


ปัญหาและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานไทย: กรณีศึกษา  
บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)

ณัฐญา หุ่นน้อย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
สิงหาคม 2561  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา  
วิทยานิพนธ์ของ ญัฐญา หุ่นน้อย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์


  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ เจตนจำลอง)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ดร. ญัฐภัทร พัฒนา)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


  
..... ประธาน  
(ดร. วไลพร ฉายา)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ เจตนจำลอง)

  
..... กรรมการ  
(ดร. ญัฐภัทร พัฒนา)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทชญา มหาจันทร์)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญรอด บุญเกิด)

วันที่ ๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2561

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับสำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ เจตน์จำลอง ที่ปรึกษาหลัก ดร.ณัฐภัทร พัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ประจำภาควิชาภาษา ตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดร. วไลพร ฉายา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทชญา มหาจันทร์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ Miss Jenna Rashel Buendia และ Mr. Nicholas John Dunning อาจารย์ ประจำภาควิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้คำแนะนำ แก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ และ Mr. Goh Yin Hou พร้อมทั้ง เพื่อนชาวอินเดียและชาวอเมริกัน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการ บันทึกเสียงเพื่อให้เครื่องมือในการทดสอบในงานวิจัยชิ้นนี้สมบูรณ์มากขึ้น นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จาก นายชัยพร เกียรตินันท์วิมล ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร บริษัท บิซิเนสออนไลน์ จำกัด (มหาชน) (BOL) ตลอดจนพี่ เพื่อน และน้องพนักงานบริษัท บิซิเนสออนไลน์ จำกัด (มหาชน) (BOL) ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา รวมทั้งญาติพี่น้องคนอื่น ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือ และ สนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา ที่มีส่วนให้กำลังใจพร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ของวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแค่ บุพการี บुरพอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและ ประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

ณัฐญา หุ่นน้อย

56920738: สาขาวิชา: ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร; ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร)

คำสำคัญ: ความสามารถในการพูด/ ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษ/ พนักงานบริษัท BOL

ัญญา หุ่น้อย: ปัญหาและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานไทย: กรณีศึกษา บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) (PROBLEMS AND ENGLISH SPEAKING ABILITIES OF THAI EMPLOYEES: A CASE STUDY OF BUSINESS ONLINE PUBLIC COMPANY LIMITED). คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: สมบูรณ์ เจตน์จำลอง, Ph.D., ญัฐภัทร พัฒนา, ศศ.ด., 70 หน้า. ปี 2561.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและรวบรวมปัญหาเกี่ยวกับการพูดภาษาอังกฤษและวัดระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงาน รวมทั้งเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษทางด้านความคล่องแคล่วและการเชื่อมโยง การใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ และการออกเสียงของพนักงานบริษัท บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) (BOL) จำนวน 12 คน (40%) จากพนักงาน บริษัท BOL ที่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในการทำงาน จากแผนกประชาสัมพันธ์ ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการ ฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษ และใช้แบบทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ (Speaking test) ตามเกณฑ์การให้คะแนนของ IELTS ผลการวิจัยปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานทั้ง 12 คนพบว่า ทุกคนมีปัญหา การไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดในชีวิตประจำวัน (100%) การไม่มีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ (66%) การไม่รู้คำศัพท์ (50%) การไม่รู้ไวยากรณ์ (25%) และการไม่มีความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับสินค้าและบริการ (25%) และผลการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ พบว่า โดยรวมแล้วความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท BOL อยู่ในระดับเริ่มต้น เมื่อแยกตามแผนก พนักงานแผนกบริการมีระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอยู่ระดับ 4 คือ สามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่วและเข้าใจภาษาที่ซับซ้อน แต่อาจมีข้อผิดพลาดหรือใช้ภาษาไม่เหมาะสมบ้าง พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์ และแผนกขายมีระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ที่ระดับ 3 คือ รู้และเข้าใจแบบกว้าง ๆ ในสถานการณ์ที่คุ้นเคยเท่านั้น มีการหยุดชะงักบ่อย พนักงานแผนกวิเคราะห์ธุรกิจมีระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอยู่ระดับต่ำสุด ระดับที่ 2 คือ ไม่สามารถสื่อสารเป็นเรื่องราวพูดได้เป็นคำ ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารได้เฉพาะคำศัพท์ที่คุ้นเคยเท่านั้น

56920738: MAJOR: ENGLISH FOR COMMUNICATION; M.A.  
(ENGLISH FOR COMMUNICATION)

KEYWORDS: ENGLISH SPEAKING ABILITIES/ PROBLEMS OF ENGLISH SPEAKING/  
BOL STAFF

NUTTAYA HOONNOI: PROBLEMS AND ENGLISH SPEAKING ABILITIES OF  
THAI EMPLOYEES: A CASE STUDY OF BUSINESS ONLINE PUBLIC COMPANY  
LIMITED. ADVISORY COMMITTEE: SOMBOON CHETCHUMLONG, Ph.D., NATTAPAT  
PATTANA, D.A., 70 P. 2018.

The purposes of this study were to investigate the problems and English speaking abilities and compare the English speaking abilities of fluency and coherence, lexical resource, grammatical range and accuracy and pronunciation among Business Online Public Company Limited (BOL) staff. Participants were 12 persons (40%) recruited through a stratified random sampling technique from Operator, Sales, Customer Service and Business Analysis Departments. An interview was used for investigating the problems of their English speaking. A speaking test was employed for data collection and the International English Language Testing System (IELTS) was used as a marking rubric was used. Results showed that the problems of the participants were lacking chances to use English (100%), lack of confidence and afraid to speak wrong (66%), insufficient vocabulary (50%), grammar (25%) and limited English knowledge of their products and services (25%). Moreover, the majority of English speaking abilities of BOL staff was at the beginning level. The English speaking abilities of Operator Department and Sales Department were at level 3 meaning that they could give only simple responses and were frequently unable to convey basic messages. Those from Customer Service Department were at level 4 meaning that they were fluent in speaking, understand the complex sentence and may lose coherence at times. Participants from Business Analysis Department were level 2 meaning that they could not communicate and could not produce basic sentences.

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษ มีบทบาทสำคัญต่อหลากหลายอาชีพ (สุนิดา ปานดำรงสถิตย์, 2556) ในยุคที่มีการแข่งขันสูง และมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านข่าวสาร เทคโนโลยี วิทยาการใหม่ ๆ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับประชาคมโลก เพื่อรับรู้ แลกเปลี่ยน และค้าขายระหว่างกันจึงมีความสำคัญยิ่ง (กมลวรรณ โดมศรีฟ้า, 2551) ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบการชาวไทยจะต้องพูดภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสาร และสามารถแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมในเวทีสากลได้ (องอาจ ผู้จำเริญ และหจก. ชูเพ็ญ, 2559) หากผู้ประกอบการมีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษไม่เพียงพอ อาจจะทำให้การสื่อสารเกิดข้อผิดพลาด (Selinker, 1972)

ผู้ประกอบการชาวไทยมักประสบปัญหาทางการพูดสื่อสารกับชาวต่างชาติ เช่น การที่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์ในการบริการลูกค้า ไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า การขาดความรู้ด้านคำศัพท์ (พิมพ์จินดา อากาส, ระพีพร ฐิตตะคุโน และศุภรัตน์ ทศนสิทธิ์, 2556) ขาดประสบการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ ไม่มีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ (จริยา กักดี, ภาวิณี ยอดอ่อน และรินดา บินสมะ, 2556) การศึกษาวิจัยวิธีการสื่อสารความหมายกับเจ้าของภาษาให้เข้าใจมากยิ่งขึ้นจะช่วยให้ผู้พูดและผู้ฟังเข้าใจได้ถูกต้องชัดเจน และสามารถทำให้การสนทนาดำเนินไปอย่างราบรื่น (Tarone, 1981)

ปัจจุบันประเทศไทยมีชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนทำธุรกิจในประเทศไทยจำนวนมาก ทำให้คนไทยจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการประกอบธุรกิจทางการค้า การผลิต เทคโนโลยี อุตสาหกรรมต่าง ๆ การท่องเที่ยว และการติดต่อสื่อสาร หรือการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ (วันทนีย์ กองเขียว, 2552) จึงมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความจำเป็นในการวัดความสามารถ และปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษพูดสื่อสารจำนวนมาก โดยสามารถแบ่งออกตามประเภทอาชีพต่าง ๆ เช่น งานวิจัยของ ปุณวิรัช ทองแดง (2552) ศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรสาธารณสุขในการให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินชาวต่างชาติ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลอุดรดิตต์ อานนท์ ไชยสุริยา (2552) ศึกษาเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมีในภาคตะวันออกของประเทศไทย ฐมนต์ปวีร์ เพชรรัตน์ (2555) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อประเมินตำราเรียนในการ

ฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานสายงานปีโตรเลียมนอกชายฝั่ง สุนิดา ปานดำรงสถิตย์ (2556) ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจ โรงแรม จังหวัด ปทุมธานี สุกิตา กภาพสินธุ์ และนิสากร จารุมณี (2558) ศึกษาเรื่อง ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และงานวิจัยของ กฤษณะ โหมยชุนหนันท์ (2559) ศึกษาเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของวิศวกรไทย: กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จะเห็นได้ว่าการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ภาษาอังกฤษมีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นต่อภาครัฐและภาคเอกชนในการพูดติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะภาคเอกชนจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษพูดสื่อสารเพื่อดำเนินธุรกิจและให้บริการกับชาวต่างชาติ และมีผู้วิจัยหลายท่านที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญ ความต้องการ ความสามารถและปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของคนไทย การวิจัยนี้จึงพยายามจะศึกษาระดับความสามารถและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานชาวไทยในสาขาวิชาชีพด้านการให้บริการข้อมูลติดต่อสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติในบริษัทที่มีชาวต่างชาติทำงานร่วมกับคนไทยและมีสาขาอยู่ต่างประเทศ ซึ่งบริษัทดังกล่าวจะพิจารณาคู่มือที่ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อเข้าทำงาน และดำเนินการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารขึ้น โดยเฉพาะ ประเภทธุรกิจนำเข้า-ส่งออก ตำแหน่งพนักงานฝ่ายขาย พนักงานฝ่ายบริการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Lougheed, 2013)

การที่พนักงานไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษ หรือพูดภาษาอังกฤษแล้วเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันทั้งสองฝ่าย อาจทำให้เกิดความเสียหายทางหน้าที่การงาน รายได้ และธุรกิจได้ ซึ่งมีผู้วิจัยไว้เกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายคนในหลายบริษัท เช่น บริษัทซีเวลด์เอ็นจิเนียริง แอน คอนสตรัคชั่น จำกัด จังหวัดสงขลา (วิศสุตา แสงทอง, วิศุมิตรา ใจสมุทร และเดชนี มีเดช, 2556) บริษัทโอภิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด (วันทนา ชื่นฤทัย, 2554) บริษัท ไทย ยูเนี่ยน จำกัด (Thanasontikool, 2006) และบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พื้นที่บริเวณสีลม (นลิน สีมะเสถียร โสภณ และบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ, 2556) อีกทั้งได้มีการสำรวจความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของคนไทยพบว่า มีเพียงร้อยละ 10 จากประชากรทั้งหมดเท่านั้นที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ และอยู่ที่อันดับที่ 5 ของประเทศในภูมิภาคอาเซียนอีกด้วย (อรพรรณ ฤทธิมัน และบัลลังก์ โรหิตเสถียร, 2559) ตัวอย่างบริษัทที่กำหนดให้พนักงานพูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักก็คือ บริษัทคาสเซ่แปซิฟิก ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อนร่วมงานในบริษัท ก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้น (ประภัสสร สระโพธิทอง, 2554) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไปทำงานต่างประเทศ ก็มีการกำหนดคุณสมบัติทางด้านภาษาอังกฤษ ไว้เช่นกัน

ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสาร ในหลาย ๆ ประเทศจะมีการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษและใช้เกณฑ์คะแนนของ IELTS (International English Language Testing System) ในการพิจารณารับเข้าทำงาน ซึ่งมีงานวิจัยจากต่างประเทศจำนวนมากที่ใช้การทดสอบภาษาอังกฤษด้วย IELTS โดยเฉพาะด้านการพูดด้วยคะแนนของ IELTS เช่น งานวิจัยการใช้ IELTS เป็นเกณฑ์คัดเลือกในการเข้าประเทศออสเตรเลีย, นิวซีแลนด์, แคนาดา และ อังกฤษ (Merrifield, 2008) การใช้ IELTS เป็นเกณฑ์ในการเข้าทำงานอย่างมืออาชีพ กรณีการเป็นครูฝึกอบรมในต่างประเทศ (Murray, Cross & Cruickshank, 2011) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของพยาบาลต่างประเทศ (Sedgwick, Garner & Vicente-Macia, 2013)

จากประสบการณ์การทำงานที่บริษัท บิซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) (Business Online Public Company Limited: BOL) บริษัท BOL เป็นบริษัทที่ให้บริการข้อมูลพื้นฐานบริษัท งบการเงิน และวิเคราะห์ข้อมูลบริษัทต่าง ๆ ในประเทศไทยที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ทางออนไลน์ อีกทั้งข้อมูลบริษัทที่อยู่ในประเทศต่างๆด้วยเช่นกัน และเป็นบริษัทหนึ่งที่มีชาวต่างชาติทำงานอยู่ที่ประเทศไทยและมีบริษัทต่างชาติที่ร่วมลงทุนด้วย คือ Duns and Bradstreet (D&B) ซึ่งมีสาขาอยู่ทั่วโลก เป็นบริษัทที่ให้บริการข้อมูล การประเมิน วิเคราะห์ กำหนดเครดิตบริษัทต่าง ๆ ในแต่ละประเทศพร้อมทั้งเป็นบริษัทที่ทั่วโลกยอมรับและเชื่อถือ ทำให้มีทั้งเพื่อนร่วมงานต่างชาติที่อยู่ประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ อีกทั้งยังมีลูกค้าต่างชาติเป็นจำนวนมาก และลูกค้าภายในประเทศที่มีการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล ซึ่งแผนกที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ คือ แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ เพราะแผนกประชาสัมพันธ์เป็นแผนกที่ต้องรับโทรศัพท์จากลูกค้าเป็นแผนกแรก ต้องสอบถามข้อมูลจากปลายสายและตอบสนองความต้องการเบื้องต้นของลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ ในกรณีที่ลูกค้าต่างชาติ แผนกประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษโต้ตอบกับลูกค้าชาวต่างชาติทางโทรศัพท์ แผนกที่สองคือ แผนกขาย เป็นแผนกที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษติดต่อกับลูกค้าต่างชาติและชาวไทยที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษอยู่เป็นประจำ เพื่ออธิบายสินค้าและบริการของบริษัท BOL ให้ลูกค้าต่างชาติเข้าใจ และเสนอขาย เจรจาต่อราคา พร้อมทั้งทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของบริษัท แผนกที่สามคือ แผนกบริการ เป็นแผนกที่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นประจำ ทั้งด้านการพูดและเขียน เพราะต้องอธิบายสินค้าและบริการ แก้ปัญหา ประสานงานระหว่างลูกค้าและแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายนอกและภายในบริษัทผ่านโทรศัพท์ อีเมล และเว็บไซต์ แผนกสุดท้ายที่จำเป็นต้องใช้



ภาษาอังกฤษ คือ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ เป็นแผนกที่ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล งบการเงิน และ การทำรายงานวิเคราะห์ทางธุรกิจ

ตลอดระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ผู้วิจัยได้สังเกตพนักงานทั้ง 4 แผนกพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้น ของแผนกประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ คือ การพูดได้ตอบด้วย ภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ที่ผิดพลาด ทำให้ส่งผลกระทบต่อและเกิดความเสียหายต่อการให้บริการ ภายลักษณะของบริษัท โอกาสในการทำธุรกิจหรือการร่วมลงทุน จากชาวต่างชาติล่าช้า และความ ไม่พึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติ ดังนั้นผู้วิจัยได้ปรึกษาทางผู้บริหารของบริษัท BOL ได้ขอแนะนำ ในการแก้ปัญหา คือ ให้ดำเนินการสอบถามถึงปัญหาการพูดภาษาอังกฤษและวัดความสามารถใน การพูดภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ของพนักงานแผนกประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัญหาและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษทาง โทรศัพท์ของพนักงานทั้ง 4 แผนก เพื่อหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาศักยภาพความสามารถใน การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL และจัดอบรมพนักงานทางด้าน การพูดภาษาอังกฤษ ด้านความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษของสินค้าและบริการของบริษัท BOL

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและรวบรวมปัญหาเกี่ยวกับการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ พนักงานบริษัท BOL ในแผนกประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ
2. เพื่อวัดระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL ในแผนกประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ
3. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษทางด้านความคล่องแคล่วและ การเชื่อมโยง การใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ และการออกเสียงของพนักงานบริษัท BOL ในแผนก ประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ เพื่อทราบถึงความแตกต่างของ ลักษณะงานว่ามีผลต่อความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท BOL หรือไม่

### คำถามการวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัยเพื่อหาคำตอบจากการศึกษาปัญหาและ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL 3 ข้อ ดังนี้

1. พนักงาน บริษัท BOL แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ ธุรกิจ มีปัญหาเกี่ยวกับการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านใดบ้าง

2. พนักงาน บริษัท BOL แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระดับใด

3. พนักงาน บริษัท BOL แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผู้วิจัยคาดว่าผลที่ได้จากการศึกษางานวิจัย จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานบริษัทเอกชนที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารทั้งภายนอก ภายในบริษัท และการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางโทรศัพท์ โดยผู้วิจัยได้สรุปประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 3 ข้อ ดังนี้

1. ผลการวิจัยจะนำไปสู่การแก้ไข พัฒนาศักยภาพ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงาน บริษัท BOL แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ ให้ดียิ่งขึ้น

2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการอบรม และพัฒนาทักษะการพูดของบริษัท BOL แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ

3. เป็นแนวทางการพัฒนาพนักงานทางด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษกับบริษัทต่าง ๆ ที่ดำเนินธุรกิจออนไลน์ การให้บริการข้อมูลออนไลน์และติดต่อกับลูกค้าต่างชาติทางโทรศัพท์

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะสำหรับการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และง่ายต่อการศึกษาปัญหาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL ดังนี้

ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง การพูดภาษาอังกฤษโต้ตอบทางโทรศัพท์กับชาวต่างชาติด้วย 6 วัตถุประสงค์ คือ การ โอนสายให้ลูกค้า การรับฝากข้อความ การสอบถามเรื่องสินค้าและบริการ การรับเรื่องข้อร้องเรียน การใช้งานระบบ การโทรศัพท์ติดต่อผิบริษัท

แบบสัมภาษณ์ หมายถึง การสอบถามและโต้ตอบระหว่างผู้วิจัยและพนักงานบริษัท BOL แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ จำนวน 12 คน เพื่อศึกษาปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางโทรศัพท์ของพนักงานบริษัท BOL

แบบวัดความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ หมายถึง การวัดความสามารถในการพูด  
ภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์กับชาวต่างชาติด้วย 6 วัตถุประสงค์ข้างต้น เพื่อวิเคราะห์และให้คะแนน  
ตามเกณฑ์คะแนนของ IELTS โดยมีผู้เชี่ยวชาญที่เป็นเจ้าของภาษาเป็นผู้ตรวจสอบและให้คะแนน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอตามลำดับดังนี้ คือ

1. ความหมายของการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
2. ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
3. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
4. การวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ
  - 4.1 แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ
  - 4.2 เกณฑ์การวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ
5. แบบทดสอบการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ
  - 5.1 การวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษด้วย IELTS
  - 5.2 เกณฑ์การให้คะแนนของ IELTS
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายของการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ให้ผู้ฟัง ได้รับรู้และเข้าใจจุดมุ่งหมายในการพูดของผู้พูด โดยขณะที่ผู้พูดพูดจะเกิดการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับผู้ร่วมสนทนา ทักษะการพูดจึงเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็น สำหรับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน อีกทั้งการพูดยังมีความเกี่ยวเนื่องกันกับทักษะการฟัง อ่าน และเขียนอีกด้วย (ชูวพร ตันตระกูล, 2555) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยทางด้านภาษาหลายท่าน ได้ให้แนวคิดและนิยามความหมายของการพูดเพื่อการสื่อสารไว้ดังต่อไปนี้

Finochiaro and Brumfit (1983) ให้ความหมายของการพูดว่า การพูดเป็นปฏิกริยาที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างสิ่งที่พูด สถานการณ์ของการพูด การปรับเปลี่ยนการพูดให้เหมาะสม การใช้คำพูดตามกฎเกณฑ์ไวยากรณ์ ความหมาย และวัฒนธรรมให้เหมาะสม รวมทั้งความไวต่อการรับรู้การเปลี่ยนแปลงของกลุ่มสนทนา การพูดของผู้พูดต้องส่งสาร โดยใช้ภาษาที่เหมาะสม มีการเน้นเสียง การออกเสียงสูง เสียงต่ำ และการแสดงสีหน้าท่าทางเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความหมายที่ผู้พูดพูดถึง

