



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน:
กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 765 443 สัมมนาการเป็นผู้ประกอบการ
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน :
กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 765 443 สัมมนาการเป็นผู้ประกอบการ
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว
อนุมัติให้การวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหา และความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ
ของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ” เสนอโดย
นางสาว ยิ่งพรรณ งามขจรกุล มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนา
การเป็นผู้ประกอบการ ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและ
ภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ



.....

(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

วันที่ เดือน พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการสอบสัมมนาการเป็นผู้ประกอบการ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนันทน์ หอมสุต)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

..... / /

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กฤษฎา พ็ชรวานิช)

..... / /

12500731: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ

คำสำคัญ : ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ / ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ

ยิ่งพรรณ งามขจรกุล : การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา: ผศ.ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 66 หน้า.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหารและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับปัญหา รวมถึงความต้องการ ใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 124 คน วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

พนักงาน บริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีลักษณะการปฏิบัติงาน ที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง โดยเปรียบเทียบคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการ ปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน โดยเฉพาะ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ด้านบุคคล)และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม) ส่งผลต่อปัญหาและความต้องการ การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน ร้อย ละ 49.5 ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 50.5 เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของ
พนักงาน ตรีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จไปได้ด้วยดี
ด้วยความอนุเคราะห์จาก คุณทวีเดช งามขจรกุล ผู้อำนวยการภาคและที่ปรึกษาอาวุโสฝ่ายขาย ผู้
ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้
ความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำปรึกษา ให้ความรู้ แนวคิด ข้อคิดเห็นตลอดจนตรวจทาน
แก้ไขเป็นอย่างดี จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ประพล เปรมทองสุข ที่ให้คำปรึกษา ให้ความรู้ แนวคิด
ข้อคิดเห็น และการอนุเคราะห์ในการใช้โปรแกรม SPSS

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ศศิกานต์ เสาจัตุรัส ที่ให้คำปรึกษา ให้ความรู้ แนวคิด และ
ข้อคิดเห็นในทักษะ และวิธีการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ

ขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จไปได้ด้วยดี

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตในการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
2 เอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
หลักการแนวคิดการพัฒนาและฝึกอบรม.....	6
ด้านการบริหารงานกับการพัฒนาคน	8
สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	20
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	20
ระเบียบวิธีวิจัย.....	21
ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	26
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ที่ได้ศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....	27
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ใช้ในการศึกษา.....	29
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่มตัวอย่าง ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง.....	36
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์งานวิจัย โดยการเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ	42
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ	43
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	47
สรุปผลการวิจัย	48
อภิปรายผลการวิจัย.....	51
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้.....	52
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	54
บรรณานุกรม.....	55
ภาคผนวก	57
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	58
ประวัติผู้วิจัย	66

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลของประชากรที่ศึกษา.....	27
2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	29
3	จำนวนร้อยละ ของปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร.....	31
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการใช้ภาษา อังกฤษของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	33
5	เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	36
	เพศ.....	36
6	อายุ.....	37
7	ระดับการศึกษา.....	38
8	ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ.....	39
9	ระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	40
10	รายได้.....	41
11	ความทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของการจัดเก็บข้อมูล.....	42
12	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ.....	43
13	แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นด้านปัจจัยการปฏิบัติงาน.....	45
14	สรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	45

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้ ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญต่อการใช้ในชีวิตประจำวันและใช้กันอย่างแพร่หลายในสังคม โดยภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลโลกหรือภาษากลางที่จะใช้สื่อสารระหว่างกัน และทุกวันนี้เทคโนโลยีส่วนใหญ่ สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ต่างก็เขียนด้วยภาษาอังกฤษ มนุษย์จะสามารถรู้ทันโลก ทันเหตุการณ์ก็ต้องหาหนังสือที่เป็นภาษาอังกฤษอ่าน แม้แต่นักเรียน นิสิต นักศึกษา ก็ควรจะรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อใช้อ่านตำรา บทความ ที่จำเป็นต่าง ๆ เพื่อจะได้ความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างไกลออกไป หรือจะเป็นการสอบชิงทุนไปต่างประเทศ ในส่วนของภาคการทำงาน ไม่ว่าจะประเทศไทย ก็จะเริ่มต้นด้วยการใช้ภาษาอังกฤษในการกรอกใบสมัคร ใช้ภาษาอังกฤษในการสอบสัมภาษณ์คัดเลือก แม้ว่าประเทศนั้นจะไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ก็ตาม

