

ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของ  
พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร

นฤมล ชูดวง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
กรกฎาคม 2559  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

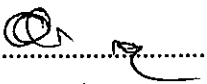
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ นฤมล ชูดวง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

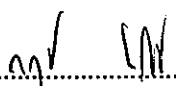
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์)


คณะกรรมการสอบปากเปล่า

  
..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบด)

  
..... กรรมการ  
(ดร.ภฤช จรินโท)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 17 เดือน กันยายน พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับคำปรึกษา คำแนะนำ คำชี้แนะ เป็นอย่างดี และด้วยความเอาใจใส่ในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้จาก ดร. ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร. อิศระ สุวรรณกุล ประธานกรรมการ สอบงานนิพนธ์ และ ดร. กฤษ จรินโท กรรมการสอบงานนิพนธ์ท่านทั้งสองที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการตรวจสอบและกรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงาน ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและได้กรุณาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือ ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบคุณศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า ศูนย์บริการรถยนต์ นิสสัน ศูนย์บริการรถยนต์มาสด้า และศูนย์บริการรถยนต์มิตซูบิชิ ที่ให้ความกรุณา และความ ร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้องทุกท่าน เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนนิสิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและสนับสนุน ส่งเสริมกำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่บิดาแม่ผู้ประสูติ บิดาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จตราบเท่าทุกวันนี้

นฤมล ชูดวง

57710106: สาขาวิชา: การจัดการธุรกิจโลก; บธ.ม. (การจัดการธุรกิจโลก)

คำสำคัญ: ปัญหา/ ความต้องการพัฒนา/ ทักษะภาษาอังกฤษ/ ได้เปรียบทางการแข่งขัน/ AEC

นฤมล ชูดวง: ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขัน หลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร (PROBLEMS AND NEED FOR IMPROVEMENT OF ENGLISH SKILLS FOR THE COMPETITIVE ADVANTAGE OF CUSTOMER SERVICE FRONT DESK RECEPTIONISTS OF A DEALER'S CAR SERVICE CENTER IN BANGKOK AFTER THE AEC) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ศรีธญา เลิศพทุทธิรักษ์, Ed.D. 171 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อเปรียบเทียบปัญหา ความต้องการและวิธีการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษคือการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey research) พนักงานบริการลูกค้า ส่วนหน้า ของศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการเปรียบเทียบปัญหา ความต้องการและวิธีการพัฒนาทักษะพื้นฐาน ทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษคือการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีปัญหา ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทั้ง 4 แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาและตำแหน่งหน้าที่ ที่มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทั้ง 4 แตกต่างกัน ยกเว้นเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ที่มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

57710106: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM IN GLOBAL  
BUSINESS MANAGEMENT; MBA. (BUSINESS ADMINISTRATION)

KEYWORDS: PROBLEMS/ NEED FOR IMPROVEMENT/ ENGLISH SKILLS/  
COMPETITIVE ADVANTAGE/ AEC.

NARUMOL CHUDOUNG: PROBLEMS AND NEED FOR IMPROVEMENT OF  
ENGLISH SKILLS FOR THE COMPETITIVE ADVANTAGE OF CUSTOMER SERVICE  
FRONT DESK RECEPTIONISTS OF A DEALER'S CAR SERVICE CENTER IN BANGKOK  
AFTER THE AEC. ADVISORS: SARANYA LERTHUTTARAKSA, Ed.D. 171 P. 2015.

This research had objective to compare problems and need to improve four English communication skills: listening, speaking, reading and writing of customer service front desk receptionists of a dealer's car service center in Bangkok. The study was a survey research using questionnaires as the instrument for collecting data from 400 customer service front desk receptionists. The data were analyzed through SPSS for Windows to obtain frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One way ANOVA) according to the researcher's purposes.

Personal factors were the variables for the comparison of problems and need to improve four English communication skills. The findings revealed that the samples with different personal factors had no difference in the problems of four English communication skills. The samples with different age had difference in the need for improvement of four English communication skills. However, the samples with different gender, marital status, education level, and position had no difference in the need to improve four English communication skills. The samples with different marital status had difference in the method to improve four English communication skills. However, the samples with different gender, age, education level, and position had no difference in the need for the method to improve four English communication skills at the significance level of 0.05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย .....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ .....	10
ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ .....	10
วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ .....	11
ขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ .....	12
สาเหตุที่ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ .....	13
ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ .....	14
ความสำคัญของการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษ.....	15
ความหมายของการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ.....	15
ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ .....	16
ปัญหาที่พบในการใช้ภาษาอังกฤษ .....	20
วิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ .....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	32
3	32
3	33
3	36
3	37
3	38
3	40
3	42
3	42
4	43
5	112
5	113
5	118
5	123
5	123
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	132
ภาคผนวก ก	133
ภาคผนวก ข	146
ภาคผนวก ค	162
ภาคผนวก ง	165
ประวัติย่อของผู้วิจัย	171

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร .....	34
3-2 จำนวนศูนย์บริการรถยนต์ในแต่ละเขตพื้นที่ .....	35
3-3 จำนวนศูนย์บริการรถยนต์แต่ละบริษัทในการสุ่มตัวอย่าง .....	36
3-4 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) .....	41
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกศูนย์บริการรถยนต์ .....	44
4-2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	44
4-3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	45
4-4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	45
4-5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	46
4-6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ .....	46
4-7 รายละเอียดความคิดเห็นการใช้ทักษะภาษาอังกฤษหลังการเข้าสู่ AEC .....	47
4-8 รายละเอียดปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง .....	48
4-9 รายละเอียดปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด .....	50
4-10 รายละเอียดปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน .....	52
4-11 รายละเอียดปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียน .....	54
4-12 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน.....	55
4-13 รายละเอียดความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านการฟัง .....	56
4-14 รายละเอียดความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านการพูด.....	58
4-15 รายละเอียดความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านการอ่าน .....	60
4-16 รายละเอียดความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านการเขียน.....	62



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4-17	สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน.....	64
4-18	รายละเอียดวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง .....	65
4-19	รายละเอียดวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด.....	66
4-20	รายละเอียดวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน .....	68
4-21	รายละเอียดวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียน.....	69
4-22	สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน .....	70
4-23	การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	72
4-24	การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	73
4-25	การเปรียบเทียบรายคู่ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่านจำแนกตามอายุ.....	74
4-26	การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ .....	76
4-27	การเปรียบเทียบรายคู่ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังจำแนกตามสถานภาพ .....	77
4-28	การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพระดับการศึกษา.....	78
4-29	การเปรียบเทียบรายคู่ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังจำแนกตามระดับการศึกษา .....	80

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-30 การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ .....	81
4-31 การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	83
4-32 การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	84
4-33 การเปรียบเทียบรายกลุ่มความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารด้านการพูด จำแนกตามอายุ .....	86
4-34 การเปรียบเทียบรายกลุ่มความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารด้านการอ่าน จำแนกตามอายุ.....	87
4-35 การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ .....	88
4-36 การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	89
4-37 การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่.....	91
4-38 การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	93
4-39 การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	94
4-40 การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	96
4-41 การเปรียบเทียบรายคู่วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดการฟัง จำแนกตามสถานภาพ .....	97
4-42 การเปรียบเทียบรายคู่วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดการพูด จำแนกตามสถานภาพ .....	98

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-43	การเปรียบเทียบรายคู่วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านการพูดการอ่าน จำแนกตามสถานภาพ..... 98
4-44	การเปรียบเทียบรายคู่วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านการพูดการเขียน จำแนกตามสถานภาพ ..... 99
4-45	การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสาร ทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 100
4-46	การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสาร ทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่..... 102
4-47	การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ..... 104
4-48	การวิเคราะห์วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มที่มีปัญหาด้านการฟัง... 106
4-49	การวิเคราะห์วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มที่มีปัญหาด้านการพูด.. 107
4-50	การวิเคราะห์วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มที่มีปัญหาด้านการอ่าน. 109
4-51	การวิเคราะห์วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มที่มีปัญหาด้าน การเขียน ..... 110

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) หรือ AEC เป็นการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันระดับโลก โดยได้เปิดเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2558 ซึ่งประโยชน์ของการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีหลายประการ ทั้งการเปิดเสรีการลงทุน การลดมาตรการกีดกันทางการค้าต่าง ๆ การสร้างกฎระเบียบที่เป็นมาตรฐานเป็นสากลเพื่อให้เกิดความสะดวกในการดำเนินธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ ประชาคมอาเซียนจะทำให้ความสัมพันธ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมภายในภูมิภาค ประชาชนในภูมิภาคอาเซียนมีความใกล้ชิดและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมากขึ้น แต่เพื่อให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างทางเศรษฐกิจไปสู่จุดแข็งมากขึ้น ประเทศไทยจึงต้องให้ความสำคัญในการทำการแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้าน และเตรียมความพร้อมทางด้านบุคลากร เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการดำเนินธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2556)

หลังจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้เอื้ออำนวยให้การทำกิจกรรมทางการค้าระหว่างประเทศ ต่างไม่จำเป็นต้องเดินทางไปเพื่อทำการติดต่อทางการค้า หรือการใช้บริการ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ เช่น ทางด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านการปกครอง แต่การมีที่บุคลากรที่มีความสามารถ จะเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น โดยประการสำคัญที่ทำให้ชาวต่างประเทศ ที่มีวัฒนธรรม วิธีการดำรงชีวิต รวมถึงภาษาท้องถิ่นที่แตกต่างกัน สามารถทำการติดต่อดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่น ไม่มีอุปสรรคทางด้านการค้าดำเนินธุรกิจ เพราะมีการใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารความหมาย เพื่อถ่ายทอดถึงความต้องการ ความคิดเห็น ซึ่งภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างชนชาติที่ใช้ภาษาต่างกัน (กรมการค้าระหว่างประเทศ, 2556)

ภาษาเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากประการหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งความสามารถของการที่จะสื่อสารได้อย่างชัดเจนนั้นจำเป็นที่จะต้องมิตักษะทางด้านภาษาที่ดี โดยทักษะในการสื่อสารที่เป็นส่วนประกอบสำคัญเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านภาษานั้น ประกอบไปด้วย ทักษะการพูด, ทักษะการฟัง, ทักษะการอ่านและทักษะการเขียน ทักษะทางด้านภาษานั้นจะขึ้นอยู่กับการพัฒนาทักษะทั้ง 4 ด้าน ส่วนบุคคลอย่างครบถ้วนเพื่อการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และมีประสิทธิผล เมื่อภาษาถูกอธิบายจากทัศนคติของความเข้าใจและการแสดงความคิดเห็น

ที่ซึ่งต้องใช้ 4 ทักษะนี้ ซึ่งกิจกรรมการอ่านและการฟังจะก่อให้เกิดความเข้าใจ การพูดและการเขียน เป็นกิจกรรมของการแสดงความคิดเห็น ทักษะทางด้านภาษาไม่สามารถแยกจากกันได้ หรือไม่ได้ เป็นอิสระต่อกัน ถึงแม้ว่าจะมีการพยายามอธิบายในด้านที่แตกต่างก็ตาม สำหรับทักษะการอ่าน และทักษะการฟังเป็นทักษะที่ต้องมีร่วมกัน ซึ่งทั้งสองทักษะจะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาทางด้าน คำศัพท์ ความเข้าใจและทักษะความเข้าใจทางด้านภาษา (Bilican, Kutlu, & Yildirim, 2012)

การกำหนดการใช้ภาษาในการทำงานตามกฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter) หรือ ธรรมนูญอาเซียน ข้อที่ 34 ได้มีการบัญญัติหรือระบุว่า “The working language of ASEAN shall be English” คือกำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการทำงานของอาเซียน หมายถึง ภาษาอังกฤษ จะเป็นภาษาที่ใช้ในระหว่างการประชุม การโต้ตอบทางจดหมาย การจัดทำรายงานการประชุม ผลการพิจารณา และมติที่ประชุม ตลอดจนการจัดทำคำแถลงการณ์ และปฏิสัมพันธ์ต่าง ๆ ของอาเซียน โดยหลังจากที่แต่ละประเทศอาเซียนเข้าสู่ AEC ถึงแม้ว่าประชาชนแต่ละประเทศจะใช้ภาษา อะไรเป็นภาษาราชการ และภาษาประจำชาติอยู่ในขณะนี้ เมื่อต้องติดต่อสื่อสารกับคนอื่นที่ต่าง ภาษา ต่างวัฒนธรรมนั้น จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ทุกคนต้องเรียนรู้ พัฒนา และใช้ ภาษาอังกฤษให้ได้ทั้งสิ้น โดยเฉพาะ เจ้าหน้าที่รัฐ ข้าราชการ และพนักงานของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียน จะต้องมีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ และใช้ ได้ดีด้วย ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่สองของชาวอาเซียน เกียงคู่ภาษาที่หนึ่งอันเป็นภาษาประจำชาติ ของตน ซึ่งประชาชนใน 10 ประเทศอาเซียนจะต้องฝึกฝน พัฒนาขีดความสามารถในการ ใช้ภาษาอังกฤษ เพราะประชาชนของประเทศอาเซียนจะต้องมีการติดต่อทำธุรกิจ ซึ่งกันละกัน เดินทางท่องเที่ยว เดินทางข้ามพรมแดนเพื่อหางานทำและแสวงหาโอกาสที่ดีกว่าให้กับชีวิต (จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย, 2555)

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยโดยเฉลี่ย จากคะแนน TOEFL iBT กับประเทศอื่นในอาเซียน (ยกเว้นบรูไน) พบว่า คะแนน TOEFL iBT เฉลี่ยของไทยในปี 2553 อยู่ที่ 75 คะแนน จากคะแนนเต็ม 120 คะแนน สูงกว่าประเทศเพื่อนบ้านอย่างกัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนามเท่านั้น แต่ยังต่ำกว่าประเทศคู่แข่งสำคัญในอาเซียนอย่างสิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และอินโดนีเซีย เมื่อเทียบสัดส่วนการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารของประเทศในอาเซียน เมื่อปี 2558 พบว่า คนไทยที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้มีเพียง 10% เท่านั้น ซึ่งทำให้ไทยอยู่ในอันดับที่ 5 จาก 10 ประเทศ สิงคโปร์ 4.58 ล้านคน ใช้ภาษาอังกฤษ 3.25 ล้านคน คิดเป็น 71% ฟิลิปปินส์ 97 ล้านคน ใช้ภาษาอังกฤษ 49.80 ล้านคน คิดเป็น 55.49% บรูไน ดารุสซาลาม 0.38 ล้านคน ใช้ภาษาอังกฤษ 0.14 ล้านคน คิดเป็น 37.73% มาเลเซีย 27.17 ล้านคน ใช้ภาษาอังกฤษ 7.4 ล้านคน คิดเป็น 27.24% ไทย 63.03 ล้านคน ใช้ภาษาอังกฤษ 6.54 ล้านคน คิดเป็น 10% สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรไทยยังมี

ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษให้สูงขึ้น เพราะการที่แรงงานไทยมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษสูงขึ้น ไม่เพียงแต่จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับแรงงานจากชาติอาเซียนอื่นท่ามกลางการเปิดเสรีการค้าเคลื่อนย้ายแรงงานภายใต้ AEC เท่านั้น แต่ยังหมายถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในการดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศให้เข้ามาลงทุนในไทยเพิ่มขึ้นอีกด้วย (สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2558)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องสำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน สังคมต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ เพื่อให้ได้เปรียบในการทำธุรกิจกับต่างประเทศ และยกระดับในด้านขีดความสามารถของประเทศ ให้สามารถหัดเทียมคู่แข่งกัน รวมถึงการมีบุคลากรทางด้านแรงงานที่มีประสิทธิภาพ (คณิงนิจ อนุโรจน์, 2553)

ในองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนหลักที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ การพัฒนาทรัพยากรจึงจำเป็นที่จะต้องรู้ถึงความต้องการในเรื่องของการพัฒนาว่าองค์กรต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพ ความสามารถทางด้านใดของพนักงานในองค์กร เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ที่พนักงานต้องการพัฒนานั้น องค์กรจะต้องค้นหาปัญหาที่ทำให้ธุรกิจดำเนินไปด้วยความไม่ราบรื่น และไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งปัญหาทางด้านความสามารถทางภาษา เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่ง ที่ธุรกิจต้องให้ความสำคัญ เพราะพนักงานในองค์กรจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารทางด้านภาษาอังกฤษที่สามารถทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปด้วยความราบรื่น สื่อสารและปฏิบัติให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องของการดำเนินธุรกิจ และตรงกับความต้องการของลูกค้า การพัฒนาพนักงานในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ จึงเป็นแนวทางของการแก้ไขปัญหาให้กับองค์กร ที่จะช่วยเสริมสร้างให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันกับคู่แข่งที่มีอยู่ในตลาดได้หลังจากที่ได้มีการเปิดประชาคมอาเซียน (AEC) ไปแล้ว (สนั่น เกชาจารี, 2555)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในกรุงเทพมหานคร ที่จะต้องใช้ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการ เนื่องจากสถิติจำนวนรถใหม่ที่จะจดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกที่มีการจดทะเบียนสะสมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532-2558 ที่มีสูงถึง 36,731,023 คัน โดยที่ปี พ.ศ. 2555 มีจำนวนสถิติจำนวนรถใหม่ที่จะจดทะเบียน 3,723,339 คัน ปี พ.ศ. 2556 จำนวน 3,633,822 คัน

ปี พ.ศ. 2557 จำนวน 2,897,963 คัน และ ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 2,772,269 คัน ซึ่งในส่วนของ กรุงเทพมหานคร มีการจดทะเบียนรถใหม่ถึง 811,222 คัน (กรมการขนส่งทางบก, 2558) คิดเป็นสัดส่วนถึง 30% ของจำนวนรถยนต์ใหม่ที่จดทะเบียนทั้งหมด ในพ.ศ. 2558 รถยนต์เหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการบำรุงรักษา ในกรณีที่ครบระยะเวลาของการบำรุงรักษา รวมถึงการซ่อมแซม ในกรณีที่เกิดชำรุด เสียหาย หรือจากการเกิดอุบัติเหตุ

ดังนั้นศูนย์บริการรถยนต์จึงเป็นสถานที่ ที่ต้องมีพนักงานที่มีความสามารถทางด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่จะทำให้พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าที่มีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติและภาษาที่ใช้ เพื่อทราบถึงความต้องการของลูกค้า รวมถึงการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาถึงปัญหาทางด้านทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ทั้ง 4 ด้าน พูด ฟัง อ่านและเขียน เพื่อทราบถึงปัญหาว่าพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าในศูนย์บริการมีปัญหาทางการสื่อสารภาษาอังกฤษในแต่ละด้านอย่างไร รวมถึงการหาความต้องการและวิธีการในการที่จะพัฒนาทักษะของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าในศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย เพื่อดำเนินการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าในศูนย์บริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ตรงกับรูปแบบของการดำเนินธุรกิจของศูนย์บริการรถยนต์ และเพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขันหลังการเปิด AEC

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้าน ในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้าน ในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้าน ในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร



### สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

2. พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

3. พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขันหลังการเปิด AEC
2. เพื่อหาวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่เหมาะสมกับพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขันหลังการเปิด AEC
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับศูนย์บริการรถยนต์อื่น ๆ ที่ประสงค์จะพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน หรือผู้ที่สนใจการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้อง

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา  
การศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทักษะการฟัง ด้านทักษะการพูด ด้านทักษะการอ่าน และด้านทักษะการเขียน
2. ด้านประชากร  
ประชากรที่ศึกษา ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ได้แก่ พนักงานธุรการฝ่ายขาย พนักงานขาย พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่ พนักงานแคชเชียร์ และ พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ ที่อยู่ในศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ด้านระยะเวลา  
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาในช่วงเวลา ตั้งแต่ เมษายน- มิถุนายน พ.ศ. 2559

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย หมายถึง สถานที่ที่จำหน่ายรถยนต์ และให้บริการซ่อมแซม บำรุงรักษาให้รถสามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยศูนย์บริการรถยนต์ต้องได้รับอนุญาตการเป็นตัวแทนจำหน่ายจากบริษัทรถยนต์นั้น ๆ และปฏิบัติตามมาตรฐานที่บริษัทรถยนต์นั้น ๆ กำหนด สำหรับการวิจัยนี้ ศูนย์บริการรถยนต์มีจำนวน 5 ศูนย์ คือ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า

ศูนย์บริการรถยนต์ยี่ห้อ สุนัขบริการรถยนต์นิสสัน ศูนย์บริการรถยนต์มาสด้า และศูนย์บริการรถยนต์มีตซูบิชิ

พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า หมายถึง พนักงานที่ทำงานให้บริการลูกค้าอยู่ในส่วนหน้าของศูนย์บริการรถยนต์ โดยจะให้บริการในส่วนของการขายรถยนต์ และในส่วนของการซ่อมบำรุงรถยนต์ สำหรับงานวิจัยนี้ พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า คือ พนักงานธุรการฝ่ายขาย พนักงานขาย พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่ พนักงานแคชเชียร์ และพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

ปัญหา หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องที่เกี่ยวกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าในศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความต้องการ หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือความประสงค์ที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถทางภาษาอังกฤษของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าในศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ที่มีต่อเนื้อหาสาระการเรียนรู้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

วิธีการ หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถทางภาษาอังกฤษของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าในศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย มีต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยการถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งทำหน้าที่ส่งสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร โดยมี วัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

ความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ หมายถึง ความรู้ในเนื้อหาและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่

1. ทักษะการฟัง หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ภาษาอังกฤษ คือ ฟังแล้วสามารถปฏิบัติตามได้ ฟังข้อความแล้วสามารถนำมาสื่อความได้
2. ทักษะการพูด หมายถึง ความสามารถในการออกเสียงคำศัพท์และประโยคได้อย่างถูกต้อง สามารถสนทนาโต้ตอบสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ พูดทักทาย พูดแนะนำในการให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ
3. ทักษะการอ่าน หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ภาษาอังกฤษ อ่านภาษาอังกฤษในลักษณะข้อความ ของเอกสารเกี่ยวกับการบริการซ่อมรถยนต์ แล้วเข้าใจเนื้อหาที่อ่านได้อย่างถูกต้อง นำประเด็นที่อ่านมาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่อ่านได้

4. ทักษะการเขียน หมายถึง ความสามารถในการเขียนสื่อความหมาย เพื่อสื่อสาร  
ในลักษณะ เอกสารของการบริการซ่อมรถยนต์ รวมถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขัน หลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
  - 1.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
  - 1.2 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
  - 1.3 ขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
  - 1.4 สาเหตุที่ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
  - 1.5 ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. ความสำคัญของการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษ
  - 2.1 ความหมายของการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ
  - 2.2 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ
  - 2.2 ปัญหาที่พบในการใช้ภาษาอังกฤษ
  - 2.3 วิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับปัจจุบัน ได้เน้นที่การพัฒนาทรัพยากร ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) เพราะเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้าง และเปลี่ยนแปลงบุคลากรในด้านต่าง ๆ เช่น ทางด้านความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทักษะ รวมทั้งวิธีการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของความสำเร็จในการทำงาน (พรชัย เจดามาน, 2556)

#### 1. ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติ ในด้านความรู้ ความสามารถและทักษะ เป็นการนำเอาศักยภาพของบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่องานในหน้าที่รับผิดชอบและ

ตระหนักในคุณค่าของตนเพื่อนร่วมงาน ผู้ปฏิบัติงานได้รับประโยชน์จากการพัฒนาบุคลากร  
องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และก่อประโยชน์ต่อองค์กรอย่างสูงสุด  
(สุกัญญา อ่อนเทียน, 2553)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการอย่างมีขั้นตอนในการ  
เปลี่ยนแปลงคน ให้มีความสามารถมากขึ้น เป็นการยกระดับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ อันนำไปสู่  
การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้มีขีดความสามารถสูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพ  
การทำงานขององค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต รวมไปถึงการศึกษา การฝึกอบรม การสอนงาน  
การย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่ง การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์กร และกระบวนการพัฒนาตนเอง  
(ประยูร วิรัตน์เกษม, 2553)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมการที่มีจุดมุ่งหมายในการ  
ที่จะเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญ และทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน  
ให้แก่บุคลากร ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพและ  
ประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร และส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง  
และความเจริญก้าวหน้าขององค์กรอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต โดยมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
หลายรูปแบบด้วยกันทั้งการพัฒนาตนเอง และพัฒนาโดยองค์กร การเลือกวิธีการใดเป็นแนวทาง  
ในการพัฒนานั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์กรและกลุ่มบุคคล (พรานภา พรหมสาขา  
ณ สกลนคร, 2554)

จากความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่มีขั้นตอนในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และ  
ประสบการณ์ให้แก่บุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบ โดยสอดคล้อง  
กับสภาพการทำงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร รวมไปถึง  
การฝึกอบรม การสอนงานที่ต้องขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์กรและบุคลากรใน  
องค์กรนั้น ๆ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตนเอง และพัฒนาองค์กร สร้างความ  
เจริญก้าวหน้าให้องค์กรได้อย่างยั่งยืน

## 2. วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนามนุษย์ในองค์กรประกอบด้วยวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้ (สงวน เลิศโชคชัย,  
2544, หน้า 21-22 อ้างถึงใน พรานภา พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2554)

2.1 เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร อันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าลดปัญหาใน  
การปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ลดน้อยลงไป ไม่ว่าปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กรก็ดีปัญหาเรื่อง

ขาดความรู้ เทคนิค หรือวิชาการที่ดี หรือปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ดี การพัฒนาดังกล่าวย่อมจะนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีอันจะทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ และเจริญก้าวหน้าได้โดยไม่หยุดยั้งเพราะสามารถที่จะปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของสังคมปัจจุบันได้

2.2 เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร ตลอดจนถึงค่านิยมความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติของสมาชิกในองค์กร นอกจากนี้ ยังเพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงาน ทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลทุก ๆ คนในองค์กร การพัฒนาพฤติกรรมของบุคคล จะนำไปสู่การพัฒนาเปลี่ยนแปลงระบบและวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับสมัย และไม่ล้าหลังในการทำงาน อันจะสามารถแก้ปัญหขององค์กรที่เกิดขึ้นได้

2.3 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในฐานะเป็นผู้บริหาร หรือหัวหน้างานสามารถที่จะปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นนักบริหารที่ดีได้ โดยสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จอย่างน่าพอใจ

2.4 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในระดับรอง ๆ ลงมาอาจจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาของหัวหน้างาน ตลอดจนคนงาน มีความรู้ ทักษะ ในงานแต่ละอย่างที่เขาทำอยู่ มีความชำนาญ ทำให้เกิดผลผลิตในการทำงานอย่างสูงสุดและมีคุณภาพดีที่สุด

2.5 เพื่อให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรเกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองเป็นอย่างดี และยังสามารถทำงานร่วมมือและประสานงานกับบุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ลดภาวะความตึงเครียด สร้างความรัก ความเข้าใจ และสามัคคีต่อกันเกิดความสมานฉันท์เป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ย่อมทำให้ผู้ร่วมงานทุกคนรู้สึกว่างค์การเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของเขา อันจะนำความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กรอย่างไม่มีวันหยุดยั้ง

### 3. ขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สุจิตรา ธนานันท์ (2552) ได้กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์(HRD) หมายถึง การที่นายจ้างจัดการเรียนรู้ (Learning) ให้แก่บุคลากรของตนในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร หรืออาจกล่าวสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยองค์กร เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงให้บุคลากรมีทักษะ ความรู้ และความสามารถในการทำงานที่เหมาะสม มีการเปลี่ยนแปลงเจริญเติบโตทางจิตใจและบุคลิกภาพที่ดีขึ้น ทั้งในงานปัจจุบันและเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับงานในอนาคต อันจะส่งผลต่อความสามารถขององค์กร ในการแข่งขัน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ



แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มี 4 แนวทางที่สำคัญ สุจิตรา ชนนันท์ (2552) ได้แก่

3.1 การอบรม (Training) หมายถึง กิจกรรมการพัฒนาเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานปัจจุบัน (Present job)

3.2 การศึกษา (Education) เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานในอนาคต (Future job) อีกทั้งยังเป็นการเตรียมคนเพื่อเลื่อนตำแหน่งและการพัฒนาสายงานอาชีพ อาทิเช่น การส่งเสริมให้มีการดูงาน หรือการส่งบุคลากรไปศึกษาต่อทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ

3.3 การพัฒนา (Development) เป็นกิจกรรมการพัฒนาโดยมุ่งเน้นที่คนและงาน ในอนาคต ซึ่งถือเป็นการลงทุนในระยะยาว เพื่อให้เกิดความเจริญเติบโตขององค์กร ซึ่งกิจกรรมการพัฒนาในงานด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นจะประกอบด้วย กิจกรรมการฝึกอบรมและการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล การพัฒนาสายงานอาชีพ (Career development) และการพัฒนา องค์กร (Organization development)

