่านไปแล้ว
3. การเขียนเรียงความ เป็นการเขียนเพื่อรายงาน แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบที่ถูกต้อง เช่นการเขียนจดหมาย ผู้เขียนต้องเข้าใจเรื่องราวและที่สำคัญต้องสามารถสื่อสารให้ผู้อ่านรู้ถึงแนวคิด วัตถุประสงค์ ของการเขียน

สรุปได้ว่า วิธีการพัฒนาทักษะการเขียน สามารถฝึกฝนได้ด้วยการเขียนสัญลักษณ์แทนคำพูด การคัดลอกข้อความ การเขียนรายงาน รวมถึงการเขียนจดหมาย เป็นต้น

#### 2.4 แนวคิดปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ หมายถึง อุปสรรคและข้อขัดข้องที่ทำให้ไม่สามารถใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ได้อย่างคล่องแคล่ว

อรพรรณ ฤทธิ์มั่น และบัลลังก์ โรหิตเสถียร (2559) แสดงทรรศนะไว้ว่า สาเหตุที่ทำให้คนไทยไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้หรือพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้น้อย คือการ

ขาดแรงจูงใจในการใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาอังกฤษก็ไม่ใช่อำนาจราชการของประเทศไทย ทำให้คนไทยไม่สนใจที่จะเรียนรู้หรือใช้ภาษาอังกฤษในการพูด อีกทั้ง การที่คนไทยสนใจหรือสามารถพูดภาษาอังกฤษได้นั้น ก็เป็นเฉพาะแค่บางอาชีพ บางบริษัทเท่านั้นที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดกับชาวต่างประเทศ ซึ่งนั่นถือได้ว่าเป็นจุดอ่อนของคนไทยในอดีตถึงปัจจุบัน เนื่องจากคนไทยที่อยู่ในประเทศไทยไม่ได้เน้นการฝึกพูด การออกเสียง หรือสนทนาด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน แต่คนไทยจะใช้ภาษาอังกฤษในการพูดเฉพาะในช่วงเวลาที่มีการเรียนเท่านั้น แม้ว่ารัฐบาลไทยจะมีการสนับสนุนงบประมาณทางการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อให้นักเรียนไทยสามารถพูดสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ แต่เนื่องจากคนไทยมีการคิดประโยคหรือคำพูดเป็นภาษาไทยก่อนแล้วจึงคิดเป็นภาษาอังกฤษเพราะความไม่เคยชิน หรือไม่ได้มีการฝึกฝนในการพูดภาษาอังกฤษอยู่เป็นประจำ จึงทำให้ยังเป็นปัญหาอยู่ตลอดมา (คมกริช วัฒนเสถียร, 2553)

สอดคล้องกับที่ พนิดา สงวนเสรวานิช (2556) ได้กล่าวถึงปัญหาการใช้ ภาษาอังกฤษของคนไทย คือ โรงเรียนมุ่งเน้นการสอนแบบการสื่อสารแบบทางเดียว ครูจะทำหน้าที่สื่อสาร ส่วนนักเรียนรับอย่างเดียวโดยไม่ค่อยมีโอกาสได้โต้ตอบกลับไป ความกลัวเสียหน้า เสียชื่อ เสียเครดิต เสียความรู้สึก ทำให้ไม่แน่ใจความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของตนเอง การยึดหลักแกรมมา (Grammar) มากเกินไป จนกลัวจะเสียหน้าถ้าพูดผิด การเคร่งเครียดกับการเรียนการใช้ภาษาอังกฤษมากเกินไป จึงทำให้คนส่วนใหญ่หมดความพยายามและคิดว่า ภาษาอังกฤษยาก เกิดความเบื่อหน่ายในการเรียน อีกหนึ่งสาเหตุหลักที่ทำให้คนไทยไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ คือ เรื่องหลักไวยากรณ์ เนื่องจากภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาหลักในการดำรงชีวิต คนไทยส่วนใหญ่มีความคิดว่าภาษาอังกฤษมีความซับซ้อน สับสน คำศัพท์เยอะ ไม่คุ้นเคย ดังนั้น จึงเกิดเป็นปัญหาที่คนไทยไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้

เนตรปรีชา ชุมไชโย (2545) สรุปสาเหตุปัญหาที่ทำให้คนไทยไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ คือ

1. การไม่มีเวลาฝึกฝนด้านภาษาอังกฤษ จึงเกิดฝึกฝน ไม่ซ้อมพูด ไม่ตั้งใจ ไม่อดทน ไม่เพียรพยายาม ซึ่งการฝึกฝนสม่ำเสมอเป็นประจำจะทำให้ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้
2. การยึดติดกับความเคยชินตั้งแต่ดั้งเดิม ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการเงินอายุ ไม่กล้าที่จะทำ ไม่กล้าพูด ไม่กล้าออกเสียงสำเนียงให้เหมือนเจ้าของภาษา กลัวออกเสียงผิด
3. การไม่รู้คำศัพท์
4. การไม่รู้ไวยากรณ์ เช่นเดียวกันกับการไม่รู้คำศัพท์ ซึ่งเวลาที่คนไทยจะพูดภาษาอังกฤษก็จะนึกถึงประโยค โครงสร้าง ซึ่งแตกต่างกับการพูดภาษาไทยที่คนไทยสามารถพูดได้ทันทีเนื่องจากความเคยชินในการพูดภาษาไทย

5. การไม่ได้พูดมานานแล้วลืม เพราะคนไทยไม่ได้พูดภาษาอังกฤษ ในชีวิตประจำวัน ดังนั้นเมื่อไม่ได้ใช้บ่อย ๆ หรือนาน ๆ ไป ก็มีโอกาสนในการลืม

นรินทร์ เจตธำรง และคณะ (2557) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการติดต่อสื่อสารในด้านต่าง ๆ แต่ก็ยังพบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ และความไม่พร้อมของบุคลากรหรือผู้ประกอบการอยู่เป็นจำนวนมาก

อริสรา ธนาปกิจ (2555) กล่าวว่า ปัญหาของประเทศไทยที่พบอยู่ คือ การที่คนไทยมีนิสัยไม่ชอบการฝึกฝน และขาดโอกาสที่จะสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ส่งผลให้คนไทยไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษ เพราะกลัวที่จะพูดผิด และไม่มีประสบการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษอีกด้วย

จริยา ภักดี, ภาวิณี ยอดอ่อน และรินรดา บินสมะ(2556) กล่าวว่า ปัญหาทางการพูด คือ การไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง ไวยากรณ์ การไม่สามารถสื่อสารและเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีประสบการณ์น้อย ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง ไม่มีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ ตื่นเต้นทุกครั้งที่ได้พูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ไม่สามารถพูดเชิงเชิญ โน้มน้าว และบอกรายละเอียดข้อมูลของสินค้าภายในร้านกับลูกค้าต่างชาติ อีกทั้งไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วและไม่สามารถใช้สำนวนภาษาอังกฤษได้

บางครั้งการที่คนไทย พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ นั้น อาจเกิดจากความไม่กล้าที่จะพูด อาจที่จะออกเสียง ซึ่งภาษาอังกฤษมีการเน้นเสียง ทำเสียงสูง เสียงต่ำ ตามลักษณะของข้อความ เช่น การบอกเล่า คำสั่ง หรือคำขอร้อง หรือการปรับเปลี่ยนตามอารมณ์ของผู้พูด อีกทั้งปัญหาที่เกิดอาจมาจาก การไม่คุ้นเคยในการฟัง การฟังไม่ทัน ทำให้รู้สึกอึดอัดที่จะสนทนากับชาวต่างชาติ และการกลัวเสียหน้าถ้าหากพูดผิด หรือการถูกหัวเราะเยาะจากเพื่อนฝูง ผู้ใกล้ชิดสนิทสนม จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่กล้าและไม่ยอมพูดภาษาอังกฤษ (เพ็ชรี ระบุวิเชตร และริช โมนา, 2552)

ทิยาพร ศิลปี (2559) กล่าวว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารในการทำงานได้นั้น จะมีส่วนประกอบ 3 ข้อด้วยกัน คือ

- 1) ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ หรือทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ
- 2) บทบาทองค์กรต่อการพัฒนาบุคลากร
- 3) วิธีการฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่ มักเกิดจากการที่ขาดการสนับสนุนจากองค์กร ที่จะพัฒนาบุคลากรทางการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

Gardner & Lambert (1972) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนภาษาอังกฤษในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและประสบการณ์เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ ก็คือ โอกาสในการเรียนรู้ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการเรียนภาษาต่างประเทศ เป็นโอกาสที่จะได้ใช้ภาษาในสถานการณ์จริงหรือสถานการณ์จำลอง

เช่น การเดินทางไปต่างประเทศ ซึ่งต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การพูดคุยสนทนากับชาวต่างชาติ การมีโอกาสเรียนภาษาอังกฤษนอกห้องเรียน เช่น การดูโทรทัศน์ภาคภาษาอังกฤษ การเข้าค่ายอบรมภาษาอังกฤษ เป็นต้น โอกาสเหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนภาษาอังกฤษหรือภาษาที่สองมากขึ้น เช่นเดียวกับ Scheerens (2000) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยหนึ่งซึ่งเป็นกระบวนการในการนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ได้แก่ การใส่ใจในการเรียนรู้และโอกาสในการเรียนรู้

James C. (2013) ได้สะท้อนปัญหาในการพัฒนาทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษของคนไทยผ่านบทความภาษาอังกฤษ “Education in Thailand: A Terrible Failure” โดยระบุปัญหาที่ว่าวัฒนธรรมไทย ผู้เรียนส่วนใหญ่เคยชินกับการเป็นผู้ถูกป้อนข้อมูลอย่างเดียว ผู้เรียนมักจะนั่งเงียบฟังและจดบันทึกซึ่งขัดกับการเรียนรู้ภาษาที่ดีที่ต้องกระตือรือร้น จึงเป็นเหตุผลที่ว่าบุคคลที่กล้าพูดกล้าเสี่ยง กล้าแสดงความคิดเห็น น่าจะเป็นผู้ที่มีโอกาสในการเรียนรู้ที่ดี รวมถึงโอกาสที่จะพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

สราวุธ ชมบัวทอง (2562) ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษว่าควรใช้การเน้นปัญหาเป็นหลักควรมีกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานใน 6 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สำรวจประเด็นที่เป็นปัญหา (Explore the Issues) หมายถึง ขั้นการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนทำความเข้าใจกับปัญหาโดยอาศัยความรู้พื้นฐานหรือการศึกษาจากเอกสารตำราหรือสื่ออื่น ๆ ที่น่าสนใจและใกล้ตัวผู้เรียนเป็นอันดับแรก

ขั้นตอนที่ 2 นิยามปัญหา (Define the Problem) หมายถึง ขั้นการระบุปัญหาหรือข้อมูลสำคัญเพื่ออธิบายองค์ประกอบและความต้องการของปัญหาโดยพยายามจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนทุกคนในกลุ่มเข้าใจปัญหาและสามารถค้นหาวิธีการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลอย่างชัดเจน

ขั้นตอนที่ 3 สืบเสาะหาวิธีการแก้ปัญหา (Investigate Solutions) หมายถึง ขั้นการระดมสมองเพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบของปัญหาที่กำหนดให้รวมทั้งการอธิบายความเชื่อมโยงของข้อมูลหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องทุกส่วน

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการศึกษาค้นคว้าแก้ปัญหา (Research the Knowledge) หมายถึง ขั้นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติเพื่อศึกษาค้นคว้าหาคำตอบด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 5 นำเสนอคำตอบหรือผลการแก้ปัญหา (Write Solution) หมายถึง ขั้นการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้เรียนคิดนำความรู้ที่ได้มาใหม่ เพื่อปรับใช้ในการแก้ปัญหาตามสถานการณ์หรือประเด็นคำถามอื่นที่จัดให้

ขั้นตอนที่ 6 ทบทวนการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง (Review Performance) หมายถึง ขั้นกิจกรรมการรายงานข้อมูลหรือสารสนเทศใหม่ให้ผู้เรียนได้จากการสรุปความรู้หรือกระบวนการ

แก้ปัญหาโดยการอภิปราย วิเคราะห์ สังเคราะห์ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แล้วนำมาสรุปเป็นหลักการ และประเมินผลการเรียนรู้ ดังนั้นแนวคิดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานจึงเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เริ่มต้นจากปัญหาที่เกิดขึ้น โดยสร้างความรู้จากกระบวนการเรียนรู้ปัญหาด้านการใช้ทักษะต่าง ๆ ที่มีต่อภาษาอังกฤษ โดยตัวปัญหาจะเป็นจุดตั้งต้นของกระบวนการเรียนรู้และเป็นตัวกระตุ้นการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลและการสืบค้นหาข้อมูลเพื่อเข้าใจกลไกของตัวปัญหา รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหา

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เกิดจากการขาดแรงจูงใจในการใช้ภาษาอังกฤษ รวมถึงข้อจำกัดของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีเวลาฝึกฝนด้านภาษาอังกฤษ ไม่เพียงพอ การยึดติดกับความเคยชินตั้งแต่ดั้งเดิม ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการเงินอายุ ไม่กล้าพูด ไม่กล้าออกเสียงสำเนียงให้เหมือนเจ้าของภาษา กลัวออกเสียงผิด การไม่รู้คำศัพท์ และการไม่รู้ไวยากรณ์

## 2.5 แนวคิดภาษาอังกฤษสำหรับงานธนาคาร

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินมีหน้าที่หลักในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ดังนั้นงานการให้บริการ จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการปฏิบัติงานประจำวันสำหรับพนักงานธนาคาร ซึ่งปัจจุบันสถาบันการเงินได้มุ่งเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงานและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก เพราะความได้เปรียบทางการแข่งขันขึ้นอยู่กับการรักษาฐานลูกค้าองค์กรจึงจะอยู่รอดในสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้นธนาคารส่วนใหญ่จึงเล็งเห็นความสำคัญต่อการปรับตัวและพัฒนากระบวนการจัดการที่ทันสมัยมากขึ้น การเร่งสร้างค่านิยม การมุ่งเน้นลูกค้า ส่งผลให้พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงใจ ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีของธนาคาร ทำให้เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจสูงสุด ในทางตรงกันข้ามหากธนาคารไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ปัญหาที่ตามมาคือไม่ความพอใจ มีข้อร้องเรียนการให้บริการจากลูกค้า (ทวารีกา นาราศรี, 2559)

ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับการดำเนินธุรกรรมทางการเงินระหว่างประเทศ Qatar National Bank ได้กำหนดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแรกที่พนักงานธนาคารจำเป็นต้องพัฒนา (Cambridge English Language Assessment, 2018)

การสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการธุรกิจธนาคารที่ต้องมีการติดต่อประสานงาน ซึ่งกระบวนการในการสื่อสารถูกนิยามโดยนักวิชาการหลากหลายความหมาย อาทิ การสื่อสาร คือ กระบวนการที่ผู้ให้ข้อมูลสร้างและแบ่งปันข้อมูลกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน รอดเจอร์ (Rodgers, 2003, p.35) สอดคล้องกับ ฟิสก์ (Fiske, 1990, p.2) กล่าวว่า การ

สื่อสารคือการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ผ่านข้อความ ทั้งนี้ยังมีผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานธนาคารที่จะต้องสื่อสารกับลูกค้า ดังนั้น พนักงานธนาคารต้องมีขีดความสามารถ และสมรรถนะด้านการสื่อสาร เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้า จะนำมาซึ่งความสำคัญของธุรกิจ ในขณะเดียวกัน การสื่อสารภาษาต่างประเทศเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อธนาคารประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ การที่พนักงานธนาคารได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมในด้านทักษะภาษา และความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ จะทำให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจธนาคารได้

Dobson (1979) อธิบายหน้าที่การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับงานบริการ ดังนี้

1. การสอบถามและการให้ข้อมูล เน้นการใช้ภาษาเพื่อสอบถาม เพื่อตอบ เพื่อขอร้อง เพื่อประกาศ เพื่อรายงาน เพื่อซักถาม เป็นต้น
2. การแสดงขบวนการคิด เน้นการใช้ภาษาเพื่อแสดงความเข้าใจ เพื่อพิจารณา เพื่อคาดเดา เพื่อตัดสินใจ เพื่อแสดงเหตุผล และเพื่อเปรียบเทียบ เป็นต้น
3. การแสดงความคิดเห็น เน้นการใช้ภาษาเพื่อยืนยัน เพื่อตกลง เพื่อคัดค้าน เพื่อปฏิเสธ เพื่อเสนอแนะ เป็นต้น
4. การตัดสินใจ เน้นการใช้ภาษาเพื่อตัดสินใจ เพื่อขอโทษ เพื่อยกโทษ เพื่อกล่าวชม เพื่อตำหนิ เป็นต้น
5. การใช้ภาษาที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล เน้นการใช้ภาษาเพื่อแนะนำ เพื่อเชื้อเชิญ เพื่อขอ เพื่อบังคับ เป็นต้น
6. การแสดงความรู้สึกของบุคคล เช่น การแสดงความรัก ความเจ็บปวด ความกลัว ความกังวล ความหวัง เป็นต้น
7. การปฏิสัมพันธ์ในสังคม อาทิเช่น การทักทาย การกล่าวลา การแสดงความนับถือ การแสดงความรู้สึก เป็นต้น

ในปัจจุบันธุรกิจธนาคาร เกี่ยวข้องเป็นอย่างยิ่งกับอุตสาหกรรมบริการ ธุรกิจธนาคารต่าง ๆ เป็นการให้บริการ ฝาก สินเชื่อ แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำยืม การลงทุน และธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้ดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยนรวมถึงการขยายธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจธนาคาร จะเกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น ในประเทศไทยภาษาต่างประเทศที่จำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจธนาคาร คือ ภาษาอังกฤษ ธนาคารพยายามหาทางพัฒนาภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพให้กับ



พนักงาน แต่ความพยายามในการพัฒนาไม่ค่อยประสบความสำเร็จ พบว่า ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร ยังอยู่ในระดับต่ำกว่าที่องค์กรตั้งความคาดหวังเอาไว้ ดังนั้นผู้จัดการธนาคารจึงควรจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสมในการพัฒนาภาษาอังกฤษตัวอย่างคำถามที่การบริหารจัดการธนาคาร ควรตอบคำถามก่อนจะพัฒนาโปรแกรมภาษาอังกฤษที่เหมาะสม

1. ภาษาอังกฤษในฐานะที่เป็นภาษาที่สำคัญ และความคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษในตลาดแรงงานเป็นอย่างไร
2. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับใดและประเภทของงานเป็นอย่างไร
3. อะไรคือเครื่องมือที่ดีที่สุดของพนักงานธนาคารในการประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ
4. อะไรคือแนวทางที่ดีที่สุดสำหรับธนาคารในการพัฒนาภาษาอังกฤษ
5. มีการนำเทคโนโลยีอะไรที่มีประสิทธิภาพมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาภาษาอังกฤษ การพัฒนาภาษาอังกฤษของธนาคาร สิ่งที่จะต้องทำเป็นอย่างแรกคือการประเมินความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร โดยประเมินความสามารถด้านภาษาและประเมินผลด้านการทำงานในการใช้ภาษาอังกฤษ การที่พนักงานธนาคารมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับต่ำ ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าซึ่งมีผลเสียหายต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก Iulia Para (2010) สอดคล้องกับ นันทิยา ดวงกุ่มเมศ และนันทิดา จันทรางศุ (2559, หน้า 88) ได้ศึกษางานวิจัยที่มุ่งเน้นการประยุกต์พัฒนานวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อการเสริมสร้างความรู้และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบอาชีพต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้มารับบริการต่าง ๆ ได้แก่ ตำรวจ ทหาร ผู้ขายอาหารตามสั่ง คนขับสองแถว ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ผู้ขายของที่ระลึก พนักงานธนาคารและกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เป็นต้น

ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่พนักงานธนาคารทุกคนต้องสามารถสื่อสารได้ ด้วยเหตุผลดังนี้

1. ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสื่อสารในระดับโลก
2. ธนาคารจำเป็นต้องทำธุรกรรมระหว่างประเทศ โดยเฉพาะกับนักลงทุนต่างประเทศ
3. พนักงานธนาคารจะต้องมีความเชี่ยวชาญ และทำงาน โครงการระดับนานาชาติได้
4. พนักงานธนาคารจำเป็นต้องเข้าใจศัพท์ธนาคาร โดยเฉพาะเอกสารที่เป็นทางการ ซึ่งยังคงเป็นการใช้ภาษาอังกฤษไม่ได้มีการแปลความหมาย
5. การฝึกอบรมส่วนใหญ่จะดำเนินการเป็นภาษาอังกฤษ
6. ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของธนาคารบางแห่งมีการใช้ภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียว

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในการทำงาน ซึ่งสำคัญเหนือทักษะอื่น ๆ อย่างเช่น การใช้เทคโนโลยี การบริหารจัดการ การทำงานกันเป็นทีม การมีความคิดสร้างสรรค์ การคิดวิเคราะห์ และการเป็นผู้นำ ดังนั้นองค์กรส่วนใหญ่จึงต้องการที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้ดีกว่าการพูดคุยภาษาอังกฤษได้ เพราะจะเป็นการเปิดโอกาสในการสื่อสารกับผู้คนจากหลากหลายประเทศได้มากขึ้น หรือการสนับสนุนให้บุคลากรไปทำงานในต่างประเทศในอนาคต นอกจากนี้ยังมีอาชีพด้านการท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ เช่น สายการบิน โรงแรม หรือแม้แต่การทำงานธนาคาร ที่จำเป็นต้องสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก

## 2.6 แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

### ตัวแปร (Variable)

หมายถึง คุณลักษณะของสิ่งที่มีผู้วิจัยสนใจจะศึกษา ซึ่งมีค่าแปรเปลี่ยนแตกต่างกันไปตามแต่ละหน่วยของสิ่งนั้น ๆ โดยค่าการวัดที่ได้หรือลักษณะของสิ่งเหล่านั้น จะใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัย ในการวิจัยโดยทั่ว ๆ ไป มักจะแบ่งตัวแปรออกเป็น 2 ชนิดคือ ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable)

**ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable)** เป็นตัวแปรที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดผล หรือก่อให้เกิดการแปรผันของปรากฏการณ์ เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยกำหนดหรือจัดกระทำได้ เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากตัวแปรนี้

**ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** เป็นตัวแปรที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยมุ่งวัดเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ เพื่อตอบคำถามของการวิจัยว่าเป็นผลมาจากสิ่งใด (ทบทวน ประดิษฐ์, 2562, หน้า 25-43)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ตัวแปร หมายถึง ประเด็น/คุณลักษณะที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษา ใน การศึกษา งานวิจัยใด ๆ ตัวแปรจะมีค่าที่สามารถแปรเปลี่ยนค่าได้ตามสถานการณ์หรือเงื่อนไขที่กำหนดขึ้น จากหลักการและเหตุผลที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ทบทวนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน และความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน และวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน

ตารางที่ 1 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เกี่ยวกับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ  
ในการทำงาน

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
นภา สุขประเสริฐ (2549)	ทักษะการฟัง	เพศ	พบว่า เพศหญิงมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง มากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
สุวรรณา ยุทธภักดิ์, วรรษิษฐา อัครชนวนนต์ และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการฟัง	อายุ	พบว่า อายุแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการฟัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
นฤมล ชูดวง (2559)	ทักษะการฟัง	ระดับการศึกษา	พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
สุวรรณา ยุทธภักดิ์, วรรษิษฐา อัครชนวนนต์ และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการฟัง	ตำแหน่งหน้าที่	พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
สุวรรณา ยุทธภักดิ์, วรรษิษฐา อัครชนวนนต์ และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการฟัง	ประสบการณ์ การทำงาน	พบว่า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
ชยาพล ชมชัยยา (2559)	ทักษะการฟัง	ความถี่ในการใช้ ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษใน การทำงาน	พบว่า พนักงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในการทำงานบ่อยครั้งจะมีปัญหา การใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05
นาวิ ธิบพร และภาณุวัฒน์ พันธ์โคตร (2562)	ทักษะการพูด	เพศ	พบว่า เพศแตกต่างกัน มีปัญหา การใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษด้านการพูด แยกต่าง กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
สุวรรณา ยุทธภีรัตน์, วรรณิษฐา อัครธนาวัฒน์ และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการพูด	อายุ	พบว่า อายุแตกต่างกัน มีปัญหา การใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษด้านการพูด แยกต่าง กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01
สุวรรณา ยุทธภีรัตน์, วรรณิษฐา อัครธนาวัฒน์ และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการพูด	ระดับการศึกษา	พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหการใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษด้านการพูด แยกต่าง กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01
สุวรรณา ยุทธภีรัตน์, วรรณิษฐา อัครธนาวัฒน์ และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการพูด	ตำแหน่งหน้าที่	พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ แยกต่างกัน มีปัญหการใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษด้านการพูด แยกต่าง กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
สุวรรณา ยุทธภักดิ์, วรรษิษฐา อัครชนวณนต์ และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการพูด	ประสบการณ์ การทำงาน	พบว่า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการ พูด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05
ชยาพล ชมชัยยา (2559)	ทักษะการพูด	ความถี่ในการใช้ ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษใน การทำงาน	พบว่า พนักงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในการทำงานบ่อยครั้งจะมีปัญหา การใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05
นภา สุขประเสริฐ (2549)	ทักษะการอ่าน	เพศ	พบว่า เพศหญิงมีปัญหาในการใช้ ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน แตกต่าง จากเพศชาย อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
นฤมล ชูดวง (2559)	ทักษะการอ่าน	อายุ	พบว่า อายุแตกต่างกัน มีปัญหา การใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05
สุวรรณา ยุทธภักดิ์, วรรษิษฐา อัครชนวณนต์ และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการอ่าน	ระดับการศึกษา	พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่าง กัน มีปัญหาการใช้ทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษด้านการอ่าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
สุวรรณา ยุทธภักดิ์, วรรณิษฐา อัครชนวณิช และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการอ่าน	ตำแหน่งหน้าที่	พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05
สุวรรณา ยุทธภักดิ์, วรรณิษฐา อัครชนวณิช และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการอ่าน	ประสบการณ์ การทำงาน	พบว่า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการ อ่าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05
ชยาพล ชมชัยยา (2559)	ทักษะการอ่าน	ความถี่ในการใช้ ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษใน การทำงาน	พบว่า พนักงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในการทำงานบ่อยครั้งจะมีปัญหา การใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05
นาวิ รับพร และภาณุวัฒน์ พันธ์ โคตร (2562)	ทักษะการเขียน	เพศ	พบว่า เพศแตกต่างกัน มีปัญหา การใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้าน การเขียนแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สุวรรณา ยุทธภักดิ์, วรรณิษฐา อัครชนวณิช และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการเขียน	อายุ	พบว่า อายุแตกต่างกัน มีปัญหา การใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษด้านการเขียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
สุวรรณา ยุทธภักดิ์, วรรษิษฐา อัครนวยมนต์ และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการเขียน	ระดับการศึกษา	พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษด้านการเขียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01
สุวรรณา ยุทธภักดิ์, วรรษิษฐา อัครนวยมนต์ และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการเขียน	ตำแหน่งหน้าที่	พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษด้านการเขียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05
สุวรรณา ยุทธภักดิ์, วรรษิษฐา อัครนวยมนต์ และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560)	ทักษะการเขียน	ประสบการณ์ การทำงาน	พบว่า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการ เขียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05
ชยาพล ชมชัยยา (2559)	ทักษะการเขียน	ความถี่ในการใช้ ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษใน การทำงาน	พบว่า พนักงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในการทำงานบ่อยครั้งจะมีปัญหา การใช้ทักษะการเขียน ภาษาอังกฤษ แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เกี่ยวกับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
นาวิ ธิวัชร และภาณุวัฒน์ พันธ์ โศตร 2562	ทักษะการฟัง	เพศ	พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการฟังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
กาญจนา จันทรพรหมณ์ (2563)	ทักษะการฟัง	อายุ	พบว่า อายุแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการฟังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
นาวิ ธิวัชร และภาณุวัฒน์ พันธ์ โศตร (2562)	ทักษะการฟัง	ระดับการศึกษา	พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการฟังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
กาญจนา จันทรพรหมณ์ (2563)	ทักษะการฟัง	ตำแหน่งหน้าที่	พบว่า ตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการฟังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
กาญจนา จันทรพรหมณ์ (2563)	ทักษะการฟัง	ประสบการณ์ การทำงาน	พบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการฟังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
ชยาพล ชมชัยยา (2559)	ทักษะการฟัง	ความถี่ในการใช้ ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษใน การทำงาน	พบว่า พนักงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในการทำงานบ่อยครั้งจะมีความ จำเป็นพัฒนาทักษะการฟัง ภาษาอังกฤษ แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
พลอยไพลิน ทองหยอด (2562)	ทักษะการพูด	เพศ	พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความ จำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษด้านการพูด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05
นฤมล ชูดวง (2559)	ทักษะการพูด	อายุ	พบว่า อายุแตกต่างกัน มีความ จำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษด้านการพูด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05
พลอยไพลิน ทองหยอด (2562)	ทักษะการพูด	ระดับการศึกษา	พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการ พูด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05
พลอยไพลิน ทองหยอด (2562)	ทักษะการพูด	ตำแหน่งหน้าที่	พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการ พูด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
พลอยไพลิน ทองหยอด (2562)	ทักษะการพูด	ประสบการณ์ การทำงาน	พบว่า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการ พัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษด้านการพูด แตกต่าง กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
ชยาพล ชมชัยยา (2559)	ทักษะการพูด	ความถี่ในการใช้ ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษใน การทำงาน	พบว่า พนักงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในการทำงานบ่อยครั้งจะมีความ จำเป็นพัฒนาทักษะการพูด ภาษาอังกฤษ แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
นาวิ รับพร และภาณุวัฒน์ พันธ์ โศตร (2562)	ทักษะการอ่าน	เพศ	พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความ จำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษด้านการอ่าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01
นฤมล ชูดวง (2559)	ทักษะการอ่าน	อายุ	พบว่า อายุแตกต่างกัน มีความ จำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษด้านการอ่าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01
นาวิ รับพร และภาณุวัฒน์ พันธ์ โศตร (2562)	ทักษะการอ่าน	ระดับการศึกษา	พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการ อ่าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
กาญจนา จันทร์พราหมณ์ (2563)	ทักษะการอ่าน	ตำแหน่งหน้าที่	พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการอ่าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
กาญจนา จันทร์พราหมณ์ (2563)	ทักษะการอ่าน	ประสบการณ์ การทำงาน	พบว่า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ชยาพล ชมชัยยา (2559)	ทักษะการอ่าน	ความถี่ในการใช้ ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษใน การทำงาน	พบว่า พนักงานที่ใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานบ่อยครั้งจะมีความจำเป็นพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
นาวิ รับพร และภาณุวัฒน์ พันธ์ โคตร (2562)	ทักษะการเขียน	เพศ	พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการเขียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
นฤมล ชูดวง (2559)	ทักษะการเขียน	อายุ	พบว่า อายุแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการเขียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
นาวิ รับพร และภาณุวัฒน์ พันธโคตร (2562)	ทักษะการเขียน	ระดับการศึกษา	พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการ เขียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05
กาญจนา จันทร์พราหมณ์ (2563)	ทักษะการเขียน	ตำแหน่งหน้าที่	พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการ เขียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05
กาญจนา จันทร์พราหมณ์ (2563)	ทักษะการเขียน	ประสบการณ์ การทำงาน	พบว่า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการ พัฒนาทักษะการเขียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
ชยาพล ชมชัยยา (2559)	ทักษะการเขียน	ความถี่ในการใช้ ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษใน การทำงาน	พบว่า พนักงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในการทำงานบ่อยครั้งจะมีความ จำเป็นพัฒนาทักษะการเขียน ภาษาอังกฤษ แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
ธนกร สุวรรณพฤติ และ อรรถพล ศิริวรรณ (2562)	ทักษะการฟัง	เพศ	พบว่า เพศชายและหญิงมีวิธีการพัฒนา ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการ ฟัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05
ชัญญญา มาพุทธ (2557)	ทักษะการฟัง	อายุ	พบว่า อายุ แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนา ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการ ฟัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05
ชัญญญา มาพุทธ (2557)	ทักษะการฟัง	ระดับ การศึกษา	พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มี วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ชัญญญา มาพุทธ (2557)	ทักษะการฟัง	ประสบการณ์ การทำงาน	พบว่า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
ธนกร สุวรรณพฤติ และอรรถพล ศิริวรรณ (2562)	ทักษะการพูด	เพศ	พบว่า เพศชายและหญิงมีวิธีการพัฒนา ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการ พูด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05
ชัญญญา มาพุทธ (2557)	ทักษะการพูด	อายุ	พบว่า อายุแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนา ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการ พูด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
ชัญญา มาพุทท (2557)	ทักษะการพูด	ระดับ การศึกษา	พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มี วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ ด้านการพูด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ชัญญา มาพุทท (2557)	ทักษะการพูด	ประสบการณ์ การทำงาน	พบว่า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการพูด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
ธนกร สุวรรณพดุมิ และอรรณพ ศิริวรรณ (2562)	ทักษะการอ่าน	เพศ	พบว่า เพศชายและหญิงมีวิธีการพัฒนา ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการ อ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05
ชัญญา มาพุทท (2557)	ทักษะการอ่าน	อายุ	พบว่า อายุ แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนา ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการ อ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05
ชัญญา มาพุทท (2557)	ทักษะการอ่าน	ระดับ การศึกษา	พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มี วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ ด้านการอ่าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ชัญญา มาพุทท (2557)	ทักษะการอ่าน	ประสบการณ์ การทำงาน	พบว่า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ทักษะ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	ตัวแปร	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
ธนกร สุวรรณพฤติ และอรรณพ ศิริวรรณ (2562)	ทักษะการเขียน	เพศ	พบว่า เพศชายและหญิงมีวิธีการพัฒนา ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการ เขียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05
ชนัญญา มาพุทธ (2557)	ทักษะการเขียน	อายุ	พบว่า อายุแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนา ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการ เขียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05
ชนัญญา มาพุทธ (2557)	ทักษะการเขียน	ระดับ การศึกษา	พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มี วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ ด้านการเขียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ชนัญญา มาพุทธ (2557)	ทักษะการเขียน	ประสบการณ์ การทำงาน	พบว่า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการเขียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

## 2.7 ธนาคารพาณิชย์

### 2.7.1 ธนาคารพาณิชย์

หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัด ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และหมายรวมถึง ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559, หน้า 5)

### 2.7.2 ขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์

ขอบเขตในการประกอบธุรกิจพื้นฐานของธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารทางการเงิน การค้าประกันเงินกู้ยืม การชำระเงินและ โอนเงิน และการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยง เช่น ตราสารอนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น รวมถึงธุรกิจที่ช่วยสนับสนุนพัฒนาตลาดทุนที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับ การประกันวินาศภัยและประกันชีวิต การให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ทั้งนี้ธนาคารแห่งประเทศไทย ยังอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ สามารถจัดกลุ่มธุรกิจได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย
2. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์
3. ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน
4. ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking)
5. ธุรกิจทางการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น (วาสิณี เสถียรกาล, 2559, หน้า 11-13)

### 2.7.3 ความเสี่ยงที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์

จากการดำเนินธุรกิจตามที่กล่าวมา ธนาคารพาณิชย์ ต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่หลากหลายส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านการสูญเสียรายได้ หรือความมั่นคงของธุรกิจ ความเสี่ยงที่สำคัญอาจได้แก่

1. ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่ลูกหนี้หรือคู่สัญญาของธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อการลงทุน และการก่อภาระผูกพัน เช่น ในการปล่อยสินเชื่อธนาคารพาณิชย์มีความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหาย เนื่องจากไม่สามารถเรียกเก็บเงินต้นหรือดอกเบี้ยจากผู้กู้ได้
2. ความเสี่ยงด้านตลาด (Market risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่ธนาคารพาณิชย์อาจได้รับความเสียหาย อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของราคาหรือมูลค่าของสินทรัพย์หนี้สิน และภาระผูกพันที่



ธนาคารพาณิชย์มีอยู่ ซึ่งเกิดจากความผันผวนของปัจจัยตลาด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ เป็นต้น

3. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารพาณิชย์ เนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของบุคลากร ระบบงาน กระบวนการปฏิบัติงานภายใน เหตุการณ์ความเสี่ยงภายนอก ความเสี่ยงด้านกฎหมาย

4. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic risk) หมายถึง ความเสี่ยงจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงานและการนำไปปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมกับปัจจัยภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก

5. ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputational risk) หมายถึง ความเสี่ยงจากการที่สาธารณชน รับรู้ถึงภาพลักษณ์ในเชิงลบหรือขาดความเชื่อมั่นในธนาคารพาณิชย์ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559, หน้า 7-9)

#### 2.7.4 รายชื่อธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ธนาคารพาณิชย์ที่เปิดดำเนินการ ภายใต้การกำกับดูแล ตามระบบของธนาคารแห่งประเทศไทย แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้ (FIN8 GROUP, 2562)

##### 1. ธนาคารพาณิชย์ไทย ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 11 แห่งคือ

- 1.1 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- 1.2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- 1.4 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.5 ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
- 1.6 ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.7 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.8 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- 1.9 ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)
- 1.10 ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
- 1.11 ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

##### 2. ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย (Retail Bank)

หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการทางการเงินพื้นฐาน เช่น การรับฝากเงิน การโอนและรับชำระเงินแก่ประชาชนรายย่อย และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แต่ไม่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจ

ที่มีความซับซ้อนและมีความเสี่ยงสูง เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ และตราสารอนุพันธ์ ซึ่งปัจจุบันมี 1 แห่งคือธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

### 3. ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary)

หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัดที่จดทะเบียนในประเทศไทยและได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยมีธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศถือหุ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 ของหุ้นที่จำหน่ายแล้วทั้งหมด ซึ่งปัจจุบันมี 2 แห่งคือ ธนาคารเมกะสาทลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) จำกัด (มหาชน)