Byrne (1986) ได้ศึกษาและให้ความหมายของ การพูดเพื่อการสื่อสารว่า มี 2 แบบ คือ เป็นทักษะของการรับสาร (Receptive skill) และผลิตสาร (Productive skill) ของผู้พูด การส่งรหัส (Encode) เป็นหน้าที่ของผู้พูด เพราะผู้พูดต้องการสื่อถึงเจตนาและบอกความต้องการ ในทางตรงกันข้าม ผู้ฟังจะทำหน้าที่ถอดรหัส (Decode) หรือแปลความหมายของสารนั่นเอง อีกทั้งยังหมายถึงลักษณะ ความซ้ำซ้อน (Redundant) ของภาษาพูด และความรู้ของระบบภาษา เช่น เสียงสูงเสียงต่ำในประโยค เสียงหนักเบาในคำ และความเข้าใจในท่าทางของผู้พูด ทั้งหมดนี้เป็นเครื่องช่วยทำให้การแปล ความหมายของผู้พูด ไปยังผู้ฟัง

Brown (1993) กล่าวว่า การพูดคือ กระบวนการรับและส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องระหว่าง บุคคลอย่างน้อยตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป การพูดจะไม่มี ความหมายและไม่เกิดการติดต่อสื่อสารขึ้น หากผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจเรื่องราวที่พูดหรือจุดประสงค์ของการพูดจากผู้ส่งสาร ดังนั้น การพูด สื่อสารจะต้องมีความหมายทั้ง 2 ฝ่าย คือ ทั้งผู้ฟังและผู้พูด

Croft (2004) ได้นิยามความหมายของการพูดสื่อสารว่าเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความคิด ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรือมากกว่านั้น การสื่อสารเป็นปฏิกริยาสัมพันธ์ ทางสังคมที่สื่อความหมายผ่านระบบสัญลักษณ์ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่าง บุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่มโดยใช้สัญลักษณ์ สัญลักษณ์ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน

พรสวรรค์ สีป้อ (2550) ได้ให้ความหมายว่า การพูด คือ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในสังคม เป็นการสื่อสารทางวาจาของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ต่างฝ่ายต่างมีจุดประสงค์ที่จะสื่อ ความหมายของตัวเอง และต่างฝ่ายก็ต้องตีความสิ่งที่ตนเองได้ฟัง ดังนั้น จุดประสงค์ของทักษะ การพูด คือ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องสามารถพูดให้ผู้อื่นเข้าใจ หลีกเลี่ยงการทำให้ผู้ฟังสับสนเนื่องจากการออกเสียงผิด ไวยากรณ์ผิด ใช้คำผิดหรือไม่เหมาะสม นอกจากนั้นยังต้อง พูดให้เหมาะสมกับสังคมและวัฒนธรรมด้วย

การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ของผู้พูดให้ผู้ฟังได้รับรู้และเข้าใจจุดมุ่งหมายในการพูดภาษาอังกฤษของผู้พูด โดยขณะที่ผู้พูดพูดก็ จะเกิดการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับผู้ร่วมสนทนา ทักษะการพูดจึงเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็น สำหรับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และการทำงาน อีกทั้งการพูดยังมีความเกี่ยวเนื่องกันกับทักษะ การฟัง อ่าน และเขียนอีกด้วย (ฐวพร ดันตระกูล, 2555) หลาย ๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ได้หันมาให้ความสำคัญในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรของตนเอง ซึ่งได้มีการกำหนดคุณสมบัติในการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงาน และมีนโยบายในการ ปรับค่าตอบแทนให้เพิ่มมากขึ้นสำหรับพนักงานที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ดังที่กล่าว มาข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญสำหรับคนไทยอย่างมากในการใช้พูด

ติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน และ การทำงาน (วันดี ศรีสวัสดิ์, 2556)

จากความหมายของการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหมายถึง การสื่อความหมายตามความคิด และความต้องการของผู้สื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้สื่อสารต้องคำนึงถึงการออกเสียง การเน้นเสียง รูปแบบทางภาษา การเลือกใช้ศัพท์สำนวน ที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ บทบาททางสังคม รวมทั้งภาษาท่าทางที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งลักษณะดังกล่าวอยู่ในกระบวนการสื่อสาร โดยที่ผู้พูดจะต้องถ่ายทอดความคิดความรู้สึกออกมาเป็นรหัสของภาษาหรือเป็นคำพูดให้ผู้อื่นเข้าใจ

### ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้าข้อมูล พบว่า มีงานวิจัยและบทความจำนวนมากที่ได้การศึกษเกี่ยวกับปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของคนไทย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

จากการจัดอันดับการใช้ภาษาอังกฤษ (English proficiency index) ที่แบ่งระดับทักษะภาษาอังกฤษออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับสูงมาก ระดับสูง ระดับปานกลาง ระดับต่ำ และระดับต่ำมาก ผลปรากฏว่า ประเทศไทยถูกจัดอันดับอยู่ที่ 56 จากจำนวนทั้งหมด 72 ประเทศ ซึ่งอยู่ในระดับที่ต่ำมาก (EF Education First, 2017) ซึ่งเป็นการวัดผลจากการทดสอบความสามารถทางภาษาอังกฤษจำนวน 950,000 คน ในปี 2558 กลุ่มประเทศยุโรปทางตอนเหนือยังคงครองแชมป์ความเชี่ยวชาญทางภาษามากที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ อีกทั้ง ทาง EF สรุปผลไว้ว่าภาษาอังกฤษเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับชีวิตที่ดีขึ้น การมีทักษะภาษาอังกฤษที่เชี่ยวชาญสูง จำนำมาซึ่งรายรับที่สูงขึ้น ไปจนถึงคุณภาพชีวิตที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน (ผลวัดความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษทั่วโลก เนเธอร์แลนด์จัดอันดับ 1 ด้านไทยติดอันดับที่ 56, 2559) และสาเหตุที่ทำให้คนไทยไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ หรือพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้น้อย คือ การขาดแรงจูงใจในการใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาราชการของประเทศไทย ทำให้คนไทยไม่สนใจที่จะเรียนรู้ หรือใช้ภาษาอังกฤษในการพูด อีกทั้ง การที่คนไทยสนใจหรือสามารถพูดภาษาอังกฤษได้นั้น ก็เป็นเฉพาะแค่บางอาชีพ บางบริษัทเท่านั้นที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดกับชาวต่างประเทศ (อรพรรณ ฤทธิ์มั่น และบัลลังก์ โรหิตเสถียร, 2559)

สาเหตุหลักที่คนไทยเรียนภาษาอังกฤษมาตั้งแต่เด็ก ๆ แล้วไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ คือ เรื่องหลักไวยากรณ์ จำได้เล็กน้อย ภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาหลัก หรือภาษาพ่อภาษาแม่ เข้าชั้นต้นสน คำศัพท์เยอะ ไม่คุ้นเคย ดังนั้น ปัญหาที่คนไทยไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษ (เนตรปรีชา ชุมไชโย, 2545) คือ 1. การไม่มีเวลาฝึกฝนในการพูดภาษาอังกฤษ ขี้เกียจฝึกฝน ไม่ซ้อมพูด ไม่ตั้งใจ

ไม่มูมานะอดทนเพียรพยายามในการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งการฝึกฝนสม่ำเสมออย่างเป็นประจำจะทำให้สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ 2. การยึดติดกับความเคยชินตั้งแต่ดั้งเดิม ไม่ยอมทำในสิ่งที่ไม่เคยทำ เพราะเกิดจากการเงินอายุ ไม่กล้าที่จะทำ ไม่กล้าพูด ไม่กล้าออกเสียง สำเนียงให้เหมือนฝรั่ง กลัวออกเสียงผิด 3. การไม่รู้คำศัพท์ ซึ่งคนไทยเรียนรู้ภาษาอังกฤษมาตั้งแต่เด็ก ๆ ซึ่งระยะเวลามากกว่าสิบปี เรียนรู้คำศัพท์มาหลายพันคำ แต่เมื่อมีการดูหนังฝรั่งหรือมีฝรั่งมาพูดด้วยกลับไม่สามารถเข้าใจ เวลาแปลความหมายจากสิ่งที่ฝรั่งพูด ก็จะแปลคำศัพท์ตรงตัว 4. การไม่รู้ไวยากรณ์ เช่นเดียวกันกับการไม่รู้คำศัพท์ ซึ่งเวลาที่คนไทยจะพูดภาษาอังกฤษก็จะนึกถึงประโยค โครงสร้าง แกรมมาร์ แตกต่างกับการพูดภาษาไทย ที่คนไทยสามารถพูดได้ทันที เนื่องจากความเคยชินในการพูดภาษาไทย 5. การไม่ได้พูดมานานแล้วลืม เพราะคนไทยไม่ได้พูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ดังนั้น เมื่อไม่ได้ใช้บ่อย ๆ หรือนาน ๆ ไป ก็มีโอกาสนในการลืมและไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้

อีกทั้งจุดอ่อนของคนไทยในอดีตและปัจจุบัน คือ การอ่อนด้อยในภาษาอังกฤษ เพราะคนไทยที่อยู่ในประเทศไทยไม่ได้เน้นการฝึกพูด การออกเสียง หรือสนทนาด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน จะใช้ภาษาอังกฤษในการพูดเฉพาะในช่วงที่มีการเรียนเท่านั้น แม้ว่ารัฐบาลไทยจะมีการสนับสนุนงบประมาณทางด้านการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อให้คนไทยสามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ และคนไทยก็มีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากกว่า 10 ปี ก็ยังมีปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษ คือไม่สามารถพูดสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ เนื่องจากคนไทยมีการคิดประโยคหรือคำพูดเป็นภาษาไทยก่อนแล้วจึงคิดเป็นภาษาอังกฤษ เพราะความไม่เคยชิน หรือไม่ได้มีการฝึกฝนในการพูดภาษาอังกฤษอยู่เป็นประจำ (คมกริช วัฒนเสถียร, 2553) บางครั้งการที่คนไทยพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ นั่น อาจเกิดจากความไม่กล้าที่จะพูดกับฝรั่ง การพูดผิด ๆ ถูก ๆ พอเห็นฝรั่งก็เดินหนีไม่กล้าที่จะพูดด้วย การไม่กล้าออกเสียงสูง ๆ ต่ำ ๆ เหมือนที่ฝรั่งพูด เพราะอายุที่จะออกเสียงแตกต่างจากคนไทยด้วยกัน ซึ่งภาษาอังกฤษมีการเน้นเสียง ทำเสียงสูง เสียงต่ำตามลักษณะของข้อความ เช่น การบอกเล่า คำสั่ง หรือคำขอร้อง หรือการปรับเปลี่ยนตามอารมณ์ของผู้พูด อีกทั้งปัญหาที่เกิดอาจมาจากการไม่คุ้นเคยในการฟัง การฟังไม่ทัน ทำให้รู้สึกอึดอัดที่จะสนทนากับฝรั่งหรือชาวต่างชาติ และการกลัวเสียหน้าถ้าหากพูดผิด หรือการถูกหัวเราะเยาะจากเพื่อนฝูง ผู้ใกล้ชิดสนิทสนม จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่กล้าและไม่ยอมพูดภาษาอังกฤษ (เพ็ชรี ระบุวิเชตร และริช โมนา, 2552)

ดังนั้นการประกอบอาชีพด้านต่าง ๆ ล้วนแต่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร และมีผู้วิจัยที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของคนไทยจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยต่าง ๆ เช่น งานวิจัยของ จิตภา ศรียะวงษ์ พิภูล สายดวง และชญานันท์ ปิติกรพวงเพชร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ

ผู้ประกอบอาชีพวาดแผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของผู้ประกอบอาชีพวาดแผนไทยคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และไม่ได้ให้ความสนใจภาษาอังกฤษที่จะนำมาใช้พูดเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติในด้านการประกอบอาชีพ จึงทำให้มีพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษอ่อน โอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับชาวต่างชาติมีไม่มากนัก ไม่เพียงพอต่อการฝึกฝน นับเป็นปัญหาของผู้ประกอบอาชีพวาดแผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานี ทางด้านอาชีพพยาบาลก็พบปัญหาทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร เนื่องจากพยาบาลไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดเป็นประจำ ถึงแม้ว่าจะมีการเรียนภาษาอังกฤษมากกว่า 10 ปี ก็ยังไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้คล่อง เพราะทักษะการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในเกณฑ์ต่ำ (Singsri, 2011) และงานวิจัยของ Yonwikai (2013) ที่ศึกษาการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของพยาบาลไทยเพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางการแพทย์ได้อย่างยั่งยืน พบว่า มีคนไข้ที่เป็นชาวต่างชาติเข้ามารักษาโรคในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น และพยาบาลก็ต้องให้การดูแล ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ บริการคนไข้และญาติคนไข้ นั้นหมายความว่า พยาบาลจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารมากขึ้น และประสิทธิภาพของพยาบาลในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารอยู่ในระดับปานกลางและน้อย นอกเหนือจากการให้บริการทางด้านพยาบาล ยังพบว่า พนักงานในบริษัทเอกชน อย่างอาชีพวิศวกรก็พบปัญหาในด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารด้วย จากงานวิจัยของ ทิยาพร ศิลปี (2559) ได้ศึกษาปัญหา และอุปสรรคด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกรโยธา และศึกษาวิธีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกรโยธา จำนวน 60 คน พบว่า วิศวกรจะสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารในการทำงานได้นั้น จะมีส่วนประกอบ 3 ข้อด้วยกัน คือ 1. ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ หรือทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ 2. บทบาทองค์กรต่อการพัฒนาบุคลากร 3. วิธีการฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ การขาดการสนับสนุนจากองค์กร ที่จะพัฒนาบุคลากรทางด้าน การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

### ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า มีผู้วิจัยจำนวนมากได้ให้ความหมาย และนิยามความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

Hymes (1971) กล่าวว่า ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษนั้นต้องอาศัยความเข้าใจ ที่ถูกต้องและเหมาะสม เมื่อมีการติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม แล้วสามารถพูดภาษาอังกฤษ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม รู้ว่าควรพูดอะไร กับใคร ที่ไหน และอย่างไร Stevens (1980) ได้เสนอความคิดที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Hymes ว่าความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร



เป็นความสามารถในด้านกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้พูดสามารถแยกแยะ ได้ว่าประโยคใดถูกต้องตามหลักไวยากรณ์หรือไม่ และสามารถตัดสินใจได้ว่าควรใช้ภาษาแบบใดจึงจะเหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังประสบอยู่ในขณะนั้น ซึ่งความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารตามความคิดของ Stevrens ต้องประกอบด้วย

1. ความรู้ที่มีอยู่เดิม (Traditional competence) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้าง หรือรูปแบบทางภาษา

2. ความหมายที่เกิดจากการอ้างอิง (Referential meaning) หมายถึง ความรู้ประเภทต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการใช้ภาษาอย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้นี้จะนำไปสู่ความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ

ดังนั้น ในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารนั้น ผู้ใช้ภาษาต้องผสมผสานความรู้ทั้งสองนี้อย่างนี้เข้าด้วยกันการสื่อสารจึงจะบรรลุผล

Vallette (1977) ได้ให้ความหมายของ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไว้ว่า การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไม่ได้เป็นแต่เพียงการออกเสียงคำ และการออกเสียงสูงต่ำในประโยคเท่านั้น ในระดับหน้าที่ (Function level) การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจะต้องมีการเลือกใช้จำนวนภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมกับความนิยมและเป็นที่ยอมรับของเจ้าของภาษา การพูดเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป คือ ผู้พูดและผู้ฟัง อีกทั้งยังหมายถึง ปฏิกริยาโต้ตอบต่อสิ่งที่ได้ยิน ซึ่งผู้ร่วมสนทนาแต่ละคนจำเป็นต้องตีความกับสิ่งที่ได้ยิน โดยที่ผู้ฟังไม่สามารถรู้ล่วงหน้าของรูปแบบภาษา ความหมาย การโต้ตอบให้เกิดผล ประโยชน์ และ การแสดงถึงความตั้งใจในการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Scott, 1981) นอกจากนี้ Canale (1983) ได้มีการกำหนด ความสามารถในการพูดสื่อสารประกอบไปด้วย 4 อย่างด้วยกัน คือ

1. ความสามารถทางด้านไวยากรณ์หรือโครงสร้าง
2. ความสามารถทางด้านสังคม
3. ความสามารถทางการใช้กลยุทธ์
4. ความสามารถทางการเชื่อมโยงโครงสร้างและความหมาย

ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้พูดจะถูกจำกัดลง หากผู้พูดปราศจากกฎเกณฑ์และโครงสร้างทางภาษา อีกทั้ง ความคล่องแคล่วและความถูกต้องในการพูดภาษาอังกฤษก็เป็นสิ่งสำคัญด้วยเช่นกัน (Canale & Swain, 1980)

ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงปฏิสัมพันธ์ทางด้านภาษาเท่านั้น แต่ผู้พูดจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนความหมายทางภาษาด้านสังคมด้วย นั่นหมายถึงจะต้องใช้ภาษาตามกฎเกณฑ์ของสังคมนั้น รวมถึงพฤติกรรมในการสื่อสารที่ไม่ได้ใช้คำพูดด้วย (Paulston, & Selekman, 1976) ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่สำคัญที่สุด คือ การที่ผู้พูดสามารถสื่อสารข้อความให้เข้าใจความที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ต้องการ

สื่อสาร ใน ณ ขณะนั้น ผู้พูดควรสังเกตลักษณะของภาษา ความหมายของข้อความที่จะพูด ฟังสำนวนภาษาหลาย ๆ แบบและเป็นสำนวนที่เจ้าของภาษาใช้ (ธีรภรณ์ พลายเล็ก, 2554) ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษโต้ตอบกับคู่สนทนา ในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยมีจุดประสงค์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คนขึ้นไปได้อย่าง ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การพูดภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพ คือ ผู้พูดต้องเลือกถ้อยคำ น้ำเสียง และพฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูด คือ สีหน้าท่าทางประกอบการพูดภาษาอังกฤษให้สอดคล้องได้อย่าง ถูกต้องและเหมาะสม (กมลวรรณ โคมสีฟ้า, 2551) ทั้งนี้ ผู้พูดสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่าง ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ คล่องแคล่วในการพูด และสามารถรู้ คาดคะเนความรู้สึกของผู้ฟัง โดยเลือกใช้คำพูดได้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคม และได้รับการยอมรับจากเจ้าของภาษาด้วย (ชูขวัญ รัตนพิทักษ์ธาดา, 2543)

Savignon (1983) กล่าวว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร เป็น ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยความรู้ทางด้าน ความรู้ทางไวยากรณ์ (Grammatical competence) ความรู้เกี่ยวกับภาษาสังคม (Sociolinguistic competence) ความรู้ในกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยค (Rules of discourse) และ ความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ในการสื่อสาร (Strategic competence) ซึ่ง Savignon ยัง แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่ตายตัว ขึ้นอยู่กับการใช้การโต้ตอบเพื่อสื่อความหมายของบุคคลสองคนขึ้นไป มีบริบทที่เฉพาะเจาะจงและ สอดคล้องกับภูมิหลังของผู้รับและผู้ส่งสาร เนื่องจากการสื่อสารเกิดขึ้นได้ในหลายสถานการณ์ และ จะประสบผลหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับบริบท

### การวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

การวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษควรเลือกเทคนิคที่เหมาะสม ซึ่งรูปแบบ การทดสอบการพูดภาษาอังกฤษมี 3 รูปแบบหลัก ๆ คือ การสัมภาษณ์ การทำกิจกรรมร่วมกับ ผู้เข้าร่วมทดสอบ และการตอบสนองกับเครื่องบันทึกเสียง (Hughes, 2006) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ดังนี้

1. แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ คือ การโต้ตอบข้อความเสียง หรือวิดีโอจากเครื่องบันทึก ขั้นตอนในการนำข้อมูลให้ออกมาในรูปแบบเดียวกัน สามารถทำได้ โดยการนำเสนอผ่านผู้ถูกทดสอบทั้งหมดด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เดียวกัน ที่สร้างข้อความเสียง เพื่อกระตุ้นผู้ถูกทดสอบ โดยการตอบสนองผ่านไมโครโฟน รูปแบบนี้บ่อยครั้งถูกนำมาอธิบาย แบบกึ่งกลาง เป็นวิธีการที่ควรได้รับการสนับสนุนเรื่องความน่าเชื่อถือ มันสามารถประหยัดโดยที่มี

ห้องสำหรับการทดสอบภาษา เนื่องจากผู้ถูกทดสอบมีจำนวนมาก และสามารถทดสอบได้ในเวลาเดียวกันทั้งหมด ข้อเสียที่เห็นได้ชัดคือ การไม่ยืดหยุ่น คือ ไม่มีการติดตามการตอบสนองของผู้ถูกสัมภาษณ์ เทคนิคที่ดีนี้ได้มาจาก ARELS (Association of Recognised English Language Schools) ที่ใช้ในการทดสอบการพูดภาษาอังกฤษ และความเข้าใจ ซึ่งการทดสอบแบบนี้จะประกอบด้วย