3.4 การเรียนรู้ (Learning) เป็นกระบวนการของการได้มาซึ่งความรู้ อันเป็นผลมาจาก ประสบการณ์ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวรซึ่งการเรียนรู้นั้นมีอยู่ 3 ระดับด้วยกัน กล่าวคือ การเรียนรู้ในระดับบุคคล การเรียนรู้ระดับกลุ่ม และการเรียนรู้ในระดับองค์กร

#### 4. สาเหตุที่ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สาเหตุที่ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สามารถสรุปได้ดังนี้ (พรชัย เจดามาน, 2556)

4.1 เป็นนโยบายขององค์กร ธุรกิจในปัจจุบัน มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรที่มี ประสิทธิภาพ และสามารถที่จะขับเคลื่อนในองค์กรดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น จึงเป็นสาเหตุ ให้องค์กร จะต้องมีการกำหนดนโยบายเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เป็นบุคลากร ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตนอกจากนี้ ปัจจุบันได้มี ข้อกำหนดของกฎหมาย ให้ทุกองค์กรถือปฏิบัติและจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนดด้วย

4.2 มีการปรับเปลี่ยนระบบงานหรือวิธีการทำงาน ถ้าองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลง ระบบงานหรือวิธีในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในการ ประกอบกิจการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเข้าใจในระบบงาน วิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างถูกต้อง จึงเป็น สาเหตุที่องค์กรต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้น

4.3 เพื่อรองรับการขยายงานหรือสร้างงานใหม่ เมื่อการประกอบกิจการมีการ เจริญเติบโตและก้าวหน้าขึ้น ก็อาจจะมีการขยายงานหรือสร้างงานใหม่ ดังนั้น เพื่อรองรับการขยาย

งานในองค์กร หรือรองรับกับงานใหม่ ๆ ที่จะเกิดในอนาคตจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กร จะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความพร้อมเพื่อรองรับกับสิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

4.4 เพื่อลดค่าใช้จ่ายจากการสูญเสียที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานในองค์กรจะต้องมีการใช้วัตถุดิบในการผลิตสินค้าและบริการมีการใช้เครื่องจักรเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะมีผลการทำงานให้เกิดการสูญเสียในเรื่องต่าง ๆ เกิดขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เวลาทรัพย์สิน ตลอดจนชีวิตของบุคลากร จึงเป็นสาเหตุเป็นที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ เพื่อให้ความร่วมมือเพื่อให้ลดการสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้

4.5 เพื่อการแข่งขันกับผู้แข่งทางธุรกิจ ปัจจุบันการประกอบธุรกิจมีการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจใด ๆ ก็ตาม จึงเป็นสาเหตุจำเป็นที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ มีความสามารถการแข่งขัน เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนธุรกิจในสภาวะการแข่งขันที่เป็น Globalization ได้

4.6 เพื่อลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในการประกอบธุรกิจ อาจจะมีปัญหาต่าง ๆ ขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นจากบุคลากร ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหาร หรือปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ จึงเป็นสาเหตุจำเป็นที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้น

4.7 เพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในอนาคต ในองค์กรธุรกิจ จะมีบุคลากรทุกเพศ ทุกวัยปฏิบัติงานอยู่ร่วมกัน ทุกคนต้องมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่การงานของตน ต้องการ โอกาสที่ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น จึงเป็นสาเหตุที่จำเป็นที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้น เพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 5. ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นระบบ ที่เรียกว่า (HRD as a System) ซึ่งประกอบด้วย ส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน (เอกพงศ์ มุสิกะเจริญ, 2558) คือ

- 5.1. ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แนวคิด
- 5.2. กระบวนการแปรสภาพ (Process) ได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรม และพัฒนา
- 5.3. ปัจจัยนำออก (Output) ได้แก่ การพัฒนาทางด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ

ความคิด และพฤติกรรม

แนวคิดนี้ต้องการเน้นถึงประเด็นสำคัญที่ว่า ถ้าต้องการผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ก็จะต้องใส่ Input ที่สมบูรณ์และมีคุณภาพเข้าไปในระบบ โดยจะต้องดูแลให้กระบวนการที่ใช้ใน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพด้วย ไม่ว่าจะเป็ นวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาและฝึกอบรม สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตามท้องถื่น การ ต้องการ (เอกพงศ์ มุสิกะเจริญ, 2558)

การศึกษา (Education) กับ การฝึกอบรม (Training) การศึกษากับการฝึกอบรมมีข้อ แตกต่างกัน คือ การศึกษาเป็นการให้ความรู้ทั่ว ๆ ไป โดยสถาบันการศึกษา และเน้นที่จะให้บุคคล ที่รับการศึกษา มีความรู้ ความสามารถที่จะประกอบอาชีพตามสาขาที่ตนถนัดและศึกษา โดยมี ระยะเวลาการศึกษาที่ต่อเนื่องและยาวนานกว่าการฝึกอบรม (ดุสิต ขาวเหลือง, 2554)

ส่วนการฝึกอบรมนั้น จะเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นมาเพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน ความรู้ และพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมให้เป็น ในทิศทางที่ผู้จัดอบรมต้องการ (ดุสิต ขาวเหลือง, 2554)

การพัฒนา (Development) กับ การฝึกอบรม(Training) การพัฒนากับการฝึกอบรม จะมี ความคล้ายคลึงกัน นั่นคือ ทั้งการพัฒนา และการฝึกอบรม มีเป้าหมาย เพื่อมุ่งเน้นส่งเสริมให้ บุคลากรต่าง ๆ ขององค์กร มีความรู้ ความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2550)

## ความสำคัญของการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษ

### 1. ความหมายของการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ สิ่งที่ดีที่สุดที่ทำให้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่ใช้ ในการสื่อสารเกิดการพัฒนา ก็คือ การเรียนภาษาอังกฤษ ซึ่งจะทำให้ผู้เรียน เกิดการพัฒนาทางด้าน ทักษะ และสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (Communicative approach) คือ การเรียน ภาษาอังกฤษ โดยมุ่งเน้นการสื่อสารเป็นสำคัญ วิธีการเรียนเพื่อการสื่อสารนั้นเป็นวิธีการเรียนที่จะ ทำให้ได้มีการ พัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และสามารถนำภาษาอังกฤษไปใช้ในสถานการณ์ ต่าง ๆ ที่ประสบในชีวิตจริงได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีนักการศึกษาและนักภาษาศาสตร์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไว้ดังนี้

กิ่งแก้ว รัชอินทร์ (2553) การเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นการจัดการเรียน การสอนตามทฤษฎีการเรียนรู้ซึ่งมุ่งเน้นความสำคัญของตัวผู้เรียน มีจัดลำดับการเรียนรู้เป็นขั้นตอน ตามกระบวนการใช้ความคิดของผู้เรียน ซึ่งเชื่อมระหว่างความรู้ทางภาษา ทักษะทางภาษา และความสามารถในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ด้านภาษาไปใช้ในการสื่อสาร

ณัฐวัฒน์ พระงาม (2555) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้ว่า เป็นกระบวนการรับและส่งข่าวสารที่ประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป รวมถึงการสื่อสารในด้าน การฟัง พูด อ่าน และ เขียน รวมทั้งภาษาท่าทาง ทั้งนี้หากข้อมูลที่ส่งออกไปนั้น ผู้รับมีความเข้าใจ และมีการตอบสนองต่อการสื่อสารนั้น ๆ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดความรู้สึกซึ่งกันและกัน จะแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้นเป็นกระบวนการ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารรับและส่งสาร ทั้งด้านการฟังพูดอ่านและเขียน ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม

จากความหมายของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้ การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึงการเรียนการสอนทางด้านเพื่อใช้ในการสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วยบุคคลอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป รวมถึงการสื่อสารในด้านการ ฟัง พูด อ่าน และเขียน เป็นการเชื่อมระหว่างความรู้ภาษา ทักษะทางภาษา และความสามารถในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารรับและส่งสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม

## 2. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

ความสามารถทางภาษาอังกฤษ เป็นความสามารถในการนำภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านมาใช้ ได้แก่ การพูด การอ่าน การเขียน และการฟัง ซึ่งแบ่งความสามารถของทักษะเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 บุคคลที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะเพื่อสื่อสารเข้าใจได้ในเบื้องต้น ระดับที่ 2 บุคคลสามารถทำความเข้าใจสาระสำคัญของเนื้อหาต่าง ๆ ได้ ระดับที่ 3 บุคคลสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์ ระดับที่ 4 บุคคลที่สามารถเข้าใจสำนวนในรูปแบบต่าง ๆ ประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และระดับที่ 5 บุคคลมีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างลึกซึ้งในเชิงเนื้อหาใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา สามารถประยุกต์ไวยากรณ์ทุกรูปแบบได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้องและสละสลวย ตลอดจนเชี่ยวชาญศัพท์เฉพาะทางในสาขาวิชาของตนอย่างลึกซึ้ง (บุษยมาศ แสงเงิน, 2554)

### 2.1 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง

การฟัง (Listening) เป็นกระบวนการรับสารของผู้ฟังจากผู้ส่งสารที่ต้องการสื่อความหมายมายังผู้ฟัง ซึ่งนักวิชาการทั้งหลายท่านได้ให้ความหมายของการฟังไว้ดังนี้

จิราภรณ์ อัจฉริยะประสิทธิ์ (2556) กล่าวถึง ความหมายของการฟัง คือ พฤติกรรมการรับสารผ่าน โสตประสาทอย่างตั้งใจเชื่อมโยงกับกระบวนการคิดในสมอง โดยสมองแปลความหมายของเสียงจนเกิดความเข้าใจและมีปฏิกิริยาตอบสนอง การฟังจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล

วรินพร เจริญแล้ว (2553) กล่าวถึง ความหมายของการฟัง คือ กระบวนการได้ยิน โดยผู้ฟังต้องสนใจแลตั้งใจฟัง แล้วใช้สมองแปลความหมายของเสียงจนเกิดความเข้าใจ และมีปฏิกิริยาโต้ตอบกับเสียงนั้น

สรุปได้ว่า การฟัง คือกระบวนการรับสารโดยการได้ยิน แล้วนำมาประมวลผลให้เกิดความหมาย ซึ่งประสิทธิภาพของการฟังนั้นขึ้นอยู่กับความสนใจความตั้งใจ และการมีสมาธิของผู้ฟัง ผู้ฟังจะต้องพยายามเข้าใจความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อถึงผู้รับอย่างตั้งใจ ทำให้สามารถตีความและวิเคราะห์สารที่รับมาได้

## 2.2 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด

การพูด (Speaking) เป็นทักษะหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในกระบวนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ โดยผู้พูดต้องมีความรู้ด้านหลักภาษา คำศัพท์ โครงสร้าง และการนำไปใช้ได้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อช่วยให้ผู้พูดได้พัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ โดยมีการวางแผนในการจัดลำดับสถานการณ์ให้สามารถเจรจาติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการพูดไว้ ดังนี้

อรอุมา บุตรมิมุสา (2555) กล่าวว่า การพูดเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ โดยใช้วิธีการพูดเพื่อถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่นด้วยการบอกเล่าต่อกัน จนปัจจุบันโลกได้มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เกิดมีนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้น เช่น วิทยุ โทรทัศน์

Paulston (1979) กล่าวว่า การพูดเพื่อการสื่อสารเป็นการปฏิสัมพันธ์ภาษาเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และความหมายของภาษาทางสังคม ซึ่งจะต้องใช้ภาษาตามกฎสังคมนั้น

Scot (1981) กล่าวว่า การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีผู้พูดและผู้ฟังร่วมสนทนา แต่ละคนต้องสามารถตีความในสิ่งที่ฟัง ซึ่งไม่สามารถทำนารูปแบบภาษาอังกฤษได้ และมีความหมายในการสื่อสารแบบใด รวมไปถึงการโต้ตอบด้วยถ้อยคำ ข้อความ ลีลา จังหวะ หรือน้ำเสียงของภาษาอังกฤษ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการพูดไว้ดังนี้  
 ชนิดลิริ์ สุภพิมล (2545) กล่าวว่า ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ เป็นความสามารถในการสื่อสารที่ประกอบด้วยเสียงและรหัสต่าง ๆ เพื่อสื่อความรู้สึกและความต้องการของผู้พูดให้ผู้ฟังเข้าใจและตอบสนอง รวมทั้งเป็นการแปลกลเปลี่ยนแปลงข่าวสารความรู้ ความคิดเห็น และก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน นอกจากนั้น การพูดภาษาอังกฤษจะต้องมีประสิทธิภาพ หรือประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้พูดต้องคำนึงถึงการใช้สำนวนและประโยคทางภาษาที่มีความถูกต้องเหมาะสม

จิตติพร ไชยรินคำ (2549) กล่าวว่า ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเป็นความสามารถของผู้พูดในการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดออกมาเป็นคำพูด โดยคำนึงถึงความเหมาะสมต่อสถานการณ์นั้น ๆ เพื่อสื่อความหมายให้คู่สนทนาเข้าใจ และสามารถโต้ตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ เป็นการใช้ความสามารถในการผลิตภาษาอังกฤษด้วยตนเองจากการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดออกมาเป็นข้อมูลที่ต้องชัดเจนเหมาะสมกับกาลเทศะตามสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ฟังหรือคู่สนทนาเข้าใจได้จากสื่อที่ผู้พูดสื่อออกมา ซึ่งอาจจะสื่อออกมาด้วยวัจนภาษา และอวัจนภาษา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น ๆ จนทำให้ผู้พูดเกิดการตอบสนองเป้าหมายของการพูดสื่อสารในสถานการณ์นั้น ๆ ซึ่งความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษนั้น สามารถใช้คำพูด ท่าทางหรือประโยคที่มีความถูกต้องทางด้านกฎเกณฑ์ของภาษา เหมาะสม สุภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้ฟัง

### 2.3 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน

การอ่าน (Reading) เป็นการรับสารที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าการฟัง เนื่องจากนักวิชาการและนักเขียนทั่วไปได้เสนอความรู้ ข้อมูล และข่าวสารสำคัญ ตีพิมพ์ลงในสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร และสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ภายหลังจากนำเสนอด้วยการพูด หรืออ่านให้ฟังผ่านสื่อ ความสามารถในการอ่านจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการอ่านไว้ ดังนี้

ภูมินทร์ เหลลาอำนาจ (2555) กล่าวว่า การอ่าน เป็นทักษะการสื่อความหมายระหว่างผู้เขียนกับผู้อ่าน และในระหว่างที่อ่านจะมีปฏิสัมพันธ์ที่สำคัญบางอย่างระหว่างภาษา กับความคิดเกิดขึ้น เรียกว่ากระบวนการทางสติปัญญา เมื่อผู้อ่านพบสัญลักษณ์ที่เป็นภาษาเขียน ก็จะใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อจดจำกลุ่มคำและรู้ความหมายของคำหรือกลุ่มคำนั้น ๆ โดยอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสรุปความหรือการตีความ จนกระทั่งได้ความหมายจากสิ่งที่อ่านตามความต้องการของผู้เขียน

เฉลิมพล ณ เชียงใหม่ (2547) กล่าวว่า การอ่าน คือ กระบวนการทางความคิดการหาเหตุผลและการแก้ปัญหา ซึ่งผู้อ่านจะต้องตีความและวิเคราะห์ข้อความรวมทั้งประเมินสิ่งที่อ่าน ดังนั้น ถ้าผู้เรียนรู้ใช้ทักษะกระบวนการในการอ่านแล้ว การอ่านจะดำเนินไปตามขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจนได้ข้อมูลตามที่ต้องการ

จิราภรณ์ เกตุแก้ว (2549) กล่าวว่า การอ่านเป็นกระบวนการการแปลความหมายของสัญลักษณ์ โดยผ่านกระบวนการความคิดทางสมอง เป็นกระบวนการของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เขียนกับผู้อ่าน โดยผ่านทางข้อความ ผู้อ่านต้องพยายามตีความหมายของสิ่งที่ผู้เขียนได้เขียนไว้

เพื่อความเข้าใจถึงความคิดที่ผู้เขียนถ่ายทอดไว้ในภาษาเขียน โดยอาศัยความรู้ด้านภาษาและประสบการณ์เดิมของผู้อ่านเป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจในการอ่าน

Harris (1990) ได้กล่าวไว้ว่า การอ่าน หมายถึง รูปแบบของการสื่อความหมาย เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดและข่าวสารความรู้ระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน ผู้เขียนจะแสดงความคิดเห็นของตนเอง ลงบนกระดาษด้วยภาษา ซึ่งเป็นไปตามลักษณะการเขียนของแต่ละคน ผู้อ่านจะพยายามอ่านเอาความหมายจากสิ่งที่ผู้เขียนได้เขียนไว้ ส่วนความสามารถในการเข้าใจหรือการรู้ความหมายของสิ่งที่อ่านนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของผู้อ่าน

จากความหมายของการอ่าน สามารถสรุปได้ว่า การอ่าน หมายถึง รูปแบบการสื่อความหมาย ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดระหว่างผู้เขียน และผู้อ่าน ผ่านกระบวนการความคิดของสมอง เพื่อประมวลผ่านกระบวนการความคิดและหาเหตุผล โดยผู้อ่านต้องพยายามตีความและทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้เขียนต้องการจะสื่อ

#### 2.4 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน

การเขียน (Writing) เป็นทักษะที่มีความซับซ้อนและมีการพัฒนาหลังทักษะอื่น ๆ เป็นการใช้ความรู้ที่มีอยู่ถ่ายทอดผ่านทางตัวอักษร ภาพ หรือสัญลักษณ์ ซึ่งนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการเขียนไว้ดังนี้

ศิริภา จันทรเปล่ง (2556) ได้กล่าวถึง ความสามารถทางการเขียน หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้เรียนที่แสดงออกซึ่งความคิดในการเชื่อมโยง เรียบเรียงความคิดให้เป็นประโยค หรือข้อความสั้น ๆ และสามารถสื่อสารงานเขียนออกมาเป็นเรื่องราวเรียงความแบบบรรยาย (Narrative) ได้แก่การเขียนบรรยายภาพ และการเขียนเล่าเรื่อง ความยาวประมาณ 50-100 คำ โดยมีความหมายถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญต่าง ๆ

ฐะปะนีย์ นาครทรรพ (2545) ให้ความหมายของการเขียนว่า การเขียนเป็นทักษะที่ต้องใช้เวลามากกว่าทักษะอื่น ๆ เริ่มตั้งแต่คัดลายมือ การเขียน ตัวหนังสือให้ถูกแบบ สะกดให้ถูกต้อง การถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นตัวหนังสือให้ผู้อื่นอ่านเข้าใจ ตลอดจนการเขียนถ้อยคำสำนวนให้สละสลวย

สุนิตย์ ยอดจันทร์ (2552) ได้ให้ความหมายของการเขียนไว้ว่า เป็นการสื่อความหมายหรือการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด เสนอแนวคิด ของผู้เขียนอย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยเรียงลำดับความสำคัญอย่างมีขั้นตอน และสื่อความหมายออกมาเป็นตัวอักษรหรือสัญลักษณ์ ตลอดจนเป็นเรื่องราวได้ การเขียนอย่างน้อยต้องประกอบด้วยความสามารถในการสร้างประโยค การนำประโยคมาเรียบเรียง ได้อย่างมีความหมายเพื่อให้ผู้อ่านรับรู้และเข้าใจ ได้ตรงตามเจตนาของผู้เขียน

พรเพ็ญ พุ่มสะอาด (2543) ได้สรุปว่า ความสามารถด้านการเขียน คือความสามารถในการใช้กระบวนการความคิดของผู้เขียน ในการถ่ายทอดความรู้และความคิดที่ต้องการนำเสนอแก่ผู้อ่าน โดยใช้ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ทางภาษา การเลือกใช้ถ้อยคำและการจัดลำดับการเรียบเรียงภาษา Rivers (1970) กล่าวว่า ทักษะการเขียนเป็นทักษะที่ต้องเรียนรู้เป็นขั้นตอน เริ่มจากทักษะที่ง่ายไปสู่ทักษะที่ซับซ้อน จึงได้กำหนดขั้นตอนการเรียนรู้ ดังนี้

1. เรียนรู้ระบบตัวอักษรในภาษาต่างประเทศ
2. เรียนรู้การสะกดคำในภาษา
3. เรียนรู้โครงสร้างของภาษา เพื่อสามารถเขียนให้ผู้อ่านเข้าใจดี
4. เรียนรู้การใช้คำหรือสำนวนที่เหมาะสมกับความหมายที่ผู้เขียนตั้งใจไว้

จากความหมายของการเขียนข้างต้นสรุปได้ว่า ความสามารถด้านการเขียนหมายถึงความสามารถในการใช้กระบวนการความคิดของผู้เขียน ในการถ่ายทอดความรู้และความคิดที่ต้องการเสนอแก่ผู้อ่าน โดยเรียบเรียงความคิดออกมาเป็นข้อความ หรือประโยค โดยมีการใช้สัญลักษณ์ที่ถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ และความหมายของสิ่งที่ต้องการถ่ายทอด

### 3. ปัญหาที่พบในการใช้ภาษาอังกฤษ

สุพจน์ หุตายน (2558) ปัญหาของระบบการศึกษาไทยผ่านบทความภาษาอังกฤษ Education in Thailand : A Terrible failure ที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ โดยระบุว่าระบบการศึกษาไทยมีปัญหาคือ

1. วัฒนธรรมไทย เด็กส่วนใหญ่เคยชินกับการเป็นผู้ถูกป้อนข้อมูลอย่างเดียว เด็กมักจะนั่งเงียบ ฟัง และจด ซึ่งขัดกับลักษณะการเรียนรู้ภาษาที่ดี ซึ่งต้องกระตือรือร้น
2. งบประมาณสนับสนุนการศึกษาน้อยเกินไป
3. กระทรวงศึกษาธิการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่าง ๆ ทุกเทอม
4. เงินเดือนครูในประเทศไทยมีอัตราต่ำกว่าประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเดียวกัน
5. การได้รับอนุญาตเข้ามาทำงานและการขอวีซ่ามาทำงานในประเทศไทยยาก
6. ขนาดห้องเรียนใหญ่เกินไป (ประมาณ 50 คน/ ห้อง)
7. ระบบการพัฒนาและฝึกอบรมครูผู้สอนไม่มีประสิทธิภาพ
8. นักเรียนเกียจคร้าน คัดลอกงานมาส่ง สอบตก แต่ครูยอมให้สอบผ่าน
9. นักเรียนไม่ได้รับการสอนให้รู้จักการคิดวิเคราะห์
10. นักเรียนมักจะนั่งหลับในห้องเรียน
11. ขาดแคลนอุปกรณ์การเรียนการสอน และหนังสือ

ดังนั้น ประเทศไทยต้องเร่งแก้ปัญหาทุกแนวทางในการพัฒนาให้คนไทยให้มีทักษะ



ในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารอย่างมีคุณภาพ เพื่อรองรับประชาคมอาเซียนที่กำลังจะมาถึง

### 3.1 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง

อุปสรรคและปัญหาในการฟังเกิดได้จากหลายสาเหตุ ส่งผลให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง และอาจทำให้ผู้ฟังไม่สามารถวิเคราะห์สิ่งที่ฟังได้ สาเหตุของอุปสรรคและปัญหาที่ทำให้การฟังไม่สัมฤทธิ์ผลสรุปได้ 5 สาเหตุใหญ่ ๆ (จิราภรณ์ อัจฉริยะประสิทธิ์, 2556) ดังนี้

3.1.1 สาเหตุจากผู้ฟัง สาเหตุจากผู้ฟังส่วนใหญ่เกิดมาจากการขาดความพร้อมของผู้ฟัง และนิสัยการฟังที่ไม่ดี เช่น ทนฟังนาน ๆ ไม่ได้ ขาดสมาธิ เชื่อคนง่าย ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ฟัง ขาดทักษะการจับใจความสำคัญ ไม่ชอบบันทึกข้อมูล มีปัญหาสุขภาพ เป็นต้น ผู้ฟังที่ดีควรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและนิสัยดังกล่าว และพยายามพัฒนาทักษะการฟังอยู่เสมอ อุปสรรคและปัญหาเหล่านี้ ผู้ฟังสามารถปรับให้ดีขึ้นได้เพราะเกิดมาจากตัวผู้ฟังเอง นอกจากนิสัยการฟังแล้ว ปัญหาในการฟังอาจเกิดมาจากการที่ผู้ฟังไม่รู้จักรูปวิธีการฟังที่ถูกต้อง อาทิเช่น ผู้ฟังบางคนฟังไม่ถูกวิธี เช่น เข้ามาฟังอาจารย์บรรยายในชั้นเรียนแต่กลับฟังแบบสบาย ๆ เหมือนการพักผ่อน หรือบางคนชอบประเมินค่าสิ่งที่ได้ฟังตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์สาร วิเคราะห์หลักวิธีพูด และบุคลิกภาพของผู้พูด ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจความหมายหรือเข้าใจสารผิดวัตถุประสงค์ เช่น ผู้พูดส่งสารที่ตกลงขบขันเพื่อสร้างบรรยากาศที่สนุกสนาน แต่ผู้ฟังเอาแต่ประเมินค่าสารอยู่จนอาจไม่ได้รับสาระบันเทิงดังกล่าวก็ได้

3.1.2 สาเหตุจากผู้พูด ผู้พูดเป็นอีกฝ่ายหนึ่งที่มีส่วนสำคัญต่อกระบวนการฟัง ที่มีประสิทธิภาพ การฟังที่มีประสิทธิภาพนอกจากผู้ฟังจะต้องมีทักษะการฟังที่ดีแล้ว ผู้พูดควรมีทักษะการพูดที่ดีด้วยเช่นกัน หากผู้พูดมีข้อบกพร่องเกี่ยวกับวิธีการพูด การนำเสนอสาร หรือบุคลิกภาพอาจจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นผิด ไม่เชื่อถือ และไม่สนใจฟังก็เป็นได้ สาเหตุจากผู้พูดพอสรุปได้ดังนี้

3.1.2.1 ผู้พูดขาดทักษะการส่งสาร เช่น ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดหรือความรู้เป็นคำพูดได้ ไม่คุ้นเคยต่อการนำเสนอต่อหน้าทีประชุมชน ฯลฯ

3.1.2.2 ผู้พูดรู้สึกประหม่า ตื่นเต้น หรือกลัวจนพูดไม่ออกหรือพูดติดขัด ซึ่งอาจทำให้ฟังแล้วเข้าใจยากและอาจทำให้ไม่อยากฟัง

3.1.2.3 ผู้พูดกังวลเรื่องเนื้อหาที่จะพูดยังไม่สมบูรณ์ ปัญหานี้ อาจทำให้ผู้พูดขาดความมั่นใจจนทำให้การถ่ายทอดสารขาดประสิทธิภาพ ส่วนผู้ฟังจะได้รับสารไม่ครบถ้วน หรืออาจเข้าใจสารผิดไปได้

3.1.2.4 ขาดบุคลิกภาพที่ดีขณะพูด บุคลิกภาพที่ดีจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้พูดได้ การขาดบุคลิกภาพจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกสงสัยและไม่เชื่อถือสิ่งที่ผู้พูดพูด

3.1.3 สาเหตุจากสาร สาเหตุจากสารส่วนใหญ่มักเกิดจากการที่ผู้ฟังไม่เข้าใจสาร โดยเกิดได้จากหลายสาเหตุ พอสรุปสาเหตุจากสารคร่าว ๆ เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1.3.1 สาเหตุจากเนื้อหา ส่วนใหญ่แล้วปัญหาที่มาจากเนื้อหาของสารมักจะเกิดจากสารที่เข้าใจยาก สารที่มีความซับซ้อนและลึกซึ้งมาก หรือมีตาราง แผนภูมิ กราฟที่เข้าใจยาก ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจหรือเข้าใจสารผิดก็ได้

3.1.3.2 สาเหตุจากภาษา ภาษาที่ปรากฏในสารนั้นอาจทำให้เกิดปัญหาได้ โดยสารนั้นมีคำศัพท์เฉพาะมากเกินไป เป็นศัพท์ที่ไม่ได้ใช้อยู่ทั่วไป หรือใช้ศัพท์ภาษาต่างประเทศมากเกินไปหรือบทกวีที่เข้าใจยากซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจสาร เกิดความรู้สึกงุนงงก็เป็นได้ ปัญหาการฟังที่มีสาเหตุมาจากสารข้างต้นนี้ ส่งผลให้ผู้ฟังไม่สามารถจับประเด็นหรือเข้าใจเรื่องที่ฟังได้ทั้งหมด และอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกเบื่อหน่ายได้อีกด้วย