### 4. สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Foreign Bank Branch / Full Branch)

หมายถึง สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันมี 14 แห่งคือ

- 4.1 ธนาคารเจพีมอร์แกน เชส
- 4.2 ธนาคารซิตีแบงก์
- 4.3 ธนาคารซูมิโตโม มิตรชุย แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น
- 4.4 ธนาคารคอยซ์แบงก์
- 4.5 ธนาคารเคอะรอยัลแบงก์ออฟสกอตแลนด์ เอ็น.วี.
- 4.6 ธนาคารบีเอ็นพี พารีบาส์
- 4.7 ธนาคารมิซูโฮ จำกัด
- 4.8 ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตรชุยชิ ยูเอฟเจ จำกัด
- 4.9 ธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด
- 4.10 ธนาคารแห่งอเมริกาเนชั่นแนลแอสโซซิเอชั่น
- 4.11 ธนาคารอาร์ เอช บี จำกัด
- 4.12 ธนาคารอินเดียเนโอเวอร์ซิตี
- 4.13 ธนาคารโอเวอร์ซี-ไชนีสแบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด
- 4.14 ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

อนงค์นาด พ้ามงคลชัย (2554) ศึกษาความจำเป็นและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังและพูดของพนักงานบริการลูกค้าธนาคารซีไอเอ็มบีไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม กลุ่มประชากรในการวิจัยคือพนักงานบริการลูกค้าในสาขาของกรุงเทพมหานคร 3 เขตจำนวน 118 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริการลูกค้าในสาขากรุงเทพมหานครทั้ง 3 เขตมีความจำเป็นมากในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังและพูดในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารเพื่อให้การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและพนักงานบริการลูกค้ามีความจำเป็นน้อยมากในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้การบริการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ กับลูกค้าต่างชาติ ทั้งนี้ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการฟังเมื่อสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติคือพนักงานบริการลูกค้าไม่คุ้นเคยกับสำเนียงภาษาอังกฤษที่หลากหลายและปัญหาด้านการพูดคือการเลือกใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องตามสถานการณ์ต่าง ๆ

จงจิต ศุภสมบัติ โอปาร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการและการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community): กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารที่มีความต้องการพัฒนาตนเอง ที่มีอายุ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน คือ มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านทักษะและความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ทักษะด้านการปฏิบัติงาน และด้านการฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด

มาลินี จันทวิมล, อ้อยทิพย์ กรมกุล และกิ่งกมล ทวีชาติวิทยากุล (2541) ศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการและเจตคติของบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ ต่อการใช้ภาษาอังกฤษในงานอาชีพและในชีวิตประจำวัน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลในกลุ่มสาขาอาชีพ แพทย์ วิศวกร อาจารย์ พนักงานธนาคาร และพนักงาน โรงแรม จำนวนรวม 574 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในงานอาชีพและในชีวิตประจำวัน และแบบสอบถามเจตคติเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในงานอาชีพและในชีวิตประจำวัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ มีแนวโน้มความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพ โดยเฉลี่ยเหมือนกัน โดยความต้องการในทักษะการอ่านมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการฟัง และทักษะที่มีความต้องการใช้น้อยที่สุดคือ ทักษะการพูด เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในงานอาชีพของกลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพแพทย์ วิศวกร อาจารย์ และการโรงแรมมีแนวโน้มว่ามีความต้องการแตกต่างกันทุกทักษะ ส่วนกลุ่มบุคคล

ในสาขาอาชีพธนาคารมีแนวโน้มว่าความต้องการแตกต่างกันใน 3 ทักษะ คือทักษะการฟัง การพูด และการแปล

วิชา อินทร์ทับทัน (2557) ศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมในด้านภาษา เพื่อศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมในด้านบุคลิกภาพ และเพื่อศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมในด้านบริการที่มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคาร ระดับปฏิบัติการ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการจำนวน 400 คน พบว่า การเตรียมความพร้อมด้านภาษาในการรู้ภาษา และการเรียนภาษามีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ในการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ ในด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก และด้านบุคลิกภาพแบบ เปิดรับประสบการณ์มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ในการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการเตรียมความพร้อมด้านบริการ ในด้านการติดต่อสื่อสาร และความสุขภาพอ่อนโยน มีผลต่อประสิทธิผลในการสื่อสารของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

ศิริกัญญา ล้วนกนกรัตน์ (2554) ศึกษาเรื่อง "การวิเคราะห์ความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคารเอชเอสบีซีในประเทศไทย" ได้ทำการวิเคราะห์ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เฉพาะเจาะจงที่พนักงานต้องการเพื่อตรวจสอบความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษในศูนย์ภาษา ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานไทยจำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนเป็นปัญหาที่พนักงานไทยเอชเอสบีซีประสบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการฟัง ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นที่สุด รองลงมาคือทักษะการอ่านและทักษะการพูดน้อยที่สุด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้งหมด องค์กรควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นทักษะการสื่อสารและเนื้อหาของวิชาที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

มินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เชี่ยวชาญ และสุดารัตน์ ทองเณร (2559) ได้ศึกษาปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน ในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้าพักในโรงแรมภายในจังหวัดน่านจำนวน 30 คนซึ่งได้จากการสุ่มตามความสะดวกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบมากที่สุด ในทักษะการพูดคือปัญหาในการสนทนาภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ รองลงมาคือปัญหาในการให้ข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับโรงแรมและการท่องเที่ยว และปัญหาในการ

พูดเป็นประโยคที่สมบูรณ์ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุด ในทักษะการฟังคือปัญหาในการฟังเพื่อวิเคราะห์ปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ รองลงมาคือปัญหาในการฟังประโยคภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพูดแบบซ้ำซ้อนและปัญหาในการฟังประโยคภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพูดแบบง่าๆ

ธิตัด พิทักษ์พงศ์พันธุ์ (2559, หน้า 37) ศึกษาความต้องการด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินแอร์เอเชีย ประจำท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยมุ่งเน้นทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษทั้งสี่ด้าน คือ ด้านการฟัง, ด้านการพูด, ด้านการอ่าน, และด้านการเขียน โดยใช้แบบสอบถามพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจำนวน 30 ผลการวิจัยพบว่า ในทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษทั้งสี่ด้านนั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความต้องการทักษะด้านการพูดในระดับ “มากที่สุด” ตามมาด้วยทักษะด้านการฟังในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยทักษะด้านการอ่านและการเขียนมีความต้องการอยู่ในระดับ “มาก” นอกจากนี้ ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อทั้งอาชีพปัจจุบันและอาชีพในอนาคต โดยทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ส่วนใหญ่สามารถใช้ได้ดีที่สุด

สุกิตา กภาพสินธุ์ (2557) ศึกษาความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย. รวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมจำนวน 315 คนและแบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างสำหรับผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมจำนวน 16 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับมากตามลำดับ ได้แก่ ทักษะการฟัง และการพูด มีระดับความจำเป็นสูงสุดเพื่อฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการและกล่าวต้อนรับทักทายหรืออำลา ส่วนทักษะที่มีความจำเป็นรองลงมา ได้แก่ ทักษะการอ่านและทักษะการเขียน เพื่ออ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางลูกค้า และบันทึกข้อมูลการเข้าพักของลูกค้า

### งานวิจัยต่างประเทศ

Abdullah & Talif (2002) ศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการเพิ่มขีดความสามารถและโอกาสทางการแข่งขันในธุรกิจธนาคาร โดยทำการศึกษาผู้บริหารระดับกลางถึงผู้บริหารอาวุโส จำนวน 37 คน จากสถาบันการเงิน 11 แห่งในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับธุรกิจธนาคาร พนักงานที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้จะช่วย

ให้การดำเนินงานธนาคารเป็นไปด้วยความเรียบร้อย หนึ่งในผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า แม้ว่าพนักงานจะสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เพียงภาษาเดียว ก็สามารถทำงานในฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายจัดการด้านการเงิน ฝ่ายสินเชื่อ และเงินกู้ ฝ่ายวิจัย ฝ่ายลงทุน ฝ่ายฝึกอบรม และฝ่ายประกันภัย นอกจากนี้ภาษาอังกฤษถูกใช้ในการประชุม การสื่อสารกับลูกค้า และการสื่อสารระหว่างพนักงาน

Sakineh Mohammadzadeh, Tahereh Barati & Mohammad Ali Fatemi (2015) การศึกษาเกี่ยวกับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธนาคาร Saderat Bank in Mashhad เก็บข้อมูลพนักงานธนาคาร 70 คน ที่ตำแหน่งแตกต่างกัน โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด 33 คำถามและ 1 คำถามปลายเปิด ในการศึกษาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับการทำงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการฝึกอบรมในการใช้ภาษาอังกฤษ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานต้องการพัฒนาทักษะด้านการพูดมากที่สุดและมีปัญหาในการใช้ภาษาในทุกๆ ทักษะ นอกจากนี้พบว่าพนักงานที่ทำงานอยู่สาขา ที่มีลูกค้าชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก มีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด แต่ส่วนใหญ่มีแค่พนักงานบางคนที่ยังไม่สามารถนำมาใช้ได้ สถานการณ์จริง ถ้าพนักงานธนาคารต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ พวกเขาเหล่านั้นควรรู้ภาษาอังกฤษในระดับที่ติดต่อศึกษาได้ และหาทางที่จะพัฒนาตนเอง

Rachel Yi-fen Wu & Joyce Shao Chin (2012) งานวิจัยเชิงสำรวจในประเทศไต้หวัน พบว่า แม้ว่าภาษาอังกฤษจะไม่ใช่เป็นภาษากลางในการทำงาน แต่พนักงานที่ทำงานในธุรกิจการเงินจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษได้ หากเขาเหล่านั้นต้องการพัฒนาผลการทำงาน พนักงานธนาคารจำเป็นต้องรู้ภาษาอังกฤษ หากเขาต้องการที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ การที่จะมีความรู้ที่ทันสมัย พนักงานธนาคารควรศึกษาหนังสือและนิตยสารเกี่ยวกับสถาบันการเงิน โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ระบบอิเล็กทรอนิกส์เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สำคัญ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา ในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยแบ่งการศึกษาค้นคว้าออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) การเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร (Documentary Survey) ได้แก่ หนังสือ ตำราเอกสารทางวิชาการ สารนิพนธ์ รายงานการวิจัย ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องและเอกสารต่าง ๆ รวมถึงการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) การเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากภาคสนาม (Field Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา

สำหรับวิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. การจัดการข้อมูล
5. จริยธรรมการวิจัย/จรรยาบรรณการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา จำนวนประชากรทั้งสิ้น 107 คน

##### 3.1.2 วิธีการสุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมาย โดยประมาณขนาดตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน จากระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% (Krejcie & Morgan, 1970) จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ทำให้ได้ขนาดตัวอย่าง 80 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งสัดส่วนเป็นรายสาขา จำนวน 12 สาขา, แบ่งเป็นรายตำแหน่ง ได้แก่ พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 37 คน และพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า จำนวน 43 คน

รายชื่อสาขา	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการ ลูกค้า (คน)	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ลูกค้า (คน)	รวม
สาขาที่ 1	4	5	9
สาขาที่ 2	3	4	7
สาขาที่ 3	3	4	7
สาขาที่ 4	2	2	4
สาขาที่ 5	2	3	5
สาขาที่ 6	3	3	6
สาขาที่ 7	4	5	9
สาขาที่ 8	3	4	7
สาขาที่ 9	3	3	6
สาขาที่ 10	5	5	10
สาขาที่ 11	2	3	5
สาขาที่ 12	3	2	5
รวม	37	43	80

ตารางที่ 4 ขนาดตัวอย่างในการวิจัย

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งให้ความสำคัญกับการรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม

#### 3.2.1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

3.2.1.1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง งานวิจัยเชิงเอกสารและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.2.1.2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดการวิจัย

3.2.1.3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจน เหมาะสมทั้งทางด้านเนื้อหาและด้านการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา

3.2.1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบหรือปรับปรุง แก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม (การหาค่า IOC) ตามวิธีการของโรวินลลี่ และแฮมเบิลตัน (Rovinelli & Hambleton, 1978, pp. 34-37 อ้างถึงในฟองศรี วาณิชย์สุภวงศ์, 2546, หน้า 140) ดังนี้



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

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

+ 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

- 1 หมายถึง ข้อความไม่สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

ค่า IOC ที่คำนวณได้จะต้องมีค่า 0.6 - 1 จึงจะถือว่าข้อความนั้นมีความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหาสามารถนำไปใช้ได้ และจากการคำนวณดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม ในครั้งนี้ผลปรากฏว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเท่ากับ 0.98 นั่นคือ แบบสอบถามทั้งฉบับ มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

3.2.1.5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบ (Try-out) กับประชากรจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบัท (Cronbach, 1984, pp. 161 อ้างถึงใน เอกถักษณ์ ชุมภูษัย, 2561) เพื่อทดสอบแบบสอบถามในแต่ละข้อว่ามีความสัมพันธ์กับข้ออื่น ๆ ในแบบสอบถามฉบับเดียวกันหรือไม่

$$\text{สูตรครอนบาชแอลฟา คือ Cronbach } \alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum_{i=0}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ  $\alpha$  เป็นค่าความเชื่อมั่น

$k$  เป็นจำนวนข้อคำถาม

$S_i^2$  เป็นความแปรปรวนของคะแนนข้อที่  $i$

$S_t^2$  เป็นความแปรปรวนของคะแนนรวม  $t$

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ในกรณีที่ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่า

เข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูงหรือค่อนข้างสูง แต่ถ้าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าเข้าใกล้ 0.5 หรือมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือปานกลางหรือมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างน้อย หรือน้อยตามลำดับ ซึ่งจากแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น ผลปรากฏว่า ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.974 นั่นก็คือ แบบสอบถามฉบับนี้ มีความน่าเชื่อถือสูง

3.2.1.6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว มาตรวจสอบปรับปรุงอีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

### 3.2.2. วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง มาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อขอความร่วมมือในการทำวิจัยไปยังผู้จัดการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม

2. ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล ถึงผู้จัดการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา จำนวน 12 สาขา เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความร่วมมือในการทำวิจัย

3. ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามและหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากผู้จัดการธนาคารถึงพนักงานสาขา ทั้ง 12 สาขา จำนวน 80 ฉบับ ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2563 ถึงวันที่ 20 กรกฎาคม 2563

4. ผู้วิจัยได้รับคืนแบบสอบถามทั้งสิ้น 80 ฉบับ จากนั้นได้รวบรวม และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งแบบสอบถามทั้ง 80 ฉบับนั้น มีความสมบูรณ์ทั้งหมด

### 3.2.3. ลักษณะของเครื่องมือ

แบบสอบถามจะมีรูปแบบหรือลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Question) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยผู้วิจัยใช้ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ทำงาน ความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน และพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษในการทำงาน จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคาร เป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ โดยในแบบสอบถามเป็นแบบมาตรา

ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 21 ข้อ โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ คือ

ระดับคะแนน 5 คือมีปัญหาในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 คือมีปัญหาในระดับมาก

ระดับคะแนน 3 คือมีปัญหาในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 คือมีปัญหาในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 คือมีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงานของพนักงานธนาคาร เป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ โดยในแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจำนวน 19 ข้อ โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน 5 คือความจำเป็นระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 คือความจำเป็นระดับมาก

ระดับคะแนน 3 คือความจำเป็นระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 คือความจำเป็นระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 คือความจำเป็นระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคาร เป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ โดยในแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจำนวน 16 ข้อ โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ คือ

ระดับคะแนน 5 คือเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 คือเห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 คือเห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 คือเห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 คือเห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษารุ่นนี้มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.3.1. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบเพื่อคัดเลือกรเฉพาะแบบสอบถามที่มีการให้ข้อมูลอย่างสมบูรณ์และครบถ้วน

3.3.2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อทดสอบตามกรอบแนวคิด และรายงานผลการศึกษา โดยมีรายละเอียดคือ

3.3.2.1. ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล นำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) ร้อยละ (Percentage)

3.3.2.2. ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคาร นำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยอาศัยการเทียบเคียงในการใช้เกณฑ์การประเมินค่า (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23) ซึ่งกำหนดช่วงอ้างอิงดังนี้

4.51 – 5.00	มีปัญหาในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีปัญหาในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีปัญหาในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีปัญหาในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

3.3.2.3. ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคาร นำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยอาศัยการเทียบเคียงในการใช้เกณฑ์การประเมินค่า (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23) ซึ่งกำหนดช่วงอ้างอิงดังนี้

4.51 – 5.00	มีความจำเป็นระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความจำเป็นระดับมาก
2.51 – 3.50	มีความจำเป็นระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความจำเป็นระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีความจำเป็นระดับน้อยที่สุด

3.3.2.4. ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคาร นำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยอาศัยการเทียบเคียงในการใช้เกณฑ์การประเมินค่า (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23) ซึ่งกำหนดช่วงอ้างอิงดังนี้

4.51 – 5.00	มีความเห็นด้วยมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความเห็นด้วยมาก
2.51 – 3.50	มีความเห็นด้วยปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความเห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.50	มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

3.3.2.5.1 การทดสอบสมมติฐาน t-test เป็นการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบความแตกต่างของตัวแปร ระหว่าง 2 กลุ่ม เช่น เพศ (ชาย, หญิง)

3.3.2.5.2 การทดสอบสมมติฐาน F-test เป็นการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test แบบ (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวแปร มากกว่า 2 กลุ่ม เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ในกรณีที่พบความแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธี การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) เลือกการทดสอบแบบ Least significant difference (LSD)

3.3.2.5.3 การทดสอบสมมติฐาน เป็นการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation เพื่อทดสอบว่า ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคาร กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคาร มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

### 3.4. การจัดการข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการกับข้อมูลและเอกสารที่ใช้ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อบรมมาและผ่านการตรวจสอบแล้วมีความสะดวกต่อการสืบค้น โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นต้องผ่านการตรวจสอบและยอมรับจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน รวมถึงผู้เชี่ยวชาญ และผู้ตอบแบบสอบถามยินยอมและเข้าใจถึงวัตถุประสงค์การวิจัยก่อนตอบแบบสอบถาม รวมถึงกระบวนการในการรักษาความลับของคำตอบที่ได้ในแบบสอบถาม เอกสารที่ได้จัดเก็บไว้ในที่ปลอดภัยและผู้วิจัยเป็นผู้รวบรวมและกรอกข้อมูลเองทั้งหมด

### 3.5. จริยธรรมการวิจัย/จรรยาบรรณการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ผ่านการฝึกอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยบูรพาและผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย ตามเอกสารเลขที่ G-HU 122/2563 ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2563 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คำนึงถึงประเด็นจริยธรรมในการวิจัยเป็นสำคัญในมิติต่าง ๆ คือผู้วิจัยจัดส่งอีเมลล์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน โดยข้อความในอีเมลล์จะแจ้งวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย วิธีการวิจัย ประโยชน์ ความเสี่ยง และรายละเอียดเกี่ยวกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงความมีอิสระในการสมัครใจ หรือปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการวิจัย

หากพนักงานธนาคารท่านใดสมัครใจที่จะเข้าร่วมโครงการวิจัย ให้ตอบกลับอีเมลล์ หลังจากนั้นผู้วิจัยจะทำหนังสือขออนุญาตผู้จัดการสาขาเพื่อขอเก็บข้อมูลจากพนักงานในสาขานั้น ๆ กระบวนการเก็บข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. ก่อนการเข้าพบผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ผู้วิจัยจะส่งอีเมลล์ยืนยันนัด ให้กับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยอีกครั้ง เพื่อแจ้งวันและเวลาในการเข้าพบ เพื่อไม่ให้กระทบต่อการดำเนินชีวิตส่วนตัว รวมถึงไม่กระทบต่อการทำงานของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย แต่หากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยไม่สะดวกให้เข้าพบ ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามใส่ซองปิดผนึก และนำส่งให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ต่อไป

2. การเข้าพบผู้เข้าร่วมโครงการ ผู้วิจัยจะแจ้งวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย การปฏิบัติตนของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย, ประโยชน์, ความเสี่ยง, รายละเอียดเกี่ยวกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งในแบบสอบถามจะไม่มีการระบุชื่อของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย และแจ้งถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบและยอมรับจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทราบ หลังจากที่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเข้าใจแล้ว จะลงลายมือชื่อในเอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย โดยที่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย จะได้รับสำเนาเอกสารยินยอมไว้ 1 ฉบับ ซึ่งกระบวนการในขั้นตอนนี้ ใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที

3. การเก็บข้อมูล หลังจากที่ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการวิจัย แจ้งสิทธิในการยกเลิกการเข้าร่วมการวิจัย ที่สามารถกระทำได้ตลอดเวลา รวมถึงได้ส่งมอบสำเนาเอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย เป็นที่เรียบร้อยแล้วนั้น ต่อมาผู้วิจัยจะส่งมอบแบบสอบถาม ให้กับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย จำนวน 1 ชุด พร้อมซองเปล่า 1 ซอง เพื่อใช้สำหรับการส่งคืนแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลเสร็จแล้ว

ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย มีเวลาในการตอบแบบสอบถาม 3 วัน และสามารถส่งคืนแบบสอบถามให้ผู้วิจัยในภายหลัง โดยมีวิธีการส่งคืนแบบสอบถาม 2 วิธีคือ (1) ส่งคืนที่ผู้วิจัยโดยตรง ซึ่งผู้วิจัยจะนัดเวลาเข้าเก็บแบบสอบถาม หรือ (2) หากผู้เข้าร่วมโครงการไม่สะดวกส่งคืน

ที่ผู้วิจัยโดยตรง สามารถแจ้งนำส่งผ่านช่องทางขนส่งทุกประเภท ตามแต่ผู้เข้าร่วมโครงการสะดวก ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายทุกอย่างผู้วิจัยจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว

4. หลังการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้คัดแยก ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเอง ข้อมูลที่ได้ถูกเก็บไว้เป็นความลับที่คอมพิวเตอร์ ไม้ดบันทึกส่วนบุคคล ที่มีการเข้ารหัสล็อกหน้าจอ ผู้วิจัยได้ทำการสำรองข้อมูลไว้ในระบบ Google Drive เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย ทั้งนี้มีเพียงผู้วิจัยเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

5. การรายงานผลการวิจัย จะกระทำในภาพรวม โดยผู้วิจัยจะไม่ทำให้เกิดผลกระทบในทางลบแก่ผู้ให้ข้อมูล อีกทั้งผู้วิจัยยังปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลอื่นของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยไว้เป็นความลับ และจะไม่เปิดเผยข้อมูลให้บุคคลอื่นทราบ ไม่ว่าในทางใด ๆ เว้นแต่ ท่านจะยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยได้อนุญาตไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและข้อมูลจะถูกทำลายหลังจากงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์แล้ว ภายใน 3 ปี

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 37 คน และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า จำนวน 43 คน รวมทั้งสิ้น 80 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### สัญลักษณ์ทางสถิติในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ทางสถิติในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$n$	แทน	จำนวนพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$SD$	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$t$	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
$F$	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม
$df$	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
$SS$	แทน	ผลบวกของส่วนเบี่ยงเบนกำลังสอง



MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของความมีนัยสำคัญ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	18	22.50
หญิง	62	77.50
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	25	31.30
26 – 35 ปี	44	55
36 – 45 ปี	9	11.20
46 ปี ขึ้นไป	2	2.50
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา คือ มีอายุอยู่ระหว่าง ต่ำกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.30 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.20 และอายุระหว่าง 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	72	90
ปริญญาโท	8	10
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 90 และระดับปริญญาโท คิดร้อยละ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	37	46.20
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า	43	53.80
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ มีตำแหน่งหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 53.80 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 46.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	8	10
1 – 5 ปี	40	50

6 – 10 ปี	28	35
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	4	5
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษ ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์	5	6.20
เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์	4	5
เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์	10	12.50
เฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์	18	22.50
เฉลี่ย 50% ต่อสัปดาห์	43	53.80
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 50% ต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมาคือ มีการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.20 และมีการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทักษะการฟัง	76	30.80
ทักษะการพูด	72	29.10

ทักษะการอ่าน	48	19.50
ทักษะการเขียน	51	20.60
<b>รวม</b>	<b>247</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน คือทักษะการฟัง คิดเป็นร้อยละ 30.80 รองลงมาคือ ทักษะการพูด คิดเป็นร้อยละ 29.10, ทักษะการเขียน คิดเป็นร้อยละ 20.60 และทักษะการอ่าน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน

### 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ดังนี้

4.51 – 5.00	มีปัญหาในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีปัญหาในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีปัญหาในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีปัญหาในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 12 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.ทักษะการฟัง	4.42	0.74	มาก	1
2.ทักษะการพูด	4.09	0.75	มาก	2
3.ทักษะการเขียน	3.90	0.98	มาก	3
4.ทักษะการอ่าน	3.49	1.14	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X}$ =3.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านลำดับที่ 1 คือ ปัญหาทักษะการฟัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.42) ลำดับที่ 2 คือ ปัญหาทักษะการพูด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.09) ลำดับที่ 3 คือ ปัญหาทักษะการเขียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =3.90) และลำดับที่ 4 คือ ปัญหาทักษะการอ่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =3.49)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.ปัญหาในการฟัง เนื่องจากไม่สามารถจับประเด็นที่ลูกค้าพูดมาได้	4.49	0.84	มาก	1
2.ปัญหาในการฟัง เนื่องจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการทำงานน้อย	4.40	0.82	มาก	2
3. ปัญหาในการฟัง เนื่องจากสำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน	4.39	0.83	มาก	3
4.ปัญหาในการฟัง เนื่องจากลูกค้าพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้ทัน	4.39	0.77	มาก	4
รวม	4.42	0.74	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ภาพรวมระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.42) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ปัญหาในการฟัง เนื่องจากไม่สามารถจับประเด็นที่ลูกค้าพูดมาได้ ( $\bar{X}$ =4.49) ลำดับที่ 2 ปัญหาในการฟัง เนื่องจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการทำงานน้อย ( $\bar{X}$ =4.40) ลำดับที่ 3 ปัญหาในการฟัง เนื่องจากสำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน ( $\bar{X}$ =4.39) และลำดับที่ 4 ปัญหาในการฟัง เนื่องจากลูกค้าพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้ทัน ( $\bar{X}$ =4.39)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ  
ในการทำงาน ด้านทักษะการพูด

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.ปัญหาในการพูด เนื่องจากไม่สามารถพูดโต้ตอบกับลูกค้า เป็นประโยชน์ได้	4.64	0.81	มากที่สุด	1
2.ปัญหาในการพูด เนื่องมาจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการทำงานเกี่ยวกับงานธนาคารน้อย	4.45	0.84	มาก	2
3.ปัญหาในการพูด เพื่อชี้แจงเงื่อนไขต่าง ๆ ตามระเบียบของ ธนาคาร	4.43	0.79	มาก	3
4.ปัญหาในการพูดให้คำแนะนำเบื้องต้นด้านเอกสารที่ต้องใช้ ในการทำธุรกรรมทางการเงิน	4.30	0.86	มาก	4
2.ปัญหาในการพูดเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูล/ความต้องการ ของลูกค้า	4.04	0.93	มาก	5
7.ปัญหาในการพูดเมื่อต้องกล่าวขอโทษในกรณีที่เกิดความ ผิดพลาด	3.78	0.94	มาก	6
8.ปัญหาในการพูด เนื่องจากขาดความมั่นใจในตัวเอง	3.57	1.13	มาก	7
9.ปัญหาในการพูดกล่าวทักทาย/สวัสดิ์ ลูกค้า	3.54	1.13	มาก	8
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 14 พบว่า ภาพรวมระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษใน  
การทำงาน ด้านทักษะการพูด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.09$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่  
ลำดับที่ 1 ปัญหาในการพูด เนื่องจากไม่สามารถพูดโต้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยชน์ได้  
( $\bar{X}=4.64$ ) ลำดับที่ 2 ปัญหาในการพูด เนื่องมาจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ  
ในการทำงานเกี่ยวกับงานธนาคารน้อย ( $\bar{X}=4.45$ ) ลำดับที่ 3 ปัญหาในการพูด เพื่อชี้แจงเงื่อนไขต่าง  
ๆ ตามระเบียบของธนาคาร ( $\bar{X}=4.43$ ) ลำดับที่ 4 ปัญหาในการพูดให้คำแนะนำเบื้องต้นด้านเอกสาร  
ที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ( $\bar{X}=4.30$ ) ลำดับที่ 5 ปัญหาในการพูดเกี่ยวกับการสอบถาม

ข้อมูล/ความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X}=4.04$ ) ลำดับที่ 6 ปัญหาในการพูดเมื่อต้องกล่าวขอโทษในกรณีที่  
เกิดความผิดพลาด ( $\bar{X}=3.78$ ) ลำดับที่ 7 ปัญหาในการพูด เนื่องจากขาดความมั่นใจในตัวเอง  
( $\bar{X}=3.57$ ) และลำดับที่ 8 ปัญหาในการพูดกล่าวทักทาย/สวัสดิ์ ลูกค้า ( $\bar{X}=3.54$ )  
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ  
ในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.ปัญหาในการเขียน เนื่องจากไม่ชำนาญในด้าน โครงสร้าง ประโยคและไวยากรณ์	4.14	1.07	มาก	1
2.ปัญหาในการเขียนเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการทำงานน้อย	4.00	1.05	มาก	2
3.ปัญหาในการเขียน e-mail ภาษาอังกฤษในการทำงาน	3.75	1.04	มาก	3
4.ปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความภาษาอังกฤษในการ ทำงาน	3.70	1.11	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.98</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่า ภาพรวมระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษใน  
การทำงาน ด้านทักษะการเขียน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.90$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่  
ลำดับที่ 1 ปัญหาในการเขียน เนื่องจากไม่ชำนาญในด้าน โครงสร้างประโยคและไวยากรณ์  
( $\bar{X}=4.14$ ) ลำดับที่ 2 ปัญหาในการเขียนเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่นรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ  
ในการทำงานน้อย ( $\bar{X}=4.00$ ) ลำดับที่ 3 ปัญหาในการเขียน e-mail ภาษาอังกฤษในการทำงาน  
( $\bar{X}=3.75$ ) และลำดับที่ 4 ปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความภาษาอังกฤษในการทำงาน ( $\bar{X}=3.70$ )

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ  
ในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.ปัญหาในการอ่าน เนื่องจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการทำงานน้อย	3.80	1.26	มาก	1
2.ปัญหาในการอ่านเอกสารสำคัญของลูกค้า เช่น หนังสือ เดินทาง หรือ ใบอนุญาตต่าง ๆ	3.47	1.16	ปานกลาง	2
3.ปัญหาในการอ่านเอกสารของธนาคารที่เป็นภาษาอังกฤษ ในการทำงาน	3.43	1.22	ปานกลาง	3
4.ปัญหาในการอ่าน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษใน การทำงานจากลูกค้า	3.40	1.18	ปานกลาง	4
5.ปัญหาในการอ่านรายการเดินบัญชีของลูกค้าที่เป็น ภาษาอังกฤษในการทำงาน	3.35	1.23	ปานกลาง	5
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>1.14</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 16 พบว่า ภาพรวมระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษใน  
การทำงาน ด้านทักษะการอ่าน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.49$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย  
ได้แก่ ลำดับที่ 1 ปัญหาในการอ่าน เนื่องจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่นรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษใน  
การทำงานน้อย ( $\bar{X}=3.80$ ) ลำดับที่ 2 ปัญหาในการอ่านเอกสารสำคัญของลูกค้า เช่น หนังสือเดินทาง  
หรือ ใบอนุญาตต่าง ๆ ( $\bar{X}=3.47$ ) ลำดับที่ 3 ปัญหาในการอ่านเอกสารของธนาคารที่เป็น  
ภาษาอังกฤษในการทำงาน ( $\bar{X}=3.43$ ) ลำดับที่ 4 ปัญหาในการอ่าน e-mail หรือเอกสารที่เป็น  
ภาษาอังกฤษในการทำงานจากลูกค้า ( $\bar{X}=3.40$ ) และลำดับที่ 5 ปัญหาในการอ่านรายการเดินบัญชี  
ของลูกค้าที่เป็นภาษาอังกฤษในการทำงาน ( $\bar{X}=3.35$ )



ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ดังนี้

4.51 – 5.00	มีความจำเป็นระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความจำเป็นระดับมาก
2.51 – 3.50	มีความจำเป็นระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความจำเป็นระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีความจำเป็นระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 17 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.ทักษะการฟัง	4.59	0.71	มากที่สุด	1
2.ทักษะการพูด	4.37	0.72	มาก	2
3.ทักษะการเขียน	4.22	0.81	มาก	3
4.ทักษะการอ่าน	3.93	0.89	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X}=4.28$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับที่ 1 ด้านทักษะการฟัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.59$ ) ลำดับที่ 2 ด้านทักษะการพูด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.37$ ) ลำดับที่ 3 ด้านทักษะการเขียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.22$ ) และลำดับที่ 4 ด้านทักษะการอ่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.93$ )

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง

ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการฟังเพื่อให้สามารถฟัง สำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน	4.63	0.71	มากที่สุด	1
2.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการฟังเพื่อให้สามารถจับ ประเด็นที่ลูกค้าพูดมาได้	4.61	0.75	มากที่สุด	2
3.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการฟังเพื่อสร้างความ ชำนาญในกรณีที่ลูกค้าพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้	4.58	0.76	มากที่สุด	3
4.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการฟัง ในส่วนของ คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร	4.56	0.79	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.71</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่า ภาพรวมระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.59$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการฟังเพื่อให้สามารถฟังสำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน ( $\bar{X}=4.63$ ) ลำดับที่ 2 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการฟังเพื่อให้สามารถจับประเด็นที่ลูกค้าพูดมาได้ ( $\bar{X}=4.61$ ) ลำดับที่ 3 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการฟังเพื่อสร้างความชำนาญในกรณีที่ลูกค้าพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้ ( $\bar{X}=4.58$ ) และลำดับที่ 4 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการฟัง ในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร ( $\bar{X}=4.56$ )

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด

ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการพูด	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดเพื่อให้สามารถ โต้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยชน์ได้	4.61	0.77	มากที่สุด	1
2.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดให้คำแนะนำ เบื้องต้นด้านเอกสารที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงิน	4.56	0.89	มากที่สุด	2
3.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดคำศัพท์ ภาษาอังกฤษในการทำงานเกี่ยวกับงานธนาคาร	4.56	0.84	มากที่สุด	3
4.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดเกี่ยวกับการ สอบถามข้อมูล/ความต้องการของลูกค้า	4.40	0.90	มาก	4
5.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดเมื่อต้องกล่าวขอ โทษลูกค้าในกรณีที่เกิดความผิดพลาด	4.25	0.83	มาก	5
6.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดเพื่อเสริมสร้าง ความมั่นใจในตัวเอง	4.15	0.90	มาก	6
7.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดกล่าวทักทาย/ สวัสดิ์ ลูกค้า	4.05	0.87	มาก	7
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 19 พบว่า ภาพรวมระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.37$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดเพื่อให้สามารถโต้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยชน์ได้ ( $\bar{X}=4.61$ ) ลำดับที่ 2 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดให้คำแนะนำเบื้องต้นด้านเอกสารที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ( $\bar{X}=4.56$ ) ลำดับที่ 3 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดคำศัพท์ ภาษาอังกฤษในการทำงานเกี่ยวกับงานธนาคาร ( $\bar{X}=4.56$ ) ลำดับที่ 4 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูล/ความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X}=4.40$ ) ลำดับที่ 5 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดเมื่อต้องกล่าวขอโทษลูกค้าในกรณีที่เกิดความ

ผิดพลาด ( $\bar{X}=4.25$ ) ลำดับที่ 6 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจ  
 ในตัวเอง ( $\bar{X}=4.15$ ) และลำดับที่ 7 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดกล่าวทักทาย/สวัสดิ  
 ลูกค้า ( $\bar{X}=4.05$ )

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสาร  
 ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน

ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนโครงสร้าง ประโยคและไวยากรณ์	4.36	0.86	มาก	1
2.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนคำศัพท์ที่ เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร	4.19	0.85	มาก	2
3.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนบันทึก, การ เขียน e-mail และข้อความภาษาอังกฤษในการทำงาน	4.11	0.88	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 20 พบว่า ภาพรวมระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสาร  
 ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.22$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมาก  
 ไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนโครงสร้างประโยคและ  
 ไวยากรณ์ ( $\bar{X}=4.36$ ) ลำดับที่ 2 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงาน  
 ธนาคาร ( $\bar{X}=4.19$ ) และลำดับที่ 3 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนบันทึก, การเขียนemail  
 และข้อความภาษาอังกฤษในการทำงาน ( $\bar{X}=4.11$ )

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน

ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร	4.13	0.99	มาก	1
2.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่านเอกสารสำคัญของลูกค้า เช่น หนังสือเดินทาง หรือ ใบอนุญาตต่าง ๆ ได้	3.95	1.03	มาก	2
3.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่านเอกสารของธนาคารที่เป็นภาษาอังกฤษในการทำงาน	3.88	0.96	มาก	3
4.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่าน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษในการทำงานจากลูกค้า	3.88	0.91	มาก	4
5.ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่านรายการเดินบัญชีของลูกค้าที่เป็นภาษาอังกฤษในการทำงาน	3.83	0.95	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 21 พบว่า ภาพรวมระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.93$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร ( $\bar{X}=4.13$ ) ลำดับที่ 2 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่านเอกสารสำคัญของลูกค้า เช่น หนังสือเดินทาง หรือ ใบอนุญาตต่าง ๆ ได้ ( $\bar{X}=3.95$ ) ลำดับที่ 3 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่านเอกสารของธนาคารที่เป็นภาษาอังกฤษในการทำงาน ( $\bar{X}=3.88$ ) ลำดับที่ 4 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่าน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษในการทำงานจากลูกค้า ( $\bar{X}=3.88$ ) และลำดับที่ 5 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่านรายการเดินบัญชีของลูกค้าที่เป็นภาษาอังกฤษในการทำงาน ( $\bar{X}=3.83$ )