และที่กล่าวไปข้างต้น ปัจจุบันนี้มากกว่า 90% ของธุรกิจจะเกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ คนที่รู้ภาษาอังกฤษจึงจะสามารถทำธุรกิจได้ ผู้คนสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว แต่เมื่อหันกลับมามองประเทศไทย ที่ซึ่งยังขาดการพัฒนาในการผลิตผู้คนในการประกอบอาชีพที่มีทักษะของภาษาอังกฤษได้ในระดับหนึ่ง ทั้งทางด้านทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ดังนั้น เราจึงเห็นได้ว่า การไม่รู้ภาษาอังกฤษในบางครั้ง อาจหมายถึงการสูญเสียโอกาสได้อีกทางหนึ่ง

ดังนั้น ทางภาคของธุรกิจควรสร้างแรงบันดาลใจในการใช้ภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน บุคลากรต่างๆ โดยเสริมสร้างบรรยากาศ เพื่อให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้นในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และ รู้สึกถึงความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น รวมทั้งมีความต้องการที่จะศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษของตนเองในทักษะต่างๆ เพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนส่งเสริมศักยภาพความสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร อันนำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในธุรกิจโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากที่กล่าวมา ผู้ทำวิจัยไม่มีจุดประสงค์ที่จะไม่ส่งเสริมภาษาไทย เอกลักษณ์ไทย แต่โลกทุกวันนี้คนไทยเรานอกจากจะต้องรู้ภาษาไทยเป็นอย่างดีแล้ว เราก็ควรที่จะรู้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษด้วย คนที่รู้ภาษาต่างชาติจะได้รับค่าจ้าง ค่าตอบแทนมากขึ้น โอกาสมีงาน

ท่ามากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนในธุรกิจภาคต่างๆ อาทิ การท่องเที่ยว พนักงานบริษัท พนักงานต้อนรับ คนขับรถ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานประชาสัมพันธ์ เหล่านี้จำเป็นต้องรู้ภาษาต่างชาติ ทั้งสิ้น การรู้ภาษาต่างชาติเป็นการเปิดโลกทัศน์ การรับรู้ให้กว้างไกล และก้าวทันโลก และเป็นการพัฒนาประเทศไทยอันเป็นที่รักยิ่งของเราทางหนึ่งด้วย จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการที่จะศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทเอกชน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม กับปัญหารวมถึงความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท

ขอบเขตของการศึกษา

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้กำหนดหัวข้อที่ได้ทำการศึกษาถึงปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ ได้แก่ การสื่อสารโดยภาษาอังกฤษในองค์กร การใช้ภาษาอังกฤษในการทำธุรกิจระหว่างองค์กร รวมไปถึงข้อผิดพลาดต่างๆ เนื่องจากการไม่รู้ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ ผู้ทำการศึกษาได้มีการนำเสนอถึงธรรมเนียม ประเพณีต่างๆ ของต่างประเทศเพิ่มเติมเข้าไปด้วย แต่การศึกษาครั้งนี้ เพื่อต้องการชี้ให้เห็นผลว่าภาษาอังกฤษเป็นส่วนสำคัญของการสื่อสารอีกภาษาหนึ่งของโลก ไม่ได้มีจุดประสงค์ที่จะไม่ส่งเสริมภาษาไทย ประเพณีไทย หรือเอกลักษณ์ไทยเป็นอย่างไร