3.1.4 สาเหตุจากสื่อ สื่อ คือ วิธีการหรือช่องทางการนำเสนอสารของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร สื่อมีหลายประเภท เช่น สื่อที่เป็นบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อทางธรรมชาติ เป็นต้น หากสื่อเกิดขัดข้องหรือด้อยคุณภาพ เช่น ไมโครโฟนเสียงขาดหายเป็นช่วง ๆ หรือโทรทัศน์พร่ามัว สัญญาณไม่ดี หรือบุคคลที่ที่ฝากสารไปส่งต่อเข้าใจสารผิด ฯลฯ จะทำให้ผู้ฟังหรือผู้รับสารไม่เข้าใจสาร ส่งผลให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ

3.1.5 สาเหตุจากสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมเป็นส่วนที่ช่วยสร้างบรรยากาศในการฟัง แต่หากสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยอาจเป็นอุปสรรคต่อการฟังได้ เช่น แสงสว่างน้อยเกินไป อยู่ในบริเวณที่มีเสียงดังเกินไป ร้อนหรือหนาวเกินไป เป็นต้น

อุปสรรคและปัญหาในการฟังข้างต้น อาจทำให้ประสิทธิภาพในการฟังลดน้อยลง ทั้งนี้ปัญหาบางปัญหาไม่ได้เกิดมาจากผู้ฟัง แต่ผู้ฟังควรเตรียมความพร้อมในทุกสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม ปัญหาของการฟังที่มาจากผู้ฟังเอง เป็นสิ่งที่ผู้ฟังควรแก้ไขและเป็นสิ่งที่แก้ไขได้เพราะเกิดจากตัวผู้ฟังเอง

### 3.2 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด

ณัฐนันท์ ฤทธิรัตน์ (2557) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการพูดภาษาอังกฤษของ พบว่าผู้พูดส่วนใหญ่มีความกังวลและความกลัวเป็นปัญหาสำคัญสำหรับผู้พูดโดยปัญหามีดังนี้

3.2.1 ความรู้สึกกังวล ส่วนใหญ่เกิดจากตัวของผู้พูดที่มีความรู้สึกกังวลเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ คิดคำศัพท์ไม่ออก ทำให้ผู้พูดเกิดความไม่มั่นใจ และรู้สึกกลัวเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษผู้พูดรู้สึกกลัวว่าจะพูดแล้วทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจในสิ่งที่ตัวเองพูด

3.2.2 ความรู้ด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ที่ไม่เพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคอีกประการของการพูดคือการใช้คำศัพท์ที่ไม่รู้คำศัพท์ที่ต้องใช้ในการพูดหรือการสนทนา และสิ่งที่สำคัญคือการใช้ไวยากรณ์ในการพูด ทำให้การพูดเป็นปัญหาสำหรับผู้พูดที่จะสื่อความหมายออกไป

### 3.3 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน

ณัฐฉิณี ทินวงษ์ (2554) กล่าวถึงอุปสรรคของการอ่านดังนี้

3.3.1 ระดับความยากง่ายของเรื่องที่อ่าน ระดับความยากง่ายของเรื่องที่อ่านเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำความเข้าใจเรื่องที่อ่าน ซึ่งระดับความยากง่าย หมายถึง ความลำบาก ความไม่สะดวกหรืออุปสรรคในการอ่านเรื่องนั้น ๆ ของผู้อ่าน อาจเนื่องมาจากเรื่องนั้นไม่ตรงกับระดับความรู้ ความสามารถของผู้อ่าน เช่น การใช้คำ การใช้ประโยค โครงสร้างเรื่องที่อ่านซับซ้อน ประสบการณ์หรือความรู้พื้นฐานส่วนตัวของผู้อ่านมีไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในการอ่านเรื่อง ซึ่งสาเหตุเหล่านี้มีผลทำให้นักเรียนเกิดความไม่เข้าใจ หรือความสับสนในการอ่าน

3.3.2 การลำดับเรื่องราว การลำดับเรื่องราวของเรื่องต่าง ๆ เป็นอุปสรรคอีกด้านหนึ่งที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำความเข้าใจในเรื่องที่อ่าน การลำดับเรื่องราวของผู้อ่าน เป็นการเรียบเรียงเรื่องหรือข้อความให้มีความสัมพันธ์กันเพื่อถ่ายทอดข้อความให้เกิดความง่าย ความสะดวกในการอ่านเรื่อง และมีผลต่อความเข้าใจเรื่อง สามารถเชื่อมโยงเหตุการณ์หรือเนื้อเรื่องได้ ซึ่งผู้อ่านมักจะเกิดความสับสนขณะอ่าน

3.3.3 ความรู้พื้นฐานในเรื่องที่อ่าน ความรู้พื้นฐานในเรื่องที่อ่านเป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้อ่าน ที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำความเข้าใจเรื่องที่อ่านเสมอ ผู้อ่านมักไม่มีความรู้พื้นฐานในเรื่องที่อ่าน ซึ่งความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลและประสบการณ์เดิมของผู้อ่านจะช่วยให้ผู้อ่านแปลความหมายของสิ่งที่อ่านตามความรู้และประสบการณ์เดิมของตน

3.3.4 ความวิตกกังวล ความวิตกกังวลจากเรื่องต่าง ๆ ของผู้อ่าน อาจเนื่องมาจากความไม่เข้าใจในเรื่องที่อ่าน ระดับความวิตกกังวลจึงมีผลต่อการอ่านของผู้อ่าน

3.3.5 ความสนใจในเรื่องที่อ่าน ความสนใจในเรื่องที่อ่านก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้อ่าน เกิดการเอาใจจดจ่อเป็นพิเศษต่อสิ่งที่อ่าน ทักษะที่คิดต่อสิ่ง ความชอบหรือความประทับใจในสิ่งที่อ่าน ถ้าผู้อ่านไม่มีความรู้ลึกที่คิดต่อสิ่งที่อ่านแล้ว ผู้อ่านก็จะเกิดความไม่เข้าใจต่อสิ่งที่อ่าน

### 3.4 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน

ทวีศักดิ์ ปิ่นทอง (2554) ได้กล่าวถึง อุปสรรคของการเขียนดังนี้

3.4.1 การเขียนผิดรูปแบบ การเขียนผิดรูปแบบเกิดจากการที่ผู้เขียนขาดความระมัดระวังและไม่ใส่ใจในรูปแบบการเขียนที่ถูกต้องของงานเขียนแต่ละประเภท เช่น การเขียนข้อความ 1 ย่อหน้า การเขียนเรียงความ การเขียนบทความ เป็นต้น

3.4.2 การเขียนไม่ตรงประเด็น การเขียนไม่ตรงประเด็นพบใน 2 ลักษณะ คือ

3.4.2.1 การเขียนไม่ตรงตามประเด็นที่กำหนด การเขียนไม่ตรงประเด็นกับเรื่องที่กำหนดให้เขียน ทำให้กลายเป็นเรื่องอื่น

3.4.2.2 การเขียนนอกประเด็น การเขียนออกนอกประเด็นหรือนอกเรื่องจนทำให้เนื้อหาขาดเอกภาพ ใจความไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งการเขียนออกนอกประเด็นนี้เกิดจากการขาดการควบคุมแก่นเรื่อง ทำให้เนื้อหาไม่เป็นไปในแนวเดียวกัน ผู้อ่านอาจเกิดการสับสนในเนื้อหาได้

3.4.3 ใจความที่เขียนวกวนใจความที่เขียนวกวน คือ เขียนด้วยใจความเดิม ๆ ซ้ำไปซ้ำมา แม้รูปประโยคจะเปลี่ยนไปแต่ความหมายของเนื้อหายังคงเดิม ไม่คืบหน้าไปไหน เปรียบเสมือนการเดินย่ำเท้าอยู่กับที่ แม้จะเคลื่อนไหวย่างกายแต่ไม่ได้เคลื่อนที่ไปทางไหน ไม่ว่าจะเดินหน้าหรือถอยหลังก็ตามใจความวกวนนี้อาจเกิดจากการวางโครงเรื่องในการเขียน ทำให้เนื้อหาที่เขียนวกไปวนมาหรือกล่าวซ้ำไปซ้ำมา หากผู้เขียนวางโครงเรื่องก่อนเขียน จะช่วยให้เนื้อหาไม่วกวน ลำดับความได้ย่อต่อเนื่องและเป็นเหตุเป็นผล ทั้งนี้เพราะการวางโครงเรื่องทำให้ผู้เขียนมีโอกาสคิดล่วงหน้าว่าจะเขียนถึงเรื่องใดก่อนหลัง

3.4.4 การใช้ภาษาไม่ถูกต้องและไม่สละสลวย ข้อบกพร่องเรื่องการใช้ภาษาไม่ถูกต้องและไม่สละสลวยเป็นสิ่งที่พบมากที่สุดในงานเขียนทั้งในเรื่องการใช้ประโยคการใช้คำ เช่น ใช้ประโยคตามโครงสร้างภาษาอังกฤษ วางส่วนขยายของประโยคไม่ถูกต้อง เขียนประโยคที่มีใจความกำกวม เว้นวรรคตอนไม่ถูกต้อง ใช้ภาษาไม่ถูกต้อง ใช้คำฟุ่มเฟือย ใช้คำภาษาปากหรือศัพท์สแลง สะกดคำผิด เป็นต้น

3.4.5 ปัญหาการใช้คำไม่ถูกต้องในการเขียน

ปัญหาการใช้คำไม่ถูกต้องหรือเขียนคำผิดเป็นปัญหาที่พบมากในงานเขียนในปัจจุบัน เนื่องด้วยสาเหตุดังนี้

3.4.5.1 ปัญหาการเขียนสะกดคำผิด คำบางคำเป็นคำที่คุ้นเคยและมักใช้อยู่เสมอในชีวิตประจำวัน แต่ยังไม่ปรากฏการเขียนผิด ทั้งนี้เกิดจากการที่นิสิตนักศึกษาไม่จดจำจากการอ่านและขาดความระมัดระวังในการเขียน

3.4.5.2 ใช้คำฟุ่มเฟือย คำฟุ่มเฟือยคือคำส่วนเกิน ไม่มีความหมายใหม่ สามารถตัดออกได้เพื่อความสละสลวยของคำ

#### 4. วิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

##### 4.1 วิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง

การฟังเป็นทักษะที่สามารถฝึกฝนให้ดีขึ้นได้ บุคคลโดยทั่วไปมักจะไม่สนใจฝึกฝนทักษะการฟัง เนื่องจากไม่รู้ถึงจุดบกพร่องของการฟัง และไม่เข้าใจถึงวิธีการในการแก้ปัญหา ดังกล่าว ดังนั้นผู้ฟังจำเป็นต้องรู้หลักการฟัง และหมั่นฝึกฝนอยู่เสมอจะช่วยให้การฟังมีประสิทธิภาพ (ประดิษฐ์ วงคำ, 2550) มีวิธีการ ดังนี้

4.1.1 ตั้งใจฟัง ขณะฟังจะต้องมีสมาธิสนใจฟัง ติดตามเนื้อความที่ฟังให้ตลอด ตั้งแต่ต้นจนจบ

4.1.2 ทำความเข้าใจกับสารที่ฟัง การไม่เข้าใจสารที่ฟังก็เท่ากับว่าไม่ได้ฟังเป็นเพียงแค่ได้ยินเท่านั้น เพราะฉะนั้นผู้ฟังจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับสารให้ชัดเจน เพื่อการฟังนั้นจะได้ไม่เป็นการฟังที่สูญเปล่า

4.1.3 จับประเด็นสำคัญของสาร ในการฟังแต่ละครั้งสารที่รับมาอาจจะมีประเด็นสำคัญต่าง ๆ หลายประเด็น ผู้ฟังจะต้องพิจารณาประเด็นของสารว่าผู้พูดมีเจตนาที่จะสื่อให้ผู้ฟังรับรู้ในประเด็นใดเป็นสำคัญ ประเด็นใดสำคัญรอง ๆ ลงมา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสับสนในการรับสาร

4.1.4 จดบันทึกสิ่งที่ได้ฟัง การจดบันทึกเป็นหัวใจอีกประการหนึ่งของหัวใจนักปราชญ์ คือ ลิขิต การจดบันทึกสามารถป้องกันการหลงลืมในสิ่งที่ฟัง และยังสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในโอกาสต่าง ๆ ได้อีกด้วย

4.1.5 วิเคราะห์สารจากการฟัง เมื่อได้ฟังสิ่งใดแล้วควรนำมาแยกแยะองค์ประกอบของสารที่ฟังว่า องค์ประกอบของสารแต่ละส่วนมีลักษณะเป็นอย่างไร เช่น พิจารณาว่าเป็นสารประเภทใด เกิดอะไรขึ้น เป็นอย่างไร สรุปได้ว่าอย่างไร เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการประเมินค่าสารต่อไป

4.1.6 ประเมินค่าสารจากการฟัง การประเมินค่าสารเป็นการตัดสินใจคุณค่าสาร หรือตีค่าสารว่ามีประโยชน์ มีข้อคิด มีคติ มีคุณค่าในด้านใด อย่างไร สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิตได้หรือไม่ อย่างไร เป็นต้น

4.1.7 ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ การฟังที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ วิเคราะห์และประเมินค่าสารได้นั้น เป็นการฟังที่ยังไม่สมบูรณ์ ยังไม่มีประสิทธิภาพ เพราะยังไม่ได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ สิ่งใดก็ตามหากรู้แล้วไม่นำไปปฏิบัติก็จะไม่ช่วยให้มีการพัฒนาใด ๆ เกิดขึ้น เช่น รู้วิธีการประหยัดไฟฟ้า ประหยัดน้ำมัน ประหยัดเงิน ฯลฯ แต่ไม่ได้ลงมือปฏิบัติความรู้นั้นก็ยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือประเทศชาติแต่อย่างใด

#### 4.2 วิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด

ณัฐนันท์ ฤทธิรัตน์ (2557) กล่าวถึง การพัฒนาทักษะความสามารถด้านการพูด ภาษาอังกฤษโดยวิธีที่ได้ผล โดยการดูภาพยนตร์มากและการฟังเพลงภาษาอังกฤษ โดยการดู ภาพยนตร์เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่สำคัญ เนื่องจากภาพยนตร์ เป็นสื่อที่นำเสนอทั้งภาพและเสียง ดังนั้น ผู้พูดสามารถพัฒนาความสามารถด้านการพูดได้โดยการ ฟังสำเนียงจากเจ้าของภาษา และได้เรียนรู้การพูดภาษาอังกฤษจากสถานการณ์จริงที่หลากหลาย ตามเนื้อหาในภาพยนตร์ ส่วนการพัฒนาทักษะความสามารถด้านการพูดโดยการฟังเพลงถือเป็น กิจกรรมหนึ่งที่สามารถทำให้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้พูดมีประสิทธิภาพมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งทั้งสองวิธีต่างก็เป็นวิธีการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษที่แพร่หลายและเป็นการเรียนรู้ ด้วยตัวเอง แต่การฟังเพลง อาจจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษได้น้อยกว่า เนื่องจากเพลงมีการออกเสียงที่แตกต่างกันมากมายเช่น การออกเสียงสูง เสียงต่ำจังหวะ ซึ่งบางครั้ง ผู้พูดอาจไม่ได้นำทักษะเหล่านี้มาใช้ในการฝึกพูดในชีวิตประจำวัน อย่างไรก็ตาม ผู้พูดจะได้เรียนรู้ คำศัพท์ที่แปลกใหม่จากเนื้อเพลง และสามารถจดจำได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งเพลงก่อให้เกิดความ สนุกสนานและเพลิดเพลิน ทำให้ผู้ที่ต้องการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษสามารถฝึกและ เพลิดเพลินไประหว่างการฝึกได้

ประนอม สุรัสวดี (2545) แสดงถึงแนวทางการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่ออยู่ในวัยเด็กก่อนจะพูดได้จะต้องฝึกพูดทีละคำจนเป็นประโยคสั้น ๆ จะจดจำคำพูดเหล่านั้นและหัดพูด ทำให้เข้าใจจนสามารถพูดได้ดังนั้นการพัฒนาทักษะการพูด ภาษาอังกฤษของนักเรียน จะต้องทำให้ผู้เรียนเกิดความเคยชินกับภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. สร้างความเคยชินถึงวิธีปฏิบัติเช่นการกล่าวทักทาย การออกคำสั่งให้ปฏิบัติตาม รวมไปถึงการฝึกให้ผู้เรียนรู้จักการใช้ภาษาสุภาพด้วย
2. สร้างความสนุกสนาน ในการสอน ผู้สอนอาจใช้เกมส์ต่าง ๆ เพลง หรือสร้าง สถานการณ์ขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนาน
3. สร้างความถูกต้องแม่นยำ ผู้สอนจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง ไวยากรณ์ กฎเกณฑ์ทางภาษาเป็นอย่างดี
4. สร้างบรรยากาศ ผู้สอนควรจัดสภาพแวดล้อมในห้องเรียนให้เอื้ออำนวยต่อ บรรยากาศการฝึกพูดภาษาอังกฤษ
5. สร้างความมั่นใจ ผู้สอนควรให้คำชมทุกครั้งที่นักเรียนสามารถโต้ตอบคำถามของ ผู้สอนได้

#### 4.3 วิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน

ไกรคุง อ้นคณกุล (2558) ได้กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาทักษะการอ่าน ดังนี้

4.3.1 Previewing คือการที่ผู้อ่านสำรวจส่วนประกอบต่าง ๆ ของหนังสือหรือตำราก่อนที่จะอ่าน ซึ่งได้แก่หน้าปก (Title page) หน้าลิขสิทธิ์ (Copyright page) คำนำ (Preface or Introduction) สารบัญ (Contents) รูปภาพ (Picture) กราฟ (Graphs) ภาคผนวก (Appendix) ผู้อ่านก็สามารถใช้วิธีการ Previewing จากชื่อเรื่องทีอ่านประโยคแรกของย่อหน้าได้

4.3.2 Reference คือคำอ้างอิงที่ใช้แทนคำ กลุ่มคำ หรือประโยคที่ได้กล่าวมาแล้วในเรื่อง หรืออาจอ้างถึงสิ่งที่กล่าวมาแล้วในเรื่อง หรืออาจอ้างถึงสิ่งที่กล่าวต่อไปก็ได้ เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำคำเดิมช่วยให้เรื่องที่อ่านมีความกระชับ

4.3.3 Skimming for Main Ideas เป็นการอ่านอย่างรวดเร็วเพื่อจับใจความสำคัญ (Main Idea) ของสิ่งที่อ่าน โดยไม่มุ่งหวังที่จะทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของเนื้อเรื่อง การอ่านประเภทนี้มักได้แก่การอ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร ปกหนังสือ

4.3.4 Restatement การกล่าวใหม่ เป็นการใช้กลุ่มคำ หรือประโยคใหม่ แทนสิ่งที่กล่าวไปแล้ว โดยที่ยังคงความหมายเหมือนข้อความเดิม แต่อาจกล่าวใหม่ได้โดยใช้คำเหมือน (synonym) หรือคำตรงข้าม (antonym) คำนวนภาษา การอุปทาน การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ใหม่

4.3.5 Making Inferences การสรุปความ เป็นการสรุปเนื้อเรื่องที่อ่าน ซึ่งการสรุปได้อย่างถูกต้องนั้น ผู้อ่านจะต้องพิจารณารายละเอียดที่ปรากฏในข้อความแล้วนำมาสรุปอย่างมีเหตุผล โดยที่ผู้อ่านไม่สามารถหาคำตอบโดยตรงจากเนื้อเรื่อง

4.3.6. Author's Attitude or Purpose and Tone of the Passage เจตคติหรือความมุ่งหมายของผู้แต่งและแนวโน้มของการอ่านเป็นหัวใจในการศึกษาความรู้ของมนุษย์ แต่การอ่านอย่างมีประสิทธิภาพนั้นเป็นเรื่องยาก ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ ซึ่งประการหนึ่งที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจเนื้อเรื่องได้อย่างรวดเร็ว คือการเข้าใจเจตคติ ความคิดเห็น และความมุ่งหมายของผู้แต่ง

#### 4.4 วิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน

เอกรูธ แก้วทงศ์ (2556) ได้กล่าวถึงแนวทางการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

4.4.1 ขั้นตอนเตรียมตัวก่อนการเขียน เป็นขั้นเขียนสัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนคำพูด ฝึกการคัดเลือกลักษณะและตัวอักษรแบบต่าง ๆ ซึ่งให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวอักษรกับระบบเสียงรวมทั้งลีลาในการเขียน และความแตกต่างของสัญลักษณ์แต่ละตัว

4.4.2 การคัดลอกข้อความจากบทอ่าน เป็นการจัดสถานการณ์ให้ผู้เขียนได้ฝึกเขียนตามแบบที่กำหนด ซึ่งเป็นข้อความแบบยาว ๆ ที่ผู้เขียนได้อ่านไปแล้ว

4.4.3 การเขียนเรียงความ เป็นการเขียนเพื่อรายงาน แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบที่ถูกต้องตามแผนและโอกาส เช่น การเขียนจดหมายถึงเพื่อน ซึ่งเป็นแบบที่ไม่เป็นทางการ ผู้เขียนจะต้องเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ที่สำคัญต่อการเขียนเพื่อการสื่อสาร เช่น หัวเรื่อง ความชัดเจนของแนวคิดและวัตถุประสงค์ ตลอดจนความชัดเจนและความมีประสิทธิภาพในการเขียน

#### 4.5 วิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

สุพจน์ หุตายน (2558) ระบุว่า วิธีการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งถูกกำหนดเบื้องต้นของอาเซียนให้แก่คนไทยทุกระดับ ดังนี้

4.5.1 จัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษ โดยต้องคำนึงว่าระดับขั้นมีความรู้พื้นฐานด้านภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน

4.5.2 ต้องปูพื้นฐานจนมีความสามารถที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องจัดกิจกรรมให้สามารถสื่อสารได้จริง

4.5.3 เปิดโอกาสให้ได้ไปอบรมภาษาอังกฤษในต่างประเทศ

4.5.4 เปิดโอกาสให้ได้มีโอกาสไปร่วมปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานประเทศอื่น โดยเน้นประเทศในกลุ่มอาเซียน เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริงเมื่อมีการรวมตัวกัน

4.5.5 พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ด้านภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ

4.5.6 จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และฝึกทักษะด้านภาษาอังกฤษ สร้างแรงจูงใจเห็นความสำคัญและมีแรงจูงใจในการใช้ภาษาอังกฤษ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริวรรณ เลห์ไม่เออร์ (2553) ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของปลัดอำเภอในจังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาความต้องการในการพัฒนาทักษะและระดับความรู้ของทักษะภาษาอังกฤษของปลัดอำเภอในจังหวัดขอนแก่น กลุ่มประชากรคือ ปลัดอำเภอที่ปฏิบัติงานในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 285 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวน 164 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ชนิด คือ 1. แบบสอบถามปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ มีลักษณะให้ตรวจสอบรายการ (Check list) และข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 2. แบบทดสอบวัดความรู้ทักษะภาษาอังกฤษ ใช้วัดระดับความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย  $\bar{x}$  และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการศึกษาพบว่าปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษตาม



ความคิดเห็นของปลัดอำเภอพบว่า โดยรวมปลัดอำเภอมีปัญหาทักษะภาษาอังกฤษในระดับปานกลางเรียงลำดับตามทักษะได้ดังนี้ คือทักษะการเขียน การอ่าน การพูดและการฟังเป็นอันดับสุดท้าย ในส่วนของความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของปลัดอำเภอ พบว่า ปลัดอำเภอมีความต้องการอยู่ในระดับมากและการทดสอบวัดระดับความรู้และทักษะภาษาอังกฤษของปลัดอำเภอพบว่า ปลัดอำเภอมีความรู้และทักษะภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อย

นิตยา สุวรรณศรี (2553) ศึกษาปัญหาและความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาครุศาสตร์บัณฑิตวิชาเอกภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษ และเพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาครุศาสตร์บัณฑิตวิชาเอกภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ กลุ่มเป้าหมายได้แก่ นักศึกษาครุศาสตร์บัณฑิตชั้นปีที่ 3 วิชาเอกภาษาอังกฤษ จำนวน 21 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามแบบผสมระหว่างแบบตรวจสอบรายการ มาตรฐานประมาณค่าและปลายเปิด รวมทั้งสิ้น 4 ตอน ได้แก่ 1. ด้านความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักศึกษา 2. ด้านปัญหาการเรียนภาษาอังกฤษ 3. ด้านความต้องการเรียนภาษาอังกฤษและปัจจัยอื่น 4 ด้านข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายมีปัญหาในด้านความสามารถในการออกเสียง ที่เป็นปัญหาและเสียงภาษาอังกฤษที่ไม่มีในภาษาไทย การฟัง พูด อ่าน เขียน ทำได้เพียงประ โยคสั้น ๆ ปัญหาในการเรียนภาษาอังกฤษทุกข้ออยู่ในระดับให้ภาษาที่สอนเป็นภาษาอังกฤษ มีอธิบายเป็นภาษาไทยบ้าง ชอบเรียนเป็นกลุ่มใหญ่และรายบุคคล เห็นความสำคัญของการบ้าน ต้องการทำทุกกิจกรรมในระดับปานกลาง ต้องการเรียนในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ ความพร้อมของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี ห้องปฏิบัติการทางภาษาของคณะครุศาสตร์ ต้องการเรียนด้วยสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือเทป หนังสือพิมพ์ วิทยุทัศน์ และการใช้กระดานดำของผู้สอน ต้องการโอกาสฝึกทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสารกับเพื่อน ส่วนความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษจากระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน และต้องการพัฒนาตนเองด้วยการฝึกอบรมจากเจ้าของภาษามากที่สุด จากระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน

ณัฐวรรณ นุ่มใส (2553) ศึกษาการสำรวจปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของแรงงานไทยในรัฐคูไบประเทศสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับชาวต่างประเทศของแรงงานไทยในรัฐคูไบประเทศสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนปีที่ทำงาน กับปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของ

แรงงานไทยในรัฐคูโบ ประเทศสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ แรงงานไทยที่ไปประกอบอาชีพในรัฐคูโบ ประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 2,447 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ แรงงานไทยทั้งชายและหญิงในบริษัท 2 บริษัท รวมทั้งสิ้น 360 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) จากจำนวนประชากร 2,447 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster sampling) มาจากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ถูกแบ่งออกเป็นกลุ่ม ๆ (Clusters) แล้วเลือกบางกลุ่มมาศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาพบว่าความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษแรงงานไทยมีเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ส่วนปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษตามวัตถุประสงค์ทางภาษาในด้านทักษะการฟังและทักษะการพูดมีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมากรองลงมาคือ ทักษะการอ่านและทักษะการเขียนอยู่ในระดับปานกลาง และแรงงานไทยในคูโบต้องการที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของแรงไทยในระดับมากที่สุดคือ ทักษะการฟังและทักษะการพูด รองลงมาคือทักษะการอ่าน

อนงลักษณ์ หนูอินทร์ (2556) ศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการและแนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานภาคพื้นบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานภาคพื้นดิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้จัดการสถานี และพนักงานภาคพื้น บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 96 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า สภาพการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานภาคพื้น บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการพูด รองลงมาได้แก่ ด้านการอ่าน ด้านการฟัง ด้านการเขียน ส่วนปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการฟัง รองลงมา ได้แก่ ด้านการเขียน ด้านการพูด และด้านการอ่าน

อัญชลี สติมัน (2557) ศึกษาปัญหาและความต้องการทางภาษาอังกฤษสำหรับนักเทคนิคการแพทย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษของนักเทคนิคการแพทย์ไทยและเพื่อประเมินความต้องการและความพึงพอใจเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม EMP ประชากรคือผู้ที่ทำงานเป็นเทคนิคการแพทย์ในโรงพยาบาลที่อยู่ในพัทยา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 32 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ

แบบสอบถามเพื่อศึกษาผลจากการขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษและการสัมภาษณ์ เพื่อค้นหาแรงจูงใจและความพึงพอใจในการฝึกอบรม EMP การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลการสัมภาษณ์จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า การขาดทักษะความสามารถด้านการฟังภาษาอังกฤษมีแนวโน้มที่จะเป็นปัญหามากที่สุด เมื่อต้องเข้าร่วมการสัมมนา การฝึกอบรม การนำเสนอ การอภิปราย และการประชุมที่มีพิธีกรเป็นชาวต่างชาติ การขาดทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษ ทำให้เกิดความขากลำบากมากที่สุดเมื่อต้องสนทนากับผู้อื่นในระหว่างการประชุมที่มีทั้งผู้เข้าร่วมเป็นชาวต่างชาติ ส่วนการเขียนก็เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากสำหรับนักเทคนิคการแพทย์ไทยเมื่อต้องจัดทำเอกสารที่มีความยาวและซับซ้อนมากขึ้น