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ดังนี้

4.51 – 5.00	มีความเห็นด้วยระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความเห็นด้วยระดับมาก
2.51 – 3.50	มีความเห็นด้วยระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความเห็นด้วยระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีความเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 22 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ทักษะการฟัง	4.18	0.72	มาก	1
2. ทักษะการพูด	4.18	0.65	มาก	2
3. ทักษะการอ่าน	4.14	0.76	มาก	3
4. ทักษะการเขียน	4.12	0.71	มาก	4
รวม	4.16	0.67	มาก	

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X}=4.16$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับที่ 1 ด้านทักษะการฟัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.18$ ) ลำดับที่ 2 ด้านทักษะการพูด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.18$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 3 ด้านทักษะการอ่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ ) และลำดับที่ 4 ด้านทักษะการเขียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.12$ )

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ  
ในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.พัฒนาทักษะการฟังโดยต้องการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจัดหลักสูตรฝึกอบรม	4.55	0.81	มากที่สุด	1
2.พัฒนาทักษะการฟังโดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษา	4.18	0.89	มาก	2
3.พัฒนาทักษะการฟังโดยต้องการฝึกฝนด้วยตนเองผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น YouTube, Facebook	4.02	0.92	มาก	3
4.พัฒนาทักษะการฟังโดยการฝึกการฟังภาษาอังกฤษในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน	3.95	0.81	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 23 พบว่า ภาพรวมระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.18$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 พัฒนาทักษะการฟังโดยต้องการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจัดหลักสูตรฝึกอบรม ( $\bar{X}=4.55$ ) ลำดับที่ 2 พัฒนาทักษะการฟังโดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษา ( $\bar{X}=4.18$ ) ลำดับที่ 3 พัฒนาทักษะการฟังโดยต้องการฝึกฝนด้วยตนเองผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น YouTube, Facebook ( $\bar{X}=4.02$ ) และลำดับที่ 4 พัฒนาทักษะการฟังโดยการฝึกการฟังภาษาอังกฤษในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน ( $\bar{X}=3.95$ )

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ  
ในการทำงาน ด้านทักษะการพูด

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการพูด	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.พัฒนาทักษะการพูดโดยต้องการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจัดหลักสูตรฝึกอบรม	4.57	0.85	มากที่สุด	1
2.พัฒนาทักษะการพูดโดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษา	4.20	0.93	มาก	2
3.พัฒนาทักษะการพูดโดยต้องการฝึกฝนด้วยตนเองผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น YouTube, Facebook	4.00	0.99	มาก	3
4.พัฒนาทักษะการพูดโดยการฝึกการฟังภาษาอังกฤษในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน	3.93	0.83	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 24 พบว่า ภาพรวมระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.18$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 พัฒนาทักษะการพูดโดยต้องการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจัดหลักสูตรฝึกอบรม ( $\bar{X}=4.57$ ) ลำดับที่ 2 พัฒนาทักษะการพูดโดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษา ( $\bar{X}=4.20$ ) ลำดับที่ 3 พัฒนาทักษะการพูดโดยต้องการฝึกฝนด้วยตนเองผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น YouTube, Facebook ( $\bar{X}=4.00$ ) และลำดับที่ 4 พัฒนาทักษะการพูดโดยการฝึกการฟังภาษาอังกฤษในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน ( $\bar{X}=3.93$ )



ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ  
ในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.พัฒนาทักษะการอ่าน โดยต้องการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของบริษัทจัดหลักสูตรฝึกอบรม	4.52	0.87	มากที่สุด	1
2.พัฒนาทักษะการอ่าน โดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษา	4.19	0.94	มาก	2
3.พัฒนาทักษะการอ่าน โดยต้องการฝึกฝนด้วยตนเองผ่าน ช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น YouTube, Facebook	3.99	0.94	มาก	3
4.พัฒนาทักษะการอ่าน โดยการฝึกอ่านบทความหรือเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ระหว่างทำงาน	3.88	0.84	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 25 พบว่า ภาพรวมระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษใน  
การทำงาน ด้านทักษะการอ่าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่  
ลำดับที่ 1 พัฒนาทักษะการอ่านโดยต้องการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจัดหลักสูตรฝึกอบรม  
( $\bar{X}=4.52$ ) ลำดับที่ 2 พัฒนาทักษะการอ่านโดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษา ( $\bar{X}=4.19$ ) ลำดับที่ 3  
พัฒนาทักษะการอ่าน โดยต้องการฝึกฝนด้วยตนเองผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น YouTube,  
Facebook ( $\bar{X}=3.99$ ) และลำดับที่ 4 พัฒนาทักษะการอ่านโดยการฝึกอ่านบทความหรือเอกสาร  
แบบฟอร์มต่าง ๆ ระหว่างทำงาน ( $\bar{X}=3.88$ )

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ  
ในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน	(n=80)		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1.พัฒนาทักษะการเขียน โดยต้องการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของบริษัทจัดหลักสูตรฝึกอบรม	4.49	0.91	มาก	1
2.พัฒนาทักษะการเขียน โดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษา	4.14	0.96	มาก	2
3.พัฒนาทักษะการเขียน โดยต้องการฝึกฝนด้วยตนเองผ่าน ช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น YouTube, Facebook	3.97	0.96	มาก	3
4.พัฒนาทักษะการเขียน โดยการฝึกเขียนบันทึกข้อความ เขียน e-mail หรือกรอกเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ระหว่าง ทำงาน	3.91	0.81	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 26 พบว่า ภาพรวมระดับของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษใน  
การทำงาน ด้านทักษะการเขียน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.13$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่  
ลำดับที่ 1 พัฒนาทักษะการเขียน โดยต้องการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจัดหลักสูตร  
ฝึกอบรม ( $\bar{X}=4.49$ ) ลำดับที่ 2 พัฒนาทักษะการเขียน โดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษา ( $\bar{X}=4.14$ )  
ลำดับที่ 3 พัฒนาทักษะการเขียน โดยต้องการฝึกฝนด้วยตนเองผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น  
YouTube, Facebook ( $\bar{X}=3.97$ ) และลำดับที่ 4 พัฒนาทักษะการเขียน โดยการฝึกเขียนบันทึกข้อความ  
การเขียน e-mail หรือกรอกเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ระหว่างทำงาน ( $\bar{X}=3.91$ )

## ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent sample T-test

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation เพื่อทดสอบว่า ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสิทธิภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน

*สมมติฐานที่ 1.1* พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน	เพศ	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	Sig.
1.ด้านทักษะการฟัง	ชาย	18	4.19	0.73	-1.44	0.15
	หญิง	62	4.48	0.74		
2.ด้านทักษะการพูด	ชาย	18	3.93	0.76	-1.04	0.30
	หญิง	62	4.14	0.74		
3.ด้านทักษะการอ่าน	ชาย	18	3.08	1.39	-1.49	0.14
	หญิง	62	3.61	1.04		
4.ด้านทักษะการเขียน	ชาย	18	3.51	1.10	-1.89	0.06
	หญิง	62	4.00	0.92		
รวม (n=80)	ชาย	18	3.68	0.86	-1.86	0.06
	หญิง	62	4.06	0.72		

จากตารางที่ 27 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.06 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.15 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.30 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.14 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มี

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.06 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคาร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน						
การสื่อสารภาษาอังกฤษ	แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านทักษะการฟัง	ระหว่างกลุ่ม	10.08	3	3.36		
	ภายในกลุ่ม	33.53	76	0.44	7.62	0.00**
	รวม	43.61	79			
2.ด้านทักษะการพูด	ระหว่างกลุ่ม	7.62	3	2.54		
	ภายในกลุ่ม	36.77	76	0.48	5.25	0.00**
	รวม	44.39	79			
3.ด้านทักษะการอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	12.51	3	4.17		
	ภายในกลุ่ม	91.15	76	1.19	3.47	0.02*
	รวม	103.67	79			

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ปัญหาการใช้ทักษะ						
การสื่อสารภาษาอังกฤษ	แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.
ในการทำงาน						
4.ด้านทักษะการเขียน	ระหว่างกลุ่ม	5.55	3	1.85		
	ภายในกลุ่ม	71.53	76	0.94	1.06	0.12
	รวม	77.08	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.59	3	2.86		
	ภายในกลุ่ม	38.40	76	0.50	5.67	0.00**
	รวม	47.00	79			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 การเปรียบเทียบ ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวมจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่อายุแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่อายุแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่อายุแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด ต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.02 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่อายุแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.12 หมายความว่าอายุที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

จากนั้นผู้วิจัยได้นำปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และในภาพรวม ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยเลือกการทดสอบรายคู่แบบ Least significant difference (LSD) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 26 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 26 ปี	4.72	-	0.35*	0.49	2.22*
26 – 35 ปี	4.37		-	0.14	1.86*
36 – 45 ปี	4.22			-	1.72*
46 ปี ขึ้นไป	2.50				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุมากขึ้น จะมีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ลดลง โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานธนาคารที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี, พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 26 – 35 ปี, พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 26 – 35 ปี มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 26 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 26 ปี	4.44	-	0.46*	0.44	1.75*
26 – 35 ปี	3.98		-	-0.02	1.29*
36 – 45 ปี	4.00			-	1.31*
46 ปี ขึ้นไป	2.69				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุมากขึ้น จะมีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด ลดลง โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานธนาคารที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการ  
ทำงาน ด้านทักษะการพูด น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี, พนักงานธนาคารที่  
มีระดับอายุ 26 – 35 ปี, พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.05

และพนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 26 – 35 ปี มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 26 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 26 ปี	3.91	-	0.53	0.62	2.31*
26 – 35 ปี	3.38		-	0.88	1.78*
36 – 45 ปี	3.29			-	1.69
46 ปี ขึ้นไป	1.60				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 31 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุมากขึ้น จะมีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ลดลง โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี และพนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 26 – 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 26 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 26 ปี	4.31	-	0.43*	0.45	1.95*
26 – 35 ปี	3.87		-	0.22	1.52*
36 – 45 ปี	3.85			-	1.50*
46 ปี ขึ้นไป	2.35				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุมากขึ้น จะมีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม ลดลง โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี, พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 26 – 35 ปี, พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 36 – 45 ปี และพนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 26 – 35 ปี มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน	ระดับการศึกษา	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	Sig.
1.ด้านทักษะการฟัง	ปริญญาตรี	72	4.56	0.48	3.46	0.01**
	ปริญญาโท	8	3.06	1.21		
2.ด้านทักษะการพูด	ปริญญาตรี	72	4.21	0.60	5.04	0.00**
	ปริญญาโท	8	2.98	1.01		
3.ด้านทักษะการอ่าน	ปริญญาตรี	72	3.60	1.08	2.89	0.00**
	ปริญญาโท	8	2.42	1.23		
4.ด้านทักษะการเขียน	ปริญญาตรี	72	4.03	0.89	3.97	0.00**
	ปริญญาโท	8	2.68	0.98		
รวม (n=80)	ปริญญาตรี	72	4.10	0.61	5.30	0.00**
	ปริญญาโท	8	2.78	1.03		

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่



ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน						
สื่อสารภาษาอังกฤษ	ตำแหน่งหน้าที่	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1.ด้านทักษะการฟัง	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	37	4.68	0.42	3.38	0.00**
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า	43	4.18	0.87		
2.ด้านทักษะการพูด	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	37	4.42	0.58	3.98	0.00**
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า	43	3.80	0.76		
3.ด้านทักษะการอ่าน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	37	3.92	0.98	3.34	0.00**
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า	43	3.11	1.15		
4.ด้านทักษะการเขียน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	37	4.17	0.89	2.41	0.01**
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า	43	3.65	1.01		
รวม (n=80)	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	37	4.30	0.56	3.94	0.00**
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า	43	3.69	0.81		

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 34 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบ สมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่าง กัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงาน

ธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

**สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน**

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตาม  
ประสบการณ์การทำงาน

ปัญหาการใช้ทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน		แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านทักษะการฟัง	ระหว่างกลุ่ม		9.99	3	3.33		
	ภายในกลุ่ม		33.62	76	0.44	7.52	0.00**
	รวม		43.61	79			
2.ด้านทักษะการพูด	ระหว่างกลุ่ม		8.42	3	2.80		
	ภายในกลุ่ม		35.97	76	0.47	5.93	0.00**
	รวม		44.39	79			
3.ด้านทักษะการอ่าน	ระหว่างกลุ่ม		17.17	3	5.72		
	ภายในกลุ่ม		86.49	76	1.13	5.03	0.00**
	รวม		103.67	79			
4.ด้านทักษะการเขียน	ระหว่างกลุ่ม		6.58	3	2.19		
	ภายในกลุ่ม		70.49	76	0.92	2.36	0.07
	รวม		77.08	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม		10.05	3	3.35		
	ภายในกลุ่ม		36.94	76	0.48	6.89	0.00**
	รวม		47.00	79			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 35 พบว่า การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 หมายความว่า

ว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.07 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

จากนั้นผู้วิจัยได้นำปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้านทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และในภาพรวม ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยเลือกการทดสอบรายคู่แบบ Least significant difference (LSD) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	4.75	-	0.11	0.58*	1.50*
1-5 ปี	4.64		-	0.46*	1.38*
6-10 ปี	4.17			-	0.91*
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3.25				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 36 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน มากขึ้น จะมีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ลดลง โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี, พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี, พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	4.48	-	1.84	0.67*	1.29*
1-5 ปี	4.30		-	0.48*	1.11*
6-10 ปี	3.81			-	0.62
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3.18				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 37 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน มากขึ้น จะมีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด ลดลง โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี, พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การ



ทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	4.25	-	0.52	1.14*	2.00*
1-5 ปี	3.73		-	0.62*	1.48*
6-10 ปี	3.10			-	0.85
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	2.25				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 38 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน มากขึ้น จะมีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ลดลง โดยมีรายละเอียดดังนี้  
พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี, พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	4.44	-	0.27	0.75*	1.52*
1-5 ปี	4.17		-	0.48*	1.25*
6-10 ปี	3.69			-	0.77*
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	2.92				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 39 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน มากขึ้น จะมีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม ลดลง โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี, พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี, พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 40 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน						
การสื่อสารภาษาอังกฤษ	แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านทักษะการฟัง	ระหว่างกลุ่ม	3.81	4	0.95		
	ภายในกลุ่ม	39.79	75	0.53	1.79	0.13
	รวม	43.61	79			
2.ด้านทักษะการพูด	ระหว่างกลุ่ม	1.40	4	0.35		
	ภายในกลุ่ม	42.99	75	0.57	0.61	0.65
	รวม	44.39	79			
3.ด้านทักษะการอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	7.36	4	1.84	1.43	0.23
	ภายในกลุ่ม	96.30	75	1.28		
	รวม	103.67	79			
4.ด้านทักษะการเขียน	ระหว่างกลุ่ม	3.16	4	0.79	0.80	0.52
	ภายในกลุ่ม	73.92	75	0.98		
	รวม	77.08	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.40	4	0.60	1.01	0.40
	ภายในกลุ่ม	44.59	75	0.59		
	รวม	47.00	79			

จากตารางที่ 40 พบว่า การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.40 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.13 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.65 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. มีเท่ากับ 0.23 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.52 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน และความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 41 การเปรียบเทียบความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน						
	เพศ	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	Sig.
1.ด้านทักษะการฟัง	ชาย	18	4.43	0.68	-1.10	0.27
	หญิง	62	4.64	0.72		
2.ด้านทักษะการพูด	ชาย	18	4.27	0.53	-0.66	0.51
	หญิง	62	4.40	0.77		
3.ด้านทักษะการอ่าน	ชาย	18	3.78	0.97	-0.82	0.41
	หญิง	62	3.97	0.86		
4.ด้านทักษะการเขียน	ชาย	18	3.93	0.88	-1.77	0.08
	หญิง	62	4.31	0.77		
รวม (n=80)	ชาย	18	4.10	0.61	-1.32	0.18
	หญิง	62	4.33	0.65		

จากตารางที่ 41 การเปรียบเทียบความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.18 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.27 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.51 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.41 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.08 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

*สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน*

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 42 การเปรียบเทียบความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน  
จำแนกตามอายุ

ความจำเป็นด้านการพัฒนา						
ทักษะการสื่อสาร	แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.
ภาษาอังกฤษในการทำงาน						
1.ด้านทักษะการฟัง	ระหว่างกลุ่ม	9.84	3	3.28		
	ภายในกลุ่ม	30.45	76	0.40	8.18	0.00**
	รวม	40.29	79			
2.ด้านทักษะการพูด	ระหว่างกลุ่ม	7.15	3	2.38		
	ภายในกลุ่ม	34.51	76	0.45	5.24	0.00**
	รวม	41.66	79			
3.ด้านทักษะการอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	7.45	3	2.48		
	ภายในกลุ่ม	55.11	76	0.72	3.42	0.02*
	รวม	62.56	79			
4.ด้านทักษะการเขียน	ระหว่างกลุ่ม	0.78	3	0.26		
	ภายในกลุ่ม	51.19	76	0.67	0.39	0.76
	รวม	51.98	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.96	3	1.65		
	ภายในกลุ่ม	28.25	76	0.37	4.45	0.00**
	รวม	33.21	79			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 42 การเปรียบเทียบ ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ  
ในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบ  
สมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มี  
มีอายุต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน  
ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H<sub>1</sub>

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษใน  
การทำงาน จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงาน

ชนาการที่มีอายุต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานชนาการที่มีอายุต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.02 หมายความว่า พนักงานชนาการที่มีอายุต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.76 หมายความว่า พนักงานชนาการที่มีอายุต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านการเขียน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

จากนั้นผู้วิจัยได้นำความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และในภาพรวม จำแนกตามอายุ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยเลือกการทดสอบรายคู่แบบ Least significant difference (LSD) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 43 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 26 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 26 ปี	4.78	-	0.22	0.57	2.28*
26 – 35 ปี	4.55		-	-0.16	2.05*
36 – 45 ปี	4.72			-	2.22*
46 ปี ขึ้นไป	2.50				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 43 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุมากขึ้น จะมีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ลดลง โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี, พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 26 – 35 ปี และพนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 44 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 26 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 26 ปี	4.50	-	0.16	0.00	1.93*
26 – 35 ปี	4.34		-	-0.16	1.77*
36 – 45 ปี	4.50			-	1.93*
46 ปี ขึ้นไป	2.57				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 44 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุมากขึ้น จะมีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด ลดลง โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี, พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 26 – 35 ปี และพนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 45 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 26 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 26 ปี	4.28	-	0.48*	0.34	1.68*
26 – 35 ปี	3.79		-	-0.14	1.19
36 – 45 ปี	3.93			-	1.33*
46 ปี ขึ้นไป	2.60				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 45 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุมากขึ้น จะมีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ลดลง โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี และพนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 26 – 35 ปี มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 46 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 26 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 26 ปี	4.47	-	0.26	0.10	1.55*
26 – 35 ปี	4.20		-	-0.16	1.29*
36 – 45 ปี	4.37			-	1.45*
46 ปี ขึ้นไป	2.91				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 46 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุมากขึ้น จะมีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม ลดลง โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุต่ำกว่า 26 ปี, พนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 26 – 35 ปี และพนักงานธนาคารที่มีระดับอายุ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน

H<sub>0</sub>: พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H<sub>1</sub>: พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 47 การเปรียบเทียบความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความจำเป็นด้านการพัฒนา ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการทำงาน	ระดับ การศึกษา	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	Sig.
1.ด้านทักษะการฟัง	ปริญญาตรี	72	4.69	0.52	2.04	0.07
	ปริญญาโท	8	3.69	1.38		
2.ด้านทักษะการพูด	ปริญญาตรี	72	4.45	0.57	1.76	0.11
	ปริญญาโท	8	3.60	1.34		
3.ด้านทักษะการอ่าน	ปริญญาตรี	72	4.00	0.83	2.15	0.03*
	ปริญญาโท	8	3.30	1.14		
4.ด้านทักษะการเขียน	ปริญญาตรี	72	4.29	0.76	2.41	0.01**
	ปริญญาโท	8	3.58	0.97		
รวม (n=80)	ปริญญาตรี	72	4.36	0.53	3.62	0.00**
	ปริญญาโท	8	3.54	1.07		

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 47 การเปรียบเทียบความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H<sub>1</sub>

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.07 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.11 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.034 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน ต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

*สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ ต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ต่างกัน*

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ ต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ ต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ต่างกัน

ตารางที่ 48 การเปรียบเทียบความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน  
จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน		ตำแหน่งหน้าที่	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1.ด้านทักษะการฟัง	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	37	4.75	0.38	1.94	0.05*	
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า	43	4.45	0.89			
2.ด้านทักษะการพูด	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	37	4.55	0.47	2.22	0.03*	
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า	43	4.21	0.86			
3.ด้านทักษะการอ่าน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	37	4.20	0.76	2.66	0.00**	
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า	43	3.69	0.92			
4.ด้านทักษะการเขียน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	37	4.26	0.83	0.41	0.68	
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า	43	4.18	0.79			
รวม (n=80)	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	37	4.44	0.48	2.14	0.03*	
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า	43	4.13	0.73			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 48 การเปรียบเทียบความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.03 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกันได้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.05 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.03

หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

$H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00

หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

$H_1$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.68 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านการเขียน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

*สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน*

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 49 การเปรียบเทียบความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน  
จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความจำเป็นด้านการพัฒนา ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการทำงาน						
ทักษะการสื่อสาร	แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านทักษะการฟัง	ระหว่างกลุ่ม	6.30	3	2.10		
	ภายในกลุ่ม	33.99	76	0.44	4.69	0.00**
	รวม	40.29	79			
2.ด้านทักษะการพูด	ระหว่างกลุ่ม	4.72	3	1.57		
	ภายในกลุ่ม	36.93	76	0.48	3.24	0.02*
	รวม	41.66	79			
3.ด้านทักษะการอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	2.79	3	0.93		
	ภายในกลุ่ม	59.77	76	0.78	1.18	0.32
	รวม	62.56	79			
4.ด้านทักษะการเขียน	ระหว่างกลุ่ม	0.31	3	0.10		
	ภายในกลุ่ม	51.67	76	0.68	0.15	0.92
	รวม	51.98	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.88	3	0.96		
	ภายในกลุ่ม	30.32	76	0.39	2.41	0.07
	รวม	33.21	79			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 49 พบว่า การเปรียบเทียบ ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติ One way  
ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.07  
หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการ  
พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษใน  
การทำงาน ด้านทักษะการฟัง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00

หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.02 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.32 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.92 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

จากนั้นผู้วิจัยได้นำความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟังและการพูด จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยเลือกการทดสอบรายคู่แบบ Least significant difference (LSD) ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 50 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	4.56	-	-0.18	0.00	1.12*
1 – 5 ปี	4.74		-	0.19	1.30*
6 - 10 ปี	4.55			-	1.11*
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3.43				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 50 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงานมากขึ้น จะมีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ลดลง โดยพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี, พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี และพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 51 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	4.26	-	-0.24	-0.06	0.87*
1 – 5 ปี	4.51		-	0.17	1.11*
6 - 10 ปี	4.33			-	0.94*
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3.43				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 51 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงานมากขึ้น จะมีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด ลดลง โดย

พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี, พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี และพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 52 การเปรียบเทียบความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ความจำเป็นด้านการพัฒนา						
ทักษะการสื่อสาร	แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.
ภาษาอังกฤษในการทำงาน						
1.ด้านทักษะการฟัง	ระหว่างกลุ่ม	5.19	4	1.29		
	ภายในกลุ่ม	35.10	75	0.46	2.77	0.03*
	รวม	40.29	79			
2.ด้านทักษะการพูด	ระหว่างกลุ่ม	4.24	4	1.06		
	ภายในกลุ่ม	37.41	75	0.49	2.13	0.08
	รวม	41.66	79			
3.ด้านทักษะการอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	1.68	4	0.42		
	ภายในกลุ่ม	60.88	75	0.81	0.51	0.72
	รวม	62.56	79			
4.ด้านทักษะการเขียน	ระหว่างกลุ่ม	4.82	4	1.20		
	ภายในกลุ่ม	47.16	75	0.62	1.91	0.11
	รวม	51.98	79			

ตารางที่ 52 (ต่อ)

ความจำเป็นด้านการพัฒนา						
ทักษะการสื่อสาร	แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.
ภาษาอังกฤษในการทำงาน						
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.96	4	0.74		
	ภายในกลุ่ม	30.25	75	0.40	1.83	0.13
	รวม	33.21	79			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 52 พบว่า การเปรียบเทียบความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.13 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.03 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกันได้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.08 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.72 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.11 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

จากนั้นผู้วิจัยได้นำความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยเลือกการทดสอบรายคู่แบบ Least significant difference (LSD) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 53 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ความถี่ในการใช้ ภาษาอังกฤษในการทำงาน	$\bar{X}$	เฉลี่ย 10% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 20% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 30% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 40% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย มากกว่า 50% ต่อ สัปดาห์
เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์	4.40	-	0.46	0.25	-0.22	-0.36
เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์	3.93		-	-0.21	-0.68	-0.82*
เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์	4.15			-	-0.47	-0.61*
เฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์	4.62				-	-0.14
เฉลี่ยมากกว่า 50% ต่อ สัปดาห์	4.76					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 53 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ยมากกว่า 50% ต่อสัปดาห์ จะมีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการ

ทำงาน ด้านทักษะการฟัง มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์, และพนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน และความถนัดในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกันมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 54 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน	เพศ	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	Sig.
1.ด้านทักษะการฟัง	ชาย	18	4.27	0.63	0.75	0.45
	หญิง	62	4.14	0.65		
2.ด้านทักษะการพูด	ชาย	18	4.25	0.62	0.49	0.62
	หญิง	62	4.15	0.75		
3.ด้านทักษะการอ่าน	ชาย	18	4.18	0.70	0.68	0.80
	หญิง	62	4.13	0.71		
4.ด้านทักษะการเขียน	ชาย	18	4.26	0.62	0.57	0.36
	หญิง	62	4.08	0.74		
รวม (n=80)	ชาย	18	4.24	0.62	0.83	0.53
	หญิง	62	4.13	0.69		

จากตารางที่ 54 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.53 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.45 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.62 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.80 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.36 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

สมมติฐานที่ 3.2 พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 55 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน	แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านทักษะการฟัง	ระหว่างกลุ่ม	1.17	3	0.39		
	ภายในกลุ่ม	32.25	76	0.42	0.92	0.43
	รวม	33.42	79			
2.ด้านทักษะการพูด	ระหว่างกลุ่ม	1.49	3	0.49		
	ภายในกลุ่ม	39.92	76	0.52	0.95	0.42
	รวม	41.42	79			
3.ด้านทักษะการอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	1.97	3	0.65		
	ภายในกลุ่ม	37.49	76	0.49	1.33	0.26
	รวม	39.47	79			
4.ด้านทักษะการเขียน	ระหว่างกลุ่ม	1.52	3	0.50		
	ภายในกลุ่ม	38.97	76	0.51	0.99	0.40
	รวม	40.49	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.46	3	0.49		
	ภายในกลุ่ม	34.49	76	0.45	1.07	0.36
	รวม	35.96	79			

จากตารางที่ 55 การเปรียบเทียบ วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.36 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.43 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.42 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.26 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.40 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$



สมมติฐานที่ 3.3 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 56 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน	ระดับการศึกษา	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1.ด้านทักษะการฟัง	ปริญญาตรี	72	4.25	0.54	2.15	0.06
	ปริญญาโท	8	3.43	1.05		
2.ด้านทักษะการพูด	ปริญญาตรี	72	4.26	0.63	2.32	0.05*
	ปริญญาโท	8	3.40	1.01		
3.ด้านทักษะการอ่าน	ปริญญาตรี	72	4.21	0.61	1.88	0.09
	ปริญญาโท	8	3.46	1.10		
4.ด้านทักษะการเขียน	ปริญญาตรี	72	4.20	0.61	1.70	0.13
	ปริญญาโท	8	3.46	1.19		
รวม (n=80)	ปริญญาตรี	72	4.23	0.57	2.01	0.08
	ปริญญาโท	8	3.44	1.09		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 56 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.08 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.06 หมายความว่า พนักงาน  
ธนาคารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน  
ด้านทักษะการฟัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.05 หมายความว่า พนักงาน  
ธนาคารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน  
ด้านทักษะการพูด แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.09 หมายความว่า พนักงาน  
ธนาคารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน  
ด้านทักษะการอ่าน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.13 หมายความว่า พนักงาน  
ธนาคารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน  
ด้านทักษะการเขียน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

*สมมติฐานที่ 3.4 พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะ  
การสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน*

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 57 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน		ตำแหน่งหน้าที่	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1.ด้านทักษะการฟัง	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า		37	4.31	0.45	1.81	0.07
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า		43	4.05	0.76		
2.ด้านทักษะการพูด	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า		37	4.36	0.50	2.22	0.02*
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า		43	4.01	0.84		
3.ด้านทักษะการอ่าน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า		37	4.29	0.47	1.81	0.07
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า		43	4.01	0.84		
4.ด้านทักษะการเขียน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า		37	4.29	0.53	1.99	0.04*
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า		43	3.98	0.81		
รวม ( <i>n</i> =80)	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า		37	4.31	0.45	2.01	0.04*
	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า		43	4.01	0.79		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 57 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบ สมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.04 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ ต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.07 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ ต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.02 หมายความว่า พนักงาน

ธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.07 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.04 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านการเขียน แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

*สมมติฐานที่ 3.5 พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน*

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 58 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน						
	แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านทักษะการฟัง	ระหว่างกลุ่ม	0.46	3	0.15		
	ภายในกลุ่ม	32.95	76	0.43	0.36	0.78
	รวม	33.42	79			
2.ด้านทักษะการพูด	ระหว่างกลุ่ม	0.57	3	0.19		
	ภายในกลุ่ม	40.85	76	0.53	0.35	0.78
	รวม	41.42	79			

ตารางที่ 58 (ต่อ)

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน							
วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.	
3.ด้านทักษะการอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	0.49	3	0.16	0.32	0.80	
	ภายในกลุ่ม	38.97	76	0.51			
	รวม	39.47	79				
4.ด้านทักษะการเขียน	ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.08	0.16	0.92	
	ภายในกลุ่ม	40.23	76	0.52			
	รวม	40.49	79				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.31	3	0.10	0.22	0.88	
	ภายในกลุ่ม	35.64	76	0.46			
	รวม	35.96	79				

จากตารางที่ 58 พบว่า การเปรียบเทียบ วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.88 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.78 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ทักษะการฟัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.78 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ทักษะการพูด ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.80 หมายความว่า

พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.92 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

*สมมติฐานที่ 3.6 พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน*

$H_0$ : พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 59 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน		แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านทักษะการฟัง	ระหว่างกลุ่ม		5.78	4	1.44		
	ภายในกลุ่ม		27.63	75	0.36	3.92	0.00**
	รวม		33.42	79			
2.ด้านทักษะการพูด	ระหว่างกลุ่ม		11.60	4	2.90		
	ภายในกลุ่ม		29.81	75	0.39	7.29	0.00**
	รวม		41.42	79			

ตารางที่ 59 (ต่อ)

วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในการทำงาน						
สื่อสารภาษาอังกฤษ	แหล่งข้อมูล	SS	df	MS	F	Sig.
3.ด้านทักษะการอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	10.40	4	2.60		
	ภายในกลุ่ม	29.06	75	0.38	6.71	0.00**
	รวม	39.47	79			
4.ด้านทักษะการเขียน	ระหว่างกลุ่ม	12.22	4	3.05		
	ภายในกลุ่ม	28.27	75	0.37	8.10	0.00**
	รวม	40.49	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	9.66	4	2.41		
	ภายในกลุ่ม	26.29	75	0.35	6.88	0.00**
	รวม	35.96	79			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 59 พบว่า การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานในภาพรวม จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

การเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

และการเปรียบเทียบรายด้าน ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

จากนั้นผู้วิจัยได้นำวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และในภาพรวม ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยเลือกการทดสอบรายคู่แบบ Least significant difference (LSD) ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 60 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ความถี่ในการใช้ ภาษาอังกฤษในการ ทำงาน	$\bar{x}$	เฉลี่ย 10% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 20% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 30% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 40% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย มากกว่า 50% ต่อ สัปดาห์
เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์	4.25	-	0.87*	0.55	-0.04	-0.05
เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์	3.37		-	-0.32	-0.91*	-0.92*
เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์	3.70			-	-0.59*	-0.60*
เฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์	4.29				-	-0.01
เฉลี่ยมากกว่า 50% ต่อ สัปดาห์	4.30					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 60 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ยมากกว่า 50% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์, พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์, พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง มากกว่า พนักงาน

ธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 61 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ความถี่ในการใช้ ภาษาอังกฤษในการ ทำงาน	$\bar{x}$	เฉลี่ย 10% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 20% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 30% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 40% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย มากกว่า 50% ต่อ สัปดาห์
เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์	4.35	-	1.47*	0.72*	0.07	-0.01
เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์	2.87		-	-0.75*	-1.40*	-1.48*
เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์	3.62			-	-0.65*	-0.73*
เฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์	4.27				-	0.08
เฉลี่ยมากกว่า 50% ต่อ สัปดาห์	4.36					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 61 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ยมากกว่า 50% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์, พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์, พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์, พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการพูด มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 62 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ความถี่ในการใช้ ภาษาอังกฤษในการ ทำงาน	$\bar{x}$	เฉลี่ย 10% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 20% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 30% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 40% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย มากกว่า 50% ต่อ สัปดาห์
เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์	4.25	-	1.31*	0.65	-0.08	-0.04
เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์	2.93		-	-0.66	-1.39*	-1.35*
เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์	3.60			-	0.73*	-0.69*
เฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์	4.33				-	0.04
เฉลี่ยมากกว่า 50% ต่อ สัปดาห์	4.29					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 62 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ยมากกว่า 50% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20%

ต่อสัปดาห์, พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์, พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการอ่าน มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 63 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน จำแนกตามความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ความถี่ในการใช้ ภาษาอังกฤษในการ ทำงาน	$\bar{x}$	เฉลี่ย 10% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 20% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 30% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย 40% ต่อ สัปดาห์	เฉลี่ย มากกว่า 50% ต่อ สัปดาห์
เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์	4.15	-	1.46*	0.47	-0.22	-0.11
เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์	2.68		-	-0.98*	-1.68*	-1.57*
เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์	3.67			-	-0.70*	-0.58*
เฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์	4.37				-	0.11
เฉลี่ยมากกว่า 50% ต่อ สัปดาห์	4.26					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 63 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ยมากกว่า 50% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้าน

ทักษะการเขียน มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์, พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์, พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการเขียน มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 64 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ของวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม จำแนกตามความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษ ในการทำงาน	$\bar{x}$	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย
		10% ต่อ สัปดาห์	20% ต่อ สัปดาห์	30% ต่อ สัปดาห์	40% ต่อ สัปดาห์	มากกว่า 50% ต่อ สัปดาห์
เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์	4.25	-	1.28*	0.60	-0.06	-0.05
เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์	2.96		-	-0.68*	-1.35*	-1.33*
เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์	3.65			-	-0.66*	-0.65*
เฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์	4.32				-	0.01
เฉลี่ยมากกว่า 50% ต่อสัปดาห์	4.30					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 64 พบว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ยมากกว่า 50% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์, พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 40% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์, พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 30% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 20% ต่อสัปดาห์ จะมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวม มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 10% ต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 4 ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน**

สำหรับการพิจารณาว่าตัวแปร 2 ตัวนั้น มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และสัมพันธ์กันในระดับใด พิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เกณฑ์การแปลผลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ (แสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์, 2555) มีดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก

ตารางที่ 65 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานกับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน

	ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน		
	N	Pearson Correlation	Sig.
ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน	80	0.74	0.00**

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 65 พบว่า ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.00 นั่นคือ ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) แล้วพบว่า มีค่า 0.74 ซึ่งแสดงว่า ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน และความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง ปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน เพื่อศึกษาระดับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน เพื่อศึกษาระดับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา จำนวน 80 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน โดยการค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 62 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 55 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด 72 คน คิดเป็นร้อยละ 90 มีตำแหน่งหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า เป็นจำนวนมากที่สุด 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เฉลี่ย 50% ต่อสัปดาห์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 และพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน คือ ทักษะการฟัง มากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80

2. ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารใน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน



จากการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารมีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านทักษะการฟัง ( $\bar{X} = 4.42$ ) ด้านทักษะการพูด ( $\bar{X} = 4.09$ ) ด้านทักษะการเขียน ( $\bar{X} = 3.90$ ) และด้านทักษะการอ่าน ( $\bar{X} = 3.49$ )

3. ระดับของความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารใน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

จากการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านทักษะการฟัง ( $\bar{X} = 4.59$ ) ด้านทักษะการพูด ( $\bar{X} = 4.37$ ) ด้านทักษะการเขียน ( $\bar{X} = 4.22$ ) และด้านทักษะการอ่าน ( $\bar{X} = 3.93$ )

4. ระดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารใน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

จากการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านทักษะการฟัง, ด้านทักษะการพูด ( $\bar{X} = 4.18$ ) ด้านทักษะการอ่าน ( $\bar{X} = 4.14$ ) และด้านทักษะการเขียน ( $\bar{X} = 4.12$ )

5. การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

5.1 พนักงานธนาคารที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

5.2 พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกันในภาพรวม ด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการพูด และด้านทักษะการอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านทักษะการเขียน ไม่มีความแตกต่างกัน

5.3 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4 พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5 พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกันในภาพรวม ด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการพูด และด้านทักษะการอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านทักษะการเขียน ไม่มีความแตกต่างกัน

5.6 พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

6.1 พนักงานธนาคารที่มีเพศต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

6.2 พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกันในภาพรวม ด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการพูด และด้านทักษะการอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านทักษะการเขียน ไม่มีความแตกต่างกัน

6.3 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกันในภาพรวม ด้านทักษะการอ่าน และด้านทักษะการเขียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านทักษะการฟัง และด้านทักษะการพูด ไม่มีความแตกต่างกัน

6.4 พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกันในภาพรวม ด้านทักษะการพูด และด้านทักษะการอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านทักษะการฟัง และด้านทักษะการเขียน ไม่มีความแตกต่างกัน