1.1 การอธิบายสถานการณ์ คือ การที่ผู้ทดสอบอธิบายสถานการณ์ให้กับผู้ถูกทดสอบว่าสถานการณ์ที่จะใช้วัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษคือสถานการณ์อะไร ควรอธิบายให้ผู้ถูกทดสอบเข้าใจด้วยภาษาเดียวกันกับผู้ถูกทดสอบ เพื่อป้องกันการเข้าใจผิด และได้รับข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

1.2 การแยกการตอบสนอง คือ การแยกข้อมูลที่ได้รับจากผู้ถูกทดสอบว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นการตอบสนองต่อคำถามที่ได้ยิน หรือเป็นการตอบสนองเรื่องอื่น เพื่อให้ผู้ทดสอบได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถนำไปวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ถูกทดสอบ ยกตัวอย่าง คือ การที่ผู้ถูกทดสอบมีการแจ้งว่าไม่ได้ยินเสียงหรือได้ยินเสียงไม่ชัดจากเครื่องบันทึกเทป หรือมีการตอบสนองว่า ละครที่ได้ดูในคืนนี้ทางโทรทัศน์เป็นละครที่ดีมาก ผู้ทดสอบจะต้องแยกข้อความที่ผู้ถูกทดสอบแจ้งว่าไม่ได้ยินเสียงหรือเสียงไม่ชัดเจนว่าเป็นการตอบสนองเรื่องอื่น ไม่เกี่ยวกับการทดสอบ และการตอบสนองว่าละครที่ได้ดูคืนนี้ทางโทรทัศน์เป็นละครที่ดีมาก คือ การตอบสนองต่อการถามคำถามเพื่อวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

1.3 การจำลองบทสนทนา คือ ผู้ทดสอบจำลองบทสนทนาขึ้นม่วัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ถูกทดสอบ โดยเบื้องต้นผู้ถูกทดสอบจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะถูกสอบถาม โดยที่ผู้ถูกทดสอบจะต้องจินตนาการว่าต้องการดู และผู้ถูกทดสอบจะต้องบอกเพื่อนชวนเพื่อนไปโรงหนังและตอบคำถามเพื่อนทางโทรศัพท์ ซึ่งสิ่งที่ผู้ถูกทดสอบจะได้ยิน ยกตัวอย่างคือ สวัสดี มีอะไรให้ฉันช่วยไหม ถีสายรอสักครู่ ชื่อละครอะไรนะ และใครเป็นคนแสดง ไม่เคยได้ยินมาก่อน มันมีเมื่อไรนะ ขอโทษที่พูดถึงแบบนี้ แต่นั่นหวังว่ามันจะไม่แพงเกินไป โอเค คืนไหนที่คุณต้องการไป ราคาเท่าไร บทสนทนาจะเป็นลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เพื่อนำมาใช้ในการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ถูกทดสอบ

1.4 แบบทดสอบวัดการพูดภาษาอังกฤษ (The Test of Spoken English: TSE) เป็นแบบทดสอบการพูดที่ถูกพัฒนาเพื่อใช้ทดสอบทางด้านการศึกษา และเป็นเครื่องมือที่ได้มาตรฐาน ซึ่งการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษควรดำเนินการอย่างระมัดระวัง โดยมีระยะเวลาในการทดสอบการตอบสนองของผู้ถูกทดสอบแต่ละครั้ง ครั้งละไม่เกิน 10 วินาที และข้อควรระวังสำหรับการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษมีดังต่อไปนี้ (Hughes, 2003)

1.5 แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษควรมีความน่าเชื่อถือเหมาะสม ในการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ถูกทดสอบ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับจากการทดสอบมีความน่าเชื่อถือ การทดสอบการพูดภาษาอังกฤษที่ใช้ระยะเวลาประมาณ 30 นาที อาจจะได้รับข้อมูลมากที่สุดที่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และไม่ควรน้อยกว่า 15 นาที ซึ่งการทดสอบการพูดภาษาอังกฤษประมาณ 15 นาทีน่าจะเพียงพอต่อการป้องกันข้อผิดพลาดเบื้องต้น

1.4 การวางแผนการทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษควรดำเนินการอย่างระมัดระวัง ซึ่งการทดสอบวัดความสามารถในการพูดของแต่ละบุคคล ควรดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน และควรสามารถปรับให้เหมาะสมต่อการตอบสนองของการกระทำของผู้ถูกทดสอบและสถานการณ์ในขณะนั้น

1.5 การดำเนินการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ควรทำให้ผู้ถูกทดสอบรู้สึกสดชื่นมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และสิ่งที่ควรดำเนินการในการทดสอบ คือ อันดับแรกเพื่อความเหมาะสม ควรใช้รูปแบบที่มากกว่าหนึ่งรูปแบบ อันดับที่สองคือ ผู้ถูกทดสอบควรได้รับการทดสอบมากกว่า 1 ผู้ทดสอบ อันดับที่สาม หนึ่งรูปแบบควรแยกการต่าง ๆ ออกให้ชัดเจน กำหนดเฉพาะสิ่งที่ต้องทำและหัวข้อเรื่องที่ไม่ยากในรูปแบบภาษาของผู้ถูกทดสอบ

1.6 การดำเนินการทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษควรดำเนินการในห้องหรือสถานที่ที่มีความเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน เพื่อให้ผู้ถูกทดสอบมีสมาธิและไม่ถูกรบกวนจากสิ่งต่าง ๆ เพราะเสียงหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ถูกทดสอบได้

1.7 ทำให้ผู้ถูกทดสอบสบายใจเพื่อให้ผู้ถูกทดสอบแสดงออกว่ามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษระดับอะไร การทดสอบความสามารถในการพูดของผู้ทดสอบแต่ละคนจะทำให้ผู้ถูกทดสอบเครียดเสมอ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือทำให้ผู้ถูกทดสอบพอใจ และมั่นใจตลอดเวลาด้วยการแสดงความสนใจในสิ่งที่ผู้ถูกทดสอบพูด ด้วยการแสดงออกทางคำพูดหรือไม่ใช่ทางคำพูด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในขั้นตอนแรกของการทดสอบที่ดีภายใต้ความสามารถที่เหมาะสมของผู้ถูกทดสอบ การทดสอบการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษแต่ละขั้นควรทำให้ผู้ถูกทดสอบรู้สึกสบายใจ ไม่เครียด และควรปล่อยให้ผู้ถูกทดสอบใช้ทักษะของตนเองในระหว่างการถูกทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

1.8 ควรรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอย่างเพียงพอ ถ้าวัตถุประสงค์ของการทดสอบคือ เพื่อตรวจสอบว่า ผู้ถูกทดสอบสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ที่ระดับที่กำหนดไว้หรือไม่ หรือ ผู้ถูกทดสอบมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอยู่ที่ระดับอะไร จากนั้น ควรเริ่มต้นการทดสอบด้วยการแนะนำอย่างง่าย การทดสอบควรมีการ

ดำเนินการตามระดับ หากปรากฏชัดเจนว่า ผู้ถูกทดสอบขาดทักษะหรือความสามารถ และไม่มีโอกาสที่จะเข้าถึงระดับเกณฑ์ต่อไปได้แล้ว ให้ค่อย ๆ ดำเนินการจบการทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอย่างสุภาพเนื่องจากไม่มีอะไรที่ผู้ทดสอบจะได้รับรู้จากผู้ถูกทดสอบอีก

1.9 ระหว่างการทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษควรใช้คำพูดในการทดสอบที่สั้น กระชับ และได้ใจความ ไม่ยาวจนเกินไป หรือสั้นจนเกินไป เพื่อให้ผู้ถูกทดสอบเข้าใจ และมีเวลาพูดที่เพียงพอ หลีกเลี่ยงการทดลองที่ใช้คำอธิบายที่ยาวหรือการอธิบายซ้ำ ๆ กับบางอย่างเพราะจะทำให้ผู้ถูกทดสอบเกิดความเข้าใจผิดได้ และอาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์จากการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ถูกทดสอบ

1.10 ควรเลือกผู้ที่จะดำเนินการทดสอบอย่างระมัดระวังและเตรียมตัวผู้ดำเนินการทดสอบไว้ล่วงหน้า การดำเนินการทดสอบไม่ใช่สิ่งที่ดำเนินการง่ายหรือจะกำหนดให้เป็นบุคคลทั่วไปดำเนินการได้ทุกคน ดังนั้น ผู้ดำเนินการทดสอบจะต้องมีลักษณะ มีความเห็นอกเห็นใจ ความยืดหยุ่น ด้วยการสั่งการที่ดีด้วยภาษาเดียวกันกับผู้ถูกทดสอบ และผู้ทดสอบก็จำเป็นต้องมีการฝึกก่อนดำเนินการทดสอบการพูดภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน

ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการสัมภาษณ์ และการตอบสนองกับเครื่องบันทึกเสียงกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท BOL เนื่องจากต้องการข้อมูลเชิงลึกเพื่อมาทำการวิเคราะห์ปัญหาและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานกลุ่มตัวอย่างแต่ละท่านอย่างแท้จริง และสังเกตพฤติกรรมอาทิปกริยา ระหว่างการสัมภาษณ์และการตอบสนองกับเครื่องบันทึกเสียงของพนักงานกลุ่มตัวอย่างแต่ละท่าน ทั้ง 2 วิธีการนี้เป็นการประหยัดเวลา สถานที่และค่าใช้จ่าย อีกทั้งข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง และเป็นข้อเท็จจริง ที่ได้จากการสัมภาษณ์และการตอบสนองกับเครื่องบันทึกเสียงของพนักงานกลุ่มตัวอย่างบริษัท BOL

## 2. เกณฑ์การวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

การวัดผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างของผู้พูด เพื่อนำมาใช้ในการวัดความรู้ความสามารถของผู้พูดในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการพูด การออกเสียง ไวยากรณ์ คำศัพท์ ความรู้ ความเข้าใจ และความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ใช้อองค์ประกอบข้างต้นมาเป็นเกณฑ์วัดความรู้ความสามารถของผู้พูดในด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อแบ่งเป็นระดับคะแนน (กมลวรรณ โดมสีฟ้า, 2551) เช่น Clark (1972) ได้ใช้เกณฑ์การวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน และด้านละ 4 ระดับดังต่อไปนี้

การออกเสียง (Pronunciation)

ระดับที่ 1 ไม่สามารถพูดและโต้ตอบการสนทนา

ระดับที่ 2 ออกเสียงผิดประจำ ฟังแล้วฟังเข้าใจยาก

ระดับที่ 3 ออกเสียงผิดเป็นบางครั้ง

ระดับที่ 4 สามารถพูดสื่อสารได้ และออกเสียงได้ถูกต้อง

คำศัพท์ (Vocabulary)

ระดับที่ 1 ไม่สามารถพูดโต้ตอบได้ และใช้คำศัพท์ผิด

ระดับที่ 2 ใช้คำศัพท์ผิดประจำ แต่สามารถใช้คำศัพท์เพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ที่  
เกิดขึ้นได้

ระดับที่ 3 ใช้คำศัพท์ได้อย่างเหมาะสม และส่วนใหญ่สามารถสื่อความหมายได้

ระดับที่ 4 ใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์

ไวยากรณ์ (Grammar)

ระดับที่ 1 ไม่สามารถพูดสื่อสารได้ และใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิด

ระดับที่ 2 ใช้ไวยากรณ์เบื้องต้นผิด ใช้วลีถูกต้องเป็นบางครั้ง

ระดับที่ 3 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม แต่มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย

ระดับที่ 4 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ไม่มีข้อผิดพลาด

ความคล่องแคล่ว (Fluency)

ระดับที่ 1 ไม่สามารถพูดโต้ตอบการสนทนา มีการหยุดชะงักระหว่างพูด พูดไม่จบ

ประโยค

ระดับที่ 2 พูดได้ไม่ต่อเนื่อง มีการพยายามจะพูดต่อไปโดยพูดเริ่มต้นใหม่ทุกครั้ง

ระดับที่ 3 พูดได้อย่างต่อเนื่อง เป็นธรรมชาติ แต่ยังมีตะกุกตะกักบ้างบางครั้ง

ระดับที่ 4 พูดโต้ตอบอย่างต่อเนื่อง เป็นธรรมชาติ มีการหยุด เว้นวรรคเหมือนเจ้าของ

ภาษา

Oller (1979) ได้กำหนดเกณฑ์และระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ  
ออกเป็นทั้งหมด 6 ระดับ ดังนี้คือ

การออกเสียง (Accent)

ระดับที่ 1 มีการออกเสียงที่ฟังแล้วไม่เข้าใจประจำ

ระดับที่ 2 มีการออกเสียงผิดมาก ฟังไม่เข้าใจ ต้องพูดซ้ำเพื่อให้เข้าใจ

ระดับที่ 3 มีการออกเสียงผิด เสียงแปร่ง ต้องตั้งใจฟังถึงจะเข้าใจ บางครั้งทำให้เกิดความ

เข้าใจผิด

ระดับที่ 4 บางครั้งออกเสียงผิดหรือเสียงแปร่ง แต่ฟังแล้วเข้าใจ

ระดับที่ 5 มีการออกเสียงที่ชัดเจน ไม่ผิด แต่ยังไม่เหมือนเจ้าของภาษา

ระดับที่ 6 มีการออกเสียงได้ถูกต้องเหมือนเจ้าของภาษา

ไวยากรณ์ (Grammar)

ระดับที่ 1 ใช้ไวยากรณ์ผิดทั้งหมด แต่มีการใช้ไวยากรณ์ที่ถูกต้องในกรณีที่ต้องใช้เป็น  
ประจำหรือท่องจำ

ระดับที่ 2 ใช้ไวยากรณ์ผิดเป็นประจำ สามารถพูดภาษาอังกฤษในรูปแบบประโยคที่  
ถูกต้องน้อยมาก สามารถพูดสื่อสารได้น้อยมาก

ระดับที่ 3 มีการใช้ไวยากรณ์ผิดบ่อยครั้ง ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในรูปแบบประโยค  
ที่สำคัญ บางครั้งทำให้ผู้ฟังรำคาญและไม่เข้าใจ

ระดับที่ 4 บางครั้งมีการใช้ไวยากรณ์ผิด ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในรูปแบบประโยค  
ที่สำคัญได้ แต่ผู้ฟังสามารถเข้าใจในสิ่งที่พูด

ระดับที่ 5 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้อง มีข้อผิดพลาดน้อย

ระดับที่ 6 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้องเหมาะสม มีข้อผิดพลาดไม่เกิน 2 ครั้ง

คำศัพท์ (Vocabulary)

ระดับที่ 1 ใช้คำศัพท์ผิดทุกสถานการณ์ แม้จะเป็นบทสนทนาทั่วไป

ระดับที่ 2 มีข้อจำกัดมากเรื่องคำศัพท์ ใช้คำศัพท์ในเฉพาะเรื่องส่วนตัว เรื่องพื้นฐาน และ  
ในชีวิตประจำวัน

ระดับที่ 3 มีการใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้องบางครั้ง มีข้อจำกัดทางคำศัพท์ ทำให้ไม่สามารถพูด  
ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับเรื่องงาน อาชีพ และสังคมทั่วไปได้

ระดับที่ 4 รู้คำศัพท์ทางด้านงาน อาชีพ อย่างเพียงพอ และสามารถพูดภาษาอังกฤษใน  
เรื่องที่สนใจเป็นพิเศษได้ มีความรู้ทางด้านคำศัพท์ทั่วไป พูดในสถานการณ์ทั่วไปได้ แต่ยังพูด  
ช้าและววน

ระดับที่ 5 รู้คำศัพท์ทางด้านงาน อาชีพ มากและแม่นยำ รู้คำศัพท์ทั่วไป สามารถพูดแก้ไข  
ปัญหาในสถานการณ์ที่ซับซ้อนได้ และในสถานการณ์ทั่วไปได้

ระดับที่ 6 รู้คำศัพท์ทั่วไปจำนวนมาก และถูกต้องเหมือนเจ้าของภาษา

ความคล่องแคล่ว (Fluency)

ระดับที่ 1 พูดตะกุกตะกัก ไม่ต่อเนื่อง ทำให้ฟังไม่เข้าใจ

ระดับที่ 2 พูดตะกุกตะกัก ช้า ยกเว้นประโยคที่พูดประจำ สั้นๆ ง่ายๆ และที่ท่องจำ

ระดับที่ 3 พูดช้า ไม่คล่องแคล่วเป็นประจำ พูดไม่จบประโยค

ระดับที่ 4 พูดช้าและไม่คล่องแคล่วเป็นบางครั้ง ต้องพูดใหม่ ดิคชันนารีเรื่องคำศัพท์

ระดับที่ 5 พูดได้คล่องแคล่ว แต่ยังมีบ้างที่พูดช้า และไม่ราบรื่น

ระดับที่ 6 พูดได้อย่างคล่องแคล่ว ราบรื่น เป็นธรรมชาติ เหมือนเจ้าของภาษา  
 ความเข้าใจ (Comprehension)

ระดับที่ 1 ฟังบทสนทนาและมีความเข้าใจน้อย

ระดับที่ 2 เข้าใจเมื่อพูดช้า และเป็นเรื่องง่าย ๆ กลุ่มสนทนาต้องพูดช้าและพูดในรูปประโยค  
 ที่ง่ายไม่ซับซ้อน

ระดับที่ 3 เข้าใจเรื่องง่าย ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือเรื่องที่คุ้นเคย ต้องพูดช้า และช้า

ระดับที่ 4 เข้าใจภาษาพูดในเรื่องที่คุ้นเคย หรือเรื่องที่สนใจ ต้องพูดช้าและช้า

ระดับที่ 5 เข้าใจภาษาพูดในทุกเรื่อง ยกเว้น จำนวนหรือการพูดเร็วมาก และพูดออกเสียง  
 ไม่ชัดเจน

ระดับที่ 6 เข้าใจภาษาพูดทุกอย่างแบบทางการและไม่ทางการ จำนวนการพูดเหมือน  
 เจ้าของภาษา

อัจฉรา วงศ์โสธร (2539) ใช้เกณฑ์การประเมินความสามารถทางการพูดแบบ Carroll  
 ซึ่งเป็นการประเมินแบบ Nine point language Band System (Carroll, 1982) ซึ่งมีความใกล้เคียงกับ  
 เกณฑ์การประเมินของ IELTS ที่มีทั้งหมด 9 ระดับ คือ กำหนดระดับการแสดงออกในการส่งสาร  
 และรับสารทางด้านภาษาหรือหลาย ๆ อย่างรวมกัน แบ่งออกเป็น 9 ระดับโดยมีความหมาย คือ

ระดับที่ 9 คือ ระดับที่ผู้เชี่ยวชาญใช้ภาษา ผู้พูดสามารถใช้ภาษาได้แบบเจ้าของภาษา คือ  
 ใช้ได้ถูกต้อง เหมาะสม มีลีลาทางภาษาและใช้จำนวนได้เหมือนภาษาตัวเอง

ระดับที่ 8 คือ ระดับที่ใช้ภาษาดีมาก พูดเรื่องราวได้ชัดเจน มีเหตุผล ลีลาทางภาษา และ  
 มีความสามารถเทียบเท่านักทวิภาษา

ระดับที่ 7 คือ ระดับที่ใช้ภาษาได้ดี ถูกต้อง เหมาะสม ส่วนใหญ่เข้าใจสถานการณ์ มีความ  
 ไม่เข้าใจหรือข้อจำกัดทางภาษาบางครั้ง

ระดับที่ 6 คือ ระดับที่สามารถเข้าใจสถานการณ์ส่วนใหญ่ แต่ยังไม่คล่องแคล่วหรือ  
 ขาดความถูกต้องในบางครั้ง

ระดับที่ 5 คือ ระดับที่สามารถใช้ภาษาได้พอประมาณ สามารถพูดสื่อสารทั่วไปได้ แต่ใช้  
 ภาษาไม่ถูกต้องและเหมาะสม

ระดับที่ 4 คือ ระดับที่สามารถใช้ภาษาได้น้อย ขาดความคล่องแคล่ว ถูกต้อง และ  
 เหมาะสม พูดได้ลำบาก เนื่องจากสำเนียงและไวยากรณ์ที่ไม่ถูกต้อง ทำให้เข้าใจผิด

ระดับที่ 3 คือ ระดับที่สามารถใช้ภาษาได้อย่างจำกัดมาก ไม่สามารถพูดสื่อสารได้อย่าง  
 ต่อเนื่อง

ระดับที่ 2 คือ ระดับที่สามารถใช้ภาษาได้อย่างเล็กน้อย พูดได้เป็นคำ ๆ



ระดับที่ 1 คือ ระดับที่สามารถใช้ภาษาไม่ได้ ไม่สามารถพูดสื่อสารได้

## แบบทดสอบการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแบบทดสอบการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษที่เป็นมาตรฐานเพื่อนำมาเปรียบเทียบแบบทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษแต่ละประเภทและอธิบายเหตุผลในการเลือกแบบการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษมาตรฐานสำหรับงานวิจัยนี้ ประเภทการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษแบบมาตรฐานที่เป็นที่นิยมมี 5 ประเภท คือ 1. Test of English as a Foreign Language (TOEFL) 2. Test of English for International Communication (TOEIC) 3. Devawongse Varopakarn Institute of Foreign Affairs Test of English Skills (DIFA TES) 4. EF EPI (Education First English Proficiency Index) 5. International English Language Testing System (IELTS) ซึ่งลักษณะการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของแต่ละประเภท ผู้วิจัยได้แบ่งและอธิบายแบบทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษแต่ละประเภทออกมาได้ดังนี้ คือ