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขัน หลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการหลังการขาย ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีเชิงสำรวจ (Survey research method) โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
5. ลักษณะของแบบสอบถาม
6. ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
7. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล
8. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### กำหนดประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสม และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ซึ่งประกอบด้วยพนักงานในส่วนงาน ได้แก่ พนักงานธุรการฝ่ายขาย พนักงานขาย พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่ พนักงานแคชเชียร์ และ พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ ที่อยู่ในศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจสถานประกอบการต่าง ๆ เฉพาะศูนย์บริการที่อยู่ในเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. เป็นศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ของแต่ละยี่ห้อ
2. มีการบริการซ่อมและตรวจสอบระบบต่าง ๆ ในรถยนต์ด้วยเครื่องมือที่ครบถ้วนจากเกณฑ์ที่ทางบริษัทกำหนด ทำให้ได้จำนวนศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนของบริษัทผู้ผลิต 5 บริษัท รวม 40 แห่ง

โดยแยกศูนย์บริการรถยนต์ของรถยนต์แต่ละยี่ห้อดังต่อไปนี้

1. ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จำนวน 13 แห่ง
2. ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า จำนวน 10 แห่ง
3. ศูนย์บริการรถยนต์นิสสัน จำนวน 6 แห่ง
4. ศูนย์บริการรถยนต์มาสด้า จำนวน 6 แห่ง
5. ศูนย์บริการรถยนต์มิตซูบิชิ จำนวน 5 แห่ง

### วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

#### 1. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มประชากรที่ไม่ทราบค่าแน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยแทนค่าสูตร Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552, หน้า 138) ได้ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดยที่

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
Z	=	ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z (Z = 1.96) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95)
e	=	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

$$= 385 \text{ กลุ่มตัวอย่าง}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องสุ่มเท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน ในการตอบแบบสอบถามตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

## 2. ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีแบบใช้การสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage random sampling) มีขั้นตอนดังนี้

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต แบ่งเขตตามที่ตั้งของพื้นที่สำนักงานเขตออกเป็น 3 กลุ่ม (กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2556) ได้แก่

ตารางที่ 3-1 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร

สำนักงานเขต	เขตปกครอง
เขตชั้นใน ประกอบด้วย 21 เขตปกครอง	พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ ปทุมวัน บางรัก ยานนาวา สาทร บางคอแหลม ดุสิต บางซื่อ พญาไท ราชเทวี ห้วยขวาง คลองเตย จตุจักร ธนบุรี คลองสาน บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ดินแดง วัฒนา
เขตชั้นกลาง ประกอบด้วย 18 เขตปกครอง	พระโขนง ประเวศ บางเขน บางกะปิ ลาดพร้าว บึงกุ่ม บางพลัด ภาษีเจริญ จอมทอง ราษฎร์บูรณะ สวนหลวง บางนา ทุ่งครุ บางแค วังทองหลาง คันนายาว สะพานสูง สายไหม
เขตชั้นนอก ประกอบด้วย 11 เขตปกครอง	มีนบุรี ดอนเมือง หนองจอก ลาดกระบัง ดลิ่งชัน หนองแขม บาง ขุนเทียน หลักสี่ คลองสามวา บางบอน ทวีวัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีการจับฉลากขึ้นมา 1 กลุ่มจาก 3 กลุ่ม เพื่อให้ได้สำนักงานเขตที่ใช้เป็นตัวแทน ซึ่งผลจากการสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ สำนักงานเขตชั้นใน ที่ประกอบด้วย 21 เขตปกครอง

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgmental sampling) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิจารณญาณตัดสินว่าจะเลือกพื้นที่ในการสำรวจข้อมูลทั้งหมด 8 เขต

โดยสำรวจจากพื้นที่ กท2 กลุ่มลุ่มพินิจ จำนวน 4 เขต ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร และเขตวัฒนา และสำรวจจากพื้นที่ กท 4 กลุ่มเจ้าพระยา จำนวน 4 เขต ได้แก่ เขตคลองเตย เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา และเขตบางนา ตามการจัดแบ่งพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตามนโยบายการพัฒนาเมือง ได้แบ่งกลุ่มเขตตามลักษณะพื้นที่ออกเป็น 12 กลุ่มเขต ตามโครงสร้างการพัฒนาเมืองที่กำหนดไว้ในผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร พบว่า พื้นที่ กท2 กลุ่มลุ่มพินิจ ซึ่งเป็นย่านธุรกิจ และมีความหลากหลายด้านประชากรศาสตร์ และ พื้นที่ กท 4 กลุ่มเจ้าพระยา เป็นเขตศูนย์กลางธุรกิจ การค้า การบริการ และการท่องเที่ยวระดับภูมิภาค พร้อมทั้งเป็นที่ตั้งของอาคารสำนักงาน ธุรกิจ พาณิชยกรรมระดับชาติ ศูนย์รวมของโรงแรมและที่พักของนักท่องเที่ยว (กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2556) จึงสามารถนำมาเป็นตัวแทนประชากรในการวิจัยได้

ตารางที่ 3-2 จำนวนศูนย์บริการรถยนต์ในแต่ละเขตพื้นที่ ในการสุ่มตัวอย่าง

เขตพื้นที่/ จำนวนศูนย์ บริการ(แห่ง)	ศูนย์บริการ รถยนต์ โตโยต้า	ศูนย์บริการ รถยนต์ ฮอนด้า	ศูนย์บริการ รถยนต์ นิสสัน	ศูนย์บริการ รถยนต์ มาสด้า	ศูนย์บริการ รถยนต์ มิตซู	รวม (แห่ง)
เขตปทุมวัน		1	1	1		3
เขตบางรัก	1	2		1	1	5
เขตสาทร	1					1
เขตวัฒนา	2	1		1	1	5
เขตบางนา	2	1	2		1	6
เขตบางคอแหลม	3	1	1		1	6
เขตยานนาวา	2	2	2	2		8
เขตคลองเตย	2	2		1	1	6
				รวม		40

ขั้นตอนที่ 4 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) โดยกำหนดการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด โดยใช้เกณฑ์ร้อยละที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานคร 8 เขต จำนวน 40 แห่ง ประกอบไปด้วย

ตารางที่ 3-3 จำนวนศูนย์บริการรถยนต์แต่ละบริษัทในการสุ่มตัวอย่าง

ศูนย์บริการรถยนต์ ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
1. ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า	13	33	130
2. ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า	10	25	100
3. ศูนย์บริการรถยนต์นิสสัน	6	15	60
4. ศูนย์บริการรถยนต์มาสด้า	6	15	60
5. ศูนย์บริการรถยนต์มิตซูบิชิ	5	13	50
		รวม	400

จากตารางที่ 3-3 เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่าง โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ใน 40 ศูนย์บริการที่ได้ทำการสุ่มเลือก จนกระทั่งครบทั้ง 400 ตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา โดยมีความเกี่ยวข้องกับปัญหาและความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมโดยการสำรวจ (Survey) ด้วยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 40 แห่ง ผู้วิจัยคาดว่าจะใช้เวลาในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ประมาณ 4 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งการดำเนินการเก็บข้อมูล มีดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมด 400 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้การดำเนินการเก็บข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมข้อมูลทั้งจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้



เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ครบถ้วนแล้ว จึงทำการตรวจสอบข้อมูลของแบบสอบถามถึงความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความครบถ้วน หากพบว่าแบบสอบถามชุดใดไม่มีความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความครบถ้วน ตามแบบที่ผู้วิจัย ต้องการ แบบสอบถามชุดนั้นก็จะไม่ถูกนำมาใช้ในการทำวิจัย และผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลของแบบสอบถามจนครบ 400 ชุด ตามที่ได้กำหนดไว้ จากนั้น ผู้วิจัยจะทำการประมวลผล ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (Level of significance)

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาจากเอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้มีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ ของการวิจัย
2. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาสร้างแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบว่าแบบสอบถาม มีความครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ร่างได้ มาทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พร้อมทั้งพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความ ถูกต้องของการใช้สำนวนและภาษา ความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการ วิจัย และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่ผ่าน การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Index of consistency หรือ IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้
  - ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
  - ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
  - ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
 จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ออกจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน หาค่าดัชนีความ สอดคล้องระหว่างแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

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

$$\begin{aligned} \sum R &= \text{ผลรวมของคะแนนในการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ} \\ N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด} \end{aligned}$$

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มานำเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา โดยพิจารณาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง จากนั้น จึงนำแบบสอบถามมาดำเนินการทดสอบความเชื่อมั่น (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บรวบรวม มาทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Analysis)
6. ผู้วิจัยทำการปรับปรุงแบบสอบถาม
7. ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร 40 แห่ง จำนวน 400 ชุด

### ลักษณะแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารในการทำงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหลังการเปิด AEC

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ พูด ฟัง อ่าน เขียน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ พูด ฟัง อ่าน เขียน

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาวิธีการในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ พูด ฟัง อ่าน เขียน

วิธีการสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 1 แบบ ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ

1. การวิจัยเชิงปริมาณ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามข้อมูลส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

- 1.1 เพศของพนักงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เพศชาย กลุ่มที่ 2 เพศหญิง
- 1.2 อายุของพนักงาน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่า 25 ปี  
กลุ่มที่ 2 26-35 ปี กลุ่มที่ 3 36-45 ปี กลุ่มที่ 4 46-55 ปี กลุ่มที่ 5 56 ปีขึ้นไป
- 1.3 สถานภาพการสมรส แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 โสด กลุ่มที่ 2 สมรส  
กลุ่มที่ 3 หย่าร้าง/ หม้าย

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1  
ต่ำกว่า ปวช. / ม.6 กลุ่มที่ 2 ปวช. / ม.6 กลุ่มที่ 3 ปวส. กลุ่มที่ 4ปริญญาตรี กลุ่มที่ 5 ปริญญาโท  
กลุ่มที่ 6 ปริญญาเอก

1.5 ตำแหน่งหน้าที่ แบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พนักงานธุรการฝ่ายขาย  
กลุ่มที่ 2 พนักงานขาย กลุ่มที่ 3 พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ กลุ่มที่ 4 ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่  
กลุ่มที่ 5 พนักงานแคชเชียร์ กลุ่มที่ 6 พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ กลุ่มที่ 7 อื่น ๆ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ  
สื่อสารหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทน  
จำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert scale) และมีเกณฑ์กำหนด  
คะแนนออกเป็น 5 ระดับคือ 5 มากที่สุด 5 คะแนน 4 มาก 4 คะแนน 3 ปานกลาง 3 คะแนน 2 น้อย  
2 คะแนน และ 1 น้อยที่สุด 1 คะแนน และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงาน  
บริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งผู้วิจัย  
ได้ทำการดัดแปลงแบบสอบถามจากงานวิจัยของภานิมล ชาดิพหล ที่ศึกษาเรื่องปัญหา  
และความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท เอ็นโก  
เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert scale) และมีเกณฑ์กำหนด  
คะแนนออกเป็น 5 ระดับคือ 5 มากที่สุด 5 คะแนน 4 มาก 4 คะแนน 3 ปานกลาง 3 คะแนน 2 น้อย  
2 คะแนน และ 1 น้อยที่สุด 1 คะแนน

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ  
สื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการดัดแปลงแบบสอบถามจากงานวิจัยของภานิมล ชาดิพหล  
ที่ศึกษาเรื่องปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของพนักงาน  
บริษัท เอ็นโก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยใช้ มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert scale) และ  
มีเกณฑ์กำหนดการให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 มากที่สุด 5 คะแนน 4 มาก 4 คะแนน 3  
ปานกลาง 3 คะแนน 2 น้อย 2 คะแนน และ 1 น้อยที่สุด 1 คะแนน

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการดัดแปลงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ ปิลาธนา ลักษณะหุต ที่ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสิริราชอนุสรณ์ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว โดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert scale) และมีเกณฑ์กำหนดการให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 มากที่สุด 5 คะแนน 4 มาก 4 คะแนน 3 ปานกลาง 3 คะแนน 2 น้อย 2 คะแนน และ 1 น้อยที่สุด 1 คะแนน

แบบสอบถามส่วนที่ 2-4 มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์การวัดระดับ (ใช้กับแบบสอบถามส่วนที่ 2-5)

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	.....อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	.....อยู่ในเกณฑ์ มาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	.....อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	.....อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	.....อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

### ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วน คือ การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item - object congruence: IOC) และความเหมาะสมของ

ภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง (Rovinelli & Hambleton, 1977) ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญดังนี้

1. ดร. มาลัย กรแก้วสมนึก ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ดร. ภัทรี พิธีศัตต ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ผศ.ดร. สุชนนี เมธิโยธิน ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่รวบรวมได้มา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ที่ Nunnally (1978) ได้เสนอไว้ว่าค่า  $\alpha$  มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

ตารางที่ 3-4 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ตัวแปร	Cronbach's alpha
ระดับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษหลังการเข้าสู่ AEC	0.797
ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง	0.950
ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด	0.968
ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน	0.948
ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน	0.966
ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง	0.970
ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด	0.952
ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน	0.956
ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน	0.963
วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง	0.821
วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด	0.814

ตารางที่ 3-4 (ต่อ)

ตัวแปร	Cronbach's alpha
วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน	0.863
วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน	0.730

### การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for windows

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการอธิบายคุณลักษณะหรือรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่
  - 1.1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงในรูปของสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
  - 1.2 วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
 

สมมติฐานที่ 1 และ 2 ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent Sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด ได้รับการตอบกลับมา 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งในการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ถ้าพบว่าแบบสอบถามบางชุดมีความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเพิ่มเติมจนสมบูรณ์ และในกรณีที่ได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้ว ผู้วิจัยพบข้อบกพร่องในการตอบคำถามภายหลัง ผู้วิจัยจะคัดแบบสอบถามชุดนั้นออกไปและนำแบบสอบถามชุดใหม่ไปเก็บข้อมูลแทน หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหลังการเปิด AEC ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการในพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ผลปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษและวิธีการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมายดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
n	หมายถึง	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
t	หมายถึง	ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
F	หมายถึง	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

- \* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- \*\* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกศูนย์บริการรถยนต์

ชื่อศูนย์บริการรถยนต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า	130	32.50
ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า	100	25.00
ศูนย์บริการรถยนต์นิสสัน	60	15.00
ศูนย์บริการรถยนต์มาสด้า	60	15.00
ศูนย์บริการรถยนต์มิตซูบิชิ	50	12.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้าจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ศูนย์บริการรถยนต์นิสสัน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ศูนย์บริการรถยนต์มาสด้า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และ ศูนย์บริการรถยนต์มิตซูบิชิ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	213	53.25
หญิง	187	46.75
รวม	400	100.00



จากตารางที่ 4-2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	32	8.00
25 - 35 ปี	195	48.75
36 - 45 ปี	94	23.50
46 - 55 ปี	59	14.75
56 ปีขึ้นไป	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25-35 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมาอายุ 36-45 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมาอายุ 46-55 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 รองลงมา อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	172	43.00
สมรส	198	49.50
หย่าร้าง/ หม้าย	30	7.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีน้อยที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปวช/ ม.3	3	0.75
ปวช/ ม.6	33	8.25
ปวส.	63	15.75
ปริญญาตรี	269	67.25
ปริญญาโท	32	8.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมาคือ ระดับปวส. จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 รองลงมาคือ ระดับปวช. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และระดับต่ำกว่าปวช/ ม.3 น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4-6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธุรการฝ่ายขาย	38	9.50
พนักงานขาย	140	35.00
พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	20.25
ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	14.25
พนักงานแคชเชียร์	42	10.50
พนักงานประชาสัมพันธ์	42	10.50
อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานขาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ

จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 รองลงมาคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่ จำนวน 57 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.25 รองลงมาคือ พนักงานแคชเชียร์และพนักงานประชาสัมพันธ์ จำนวน 42 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.50 รองลงมาคือ ธุรกิจฝ่ายขาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหลัง การเปิด AEC ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับใช้ทักษะภาษาอังกฤษ โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน (เบญจลักษณ์ มุสิกะชนะนะ, 2553) ดังนี้

ระดับมากที่สุด	คือ	ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00
ระดับมาก	คือ	ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50
ระดับปานกลาง	คือ	ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50
ระดับน้อย	คือ	ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50
ระดับน้อยที่สุด	คือ	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50

ตารางที่ 4-7 รายละเอียดความคิดเห็นการใช้ทักษะภาษาอังกฤษหลังการเข้าสู่ AEC

การใช้ทักษะภาษาอังกฤษ หลังการเข้าสู่ AEC	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ด้านการฟัง	161 40.25%	135 33.75%	87 21.75%	14 3.50%	3 0.75%	4.09	0.91	มาก	1
2. ด้านการพูด	168 42.00%	113 28.25%	93 23.25%	21 5.25%	5 1.25%	4.05	0.99	มาก	2
3. ด้านการอ่าน	24 6.00%	115 28.75%	202 50.50%	46 11.50%	13 3.25%	3.23	0.85	ปานกลาง	4
4. ด้านการเขียน	32 8.00%	135 33.75%	148 37.00%	71 17.75%	14 3.50%	3.25	0.96	ปานกลาง	3
รวม (n = 400)						3.65	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4-7 พบว่าการใช้ทักษะภาษาอังกฤษหลังการเปิด AEC มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ด้านการฟัง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) ลำดับที่ 2 ด้านการพูด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) ลำดับที่ 3 ด้านการเขียน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) และลำดับที่ 4 ด้านการอ่าน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ )

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-8 รายละเอียดปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง

ปัญหาการใช้ทักษะ ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านมีปัญหในการฟัง คำสั่ง หรือคำพูดจากหัวหน้า งาน หรือเพื่อนร่วมงาน	11 2.75%	100 25.00%	128 32.00%	132 33.00%	29 7.25%	2.83	0.98	ปานกลาง	10
2. ท่านมีปัญหในการฟังคำ จากลูกค้า	30 7.50%	161 40.25%	123 30.75%	72 18.00%	14 3.50%	3.30	0.97	ปานกลาง	4
3. ท่านมีปัญหในการฟัง เนื่องมาจากไม่มีความ ชำนาญในหลักไวยากรณ์ ภาษาอังกฤษ	124 31.00%	117 29.25%	111 27.75%	40 10.00%	8 2.00%	3.77	1.06	มาก	1
4. ท่านมีปัญหในการฟัง เนื่องมาจากข้อจำกัดด้าน คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย	91 22.75%	146 36.50%	109 27.25%	43 10.75%	11 2.75%	3.66	1.03	มาก	2
5. ท่านมีปัญหในการฟัง เนื่องมาจากการไม่มีความ ชำนาญในการแยกเสียง หนัก-เบาและสูง-ต่ำในคำ ภาษาอังกฤษ	26 6.50%	88 22.00%	186 46.50%	78 19.50%	22 5.50%	3.05	0.95	ปานกลาง	9

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ปัญหาการใช้ทักษะ ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
6. ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องมาจากสำเนียงของผู้พูด ที่แตกต่างกัน	31 7.75%	123 30.75%	173 43.25%	51 12.75%	22 5.50%	3.23	0.96	ปานกลาง	5
7. ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องมาจากท่านไม่มีความ มั่นใจในตัวเอง	43 10.75%	113 28.25%	157 39.25%	58 14.50%	29 7.25%	3.21	1.05	ปานกลาง	7
8. ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องมาจากคู่สนทนาพูด ประโยคที่เร็วเกินไป	37 9.25%	108 27.00%	165 41.25%	84 21.00%	6 1.50%	3.22	0.93	ปานกลาง	6
9. ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องมาจากการเชื่อมต่อเสียง ในประโยคของคู่สนทนา	27 6.75%	132 33.00%	121 30.25%	98 24.50%	22 5.50%	3.11	1.03	ปานกลาง	8
10. ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องมาจากไม่สามารถจับ ประเด็นที่คู่สนทนาพูดได้	86 21.50%	101 25.25%	121 30.25%	68 17.00%	24 6.00%	3.39	1.17	ปานกลาง	3
รวม (n = 400)						3.29	0.72	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-8 พบว่าปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ปัญหาในการฟังเนื่องมาจากไม่มีความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) ลำดับที่ 2 ปัญหาในการฟัง เนื่องมาจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) ลำดับที่ 3 ปัญหาในการฟัง เนื่องมาจากไม่สามารถจับประเด็นที่คู่สนทนาพูดได้ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) ลำดับที่ 4 ปัญหาในการฟังคำฟังจากลูกคำ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) ลำดับที่ 5 ปัญหาในการฟัง เนื่องมาจากสำเนียงของผู้พูดที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) ลำดับที่ 6 ปัญหาในการฟัง เนื่องมาจากคู่สนทนาพูดประโยคที่เร็วเกินไป มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) ลำดับที่ 7 ปัญหาในการฟัง เนื่องมาจากท่านไม่มีความมั่นใจในตัวเองมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

( $\bar{X} = 3.21$ ) ลำดับที่ 8 ปัญหาในการฟัง เนื่องมาจากคู่สนทนาพูดประโยคที่เร็วเกินไป มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) ลำดับที่ 9 ปัญหาในการฟัง เนื่องมาจากการไม่มีความชำนาญในการแยกเสียงหนัก-เบาและสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ ) และลำดับที่ 10 ปัญหาในการฟังคำสั่งหรือคำพูดจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83$ )

ตารางที่ 4-9 รายละเอียดปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด

ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความเห็น	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีปัญหาในการพูดกับหัวหน้างาน หรือ เพื่อนร่วมงาน	12 3.00%	77 19.25%	148 37.00%	135 33.75%	28 7.00%	2.78	0.94	ปานกลาง	10
2. ท่านมีปัญหาในการพูดกับลูกค้า เวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ	33 8.25%	172 43.00%	120 30.00%	62 15.50%	13 3.25%	3.38	0.95	ปานกลาง	5
3. ท่านมีปัญหาในการพูดเนื่องมาจากไม่มีความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	131 32.75%	118 29.50%	94 23.50%	46 11.50%	11 2.75%	3.78	1.11	มาก	1
4. ท่านมีปัญหาในการพูดเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย	62 15.50%	188 47.00%	101 25.25%	43 10.75%	6 1.50%	3.64	0.92	มาก	3
5. ท่านมีปัญหาในการพูดเนื่องมาจากการไม่มีความชำนาญในการแยกเสียงหนัก-เบาและสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษ	29 7.25%	92 23.00%	189 47.25%	82 20.50%	8 2.00%	3.13	0.89	ปานกลาง	6
6. ท่านมีปัญหาในการพูดเนื่องมาจากไม่สามารถพูดโต้ตอบกับคู่สนทนาเป็นประโยคที่มีความยาวได้	36 9.00%	96 24.00%	158 39.50%	97 24.25%	13 3.25%	3.11	0.98	ปานกลาง	7

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ปัญหาการใช้ทักษะ ภาษาอังกฤษ ด้านการพูด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
7. ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องมาจากปัญหาในการออก เสียงพยัญชนะ และสระใน ภาษาอังกฤษ	24 6.00%	106 26.50%	126 31.50%	126 31.50%	18 4.50%	2.98	1.00	ปานกลาง	9
8. ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องมาจากท่านไม่มีความ มั่นใจในตัวเอง	38 9.50%	124 31.00%	98 24.50%	121 30.25%	19 4.75%	3.10	1.08	ปานกลาง	8
9. ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องมาจากปัญหาสำเนียงการ พูดภาษาอังกฤษของตัวเอง	60 15.00%	156 39.00%	102 25.50%	73 18.25%	9 2.25%	3.46	1.03	ปานกลาง	4
10. ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องมาจากการใช้เวลานาน ใน การแปลงประโยคจาก ภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ	129 32.25%	108 27.00%	97 24.25%	50 12.50%	16 4.00%	3.71	1.16	มาก	2
รวม (n = 400)						3.31	0.74	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-9 พบว่าปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ปัญหาในการพูด เนื่องมาจากไม่มีความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) ลำดับที่ 2 คือ ปัญหาในการพูด เนื่องมาจากการใช้เวลานานในการแปลงประโยคจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) ลำดับที่ 3 ปัญหาในการพูด เนื่องมาจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) และลำดับที่ 4 คือ ปัญหาในการพูด เนื่องมาจากปัญหาสำเนียงการพูดภาษาอังกฤษของตัวเองมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) ลำดับที่ 5 ปัญหาในการพูดกับลูกค้า เวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) ลำดับที่ 6 ปัญหาในการพูด เนื่องมาจากการไม่มีความชำนาญในการแยกเสียงหนัก-เบาและสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

( $\bar{X} = 3.13$ ) ลำดับที่ 7 ปัญหาในการพูด เนื่องจากไม่สามารถพูดโต้ตอบกับคู่สนทนาเป็นประโยคที่มีความยาวได้ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) ลำดับที่ 8 ปัญหาในการพูด เนื่องจากท่านไม่มีความมั่นใจในตัวเองมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) ลำดับที่ 9 ปัญหาในการพูด เนื่องจากปัญหาในการออกเสียงพยัญชนะ และสระในภาษาอังกฤษระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ ) และลำดับที่ 10 ปัญหาในการพูดกับหัวหน้างาน หรือ เพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.78$ )

ตารางที่ 4-10 รายละเอียดปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน

ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการอ่าน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านมีปัญหาในการอ่าน e-mail หรือ เอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษจาก หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน	27 6.75%	65 16.25%	143 35.75%	127 31.75%	38 9.50%	2.79	1.04	ปานกลาง	8
2. ท่านมีปัญหาในการอ่าน e-mail หรือ เอกสารที่เป็น ภาษาอังกฤษจากลูกค้า	29 7.25%	106 26.50%	183 45.75%	64 16.00%	18 4.50%	3.16	0.93	ปานกลาง	4
3. ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจากไม่มีความชำนาญ ในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	61 15.25%	144 36.00%	111 27.75%	70 17.50%	14 3.50%	3.42	1.05	ปานกลาง	3
4. ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจากข้อจำกัดด้าน คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้ คำศัพท์น้อย	74 18.50%	151 37.75%	105 26.25%	60 15.00%	10 2.50%	3.55	1.03	มาก	1
5. ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจากการใช้คำศัพท์แสดง ที่ใช้ในประโยค	32 8.00%	99 24.75%	177 44.25%	68 17.00%	24 6.00%	3.12	0.98	ปานกลาง	5
6. ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจากการไม่มีความ ชำนาญในเรื่องของโครงสร้าง ประโยค	101 25.25%	110 27.50%	96 24.00%	79 19.75%	14 3.50%	3.51	1.17	มาก	2



ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการอ่าน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
7. ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องมาจากในกรณีที่ประโยชน์ ความซับซ้อนมากเกินไป	20	106	186	63	25	3.08	0.93	ปานกลาง	7
	5.00%	26.50%	46.50%	15.75%	6.25%				
8. ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องมาจากไม่สามารถสรุป ใจความสำคัญของสิ่งที่อ่านได้	30	67	154	127	22	3.11	1.00	ปานกลาง	6
	7.50%	16.75%	38.50%	31.75%	5.50%				
รวม (n = 400)						3.22	0.78	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-10 พบว่าปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ปัญหาในการอ่าน เนื่องมาจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์ น้อยมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) ลำดับที่ 2 ปัญหาในการอ่าน เนื่องมาจากการไม่มีความชำนาญ ในเรื่องของโครงสร้างประโยค มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) ลำดับที่ 3 ปัญหาในการอ่าน เนื่องมาจากไม่มีความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) ลำดับที่ 4 คือ ปัญหาในการอ่าน e-mail หรือ เอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษจากลูกค้ามีค่าเฉลี่ยระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16$ ) ลำดับที่ 5 ปัญหาในการอ่าน เนื่องมาจากการใช้คำศัพท์แสลงที่ใช้ในประโยค มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ ) ลำดับที่ 6 ปัญหาในการอ่าน เนื่องมาจากไม่สามารถสรุป ใจความสำคัญของสิ่งที่อ่านได้ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) ลำดับที่ 7 ปัญหาในการอ่าน เนื่องมาจากในกรณีที่ประโยชน์มีความซับซ้อนมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ ) และลำดับที่ 8 ปัญหาในการอ่าน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษจากหัวหน้างาน หรือ เพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.79$ )

ตารางที่ 4-11 รายละเอียดปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียน

ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการเขียน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ค่า ตัด ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านมีปัญหาในการเขียน e-mail หรือ เอกสารที่เป็น ภาษาอังกฤษกับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน	16 4.00%	75 18.75%	203 50.75%	76 19.00%	30 7.50%	2.93	0.91	ปานกลาง	8
2. ท่านมีปัญหาในการเขียน e-mail หรือเอกสารที่เป็น ภาษาอังกฤษกับลูกค้า	36 9.00%	130 32.50%	155 38.75%	69 17.25%	10 2.50%	3.28	0.94	ปานกลาง	6
3. ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจากไม่มีความชำนาญ ในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	75 18.75%	141 35.25%	117 29.25%	58 14.50%	9 2.25%	3.54	1.03	มาก	2
4. ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจากข้อจำกัดด้าน คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย	59 14.75%	154 38.50%	125 31.25%	48 12.00%	14 3.50%	3.49	1.00	ปานกลาง	3
5. ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจากการใช้คำศัพท์แสดง ที่ใช้ในประโยค	32 8.00%	84 21.00%	198 49.50%	63 15.75%	23 5.75%	3.10	0.95	ปานกลาง	7
6. ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจากการไม่มีความ ชำนาญในเรื่องของโครงสร้าง ประโยค	106 26.50%	92 23.00%	132 33.00%	58 14.50%	12 3.00%	3.56	1.12	มาก	1
7. ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจากในกรณีที่ประโยคมี ความซับซ้อนมากเกินไป	55 13.75%	137 34.25%	120 30.00%	65 16.25%	23 5.75%	3.34	1.08	ปานกลาง	4
8. ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจากไม่สามารถเขียน สรุปใจความสำคัญของสิ่งที่ อ่านได้	37 9.25%	156 39.00%	124 31.00%	63 15.75%	20 5.00%	3.32	1.01	ปานกลาง	5
รวม (n = 400)						3.28	0.78	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-11 พบว่าปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ปัญหาในการเขียน เนื่องมาจากการไม่มีความชำนาญในเรื่องของโครงสร้างประโยค มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) ลำดับที่ 2 คือ ปัญหาในการเขียน เนื่องมาจากไม่มีความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) ลำดับที่ 3 ปัญหาในการเขียน เนื่องมาจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) ลำดับที่ 4 คือ ปัญหาในการเขียน เนื่องมาจากในกรณีที่ประโยคมีความซับซ้อนมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) ลำดับที่ 5 ปัญหาในการเขียน เนื่องมาจากไม่สามารถเขียนสรุปใจความสำคัญของสิ่งที่อ่านได้ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) ลำดับที่ 6 ปัญหาในการเขียน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) ลำดับที่ 7 ปัญหาในการเขียน เนื่องมาจากการใช้คำศัพท์แสดงที่ใช้ในประโยคมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) และลำดับที่ 8 มีปัญหาในการเขียน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษกับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.93$ )

ตารางที่ 4-12 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน

ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ	ลำดับที่
การฟัง	3.29	0.72	ปานกลาง	2
การพูด	3.31	0.74	ปานกลาง	1
การอ่าน	3.22	0.78	ปานกลาง	4
การเขียน	3.28	0.78	ปานกลาง	3
ภาพรวมปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	3.28	0.70	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-12 พบว่าปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.28 พิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับ 1 คือปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการพูด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ ) ลำดับ 2 คือ ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการฟัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ ) ลำดับ 3 คือ ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการเขียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) และลำดับ 4 ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการอ่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ )

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-13 รายละเอียดความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร  
ด้านการฟัง

ความต้องการในการพัฒนาใช้ ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการฟังคำสั่ง หรือ คำพูดจากหัวหน้างาน	56 14.00%	179 44.75%	131 32.75%	27 6.75%	7 1.75%	3.63	0.87	มาก	6
2. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการฟังคำพูดจาก ลูกค้า	85 21.25%	194 48.50%	101 25.25%	14 3.50%	6 1.50%	3.85	0.85	มาก	3
3. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการฟัง ในส่วน ของหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	148 37.00%	166 41.50%	64 16.00%	15 3.75%	7 1.75%	4.08	0.91	มาก	1
4. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการฟังในส่วน ของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง งานหรือธุรกิจ	132 33.00%	179 44.75%	63 15.75%	21 5.25%	5 1.25%	4.03	0.90	มาก	2
5. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการฟัง เพื่อความ ชำนาญในการแยกเสียงหนัก-เบา และสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษ	67 16.75%	135 33.75%	147 36.75%	46 11.50%	5 1.25%	3.53	0.94	มาก	7
6. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการฟัง เพื่อการฟัง ที่มาจากสำเนียงของผู้พูดที่ แตกต่างกัน	70 17.50%	119 29.75%	158 39.50%	49 12.25%	4 1.00%	3.51	0.95	มาก	8
7. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการฟัง เพื่อสร้าง ความมั่นใจในตัวเอง	71 17.75%	123 30.75%	146 36.50%	54 13.50%	6 1.50%	3.50	0.98	ปานกลาง	9

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ความต้องการในการพัฒนาใช้ ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
8. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการฟัง เพื่อสร้าง ความชำนาญในกรณีที่คุณสนทนา พูดประโยคที่เร็วเกินไป	61 15.25%	117 29.25%	177 44.25%	41 10.25%	4 1.00%	3.48	0.91	ปานกลาง	10
9. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการฟัง เพื่อสร้าง ความชำนาญในกรณีที่มีการ เชื่อมต่อเสียงในประโยคของคุณ สนทนา	78 19.50%	153 38.25%	124 31.00%	41 10.25%	4 1.00%	3.65	0.94	มาก	5
10. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการฟังให้สามารถ จับประเด็นที่คุณสนทนาพูดได้	93 23.25%	149 37.25%	91 22.75%	63 15.75%	4 1.00%	3.66	1.03	มาก	4
รวม (n = 400)						3.69	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4-13 พบว่าความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟัง ในส่วนของหลักไวยากรณ์ ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) ลำดับที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟัง ในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานหรือธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) ลำดับที่ 3 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟังคำพูดจากลูกค้า มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) ลำดับที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟังให้สามารถจับประเด็นที่คุณสนทนาพูด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) ลำดับที่ 5 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟัง เพื่อสร้างความชำนาญในกรณีที่มีการเชื่อมต่อเสียงในประโยคของคุณสนทนา มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) ลำดับที่ 6 ต้องการในการพัฒนาทักษะการฟังคำสั่ง หรือคำพูดจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) ลำดับที่ 7 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟัง เพื่อความชำนาญในการแยกเสียงหนัก-เบาและสูง-ต่ำ ในคำภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.53$ ) ลำดับที่ 8 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟัง เพื่อการฟังที่มาจากสำเนียงของผู้พูดที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ )

ลำดับที่ 9 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟัง เพื่อสร้างความมั่นใจในตัวเอง มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) และลำดับที่ 10 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟัง เพื่อสร้างความชำนาญในกรณีที่คุณสนทนาพูดประโยคที่เร็วเกินไป มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ )

ตารางที่ 4-14 รายละเอียดความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด

ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความเห็น	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดกับหัวหน้างาน หรือ เพื่อนร่วมงาน	57 14.25%	133 33.25%	151 37.75%	55 13.75%	4 1.00%	3.46	0.93	ปานกลาง	8
2. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดกับลูกค้า เวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการลูกค้า	98 24.50%	171 42.75%	104 26.00%	24 6.00%	3 0.75%	3.84	0.89	มาก	5
3. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดเพื่อความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	160 40.00%	136 34.00%	77 19.25%	25 6.25%	2 0.50%	4.07	0.94	มาก	1
4. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด ส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวกับเรื่องงานที่รับผิดชอบ	120 30.00%	158 39.50%	80 20.00%	39 9.75%	3 0.75%	3.88	0.97	มาก	3
5. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด เพื่อความชำนาญในการแยกเสียงหนัก-เบา และสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษ	65 16.25%	147 36.75%	158 39.50%	27 6.75%	3 0.75%	3.61	0.86	มาก	7
6. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด เพื่อให้สามารถพูดได้ตอบกับคู่สนทนา เป็นประโยคที่มีความยาวได้	74 18.50%	139 34.75%	156 39.00%	28 7.00%	3 0.75%	3.63	0.89	มาก	6

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

ความต้องการในการพัฒนาการ ใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการพูด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
7. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการพูด เพื่อการ ออกเสียงพยางค์ และสระใน ภาษาอังกฤษ	61 15.25%	112 28.00%	147 36.75%	76 19.00%	4 1.00%	3.38	0.99	ปานกลาง	10
8. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการพูด เพื่อสร้าง ความมั่นใจในตัวเอง	67 16.75%	132 33.00%	112 28.00%	85 21.25%	4 1.00%	3.43	1.03	ปานกลาง	9
9. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการพูดเพื่อ ปรับปรุงสำเนียงการพูด ภาษาอังกฤษของตัวเอง	152 38.00%	105 26.25%	96 24.00%	34 8.50%	13 3.25%	3.87	1.11	มาก	4
10. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการพูด ปรับปรุง การแปลงประโยคจากภาษาไทย เป็นภาษาอังกฤษถูกต้องตาม หลักไวยากรณ์	161 40.25%	111 27.75%	88 22.00%	34 8.50%	6 1.50%	3.97	1.05	มาก	2
รวม (n = 400)						3.71	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4-14 พบว่าความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ ลำดับที่ 1 ต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดเพื่อความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) ลำดับที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดปรับปรุงการแปลงประโยคจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) ลำดับที่ 3 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด ส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวกับเรื่องงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) ลำดับที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดเพื่อปรับปรุงสำเนียงการพูดภาษาอังกฤษของตัวเอง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก

( $\bar{X} = 3.67$ ) ลำดับที่ 5 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดกับลูกค้า เวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) ลำดับที่ 6 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดเพื่อให้สามารถพูดได้ต่อกับคู่สนทนาเป็นประโยคที่มีความยาวได้ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) ลำดับที่ 7 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด เพื่อความชำนาญในการแยกเสียงหนัก-เบาและสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.61$ ) ลำดับที่ 8 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดกับหัวหน้างาน หรือ เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) ลำดับที่ 9 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด เพื่อสร้างความมั่นใจในตัวเอง มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) และลำดับที่ 10 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด เพื่อการออกเสียงพยัญชนะ และสระในภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ )

ตารางที่ 4-15 รายละเอียดความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน

ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความเห็น	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการอ่าน e-mail หรือ เอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน	34 8.50%	163 40.75%	161 40.25%	25 6.25%	17 4.25%	3.43	0.89	ปานกลาง	7
2. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการอ่าน e-mail หรือ เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษจากลูกค้า	64 16.00%	161 40.25%	124 31.00%	48 12.00%	3 0.75%	3.59	0.92	มาก	4
3. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการอ่าน เพื่อความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	122 28.00%	199 49.75%	64 16.00%	20 5.00%	5 1.25%	3.98	0.87	มาก	1
4. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการอ่าน ส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน	112 28.00%	160 40.00%	92 23.00%	31 7.75%	5 1.25%	3.86	0.96	มาก	3



ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ความต้องการในการพัฒนาการ ใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการอ่าน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการอ่านเพื่อ การอ่านคำศัพท์แสดงที่ใช้ใน ประโยคภาษาอังกฤษ	60 15.00%	143 35.75%	159 39.75%	25 6.25%	13 3.25%	3.53	0.93	มาก	5
6. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะอ่าน เพื่อความ ชำนาญในเรื่องของโครงสร้าง ประโยค	109 27.25%	160 40.00%	102 25.50%	26 6.50%	3 0.75%	3.87	0.92	มาก	2
7. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะอ่าน เพื่อการอ่าน ประโยคที่มีความซับซ้อนมาก เกินไป	45 11.25%	115 28.75%	182 45.50%	43 10.75%	15 3.75%	3.33	0.94	ปานกลาง	8
8. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะอ่านเพื่อสามารถ สรุปใจความสำคัญของสิ่งที่ อ่านได้	16 13.25%	147 36.75%	152 38.00%	32 8.00%	16 4.00%	3.47	0.96	ปานกลาง	6
รวม (n = 400)						3.63	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4-15 พบว่าความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการอ่าน เพื่อความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) ลำดับที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะอ่าน เพื่อความชำนาญในเรื่องของโครงสร้างประโยค มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) ลำดับที่ 3 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการอ่าน ในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) ลำดับที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการอ่าน e-mail หรือ เอกสารต่างๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษจากลูกค้ามีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) ลำดับที่ 5 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการอ่านเพื่อการอ่านคำศัพท์แสดงที่ใช้ในประโยคภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยระดับมาก

( $\bar{X} = 3.53$ ) ลำดับที่ 6 ความต้องการในการพัฒนาทักษะอ่านเพื่อสามารถสรุปใจความสำคัญของสิ่งที่อ่านได้ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.47$ ) ลำดับที่ 7 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการอ่าน e-mail หรือ เอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) ลำดับที่ 8 ความต้องการในการพัฒนาทักษะอ่าน เพื่อการอ่านประโยคที่มีความซับซ้อนมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ )

ตารางที่ 4-16 รายละเอียดความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียน

ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียน e-mail หรือ เอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษกับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน	44 11.00%	131 32.75%	163 40.75%	48 12.00%	14 3.50%	3.36	0.95	ปานกลาง	7
2. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษกับลูกค้า	68 17.00%	188 47.00%	116 29.00%	22 5.50%	6 1.50%	3.73	0.86	มาก	4
3. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียนเพื่อความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	96 24.00%	190 47.50%	82 20.50%	24 6.00%	8 2.00%	3.86	0.92	มาก	1
4. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียนในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน	81 20.25%	186 46.50%	95 23.75%	33 8.25%	5 1.25%	3.76	0.91	มาก	3
5. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียนเพื่อการเขียนคำศัพท์แสดงที่ใช้ในประโยคภาษาอังกฤษ	51 12.75%	115 28.75%	165 41.25%	53 13.25%	16 4.00%	3.33	0.99	ปานกลาง	8

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

ความต้องการในการพัฒนาการ ใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการเขียน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
6. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการเขียน เพื่อ ความชำนาญในเรื่องของ โครงสร้างประโยค	127 31.75%	128 32.00%	98 24.50%	41 10.25%	6 1.50%	3.82	1.04	มาก	2
7. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการเขียน เพื่อ สามารถเขียนประโยคที่มี ความซับซ้อนมากขึ้น	70 17.50%	155 38.75%	127 31.75%	30 7.50%	18 4.50%	3.57	1.01	มาก	5
8. ท่านมีความต้องการในการ พัฒนาทักษะการเขียน เพื่อสามารถเขียนสรุปใจ ความสำคัญได้	53 13.25%	175 43.75%	121 30.25%	35 8.75%	16 4.00%	3.54	0.96	มาก	6
รวม (n = 400)						3.62	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4-16 พบว่าความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียนเพื่อความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) ลำดับที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียนเพื่อความชำนาญในเรื่องของโครงสร้างประโยค มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) ลำดับที่ 3 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียนในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) ลำดับที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) ลำดับที่ 5 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียน เพื่อสามารถเขียนประโยคที่มีความซับซ้อนมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) ลำดับที่ 6 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียน เพื่อสามารถเขียนสรุปใจความสำคัญได้ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) ลำดับที่ 7 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษกับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ )

ลำดับที่ 8 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการเขียน เพื่อการเขียนคำศัพท์แสงที่ใช้ในประโยคภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ )

ตารางที่ 4-17 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน

ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ	ลำดับที่
การฟัง	3.69	0.71	มาก	2
การพูด	3.71	0.69	มาก	1
การอ่าน	3.63	0.72	มาก	3
การเขียน	3.62	0.75	มาก	4
ภาพรวมความต้องการในการพัฒนา ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	3.66	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4-17 พบว่าความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับ 1 คือ ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทางการพูด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) ลำดับ 2 คือ ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทางการฟัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) ลำดับ 3 คือ ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทางการอ่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) และลำดับ 4 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทางการเขียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ )

## ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-18 รายละเอียดวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง

วิธีการในการพัฒนาการใช้ ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการฟังโดย เชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอนใน บริษัท	207 51.75%	114 28.50%	65 16.25%	13 3.25%	1 0.25%	4.28	0.87	มาก	1
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการฟังโดย การอบรมกับสถาบันสอนภาษา จากข้างนอก	101 25.25%	188 47.00%	92 23.00%	17 4.25%	2 7.25%	3.92	0.83	มาก	2
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ การใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนา เรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะ พัฒนาทักษะด้านการฟังเพื่อให้ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	45 11.25%	97 24.25%	129 32.25%	100 25.00%	29 7.25%	3.07	1.11	ปานกลาง	4
4. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ การใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยให้บริษัทส่งเสริมการ เรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยการส่งไปศึกษาคูงานหรือ ปฏิบัติงานในต่างประเทศ	148 37.00%	97 24.25%	106 26.50%	21 5.25%	28 7.00%	3.79	1.20	มาก	3
5. ท่านต้องการฝึกการฟัง ภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงาน ระหว่างทำงาน	52 13.00%	80 20.00%	138 34.50%	53 13.25%	77 19.25%	2.94	1.27	ปานกลาง	5
รวม (n = 400)						3.60	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4-18 พบว่าวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอน ในบริษัทมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ) ลำดับที่ 2 ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) ลำดับที่ 3 ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) ลำดับที่ 4 ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการฟังเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) ลำดับที่ 5 ต้องการฝึกการฟังภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ )

ตารางที่ 4-19 รายละเอียดวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด

วิธีการในการพัฒนาการใช้ ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการพูด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอนใน บริษัท	209 52.25%	96 24.00%	77 19.25%	16 4.00%	2 0.50%	4.24	0.93	มาก	1
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการพูดโดย การอบรมกับสถาบันสอนภาษา จากข้างนอก	104 26.00%	186 46.50%	89 22.25%	20 5.00%	1 0.25%	3.93	0.84	มาก	2
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ การใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนา เรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะ พัฒนาทักษะด้านการฟังเพื่อให้ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	53 13.25%	104 26.00%	116 29.00%	95 23.75%	32 8.00%	3.13	1.16	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4-19 (ต่อ)

วิธีการในการพัฒนาการใช้ ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการพูด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ การใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยให้บริษัทส่งเสริม การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการ พูดโดยการส่งไปศึกษาดูงาน หรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ	148	98	94	37	23	3.78	1.20	มาก	3
	37.00%	24.50%	23.50%	9.25%	5.75%				
5. ท่านต้องการฝึกการพูด ภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงาน ระหว่างทำงาน	55	73	143	53	76	2.95	1.28	ปานกลาง	5
	13.75%	18.25%	35.75%	13.25%	19.00%				
รวม (n = 400)						3.60	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4-19 พบว่าวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร  
ด้านการพูด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $= 3.60$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอน  
ในบริษัท มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) ลำดับที่ 2 ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด  
โดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) ลำดับที่ 3 ต้องการ  
พัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง  
โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) ลำดับที่ 4  
ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุ  
อุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการพูดเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 3.13$ ) ลำดับที่ 5 ต้องการฝึกการพูดภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน มีค่าเฉลี่ย  
ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ )

ตารางที่ 4-20 รายละเอียดวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน

วิธีการในการพัฒนาการใช้ ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการอ่าน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอนใน บริษัท	196 49.00%	103 25.75%	77 19.75%	18 4.50%	4 1.00%	4.17	0.96	มาก	1
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดย การอบรมกับสถาบันสอนภาษา จากข้างนอก	94 23.50%	182 48.00%	88 22.00%	21 5.25%	5 1.25%	3.87	0.87	มาก	2
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ การใช้ภาษาอังกฤษด้านการ อ่าน โดยให้บริษัทจัดแหล่ง พัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุ อุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้าน การอ่านเพื่อให้สามารถเรียนรู้ ได้ด้วยตัวเอง	54 13.50%	97 24.25%	115 28.75%	104 26.00%	30 7.50%	3.10	1.16	ปานกลาง	4
4. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ การใช้ภาษาอังกฤษด้านการ อ่าน โดยให้บริษัทส่งเสริม การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการ อ่าน โดยการส่งไปศึกษาดูงาน หรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ	139 34.75%	94 23.50%	102 25.50%	33 8.25%	32 8.00%	3.69	1.25	มาก	3
5. ท่านต้องการฝึกการอ่าน ภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงาน ระหว่างทำงาน	47 11.75%	75 18.75%	146 36.50%	48 12.00%	84 21.00%	2.88	1.27	ปานกลาง	5
รวม (n = 400)						3.54	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4-20 พบว่าวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ



ลำดับที่ 1 ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอน  
 ในบริษัท มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) ลำดับที่ 2 ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน  
 โดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) ลำดับที่ 3  
 ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ  
 ด้านการอ่าน โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ )  
 ลำดับที่ 4 ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้  
 รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการอ่านเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยระดับ  
 ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) ลำดับที่ 5 ต้องการฝึกการอ่านภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน  
 มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88$ )

ตารางที่ 4-21 รายละเอียดวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียน

วิธีการในการพัฒนากการใช้ทักษะ ภาษาอังกฤษ ด้านการเขียน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	ล่ำ ดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการเขียนโดยเชิญ ผู้เชี่ยวชาญมาสอนในบริษัท	201	97	86	14	2	4.20	0.93	มาก	1
	50.25%	24.25%	21.50%	3.50%	0.50%				
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการเขียนโดย การอบรมกับสถาบันสอนภาษา จากข้างนอก	83	206	82	25	4	3.85	0.86	มาก	2
	20.75%	51.50%	20.50%	6.25%	1.00%				
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะการ ใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนโดย ให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนา ทักษะด้านการเขียนเพื่อให้ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	51	100	116	104	29	3.10	1.14	ปานกลาง	4
	12.75%	25.00%	29.00%	26.00%	7.50%				
4. ท่านต้องการพัฒนาทักษะการ ใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือ ปฏิบัติงานในต่างประเทศ	148	96	93	37	26	3.76	1.23	มาก	3
	37.00%	24.00%	23.25%	9.25%	6.50%				

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

วิธีการในการพัฒนาการใช้ทักษะ ภาษาอังกฤษ ด้านการเขียน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. ท่านต้องการฝึกการเขียน ภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงาน ระหว่างทำงาน	51	74	135	57	83	2.88	1.29	ปานกลาง	5
	12.75%	18.50%	33.75%	14.25%	20.75%				
รวม (n = 400)						3.56	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4-21 แสดงวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอน ในบริษัทมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) ลำดับที่ 2 ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) ลำดับที่ 3 ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนโดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) ลำดับที่ 4 ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการเขียนเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) ลำดับที่ 5 ต้องการฝึกการเขียนภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88$ )

ตารางที่ 4-22 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน

วิธีการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ	ลำดับที่
การฟัง	3.60	0.66	มาก	1
การพูด	3.60	0.68	มาก	1
การอ่าน	3.54	0.70	มาก	3
การเขียน	3.56	0.69	มาก	2
ภาพรวมวิธีการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	3.58	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4-22 พบว่าความต้องการในวิธีการของการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับ 1 คือความต้องการในวิธีการของการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง และด้านการพูด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) ลำดับ 2 คือ ความต้องการในวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) ลำดับ 3 คือ ความต้องการในวิธีการของการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ )

## ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent sample t-test และ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-23 การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน  
ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	P-value
1. ด้านการฟัง	ชาย	213	3.20	0.79	-2.42	0.016
	หญิง	187	3.37	0.62		
2. ด้านการพูด	ชาย	213	3.28	0.78	-0.85	0.397
	หญิง	187	3.34	0.68		
3. ด้านการอ่าน	ชาย	213	3.17	0.85	-1.29	0.199
	หญิง	187	3.27	0.68		
4. ด้านการเขียน	ชาย	213	3.26	0.82	-1.564	0.119
	หญิง	187	3.38	0.73		
รวม (n = 400)	ชาย	213	3.23	0.76	-1.653	0.099
	หญิง	187	3.34	0.62		

จากตารางที่ 4-23 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.099 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-24 การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน  
ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	อายุ	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านการฟัง	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.17	0.70	0.915	0.455
	25-35 ปี	195	3.27	0.72		
	36-45 ปี	94	3.27	0.81		
	46-55 ปี	59	3.28	0.65		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.55	0.40		
2. ด้านการพูด	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.14	0.75	1.500	0.201
	25-35 ปี	195	3.33	0.74		
	36-45 ปี	94	3.26	0.78		
	46-55 ปี	59	3.29	0.73		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.63	0.52		
3. ด้านการอ่าน	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.06	0.72	2.651*	0.033
	25-35 ปี	195	3.25	0.76		
	36-45 ปี	94	3.09	0.87		
	46-55 ปี	59	3.27	0.74		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.64	0.46		
4. ด้านการเขียน	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.12	0.72	0.982	0.417
	25-35 ปี	195	3.30	0.76		
	36-45 ปี	94	3.22	0.93		
	46-55 ปี	59	3.30	0.71		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.55	0.49		
รวม (n = 400)	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.12	0.65	1.438	0.221
	25-35 ปี	195	3.30	0.68		
	36-45 ปี	94	3.22	0.81		
	46-55 ปี	59	3.30	0.66		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.55	0.38		

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-24 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้  
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ

One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.221 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.033 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่านแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง การพูด การเขียนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.455, 0.201, 0.417 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง การพูด การเขียนไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่านไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4-25 การเปรียบเทียบรายคู่ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	-				
P-value	-				
25-35 ปี	-0.19	-			
P-value	(0.201)	-			
36-45 ปี	-0.03	0.16	-		
P-value	(0.847)	(0.104)	-		
46-55 ปี	-0.21	-0.02	0.18	-	
P-value	(0.211)	(0.860)	(0.166)	-	

ตารางที่ 4-25 (ต่อ)

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
56 ปีขึ้นไป	-0.59**	-0.40*	-0.55**	-0.38	-
P-value	(0.008)	(0.029)	(0.004)	(0.060)	-

\*\* P-value < 0.01, \*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-25 การเปรียบเทียบรายปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านการอ่านจำแนกตามอายุ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่ำกว่า 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่านน้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีผลต่างเฉลี่ย 0.59

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 25-35 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 25-35ปี มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่านน้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีผลต่างเฉลี่ย 0.40

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 36-45 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ 36-45 ปี มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่านน้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีผลต่างเฉลี่ย 0.55

**สมมติฐานที่ 1.3** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-26 การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน  
ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	สถานภาพ	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านการฟัง	โสด	172	3.22	0.77	0.473*	0.018
	สมรส	198	3.36	0.67		
	หย่าร้าง/หม้าย	30	3.01	0.70		
2. ด้านการพูด	โสด	172	3.23	0.78	1.961	0.142
	สมรส	198	3.38	0.70		
	หย่าร้าง/หม้าย	30	3.28	0.71		
3. ด้านการอ่าน	โสด	172	3.12	0.79	2.506	0.083
	สมรส	198	3.30	0.76		
	หย่าร้าง/หม้าย	30	3.23	0.75		
4. ด้านการเขียน	โสด	172	3.25	0.84	1.422	0.242
	สมรส	198	3.36	0.74		
	หย่าร้าง/หม้าย	30	3.44	0.71		
รวม (n = 400)	โสด	172	3.20	0.73	2.158	0.117
	สมรส	198	3.35	0.67		
	หย่าร้าง/หม้าย	30	3.24	0.66		

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-26 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.117 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังแตกต่างกัน



ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านการพูด การอ่านและการเขียนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสภาพ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.142, 0.083, 0.242 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด การอ่านและการเขียน ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4-27 การเปรียบเทียบรายคู่ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย
โสด	-		
P-value	-		
สมรส	-0.14	-	
P-value	(0.053)	-	
หย่าร้าง/ หม้าย	0.21	0.35*	-
P-value	(0.145)	(0.013)	-

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-27 การเปรียบเทียบรายคู่ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังจำแนกตามสถานภาพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส กับ ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังมากกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ หม้ายมีผลต่างเฉลี่ย 0.35

**สมมติฐานที่ 1.4** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-28 การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพระดับการศึกษา

ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านการฟัง	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.57	1.14	2.870*	0.023
	ปวช/ ม.6	33	3.25	0.72		
	ปวส.	63	3.45	0.78		
	ปริญญาตรี	269	3.22	0.71		
	ปริญญาโท	32	3.50	0.52		
2. ด้านการพูด	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.53	0.80	2.095	0.081
	ปวช/ ม.6	33	3.38	0.78		
	ปวส.	63	3.42	0.81		
	ปริญญาตรี	269	3.26	0.73		
	ปริญญาโท	32	3.50	0.58		
3. ด้านการอ่าน	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	3.17	1.28	2.041	0.088
	ปวช/ ม.6	33	3.47	0.81		
	ปวส.	63	3.26	0.76		
	ปริญญาตรี	269	3.15	0.78		
	ปริญญาโท	32	3.43	0.60		
4. ด้านการเขียน	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.71	0.76	0.860	0.488
	ปวช/ ม.6	33	3.42	0.88		
	ปวส.	63	3.35	0.81		

ตารางที่ 4-28 (ต่อ)

ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
	ปริญญาตรี	269	3.29	0.79		
	ปริญญาโท	32	3.43	0.57		
รวม (n = 400)	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.74	0.77	1.788	0.130
	ปวช/ ม.6	33	3.38	0.72		
	ปวส.	63	3.37	0.73		
	ปริญญาตรี	269	3.23	0.70		
	ปริญญาโท	32	3.46	0.52		

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-28 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.130 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด การอ่านและการเขียนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.81, 0.88, 0.488, 0.130 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด การอ่านและการเขียนไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4-29

ตารางที่ 4-29 การเปรียบเทียบรายคู่ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	ปวช/ ม.6	ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปวช/ ม.3	-				
P-value	-				
ปวช/ ม.6	-0.68	-			
P-value	(0.112)	-			
ปวส.	-0.88*	0.20	-		
P-value	(0.037)	(0.198)	-		
ปริญญาตรี	-0.65	0.03	0.23*	-	
P-value	(0.115)	(0.809)	(0.022)	-	
ปริญญาโท	-0.93*	-0.25	-0.05	-0.28*	-
P-value	(0.031)	(0.166)	(0.758)	(0.038)	-