6.5 พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกันในด้านทักษะการฟัง และด้านทักษะการพูด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ในภาพรวม ด้านทักษะการอ่าน และด้านทักษะการเขียน ไม่มีความแตกต่างกัน

6.6 พนักงานธนาคารที่มีความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกันในด้านทักษะ

การฟัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ในภาพรวม ด้านทักษะการพูด ด้านทักษะการอ่าน และด้านทักษะการเขียน ไม่มีความแตกต่างกัน

7. การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

7.1 พนักงานธนาคารที่มีเพศต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

7.2 พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

7.3 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกันในด้านทักษะการพูด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ในภาพรวม ด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการอ่าน และด้านทักษะการเขียน ไม่มีความแตกต่างกัน

7.4 พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกันในภาพรวม ด้านทักษะการพูด และด้านทักษะการเขียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านทักษะการฟัง และด้านทักษะการอ่าน

7.5 พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

7.6 พนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกันในภาพรวม ด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการพูด ด้านทักษะการอ่าน และด้านทักษะการเขียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานกับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) แล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง 0.744

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารใน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านทักษะการฟัง ในภาพรวม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีปัญหาในการฟัง เนื่องจากไม่สามารถจับ ประเด็นที่ลูกค้าพูดมาได้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ อนงค์นารถ พ้ามงคลชัย (2554) ศึกษา ความจำเป็นและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานด้านทักษะการฟังและพูดของพนักงาน บริการลูกค้าธนาคารซีไอเอ็มบี ซึ่งผลการศึกษพบว่าปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการฟังเมื่อ สื่อสารกับลูกค้าต่างชาติคือพนักงานบริการลูกค้า ไม่คุ้นเคยกับสำเนียงภาษาอังกฤษในการทำงานที่ หลากหลาย ทำให้ไม่สามารถจับประเด็นการสนทนาได้ และทำให้ขาดประสิทธิภาพในการสื่อสาร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านทักษะการพูด ในภาพรวม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานธนาคารมีปัญหาในการพูด เนื่องจากไม่สามารถพูด ได้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยคได้ อยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การทำงานด้านการบริการ ลูกค้าชาวต่างชาติ การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานมีความจำเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับ มินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เชี่ยวชาญ และสุภารัตน์ ทองเณร (2559) ได้ศึกษาปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้าพักในโรงแรม ภายในจังหวัดน่านจำนวน 30 คนซึ่งได้จากการสุ่มตามความสะดวกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการ ทำงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน ในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอยู่ ในระดับมาก ปัญหาที่พบมากที่สุดในการพูดคือปัญหาในการพูดเป็นประโยคที่สมบูรณ์

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านทักษะการอ่าน ในภาพรวม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในการอ่าน เนื่องมาจากการไม่รู้คำศัพท์ ภาษาอังกฤษในการทำงาน ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกิตา กาศสินธุ์ และนิสากร จารุมณี (2558) ที่พบว่า การใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในการทำงานมีความจำเป็น

ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติ และงานวิจัยของกฤษณะ โหมษชุนหนันท์ (2559) ที่พบว่า ทักษะการอ่านเป็นทักษะที่มีการใช้บ่อยที่สุด และปัญหาและอุปสรรคการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการสื่อสาร พบว่า การรู้คำศัพท์น้อย และความรู้ด้านไวยากรณ์เป็นปัญหามากต่อทักษะการอ่าน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านทักษะการเขียน ในภาพรวม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาในการเขียน เนื่องจากไม่ชำนาญในด้านโครงสร้างประโยคและไวยากรณ์ เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับอดิศักดิ์ ย่อมเยาว์ (2560) ศึกษาเกี่ยวกับระดับปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ พบว่า มีปัญหาด้านทักษะการเขียนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานขาดความเข้าใจในหลักไวยากรณ์ที่ถูกต้อง ไม่เข้าใจโครงสร้างประโยค ทำให้ไม่สามารถวางคำศัพท์ต่าง ๆ ให้อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้องได้

2. ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารใน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านทักษะการฟัง ในภาพรวม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการฟัง เพื่อให้สามารถฟังสำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน ซึ่งมีความจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ จงจิต สุภสมบัติโอพาร (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการและการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community): กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารที่มีความต้องการพัฒนาตนเอง ที่มีอายุ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน คือ มีความต้องการพัฒนาทักษะด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานในการปฏิบัติงาน มากที่สุด เนื่องจากการเปิดประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ และสำเนียงทางภาษา ดังนั้นการพัฒนาทักษะการฟัง เพื่อให้สามารถฟังสำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่ต่างกัน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านทักษะการพูด ในภาพรวม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัททยา มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูด เพื่อให้สามารถโต้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยชน์ได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Sakineh Mohammadzadeh, Tahereh Barati & Mohammad Ali Fatemi (2015) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานสำหรับพนักงานธนาคาร Saderat Bank in Mashhad เก็บข้อมูลพนักงานธนาคาร 70 คน ที่ตำแหน่งแตกต่างกัน พบว่า พนักงานต้องการพัฒนาทักษะด้านการพูดมากที่สุดเนื่องจากพนักงานที่ทำงานอยู่สาขา ที่มีลูกค้าชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก มีโอกาสในการพูดสื่อสาร ได้ตอบกับลูกค้าด้วยประโยคภาษาอังกฤษในการทำงานมากที่สุด ถ้าพนักงานธนาคารต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า พวกเขาเหล่านั้นควรรู้ภาษาอังกฤษในการทำงานในระดับที่ติดต่อกับศึกษาได้ และหาทางที่จะพัฒนาตนเอง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านทักษะการอ่าน ในภาพรวม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัททยา มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้อง กับ นันทิยา ดวงกุ่มเมส และนันธิดา จันทรางศุ (2559, หน้า 88) ได้ศึกษาวิจัยที่มุ่งเน้นการประยุกต์พัฒนานวัตกรรมภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้มารับบริการต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานธนาคาร พบว่าภาษาอังกฤษในการทำงานเป็นภาษาที่พนักงานธนาคารทุกคนต้องสามารถสื่อสารได้ ด้วยเหตุผล คือ ภาษาอังกฤษในการทำงานเป็นภาษาสื่อสารในระดับโลก ธนาคารจำเป็นต้องทำธุรกรรมระหว่างประเทศ ดังนั้นพนักงานธนาคารจึงจำเป็นต้องเข้าใจศัพท์ธนาคาร โดยเฉพาะเอกสารที่เป็นทางการ ซึ่งเป็นการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานไม่ได้มีการแปลความหมาย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านทักษะการเขียน ในภาพรวม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัททยา มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนโครงสร้างประโยคและไวยากรณ์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ฟิสก์ (Fiske, 1990, p.2) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานธนาคารที่จะต้องสื่อสารกับลูกค้า ดังนั้น พนักงานธนาคารต้องมีขีดความสามารถ ในด้านทักษะการเขียนข้อความ บันทึก การ

เขียนรายงาน ด้วยคำหรือประโยคที่ถูกต้องตามโครงสร้าง ไวยากรณ์ เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้า จะนำมาซึ่งความสำคัญของธุรกิจ

3. วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารใน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ในภาพรวม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ทั้ง 4 ทักษะ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารต้องการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจัดหลักสูตรฝึกอบรม สอดคล้องกับ ศิริกัญญา ล้วนคนกรัตน์ (2554) ศึกษาเรื่อง "การวิเคราะห์ความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารเอชเอสบีซี ในประเทศไทย" ได้ทำการวิเคราะห์ ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานที่เฉพาะเจาะจงที่พนักงานต้องการเพื่อตรวจสอบความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานในศูนย์ภาษา ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานไทยจำนวน 150 คน ผลการศึกษา พบว่า ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานด้านการฟังการพูดการอ่านและการเขียนเป็น ปัญหาที่พนักงานไทยเอชเอสบีซีประสบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการฟังซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นที่สุด รองลงมาคือทักษะการอ่านและทักษะการพูดน้อยที่สุด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้งหมด

4. การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน และความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ อรอนงค์ ฉลาดสิทธิ์ 2550 พบว่า เพศ มีผลต่อปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน คล้ายๆ กัน อาจเกิดจากการที่พนักงานต้องพูดคุย สื่อสาร กับลูกค้าชาวต่างชาติ เป็นประจำทุกวัน ซึ่งเป็นการทำหน้าที่ตามปกติ ไม่ว่าจะพนักงานชายหรือหญิง ต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าทุกรายที่เข้ามาใช้บริการ

ในขณะที่ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ทั้ง 4 ทักษะ แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ อรอนงค์ ฉลาดสิทธิ์ (2550) โดยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่มากกว่า จะมีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานน้อยกว่า อาจเนื่องมาจาก เมื่อระดับการศึกษาที่สูงขึ้น จึงมีโอกาที่จะได้รับการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ เพิ่มขึ้น รวมถึง

ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานที่ผ่านมา การได้พบปะ พูดคุย สื่อสารกับลูกค้าที่หลากหลายมานาน จึงทำให้มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษมากกว่า

5. การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน และความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ กล่าวคือ พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นว่า จำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน เพื่อการพัฒนาตนเอง ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับ ภาพิมลชาติพหล (2550) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความต้องการในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษที่ไม่แตกต่างกัน ทุกปัจจัยล้วนแล้วแต่ต้องการการพัฒนาให้ตนเองได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการทำงาน ซึ่งพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า จำเป็นที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง จึงต้องการพัฒนาทักษะของตัวเองมากที่สุด

6. การทดสอบสมมติฐานที่ 3 พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน และความถี่ในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเห็นต่อวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจัดหลักสูตรฝึกอบรม เป็นวิธีที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ชนัญญา มาพุทธ (2557) พนักงานมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก มีความต้องการพัฒนา เพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยวิธีการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียนมากที่สุด อาจเนื่องมาจาก การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ซึ่งเน้นงานในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะความสามารถ และพฤติกรรมในการทำงาน ช่วยพัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ และทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานได้ตรงตามเป้าหมาย



ในขณะที่พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ด้านความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน มีความเห็นต่อวิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการทำงาน แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่า จะมีช่องทางหรือวิธีการพัฒนาตนเองที่หลากหลายกว่า เพื่อให้การปฏิบัติงาน มีความไหลลื่น ไม่ติดขัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยาพล ชมชัยยา (2559) พบว่า การใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน การคิดแก้ปัญหา เมื่อมีข้อสงสัยด้วยตนเอง รวมถึงการได้พูดคุยกับเพื่อนชาวต่างชาติเป็นประจำและต่อเนื่อง จะสามารถพัฒนาภาษาอังกฤษได้ดี

7. ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r = 0.744$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลละออง อุทามนตรี และรชยา อินทนนท์ (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพปัญหากับความต้องการพัฒนาบุคลากร พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.098$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารมีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มากที่สุดคือ ด้านทักษะการฟัง เนื่องจากไม่สามารถจับประเด็นที่ลูกค้าพูดมาได้ ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริม สนับสนุน ให้พนักงาน ได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน อาจจะโดยการส่งพนักงานไปแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับธนาคารหรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศ โดยการจัดการฝึกอบรม เน้นฝึกฝนการฟังเพื่อจับใจความ ฟังเพื่อจับประเด็น เพื่อให้สามารถฟังสำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน หรือแม้แต่การเชิญวิทยากรเป็นชาวต่างชาติที่มีสำเนียงการพูดที่หลากหลาย มาฝึกอบรมให้กับพนักงาน

1.2 จากการวิจัยยังพบว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี มีปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มากที่สุด ดังนั้นการจัดให้มีการอบรม จึงควรเลือกพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี ดังกล่าวเป็นอันดับแรก

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า ไม่ได้ครอบคลุมถึงบุคลากรในสาขาทั้งหมด ข้อมูลที่ได้จึงมีความเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

การวิจัยครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลกับบุคลากรในสาขาทั้งหมด ทั้งนี้จากการสังเกตการณ์ขณะเก็บข้อมูล พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ ทำหน้าที่หลากหลาย ไม่ได้ทำเฉพาะในตำแหน่งงานของตน เช่น พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า สามารถให้คำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร แทนพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า ได้ด้วย

ดังนั้นบุคลากรทุกคนจึงควรได้รับการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษไปพร้อมกัน และควรเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถทดสอบสมมติฐานและทำการอ้างอิงผลการวิจัยไปสู่ประชากรกลุ่มอื่นที่มีคุณสมบัติเหมือนกันได้

## บรรณานุกรม

- กวิสรา ชวนวัน. (2561). บทบาทการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในยุคดิจิทัล. เข้าถึงได้จาก <http://ejournal.midtep.go.th/PDF/pdf5b3087a292c1b.pdf>
- กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. (2561). 50ปีของไทยในอาเซียน. กรุงเทพฯ: หจก.ธรรมชาติดการพิมพ์.
- กุลวดี โยธรัมย์. (2559). ปัญหาและความต้องการภาษาอังกฤษในการทำงานสำหรับพนักงานบริษัทไบรท์ฟิวเจอร์อินเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้งแอนด์เซอร์วิส. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษในการทำงาน, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เกษมพัฒน์ พูลสวัสดิ์. (2560). ประวัติศาสตร์ภาษาอังกฤษในการทำงานจุดกำเนิดและวิวัฒนาการจากอดีตถึงปัจจุบัน. วารสารศิลปศาสตร์, 5(2), 99-115.
- ไกรทอง อนันตมงคล. (2558). การอ่านภาษาอังกฤษในการทำงานการสอนที่เน้นกลวิธีการอ่าน. วารสารปัญญาวิวัฒน์, 7(1), 232-241.
- กฤษณะ โฆษณุนันท์. (2559). การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการสื่อสารของวิศวกรไทยกรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. สุทธิปริทัศน์, 30(93).
- กมลวรรณ โคมศรีฟ้า. (2551). การศึกษาการใช้กิจกรรมการพูดเพื่อการสื่อสารในการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่1. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กาญจนา จันทร์พรหมณ์. (2563). ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ: วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5(8), 425-436.
- คมกริช วัฒนเสถียร. (2553). ภาษาอังกฤษในการทำงานนานาชาติ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตไทย.
- จริยา ภักดี, ภาวิณี ยอดอ่อน และรินรดา บินสมะ. (2556). สสำรวจปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณหาดเลวอง เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- จอมขวัญ ผลเกษิ. (2559). พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานในยุคประชาคมอาเซียนผ่านสื่อการเรียนการสอนด้วย IT. เข้าถึงได้จาก [http://www.asean thai.net/ewt\\_news.php?nid=5895&filename=index 27/06/2562](http://www.asean thai.net/ewt_news.php?nid=5895&filename=index 27/06/2562)

- จงจิต ศุภสมบัติโอฬาร. (2557). ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการและการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เจนจิรา ชัยปาน, ทราชนวิญญู พรหมแก้ว และสิทธิศรีนาญ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการสื่อสารสากลชั้นปีที่4. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- จรัสโนม ศิริรัตน์. (2558). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. เข้าถึงได้จาก <https://lib.swu.ac.th/th/images/aboutus/CharuschomP.pdf>
- เฉลิมพล ณ เชียงใหม่. (2547). การใช้แผนภูมิโน้ตทัศน์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษในการทำงานและการเขียนสรุปความของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เข้าถึงได้จาก <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/149646>
- ชนัญญา มาพุทธ. (2557). ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. มหาวิทยาลัยบูรพา: วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม, 10(1), 116-128.
- ชยาพล ชมชัยยา. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต: วารสารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 12(2).
- ณัฐรัตน์ มณจිරัตน์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2558). การรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัด นครปฐม. มหาวิทยาลัยศิลปากร: วารสารสาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ, 8(2).
- ณภัทร วุฒิวงศา. (2557). กลยุทธ์สร้างแรงจูงใจการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ: วารสารนักบริหาร, 34(1), 89-90.
- เดือนเพ็ญพร ชัยภักดี. (2561). ความสำคัญและความหมายของการฝึกอบรม. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/duanpenporn/training>
- ถนอมจิตต์ สารอด, พีรตล เพชรานนท์ และชวนิดา สุวานิช. (2559). การพัฒนาทักษะการอ่าน

ภาษาอังกฤษในการทำงานของนักศึกษาสาขาพลศึกษาด้วยกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างมี  
 วิจารณ์ญาณ.มหาวิทยาลัยขอนแก่น: วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 33(3).

ทบ ประดิษฐ์. (2562). การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร. เข้าถึงได้จาก

[www.dspace.bru.ac.th/chapter-2-CorrelationNew.pdf](http://www.dspace.bru.ac.th/chapter-2-CorrelationNew.pdf).

ทวีศักดิ์ ชูมา. (2560). แนวทางการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการสื่อสารโดย  
 ใช้รูปแบบกลวิธีการสื่อสาร. วารสารมหาจุฬาริชาการ, 3(1), 125-137.

ทวีศักดิ์ ชูมา. (2559). แนวทางการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการสื่อสาร โดย  
 ใช้รูปแบบกลวิธีการสื่อสาร. สารนิพนธ์พุทธศาสตร์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ทิยาพร สติปี. (2559). ปัญหาและอุปสรรคด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของ  
 วิศวกร: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนประกอบธุรกิจก่อสร้างแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์พัฒนา  
 แรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทริกา นาราตี. (2559). คุณภาพการให้บริการของพนักงานการเงินที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า  
 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
 มหบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิพจุฑา พินกลาง. (2556). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของข้าราชการ  
 สำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทยในการรองรับการเป็นส่วนหนึ่งของประชาคม  
 อาเซียน. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). ขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. เข้าถึงได้จาก

<https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/FinancialInstitutions/CommercialBank/Pages/default.aspx>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). ธุรกิจการเงินที่ ธปท. กำกับดูแลและตรวจสอบ. เข้าถึงได้จาก

<https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Scope/Documents/scope.pdf>

ธนาคารกสิกรไทย. (2556). รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน. เข้าถึงได้จาก

[https://www.kasikornbank.com/th/sustainable  
 development/SDAnnualReports/SD\\_TH\\_KBank56.pdf](https://www.kasikornbank.com/th/sustainable-development/SDAnnualReports/SD_TH_KBank56.pdf).

ธนาคารกสิกรไทย. (2562). บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ  
 ธนาคารกสิกรไทย. เข้าถึงได้จาก

[https://www.kasikornbank.com/th/IR/FinanInfoReports/financialReports/2Q19\\_MDxA\\_Th.  
 pdf](https://www.kasikornbank.com/th/IR/FinanInfoReports/financialReports/2Q19_MDxA_Th.pdf)

ธนาคารกรุงไทย. (2562). รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน. เข้าถึงได้จาก

[https://www.kasikornbank.com/th/sustainable-development/SDAnnualReports/2019\\_SD\\_TH.pdf](https://www.kasikornbank.com/th/sustainable-development/SDAnnualReports/2019_SD_TH.pdf)

ธนาคารกรุงไทย. (2556). รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน. เข้าถึงได้จาก

[https://krungthai.com/Download/CSR/CSRDownload\\_54CSR\\_report56\\_3.pdf](https://krungthai.com/Download/CSR/CSRDownload_54CSR_report56_3.pdf)

ชญ์ศิญาณี สุขเสริม, สุริยาอุธ สุวรรณบุบผา และศิริญา กุลโต. (2560). ความต้องการภาษาอังกฤษในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลของจังหวัดกาฬสินธุ์, รายงานการวิจัยงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560, มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์.