1. Test of English as a Foreign Language (TOEFL) คือ การวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษตามแบบมาตรฐานของสหรัฐอเมริกา สำหรับผู้ที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาประจำชาติ ใช้สำหรับทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษาต่อในประเทศสหรัฐอเมริกาโดยเฉพาะ และยังสามารถใช้สำหรับการทำงานในต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา การทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ TOEFL สามารถดำเนินการทดสอบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การทดสอบความสามารถทางด้านการพูดภาษาอังกฤษจะมีคำถามให้ทั้งหมด 6 คำถาม และผู้ถูกทดสอบจะต้องตอบคำถามผ่านไมโครโฟน โดยใช้ระยะเวลาทั้งหมด 20 นาทีเท่านั้น ผลคะแนนจากการทดสอบมีอายุประมาณ 2 ปีสำหรับการยื่นเรื่องสมัครเรียนหรือสมัครงาน (Chulaturator, 2017)

2. Test of English for International Communication (TOEIC) คือ การวัดระดับทักษะหรือความสามารถทางภาษาอังกฤษ การทดสอบจะเน้นการฟังและการอ่าน จัดตั้งมา 30 ปี และปัจจุบันมีการทดสอบทางด้านกรพูดและการฟังเพิ่มขึ้น ใช้สำหรับการเรียนต่อและสมัครงานทางด้านธุรกิจการบิน การโรงแรม การท่องเที่ยว ฯลฯ การทดสอบความสามารถในการพูดของ TOEIC มีคำถามทั้งหมด 100 ข้อ โดยผู้ถูกทดสอบจะต้องตอบคำถามทั้งหมดภายในเวลา 45 นาที คะแนนเต็มคือ 495 คะแนน การทดสอบแบบนี้ไม่มีเกณฑ์ไม่ผ่านการทดสอบ แต่จะเป็นลักษณะการทดสอบเพื่อวัดระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ถูกทดสอบแต่ละคนเท่านั้น ผลคะแนนสามารถนำไปใช้สมัครงานหรือเรียนได้ภายใน 2 ปี นับจากวันที่ประกาศผลคะแนน (Educational Testing Service, 2018)

3. Devawongse Varopakarn Institute of Foreign Affairs Test of English Skills (DIFA TES) คือ แบบทดสอบทักษะ ความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้วยวิธีการสนทนา การอ่าน การฟัง และการเขียนเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน ราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจให้อยู่ในระดับที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย กระทรวงต่างประเทศ สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบและดูแลการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ที่ใช้วัดระดับความสามารถในการพูดทาง ภาษาอังกฤษของข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานในการกำกับของรัฐ ผู้สมัครเข้ารับการ คัดเลือกเพื่อรับทุนรัฐบาลไทย ทุนรัฐบาลต่างประเทศภายใต้โครงการความร่วมมือต่าง ๆ ทุนพัฒนา ข้าราชการพลเรือนตามความต้องการของกระทรวง กรม ทุนพัฒนาบุคคลากรเฉพาะของหน่วยงาน ฯลฯ เพื่อนำไปใช้ในการศึกษา วิจัย ฝึกอบรม ดูงาน และฝึกปฏิบัติงานในต่างประเทศ ตลอดจน การคัดเลือกผู้แทนไปปฏิบัติงานประจำสำนักงานในต่างประเทศและในองค์กรระหว่างประเทศ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2558)

4. Education First English Proficiency Index (EF EPI) เป็นการวัดความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษ ด้วยการอ่านและการฟังทั้งหมด 72 ประเทศ มีผู้เข้าร่วม มากกว่า 950,000 คน โดยไม่รวมประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก อย่างเช่น ประเทศ สหรัฐอเมริกา และอังกฤษ การทดสอบนี้เหมาะสำหรับการไปศึกษาต่อต่างประเทศ การทดสอบ ของ EF สามารถทดสอบผ่านทางอินเทอร์เน็ต และไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทดสอบวัด ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ การทดสอบแบบ EF เป็นการทดสอบแบบทำข้อสอบ ไม่ได้มี การทดสอบทางด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ (EF English Proficiency Index, 2018)

5. International English Language Testing System (IELTS) เป็นการวัดระดับ ความสามารถทางภาษาอังกฤษสำหรับบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะผู้ที่ต้องการไปเรียนต่อต่างประเทศ ย้ายถิ่นฐาน หรือ ทำงานในต่างประเทศ และในหลายสาขาอาชีพก็ต้องการผลคะแนนของ IELTS ในการเข้าทำงาน ซึ่ง IELTS ใช้สำหรับการยื่นผลคะแนนในกรณีที่ต้องการไปศึกษาต่อต่างประเทศ ย้ายถิ่นฐาน หรือทำงานที่ต่างประเทศฝั่งยุโรป เช่น อังกฤษ เยอรมัน ฝรั่งเศส นิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย สิงคโปร์ แคนาดา สหรัฐอเมริกา องค์กรมากกว่า 8,000 แห่ง รวมถึง องค์กรภาครัฐ สถานศึกษา และสถาบันชั้นนำทั่วโลก ที่ยอมรับและใช้ผลคะแนน IELTS ในการเข้าทำงานหรือศึกษาต่อใน ต่างประเทศ การทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของ IELTS เป็นการถามคำถาม ลักษณะปลายเปิดเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถูกทดสอบได้มีการตอบคำถาม และอธิบายคำตอบ (British Council, 2015) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกเกณฑ์การทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของ IELTS สำหรับดำเนินการวัดความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท BOL เนื่องจาก

บริษัท BOL มีบริษัทที่ร่วมลงทุนที่มีสาขาอยู่ต่างประเทศทั่วโลก มีการติดต่อสื่อสารทั้งพนักงาน ลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติทั่วโลกและการไปปฏิบัติงาน ทำงานที่ต่างประเทศ อีกทั้ง บริษัท BOL ยังยอมรับผลคะแนน IELTS ในการเข้าทำงานด้วย

### 5.1 การวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษด้วย IELTS

IELTS เป็นการทดสอบและประเมินความสามารถทางภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน คือ ฟัง พูด อ่าน และเขียน แบบทดสอบดังกล่าวได้ถูกออกแบบโดยผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับความไว้วางใจทั่วโลกเพื่อทำการประเมินภาษาอังกฤษ รวมถึงเกณฑ์การให้คะแนน ผลคะแนนของ IELTS โดยเฉพาะการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของ IELTS ทำให้คนทั่วโลก องค์กรมากกว่า 8,000 แห่ง บริษัทเอกชน หน่วยงานภาครัฐ สถานศึกษา และสถาบันชั้นนำทั่วโลกเชื่อถือ เช่น ประเทศออสเตรเลีย อังกฤษ สิงคโปร์ นิวซีแลนด์ สถาบันการศึกษาในสหรัฐอเมริกา และแคนาดา อีกทั้งยังมีการดำเนินการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของ IELTS ทั้งหมด 135 ประเทศทั่วโลก และเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 กระทรวงความมั่นคงแห่งมาตุภูมิของสหรัฐอเมริกาได้แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยของศูนย์จัดสอบประเมินความสามารถทางภาษาอังกฤษ SELT Test (Secure English Language Test) จึงทำให้ IELTS มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับจากทั่วโลก (British Council, 2018) นอกจากนี้ยังมีผู้วิจัยหลายท่านได้นำแบบทดสอบและเกณฑ์การให้คะแนนของ IELTS มาใช้วัดผลความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร เช่น

Charge and Taylor (1997) ได้กล่าวว่า แบบทดสอบ IELTS ได้มีการปรับปรุงหลายครั้ง ล่าสุดในปี 1995 ได้มีการปรับปรุงและขัดเกลาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีจำนวนผู้เข้าร่วมทดสอบแบบทดสอบ IELTS จำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ จากทั่วโลก มีจำนวนผู้เข้าร่วมมากกว่าจำนวน 60,000 คนและ IELTS ดำเนินการมามากกว่า 20 ปี IELTS เป็นที่ยอมรับว่าเป็นแบบทดสอบที่เที่ยงตรง, น่าเชื่อถือมากที่สุดและเหมาะสำหรับการวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในปัจจุบัน พื้นฐานการศึกษาภาษาอังกฤษไม่มีผลต่อการใช้วัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ด้วยการใช้ IELTS แต่การเตรียมตัวหรือหมั่นฝึกฝนต่อการพูดภาษาอังกฤษอยู่ประจำสม่ำเสมอมีผลต่อคะแนนและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร (Celestine & Cheah, 1999)

### 5.2 เกณฑ์การให้คะแนนของ IELTS

ผู้วิจัยเลือกเกณฑ์การให้คะแนนของ IELTS เนื่องจาก เป็นแบบทดสอบและประเมินความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ ที่ได้รับความไว้วางใจจากทั่วโลก โดยเฉพาะ องค์กร สถานศึกษา บริษัท และสถาบันชั้นนำต่าง ๆ ได้ให้ความเชื่อถือต่อเกณฑ์การให้คะแนนและ

ผลคะแนนของ IELTS อีกทั้งยังมีงานวิจัยหลายชิ้นได้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนของ IELTS มาวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ IELTS ยังมีผู้เข้าสอบมากกว่า 2 ล้านคน และดำเนินการสอบมากกว่า 2.7 ล้านครั้ง นับตั้งแต่วันเริ่มจัดตั้งบริติช เคานซิล ในปี พ.ศ. 2477 (British Council, 2018) การให้คะแนนของ IELTS แบ่งออกเป็น 9 ระดับ (Mentor International, 2012)

ระดับ 9 (มีความสามารถในการใช้ภาษาดีเลิศ) สามารถใช้ภาษาได้อย่างคล่องแคล่วเหมาะสม ถูกต้องแม่นยำ และมีเข้าใจในภาษาดีเยี่ยม

ระดับ 8 (มีความสามารถในการใช้ภาษาดีมาก) สามารถใช้ภาษาได้ถูกต้องและคล่องแคล่ว แต่อาจมีข้อผิดพลาดและความไม่เหมาะสมบ้างบางครั้งคราวในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนอย่างมีเหตุผลได้ดี

ระดับ 7 (มีความสามารถในการใช้ภาษาดี) สามารถใช้ภาษาได้ดีแต่ยังมีความผิดพลาดและเข้าใจผิดในบางโอกาส แต่โดยทั่วไปสามารถใช้ภาษาในลักษณะที่ซับซ้อนได้ดีและเข้าใจในการให้เหตุผลได้ดี

ระดับ 6 (มีความสามารถในระดับใช้งานได้) มีความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีข้อผิดพลาดและความไม่เหมาะสมในการใช้ภาษาบ้าง แต่ก็สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาที่ซับซ้อนได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่คุ้นเคย

ระดับ 5 (สามารถใช้ภาษาในระดับปานกลาง) มีความสามารถในการใช้ภาษาได้บางส่วนและเข้าใจความหมายกว้างในสถานการณ์ส่วนใหญ่ แต่ยังมีข้อผิดพลาดบ่อย ๆ แต่ก็สามารถสื่อสารในระดับพื้นฐานในเรื่องที่ตนถนัดได้ดี

ระดับ 4 (มีความสามารถในการสื่อสารจำกัด) มีความสามารถในการสื่อสารจำกัดเฉพาะเรื่องที่ตนเองคุ้นเคย มีปัญหาในการสื่อสาร การเข้าใจและการแสดงออกทางความคิด และไม่สามารถใช้ภาษาที่ซับซ้อนได้

ระดับ 3 (มีความสามารถในการใช้ภาษาที่จำกัดมาก) รู้และเข้าใจความหมายกว้าง ๆ ในสถานการณ์ที่คุ้นเคยและมีการหยุดชะงักในการสื่อสารบ่อย

ระดับ 2 (ไม่สามารถสื่อสารคำศัพท์ขั้นพื้นฐานได้) ไม่สามารถสื่อสารเป็นเรื่องราวได้พูดได้เป็นคำ ๆ เฉพาะคำศัพท์สั้น ๆ ที่คุ้นเคยเท่านั้น มีปัญหาในการทำความเข้าใจภาษาพูดและภาษาเขียน

ระดับ 1 (ใช้ภาษาไม่ได้เลย) ไม่สามารถใช้ภาษาได้นอกจากคำศัพท์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ตารางที่ 2-1 การให้คะแนนการพูดภาษาอังกฤษของ IELTS (British Council, 2015)

Band	Fluency and Coherence	Lexical Resource	Lexical Resource	Pronunciation
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- speaks fluently with only rare repetition or self-correction; any hesitation is content-related rather than to find words or grammar</li> <li>- speaks coherently with fully appropriate cohesive features</li> <li>- develops topics fully and appropriately</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uses vocabulary with full flexibility and precision in all topics</li> <li>- uses idiomatic language naturally and accurately</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uses a full range of structures naturally and appropriately</li> <li>- produces consistently accurate structures apart from 'slips' characteristic of native speaker speech</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uses a full range of pronunciation features with precision and subtlety</li> <li>- sustains flexible use of features throughout</li> <li>- is effortless to understand</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- speaks fluently with only occasional repetition or self-correction; hesitation is usually content-related and only rarely to search for language</li> <li>- develops topics coherently and appropriately</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uses a wide vocabulary resource readily and flexibly to convey precise meaning</li> <li>- uses less common and idiomatic vocabulary skilfully, with occasional inaccuracies</li> <li>- uses paraphrase effectively as required</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uses a wide range of structures flexibly</li> <li>- produces a majority of error-free sentences with only very occasional inappropriacies or basic/non-systematic errors</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uses a wide range of pronunciation features</li> <li>- sustains flexible use of features, with only occasional lapses</li> <li>- is easy to understand throughout; L1 accent has minimal effect on intelligibility</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- speaks at length without noticeable effort or loss of coherence</li> <li>- may demonstrate language-related hesitation at times, or some repetition and/or self-correction</li> <li>- uses a range of connectives and discourse markers with some flexibility</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uses vocabulary resource flexibly to discuss a variety of topics</li> <li>- uses some less common and idiomatic vocabulary and shows some awareness of style and collocation, with some inappropriate choices</li> <li>- uses paraphrase effectively</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uses a range of complex structures with some flexibility</li> <li>- frequently produces error-free sentences, though some grammatical mistakes persist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- shows all the positive features of Band 6 and some, but not all, of the positive features of Band 8</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- is willing to speak at length, though may lose coherence at times due to occasional repetition, self-correction or hesitation</li> <li>- uses a range of connectives and discourse markers but not always appropriately</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- has a wide enough vocabulary to discuss topics at length and make meaning clear in spite of inappropriacies</li> <li>- generally paraphrases successfully</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uses a mix of simple and complex structures, but with limited flexibility</li> <li>- may make frequent mistakes with complex structures, though these rarely cause comprehension problems</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uses a range of pronunciation features with mixed control</li> <li>- shows some effective use of features but this is not sustained</li> <li>- can generally be understood throughout, though mispronunciation of individual words or sounds reduces clarity at times</li> </ul>

## ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

Band	Fluency and Coherence	Lexical Resource	Lexical Resource	Pronunciation
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- usually maintains flow of speech but uses repetition, self-correction and/or slow speech to keep going</li> <li>- may over-use certain connectives and discourse markers</li> <li>- produces simple speech fluently, but more complex communication causes fluency problems</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- manages to talk about familiar and unfamiliar topics but uses vocabulary with limited flexibility</li> <li>- attempts to use paraphrase but with mixed success</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- produces basic sentence forms with reasonable accuracy</li> <li>- uses a limited range of more complex structures, but these usually contain errors and may cause some comprehension problems</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- shows all the positive features of Band 4 and some, but not all, of the positive features of Band 6</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cannot respond without noticeable pauses and may speak slowly, with frequent repetition and self-correction</li> <li>- links basic sentences but with repetitious use of simple connectives and some breakdowns in coherence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- is able to talk about familiar topics but can only convey basic meaning on unfamiliar topics and makes frequent errors in word choice</li> <li>- rarely attempts paraphrase</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- produces basic sentence forms and some correct simple sentences but subordinate structures are rare</li> <li>- errors are frequent and may lead to misunderstanding</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uses a limited range of pronunciation features</li> <li>- attempts to control features but lapses are frequent</li> <li>- mispronunciations are frequent and cause some difficulty for the listener</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- speaks with long pauses</li> <li>- has limited ability to link simple sentences</li> <li>- gives only simple responses and is frequently unable to convey basic message</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uses simple vocabulary to convey personal information</li> <li>- has insufficient vocabulary for less familiar topics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- attempts basic sentence forms but with limited success, or relies on apparently memorised utterances</li> <li>- makes numerous errors except in memorised expressions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- shows some of the features of Band 2 and some, but not all, of the positive features of Band 4</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pauses lengthily before most words</li> <li>- little communication possible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- only produces isolated words or memorised utterances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cannot produce basic sentence forms</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- speech is often unintelligible</li> </ul>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- no communication possible</li> <li>- no rateable language</li> </ul>			
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- does not attend</li> </ul>			

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังมีผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับงานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการพูดภาษาอังกฤษ และความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณา เพื่อกำหนดแนวทางในการศึกษา ผลงานการวิจัยได้มีศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ จึงขอสรุปผลงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการศึกษา ดังนี้

อริสรา ธนาปกิจ (2555) กล่าวว่า ปัญหาของประเทศไทยที่พบอยู่ คือ การที่คนไทยมีนิสัยไม่ชอบการฝึกฝน และขาดโอกาสที่จะสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ส่งผลให้คนไทยไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษ เพราะกลัวที่จะพูดผิด และไม่มีประสบการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษอีกด้วย ผลงานวิจัยของ กฤษณะ โฆษณานันท์ (2559) ได้ศึกษา การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของวิศวกรไทย: กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร วิศวกรที่ทำงานบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จำนวน 223 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า วิศวกรใช้การพูดภาษาอังกฤษน้อยมาก คือ วิศวกรจะพูดภาษาอังกฤษเฉพาะการนำเสนองานและการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม รวมถึง การเจรจาต่อรองทางด้านธุรกิจ ปัญหาหลักที่สำคัญสำหรับวิศวกร คือ การรู้คำศัพท์ที่น้อย ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง การสื่อความหมายที่ผิด เพราะใช้คำศัพท์ที่ผิด ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน และอีกปัญหาคือ การมีโอกาสนในการพูดภาษาอังกฤษน้อย ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน เพราะจะมีโอกาสพูดภาษาอังกฤษในที่ทำงานเฉพาะเวลาที่ต้องนำเสนอในที่ประชุมและ เวลาที่มีลูกค้าชาวต่างชาติมาที่บริษัทเท่านั้น ทำให้ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร ส่งผลให้การพูดภาษาอังกฤษของวิศวกรไม่คล่องแคล่ว ทางด้านการให้บริการทางด้านโรงพยาบาลของอาชีพพยาบาลก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติในการให้ข้อมูลและการดูแลรักษาโรค จากการวิจัยพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถี มีปัญหาในการสื่อสาร คือ ความผิดพลาดในด้านไวยากรณ์ อุปสรรคในการแสดงออก การใช้คำศัพท์ที่ถูกต้อง การออกเสียง การเน้นคำ การออกเสียงผิด และการขาดความมั่นใจในตัวเอง (อริสรา ชื่อสัตย์วงศ์, 2549) และผลงานการวิจัยของ จริยา ภัคดี ภาวิณี ยอดอ่อน และรินรดา บินสมะ (2556) ที่สำรวจปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการร้านค้า บริเวณหาดเจวง เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัญหาทางด้านการพูด คือ การไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์ การไม่สามารถสื่อสารและเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีประสบการณ์น้อย ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง ไม่มีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ ตื่นเต้นทุกครั้งที่ได้พูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ไม่สามารถพูดชื่อเชิญ โน้มน้ำ และบอกรายละเอียดข้อมูลของสินค้าภายในร้านกับลูกค้าต่างชาติ อีกทั้ง ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วและไม่สามารถใช้สำนวนภาษาอังกฤษได้

อย่างถูกต้อง นางสาว พงษ์พานิช (2554) ได้ศึกษา ปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วย วาจาของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ตุลาคม 2550 ถึง กันยายน 2551 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของนิสิตคือ การขาดความมั่นใจ ในตนเอง เนื่องจากความรู้ขั้นพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษไม่เพียงพอสำหรับการสื่อสาร มีจำนวน คำศัพท์น้อย ขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารในสถานการณ์จริง และการขาดทักษะ การคิดวิเคราะห์ นอกจากนี้พบว่า การเรียนที่ได้จากการปฏิบัติจริง แบบต่อเนื่องสม่ำเสมอภายใต้ การแนะนำการแก้ไขข้อบกพร่องเป็นรายบุคคลมีส่วนช่วยให้ นิสิตมีความมั่นใจ และยังช่วยพัฒนา ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนิสิตให้ดีขึ้นเช่นกัน