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-29 การเปรียบเทียบรายคู่ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังจำแนกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปวช/ ม.3 กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวส.พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวช/ ม.3 มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีผลต่างเฉลี่ย 0.88

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปวช/ ม.3 กับ ผู้ที่มีระดับปริญญาโท พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปวช/ ม.3 มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท. มีผลต่างเฉลี่ย 0.93

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. กับผู้ที่มีระดับปริญญาตรี พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการการฟังน้อยกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท. มีผลต่างเฉลี่ย 0.28

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับผู้ที่มีระดับปริญญาโท พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี. มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการการฟังมากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท. มีผลต่างเฉลี่ย 0.23

**สมมติฐานที่ 1.5** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-30 การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ตำแหน่งหน้าที่	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านการฟัง	ธุรกิจฝ่ายขาย	38	3.18	0.13	1.838	0.104
	พนักงานขาย	140	3.30	0.06		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.13	0.10		
	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.41	0.10		
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.46	0.08		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.20	0.09		
2. ด้านการพูด	ธุรกิจฝ่ายขาย	38	3.17	0.12	2.033	0.073
	พนักงานขาย	140	3.36	0.06		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.20	0.09		

ตารางที่ 4-30 (ต่อ)

ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ตำแหน่งหน้าที่	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
3. ด้านการอ่าน	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.46	0.10	2.042	0.072
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.43	0.08		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.13	0.11		
	ธุรการฝ่ายขาย	38	3.13	0.13		
	พนักงานขาย	140	3.30	0.06		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.02	0.10		
4. ด้านการเขียน	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.36	0.10	1.536	0.178
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.31	0.09		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.13	0.10		
	ธุรการฝ่ายขาย	38	3.35	0.12		
	พนักงานขาย	140	3.38	0.07		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.16	0.10		
รวม (n=400)	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.40	0.09	2.004	0.077
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.44	0.11		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.15	0.10		
	ธุรการฝ่ายขาย	38	0.72	0.12		
	พนักงานขาย	140	0.67	0.06		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	0.83	0.09		
	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	0.70	0.09		
	พนักงานแคชเชียร์	42	0.49	0.08		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	0.60	0.09		

จากตารางที่ 4-30 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.077 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.1** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-31 การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	P-value
1. ด้านการฟัง	ชาย	213	3.65	0.74	-1.310	0.191
	หญิง	187	3.74	0.69		
2. ด้านการพูด	ชาย	213	3.68	0.70	-1.070	0.285
	หญิง	187	3.75	0.68		
3. ด้านการอ่าน	ชาย	213	3.58	0.76	-1.402	0.162
	หญิง	187	3.69	0.67		
4. ด้านการเขียน	ชาย	213	3.57	0.77	-1.416	0.158
	หญิง	187	3.68	0.72		
รวม (n = 400)	ชาย	213	3.62	0.69	-1.394	0.164
	หญิง	187	3.71	0.65		

จากตารางที่ 4-31 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ

Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.164 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.2** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-32 การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	อายุ	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านการฟัง	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.65	0.76	2.027	0.090
	25-35 ปี	195	3.79	0.73		
	36-45 ปี	94	3.61	0.85		
	46-55 ปี	59	3.57	0.63		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.53	0.46		
2. ด้านการพูด	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.74	0.68	2.742*	0.028
	25-35 ปี	195	3.82	0.68		
	36-45 ปี	94	3.57	0.76		
	46-55 ปี	59	3.61	0.57		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.61	0.50		



ตารางที่ 4-32 (ต่อ)

ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	อายุ	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
3. ด้านการอ่าน	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.69	0.86	4.081**	0.003
	25-35 ปี	195	3.76	0.68		
	36-45 ปี	94	3.42	0.84		
	46-55 ปี	59	3.53	0.54		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.56	0.50		
4. ด้านการเขียน	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.77	0.85	2.316	0.057
	25-35 ปี	195	3.70	0.70		
	36-45 ปี	94	3.48	0.89		
	46-55 ปี	59	3.57	0.63		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.39	0.55		
รวม (n = 400)	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.71	0.71	2.911*	0.021
	25-35 ปี	195	3.77	0.65		
	36-45 ปี	94	3.52	0.77		
	46-55 ปี	59	3.57	0.55		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.52	0.468		

\*\* P-value < 0.01, \* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-32 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือสามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน โดยที่ผู้ที่มีอายุ 25-35 ปี มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดและการอ่าน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.028, 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

### ด้านการพูดและการอ่านแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังและการเขียนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.090, 0.057 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง และการเขียนไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดและการอ่านไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4-33 การเปรียบเทียบรายคู่ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	-				
P-value	-				
25-35 ปี	-0.08	-			
P-value	(0.550)	-			
36-45 ปี	0.17	0.25**	-		
P-value	(0.217)	(0.004)	-		
46-55 ปี	0.14	0.21*	-0.04	-	
P-value	(0.036)	(0.035)	(0.754)	-	
56 ปี ขึ้นไป	0.13	0.21	-0.04	-0.00	-
P-value	(0.491)	(0.187)	(0.818)	(0.985)	-

\*\* P-value < 0.01, \* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-33 การเปรียบเทียบรายคู่ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดจำแนกตามอายุ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี กับ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี และที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี ไปพบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.004 และ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดมากกว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี และที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีผลต่างเฉลี่ย 0.25 และ 0.21

ตารางที่ 4-34 การเปรียบเทียบรายคู่ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	-				
P-value	-				
25-35 ปี	-0.07	-			
P-value	(0.582)	-			
36-45 ปี	0.26	0.34**	-		
P-value	(0.070)	(0.000)	-		
46-55 ปี	0.16	0.23*	-0.10	-	
P-value	(0.306)	(0.027)	(0.376)	-	
56 ปี ขึ้นไป	0.13	0.20	-0.14	-0.03	-
P-value	(0.538)	(0.232)	(0.426)	(0.849)	-

\*\* P-value < 0.01, \* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-34 การเปรียบเทียบรายคู่ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่านจำแนกตามอายุ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี กับผู้ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี และที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี ไปพบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.000 และ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่านมากกว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี และที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีผลต่างเฉลี่ย 0.34 และ 0.23

**สมมติฐานที่ 2.3** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-35 การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	สถานภาพ	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านการฟัง	โสด	172	3.72	0.79	1.972	0.141
	สมรส	198	3.63	0.64		
	หย่าร้าง/ หม้าย	30	3.89	0.70		
2. ด้านการพูด	โสด	172	3.79	0.76	1.722	0.180
	สมรส	198	3.66	0.62		
	หย่าร้าง/ หม้าย	30	3.68	0.61		
3. ด้านการอ่าน	โสด	172	3.70	0.79	1.833	0.161
	สมรส	198	3.56	0.66		
	หย่าร้าง/ หม้าย	30	3.72	0.67		
4. ด้านการเขียน	โสด	172	3.70	0.81	1.854	0.158
	สมรส	198	3.56	0.71		
	หย่าร้าง/ หม้าย	30	3.53	0.54		
รวม (n = 400)	โสด	172	3.73	0.74	1.589	0.205
	สมรส	198	3.60	0.62		
	หย่าร้าง/ หม้าย	30	3.70	0.58		

จากตารางที่ 4-35 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.205 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-36 การเปรียบเทียบต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านการฟัง	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.93	0.72	1.176	0.321
	ปวช/ ม.6	33	3.65	0.92		
	ปวส.	63	3.73	0.68		
	ปริญญาตรี	269	3.71	0.71		
	ปริญญาโท	32	3.58	0.55		
2. ด้านการพูด	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.80	0.70	2.242	0.064
	ปวช/ ม.6	33	3.85	0.77		
	ปวส.	63	3.80	0.67		
	ปริญญาตรี	269	3.71	0.69		

ตารางที่ 4-36 (ต่อ)

ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
3. ด้านการอ่าน	ปริญญาโท	32	3.58	0.51	1.350	0.251
	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.83	0.73		
	ปวช/ ม.6	33	3.75	0.87		
	ปวส.	63	3.70	0.70		
	ปริญญาตรี	269	3.62	0.73		
4. ด้านการเขียน	ปริญญาโท	32	3.57	0.47	1.779	0.132
	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.83	0.72		
	ปวช/ ม.6	33	3.81	0.78		
	ปวส.	63	3.70	0.74		
	ปริญญาตรี	269	3.60	0.76		
รวม (n = 400)	ปริญญาโท	32	3.51	0.63	1.653	0.160
	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.85	0.71		
	ปวช/ ม.6	33	3.77	0.76		
	ปวส.	63	3.73	0.64		
	ปริญญาตรี	269	3.66	0.68		
	ปริญญาโท	32	3.56	0.50		

จากตารางที่ 4-36 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.160 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.5** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-37 การเปรียบเทียบต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ตำแหน่งหน้าที่	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านการฟัง	ธุรกิจฝ่ายขาย	38	3.60	0.63	2.135	0.060
	พนักงานขาย	140	3.77	0.73		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.57	0.77		
	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.63	0.65		
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.93	0.68		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.60	0.69		
2. ด้านการพูด	ธุรกิจฝ่ายขาย	38	3.56	0.54	1.564	0.169
	พนักงานขาย	140	3.76	0.73		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.60	0.73		
	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.74	0.60		
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.89	0.71		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.70	0.64		
3. ด้านการอ่าน	ธุรกิจฝ่ายขาย	38	3.56	0.62	1.285	0.269
	พนักงานขาย	140	3.71	0.71		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.49	0.89		
	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.60	0.61		
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.75	0.67		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.63	0.67		
4. ด้านการเขียน	ธุรกิจฝ่ายขาย	38	3.62	0.74	0.442	0.819
	พนักงานขาย	140	3.67	0.73		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.54	0.92		

ตารางที่ 4-37 (ต่อ)

ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ตำแหน่งหน้าที่	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.57	0.62		
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.68	0.74		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.64	0.66		
รวม (n = 400)	บุคลากรฝ่ายขาย	38	3.58	0.60	1.298	0.264
	พนักงานขาย	140	3.73	0.67		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.55	0.78		
	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.63	0.57		
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.81	0.64		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.64	0.64		

จากตารางที่ 4-37 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.264 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3.1** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีวิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน



$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-38 การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	P-value
1. ด้านการฟัง	ชาย	213	3.64	0.67	1.172	0.242
	หญิง	187	3.56	0.66		
2. ด้านการพูด	ชาย	213	3.62	0.69	0.408	0.683
	หญิง	187	3.59	0.66		
3. ด้านการอ่าน	ชาย	213	3.56	0.70	0.549	0.583
	หญิง	187	3.52	0.70		
4. ด้านการเขียน	ชาย	213	3.57	0.70	0.310	0.757
	หญิง	187	3.55	0.69		
รวม (n = 400)	ชาย	213	3.60	0.66	0.630	0.529
	หญิง	187	3.55	0.65		

จากตารางที่ 4-38 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.529 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3.2** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-39 การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	อายุ	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านการฟัง	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.71	0.59	0.330	0.858
	25-35 ปี	195	3.58	0.74		
	36-45 ปี	94	3.63	0.60		
	46-55 ปี	59	3.56	0.60		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.60	0.52		
2. ด้านการพูด	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.80	0.57	1.029	0.392
	25-35 ปี	195	3.60	0.73		
	36-45 ปี	94	3.59	0.64		
	46-55 ปี	59	3.51	0.64		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.66	0.52		
3. ด้านการอ่าน	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.65	0.74	0.561	0.691
	25-35 ปี	195	3.55	0.75		
	36-45 ปี	94	3.52	0.64		
	46-55 ปี	59	3.45	0.65		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.64	0.51		
4. ด้านการเขียน	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.76	0.63	0.869	0.483
	25-35 ปี	195	3.54	0.74		
	36-45 ปี	94	3.55	0.69		
	46-55 ปี	59	3.60	0.62		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.64	0.53		

ตารางที่ 4-39 ต่อ

วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	อายุ	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
รวม (n = 400)	ต่ำกว่า 25 ปี	32	3.73	0.59	0.649	0.628
	25-35 ปี	195	3.57	0.72		
	36-45 ปี	94	3.57	0.61		
	46-55 ปี	59	3.50	0.60		
	56 ปี ขึ้นไป	20	3.64	0.51		

จากตารางที่ 4-39 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.628 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3.3** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-40 การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร  
ทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	สถานภาพ	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
1. ด้านการฟัง	โสด	172	3.59	0.72	3.037*	0.049
	สมรส	198	3.57	0.59		
	หย่าร้าง/ หม้าย	30	3.89	0.77		
2. ด้านการพูด	โสด	172	3.63	0.74	5.957**	0.003
	สมรส	198	3.52	0.58		
	หย่าร้าง/ หม้าย	30	3.97	0.80		
3. ด้านการอ่าน	โสด	172	3.58	0.74	5.952**	0.003
	สมรส	198	3.46	0.63		
	หย่าร้าง/ หม้าย	30	3.91	0.79		
4. ด้านการเขียน	โสด	172	3.56	0.76	3.983*	0.019
	สมรส	198	3.51	0.60		
	หย่าร้าง/ หม้าย	30	3.89	0.80		
รวม (n = 400)	โสด	172	3.59	0.71	4.936**	0.008
	สมรส	198	3.52	0.57		
	หย่าร้าง/ หม้าย	30	3.91	0.78		

\*\* P-value < 0.01, \* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-40 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือสามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่าสถานภาพที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.049, 0.003, 0.003, 0.019 และ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_1$

หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังแตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4-41

ตารางที่ 4-41 การเปรียบเทียบรายคู่วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย
โสด	-		
P-value	-		
สมรส	0.02	-	
P-value	(0.798)	-	
หย่าร้าง/หม้าย	-0.30*	-0.32*	-
P-value	(0.023)	(0.015)	-

\* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-41 การเปรียบเทียบรายวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังจำแนกตามสถานภาพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด กับ ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังน้อยกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างเฉลี่ย 0.30

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส กับ ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านฟังน้อยกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างเฉลี่ย 0.32

ตารางที่ 4-42 การเปรียบเทียบรายคู่วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร  
ด้านการพูด จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย
โสด	-		
P-value	-		
สมรส	0.11	-	
P-value	(0.129)	-	
หย่าร้าง/หม้าย	-0.34*	-0.44**	-
P-value	(0.011)	(0.001)	-

\*\* P-value < 0.01, \* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-42 การเปรียบเทียบรายคู่วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดจำแนกตามสถานภาพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด กับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีมีสถานภาพโสด มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดน้อยกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างเฉลี่ย 0.34

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส กับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดน้อยกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายมีผลต่างเฉลี่ย 0.44

ตารางที่ 4-43 การเปรียบเทียบรายคู่วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร  
ด้านการอ่าน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย
โสด	-		
P-value	-		

ตารางที่ 4-43 (ต่อ)

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย
สมรส	0.12	-	
P-value	(0.108)	-	
หย่าร้าง/หม้าย	-0.34*	-0.45**	-
P-value	(0.014)	(0.001)	-

\*\* P-value < 0.01, \* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-43 การเปรียบเทียบรายวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่านจำแนกตามสถานภาพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด กับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่านน้อยกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างเฉลี่ย 0.34

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส กับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่านน้อยกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างเฉลี่ย 0.44

ตารางที่ 4-44 การเปรียบเทียบรายคู่วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย
โสด	-		
P-value	-		
สมรส	0.05	-	
P-value	(0.449)	-	
หย่าร้าง/หม้าย	-0.33*	-0.38**	-
P-value	(0.017)	(0.005)	-

\*\* P-value < 0.01, \* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-44 การเปรียบเทียบรายวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียนจำแนกตามสถานภาพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด กับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียนน้อยกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างเฉลี่ย 0.33

เปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส กับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียนน้อยกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีผลต่างเฉลี่ย 0.44

**สมมติฐานที่ 3.4** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-45 การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพระดับการศึกษา

วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านการฟัง	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.87	0.90	1.172	0.323
	ปวช/ ม.6	33	3.71	0.69		
	ปวส.	63	3.58	0.65		
	ปริญญาตรี	269	3.60	0.68		
	ปริญญาโท	32	3.64	0.50		



ตารางที่ 4-45 (ต่อ)

วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
2. ด้านการพูด	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.80	0.72	1.411	0.230
	ปวช/ ม.6	33	3.73	0.71		
	ปวส.	63	3.57	0.71		
	ปริญญาตรี	269	3.60	0.68		
	ปริญญาโท	32	3.61	0.54		
3. ด้านการอ่าน	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.87	0.76	0.967	0.425
	ปวช/ ม.6	33	3.61	0.79		
	ปวส.	63	3.47	0.74		
	ปริญญาตรี	269	3.56	0.69		
	ปริญญาโท	32	3.58	0.60		
4. ด้านการเขียน	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	3.07	1.01	0.681	0.606
	ปวช/ ม.6	33	3.67	0.70		
	ปวส.	63	3.51	0.69		
	ปริญญาตรี	269	3.56	0.71		
	ปริญญาโท	32	3.58	0.57		
รวม (n = 400)	ต่ำกว่าปวช/ ม.3	3	2.90	0.82	1.081	0.366
	ปวช/ ม.6	33	3.68	0.68		
	ปวส.	63	3.53	0.66		
	ปริญญาตรี	269	3.58	0.66		
	ปริญญาโท	32	3.60	0.54		

จากตารางที่ 4-45 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.366 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3.5** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ที่แตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-46 การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ตำแหน่งหน้าที่	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านการฟัง	ธุรการฝ่ายขาย	38	3.53	0.62	1.327	0.252
	พนักงานขาย	140	3.69	0.68		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.63	0.62		
	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.44	0.62		
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.60	0.70		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.55	0.73		
2. ด้านการพูด	ธุรการฝ่ายขาย	38	3.60	0.61	1.153	0.332
	พนักงานขาย	140	3.68	0.65		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.60	0.69		
	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.43	0.63		
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.62	0.78		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.57	0.71		
3. ด้านการอ่าน	ธุรการฝ่ายขาย	38	3.52	0.68	0.829	0.530
	พนักงานขาย	140	3.63	0.69		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.52	0.67		
	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.44	0.65		
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.54	0.78		

ตารางที่ 4-46 (ต่อ)

วิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ตำแหน่งหน้าที่	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
4. ด้านการเขียน	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.47	0.78	0.866	0.504
	ธุรการฝ่ายขาย	38	3.49	0.63		
	พนักงานขาย	140	3.62	0.69		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.55	0.70		
	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.42	0.64		
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.63	0.78		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.53	0.74		
รวม (n = 400)	ธุรการฝ่ายขาย	38	3.53	0.61	1.043	0.392
	พนักงานขาย	140	3.66	0.65		
	พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ	81	3.57	0.64		
	ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่	57	3.43	0.62		
	พนักงานแคชเชียร์	42	3.60	0.74		
	พนักงานประชาสัมพันธ์	42	3.53	0.71		

จากตารางที่ 4-46 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.392 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-47 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ที่	สมมติฐาน	ผลการ ทดสอบ
1.	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน	
1.1	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
1.2	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
1.3	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
1.4	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
1.5	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
2.	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน	
2.1	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
2.2	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน	สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
2.3	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
2.4	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
2.5	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$

## ตารางที่ 4- 47 (ต่อ)

สมมติฐาน ที่	สมมติฐาน	ผลการ ทดสอบ
3.	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีวิธีในการพัฒนา ทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน	
3.1	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนา ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
3.2	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนา ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
3.3	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการ พัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน	สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
3.4	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
3.5	พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีวิธีการ ในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$

### ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ผลปัญหาการใช้ภาษาและวิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการ Recode ข้อมูลปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการลูกค้า  
ส่วนหน้าเป็น 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่มีปัญหาในระดับมาก – มากที่สุด โดยมีค่า  $\bar{x}$  ระหว่าง 3.51 - 5.00

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด – ปานกลาง โดยมีค่า  $\bar{x}$  ระหว่าง 1.00 - 3.50

ตารางที่ 4-48 การวิเคราะห์วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มที่มีปัญหาด้านการฟัง

วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง	กลุ่มที่มีปัญหาการฟัง มาก-มากที่สุด				กลุ่มที่มีปัญหาการฟัง น้อยที่สุด – ปานกลาง			
	n	$\bar{x}$	SD	ลำดับ	n	$\bar{x}$	SD	ลำดับ
1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการฟังโดยเชิญ ผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกมาสอน ในบริษัท	179	4.56	0.70	1	221	4.06	0.93	1
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการฟังโดยการอบรม กับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก	179	4.10	0.63	3	221	3.79	0.94	2
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยให้บริษัท จัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุ อุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการฟัง เพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	179	2.95	1.19	5	221	3.16	1.03	4
4. ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยให้บริษัท ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้าน การฟัง โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือ ปฏิบัติงานในต่างประเทศ	179	4.16	1.11	2	221	3.50	1.19	3
5. ท่านต้องการฝึกการฟังภาษาอังกฤษ กับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน	179	3.11	1.22	4	221	2.80	1.30	5

จากตารางที่ 4-48 การวิเคราะห์วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มที่มี  
ปัญหาด้านการฟัง วิเคราะห์ระหว่างกลุ่มที่มีปัญหาด้านการฟังที่มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมากถึง  
มากที่สุด กับกลุ่มที่มีปัญหาด้านการฟังที่มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง พบว่ากลุ่ม  
ที่มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟังที่อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ต้องการพัฒนาทักษะ  
การใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง ลำดับที่ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอน  
ในบริษัท ( $\bar{X} = 4.56$ ) ลำดับที่ 2 คือ วิธีการที่ให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้โดยการส่งไปศึกษาดูงาน  
หรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.16$ ) ลำดับที่ 3 วิธีการโดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษา  
จากข้างนอก ( $\bar{X} = 4.10$ ) ลำดับ 4 วิธีการ โดยการฝึกการฟังภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่าง

ทำงาน ( $\bar{X} = 3.11$ ) และลำดับ 5 วิธีการให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการฟังเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ( $\bar{X} = 2.95$ ) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีปัญหาทักษะด้านการฟังที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง ลำดับ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท ( $\bar{X} = 4.06$ ) ลำดับ 2 วิธีการการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก ( $\bar{X} = 3.79$ ) ลำดับ 3 วิธีการให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการฟังโดยการส่งไปศึกษาคูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ ( $\bar{X} = 3.50$ ) ลำดับ 4 วิธีให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการฟังเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ( $\bar{X} = 3.16$ ) และลำดับ 5 วิธีฝึกการฟังภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน ( $\bar{X} = 2.80$ )

ตารางที่ 4-49 การวิเคราะห์วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มที่มีปัญหาด้านการพูด

วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษด้านการพูด	กลุ่มที่มีปัญหาการพูด มาก-มากที่สุด				กลุ่มที่มีปัญหาการพูด น้อยที่สุด – ปานกลาง			
	n	$\bar{x}$	SD	ลำดับ	n	$\bar{x}$	SD	ลำดับ
	1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการพูดโดยเชิญ ผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกมาสอน ในบริษัท	179	4.55	0.70	1	221	3.98	1.02
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการพูดโดยการไป อบรมกับสถาบันสอนภาษาข้างนอก	179	4.11	0.64	3	221	3.79	0.95	2
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ การใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดย ให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้ง วัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการ พูดเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	179	3.02	1.23	5	221	3.20	1.09	4
4. ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยให้ บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ด้านการพูดโดยการส่งไปศึกษาคูงาน หรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ	179	4.15	1.16	2	221	3.48	1.16	3

ตารางที่ 4-49 (ต่อ)

วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษด้านการพูด	กลุ่มที่มีปัญหาการพูด มาก-มากที่สุด				กลุ่มที่มีปัญหาการพูด น้อยที่สุด – ปานกลาง			
	n	$\bar{X}$	SD	ลำดับ	n	$\bar{X}$	SD	ลำดับ
5. ท่านต้องการฝึกการสนทนา ภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงาน ระหว่างทำงาน	179	3.08	1.25	4	221	2.82	1.29	5

จากตารางที่ 4-49 การวิเคราะห์วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มที่มีปัญหาด้านการพูด วิเคราะห์ระหว่างกลุ่มที่มีปัญหาด้านการพูดที่มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมากที่สุด กับกลุ่มที่มีปัญหาด้านการพูดที่มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง พบว่ากลุ่มที่มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูดที่อยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด ลำดับที่ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท ( $\bar{X} = 4.55$ ) ลำดับที่ 2 คือ วิธีการที่ให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.15$ ) ลำดับที่ 3 วิธีการโดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก ( $\bar{X} = 4.11$ ) ลำดับที่ 4 วิธีการโดยการฝึกการพูดภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน ( $\bar{X} = 3.08$ ) และลำดับที่ 5 วิธีการให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการพูดเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ( $\bar{X} = 3.02$ ) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีปัญหาทักษะด้านการพูดที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด ลำดับที่ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท ( $\bar{X} = 3.98$ ) ลำดับที่ 2 วิธีการการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก ( $\bar{X} = 3.79$ ) ลำดับที่ 3 วิธีการให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ ( $\bar{X} = 3.48$ ) ลำดับที่ 4 วิธีการให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการพูดเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ( $\bar{X} = 3.20$ ) และลำดับที่ 5 วิธีการฝึกการพูดภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน ( $\bar{X} = 2.82$ )



ตารางที่ 4-50 การวิเคราะห์วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มที่มีปัญหาด้านการอ่าน

วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการอ่าน	กลุ่มที่มีปัญหาการอ่าน มาก-มากที่สุด				กลุ่มที่มีปัญหาการอ่าน น้อยที่สุด – ปานกลาง			
	n	$\bar{X}$	SD	ลำดับ	n	$\bar{X}$	SD	ลำดับ
1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการอ่านโดยเชิญ ผู้เชี่ยวชาญมาสอนในบริษัท	179	4.50	0.72	1	221	3.91	1.06	1
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษด้านการอ่านโดยการ อบรมกับสถาบันสอนภาษาข้างนอก	179	4.02	0.70	3	221	3.76	0.98	2
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยให้ บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้ง วัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการ อ่านเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วย ตัวเอง	179	3.07	1.26	4	221	3.12	1.05	4
4. ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยให้ บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ด้านการอ่านโดยการส่งไปศึกษาดูงาน หรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ	179	4.03	1.19	2	221	3.41	1.22	3
5. ท่านต้องการฝึกการอ่าน ภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงาน ระหว่างทำงาน	179	3.01	1.21	5	221	2.76	1.29	5

จากตารางที่ 4-50 การวิเคราะห์วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มที่มี  
ปัญหาด้านการอ่าน วิเคราะห์ระหว่างกลุ่มที่มีปัญหาด้านการอ่านที่มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมาก  
ถึงมากที่สุด กับกลุ่มที่มีปัญหาด้านการอ่านที่มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง พบว่า  
กลุ่มที่มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่านที่อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ต้องการพัฒนา  
ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน ลำดับที่ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอน  
ในบริษัท ( $\bar{X} = 4.50$ ) ลำดับที่ 2 คือ วิธีการที่ให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้โดยการส่งไปศึกษาดูงาน  
หรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.03$ ) ลำดับที่ 3 วิธีการโดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษา

จากข้างนอก ( $\bar{X} = 4.02$ ) ลำดับ 4 ให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการอ่านเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ( $\bar{X} = 3.07$ ) และลำดับ 5 วิธีการโดยการฝึกการอ่านภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน ( $\bar{X} = 3.01$ ) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีปัญหาทักษะด้านการอ่านที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน ลำดับ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท ( $\bar{X} = 3.91$ ) ลำดับ 2 วิธีการการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก ( $\bar{X} = 3.76$ ) ลำดับ 3 วิธีการให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ ( $\bar{X} = 3.41$ ) ลำดับ 4 วิธีให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการอ่านเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ( $\bar{X} = 3.12$ ) และลำดับ 5 วิธีฝึกการอ่านภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน ( $\bar{X} = 2.76$ )

ตารางที่ 4-51 การวิเคราะห์วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มที่มีปัญหาด้านการเขียน

วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน	กลุ่มที่มีปัญหาการเขียนมาก - มากที่สุด				กลุ่มที่มีปัญหาการเขียนน้อยที่สุด - ปานกลาง			
	n	$\bar{x}$	SD	ลำดับ	n	$\bar{x}$	SD	ลำดับ
1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียนโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกมาสอนในบริษัท	179	4.46	0.76	1	221	3.99	1.00	1
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียนโดยไปอบรมกับสถาบันสอนภาษาข้างนอก	179	4.02	0.67	3	221	3.71	0.96	2
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการเขียนเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	179	3.03	1.22	4	221	3.14	1.07	4

ตารางที่ 4-51 (ต่อ)

วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษด้านการเขียน	กลุ่มที่มีปัญหาการเขียน มาก-มากที่สุด				กลุ่มที่มีปัญหาการเขียน น้อยที่สุด – ปานกลาง			
	n	$\bar{x}$	SD	ลำดับ	n	$\bar{x}$	SD	ลำดับ
	4. ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยให้ บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ด้านการเขียน โดยการส่งไปศึกษา งานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ	179	4.08	1.22	2	221	3.50	1.16
5. ท่านต้องการฝึกการเขียน ภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่าง ทำงาน	179	2.98	1.22	5	221	2.80	1.34	5