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สมมติฐานการวิจัย

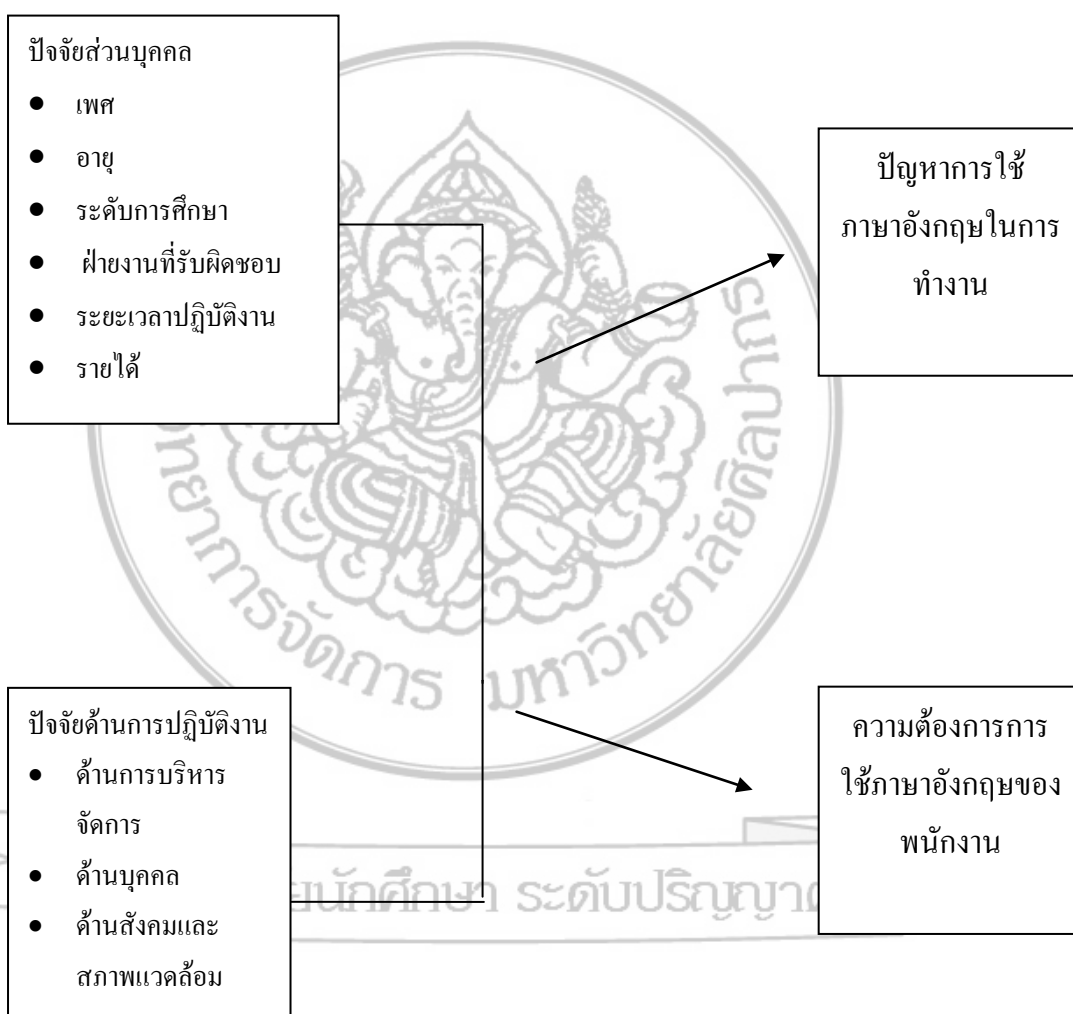
1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎี วรรณกรรม และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นจึงทำการเก็บ
และวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น สามารถสังเคราะห์และสรุปได้เป็นความสัมพันธ์ ดังแผนภาพต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ (กุลธนะ ธนาพงศธร 2544 : 167)

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม (กิติมา ปริดีดิลก, 2553)

อายุ หมายถึง อายุปีของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม (กิติมา ปริดีดิลก, 2553)

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่วงระยะเวลาของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม (จันทรา ยินดีชม , 2549)

ปัจจัยด้านการบริหาร หมายถึง ปัจจัยที่เป็นลักษณะการวางแผนงานและการดำเนินงานในองค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยมีปัจจัยดังนี้ แรงงาน เงิน วัสดุ การประสานงาน การอำนวยความสะดวก การติดต่อสื่อสารและการควบคุมงาน (กุลธนะ ธนาพงศธร 2544 : 167)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยที่องค์การและแรงผลักดันต่าง ๆ ซึ่งอยู่ภายนอกองค์การมีอิทธิพลต่อกิจกรรมและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์การธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนสำคัญคือ (ถาวร จันทธำรงวัฒน์ 2542 : 95)

1. สิ่งแวดล้อมทั่วไป (General Environments) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่หน่วยธุรกิจหรือองค์การไม่สามารถควบคุมได้และไม่มีผลโดยตรงต่อองค์การ แต่มีความสำคัญต่อองค์การประกอบด้วยปัจจัยทางด้านสังคม วัฒนธรรม กฎหมาย เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจ (ถาวร จันทธำรงวัฒน์ 2542 : 95)

2. สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับภาระงาน (Task Environments) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อองค์การประกอบด้วยกลุ่มหรือองค์การต่าง ๆ (ถาวร จันทธำรงวัฒน์ 2542 : 95)

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ ใน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียน ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร (สรวงภรณ์ ชัยศิริพานิช, 2550)

ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ หมายถึง ภาวะที่บุคคลยังขาดหรือยังไม่ได้มาตรฐานในทักษะด้านต่างๆทางภาษาอังกฤษ และมีความต้องการที่จะมี หรือให้ได้มาซึ่งมาตรฐานในทุกทักษะของภาษาอังกฤษ ความต้องการนี้ หากยังไม่ได้รับให้เป็นที่พอใจตามสมควรแล้ว จะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ และการพัฒนาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นอย่างยิ่ง (สรวงภรณ์ ชัยศิริพานิช, 2550)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์ต่อปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัท
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการจัดรูปแบบการพัฒนาภาษาอังกฤษในบริษัทต่อไป



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน กรณีศึกษา : พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากผู้วิจัยอื่นๆ และได้นำเสนอโดยจัดลำดับเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดการพัฒนาและฝึกอบรม
2. ด้านการบริหารงานกับการพัฒนาคน
3. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการแนวคิดการพัฒนาบุคลากรและฝึกอบรม

ในองค์กรแต่ละองค์กร บุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรเจริญรุ่งเรืองหรือเสื่อมโทรมได้ ถ้าหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าทันสมัยและทราบเป้าหมายของหน่วยงาน องค์กรนั้นย่อมมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้แต่ละองค์กรจึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคลากร องค์กร และต่อสังคม

ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

คำว่า “การพัฒนาต่อบุคลากร” มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของการพัฒนา (Development) หมายถึงทำให้เจริญ หรือ อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาเป็นกระบวนการของการเคลื่อนไหวจากสภาพที่ไม่น่าพอใจไปสู่สภาพที่น่าพอใจ การพัฒนาเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอไม่นิ่ง

ถาวร จันทธำรงวัฒน์ (2542 : 95) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร คือ กระบวนการที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญโดยดำเนินการ ส่งเสริมให้บุคคลได้มีความรู้

ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น มีวิธีการในการทำงานอื่น จะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

อนิสตารค์ เวชยานนท์ (2542 : 313) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร คือ การนำกิจกรรมที่มีการกำหนดและวางรูปแบบอย่างมีระบบมาใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานให้ดีขึ้น

กุลธน ธนาพงศธร (2544 : 167) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร คือ การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

พนัส หันนาคินทร์ (2545 : 80) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรคือ การเพิ่มความถนัด ทักษะและความสามารถเฉพาะอย่างในการทำงานและจะต้องกระทำเป็นการต่อเนื่องอย่างไม่มีวันจบสิ้น ทั้งนี้ก็เพื่อเพิ่มพูนและปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานของสถาบันและเพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่ปรารถนาจะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

Swanbury (2001 : 32, อ้างถึงใน บุญหลง คำสมุทร 2546 : 44) กล่าวว่า การพัฒนาคน หมายถึงการศึกษาของบุคคลเพื่อต้องการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ทางเทคนิควิชาชีพ เพื่อปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าทางวิชาการ และเพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็นของบุคคลนั้น การพัฒนาตนเองเป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนด้วยตนเอง สามารถปรับปรุงแก้ไขตนเองให้เจริญงอกงาม ทั้งด้านประสิทธิภาพ ในการงาน ด้านปัญญาและคุณธรรมด้วยการทำงานหรือดำรงชีวิตอย่างมีจุดมุ่งหมาย

สำราญ ถาวรยศ (2544 : 46, อ้างถึงใน บุญหลง คำสมุทร 2546 : 46) กล่าวว่า การพัฒนาบุคคล คือกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลได้เจริญในงานของตนติดต่อกันไปจนตลอดชีวิตของการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมหลายๆ อย่าง รวมทั้งการฝึกอบรม ด้วยการฝึกอบรมจะช่วยให้เกิดการพัฒนากุศลอย่างถาวร และจะมีผลเป็นลูกโซ่จากการพัฒนาตนเองมาพัฒนางานของตนเอง พัฒนาแนวคิดและพฤติกรรมของบุคคลใกล้เคียง สามารถเข้ากับผู้อื่นและร่วมกันพัฒนาซึ่งกันและกัน ทำให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบรรลุตามเป้าหมาย ผู้ที่ขาดการพัฒนาตนเองจะไม่สามารถเข้าใจตนเองได้อย่างถูกต้อง เกิดการไม่ยอมรับตนเอง ทำให้บุคลิกภาพไม่เหมาะสม ปรับตัวยาก ก่อให้เกิดผลกระทบต่อน้ำที่การทำงาน สังคมและการดำรงชีวิตในครอบครัวทำให้การดำเนินงานต่างๆ ไม่สามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ได้