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ มีนักวิจัย หลายท่านได้ศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของคนไทยจำนวนมาก เช่น ผลงานวิจัย ของ ชีรภรณ์ พลายเล็ก (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักศึกษา ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.4 มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษา ที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษระดับสูงมีจำนวนน้อยคิดเป็นร้อยละ 15.5 และนักศึกษา ที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 8.1 และทางด้านอุตสาหกรรม ปีโตรเลียมและปิโตรเคมี มีนักวิจัยได้ศึกษาระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน คือ อานนท์ ไชยสุริยา (2552) ได้ศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมปิโตรเลียม และปิโตรเคมี ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทักษะการพูดเป็นทักษะที่ใช้บ่อยที่สุด คือ มีการพูด เพื่อถามและบอกข้อมูลในการปฏิบัติงาน การสนทนาในชีวิตประจำวัน การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ และการพูดนำเสนอในที่ประชุม ตามลำดับ อีกทั้งบุคลากรพิจารณาตนเองว่า ตนมีระดับความสามารถ ในด้านการพูดหรือฟังไม่เพียงพอ จึงเลี้ยงที่จะไม่พูดในสถานการณ์ต่าง ๆ และ การใช้ภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารจะใช้ก็ต่อเมื่อสนทนากับชาวต่างชาติ ซึ่งก็อาจจะเป็นลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานส่วน น้อยเท่านั้น ดังนั้น บุคลากรจึงให้ความสนใจในด้านการพูดและการฟัง เพื่อต้องการนำมาใช้ ประโยชน์ในชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่อไป และจารุลักษณ์ ชัยสุวรรณรักษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษทางคลินิกของนักศึกษา พยาบาล กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเลขจำนวน 56 คน โดยใช้ เครื่องมือ 4 ประเภท คือ 1. แบบสัมภาษณ์แบบมีเค้าโครงเพื่อดูความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ ในการพูดสื่อสาร 2. ชุดการสอน The conversational package for nurses (CPN) สร้างขึ้นเพื่อพัฒนา ความสามารถในการพูด 3. แบบทดสอบก่อนและหลัง 4. แบบสอบถามก่อนและหลัง ใช้เครื่องมือ ผลที่ได้คือ นักศึกษาพยาบาลมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสื่อสารของ



ตนเองจำนวนมาก และหลังจากใช้ CPN นักศึกษาพยาบาลมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารดีขึ้นกว่าเดิม

อีกงานวิจัยหนึ่ง คือ อนุตรา สวัสดิ์ศรี (2550) ได้ศึกษาผลการใช้สถานการณ์จำลองในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท สยามชั่นไรซ์เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท สยามชั่นไรซ์เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด จำนวน 30 คนและใช้สถานการณ์จำลองเพื่อพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานเพื่อให้พนักงานได้ฝึกพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์จำลองที่ใกล้เคียงกับการทำงานจริงของพนักงาน เนื่องจากบริษัท สยามชั่นไรซ์เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตยางสังเคราะห์และผลิตภัณฑ์พลาสติกสำหรับการส่งออกทั่วโลกและพนักงานขาดทักษะการพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ และพนักงานมีความจำเป็นจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร แต่พนักงานไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ สาเหตุเกิดจาก ความไม่มั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ การกลัวการใช้คำศัพท์ผิด การออกเสียงไม่ถูกต้อง การใช้ไวยากรณ์ที่ผิด ผลการวิจัยจากการใช้สถานการณ์จำลองพบว่า ระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานสูงกว่าก่อนการทดลองใช้สถานการณ์จำลอง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติคือ 0.01 และพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษจากการใช้สถานการณ์จำลอง มนูญชา วงศ์อ้าย (2553) ได้ศึกษาความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 18 คน วิธีการวิจัย คือสังเกตการณ์การทำงานของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 18 คน และใช้เครื่องบันทึกเสียงทำการบันทึกเสียงในขณะที่ทำงานเพื่อนำมาวิเคราะห์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการใช้คำศัพท์ทางสังคมของพนักงานต้อนรับอยู่ในระดับดี การใช้ภาษาอังกฤษทางด้านหน้าที่หลักอยู่ในระดับปานกลาง การทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับเบื้องต้น ความสามารถในการออกเสียงด้านหน้าที่หลักและทางสังคมอยู่ในระดับดี และส่วนด้านการสื่อสารสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับปานกลาง

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาความสามารถด้านการพูดของพนักงานบริษัทดังกล่าว ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลปัญหาการพูดภาษาอังกฤษ การจดบันทึกพฤติกรรม อากัปกริยา สีหน้า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน เพื่อให้สามารถเก็บรายละเอียดและข้อมูลได้ครบถ้วน และใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity research) เพื่อวัดระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คนอยู่ระดับใด การเลือกซึ่งกำหนดกรอบและขอบเขตของระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL มีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานชาวไทยของบริษัท BOL จำนวน 12 คน จากพนักงาน BOL ที่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในการทำงาน จำนวน 30 คน เป็นการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) แผนกละ 3 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง 40 เปอร์เซ็นต์จากจำนวน 30 คน ลักษณะงานของทั้ง 4 แผนก คือ 1. พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ถามคำถามและตอบคำถามลูกค้า ตอบสนองความต้องการเบื้องต้นของลูกค้าทางโทรศัพท์เป็นแผนกแรก เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่จะทำการติดต่อแผนกประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถามข้อมูลขั้นต้น นอกจากนี้ยังมีการโอนสายโทรศัพท์ลูกค้าไปที่แผนกหรือบุคคลที่รับผิดชอบตามประเภทสินค้าและบริการของบริษัท ประสานงานระหว่างลูกค้าและพนักงานในบริษัท BOL 2. แผนกฝ่ายขาย ทำหน้าที่อธิบายสินค้าและบริการของบริษัท BOL ให้ลูกค้าต่างชาติเข้าใจ และเสนอขาย เปรียบเทียบราคา พร้อมทั้งทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของบริษัท 3. แผนกฝ่ายบริการทำหน้าที่แก้ไข

ปัญหาแนะนำการใช้บริการสินค้าและระบบต่าง ๆ ของบริษัท BOL ตอบคำถามลูกค้า อบรมการใช้ งานระบบ ทั้งชาวไทยและต่างชาติในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ อีเมล เป็น แผนกที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารประจำ แผนกฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจ เป็นแผนกที่ทำหน้าที่ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลบริษัท งบการเงิน และจัดทำรายงานวิเคราะห์ ทางธุรกิจ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับใช้ในการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ และ ศึกษาปัญหาการพูดภาษาอังกฤษที่เกิดขึ้นของพนักงานบริษัท BOL 2 ประเภท คือ

1. แบบทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ (Speaking test) ใช้เพื่อทดสอบ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL โดยผู้วิจัยจะจำลอง สถานการณ์ การรับโทรศัพท์จากชาวต่างชาติ ด้วย 6 วัตถุประสงค์ คือ การโอนสายให้ลูกค้า การรับฝากข้อความ การสอบถามเรื่องสินค้าและบริการ การรับเรื่องข้อร้องเรียน การใช้งานระบบ การโทรติดต่อผิฉบับบริษัท (ภาคผนวก ข)

ตัวอย่าง สถานการณ์จำลอง การรับโทรศัพท์จากลูกค้าต่างชาติ วัตถุประสงค์ คือ การโอนสาย ให้ลูกค้า (กัญญารัตน์ จิราสวัสดิ์, 2553)

John: Hello, Liveville International. May I help you?

C1: Yes, I'd like to speak with Randall Peters, please.

John: One moment, please. I'll transfer you. (Hanging up).

ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากชาวต่างชาติ จำนวน 3 ท่าน คือ ชาวอเมริกา สิงคโปร์ และอินเดีย ให้ดำเนินการบันทึกเสียงด้วยวัตถุประสงค์ทั้ง 6 ประเภท เนื่องจากลูกค้าของบริษัท BOL ส่วนใหญ่เป็นชาวอเมริกา สิงคโปร์ และอินเดีย เพื่อให้ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง ผู้วิจัย จึงได้บันทึกเสียงชาวต่างชาติทั้ง 3 ประเทศ และนำคลิปเสียงไปทดสอบวัดความสามารถในการพูด ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง 12 คน ซึ่งชาวต่างชาติทั้ง 3 ท่านไม่ได้อยู่ประเทศไทย แต่อยู่ที่ ประเทศอเมริกา สิงคโปร์ อินเดีย ดังนั้น ผู้วิจัยได้ส่งตัวอย่างแบบสนทนาทางโทรศัพท์ให้ ชาวต่างชาติทั้ง 3 ท่านด้วยวัตถุประสงค์ทั้ง 6 ประเภท โดยที่ชาวต่างชาติแต่ละท่านสามารถ ปรับเปลี่ยนคำพูดตามความเหมาะสมและเป็นธรรมชาติของแต่ละท่าน อีกทั้งได้ขอให้แต่ละท่าน ดำเนินการบันทึกเสียง และส่งให้ผู้วิจัยทางโปรแกรมไลน์ (LINE) วอทส์แอป (WhatsApp) ตามความสะดวกของแต่ละท่าน และเพื่อให้การบันทึกเสียงและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นมานั้น มีลักษณะที่เหมาะสม เป็นธรรมชาติ ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ผู้วิจัยได้ให้ ชาวต่างชาติบันทึกเสียงบันทึกออกเป็น 3 คลิปเสียง โดยคลิปที่หนึ่ง เป็นวัตถุประสงค์การ โอนสาย

ให้ลูกค้า การรับฝากข้อความ การสอบถามเรื่องสินค้าและบริการ การใช้งานระบบ ส่วนคลิปที่สอง คือ วัตถุประสงค์การรับเรื่องข้อร้องเรียน และคลิปที่สาม คือ วัตถุประสงค์การโทรติดต่อผิบบริษัท

2. แบบสัมภาษณ์ ใช้เพื่อสอบถามปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน ซึ่งแบบสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้อ้างอิงจากงานวิจัยของ ทิยาพร ศิลปี ที่ศึกษาปัญหา และอุปสรรค ด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกรโยธา ซึ่งคำถามเป็นการถามแบบ ปลายเปิด และเป็นการสัมภาษณ์ทีละคน เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อธิบายคำตอบและให้ข้อมูลที่ แท้จริง ปราศจากความกลัว อายหรือไม่กล้าให้ข้อมูลที่แท้จริง เบื้องต้นจะเป็นการพูดคุยเพื่อให้ผู้ถูก สัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลาย เป็นกันเอง ไม่เครียด หรือวิตกกังวล หลังจากนั้นผู้วิจัยจะเริ่มถามคำถาม เพื่อทราบถึงปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงาน BOL โดยการสัมภาษณ์จะเป็นแบบกึ่ง โครงสร้าง มีคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้าทั้งหมด 4 ข้อ คือ ถามข้อมูลพื้นฐาน เช่น ชื่อ ประวัติ การศึกษา หน้าที่ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน ความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษ ระดับ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษ และระหว่างที่สัมภาษณ์ สามารถถามเพิ่มเติมได้ ในกรณีที่ได้อธิบายไม่ครบถ้วน การสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์เป็นภาษาไทย เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น และสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่างแบบตัวต่อตัว

การสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (วรากร ทรัพย์วิระปกรณ์, 2558) เป็นวิธีการที่มี การตั้งคำถามไว้ล่วงหน้าแบบมีขั้นตอนและการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างนี้ มีความยืดหยุ่น ในการตั้งคำถาม คือ ผู้วิจัยสามารถถามคำถามเพิ่มเติมจากคำถามที่มีการเตรียมล่วงหน้ากับผู้ถูก สัมภาษณ์ได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลและหลักฐานที่ถูกต้องและครอบคลุมประเด็นที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการ โดยการถามคำถามเพิ่มเติมจะต้องดูความเหมาะสมและสถานการณ์ในขณะนั้นด้วย กระบวนการ ในการสัมภาษณ์ จะต้องเตรียมความพร้อมสำหรับการสัมภาษณ์ คือ คำถามในการสัมภาษณ์ สถานที่ การติดต่อผู้จะให้สัมภาษณ์ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องมีความเต็มใจในการให้สัมภาษณ์ รวมถึง อุปกรณ์ที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ด้วยเช่นกัน กรณีมีผู้ช่วยสัมภาษณ์หลายคน ควรมีการตกลงและ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายและประเด็นของปัญหาการวิจัย ก่อนทำการสัมภาษณ์ควรทำ การแนะนำตัวเองและบอกถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย พร้อมทั้งให้ สัญญาว่าข้อมูลที่ได้อาจจะเป็นความลับ หากมีการใช้เครื่องบันทึกเสียง หรือภาพ และต้องขออนุญาต ผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนการบันทึกเสียง หรือภาพ คำถามที่ใช้สัมภาษณ์ควรเข้าใจง่าย ได้ใจความ คำถาม ไม่ควรชี้นำคำตอบ หากคำตอบที่ได้ไม่ชัดเจน ควรถามเพิ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพิ่มขึ้น การสัมภาษณ์ ควรทำการจดบันทึกถึงสีหน้า แววตา ท่าทางของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย เพื่อนำไปประกอบการ ตีความหมาย

สิ่งที่สำคัญที่ควรตระหนักคือ การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลและการหยุดการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งต้องเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้ โดยการจดบันทึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคำถามงานวิจัย เพื่อใช้ตรวจสอบความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของข้อมูล นอกจากนี้ ควรหยุดการสัมภาษณ์ในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ แม้ว่าหลักฐานหรือข้อมูลที่ได้จะไม่ครบถ้วนหรือผู้ให้สัมภาษณ์มีอาการเหนื่อยล้า หรือมีท่าทางที่ไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์ หากข้อมูลที่ได้ไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยอาจจะขอสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีกครั้ง และหลังจากสัมภาษณ์เพิ่มเติม จะต้องนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และความถูกต้องอีกครั้ง โดยอาจจะนำมาเปรียบเทียบกับหลักฐานที่ได้จากการเก็บข้อมูลหลักฐาน รวมถึงการสังเกตการณ์จริง

## การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

### 1. แบบทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ (Speaking test)

1.1 ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษทั้ง 6 วัตถุประสงค์ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นเจ้าของภาษาจำนวน...คน ตรวจสอบ พิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง และได้ดำเนินการทำหนังสือจากมหาวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตบริษัท BOL เพื่อดำเนินการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

1.2 หลังจากได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นเจ้าของภาษาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษไปทดสอบกับพนักงานท่านอื่นที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน...คน เพื่อหาประสิทธิภาพของแบบทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งพนักงานท่านอื่นมีความเข้าใจคำถามในแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำไปใช้กับพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คนเพื่อหาระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

1.3 ผู้วิจัยได้ขออนุญาตหัวหน้าหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน ก่อนการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ พร้อมทั้งบันทึกเสียงในระหว่างการดำเนินการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

### 2. แบบสัมภาษณ์

2.1 ผู้วิจัยนำคำถามในแบบสัมภาษณ์ที่ใช้สอบถามปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาอังกฤษพิจารณาความเหมาะสมของคำถาม ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง และได้ดำเนินการทำหนังสือจากมหาวิทยาลัยขออนุญาตบริษัท BOL เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน เพื่อสอบถามปัญหาการพูดภาษาอังกฤษ

2.2 หลังจากให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสม ผู้วิจัยได้นำมาปรับและแก้ไขคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวไปสัมภาษณ์กับพนักงานท่านอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ และนำไปใช้กับพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน ซึ่งแบบสัมภาษณ์จะประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไป เช่น ชื่อ นามสกุล ประวัติการศึกษา ตำแหน่ง และสอบถามถึงปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของแต่ละท่าน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษที่แท้จริง

2.3 ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน และระหว่างที่สัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน ผู้วิจัยได้มีการขออนุญาตหัวหน้างาน พนักงานกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 12 คน และได้ดำเนินการบันทึกเสียง พร้อมทั้งนำไปวิเคราะห์ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษอีกครั้ง โดยจะไม่มีการเปิดเผยชื่อพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน และเพื่อให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างกล้าแสดงออก กล้าให้ข้อมูล และเพื่อให้ได้ข้อมูลปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษที่แท้จริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ (Speaking test) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 12 คน เพื่อวัดระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท BOL โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 การดำเนินการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของแต่ละท่านได้ดำเนินการในห้องประชุม ซึ่งมีผู้วิจัยและผู้ถูกทดสอบท่านนั้น ก่อนการทดสอบได้มีการอธิบายถึงเหตุผล วัตถุประสงค์ในการทดสอบครั้งนี้กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน และได้ขออนุญาตหัวหน้างานของกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ พร้อมทั้งดำเนินการบันทึกเสียงการพูดโต้ตอบภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน

1.2 การทดสอบดำเนินการโดยให้กลุ่มตัวอย่างจับฉลากเพื่อฟังเสียงชาวต่างชาติ 1 ท่าน จาก 3 ท่าน คือ ชาวอเมริกา สิงคโปร์ และอินเดีย อย่างละเท่ากัน และผู้วิจัยได้เปิดคลิปเสียงจากคอมพิวเตอร์และใช้เครื่องบันทึกเสียงอัดทีละคลิป ทีละคน โดยระหว่างการทดสอบผู้วิจัยได้กดคลิปเสียงที่ชาวต่างชาติพูดและถามพร้อมทั้งหยุดเพื่อให้ผู้ถูกทดสอบได้ตอบคำถาม ซึ่งระยะเวลาในการตอบคำถามของผู้ถูกทดสอบแต่ละคนมีลักษณะการหยุดชะงัก นึกคิดคำศัพท์ ประโยค ไวยากรณ์ มีการดูโน้ตไปมา ควงปากกาไปมา เหงื่อไหล มือเย็น และเมื่อผู้ถูกทดสอบพูดเสร็จเรียบร้อยแล้วจะมีการสะกด แตะแขน หรือพยักหน้า เพื่อแจ้งผู้วิจัยว่าตอบคำถามเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้น ผู้วิจัยจะดำเนินการกดคลิปเสียงเพื่อให้ผู้ถูกทดสอบฟังและตอบคำถามในคำถามต่อไป

จนครบทั้ง 3 คลิปเสียง โดยจะใช้ระยะเวลาในการทดสอบ 5-10 นาทีต่อ 1 ผู้ถูกทดสอบ

1.3 หลังจากทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อความเสียงที่ได้บันทึกของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 12 คนไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาอังกฤษ ทั้ง 2 ท่านพิจารณาให้คะแนนรวมทั้งผู้วิจัย โดยให้คะแนนตามหลักการให้คะแนนของ IELTS ซึ่งแบบออกเป็น 0-9 และแบ่งเป็น 4 ด้านด้วยกันคือ ด้านความคล่องแคล่วและการเชื่อมโยง ด้านการใช้คำศัพท์ ด้าน ไวยากรณ์ และด้านการออกเสียง เพื่อแบ่งระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนแต่ละด้านของการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

1.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ และคะแนนจากผู้ประเมินทั้งหมด โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งหมด 3 เดือน คือ ธันวาคม 2560 ถึง กุมภาพันธ์ 2561

2. แบบสัมภาษณ์ ขั้นตอนการดำเนินการสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน เพื่อศึกษาปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของแต่ละท่าน มีขั้นตอนดังนี้ คือ

2.1 ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน และระหว่างที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน ผู้วิจัยได้มีการขออนุญาตหัวหน้างานและกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 12 คน เพื่อดำเนินการบันทึกเสียงและจดบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน เพื่อนำไปวิเคราะห์ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษอีกครั้ง

2.2 สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คนในห้องประชุม โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทีละคน ลักษณะการสัมภาษณ์จะเป็นการพูดคุยแบบเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลาย ไม่เครียด และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงสำหรับปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างแต่ละท่าน

2.3 มีการจดบันทึกรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนในระหว่างที่มีการสัมภาษณ์ และขณะบันทึกเสียงของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน เพื่อจดยรายละเอียดต่าง ๆ ลักษณะท่าทาง อากัปกริยา อาการน้ำเสียงในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องมากที่สุด

2.4 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คนจากการบันทึกเสียง และจดบันทึกมาแยกปัญหาการพูดภาษาอังกฤษ ออกเป็นปัญหาหลัก และปัญหาอื่น สรุปปัญหาพร้อมทั้งหาวิธีการแก้ไขปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ (Speaking test) มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ คือ

1.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลระดับคะแนนการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 2 ท่านและจากผู้วิจัยที่ได้รับฟังการพูดภาษาอังกฤษจากการบันทึกเสียงของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน การให้คะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างนี้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนของ IELTS เพื่อวัดระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงาน BOL ว่าอยู่ระดับอะไร

1.2 ผู้วิจัยนำคะแนนจากผู้ประเมินทั้งหมดมาหาค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมินของ Cohen's Kappa (Inter-Rater Reliability: IRR) เพื่อวัดความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายในของเครื่องมือการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ โดยมีค่าความสอดคล้องกันเท่ากับ 0.78 คือความสอดคล้องดี และมีค่าการแปลผลความสอดคล้องของ Cohen's Kappa ดังตารางที่ 3-1 และตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-1 การแปลผลความสอดคล้องของ Cohen's Kappa (Cohen, 1960)