จากตารางที่ 4-51 การวิเคราะห์วิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มที่มี  
ปัญหาด้านการเขียน วิเคราะห์ระหว่างกลุ่มที่มีปัญหาด้านการเขียนที่มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมาก  
ถึงมากที่สุด กับกลุ่มที่มีปัญหาด้านการเขียนที่มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง พบว่า  
กลุ่มที่มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนที่อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ต้องการพัฒนา  
ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน ลำดับที่ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามา  
สอนในบริษัท ( $\bar{X} = 4.46$ ) ลำดับที่ 2 คือ วิธีการที่ให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้โดยการส่งไปศึกษา  
ดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ลำดับที่ 3 วิธีการโดยการอบรมกับสถาบันสอน  
ภาษาจากข้างนอก ( $\bar{X} = 4.02$ ) ลำดับ 4 ให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะ  
พัฒนาทักษะด้านการเขียนเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ( $\bar{X} = 3.03$ ) และลำดับ 5 วิธีการโดย  
การฝึกการเขียนภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน ( $\bar{X} = 2.98$ ) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับ  
กลุ่มที่มีปัญหาทักษะด้านการเขียนที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง ต้องการพัฒนาทักษะ  
ภาษาอังกฤษด้านการเขียน ลำดับ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท  
( $\bar{X} = 3.99$ ) ลำดับ 2 วิธีการการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก ( $\bar{X} = 3.71$ ) ลำดับ 3  
วิธีการให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือ  
ปฏิบัติงานในต่างประเทศ ( $\bar{X} = 3.50$ ) ลำดับ 4 วิธีให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุ  
อุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการเขียนเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ( $\bar{X} = 3.14$ )  
และลำดับ 5 วิธีฝึกการเขียนภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน ( $\bar{X} = 2.80$ )

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า

ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร และ

3. เพื่อเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างสำหรับผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาและตรวจสอบในเรื่องของความถูกต้องและความชัดเจนของคำถาม จากนั้นดำเนินการทดสอบกับพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าของศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม จากนั้นจึงปรับข้อความคำถามเพื่อให้แบบสอบถามเกิดความสมบูรณ์และพร้อมใช้ในการเก็บข้อมูลจริง โดยที่แบบสอบถามทั้งหมดสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งมีค่าความน่าเชื่อถือ (Cronbach's Alpha)  $\alpha$  มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 จากนั้นได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้งก่อนนำไปทำการเก็บข้อมูลพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยการสำรวจ (Survey) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม 2559 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าวิกฤต (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) สรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 7 ส่วนดังนี้

## สรุปผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า เรื่องปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 และเพศหญิง มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75

อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ที่มีมากที่สุด คือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ที่มีมากที่สุด คือสถานภาพสมรส จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ที่มีมากที่สุด คือระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25

ตำแหน่งหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ที่มีมากที่สุด คือมีตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานขาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษหลังการเปิด AEC พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า พบว่าส่วนใหญ่การใช้ทักษะภาษาอังกฤษหลังการเปิด AEC มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ ลำดับที่ 1 ด้านการฟัง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) ลำดับที่ 2 ด้านการพูด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) ลำดับที่ 3 ด้านการเขียน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) และลำดับที่ 4 ด้านการอ่าน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ )

**ส่วนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับ 1 คือปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการพูด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ ) ลำดับ 2 คือ ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการฟัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ ) ลำดับ 3 คือ ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการเขียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) และลำดับ 4 ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการอ่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ )

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า พบว่าความต้องการในการพัฒนา

ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับ 1 คือความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทางการพูดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) ลำดับ 2 คือ ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทางการฟัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) ลำดับ 3 คือ ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทางการอ่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) และลำดับ 4 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทางการเขียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ )

**ส่วนที่ 5** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า พบว่าความต้องการในวิธีการของการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับ 1 คือความต้องการในวิธีการของการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง และด้านการพูด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) ลำดับ 2 คือ ความต้องการในวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) ลำดับ 3 คือ ความต้องการในวิธีการของการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการอ่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ )

**ส่วนที่ 6** ผลการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกันมีปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า การเปรียบเทียบการปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า การเปรียบเทียบการปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ไม่แตกต่างกัน







**สมมติฐานที่ 3.3** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า มีวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า การเปรียบเทียบการมีวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า แตกต่างกัน ดังนี้

วิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านพบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังน้อยกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย และผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังน้อยกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย

**สมมติฐานที่ 3.4** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า มีวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า การเปรียบเทียบการมีวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3.5** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า มีวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า การเปรียบเทียบการมีวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ไม่แตกต่างกัน

**ส่วนที่ 7** การวิเคราะห์ผลปัญหาการใช้การใช้ภาษาและวิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มที่มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟังที่อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง ลำดับที่ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท ( $\bar{X} = 4.56$ ) ลำดับที่ 2 คือ วิธีการที่ให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.16$ ) เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีปัญหาทักษะด้านการฟังที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง ลำดับ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท ( $\bar{X} = 4.06$ ) ลำดับ 2 วิธีการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก ( $\bar{X} = 3.79$ )

กลุ่มที่มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูดที่อยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด ลำดับที่ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท ( $\bar{X} = 4.55$ ) ลำดับที่ 2 คือ วิธีการที่ให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.15$ ) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีปัญหาทักษะด้านการพูดที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด ลำดับ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท ( $\bar{X} = 3.98$ ) ลำดับ 2 วิธีการการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก ( $\bar{X} = 3.79$ )

กลุ่มที่มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน ลำดับที่ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท ( $\bar{X} = 4.50$ ) ลำดับที่ 2 คือ วิธีการที่ให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.03$ ) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีปัญหาทักษะด้านการอ่านที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน ลำดับ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท ( $\bar{X} = 3.91$ ) ลำดับ 2 วิธีการการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก ( $\bar{X} = 3.76$ )

กลุ่มที่มีปัญหาด้านการเขียนที่มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง พบว่า กลุ่มที่มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนที่อยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน ลำดับที่ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท ( $\bar{X} = 4.46$ ) ลำดับที่ 2 คือ วิธีการที่ให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีปัญหาทักษะด้านการเขียนที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน ลำดับ 1 โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท ( $\bar{X} = 3.99$ ) ลำดับ 2 วิธีการการอบรมกับสถาบันสอนภาษาจากข้างนอก ( $\bar{X} = 3.71$ )

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่อง ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้า ส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับระดับปานกลาง โดยมีปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานในการสื่อสาร

โดยการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการพูดเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการฟัง

ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดเป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นด้านการฟัง

วิธีการของการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีต้องการในวิธีการของการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังเป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นด้านการพูด

จากผลการวิจัยที่ได้จากการทดสอบทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 213 คน และเพศหญิง มีจำนวน 187 คน อายุ กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุด คือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 195 คน สถานภาพกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุด คือสถานภาพสมรส จำนวน 198 คน ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุด คือระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 269 คน และตำแหน่งหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุด คือมีตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานขาย จำนวน 140 คน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิชาติ พิทักษ์วงศ์สร (2550) พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เป็นพนักงานบริการส่วนหน้าในศูนย์บริการรถยนต์เป็นเพศชายมากที่สุด อายุอยู่ในช่วง 25-35 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่เป็นพนักงานขาย

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษหลังการเปิด AEC พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า พบว่าส่วนใหญ่การใช้ทักษะภาษาอังกฤษหลังการเปิด AEC มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ ลำดับที่ 1 ด้านการฟัง ลำดับที่ 2 ด้านการพูด ซึ่งสอดคล้อง วิทยา มานะวาณิชเจริญ (2556) ที่ซึ่งภาษาอังกฤษ ได้รับการกำหนดให้เป็น “ภาษาอาเซียน” (ASEAN language) และเป็นเรื่องที่คนไทยในฐานะ “พลเมืองอาเซียน” ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และต้องให้ความสำคัญเน้นย้ำกับการฟังและการพูด

**ส่วนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ ลำดับที่ 1 ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการพูด ลำดับที่ 2 ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทางการฟัง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรอนงค์ ฉลาดสิทธิ์ (2550) พบว่า ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยหลักแล้วนั้น ทักษะที่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ คือทักษะการพูด

และทักษะการฟัง ซึ่งส่วนใหญ่จะมีปัญหาทางด้านนี้ เพราะเป็นทักษะหลักที่ใช้ในการสื่อสาร

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า พบว่าความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ ลำดับที่ 1 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทางการพูด ลำดับที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทางการฟัง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิตยา สุวรรณศรี (2553) พบว่า ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทางการพูดและการฟัง เป็นสองทักษะแรกที่พนักงานมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

**ส่วนที่ 5** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า พบว่าความต้องการในวิธีการของการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ ลำดับที่ 1 ความต้องการในวิธีการของการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟัง และด้านการพูด ลำดับที่ 2 ความต้องการในวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอนงลักษณ์ หนูอินทร์ (2556) พบว่าความต้องการในวิธีการที่ต้องการพัฒนาให้มีความสำคัญที่ด้านการพูดและการฟังเนื่องจากด้านการพูดและการฟังมีความต้องการในการพัฒนามากที่สุด เพราะเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งในการพูดสื่อสารในการทำงาน

#### **ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน**

**วัตถุประสงค์ข้อ 1** เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกันมีปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1** พบว่า เพศ ตำแหน่งหน้าที่ มีปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรอนงค์ ฉลาดสิทธิ์ (2550) ซึ่งพบว่า เพศและตำแหน่งหน้าที่ มีผลต่อปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ คล้าย ๆ กัน จากการที่ต้องพูดคุยกับลูกค้าโดยปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ รองลงมาคือการขาดความรู้ด้านคำศัพท์

ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา มีปัญหาทางด้านทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีปัญหาทางด้านทักษะอ่านน้อยกว่าผู้ที่มีอายุสูงกว่า ซึ่งอาจเกิดจากความรู้อาเซียนทางด้านภาษาอังกฤษ ที่ปัจจุบันการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ มีหลายช่องทางที่ทำให้สามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ง่ายกว่าสมัยก่อน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอรอนงค์ ฉลาดสิทธิ์ (2550) พบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ารู้จักการที่จะศึกษาเพิ่มทักษะการอ่านถือเป็นการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ส่วนผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีปัญหาทางด้านทักษะการฟังมากกว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย ซึ่งอาจเกิดจากการให้ความสำคัญทางด้านฟังมากกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรอนงค์ ฉลาดสิทธิ์ (2550) พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสจะมีปัญหาน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย เนื่องมาจาก ผู้ที่มีสถานภาพสมรสมีโอกาสพัฒนาทักษะทางการฟัง และพัฒนาตนเองมากกว่า ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า มีปัญหาทางด้านทักษะการฟังน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามากกว่า อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าไม่ค่อยได้ใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการทำงาน จึงไม่เกิดปัญหาในการฟัง

**วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2** พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ มีความต้องการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของภานิมา ชชาติพล (2550) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความต้องการในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งทุกปัจจัยส่วนบุคคลล้วนแล้วแต่ต้องการพัฒนาให้ตนเองได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการทำงาน ซึ่งพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าจำเป็นต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง จึงต้องการพัฒนาทักษะของตนเองมากที่สุด

ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ มีความต้องการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านการพูดและการอ่านมากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

มีความสนใจที่จะศึกษา ซึ่งต้องใช้ทักษะด้านอ่านและต้องการที่จะพูดคุยกับต่างชาติ มากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า ซึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของพัชรภรณ์ บุญทามา (2552) พบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าส่วนใหญ่มักจะมีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ทัดเทียมกับคนอื่นได้

**วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อเปรียบเทียบวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 3** พนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3** พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ มีวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริวรรณ เลห์ไมเออร์ (2553) พบว่า วิธีการในการพัฒนาภาษาอังกฤษด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ไม่ต่างกัน เนื่องจากจากวิธีการในการพัฒนา การนำผู้เชี่ยวชาญเข้ามาอบรมให้กับพนักงานเป็นวิธีที่สะดวกต่อการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน นอกจากนี้ Rubin (1990) กล่าวเพิ่มเติมว่า ทักษะการฟังนั้นเป็นพื้นฐานการเรียนรู้ ดังนั้น ผู้เรียนควรเริ่มจากการฟังก่อนแล้วค่อยพัฒนาไปสู่การเรียนรู้ภาษาในทักษะอื่น หากผู้เรียนประสบปัญหาในการฟังอาจจะทำให้การเรียนรู้ภาษาไม่ประสบความสำเร็จได้

ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีวิธีการในการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้ง 4 ด้านในการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษ แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้างมีความต้องการในวิธีการพัฒนาทักษะพื้นฐานทั้งด้านการพูด ด้านการฟัง ด้านอ่าน และด้านเขียนมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด และสมรส อาจเนื่องจากผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง ต้องการการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านด้วยวิธีการที่หลากหลาย มากกว่าสถานภาพโสด และสมรส ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริวรรณ เลห์ไมเออร์ (2553) พบว่า มีวิธีการในการพัฒนาทักษะใช้ภาษาอังกฤษที่ไม่แตกต่างจากผู้ที่มีสถานภาพโสด และสมรส

**ส่วนที่ 7** การวิเคราะห์ผลปัญหาการใช้ภาษาและวิธีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่ากลุ่มที่มีปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดส่วนใหญ่มักต้องการวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท รองลงมาคือ ให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษโดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ ส่วนกลุ่มที่มีปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง ส่วนใหญ่มักต้องการวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง

ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน โดยวิธีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกเข้ามาสอนในบริษัท รองลงมาคือ โดยวิธีการอบรมกับสถาบันสอนภาษาข้างนอก ทั้งนี้เนื่องมาจากกลุ่มที่มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษมากต้องการการพัฒนาอย่างจริงจัง และเพื่อให้สามารถใช้ในการทำงานได้จริง ส่วนกลุ่มที่มีปัญหาน้อยการจัดให้มีการอบรมภายในบริษัทหรือการจัดให้มีการอบรมกับสถาบันข้างนอกบริษัทก็เพียงพอ

### ข้อจำกัดการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ในส่วนประเด็นของการศึกษาปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามให้ผู้ตอบประเมินปัญหาตนเอง ซึ่งคำตอบที่ได้จะขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของผู้ตอบ แต่อย่างไรก็ดี เพื่อให้การวิจัยมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้แจ้งกับกลุ่มตัวอย่างว่าการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ผลในภาพรวม ไม่มีผลต่อสถานะหรือตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ข้อเสนอแนะของการวิจัย

จากการศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขัน หลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า มากที่สุดคือด้านการพูด โดยมีปัญหาในการพูดเนื่องมาจากไม่มีความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ

ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า มากที่สุดคือ ด้านการพูด โดยมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดเพื่อความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ

และวิธีการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมากที่สุดคือ ด้านการฟัง และการพูด โดยมีความต้องการในวิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอนในบริษัท จากผลการวิจัยที่ได้ศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติที่ควรปรับปรุงเพื่อให้มีความแตกต่างจากการปฏิบัติในปัจจุบันดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
  - 1.1 ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

จากปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูดเนื่องจากไม่มีความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ควรส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานได้มีความรู้ในเรื่องของการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานสามารถพูดได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

### 1.2 ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

จากความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยมีความต้องการพัฒนาด้านการพูดเพื่อความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ จึงควรส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด เช่น การส่งพนักงานไปอบรมข้างนอกบริษัท

#### 1.3 วิธีการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

จากวิธีการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านการฟัง และการพูด โดยการจัดให้มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอนในบริษัท เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้การวิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยการจัดให้พนักงานได้ไปอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษยังต่างประเทศจะทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดในการพัฒนา

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 2.1 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด

จัดให้มีการอบรมเพื่อให้ปัญหาของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดลดลง และสามารถพูดได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

### 2.2 ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด

จัดให้มีการอบรมเพื่อให้ปัญหาของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูดลดลง และสามารถพูดได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

### 2.3 วิธีการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

จัดให้มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอนในบริษัท เป็นระยะเวลา 3 เดือน โดยให้พนักงานเข้าเรียน สัปดาห์ละ 3 วัน อาจจะหลังเลิกงาน วันละ 2-3 ชั่วโมง และจัดให้มีการส่งพนักงานไปอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษยังต่างประเทศ โดยให้พนักงานไปอยู่ที่ประเทศที่อบรมเป็นระยะเวลา 2-3 เดือน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเต็มที่ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการมีปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมาเป็นธุรการฝ่ายขาย และพนักงานขาย ดังนั้นการจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้านี้ จึงควรเลือกพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าวก่อนเป็นอันดับแรก



## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด ควรศึกษาเรื่อง ปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูดส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างตรงจุด และผลที่ได้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้
2. ความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด ควรศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ควรศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งให้พนักงานเกิดความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด
3. วิธีการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังและการพูด ควรศึกษาเรื่อง แนวทางรูปแบบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ เพื่อทราบแนวทางที่แท้จริงถึงรูปแบบวิธีการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
4. ควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างศูนย์บริการรถยนต์กลุ่มรถยนต์ยุโรป เพราะพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าของกลุ่มรถยนต์ยุโรปอาจใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้ากลุ่มรถยนต์ญี่ปุ่น

## บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก. (2558). สถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่. เข้าถึงได้จาก [http://apps.dlt.go.th/statistics\\_web/newcar.html](http://apps.dlt.go.th/statistics_web/newcar.html)
- กรมการค้าระหว่างประเทศ. (2556). สรุปภาพรวมการค้าเงินงานของกรมการค้าต่างประเทศ. เข้าถึงได้จาก <http://www.dft.go.th>
- กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2556). กรุงเทพฯ ปัจจุบัน. เข้าถึงได้จาก <http://203.155.220.230/m.info/nowbma/>
- กึ่งแก้ว รัชอินทร์. (2553). แนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร. เข้าถึงได้จาก [http://kingkaew2010.blogspot.com/2010/11/blog-post\\_06.html](http://kingkaew2010.blogspot.com/2010/11/blog-post_06.html)
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์. (2556) ประเทศไทยจะเป็นอย่างไรหลังเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkokbiznews.com>
- ไกรทอง อนันตกุล. (2558). การอ่านภาษาอังกฤษ: การสอนที่เน้นกลวิธีการอ่าน. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 7(1), 232-241.
- คณินนิตย์ อนุโรจน์. (2553). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. เข้าถึงได้จาก <http://.researcher.in.th>
- จิตติพร ไชยรินคำ. (2549). การใช้กิจกรรมที่เน้นกลวิธีการสื่อสาร เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการฟังพูดภาษาอังกฤษและลดความวิตกกังวลของนักเรียนระดับกำลังพัฒนา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิราภรณ์ เกตุแก้ว. (2549). การใช้แผนภาพลำดับความคิดในการพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราภรณ์ อัจฉริยะประสิทธิ์. (2556). การฟัง. เข้าถึงได้จาก <http://teacher.ssru.ac.th>
- จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย. (2555). ก้าวสู่ AEC ... ภาษาอาเซียน จำเป็นจริงหรือ. เข้าถึงได้จาก <http://th.aectourismthai.com/tourismhub/419>.
- เฉลิมพล ณ เชียงใหม่. (2547). การใช้แผนภูมิโน้ตส์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษและการเขียนสรุปความของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ชนิดสิริ ศุภพิมล. (2545). *การพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษและความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยใช้กิจกรรมกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฐะปะนีย์ นาครทรรพ. (2545). *การสอนภาษาไทย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ณัฐวัฒน์ พระงาม. (2555). *การติดต่อสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- ณัฐฉิณี ทินวงษ์. (2554). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐนรี ฤทธิรัตน์. (2557). *ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ณัฐวรรณ นุ่มไส. (2553). *การสำรวจปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของแรงงานไทยในรัฐคูไบประเทศสหรัฐอเมริกา*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดุสิต ขาวเหลือง. (2554). *การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ*. *วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม*, 7(1), 18-32.
- ทวีศักดิ์ ปิ่นทอง. (2554). *การพัฒนาทักษะการเขียน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิตยา สุวรรณศรี (2553). *ปัญหาและความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาครุศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- บุษยมาศ แสงเงิน. (2554). *ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในยุคปัจจุบัน (ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ)*. เข้าถึงได้จาก <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/435681>
- เบญจลักษณ์ มุสิกษณะ. (2553). *พฤติกรรมกรเลือกซื้อเบเกอรี่ของผู้บริโภคในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. *หลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*
- ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (2556). *ประเทศไทยจะเป็นอย่างไรหลังเข้าสู่ประชาคมอาเซียน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.thai-aec.com>

- ประนอม สุรัสวดี. (2545). *กิจกรรมและวิธีสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประดิษฐ์ วังคำ. (2550). *การพัฒนาทักษะการฟัง*. เข้าถึงได้จาก <http://praditt.blogspot.com/2007/09/blog-post.html>
- ประยูร วิรัตน์เกษม. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพะเยา*. ปรินญาโท (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ปิลันธนา ลักษณ์หุต (2554). *ปัญหาและแนวทางพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสิริราชอนุสรณ์ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรชัย เจดามาน. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. เข้าถึงได้จาก <http://www.oknation.net/blog/jedaman/2013/03/29/entry-1>
- พรเพ็ญ พุ่มสะอาด. (2543). *การเปรียบเทียบความเข้าใจในการอ่าน ความสามารถในการเขียน เจตคติต่อการอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนอ่านด้วยเทคนิคการสร้างผังโยงความสัมพันธ์ความหมาย (Semantic Mapping) กับการสอนตามคู่มือครู*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกการมัธยมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชราภรณ์ บุญทามา. (2552). *การใช้กลวิธีการแก้ปัญหาแบบไฮดิล เพื่อส่งเสริมความเข้าใจในการอ่านภาษาอังกฤษและความสามารถในการแก้ปัญหานักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชรานภา พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ก่อสร้าง จำกัด*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภาพิมลชาติพหล. (2550). *ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอ็กโก เอนจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ภูมินทร์ เหลาอำนาจ. (2555). การศึกษาผลสัมฤทธิ์การอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้วิธีการสอนแบบ SQ4R ของนักศึกษาศาขาวิชาการศึกษารัฐบาลอังกฤษชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเรียนการสอน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วรินพร เจริญแล้ว. (2553). การฟัง. เข้าถึงได้จาก <http://www.thaigoodview.com>.
- วิทยา มานะวานิชเจริญ. (2556). เรียนภาษาต่างชาติในไทย เพื่อไปอาเซียน. เข้าถึงได้จาก <http://taamkru.com/th>
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์เน้นสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริรณา จันทร์เปล่ง. (2556). การพัฒนาความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสารคาม.
- ศิริวรรณ เลห์ไมเออร์. (2553). การศึกษาปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของปลัดอำเภอในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สนั่น เถาชาติ. (2555). การสร้างนวัตกรรมใหม่ โดยอาศัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เข้าถึงได้จาก <http://tpa.or.th>
- สุกัญญา อ่อนเทียน. (2553). แผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุจิตรา ชนานันท์. (2552). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ.
- สุนิตย์ ยอดจันทร์. (2552). การพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยใช้ชุดฝึกการเขียนตามคำบอก. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุพจ หุตยา. (2558). การเตรียมการเพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. เข้าถึงได้จาก [http://www.senate.go.th/km\\_senate2/knowledge/2555/KM%20206.pdf](http://www.senate.go.th/km_senate2/knowledge/2555/KM%20206.pdf)
- สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2558). ภาษาอังกฤษของคนไทยอยู่ตรงไหนในอาเซียน. เข้าถึงได้จาก <http://library.stou.ac.th>

- อนงลักษณ์ หนูอินทร์. (2556). *สภาพ ปัญหา ความต้องการและแนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานภาคพื้นบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาภาษาอังกฤษ, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อภิชาติ พิทักษ์วงศ์ศร. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, ศิลปะศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อรอนงค์ ฉลาดสิทธิ์. (2550). *ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกรไทยในอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก*, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรอุมา บุตรมิมุสา. (2555). *การพูด*. เข้าถึงได้จาก <http://fonnoylove.blogspot.com>
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2550). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อัญชลี สติมัน. (2557). *ปัญหาและความต้องการทางภาษาอังกฤษสำหรับนักเทคนิคการแพทย์*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เอกพงษ์ มุสิกเงจริญ. (2558). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. <http://www.clinictech.most.go.th>
- เอกภูธ แก้วทองค. (2556). *การพัฒนาทักษะการเขียน โดยใช้ชุดกิจกรรมการฝึกทักษะการเขียนสำหรับนักศึกษาชั้น ปวช 1*. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ, วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยการสัตหีบ, วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยการสัตหีบ.
- Bilican, S., Kutlu, O., & Yildirim, O. (2012). *The Factors predict the frequency of activities developing students' listening comprehension skills*. Master's thesis, Educational Sciences, Faculty of Educational Sciences, Ankara University.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. (3<sup>rd</sup> ed). New York : John Wiley and Sons
- Harris, P. R. (1990). *High performance leadership: Strategies for maximum career productivity*. Illinois : Scoot, Foresman.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Paulston, C. B. (1979). *Communicative Competence and Language Teaching: Guideline for Communicative Activities*, *RELC Journal Supplement*, (1), 19-21.
- River, W. (1970). *Teaching Foreign Language Skills*. Tokyo: Toppan.

- Rubin, D.( 1990). *Teaching Elementary Language Arts*. (4<sup>th</sup> ed). New Jersey. Prentice Hall International.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Scot, R. S. (1981). *Speaking*”, in *Communication in the Classroom*. Longman Group Ltd.
- Savignon, Sandra. J. (1999). *Communicative Competence Massachusetts: Addison – Wesley*.
- Ur, P. (1986). *Discussions that work*. Cambridge University Press., 121 p.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



## วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัด

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC

ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย

ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการทำงานนิพนธ์

ในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

---

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทน  
จำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. สถานประกอบการของท่าน

เป็นศูนย์บริการรถยนต์ยี่ห้อ .....

สาขา.....

2. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 25

2. 25 - 35 ปี

3. 36 - 45 ปี

4. 46 - 55 ปี

5. 56 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/ หม้าย



ส่วนที่ 3 ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า  
ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ท่านมีระดับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ มาก-น้อยเพียงใด	ระดับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านการฟัง</b>					
1.1 ท่านมีปัญหาในการฟังคำสั่ง หรือ คำพูดจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน					
1.2 ท่านมีปัญหาในการฟังคำพูดจากลูกค้า					
1.3 ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจากไม่มี ความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ					
1.4 ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจาก ข้อจำกัดด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย					
1.5 ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจาก การไม่มีความชำนาญในการแยกเสียง หนัก-เบาและสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษ					
1.6 ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจาก สำเนียงของผู้พูดที่แตกต่างกัน					
1.7 ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจาก ท่านไม่มีความมั่นใจในตัวเอง					
1.8 ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจาก คู่สนทนาพูดประโยคที่เร็วเกินไป					
1.9 ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจาก การเชื่อมต่อเสียงในประโยคของคู่สนทนา					
1.10 ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจาก ไม่สามารถจับประเด็นที่คู่สนทนาพูดได้					
<b>2. ด้านการพูด</b>					
2.1 ท่านมีปัญหาในการพูดกับหัวหน้างาน หรือ เพื่อนร่วมงาน					
2.2 ท่านมีปัญหาในการพูดกับลูกค้า เวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ					

ท่านมีระดับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ มาก-น้อยเพียงใด	ระดับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.3 ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจากไม่มีความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ					
2.4 ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย					
2.5 ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจากไม่มีความชำนาญในการแยกเสียงหนัก-เบาและสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษ					
2.6 ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจากไม่สามารถพูดโต้ตอบกับคู่สนทนาเป็นประโยคที่มีความยาวได้					
2.7 ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจากปัญหาในการออกเสียงพยัญชนะ และสระในภาษาอังกฤษ					
2.8 ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจากท่านไม่มีความมั่นใจในตัวเอง					
2.9 ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจากปัญหาสำเนียงการพูดภาษาอังกฤษของตัวเอง					
2.10 ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจากการใช้เวลานาน ในการแปลประโยคจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ					
<b>3. ด้านการอ่าน</b>					
3.1 ท่านมีปัญหาในการอ่าน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน					
3.2 ท่านมีปัญหาในการอ่าน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษจากลูกค้า					
3.3 ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจากไม่มีความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ					

ท่านมีระดับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ มาก-น้อยเพียงใด	ระดับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.4 ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจาก ข้อจำกัดด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย					
3.5 ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจาก การใช้คำศัพท์แสดงที่ใช้ในประโยค					
3.6 ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจาก การไม่มีความชำนาญในเรื่องของโครงสร้าง ประโยค					
3.7 ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจาก ในกรณีที่ประโยคมีความซับซ้อนมากเกินไป					
3.8 ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจาก ไม่สามารถสรุปใจความสำคัญของสิ่งที่อ่านได้					
<b>4. ด้านการเขียน</b>					
4.1 ท่านมีปัญหาในการเขียน e-mail หรือ เอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษกับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน					
4.2 ท่านมีปัญหาในการเขียน e-mail หรือ เอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษกับลูกค้า					
4.3 ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจาก ไม่มีความชำนาญในหลักไวยากรณ์ ภาษาอังกฤษ					
4.4 ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจาก ข้อจำกัดด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย					
4.5 ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจาก การใช้คำศัพท์แสดงที่ใช้ในประโยค					
4.6 ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจาก การไม่มีความชำนาญในเรื่องของโครงสร้าง ประโยค					
4.7 ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจาก ในกรณีที่ประโยคมีความซับซ้อนมากเกินไป					

ท่านมีระดับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ มาก-น้อยเพียงใด	ระดับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.8 ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจาก ไม่สามารถเขียนสรุปใจความสำคัญของสิ่งที่ อ่านได้					

ส่วนที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการ  
ลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ท่านมีระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษมาก-น้อยเพียงใด	ระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านการฟัง</b>					
1.1 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการฟังคำสั่ง หรือคำพูดจากหัวหน้างาน					
1.2 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการฟังคำพูดจากลูกค้า					
1.3 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการฟัง ในส่วนของหลักไวยากรณ์ ภาษาอังกฤษ					
1.4 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการฟังในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องงานหรือธุรกิจ					
1.5 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการฟัง เพื่อความชำนาญในการ แยกเสียงหนัก-เบาและสูง-ต่ำในคำ ภาษาอังกฤษ					
1.6 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการฟัง เพื่อการฟังที่มาจากสำเนียง ของผู้พูดที่แตกต่างกัน					
1.7 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการฟัง เพื่อสร้างความมั่นใจในตัวเอง					

ท่านมีระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษมาก-น้อยเพียงใด	ระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.8 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการฟัง เพื่อสร้างความชำนาญในกรณี ที่คู่สนทนาพูดประโยคที่เร็วเกินไป					
1.9 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการฟัง เพื่อสร้างความชำนาญในกรณีที่มี มีการเชื่อมต่อเสียงในประโยคของคู่สนทนา					
1.10 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการฟังให้สามารถจับประเด็นที่คู่ สนทนาพูดได้					
<b>2. ด้านการพูด</b>					
2.1 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการพูดกับหัวหน้างาน หรือ เพื่อน ร่วมงาน					
2.2 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการพูดกับลูกค้า เวลาที่ลูกค้าเข้ามา ใช้บริการ					
2.3 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการพูดเพื่อความชำนาญในหลัก ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ					
2.4 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการพูด ส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวกับ เรื่องงานที่รับผิดชอบ					
2.5 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการพูด เพื่อความชำนาญในการแยก เสียงหนัก-เบาและสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษ					
2.6 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการพูด เพื่อให้สามารถพูดโต้ตอบ กับคู่สนทนาเป็นประโยคที่มีความยาวได้					
2.7 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการพูด เพื่อการออกเสียงพยัญชนะ และสระในภาษาอังกฤษ					



ท่านมีระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษมาก-น้อยเพียงใด	ระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.8 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการพูด เพื่อสร้างความมั่นใจในตัวเอง					
2.9 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการพูดเพื่อปรับปรุงสำเนียงการพูด ภาษาอังกฤษของตัวเอง					
2.10 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการพูด ปรับปรุงการแปลงประโยคจาก ภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษถูกต้องตามหลัก ไวยากรณ์					
<b>3. ด้านการอ่าน</b>					
3.1 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการอ่าน e-mail หรือ เอกสารที่เป็น ภาษาอังกฤษจากหัวหน้างาน หรือเพื่อร่วมงาน					
3.2 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการอ่าน e-mail หรือ เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษจากลูกค้า					
3.3 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการอ่าน เพื่อความชำนาญในหลัก ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ					
3.4 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการอ่าน ในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องงาน					
3.5 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการอ่านเพื่อการอ่านคำศัพท์แสดง ที่ใช้ในประโยคภาษาอังกฤษ					
3.6 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะอ่าน เพื่อความชำนาญในเรื่องของ โครงสร้างประโยค					
3.7 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะอ่าน เพื่อการอ่านประโยคที่มีความ ซับซ้อนมากขึ้นไป					

ท่านมีระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษมาก-น้อยเพียงใด	ระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.6 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะอ่าน เพื่อความชำนาญในเรื่องของ โครงสร้างประโยค					
3.7 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะอ่าน เพื่อการอ่านประโยคที่มีความ ซับซ้อนมากขึ้นไป					
3.8 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะอ่านเพื่อสามารถสรุปใจความสำคัญ ของสิ่งที่อ่านได้					
<b>4. ด้านการเขียน</b>					
4.1 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการเขียน e-mail หรือ เอกสารที่เป็น ภาษาอังกฤษกับหัวหน้างาน หรือเพื่อร่วมงาน					
4.2 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการเขียน e-mail หรือเอกสารที่เป็น ภาษาอังกฤษกับลูกค้า					
4.3 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการเขียนเพื่อความชำนาญใน หลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ					
4.4 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการเขียนในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องงาน					
4.5 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการเขียน เพื่อการเขียนคำศัพท์แสดง ที่ใช้ในประโยคภาษาอังกฤษ					
4.6 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการเขียน เพื่อความชำนาญในเรื่อง ของโครงสร้างประโยค					
4.7 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการเขียน เพื่อสามารถเขียนประโยคที่มี ความซับซ้อนมากขึ้น					

ท่านมีระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษมาก-น้อยเพียงใด	ระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.8 ท่านมีความต้องการในการพัฒนา ทักษะการเขียน เพื่อสามารถเขียนสรุป ใจความสำคัญได้					

ส่วนที่ 5 วิธีการในพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้า  
ส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ท่านมีความต้องการวิธีการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษในแต่ละวิธีมาก-น้อยเพียงใด	ระดับวิธีการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านการฟัง</b>					
1.1 ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการฟังโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอนใน บริษัท					
1.2 ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการฟังโดยการอบรมกับสถาบันสอน ภาษาจากข้างนอก					
1.3 ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยให้บริษัทจัด แหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะ พัฒนาทักษะด้านการฟังเพื่อให้สามารถ เรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง					
1.4 ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยให้บริษัทส่งเสริม การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการฟังโดยการ ส่งไปศึกษาคูงานหรือปฏิบัติงานใน ต่างประเทศ					
1.5 ท่านต้องการฝึกการฟังภาษาอังกฤษกับ เพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน					

ท่านมีความต้องการวิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในแต่ละวิธีมาก-น้อยเพียงใด	ระดับวิธีการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>2. ด้านการพูด</b>					
2.1 ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอกมาสอนในบริษัท					
2.2 ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดโดยการไปอบรมกับสถาบันสอนภาษาข้างนอก					
2.3 ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการพูดเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง					
2.4 ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ					
2.5 ท่านต้องการฝึกการสนทนาภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน					
<b>3. ด้านการอ่าน</b>					
3.1 ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่านโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอนในบริษัท					
3.2 ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่านโดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษาข้างนอก					
3.3 ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการอ่านเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง					

ท่านมีความต้องการวิธีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในแต่ละวิธีมาก-น้อยเพียงใด	ระดับวิธีการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.4 ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยให้บริษัท ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ					
3.5 ท่านต้องการฝึกการอ่านภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน					
<b>4. ด้านการเขียน</b>					
4.1 ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากข้างนอก มาสอนในบริษัท					
4.2 ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยไปอบรมกับสถาบันสอนภาษาข้างนอก					
4.3 ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการเขียนเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง					
4.4 ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยให้บริษัท ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ					
4.5 ท่านต้องการฝึกการเขียนภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน					

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

**ภาคผนวก ข**

การทดสอบดัชนีความสอดคล้อง (IOC)



แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น  
เครื่องมือในการวิจัย (วิจัยเชิงปริมาณ)

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ

ดร. อร. สิริมา วัฒนศิริ

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

1 / 5 / 2559

### แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

**ชื่อเรื่องงานนิพนธ์** ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขัน  
หลังการเปิดAEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์  
ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร

**ชื่อผู้วิจัย** นางสาวนฤมล ชูดวง

**รหัสประจำตัว** 57710106

**นิสิตหลักสูตร**  สาขาบริหารธุรกิจ การจัดการธุรกิจโลก (GBM รุ่น 4)

**หมายเลขโทรศัพท์** 089-402-2235

**E-mail** jueing\_na@hotmail.com

**อาจารย์ที่ปรึกษา** ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์

#### ข้อมูลเบื้องต้น

##### 1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือการฟัง ด้าน  
การพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทน  
จำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น  
เครื่องมือในการวิจัย (วิจัยเชิงปริมาณ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ  
.....  
ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ  
.....



### แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

**ชื่อเรื่องงานนิพนธ์** ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขัน  
หลังการเปิดAEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์  
ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร

**ชื่อผู้วิจัย** นางสาวนฤมล ชูดวง

**รหัสประจำตัว** 57710106

**นิสิตหลักสูตร**  สาขาบริหารธุรกิจ การจัดการธุรกิจโลก (GBM รุ่น 4)

**หมายเลขโทรศัพท์** 089-402-2235

**E-mail** jueing\_na@hotmail.com

**อาจารย์ที่ปรึกษา** ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์

#### ข้อมูลเบื้องต้น

##### 1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือการฟัง ด้าน  
การพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทน  
จำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร





แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น  
เครื่องมือในการวิจัย (วิจัยเชิงปริมาณ)

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ  
ดร.อภิชาต นรเศรษฐ์

ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ  
30 / ๒๕๖ / 2559

### แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขัน  
หลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์  
ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้วิจัย นางสาวนฤมล ชูดวง

รหัสประจำตัว 57710106

นิสิตหลักสูตร  สาขาบริหารธุรกิจ การจัดการธุรกิจโลก (GBM รุ่น 4)

หมายเลขโทรศัพท์ 089-402-2235

E-mail jueing\_na@hotmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือการฟัง ด้าน  
การพูด ด้านการอ่าน และด้านการเขียนของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้าศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทน  
จำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร

- ไปดูเกณฑ์ของ AEC  
- มีบทความใน AEC ฉบับที่ 2558  
- ภาษาอังกฤษใน AEC / ฉบับที่ 2558  
- ตามแนวทาง AEC ฉบับที่ 2558  
- ภาษาอังกฤษใน AEC

**ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง  
ของวัตถุประสงค์ (ค่า IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ**

ชื่อเรื่อง : ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขต กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ ดังรายนามต่อไปนี้

1. ดร. มาลัย กรแก้วสมนึก

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ดร. ภัทรี พิธีศักดิ์

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชนิ เมธิโยธิน

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัย ได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อยกว่า 0.66 ดังตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ดังนี้

-1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ 1 หมายถึง สอดคล้อง

ลำดับ	ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร</b>							
1	สถานประกอบการของท่าน เป็นศูนย์บริการรถยนต์ยี่ห้อ..... สาขา.....	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2	เพศ <input type="checkbox"/> 1.ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3	อายุ <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 2. 25 – 35 ปี <input type="checkbox"/> 3. 36 – 45 ปี <input type="checkbox"/> 4. 46 – 55 ปี <input type="checkbox"/> 5. 56 ปีขึ้นไป	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
4	สถานภาพ <input type="checkbox"/> 1. โสด <input type="checkbox"/> 2. สมรส <input type="checkbox"/> 3. หย่าร้าง/ หม้าย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
5	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1. ต่ำว่า ปวช/ ม.3 <input type="checkbox"/> 2. ปวช/ ม.6 <input type="checkbox"/> 3. ปวส. <input type="checkbox"/> 4.ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 5.ปริญญาโท <input type="checkbox"/> 6.ปริญญาเอก	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
6	ตำแหน่งหน้าที่ <input type="checkbox"/> 1. ธุรกิจฝ่ายขาย <input type="checkbox"/> 2. พนักงานขายรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 3. พนักงานที่ปรึกษาด้านบริการ <input type="checkbox"/> 4. ผู้เชี่ยวชาญด้านอะไหล่ <input type="checkbox"/> 5. พนักงานแคชเชียร์ <input type="checkbox"/> 6. พนักงานประชาสัมพันธ์ <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
ส่วนที่ 2 ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการ รถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร							
<b>1. ด้านการฟัง</b>							
1.1	ท่านมีปัญหาในการฟังคำสั่ง หรือคำพูด จากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.2	ท่านมีปัญหาในการฟังคำพูดจากลูกค้า	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.3	ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจากไม่มี ความชำนาญในหลักไวยากรณ์ ภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.4	ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจาก ข้อจำกัดด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.5	ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจากการ ไม่มีความชำนาญในการแยกเสียง หนัก-เบาและสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.6	ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจาก สำเนียงของผู้พูดที่แตกต่างกัน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.7	มีปัญหาในการฟัง เนื่องจากท่าน ไม่มีความมั่นใจในตัวเอง	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
1.8	ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจากคู่ สนทนาพูดประโยคที่เร็วเกินไป	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.9	ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจากการ เชื่อมต่อเสียงในประโยคของคู่สนทนา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.10	ท่านมีปัญหาในการฟัง เนื่องจาก ไม่สามารถจับประเด็นที่คู่สนทนาพูดได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
<b>2. ด้านการพูด</b>							
2.1	ท่านมีปัญหาในการพูดกับหัวหน้างาน หรือ เพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.2	ท่านมีปัญหาในการพูดกับลูกค้า เวลาที่ ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ/ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
2.3	ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจาก ไม่มีความชำนาญในหลักไวยากรณ์ ภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.4	ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจาก ข้อจำกัดด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.5	ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจากการ ไม่มีความชำนาญในการแยกเสียงหนัก- เบาและสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
2.6	ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจากไม่ สามารถพูดได้ตรงกับคู่สนทนาเป็น ประโยคที่มีความยาวได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.7	ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจาก ปัญหาในการออกเสียงพยัญชนะ และ สระในภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.8	ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจากท่าน ไม่มีความมั่นใจในตัวเอง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.9	ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจาก ปัญหาสำเนียงการพูดอังกฤษของท่าน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
2.10	ท่านมีปัญหาในการพูด เนื่องจากการ ใช้เวลานาน ในการแปลประโยคจาก ภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
<b>3. ด้านการอ่าน</b>							
3.1	ท่านมีปัญหาในการอ่านจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์หรือ เอกสารที่เป็น ภาษาอังกฤษจากหัวหน้างาน หรือเพื่อน ร่วมงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.2	ท่านมีปัญหาในการอ่านจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์หรือ เอกสารที่เป็น ภาษาอังกฤษจากลูกค้า	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.3	ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจากไม่มี ความชำนาญในหลักไวยากรณ์อังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
3.4	ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจาก ข้อจำกัดด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.5	ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจาก การใช้คำศัพท์แสดงที่ใช้ในประโยค	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.6	ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจาก ไม่มีความชำนาญในเรื่องของโครงสร้าง ประโยค	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
3.7	ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจาก ในกรณีที่ประโยคมีความซับซ้อนมาก เกินไป	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.8	ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจาก ไม่สามารถสรุปใจความสำคัญของ สิ่งที่อ่านได้	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
<b>4. ด้านการเขียน</b>							
4.1	ท่านมีปัญหาในการเขียนจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์หรือเอกสารที่เป็น ภาษาอังกฤษกับหัวหน้างานหรือเพื่อน ร่วมงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.2	ท่านมีปัญหาในการเขียนจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์หรือเอกสารเป็น ภาษาอังกฤษกับลูกค้า	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.3	ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจาก ไม่มีความชำนาญในหลักไวยากรณ์ ภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.4	ท่านมีปัญหาในการอ่าน เนื่องจาก ข้อจำกัดด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น รู้คำศัพท์น้อย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.5	ท่านมีปัญหาในการเขียน เนื่องจาก การใช้คำศัพท์แสดงที่ใช้ในประโยค	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
4.6	ท่านมีปัญหในการเขียน เนื่องจาก การไม่มีความชำนาญในเรื่องของ โครงสร้างประโยค	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
4.7	ท่านมีปัญหในการเขียน เนื่องจาก ในกรณีที่ประโยคมีความซับซ้อนมาก เกินไป	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
4.8	ท่านมีปัญหในการเขียนเนื่องจาก ไม่สามารถเขียนสรุปใจความสำคัญ ของสิ่งที่อ่าน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
<b>ส่วนที่ 3 ความต้องการในพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร</b>							
<b>1. ด้านการฟัง</b>							
1.1	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การฟังคำสั่ง หรือคำพูดจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.2	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การฟังคำพูดจากลูกค้า	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.3	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การฟัง ในส่วนของหลักไวยากรณ์ ภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.4	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การฟังในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องงานหรือธุรกิจได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.5	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การฟัง เพื่อความชำนาญในการแยกเสียง หนัก-เบาและสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
1.6	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การฟัง เพื่อการฟังที่มาจากสำเนียงของผู้ พูดที่แตกต่างกัน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.7	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การฟัง เพื่อสร้างความมั่นใจในตัวเอง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
1.8	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟัง เพื่อสร้างความชำนาญในกรณีที่คู่สนทนาพูดประโยคที่เร็วเกินไป	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.9	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟัง เพื่อสร้างความชำนาญในกรณีที่มีการเชื่อมต่อเสียงในประโยคของคู่สนทนา	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
1.10	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟังให้สามารถจับประเด็นที่คู่สนทนาพูดได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
<b>2. ด้านการพูด</b>							
2.1	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดกับหัวหน้างาน หรือ เพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.2	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดกับลูกค้า เวลาที่ถูกคำเข้ามาใช้บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.3	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดเพื่อความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.4	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด ส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.5	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด เพื่อความชำนาญในการแยกเสียงหนัก-เบาและสูง-ต่ำในคำภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.6	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด เพื่อให้สามารถพูดได้ตอบกับคู่สนทนาเป็นประโยคที่มีความยาวได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.7	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด เพื่อการออกเสียงพยัญชนะ และสระในภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	



ลำดับ	ข้อความถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
2.8	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด เพื่อสร้างความมั่นใจในตัวเอง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.9	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดเพื่อปรับปรุงสำเนียงการพูดภาษาอังกฤษของตัวเอง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.10	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด ปรับปรุงการแปลงประโยคจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
<b>3. ด้านการอ่าน</b>							
3.1	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือ เอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.2	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือ เอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษจากลูกค้า	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.3	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการอ่าน เพื่อความชำนาญในหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.4	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการอ่าน ในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.5	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะอ่านเพื่อการอ่านคำศัพท์แสดงที่ใช้ในประโยคภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.6	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะอ่านเพื่อความชำนาญในเรื่องของโครงสร้างประโยค	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
3.7	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะอ่าน เพื่อการอ่านประโยคที่มีความซับซ้อนมากขึ้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
3.8	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ อ่านเพื่อสามารถสรุปใจความสำคัญ ของสิ่งที่อ่านได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
<b>4. ด้านการเขียน</b>							
4.1	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือ เอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษกับ หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.2	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือ เอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษกับลูกค้า	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.3	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การเขียนเพื่อความชำนาญในหลัก ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.4	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การเขียนในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.5	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การเขียน เพื่อการอ่านคำศัพท์แสดง ที่ใช้ในประโยคภาษาอังกฤษ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.6	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การเขียน เพื่อความชำนาญ ในเรื่องของโครงสร้างประโยค	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.7	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การเขียน เพื่อสามารถในการเขียน ประโยคที่มีความซับซ้อนมากขึ้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.8	ท่านมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ การเขียน เพื่อสามารถเขียนสรุปใจความ สำคัญของสิ่งที่อ่านได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
<b>ส่วนที่ 4 วิธีการในพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า</b>							
<b>ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขตกรุงเทพมหานคร</b>							
1.1	ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอนในบริษัท	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
1.2	ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยการไปอบรมกับสถาบันสอนภาษาข้างนอก	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.3	ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการพูด เพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.4	ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
1.5	ท่านต้องการฝึกการสนทนาภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
<b>2. ด้านการฟัง</b>							
2.1	ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอนในบริษัท	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
2.2	ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษาข้างนอก	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.3	ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการฟังเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
2.4	ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยให้บริษัท ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการพูด โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.5	ท่านต้องการฝึกการฟังภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
<b>3. ด้านการอ่าน</b>							
3.1	ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
3.2	ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยการอบรมกับสถาบันสอนภาษาข้างนอก	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.3	ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยให้บริษัท จัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการอ่าน เพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
3.4	ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยให้บริษัท ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน โดยการส่งไปศึกษาดูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.5	ท่านต้องการฝึกการอ่านภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	
<b>4. ด้านการเขียน</b>							
4.1	ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสอนในบริษัท	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.2	ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยการไปอบรมกับสถาบันสอนภาษาข้างนอก	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ลำดับ	ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน IOC	แปลผล	หมายเหตุ
		1	2	3			
4.3	ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยให้บริษัทจัดแหล่งพัฒนาเรียนรู้รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่จะพัฒนาทักษะด้านการเขียน เพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.4	ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยให้บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านการเขียน โดยการส่งไปศึกษาคูงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.5	ท่านต้องการฝึกการเขียนภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	

ภาคผนวก ค  
ผลการตรวจอักษรวิสุทธิ์

# ผลการตรวจอักษราวิสุทธิ

## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 25, 2016 at 14:48 PM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
264552	Jun 25, 2016 at 14:48 PM	57710106@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	6. บทที่ 1.docx	Completed	0.00 %

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 25, 2016 at 14:48 PM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
264553	Jun 25, 2016 at 14:48 PM	57710106@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	7. บทที่ 2 .docx	Completed	0.71 %

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	การศึกษาปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทักษะและระดับความรู้ของทักษะภาษาอังกฤษของปัสต้าเอโอในจังหวัดขอนแก่นกลุ่มประชากรคือปัสต้าเอโอที่ปฏิบัติงานในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 285 คนกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย Simple Random Sampling จำนวน 164 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ชนิดคือ 1 .แบบสอบถามปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมีลักษณะให้ตรวจสอบรายการ Check list และข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 2 แบบทดสอบวัดความรู้	ศิริวรรณ เลหาไมเออร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	0.71 %

### Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการในการพัฒนาทักษะและระดับความรู้ของทักษะภาษาอังกฤษของปัสต้าเอโอในจังหวัดขอนแก่นกลุ่มประชากรคือปัสต้าเอโอที่ปฏิบัติงานในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 285 คนกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย Simple Random Sampling จำนวน 164 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ชนิดคือ 1 .แบบสอบถามปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมีลักษณะให้ตรวจสอบรายการ Check list และข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 2 แบบทดสอบวัดความรู้	ศิริวรรณเลหาไมเออร์การศึกษาปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของปัสต้าเอโอในจังหวัดขอนแก่นปริญาตศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยมีการศึกษา 2553 ที่ปรึกษาริทยานินธ์:ดร.กอบกาญจน์กัปตพลและผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.พงษ์เทพบุญเรือง 182 หน้าบทคัดย่อการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1 )ศึกษาปัญหาทักษะภาษาอังกฤษของปัสต้าเอโอในจังหวัดขอนแก่น 2 )ศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของปัสต้าเอโอในจังหวัดขอนแก่น 3 )ศึกษาระดับความรู้และทักษะภาษาอังกฤษของปัสต้าเอโอในจังหวัดขอนแก่นกลุ่มประชากรคือปัสต้าเอโอที่ปฏิบัติงานในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 285 คนกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ( Simple Random Sampling )จำนวน 164 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ชนิดคือ 1 .แบบสอบถามปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมีลักษณะให้ตรวจสอบรายการ ( Check list ) และข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า ( Rating Scale ) 2 .แบบทดสอบวัดความรู้ทักษะภาษาอังกฤษใช้ระดับความรู้และทักษะภาษาอังกฤษผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ( Descriptive Statistics ) ได้แก่ค่าร้อยละค่าคะแนนเฉลี่ย ( X ) และค่า

### Plagiarism Checking Report

Created on Jun 25, 2016 at 14:49 PM

#### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
264554	Jun 25, 2016 at 14:49 PM	57710106@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	8. บทที่ 3.docx	Completed	0.00 %

#### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

### Plagiarism Checking Report

Created on Jun 25, 2016 at 14:49 PM

#### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
264555	Jun 25, 2016 at 14:49 PM	57710106@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	9. บทที่ 4.docx	Completed	0.00 %

#### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

### Plagiarism Checking Report

Created on Jun 25, 2016 at 14:49 PM

#### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
264556	Jun 25, 2016 at 14:49 PM	57710106@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	10. บทที่ 5.docx	Completed	0.00 %

#### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				



ภาคผนวก ง  
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ ๖๖๒๗.๓/ว ๒๒๖๑

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๓

๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานนิพนธ์

เรียน ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า

ตามที่ นางสาวณมล ชูดวง รหัสนิสิต ๕๗๗๑๐๑๐๖ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก รุ่นที่ ๔ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ "ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี ดร.ศรีธยา เลิศพุทธรักษ์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นต้องขออนุญาตเผยแพร่เก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของท่านทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำงานนิพนธ์ดังกล่าว

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ ขออนุญาตให้นำนิสิตของวิทยาลัยฯ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาแก่ผู้ถือหนังสือ คือ นางสาวณมล ชูดวง นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก รุ่นที่ ๔ ศูนย์บางแสนเบอร์ติดต่อ ๐๘๙ - ๔๐๒๒๒๓๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายไพรินทร์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รักษาการแทน  
คณบดีวิทยาลัยพณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๑๒



ที่ ศธ ๖๖๒๗.๑/ว ๒๒๖๑

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานนิพนธ์  
เรียน ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายศูนย์บริการรถยนต์ออนด้า

ตามที่ นางสาวนฤมล ชูดวง รหัสนิสิต ๕๗๗๑๐๑๐๖ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก รุ่นที่ ๔ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ "ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของท่านทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำงานนิพนธ์ดังกล่าว

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตของวิทยาลัยฯ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาแก่ผู้ถือหนังสือ คือ นางสาวนฤมล ชูดวง นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก รุ่นที่ ๔ ศูนย์บางแสนเบอร์ติดต่อ ๐๘๙ - ๔๐๒๒๒๓๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายไพรินทร์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รักษาการแทน  
คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๑๒



ที่ ศธ ๖๖๒๗.๑/ว ๒๒๖๑

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานนิพนธ์  
เรียน ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายศูนย์บริการรถยนต์นิสสัน

ตามที่ นางสาวณมล ชูดวง รหัสนิสิต ๕๗๗๑๐๑๐๖ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก รุ่นที่ ๔ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ "ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี ดร.ศรีณยา เลิศพุทธรักษ์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของท่านทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำงานนิพนธ์ดังกล่าว

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตของวิทยาลัยฯ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาแก่ผู้ถือหนังสือ คือ นางสาวณมล ชูดวง นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก รุ่นที่ ๔ ศูนย์บางแสนเบอร์ติดต่อ ๐๘๙ - ๔๐๒๒๒๓๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายไพรินทร์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิชาการแทน  
คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๑๒



ที่ ศธ ๖๖๒๗.๑/ว ๒๒๖๑

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานนิพนธ์

เรียน ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายศูนย์บริการรถยนต์มาสด้า

ตามที่ นางสาวณมล ชูดวง รหัสนิสิต ๕๗๗๑๐๑๐๖ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก รุ่นที่ ๔ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ "ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี ดร.ศรีธยา เลิศพุทธรักษ์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของท่านทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำงานนิพนธ์ดังกล่าว

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตของวิทยาลัยฯ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาแก่ผู้ถือหนังสือ คือ นางสาวณมล ชูดวง นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก รุ่นที่ ๔ ศูนย์บางแสนเบอร์ติดต่อ ๐๘๙ - ๔๐๒๒๒๓๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายไพรินทร์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิชาการแทน  
คณบดีวิทยาลัยพณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๓๓๒



ที่ ศธ ๖๖๒๗.๑/ว ๒๒๖๑

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานนิพนธ์

เรียน ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายศูนย์บริการรถยนต์มิตซูบิชิ

ตามที่ นางสาวนฤมล ชูดวง รหัสนิสิต ๕๗๗๑๐๑๐๖ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก รุ่นที่ ๔ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ "ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการแข่งขันหลังการเปิด AEC ของพนักงานบริการลูกค้าส่วนหน้า ศูนย์บริการรถยนต์ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี ดร.ศรีธยา เลิศพุทธรักษ์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของท่านทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำงานนิพนธ์ดังกล่าว

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตของวิทยาลัยฯ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาแก่ผู้ถือหนังสือ คือ นางสาวนฤมล ชูดวง นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก รุ่นที่ ๔ ศูนย์บางแสนเบอร์ติดต่อ ๐๘๙ - ๔๐๒๒๒๓๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายไพรินทร์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิชาการแทน  
คณบดีวิทยาลัยพณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๕๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๕๙๐๐ ต่อ ๑๑๒