ชนกร สุวรรณพุดธิ และอรรพด ศิริวรรณ. (2562). กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เรียนรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูด สำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ. *มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี: วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์(มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 9(3), 140-156.

ชราดล เสาร์ชัย และปิยะ ไล้เหล็กพาล. (2553). อิทธิพลของการปรับปรุงเนื้อหาวิชา ARC131 การศึกษาความสัมพันธ์ของผลการเรียน, รายงานการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ทุนอุดหนุนการวิจัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธีทัต พิทักษ์พงศ์พันธุ์. (2559). การศึกษาความต้องการด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานสายการบิน. *วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์*, 11(ฉบับพิเศษ).

นันทิยา ดวงกุ่มเมส และนันธิดา จันทรางศุ. (2559). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในการทำงานของคนไทย บทสังเคราะห์งานวิจัยมุ่งเป้าหมายด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการทำงาน. *วารสารภาษาและวัฒนธรรม*, 35(2).

นรินทร์ เจตธำรง และคณะ. (2557). ภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยวจังหวัดบุรีรัมย์. โครงการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

นพพร สโรบล. (2558). ภาษาอังกฤษในการทำงานกับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. เข้าถึงได้จาก <http://www.polsci.tu.ac.th/fileupload/39/56.pdf>

นฤมล ชูดวง. (2559). ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เนตรปรีชา ชุมไชโย. (2545). เรียนภาษาอังกฤษในการทำงานกันเข้าไป แต่พูดไม่ได้สักที เล่ม 2. (พิมพ์

- ครั้งที่ 19). กรุงเทพฯ: สดสัปดาห์.
- นวลละออง อุทามนตรี และรัชยา อินทนนท์. (2558). การพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *วารสารศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 11(1).
- นภา สุขประเสริฐ. (2549). ความวิตกกังวลในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนอนุบาลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระ (กศ.ม. จิตวิทยาการให้คำปรึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นาวิ รับพร และภาณุวัฒน์ พันธโคตร. (2562). ความต้องการและปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์บ้านหนองคันนาในจังหวัดสุรินทร์. *มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์: วารสารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 410-416.
- บุปผา อยู่ทรัพย์. (2550). การพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการทำงานด้วยตนเองของนักศึกษา ระดับอุดมศึกษาผ่านการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการสื่อสารและทักษะการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ประไพศรี ให้อำของ. (2561). การพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานโดยใช้กิจกรรมการสื่อสารของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 7(1).
- ปองรัตน์ ศรีสืบ และปัญชลี วาสนสมสิทธิ์. (2553). การศึกษาความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษในการทำงานเป็นภาษาที่สามของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารมหาวิทยาลัยนครราชสีมา ราชนครินทร์*, (2)3.
- ผู้จัดการรายวัน 360 องศา. (2562). ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. เข้าถึงได้จาก <https://www.reic.or.th/News/RealEstate/440047>
- เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์ และริช โมนา. (2552). *คู่มือฝึกอังกฤษ เพื่อพูดกับฝรั่ง*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ดวงกมลพับลิชชิ่ง.
- พนิดา สงวนเสีวานิช. (2556). *ไขความลับ ทำไมคนไทยไม่เก่งภาษา*. เข้าถึงได้จาก <http://campus.sanook.com/1369834/>
- พระมหาสังเวช ศรีโคตร และนายทวีศักดิ์ ชูมา. (2559). *แนวทางการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการสื่อสาร โดยใช้รูปแบบกลวิธีการสื่อสาร*. สารนิพนธ์พุทธศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาสังเวช ศรีโคตร. (2559). *แนวทางการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการสื่อสาร โดยใช้รูปแบบกลวิธีการสื่อสาร*. สารนิพนธ์พุทธศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ลงกรณราชวิทยาลัย.

พัทธวรรณ สุกกล้า. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรนรินทร์ ลิ่มฐาสีทธิ์สกุล. (2561). *สภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาศรีสุริยวงศ์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เพ็ญแข วงศ์สุริยา. (2546). *การวัดผลการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กาลสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

พรพิมล รียาย และธนากร ขำสร. (2552). *การพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษในการทำงานของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย*. รายงานวิจัยกองทุนวิจัย, มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.

พลอยไพลิน ทองหยอด. (2562). *การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง: วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ, 1-15.

ภราดร สุขพันธ์. (2561). *การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานกับความเป็นบัณฑิตในยุคปัจจุบัน*. วารสาร มจร. ตรีภูมยชัยปริทรรศน์, 2(2), 89-100.

ภูวดล บัวบางพลู และจุลลดา จุลเสวก. (2557). *การจัดการเรียนการสอน โดยการใช้กระบวนการฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน วิชาภาษาและเทคโนโลยีสำหรับครู*. โครงการวิจัยทุนสนับสนุนจากกองทุนวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

เมืองพัทยา. (2561). *หนังสือบรรยายสรุปเมืองพัทยา*. เข้าถึงได้จาก

<http://www.pattaya.go.th/%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B8%9B%E0%B9%80%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%872561>

มาลินี จันทวิมล, อ้อยทิพย์ กรมกุล และกิ่งกมน ทวีชาติวิทยากุล. (2541). *การสำรวจความต้องการและเจตคติของบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ เกี่ยวกับความสำคัญของภาษาอังกฤษในการทำงานในงานอาชีพและชีวิตประจำวัน*. วารสารภาษาปริทัศน์, (17), 66-71.

มนัสนันท์ วงศ์อุดมมงคล. (2559). *การรับรู้คุณภาพการบริการในการเลือกใช้ธุรกรรมการเงินของลูกค้าชาวจีน (กรณีศึกษา)ธนาคารกรุงเทพสาขาเมืองพัทยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2542). *หมวดการศึกษาทั่วไป*. เอกสารประกอบการสอน, วิชาบูรณาการ



- รหัสวิชา 999211 คณิตศาสตร์และคอมพิวเตอร์ในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ:
- มินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เชื้อวชาญ และสุภารัตน์ ทองเณร. (2559). ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. *วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมวิทยาและการศึกษา*, 321-328.
- ระพีพรรณ อินทลี. (2558). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยความสามารถของหัวหน้างานและปัจจัยนโยบายการบริหารจัดการที่มีต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รุ่งพนอ รักรอยู่ และสุชาดา รัตนวานิชย์พันธ์. (2560). ความสามารถด้านการฟังภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อความเข้าใจของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษในการทำงานเป็นภาษาต่างประเทศในสถาบันการพลศึกษาในเขตภาคกลาง. *วารสารชุมชนวิจัย*, 11(3).
- วรชัย อัจฉรวาส์ชัย, ศรีณยา เลิศพุทธรักษ์ และวิไลลักษณ์ คำลอย. (2559). ปัจจัยทางการตลาดและกลุ่มบุคคลอ้างอิงที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้องพักในเมืองพัทยา. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 11(2).
- วิชา อินทร์ทับทัน. (2557). การเตรียมความพร้อมด้านภาษาด้านบุคลิกภาพและด้านบริการของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตปทุมวัน สาทร บางรัก กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วนาลี นพวงศ์ ณ อยุธยา. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. โครงการวิจัยทุนสนับสนุนงานวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- วิสาข์ จิตวิรัตน์. (2541). การสอนอ่านภาษาอังกฤษในการทำงาน. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิมลมาศ. (2557). บทบาทการพัฒนาบุคลากรกับการบริหารความรู้และความไม่รู้ในองค์กร. เข้าถึงได้จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/บทบาทการพัฒนาบุคลากร>
- วาสิณี เสถียรกาล. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรางคณา คำอ่อน. (2560). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้สถานการณ์เป็นฐานการเรียนรู้. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

- ศิริรักษ์ ธิบรรจงเจริญ และศรีธนา เลิศพุทธรักษ์. (2560). ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานแก่บุคลากรระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชน เขตจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริธนา จันทร์เปล่ง. (2556). การพัฒนาความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสารคาม.
- สุกิตา กาทสินธุ์. (2557). ความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุนทรี ทองระยั้ง. (2554). สนุกกับภาษา 5 ชั้น. เข้าถึงได้จาก <http://202.44.68.33/node/122241>
- ศราวุธ ชมบัวทอง. (2562). การแก้ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยเน้นการเน้นปัญหาเป็นหลักในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. วารสาร มจร การพัฒนาสังคม, 4(1).
- สมนึก ชุสุวรรณ. (2558). ภาษาอังกฤษในการทำงานของคนไทยกับความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. เข้าถึงได้จาก <http://www.sjworldedu.com/th/blog/english-for-thai-citizen-to-aec/>
- สำนักงานกรมประชาสัมพันธ์. (2562). จัดอบรมโครงการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการบริการในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ พัฒนาศักยภาพบุคลากรในการสื่อสารและให้บริการ. เข้าถึงได้จาก <http://thainews.prd.go.th/th/news/detail/TCATG190206161510679>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 - 2564. เข้าถึงได้จาก <http://www.royalthaipolice.go.th/downloads/plan12.pdf>
- สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2561). คู่มือแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล. เข้าถึงได้จาก [http://www.l.su.ac.th/wp-content/uploads/2018/03/IDP\\_Manual.pdf](http://www.l.su.ac.th/wp-content/uploads/2018/03/IDP_Manual.pdf)
- สุทธานี เลิศวัชร. (2557). เคล็ดลับ 9 ข้อเพื่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานสำหรับผู้เริ่มต้น. เข้าถึงได้จาก <https://www.hotcourses.in.th/study-abroad-info/applying-to-university/9>
- สุพจน์ หุตายน. (2558). การเตรียมการเพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. เข้าถึงได้จาก <https://www.senate.go.th/assets/portals/49/files/handbook/km55/KM%2020206.pdf>
- สิริกานต์ วารุณศาสตร์. (2558). ปัญหาและความต้องการในการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการสื่อสารของครูชาวไทยในโรงเรียนคาราสมุทรศรีราชาจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนิตย์ ยอดจันทร์. (2552). การพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษในการทำงานของนักศึกษาชั้นปีที่ 2

- มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยใช้ชุดฝึกการเขียนตามคำบอก. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุพรรณษา ทิพย์เที่ยงแท้. (2557). การพัฒนาแบบฝึกทักษะการเขียนภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อการสื่อสาร โดยใช้ข้อมูลท้องถิ่นชะอำ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุปริดี สุวรรณบุรณ์. (2555). ความรู้พื้นฐานเรื่องการสื่อสาร เข้าถึงได้จาก <http://www.ipesp.ac.th/learning/thai/chapter1-1.html>
- สุนันทา แก้วพันธ์ช่วง. (2550). การพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษในการทำงาน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้กิจกรรมทางภาษาเพื่อการสื่อสาร. เข้าถึงได้จาก [https://www.moe.go.th/moe/upload/news\\_research/FileUpload/7936-8971.pdf](https://www.moe.go.th/moe/upload/news_research/FileUpload/7936-8971.pdf)
- สุวรรณดา ยุทธภักดิ์, วรรณิษฐา อัครชนนวัฒน์ และยุภาภรณ์ ชูสาย. (2560). ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ: วารสารคณะศิลปศาสตร์, 1-11.
- อริสรา ธนาปกิจ. (2555). คนไทยไร้ความกล้าส่งผลพูดภาษาอังกฤษในการทำงานรอบบ่วยโลก. เติลินิวส์, น. 8.
- อุไร มากคณา. (2556). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานในชีวิตประจำวันของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ พื้นที่วังไกลกังวล. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. เข้าถึงได้จาก <http://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/534/Fulltext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- อรพรรณ ฤทธิมัน และบัลลังก์โรหิตเสถียร. (2559). ข่าวสำนักงานรัฐมนตรีหารือกับเอกอัครราชทูตสหรัฐอเมริกา. เข้าถึงได้จาก <http://www.moe.go.th/websm/2016/jan/038.html>
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2560). แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ตอนความหมายของIDP. เข้าถึงได้จาก [https://www.hrcenter.co.th/file/columns/hr\\_f\\_20170509\\_162418.pdf](https://www.hrcenter.co.th/file/columns/hr_f_20170509_162418.pdf)
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2550). บทบาทของผู้ปฏิบัติงานในด้าน HRD. เข้าถึงได้จาก [https://hrcenter.co.th/file/columns/hr\\_f\\_20170512\\_153052.pdf](https://hrcenter.co.th/file/columns/hr_f_20170512_153052.pdf).
- เอกวุธ แก้วทนต์. (2556). การพัฒนาทักษะการเขียน โดยใช้ชุดกิจกรรมการฝึกทักษะการเขียน สำหรับนักศึกษาชั้น ปวช. 1 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยการสัตหีบ. วารสารสิรินธรปริทรรศน์, 20(1), 109-114.
- อนงค์นาด พ้ามงคลชัย. (2554). ความจำเป็นและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานด้านทักษะ

- การฟังและพูดของพนักงานบริการลูกค้าธนาคารซีไอเอ็มบีไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). *พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ ฉลาดสิทธิ์. (2550). *ปัญหาสาเหตุและแนวทางการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกร  
ไทยในอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนเขตนิคมอุตสาหกรรมภาค  
ตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Ain Nadzimah Abdullah & Rosli Talif. (2002). *The sociolinguistics of Banking: Language Use in  
Enhancing Capacities and Opportunities*. Department of English Language. Faculty of  
Modern Language & Communication Universiti Putra Malaysia.
- British Council. (2019). *วิธีที่ช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานให้มีสำเนียงคล้าย  
เจ้าของภาษามากที่สุด*. เข้าถึงได้จาก [https://www.britishcouncil.or.th/english/tips/how-to-  
improveyour-english-pronunciation-to-talk-like-a-native](https://www.britishcouncil.or.th/english/tips/how-to-improveyour-english-pronunciation-to-talk-like-a-native)
- Bond, G. L. & Tinker, A. M. (1979). *Reading difficulties their diagnosis and Correction (4th ed)*.  
New York: Prentice-Hall, Inc
- Byrne, D. (1986). *Teaching oral English*. London: Longman
- Brown, H. D. (2001). *Teaching by Principles: An Interactive Approach to Language Pedagogy*.  
White Plains, New York: Longman.
- Canale & Michael. (1980). *Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language  
Teaching and Testing*, Applied Linguistics.
- Carroll. (1982). *Simulation in Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cambridge English Language Assessment. (2018). *Improving English Skills in the Banking Sector*.  
Retrieved from [https://www.cambridgeenglish.org/Images/476723-qatar-improving-  
english-skills-in-the-banking-sector.pdf](https://www.cambridgeenglish.org/Images/476723-qatar-improving-english-skills-in-the-banking-sector.pdf)
- Crystal, D. (2003). *English as a global language (2nd ed.)*. Cambridge: Cambridge University  
Press.
- Dobson, J. M. (1979). *The national syllabus: Theory and practice* English Teaching Forum, 4 (2),  
115-116.
- Erreygers, G. & Jacobs G. (2006). *Language communication and the economy*. Amsterdam, Philade  
phia: John Benjamins.

- Ferguson, G.A. *Statistical Analysis in Psychology and Education*. 5th ed. Tokyo : Mcgrow - Hill, International Book.
- Finochiaro, Mary & Christopher Brumfit. (1983). *The Functional National Approach: From Theory to Practice*. New York: Oxford University Press
- FIN8 GROUP. (2562). *สถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย*. Retrieved from <http://www.fin8.co.th/>
- Fiske, J., (1990) *An Introduction to Communication Studies*, Routledge.
- Forthofer, Ronald N. , Lee, Eun Sul. and Hernandez, Michael. (2007). *Biostatistics: A Guide to Design, Analysis, and Discovery*. 2nd ed California: Elsevier Academic Press.
- Gardner & Lambert. (1972). *Attitude and motivation in second-language learning*. London: Newbery House.
- Glass, Gene V., & Hopkins, Kenneth D. (1984) *Statistical Methods in Education and Psychology*. (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hutchison T. & A. Waters. (1987). *English for specific purposes: A learning centered approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hilsdon. (1991). *The Group Oral Exam Advantages and Limitations*. Review of ELT Language.
- Harris, P. R. (1990). *High performance leadership: Strategies for maximum career productivity*. Illinois: Scoot, Foresman.
- Jordan, P.R. (1997). *English for academic purposes: A guide and resource book for teachers*. Cambridge: Cambridge University Press.
- James, C. (2013). *Education in Thailand: A terrible Failure. International Network of Engaged Buddhists (INEB)*. Retrive from <http://www.inebnetwork.org>>8 news>329.c [2015, August 12].
- Klein, W. (1990). *Second Language Acquisition*. Cambridge: University
- Krecie,R.V. & Morgan, D. W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities". *Educational; and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Littlewood William. (1995). *Communicative Language Teaching*. Great Britain: Cambridge.
- Iulia Para. (2010). *Successful Banking Management through Communication (A Case Study on the Necessity of Implementing Foreign Language Skills)* Faculty of Economics and Business Administration, West University of Timisoara, Romania.

- Mayher, J. S., & Lester, N. B. (1983). *Putting learning first in writing to learn*. *Language Arts*, 60(6), p 717-722
- Pual, D. L. (1969) *A Key to Better Reading*. New York. McGraw-Hill.
- Robinson, P. (1991). *ESP Today: A Practitioner's Guide*. London: Prentice Hall International.
- Richards, Jack C. & Sandy, Chuck. (1983). *Passages: An Upper-Level Multi-Skills Course: Student's Book 1*. New York: Cambridge
- Roger, E.M. (2003). *Crisis Communications: Lessons from September 11*, Rowman and Littlefield.
- Rachel Yi-fen Wu & Joyce Shao Chin. (2012). *An Investigation into the English Language Needs of Banking and Finance Professionals in Taiwan*. *The Language Training & Testing Center Taiwan*. Retrieved from [https://www.lttc.ntu.edu.tw/TLResource/Need\\_Analysis\\_of\\_Banking\\_and\\_Financial\\_Professionals.pdf](https://www.lttc.ntu.edu.tw/TLResource/Need_Analysis_of_Banking_and_Financial_Professionals.pdf)
- River, W. (1970). *Teaching Foreign Language Skills*. Tokyo: Toppan.
- Sirikanya Luankanokrat. (2011). *A Research Paper Submitted in Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of Master of Arts in English for Careers Language Institute, Thammasat University, Bangkok*.
- Savignon, S. J. (1997). *Communicative competence theory and classroom practice*. New York: MC Graw Hill.
- Sakineh Mohammadzadeh, Tahereh Barati & Mohammad Ali Fatemi. (2015). *An Investigation into the English Language Needs of Bank Employees of Saderat Bank in Mashhas*. *Islamic Azad University Iran*. *Theory and Practice in Language Studies*, Vol 5, No 8.
- Scheerens, J. (2000). *Improving school effective*. Amsterdam: North-Holland.
- Taylor, A. (1996). *Communicating Fourth edition*. Prentice Hall International psychological processes.
- Ur. P. (1998). *A Course in Language Teaching: Practice and Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Workventure. (2016). *คนรุ่นใหม่มองว่า “การสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน” เป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในการทำงาน*. เข้าถึงได้จาก <https://www.workventure.com/blog>
- Wishom, L. (2004). *Relationship communication: Understanding communication barriers*. Houston.