Value of Kappa	Level of Agreement
0	Agreement equivalent to chance
0.1 - 0.20	Slight agreement
0.21 - 0.40	Fair agreement
0.41 - 0.60	Moderate agreement
0.61 - 0.80	Substantial agreement
0.81 - 0.99	Near perfect agreement
1	Perfect agreement



ตารางที่ 3-2 การแปลความหมายของค่าสถิติ Kappa (Landis & Koch, 1977)

ค่าสถิติ Kappa	ขนาดความสอดคล้อง (Strangeness of Agreement)
< 0.00	แย่มาก (Poor)
0.00 - 0.20	น้อย (Slight)
0.21 - 0.40	พอใช้ (Fair)
0.41 - 0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.61 - 0.80	ดี (Substantial)
0.81 - 1.00	ดีมาก/ ก่อนข้างสมบูรณ์ (Almost perfected)

จากตารางที่ 3-1 และ 3-2 ที่แสดงการแปลค่าผลความสอดคล้องของ Kappa พบว่า ค่าความสอดคล้องที่ต่ำที่สุดคือ 0 หมายถึง มีค่าความสอดคล้องของผู้ประเมินแย่มาก (Poor) ค่าความสอดคล้อง 0.1 - 0.20 หมายถึง มีค่าความสอดคล้องของผู้ประเมินน้อย (Slight agreement) ค่าความสอดคล้อง 0.21 - 0.40 หมายถึง มีค่าความสอดคล้องของผู้ประเมินพอใช้ (Fair agreement) ค่าความสอดคล้อง 0.41 - 0.60 หมายถึง มีค่าความสอดคล้องของผู้ประเมินปานกลาง (Moderate agreement) ค่าความสอดคล้อง 0.61 - 0.80 ค่าความสอดคล้องของผู้ประเมินดี (Near perfect agreement) และค่าความสอดคล้องที่สูงที่สุด คือ 1 หมายถึง ค่าความสอดคล้องของผู้ประเมินดีมาก (Agreement equivalent to chance)

1.3 นำข้อมูลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของแต่ละท่านมาเปรียบเทียบหาความแตกต่างของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงาน บริษัท BOL โดยแบ่งตามแผนก เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเท่าเทียมกัน

2. แบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ คือ

2.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ปัญหาจากพนักงานทั้งหมด 12 ท่าน โดยนำข้อความเสียงที่สัมภาษณ์และที่จดบันทึกมาแยกปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างแต่ละท่าน เพื่อศึกษาปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท BOL แต่ละด้าน

2.2 นำข้อมูลปัญหาทั้งหมดทั้งจากการบันทึกเสียงและจดบันทึกมาสรุปเป็นหัวข้อสำคัญของปัญหาแต่ละคน และหาค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละเพื่อหาปัญหาหลักและปัญหารองที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ซึ่งทำให้ทราบถึงปัญหา

ที่สำคัญที่สุดและควรดำเนินการแก้ไขปัญหอย่างเร่งด่วน

2.3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างถูกนำมาวิเคราะห์และประมวลผล โดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผลซึ่งการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะของการพรรณานำไปสู่คำตอบในการศึกษาปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของ พนักงานบริษัท BOL เช่นการศึกษาปัญหาการพูดภาษาอังกฤษที่เกิดขึ้นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน มีลักษณะความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำหน้าที่หรือไม่ พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไข ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของแต่ละแผนก เพื่อให้พนักงานบริษัท BOL มีประสิทธิภาพในการพูด ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น มีความน่าเชื่อถือ ลดข้อผิดพลาดทางธุรกิจ และเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี ต่อพนักงานและบริษัท BOL

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัญหาและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานไทย: กรณีศึกษา บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานชาวไทยของบริษัท BOL จำนวน 12 คน จากพนักงาน BOL ที่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในการทำงาน จำนวน 30 คน แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL
3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL

#### ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL แบ่งระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท BOL ตามแผนกและเกณฑ์การให้คะแนนของ IELTS มีรายละเอียดและขั้นตอนการให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 4-1 ระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษทั้งหมด 4 ด้าน โดยใช้การให้  
คะแนนของ IELTS

แผนก	กลุ่มตัวอย่าง	คะแนนจากผู้ประเมิน ทั้ง 3 ท่าน	คะแนนเฉลี่ย	คะแนน IELTS
ประชาสัมพันธ์	คนที่ 5	4	3	3
	คนที่ 6	3		
	คนที่ 9	2		
ขาย	คนที่ 4	4	3	3
	คนที่ 7	3		
	คนที่ 11	2		
บริการ	คนที่ 1	5	4.67	4
	คนที่ 2	5		
	คนที่ 3	4		
วิเคราะห์ธุรกิจ	คนที่ 8	3	2.33	2
	คนที่ 10	2		
	คนที่ 12	2		

จากตารางที่ 4-1 สามารถสรุปผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง 12 คน โดยแบ่งเป็นแผนก คือ พนักงานแผนกบริการมีระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ของ IELTS ที่อยู่ระดับ 4 คือ สามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่วและเข้าใจภาษาที่ซับซ้อน แต่อาจมีข้อผิดพลาดหรือใช้ภาษาไม่เหมาะสมบ้าง สามารถพูดภาษาอังกฤษในรูปแบบประโยคซับซ้อนในสถานการณ์ที่คุ้นเคย พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์และแผนกขายมีระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ของ IELTS ที่ระดับ 3 คือ รู้และเข้าใจแบบกว้าง ๆ ในสถานการณ์ที่คุ้นเคยเท่านั้น มีการหยุดชะงักบ่อย พนักงานแผนกวิเคราะห์ธุรกิจมีระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ของ IELTS ที่อยู่ระดับต่ำสุด ระดับที่ 2 คือ ไม่สามารถสื่อสารเป็นเรื่องราว พูดได้เป็นคำ ๆ ไม่สามารถใช้คำศัพท์หรือพูดภาษาอังกฤษใน

ขั้นพื้นฐานได้ ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร ได้เฉพาะคำศัพท์ที่คุ้นเคยเท่านั้น

ตารางที่ 4-2 ระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ความคล่องแคล่วและการเชื่อมโยง การใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ การออกเสียง และแบ่งตามแผนก

แผนกกลุ่มตัวอย่าง	ความคล่องแคล่วและการเชื่อมโยง	การใช้คำศัพท์	ไวยากรณ์	การออกเสียง	ค่าเฉลี่ย
ประชาสัมพันธ์	2.78	2.67	2.67	2.78	3
ขาย	2.89	2.89	2.89	2.89	3
บริการ	4	4	4.11	4.11	4
วิเคราะห์ธุรกิจ	2.44	2.44	2.33	2.33	2

จากตารางที่ 4-2 แผนกบริการได้ระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษด้านความคล่องแคล่วและเชื่อมโยง และด้านการใช้คำศัพท์ คือ 4 ด้าน ไวยากรณ์ และด้านการออกเสียง คือ 4.11 ค่าเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน คือ 4 ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าทุกแผนก ส่วนแผนกประชาสัมพันธ์ได้ระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษด้านความคล่องแคล่วและเชื่อมโยง คือ 2.78 ด้านการใช้คำศัพท์ และด้านไวยากรณ์ คือ 2.67 ด้านการออกเสียง คือ 2.78 ค่าเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน คือ 3 สำหรับแผนกขาย ได้ระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษด้านความคล่องแคล่วและเชื่อมโยง ด้านการใช้คำศัพท์ ด้านไวยากรณ์ และด้านการออกเสียง ได้ระดับคะแนนเท่ากันทั้ง 4 ด้าน คือ 2.89 ค่าเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน คือ 3 แผนกสุดท้ายคือ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ ได้ระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษด้านความคล่องแคล่วและเชื่อมโยง และด้านการใช้คำศัพท์ คือ

2.44 ด้านไวยากรณ์ และด้านการออกเสียง คือ 2.33 ค่าเฉลี่ยทั้ง 4 ด้านคือ 2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีคำถามปลายเปิดจำนวน 4 ข้อเพื่อสอบถามปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 12 คน ได้ผลลัพธ์ดังนี้

ตารางที่ 4-3 สรุปปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง 12 คน

ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
การไม่มีโอกาสพูดภาษาอังกฤษ และไม่ได้ฝึกฝน	12	100
ความอาย กลัว และประหม่าในการพูดภาษาอังกฤษ	8	66
การไม่รู้คำศัพท์	6	50
ไม่รู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	3	25
การไม่มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษเรื่องสินค้าและบริการของบริษัท	3	25

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท BOL จำนวน 12 คน สามารถสรุปและจัดกลุ่มของปัญหาการพูดภาษาอังกฤษออกเป็นทั้งหมด 4 เรื่อง คือ 1. การไม่มีโอกาสพูดภาษาอังกฤษ และไม่ได้ฝึกฝน เป็นข้อมูลปัญหาที่ได้รับจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน คิดเป็น 100% 2. ความอาย กลัว และประหม่าในการพูดภาษาอังกฤษ จำนวน 8 คน คิดเป็น 66% 3. การไม่รู้คำศัพท์ จำนวน 6 คน คิดเป็น 50% 4. ไม่รู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ จำนวน 3 คน คิดเป็น 25% และ 5. การไม่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเกี่ยวกับเรื่องสินค้าและบริการของบริษัท จำนวน 3 คน คิดเป็น 25% ตามตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างแต่ละท่านได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการพูดภาษาอังกฤษเป็นข้อแรก คือ การไม่มีโอกาสในการพูดภาษาอังกฤษ และการไม่ได้ฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษ ดังตัวอย่างข้อความการให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

ไม่ค่อยได้พูดภาษาอังกฤษเหมือนเมื่อก่อน ทำให้ต้องคิดก่อนพูด พูดได้ช้าลง ความคล่องลดลง ใช้ภาษาอังกฤษในรูปแบบการเขียนมากกว่า เพราะมีเวลาทบทวน หาข้อมูลหรือคำศัพท์ที่ไม่เหมือนพูดที่ต้องได้ตอบหรือพูดภาษาอังกฤษทันที

(กลุ่มตัวอย่างแผนกบริการ: คนที่ 1)

ปัญหาหลักของการพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ คือ โอกาสในการพูดภาษาอังกฤษ การแทบจะไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดเลย การไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดทุกวัน หรือในชีวิตประจำวัน มีการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดเฉลี่ยต่ออาทิตย์ คือ 1-2 ครั้งเท่านั้น หรือการอบรมลูกค้าต่างชาติด้วยการพูดภาษาอังกฤษ เฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง ถ้าได้พูดทุกวันจะทำให้พูดได้คล่อง พูดได้ดีขึ้น

(กลุ่มตัวอย่างแผนกบริการ: คนที่ 2)

เมื่อก่อนยังได้พูดภาษาอังกฤษบ้าง แต่ไม่ค่อยบ่อยเท่าไร ปัจจุบันได้พูดภาษาอังกฤษน้อยกว่าเดิม ไม่ได้พูดทุกวัน ไม่ได้ฝึก ก็จำไม่ได้ พูดภาษาอังกฤษได้ไม่ดีเท่าเก่า

(กลุ่มตัวอย่างแผนกบริการ: คนที่ 3)

มีการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในด้านอื่นมากกว่า เช่น การเขียน โต้ตอบทางอีเมลเป็นภาษาอังกฤษ เนื่องจากมีการสื่อสารโต้ตอบกับผู้บริหาร ลูกค้าคนไทยและต่างชาติ ติดต่อประสานงานด้านการจองโรงแรม ตัวเครื่องบิน ห้องประชุม

(กลุ่มตัวอย่างแผนกประชาสัมพันธ์: คนที่ 5)

ห่างหายจากการพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติมานาน นาน ๆ จะได้พูดภาษาอังกฤษ ทำให้พูดได้บ้าง แบบงู ๆ ปลา ๆ พูดแบบง่าย ๆ แค่นี้ก็พอใจ ถ้าได้ใช้ก็จะสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดีเหมือนเมื่อก่อนที่ได้พูดภาษาอังกฤษทุกวัน

(กลุ่มตัวอย่างแผนกประชาสัมพันธ์: คนที่ 7)

ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดน้อยมาก และไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน มีบ้างที่ต้องเขียนภาษาอังกฤษทางอีเมลเพราะมีปัญหาทางการพูดภาษาอังกฤษ ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารให้ลูกค้าหรือผู้บริหารชาวต่างชาติเข้าใจ

(กลุ่มตัวอย่างแผนกวิเคราะห์ธุรกิจ: คนที่ 9)

นาน ๆ จะได้พูดภาษาอังกฤษ ไม่ได้ฝึกพูดภาษาอังกฤษ หรือพูดภาษาอังกฤษในที่ทำงาน ถ้าได้พูดภาษาอังกฤษก็แค่ประโยคสั้น ๆ หรือตอบเป็นคำ ๆ แค่นั้น

(กลุ่มตัวอย่างแผนกวิเคราะห์ธุรกิจ: คนที่ 10)

ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดน้อยสำหรับการทำงาน ไม่ค่อยได้รับสายหรือพูดกับลูกค้าต่างชาติ ในชีวิตประจำวันก็ไม่ได้พูดภาษาอังกฤษด้วย พอไม่ได้ใช้ก็ทำให้พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ (กลุ่มตัวอย่างแผนกวิเคราะห์ธุรกิจ: คนที่ 12)

ดังนั้น การใช้ภาษาอังกฤษในการพูดไม่ได้ใช้ทุกวัน ไม่ได้ฝึกฝนประจำ ทำให้ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ เวลาจะพูดต้องใช้เวลาในการคิดคำศัพท์ ไวยากรณ์ ส่วนวน หรือรูปแบบประโยคที่เป็นทางการเชิงธุรกิจ และไม่ทางการของภาษาอังกฤษ ก่อนจะพูดทุกครั้ง ต้องคิดคำพูดในรูปแบบประโยคภาษาไทยก่อนแล้วจึงคิดในรูปแบบประโยคภาษาอังกฤษ ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วเป็นธรรมชาติ การไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดประจำหรือทุกวัน ทำให้พนักงานลืม ขาดความชำนาญในการพูดภาษาอังกฤษ อีกทั้งภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศไม่ใช่ภาษาหลักของประเทศไทย การที่จะพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องคล่องแคล่ว และเป็นธรรมชาติได้ จำเป็นต้องมีการพูดภาษาอังกฤษเป็นประจำ สม่ำเสมอ และมีการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะทำให้เกิดความชำนาญในการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

2. ความอาย กลัว และประหม่าในการพูดภาษาอังกฤษ เป็นข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน คิดเป็น 66% ของปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท BOL เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความอายที่จะพูดภาษาอังกฤษ เพราะอายคนรอบข้างหรือเพื่อนร่วมงานจะได้ยินสำเนียงการพูดภาษาอังกฤษหรือเสียงที่ตนเองพูดภาษาอังกฤษไม่ไพเราะ ออกเสียงภาษาอังกฤษผิด หรือพูดประโยคภาษาอังกฤษไม่ถูกต้อง แล้วนำไปวิจารณ์ในด้านไม่ดี หรือนำไปพูดให้เป็นเรื่องตลกในที่ทำงาน และกลัวเพื่อนร่วมงานคนรอบข้างจะหัวเราะเยาะ หรือรู้ว่าตนเองพูดภาษาอังกฤษผิด กลัวจะพูดภาษาอังกฤษไม่ถูกต้อง กลัวที่จะพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ กลัวชาวต่างชาติไม่เข้าใจในสิ่งที่ตนเองพูดและส่งผลกระทบให้ลูกค้าชาวต่างชาติไม่พอใจหรือตำหนิตนเอง อีกทั้งเกิดความประหม่าเมื่อรู้ว่าต้องพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ทำให้ต้องหลีกเลี่ยงการพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติโดยตรงหรือพยายามหาช่องทางอื่นในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ เช่น โอนสายโทรศัพท์ให้บุคคลอื่นที่สามารถพูดสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ช่วยในการพูดภาษาอังกฤษแทนขอเบอร์ติดต่อกลับ หรือการส่งข้อมูลผ่านทางอีเมลแทนที่จะเผชิญหน้าด้วยการพูดภาษาอังกฤษโดยตรงเพื่อให้มีเวลาทบทวน ค้นหาทางอินเทอร์เน็ต สอบถามหรือแจ้งให้บุคคลที่สามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ดำเนินการแทนตนเอง ดังตัวอย่างข้อความด้านล่างที่ได้จากการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน คือ



ไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษ อาย สำเนียงไม่ดี ออกเสียงภาษาอังกฤษไม่รู้ถูกไหม ไม่อยากให้คนอื่นหรือคนรอบข้างได้ยิน ถ้าอยู่คนเดียวก็อาจจะกล้าพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น

(กลุ่มตัวอย่างแผนกประชาสัมพันธ์: คนที่ 5)

อาย เพราะรู้ว่าพูดภาษาอังกฤษไม่ดี สำเนียงไม่ดี ออกเสียงอาจจะผิด อายที่เพื่อนร่วมงานจะได้ยินเสียงที่พูด แล้วเอาไปพูด ทำให้ไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษ

(กลุ่มตัวอย่างแผนกวิเคราะห์ธุรกิจ: คนที่ 12)

กลัวพูดภาษาอังกฤษผิด ไม่มั่นใจที่จะพูดภาษาอังกฤษเลย กลัวต่างชาติเข้าใจผิดด้วย พูดไปแล้วไม่เข้าใจ ขอโทรกลับหรือให้ข้อมูลทางอีเมลดีกว่า เพื่อให้มีเวลาทบทวนการใช้ภาษาอังกฤษดีกว่าต้องพูดภาษาอังกฤษในตอนนั้น

(กลุ่มตัวอย่างแผนกประชาสัมพันธ์: คนที่ 6)

ตื่นเต้นเมื่อรู้ว่าต้องพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ รู้สึกประหม่อมมาก ไม่มั่นใจที่จะพูดภาษาอังกฤษ เหนือออกทุกครั้งที่ต้องพูดภาษาอังกฤษ

(กลุ่มตัวอย่างแผนกประชาสัมพันธ์: คนที่ 9)

ตื่นเต้นที่จะต้องพูดภาษาอังกฤษ ยิ่งได้ยินเสียงว่าเป็นต่างชาติ ก็ประหม่อม คิดไม่ออกว่า จะต้องพูดภาษาอังกฤษยังไง เลยจะขอส่งทางอีเมลแทน หรือให้คนอื่นที่สามารถพูดภาษาอังกฤษ โทรกลับหาชาวต่างชาติแทน จะได้ไม่ต้องพูดภาษาอังกฤษ

(กลุ่มตัวอย่างแผนกวิเคราะห์ธุรกิจ: คนที่ 10)

3. การไม่รู้คำศัพท์ เป็นข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 6 คน คิดเป็น 50% คือ พนักงานมีความรู้ทางด้านคำศัพท์อย่างจำกัด ไม่รู้คำศัพท์ที่จะใช้ในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ มีความรู้ทางด้านคำศัพท์น้อย รู้แค่เฉพาะคำศัพท์ที่คุ้นเคย ทำให้ไม่รู้คำศัพท์ที่ใช้พูดสื่อสาร หรือไม่สามารถพูดโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษได้ ดังตัวอย่างข้อความของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

เราไม่รู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่รู้ว่าจะต้องใช้คำศัพท์อะไรในการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อสื่อสารให้ชาวต่างชาติเข้าใจ บางครั้งต้องอบรมลูกค้ำหรืออธิบายสินค้าและบริการ ก็ต้องนึกคำศัพท์ที่เป็นทางการหรือเชิงธุรกิจ เพื่อให้ดูโปรเฟสชันแนล

(กลุ่มตัวอย่างแผนกบริการ: คนที่ 2)

รู้เฉพาะคำศัพท์ทั่วไป ไม่รู้คำศัพท์ทางธุรกิจหรือทางการ พูดหรืออธิบายภาษาอังกฤษได้ เฉพาะคำศัพท์ที่คุ้นเคยเท่านั้น

(กลุ่มตัวอย่างแผนกวิเคราะห์ธุรกิจ: คนที่ 8)

รู้คำศัพท์น้อยมาก ใช้คำศัพท์ที่ใช้ประจำหรือได้ยินบ่อยๆเท่านั้น ถ้าต้องอธิบายด้วยการพูดเป็นภาษาอังกฤษหรือต้องใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษเฉพาะ พูดไม่ได้เลย ให้คนอื่นพูดแทน ดีกว่า

(กลุ่มตัวอย่างแผนกประชาสัมพันธ์: คนที่ 9)

4. การไม่รู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ เป็นข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน คิดเป็น 25% คือ พนักงานมีความรู้ทางด้านไวยากรณ์อย่างจำกัด พื้นฐานความรู้ด้านไวยากรณ์ก็ค่อนข้างจำกัด การไม่รู้ไวยากรณ์ทางด้านภาษาอังกฤษ เป็นปัญหาในการคิดรูปแบบประโยคภาษาอังกฤษ ทำให้พูดภาษาอังกฤษได้เป็นคำ ทำให้เรียงรูปประโยคไม่ได้ พูดเป็นภาษาอังกฤษในรูปแบบประโยคไม่ได้ บางครั้งพูดภาษาอังกฤษในรูปแบบประโยคสั้น ๆ ได้เท่านั้น ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษด้วยคำศัพท์เฉพาะ ทางการ หรือเชิงธุรกิจได้ อีกทั้งไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในรูปแบบประโยคที่ซับซ้อนได้ด้วยเช่นกัน ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความเป็นมืออาชีพของพนักงานบริษัท BOL และภาพลักษณ์ของบริษัท BOL เป็นอย่างมาก ซึ่งมีข้อความบางส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่กล่าวถึงปัญหาด้านการไม่รู้คำศัพท์และการไม่รู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษดังต่อไปนี้

เรื่องไวยากรณ์ก็มีกังวลบ้าง แต่คิดว่าชาวต่างชาติไม่ใช่เรียสเรื่องนี้สักเท่าไร แค่ต้องการให้สื่อสารได้และเข้าใจก็พอแล้ว

(กลุ่มตัวอย่างแผนกบริการ: คนที่ 2)

กังวลเรื่องไวยากรณ์เหมือนกัน แต่อยากขยให้ได้ ก็จะพยายามพูด แค่พูดภาษาอังกฤษสื่อสารกับชาวต่างชาติให้อีกฝ่ายรู้เรื่อง เข้าใจตรงกันก็โอเค แต่จะพยายามขอส่งข้อมูลผ่านทางอีเมล เพื่อให้มีเวลาในการค้นหาทางอินเทอร์เน็ตหรือถามคนอื่นที่พูดภาษาอังกฤษได้ช่วยเหลือ

(กลุ่มตัวอย่างแผนกขาย: คนที่ 7)

5. การไม่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเรื่องสินค้าและบริการของบริษัท เป็นข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากแผนกประชาสัมพันธ์และแผนกขาย จำนวน 3 คน คิดเป็น 25% คือ พนักงานไม่มี

ความรู้เรื่องสินค้าและบริการของบริษัทครบทุกประเภท อีกทั้งสินค้าและบริการของบริษัท BOL มีความหลากหลาย และเป็นลักษณะธุรกิจเฉพาะ ทำให้ยากต่อการอธิบาย เพราะต้องใช้คำศัพท์เฉพาะ รูปประโยคเป็นทางการ และประโยคหรือข้อมูลในเชิงธุรกิจ ทำให้ไม่กล้าให้ข้อมูลหรืออธิบายให้ ลูกค้าฟัง โดยเฉพาะลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติ กลัวให้ข้อมูลผิด ข้อมูลไม่ครบถ้วน และมีผลกระทบต่อความเสียหายของบริษัท อีกทั้งการต้องพูดหรืออธิบายสินค้าและบริการอย่างละเอียดกับลูกค้า ต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษยังเป็นความยากลำบากสำหรับพนักงานที่ต้องพูดภาษาอังกฤษในการ สื่อสารซึ่งมีข้อความของกลุ่มตัวอย่างที่พูดถึงปัญหาการไม่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเรื่องสินค้า และบริการของบริษัท ดังนี้

*ไม่มีข้อมูลหรือรายละเอียดของสินค้าและบริการบริษัท ไม่รู้จะให้ข้อมูลยังไง จะพูดหรือ อธิบายภาษาอังกฤษก็ไม่ได้ ไม่พูดดีกว่า โอนสายให้คุยกับคนที่รู้เรื่องและพูดภาษาอังกฤษได้ดีที่สุด*  
(กลุ่มตัวอย่างแผนกขาย: คนที่ 4)

*ไม่ค่อยมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ไม่สามารถอธิบายหรือให้ข้อมูลได้ แค่พูดด้วย ภาษาไทยก็ยากแล้ว ยิ่งต้องพูดอธิบายหรือบอกข้อมูลในรูปแบบภาษาอังกฤษยิ่งยากกว่า*  
(กลุ่มตัวอย่างแผนกขาย: คนที่ 7)

*สินค้าและบริการของบริษัทมีหลายแบบ ทำให้ไม่รู้ และกลัวให้ข้อมูลผิด แล้วต้องพูดเป็น ภาษาอังกฤษ ก็ไม่กล้า กลัว ไม่อยากรับผิดชอบหากพูดผิดหรือให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง*  
(กลุ่มตัวอย่างแผนกประชาสัมพันธ์: คนที่ 9)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารของพนักงานบริษัท BOL ซึ่งผู้วิจัยได้นำผลจากการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของ IELTS และปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของแต่ละท่านจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่แต่ละคน มาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษและปัญหาการพูดภาษาอังกฤษ ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

ตารางที่ 4-4 เปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษและปัญหาการพูด  
ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน แบ่งตามแผนก

แผนกกลุ่มตัวอย่าง	คะแนน IELTS	ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษ
ประชาสัมพันธ์	3	1. การไม่มีโอกาสพูดภาษาอังกฤษ และไม่ได้ฝึกฝน
		2. การไม่รู้คำศัพท์
		3. ไม่รู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ
		4. ความอาย กลัว และประหม่าในการพูดภาษาอังกฤษ
		5. การไม่มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษเกี่ยวกับข้อมูล สินค้าและบริการ
ขาย	3	1. การไม่มีโอกาสพูดภาษาอังกฤษ และไม่ได้ฝึกฝน
		2. การไม่รู้คำศัพท์
		3. ไม่รู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ
		4. ความอาย กลัว และประหม่าในการพูดภาษาอังกฤษ
		5. การไม่มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษเกี่ยวกับข้อมูล สินค้าและบริการ
บริการ	4	1. การไม่มีโอกาสพูดภาษาอังกฤษ และไม่ได้ฝึกฝน
		2. การไม่รู้คำศัพท์
		3. ไม่รู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ
		4. ความอาย กลัว และประหม่าในการพูดภาษาอังกฤษ
วิเคราะห์ธุรกิจ	2	1. การไม่มีโอกาสพูดภาษาอังกฤษ และไม่ได้ฝึกฝน
		2. การไม่รู้คำศัพท์
		3. ความอาย กลัว และประหม่าในการพูดภาษาอังกฤษ

จากตารางที่ 4-4 พบว่า แผนกบริการเป็นแผนกที่ได้ระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ IELTS สูงที่สุด คือได้ระดับที่ 4 คือ สามารถสื่อสาร ได้อย่างคล่องแคล่ว และเข้าใจภาษาที่ซับซ้อน แต่อาจมีข้อผิดพลาดหรือใช้ภาษาไม่เหมาะสมบ้าง และมีปัญหาทางด้านการพูดภาษาอังกฤษ คือ การไม่มีโอกาสพูดภาษาอังกฤษ และไม่ได้ฝึกฝน การไม่รู้คำศัพท์ ไม่รู้

ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ความอย ก้าว และประหมาในการพูดภาษาอังกฤษ

แผนกประชาสัมพันธ์และแผนกขาย ได้ระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ IELTS และปัญหาทางด้านการพูดภาษาอังกฤษที่เหมือนกันคือ ได้ระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ IELTS อยู่ระดับที่ 3 คือ มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษจำกัดมาก มีความรู้และเข้าใจแบบกว้าง ๆ ในสถานการณ์ที่คุ้นเคยเท่านั้น ระหว่างการพูดสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมีการหยุดชะงักบ่อย และมีปัญหาทางด้านการพูดภาษาอังกฤษ คือ การไม่มีโอกาสพูดภาษาอังกฤษ และไม่ได้ฝึกฝน การไม่รู้คำศัพท์ ไม่รู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ความอย ก้าว ประหมาในการพูดภาษาอังกฤษ และการไม่มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าและบริการ

แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ เป็นแผนกที่ได้ระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ IELTS ต่ำที่สุด คือได้ระดับที่ 2 คือ ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยคำศัพท์ขั้นพื้นฐานได้ พูดได้แค่คำศัพท์สั้น ๆ เป็นคำ ใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษได้เฉพาะคำที่คุ้นเคยเท่านั้น ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในรูปแบบประโยคได้ค่อนข้างมีปัญหาในการทำความเข้าใจในการพูดภาษาอังกฤษ ส่วนปัญหาทางด้านการพูดภาษาอังกฤษ คือ การไม่มีโอกาสพูดภาษาอังกฤษ และไม่ได้ฝึกฝน การไม่รู้คำศัพท์ ไม่รู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ความอย ก้าว และประหมาในการพูดภาษาอังกฤษ

จากผลระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ IELTS และปัญหาทางด้านการพูดภาษาอังกฤษของแต่ละแผนก พบว่า แผนกบริการได้ระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ IELTS สูงที่สุดคือ ระดับ 4 เนื่องจากแผนกบริการเป็นแผนกที่ต้องพูดและสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติมากที่สุด จำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ เพื่อตอบคำถาม แก้ปัญหา และอธิบายสินค้า บริการ พร้อมทั้งวิธีการใช้งานระบบหรือบริการต่าง ๆ ของบริษัท ทำให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารมากกว่าแผนกอื่น ส่วนแผนกวิเคราะห์ธุรกิจ ได้ระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ IELTS ต่ำที่สุดคือ ระดับ 2 เนื่องจากแผนกวิเคราะห์ธุรกิจมีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติน้อยที่สุด เพราะลักษณะงานของแผนกวิเคราะห์ธุรกิจเป็นการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ ข้อมูลบริษัท ข้อมูลงบการเงิน ดังนั้น จึงไม่ค่อยได้ฝึกฝนหรือไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารในชีวิตประจำวัน ส่วนแผนกประชาสัมพันธ์และแผนกขาย ได้ระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ IELTS เท่ากัน คือ ระดับที่ 3 เนื่องจากทั้ง 2 แผนก มีการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติมากกว่าแผนกวิเคราะห์ธุรกิจ เพราะลักษณะงานคือ การติดต่อกับลูกค้าทางโทรศัพท์ อีเมล และการพบลูกค้าแบบ

ตัวต่อตัว ทำให้มีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อพูดสื่อสาร มีการฝึกฝนและได้ใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันบางครั้ง

## บทที่ 5

### สรุป และอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ พนักงานไทย:กรณีศึกษา บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) (BOL) มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อวัดระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL ในแผนกประชาสัมพันธ์ แผนกฝ่ายขาย แผนกฝ่ายบริการ แผนกฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาและรวบรวมปัญหาเกี่ยวกับการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ พนักงานบริษัท BOL ในแผนกฝ่ายประชาสัมพันธ์ แผนกฝ่ายขาย แผนกฝ่ายบริการ แผนกฝ่าย วิเคราะห์ธุรกิจ
3. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษทางด้านความคล่องแคล่วและ การเชื่อมโยง การใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ และการออกเสียงของพนักงานบริษัท BOL ในแผนก ประชาสัมพันธ์ แผนกฝ่ายขาย แผนกฝ่ายบริการ แผนกฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจ เพื่อทราบถึงความ แตกต่างของลักษณะงานมีผลต่อความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท BOL หรือไม่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ (Speaking test) เพื่อทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ โดยจำลองสถานการณ์ การรับ โทรศัพท์จากชาวต่างชาติ ด้วย 6 วัตถุประสงค์ คือ การโอนสายให้ลูกค้า การรับฝากข้อความ การสอบถามเรื่องสินค้าและบริการ การรับเรื่องข้อร้องเรียน การใช้งานระบบ การ โทรติดต่อผิด บริษัท และแบบสัมภาษณ์ เป็นลักษณะแบบการถามคำถามปลายเปิด และเป็นการสัมภาษณ์ที่ละคน เพื่อศึกษาปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท BOL

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่องปัญหาและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ พนักงานไทย: กรณีศึกษา บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) มีผลการวิจัยสรุปผลได้ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ที่วัดระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของพนักงาน บริษัท BOL พบว่า พนักงานแผนกบริการมีระดับความสามารถในการพูด ภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ของ IELTS ที่อยู่ระดับ 4 คือ สามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่วและเข้าใจ

ภาษาที่ซับซ้อน แต่อาจมีข้อผิดพลาดหรือใช้ภาษาไม่เหมาะสมบ้าง สามารถพูดภาษาอังกฤษในรูปแบบประโยคซับซ้อนในสถานการณ์ที่คุ้นเคย พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์และแผนกขายมีระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ของ IELTS ที่ระดับ 3 คือ รู้และเข้าใจแบบกว้าง ๆ ในสถานการณ์ที่คุ้นเคยเท่านั้น มีการหยุดชะงักบ่อย พนักงานแผนกวิเคราะห์ธุรกิจมีระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ของ IELTS ที่อยู่ระดับต่ำสุด ระดับที่ 2 คือ ไม่สามารถสื่อสารเป็นเรื่องราว พูดได้เป็นคำ ๆ ไม่สามารถใช้คำศัพท์หรือพูดภาษาอังกฤษในขั้นพื้นฐานได้ ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารได้เฉพาะคำศัพท์ที่คุ้นเคยเท่านั้น

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่ศึกษาและรวบรวมปัญหาเกี่ยวกับการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL พบว่า ปัญหาด้านการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท BOL คือ

1. ไม่มีโอกาสพูดภาษาอังกฤษ และไม่ได้ฝึกฝน
2. ความอาย ประหม่า กลัว
3. การไม่รู้คำศัพท์
4. การไม่รู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ
5. การไม่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเรื่องสินค้าและบริการของบริษัท

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คือ เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษทางด้านความคล่องแคล่วและการเชื่อมโยง การใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ และการออกเสียงของพนักงานบริษัท BOL ในแผนกประชาสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกวิเคราะห์ธุรกิจ เพื่อทราบถึงความแตกต่างของลักษณะงานมีผลต่อความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท BOL หรือไม่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์กับแผนกขาย มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษที่อยู่ในระดับเดียวกัน ระดับที่ 3 คือ สามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารในสถานการณ์ทั่วไป โดยเฉพาะสถานการณ์ที่คุ้นเคย มีการหยุดชะงัก มีข้อจำกัดทางด้านคำศัพท์ คือ ใช้เฉพาะคำศัพท์ที่คุ้นเคยเท่านั้น ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในรูปแบบประโยคที่ซับซ้อน

พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์กับแผนกบริการ มีระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษค่อนข้างต่างกัน คือ พนักงานแผนกบริการมีความสามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ดี อยู่ระดับที่ 4 และสามารถพูดภาษาอังกฤษโต้ตอบกับลูกค้าต่างชาติ เข้าใจในสถานการณ์ทั่วไป พูดภาษาอังกฤษในรูปแบบประโยค แต่พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นคำ ๆ ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นรูปแบบประโยคที่ซับซ้อน หยุดชะงักบ่อย



พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์กับพนักงานแผนกวิเคราะห์ มีระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษใกล้เคียง คือ พนักงานแผนกประชาสัมพันธ์มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษระดับที่ 3 สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดีกว่าพนักงานแผนกวิเคราะห์ธุรกิจที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอยู่ระดับที่ 2 ที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้แค่คำศัพท์สั้น ๆ และคุ้นเคยเท่านั้น มีการหยุดชะงักมากกว่าแผนกประชาสัมพันธ์

พนักงานแผนกขายกับพนักงานแผนกบริการมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษที่ค่อนข้างใกล้เคียง คือ พนักงานแผนกขายมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษระดับที่ 3 คือสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ในสถานการณ์ที่คุ้นเคย มีการหยุดชะงักบางครั้ง ส่วนพนักงานแผนกบริการมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษระดับที่ 4 คือ สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดีคล่องแคล่ว โดยเฉพาะสถานการณ์ที่คุ้นเคย

พนักงานแผนกขายกับพนักงานแผนกวิเคราะห์ธุรกิจ มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษค่อนข้างแตกต่างกัน คือ พนักงานแผนกวิเคราะห์มีระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษระดับที่ 2 สามารถพูดภาษาอังกฤษน้อย พูดได้เป็นคำ ๆ และเป็นคำศัพท์ที่คุ้นเคยเท่านั้น แตกต่างกับแผนกขายที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นประโยค สื่อสารได้ดีในสถานการณ์ที่คุ้นเคย แต่อาจจะมีการหยุดชะงักบ้าง

พนักงานแผนกบริการกับพนักงานแผนกวิเคราะห์ธุรกิจ มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันมาก คือ พนักงานแผนกบริการมีความสามารถพูดภาษาอังกฤษอยู่ระดับที่ 4 ซึ่งสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่คุ้นเคย แต่พนักงานแผนกวิเคราะห์ธุรกิจสามารถพูดภาษาอังกฤษได้น้อย ไม่สามารถพูดสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษแบบรูปประโยคได้ พูดได้แค่คำศัพท์ที่คุ้นเคยเท่านั้น

## อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยในรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงาน BOL ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ระดับต้นถึงปานกลาง คือ ส่วนใหญ่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ พูดภาษาอังกฤษได้เป็นคำ ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษเป็นประโยค มีการหยุดชะงักระหว่างการพูดภาษาอังกฤษ มีการคิดคำศัพท์ รูปแบบประโยค ก่อนจะพูดภาษาอังกฤษ การใช้คำศัพท์จะเป็นคำศัพท์ที่คุ้นเคย และไม่โต้ตอบกับคำถามที่ได้ยินจากชาวต่างชาติในประโยคหรือสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย มีพนักงานบางส่วนเท่านั้นที่สามารถโต้ตอบและพูดสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ สามารถพูดภาษาอังกฤษในรูปแบบประโยค เข้าใจภาษาอังกฤษที่ชาวต่างชาติพูดใน  
ทุกสถานการณ์ ไม่เฉพาะสถานการณ์ที่คุ้นเคย แต่การใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร บางครั้ง  
ก็พบว่า มีการใช้ไวยากรณ์ไม่ถูกต้องหรือการพูดภาษาอังกฤษโต้ตอบไม่ถูกต้องหรือเหมาะสม

ทางด้านปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท  
BOL จำนวน 12 ท่าน ผู้วิจัยพบว่า พนักงานมีปัญหาเรื่องการการไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษในการ  
พูดสื่อสารในชีวิตประจำวันและการทำงาน แต่มีการใช้ภาษาอังกฤษทางด้านอื่นแทน เช่น การเขียน  
การอ่าน และการฟัง และรองลงมาคือ การกลัวที่จะพูดภาษาอังกฤษ กลัวพูดผิด ออกเสียงผิด  
ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง กลัวคนอื่นจะได้ยินการพูดภาษาอังกฤษของตัวเอง อายุที่จะพูดภาษาอังกฤษ  
ไม่มีความมั่นใจ ไม่เชื่อมั่นตัวเองว่าจะพูดภาษาอังกฤษหรือสามารถสื่อสารและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง  
กับชาวต่างชาติได้ ประหม่า ทำให้หลีกเลี่ยงการพูดภาษาอังกฤษ โดยการให้พนักงานท่านอื่นที่พูด  
ภาษาอังกฤษได้พูดแทนตัวเอง ส่วนปัญหาอื่น ๆ ที่พบคือ ไม่รู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ มีความรู้  
ทางด้านภาษาอังกฤษน้อย เช่น ไวยากรณ์ จำนวนทางภาษาอังกฤษ ขาดการฝึกฝนการพูด  
ภาษาอังกฤษอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ไม่สามารถพูดสื่อสารหรือโต้ตอบกับชาวต่างชาติด้วย  
ภาษาอังกฤษได้

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุตรา สวัสดิ์ศรี (2550) ที่ศึกษาผลการใช้  
สถานการณ์จำลองในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงาน  
บริษัทสยามเซ็นไรซ์เอ็นเตอร์ไพรส์จำกัด โดยใช้การสัมภาษณ์พนักงานทั้ง 30 คนเพื่อสอบถาม  
ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งพบว่า พนักงานมีความขาด  
ความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร กลัวใช้คำศัพท์ผิด การใช้ไวยากรณ์ผิด ออกเสียง  
ผิด และมีการแก้ปัญหาด้วยการแนะนำให้ไปพบผู้จัดการโรงงานหรือผู้ที่พูดภาษาอังกฤษได้ และ  
ทดสอบการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานก่อนมีการสอนภาษาอังกฤษด้วยสถานการณ์จำลอง  
ผลลัพธ์คือ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานอยู่ในระดับต้น และงานวิจัยริยา  
ภักดี ภาวิณี ยอดอ่อน และรินรดา บินสมะ (2556) ที่สำรวจปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการ  
สื่อสารของผู้ประกอบการร้านค้า บริเวณหาดเฉวง เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน  
ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ คือ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาทางการพูด คือ การไม่สามารถสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์ การไม่สามารถสื่อสารและเข้าใจความต้องการของลูกค้า  
มีประสบการณ์น้อย ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง ไม่มีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ ตื่นเต้น ทุกครั้งที่  
ได้พูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ไม่สามารถพูดเชื่อเชิญ โน้มน้าว และบอกรายละเอียดข้อมูลของ  
สินค้าภายในร้านกับลูกค้าต่างชาติ ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วและไม่สามารถ  
ใช้จำนวนภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิดาภา ศรียะวงษ์

พิบูล สายดวง และชญาน์นันท์ ปิติกรพวงเพชร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และไม่ได้ให้ความสนใจภาษาอังกฤษที่จะนำมาใช้พูดเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติในด้านการประกอบอาชีพ จึงทำให้มีพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษอ่อน โอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับชาวต่างชาติมีไม่มาก ไม่เพียงพอต่อการฝึกฝน นับเป็นปัญหาของผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานี

แต่งงานวิจัยนี้แตกต่างกับงานวิจัยของ ทิยาพร ศิลปี (2559) ที่ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกรโยธาของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยผลการศึกษาพบว่า วิศวกรโยธาส่วนใหญ่จบปริญญาตรีและอายุเฉลี่ย 36 ปี มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษและมีการฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษอยู่เสมอ แต่ขาดการสนับสนุนขององค์กร คือ ขาดบทบาทขององค์กรที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งผลวิจัยนี้พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษและการฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษน้อย และทางองค์กรก็พร้อมที่จะสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางด้านการพูดภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ คือ

1. ควรมีการสอนภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน เช่น ไวยากรณ์ คำศัพท์ รูปแบบประโยคสำนวน และสอนการพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน การพูดสื่อสารทางโทรศัพท์ การพูดสื่อสารในที่ทำงานให้กับพนักงาน โดยการจำลองสถานการณ์เพื่อให้พนักงานได้ฝึกพูดและรู้ประโยค ไวยากรณ์ คำศัพท์ในการโต้ตอบกับลูกค้าชาวต่างชาติ ด้วยสถานการณ์จำลอง และดำเนินการทดสอบการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานก่อนและหลังที่มีการสอนการพูดภาษาอังกฤษด้วยการจำลองสถานการณ์ เพื่อวัดประสิทธิภาพและผลลัพธ์ในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานอีกครั้ง ว่าดีขึ้นหรือไม่ เพื่อให้ทราบถึงระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษและแก้ไขปัญหของพนักงานแต่ละท่านอย่างแท้จริง

2. ควรให้พนักงานมีการพูดภาษาอังกฤษในระหว่างการทำงาน ใช้ภาษาไทยในการพูดสื่อสารในที่ทำงานให้น้อยที่สุด หรือกำหนดช่วงระยะเวลาสำหรับการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานได้ฝึกพูดและคุ้นเคยกับการพูดภาษาอังกฤษ ทำให้พนักงานกล้าที่จะพูดภาษาอังกฤษ ไม่เขินอาย ไม่ประหม่า หรือกลัวที่จะต้องพูดภาษาอังกฤษ อีกทั้งยังเป็นการฝึกฝนให้พนักงานได้พูด

ภาษาอังกฤษอยู่เป็นประจำ และยังทำให้พนักงาน ได้เรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ สำนวน และ ประโยคในการโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ เป็นการช่วยพัฒนาศักยภาพในการพูดภาษาอังกฤษของ พนักงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลจากการวิจัยเรื่อง ปัญหาและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ พนักงานไทย: กรณีศึกษา บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) (BOL) ทำให้ผู้บริหารระดับสูง ของบริษัท BOL ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของ พนักงาน พร้อมทั้งต้องการให้พนักงานของบริษัท BOL มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารที่ดีขึ้น สามารถพูดภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้ และมีศักยภาพทางการพูด ภาษาอังกฤษที่ดียิ่งขึ้น โดยจะมีการจัดโครงการอบรมความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษ คือ ทางด้านไวยากรณ์ รูปแบบประโยคขั้นพื้นฐานและแบบทางการ การฝึกพูดภาษาอังกฤษใน สถานการณ์ต่าง ๆ รูปแบบบทสนทนาขั้นพื้นฐานสำหรับการพูดภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ จัดให้มีการ ฝึกฝนทางการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงาน ได้พูดภาษาอังกฤษอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะ ทำให้พนักงานมีความชำนาญ สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว และเป็นมืออาชีพมากขึ้น พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลและจัดอบรมภายในเกี่ยวกับสินค้าและบริการทุกประเภทของบริษัทให้กับ พนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่าง ถูกต้อง และช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อพนักงานและบริษัท BOL

## บรรณานุกรม

- กมลวรรณ โดมศรีฟ้า. (2551). การศึกษาการใช้กิจกรรมการพูดเพื่อการสื่อสารในการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (ม.ป.ป.). แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555- 2559 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. เข้าถึงได้จาก [http://planning.tu.ac.th/images/Download/03Strategy/dataStrat4/2\\_05.pdf](http://planning.tu.ac.th/images/Download/03Strategy/dataStrat4/2_05.pdf)
- กฤษณะ โหมยชญ์หนันท์. (2559). การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของวิศวกรไทย: กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 30(93), 146-159.
- กัญญารัตน์ จิราสวัสดิ์. (2553). *Office talk ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน*. กรุงเทพฯ: อินสปายร์.
- คมกริช วัฒนเสถียร. (2553). *ภาษาอังกฤษนานาชาติ*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตไทย.
- จารุลักษณ์ ชัยสุวรรณรักษ์. (2554). การพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษทางคลินิกของนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรรยา กักดี, ภาวิณี ยอดอ่อน และรินรดา บินสมะ. (2556). *สำรวจปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการร้านค้า บริเวณหาดเลว เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- จิตภา ศรียะวงษ์, พิกุล สายดวง และชญานันท์ ปิติกรพวงเพชร. (2559). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 7(2), 229-241.
- จิตโสมนัส ศิวะดิษฐ์, วรรณรณ วิมลเฉลา และคาริต จันทร์สุทัศน์. (2529). *เอกสารเสริมความรู้ภาษาอังกฤษ ชุด English in business*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูขวัญ รัตนพิทักษ์ธาดา. (2543). ผลของการสอนกลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ ที่มีต่อความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และการใช้กลวิธีในการปฏิสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ฐมนต์ปวีร์ เพชรรัตน์. (2555). *การสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อประเมินตำราเรียนในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานสายงานปีโตรเลียมนอกชายฝั่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ทิยาพร ศิลปี. (2559). *การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกรโยธา: การศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจก่อสร้างแห่งหนึ่ง. ใน การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2: บูรณาการงานวิจัยใช้องค์ความรู้สู่ความยั่งยืน* (หน้า 243-251). นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.
- ธีรภรณ์ พลายเล็ก. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัยและพัฒนา, 3, 52-58.*
- ธวัชพร ดันตระกูล. (2555). *การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน โดยใช้บทฝึกการสนทนาภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: สถาบันภาษาและวัฒนธรรมนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นงสมร พงษ์พานิช. (2554). *การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา ตุลาคม 2550 ถึง กันยายน 2551. วารสารมนุษยศาสตร์, 18(1), 85-97.*
- นลิน สีมะเสถียร โสภณ และบรรลักษ์ณ์ เกื้อสุวรรณ. (2556). *ความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สี่ลม เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันวิจัยและพัฒนา.
- เนตรปรีชา ชุมไชโย. (2545). *เรียนภาษาอังกฤษกันเข้าไป แต่พูดไม่ได้สักที เล่ม 2 (ครั้งที่19)*. กรุงเทพฯ: สุดส์ปาด้าสำนักพิมพ์.
- ประภัสสร สระโพธิทอง. (2554). *พฤติกรรมการสลับภาษาในระหว่างปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก (CPA)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปวีณย์ บุญปก. (2550). *การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนผู้ใหญ่โดยการใช้วิธีแบบสอนฟัง-พูด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาศาสตร์เพื่อการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ปลิววิชช์ ทองแดง. (2552). *สภาพและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรสาธารณสุขในการให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลอุดรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- พรสวรรค์ ลีป้อ. (2550). *สุดยอดวิธีสอนภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- พิมพ์จินดา อากการส, ระพีพร ฐิตตะคุโน และศุภรัตน์ ทัศนีสลพร. (2556). *การสำรวจปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการฟัง-การพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพขับรถโดยสาร บริเวณหาดอ่าวนาง จ.กระบี่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- เพ็ชรี รูปะวิเชตร์ และริช โมนา. (2552). *คู่มือฝึกอังกฤษ เพื่อพูดกับฝรั่ง (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลพับลิชชิง.
- มนัญชา วงศ์อ้าย. (2553). *ความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ยุพากรณ์ พิริยศิลป์. (2557). *ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 9(2), 16-30.*
- วรากร ทรัพย์วิระปกรณ์. (2558). *การเขียนงานวิจัยอย่างสร้างสรรค์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. ชลบุรี: เก็ทคูัดครีเอชั่น.
- วันดี ศรีสวัสดิ์. (2556). *ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับที่ส่งผลให้ความสามารถด้านทักษะภาษาอังกฤษของวัยรุ่นไทยต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- วันทนา ชื่นฤทัย. (2554). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท โอ๊กทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- วันทนีย์ กองเขียว. (2552). *รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในหอฝิ่น สามเหลี่ยมทองคำ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- วิสสุตา แสงทอง, วิสุมิตรา ใจสมุทร และเตชินี มีเดช. (2556). *การศึกษารูปแบบการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานซีเวลด์เอ็นจีเนียริง แอน คอนสตรัคชั่น จำกัด จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.*
- สมชาย วรจิเกษมสกุล. (2553). การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. ใน *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (หน้า 265-296). อุดรธานี: อักษรศิลป์การพิมพ์.
- สุนิดา ปานดำรงศ์. (2556). ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 5(1), 29-38.
- สุกิตา กภาพสินธุ์ และนิสากร จารุมนี. (2558). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*, 7(2), 1-22.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2558, 26 มีนาคม). *การทดสอบภาษาอังกฤษ: DIFA TES*. เลขที่ กต 0204/ว.3656
- องอาจ ผู้จำริญ และหจกณ ชูเพ็ญ. (2559). บทบาทของภาครัฐในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ กรณีศึกษาโรงเรียนสารคามพิทยาคม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 35(1), 296-305.
- อนุตรา สวัสดิ์ศรี. (2550). *การศึกษารูปแบบการใช้สถานการณ์จำลองในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท สยามซันไรซ์เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*
- อรพรรณ ฤทธิมัน และบัลลังก์ โรหิตเสถียร. (2559). *ข่าวสำนักงานรัฐมนตรี 38/2559 ทารือกับเอกอัครราชทูตสหรัฐอเมริกา*. เข้าถึงได้จาก <http://www.moe.go.th/websm/2016/jan/038.html>
- อัจฉรา วงศ์โสธร. (2539). *การทดสอบและประเมินผลการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อริสรา ธนาปกิจ. (2555, 22 พฤศจิกายน). คนไทยไร้ความกล้า ส่งผลพูดภาษาอังกฤษรอนบ้วยโลก. *เดลินิวส์*. หน้า 8.



- อนันท์ ไชยสุริยา. (2552). การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมีในภาคตะวันออกของประเทศไทย. ใน *การจัดประชุมวิชาการ เวทีวิจัยมนุษย์กับสังคม 52* (หน้า 149-161). ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โอรินา ซื่อสัตย์วงศ์. (2549). การสำรวจปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของพยาบาล โรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการสื่อสารนานาชาติ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- British Council. (2015). *IELTS assessment criteria*. Retrieved from <http://takeielts.britishcouncil.org/find-out-about-results/ielts-assessment-criteria>
- British Council. (2018). *Information*. Retrieved from <https://www.britishcouncil.or.th/exam/ielts/information>
- Brown, H. (1993). *Principles of language learning and teaching*. San Francisco: San Francisco State University.
- Byrne, D. (1986). *Teaching oral English*. Harlow: Longman.
- Canale, M. (1983). From communicative competence to communicative language Pedagogy. In J.C. Richard, & Richards & Schmidt R.W. (Eds.), *Language and communication*. (pp. 2-27). London: Longman.
- Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics 1*, 1-47.
- Carroll, B. J. (1982). *Testing communication performance*. London: Pergamon Press.
- Celestine, C., & Cheah, S. M. (1999). The effect of background disciplines on IELTS scores. *International English Language Testing System (IELTS) Research Reports, 2*, 36-61.
- Charge, N., & Taylor, L. B. (1997). Recent development in IELTS. *ELT Journal, 51*(4), 374-380.
- Chulatutor. (2017). *TOEFL*. Retrieved from <https://www.chulatutor.com/toefl/>
- Clark, J. L. D. (1972). *Foreign language testing: Theory and practice*. Philadelphia: Centre of Curriculum Development.
- Croft, R. S. (2004). *Communication theory*. La Grande: Eastern Oregon University Press.
- Cohen, J. (1960). A coefficient of agreement for nominal scales. *Educational and Psychological Measurement, 20*(1), 37-46.

- Crystal, D. (1995). *The Cambridge encyclopedia of the English language*. New York: Cambridge University Press.
- Educational Testing Service. (2018). *TOEIC speaking & writing tests*. Retrieved from <https://www.ets.org/toEIC/test-takers/speaking-writing/about>
- EF English Proficiency Index. (2017). *The world's largest ranking of countries by English skills*. Retrieved from <http://www.ef.co.th/ePI/>
- Finochiaro, M., & Brumfit, C. (1983). *The functional national approach: From theory to practice*. New York: Oxford University Press.
- Hughes, A. (2006). *Testing oral ability; Testing for language teachers* (2<sup>nd</sup> ed). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hymes, D. H. (1971). On communicative competence. In J.B. Pride & J. Holmes (Eds.) *Sociolinguistics* (pp. 269-293). London: Penguin.
- Kaewpet, C. (2009). Communication needs of Thai civil engineering students. *English for Specific Purposes*, 28, 266-278.
- Kassim, H., & Ali, F., (2010). English communicative events and skills needed at the workplace: Feedback from the industry. *English for Specific Purposes*, 29, 168-182.
- Landis, J. R., & Koch, G. G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*, 33(1), 159-174.
- Lougheed, L. (2013). *Barron's IELTS: International English language testing system* (3<sup>rd</sup> ed). New York : Barron's Educational Series.
- Mentor International. (2012). *IELTS Test*. Retrieved from <http://mentor.ac/ielts.php>
- Merrifield, G. (2016). An impact study into the use of IELTS by professional associations in the United Kingdom, Canada, Australia and New Zealand, 2014 to 2015. *IELTS Research Report Series*, 7, 1-35.
- Murray, C. J., Cross, L. J., & Cruickshank, K. (2011). Stakeholder perceptions of IELTS as a gateway to the professional workplace: The case of employers of overseas trained teachers. *IELTS Research Report Series*, 1, 1-78.
- Oller, J. W. (1979). *Language tests at school: A pragmatic approach*. London: Longman.
- Paulston, C. B., & Selekman, H. R. (1976). Interaction activities in the foreign classroom, or how to grow the tulip-rose. *Foreign Language Annals*, 9(3), 248-254.

- Pearson, J. C., & Nelson, P. E. (1997). *An introduction to human communication: understanding and sharing*. Boston: McGraw-Hill.
- Pholsawad, R. (1993). The English language need of Thai computing professionals. *RELC*, 1993(24), 86-108.
- Savignon, S. J. (1983). *Communicative competence theory and classroom practice*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Scott, R. (1981). *Speaking in communication in the classroom*. London: Longman.
- Sedgwick, C., Garner, M., & Vicente-Macia, I. (2013). Investigating the language needs of international nurses: insiders' perspectives. *IELTS Research Report Series*, 2, 1-38.
- Selinker, L. (1972). Interlanguage. *IRAL*, 10, 209-230.
- Singsri, S. (2011). *Development of CAI to improve English speaking skill of nurses in Thatphanom Crown Prince hospital*. Master's thesis, Arts in English, Ubon Ratchathani Rajabhat University.
- Stevens, P. D. (1980). *Teaching English as an international language: From practice to principle*. Oxford: Pergamon.
- Tarone, E. (1981). Some thoughts on the notion of communication strategy. *TESOL Quarterly*, 15, 285-295.
- Thanasontikool, C. (2006). *Attitude toward speaking English at work: A case study of the employees of Thai Union Co.,Ltd*. The degree of Master of Arts, English for Careers. Thammasat University.
- Valette, R. M. (1977). *Modern language testing*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Yonwikai, W. (2013). Development of English language skill for hospital nurses in Thailand to support medical facilities. *Journal of Management & Innovation*, 5(1), 155-159.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาเรื่องปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างบริษัท BOL

### เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย มี 2 อย่างคือ

แบบสัมภาษณ์ เป็นลักษณะแบบการถามคำถามปลายเปิด และเป็นการสัมภาษณ์ทีละคน การสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์เป็นภาษาไทยเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น และสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่างแบบตัวต่อตัว ซึ่งเป็นพนักงานบริษัท BOL จำนวน 6 คน เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อธิบายคำตอบและให้ข้อมูลที่แท้จริง ปราศจากความกลัว อายหรือไม่กล้าให้ข้อมูลที่แท้จริง เบื้องต้นจะเป็นการพูดคุยเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลาย เป็นกันเอง ไม่เครียด หรือวิตกกังวล หลังจากนั้นผู้วิจัยจะเริ่มถามคำถามเพื่อทราบถึงปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงาน BOL โดยการสัมภาษณ์จะเป็นแบบกึ่ง โครงสร้าง มีคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้าทั้งหมด 4 ข้อ คือ

1. การถามข้อมูลพื้นฐาน เช่น

ชื่อ \_\_\_\_\_ นามสกุล \_\_\_\_\_

ประวัติการศึกษา \_\_\_\_\_

หน้าที่ \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง \_\_\_\_\_

ระยะเวลาในการทำงาน \_\_\_\_\_

2. ความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ภาคผนวก ข

แบบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างบริษัท BOL

แบบทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ (Speaking Test) จะเป็นการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท BOL โดยผู้วิจัยจะจำลองสถานการณ์ การรับโทรศัพท์จากชาวต่างชาติ ด้วย 6 วัตถุประสงค์ คือ การโอนสายให้ลูกค้า การรับฝากข้อความ การสอบถามเรื่องสินค้าและบริการ การรับเรื่องข้อร้องเรียน การใช้งานระบบ การโทรศัพท์ติดต่อศิษย์ ซึ่งจะเป็นการให้กลุ่มตัวอย่างฟังเสียงภาษาอังกฤษจากชาวต่างชาติจากเครื่องบันทึกเสียงและให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบกลับเป็นภาษาอังกฤษพร้อมทั้งทำการบันทึกเสียงเพื่อเป็นการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะมีการแจ้งและขออนุญาตหัวหน้าของแต่ละแผนกของกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่างก่อนดำเนินการบันทึกเสียงและทำการทดสอบ

สถานการณ์จำลองการรับโทรศัพท์จากชาวต่างชาติ ด้วย 6 วัตถุประสงค์ คือ

1. การโอนสายให้ลูกค้า (Call forwarding) ตัวอย่างคือ

A : Hello, Business Online Public Company Limited. May I help you?

B : Yes, I'd like to speak with Mr. Cris, please.

A : One moment, please. I'll transfer you. (Hanging up).

2. การรับฝากข้อความ (Leave a message) ตัวอย่างคือ

A : Good Morning. Is that Business Online Public Company Limited?

B : Yes, it is. May I help you?

A : Yes, I'd like to speak to Mr. Cris, please.

B : Mr. Cris is on the other line.

A : Could you ask him to call me back?

B : Yes, I could. May I have your number, please?

A : It's 02-3245675. John's speaking here.

B : I got it. I'll get him called you as soon as he's available.

A : Thank you.

B : You're welcome.

3. การสอบถามเรื่องสินค้าและบริการ (Goods and Service) ตัวอย่างคือ

A : Good Morning. May I help you?

B : Good Morning. Would you mind telling me a little bit more about your service?



A : Certainly. Our services can be divided into three types: short term, medium term, and long term. Each service is suitable for our customers' need in different period. The service for each period is composed of four phases: counseling, planning, implementing and evaluating.

#### 4. การรับเรื่องข้อร้องเรียน (Complain) ตัวอย่างคือ

A : Business Online Public Company Limited. Can I help you?

B : Yes. I have my receipt delivered and I found that it's wrong. What can I do to change it?

A : We're so sorry, sir. There must be a mistake. We'll deliver the right one soonest.

B : Good. Thank you very much.

A : You're welcome, sir. Sorry for the inconvenience.

#### 5. การใช้งานระบบ (Using System) ตัวอย่างคือ

A : Good morning. I'm Cris speaking.

B : Good morning, Khun Cris. I'm Brook Shield. May I ask you a few questions about your service?

A : Of course.

B : Can you give me a general idea of how your service can be integrated with our existing system?

A : First, we have to conduct a study on compatibility and feasibility. Then, we submit you a report on our evaluation, recommendation and cost estimate. If you agree with our proposal, we can begin the integration phase.

B : How much emphasis do you place on future adaptability?

A : We emphasize that quite a great deal since its our policy to provide a service for the future as well as for the present.

B : Do you mean that our system, after the integration, will continue to function well into the next five or six years?

A : Possibly more than that. I'd say ten to fifteen years, with the rate of technological advance of today.

6. การโทรติดต่อผิดบริษัท (Call the wrong company)

A : Good Afternoon. Is that Anderson Company?

B : I'm afraid this isn't the number you're calling. This is Business Online Public Company Limited.

A : Oh, I'm sorry. Bye

B : Ok. Bye