โดยสรุป การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้าน ทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทำงาน และทัศนคติที่ดี เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคลากรและต่อองค์กร

ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญทั้งต่อตัวบุคลากรและต่อองค์กร ดังนี้

1. ความสำคัญต่อบุคลากร การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กรสรุปได้ดังนี้

1.1 การพัฒนาบุคลากรทำให้บุคลากรได้รับความรู้ ความคิดใหม่ ๆ ทันต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี (ถาวร จันทธำรงวัฒน์ 2542 : 97)

1.2 การพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีสมรรถภาพและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นสามารถแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (กิติ ตย์คานนท์ 2550 : 22 ; ถาวร จันทธำรงวัฒน์ 2542 : 96 ; พันธ์ หันนาคินทร์ 2545 : 78)

1.3 การพัฒนาบุคลากร เป็นการสนองความต้องการที่จะก้าวหน้าอันเป็นความต้องการระดับสูงของบุคลากรส่วนมาก เช่น การเลื่อนหรือเปลี่ยนตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้น (กิติ ตย์คานนท์ 2550 : 22)

1.4 การพัฒนาบุคลากร เป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าได้รับความเอาใจใส่และเห็นคุณค่าจากองค์กรและก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร (พันธ์ หันนาคินทร์ 2545 : 78)

1.5 การพัฒนาบุคลากร เป็นการลดอุบัติเหตุหรือความสูญเสียต่อบุคลากรเอง (พันธ์ หันนาคินทร์ 2545 : 78)

1.6 การพัฒนาบุคลากร ก่อให้เกิดความเข้าใจในเหตุผล นโยบายและความจำเป็นในการดำเนินงานของผู้นำองค์กร หรือหน่วยงาน (พันธ์ หันนาคินทร์ 2545 : 78)

2. ความสำคัญต่อองค์กร การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญต่อองค์กรสรุปได้ดังนี้

2.1 การพัฒนาบุคลากรเป็นการเพิ่มผลผลิตขององค์กร และทำให้องค์กรได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพดีขึ้น (กิติ ตย์คานนท์ 2550 : 22 ; พันธ์ หันนาคินทร์ 2545 : 78)

2.2 การพัฒนาบุคลากร ทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (ถาวร จันทธำรงวัฒน์ 2542 : 95)

2.3 การพัฒนาบุคลากร เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน (ถาวร จันทธำรงวัฒน์ 2542 : 96)

2.4 การพัฒนาบุคลากร เป็นการเตรียมบุคลากรสำหรับงานที่ขยายขึ้นหรือทดแทนคนที่ต้องเปลี่ยนหน้าที่หรือคนที่ต้องสูญเสียไป (พนัส หันนาคินทร์ 2545 : 78)

รูปแบบการพัฒนาบุคลากร รูปแบบการพัฒนาบุคลากรมีหลายรูปแบบ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. **รูปแบบที่องค์กรเป็นผู้ดำเนินการ** เป็นการพัฒนาบุคลากรที่องค์กรเป็นผู้ดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น อาจทำโดยเชิญบุคลากรจากภายนอกมาให้ความรู้ หรือจัดส่งบุคลากรไปร่วมกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรยังหน่วยงานอื่น ๆ สามารถจำแนกย่อยได้ดังนี้

การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่จัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้และมีความชำนาญ หรือเพื่อมุ่งถ่ายทอดวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง โดยมุ่งให้บุคลากรนั้นได้เรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรนั้นไปในแนวทางที่ต้องการ ซึ่งการฝึกอบรมมุ่งจัดขึ้นสำหรับบุคลากรในระดับผู้ปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ บุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรและมักจะอยู่ในระดับต่ำสุดของสายการบังคับบัญชา (กุลธน ธนาพงศธร 2544 : 168 –169)

การประชุมสัมมนา (Seminars) เป็นการประชุมเพื่อพิจารณาถกเถียงถึงประเด็นหรือหัวข้ออย่างใดอย่างหนึ่งที่กำหนดไว้ การสัมมนานี้จะเน้นในด้านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซักถามปัญหาข้อข้องใจและเพิ่มเติมทรรศนะต่าง ๆ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของประเด็นที่พิจารณา การสัมมนาเป็นวิธีการที่นิยมแพร่หลายโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชุมสัมมนาเจ้าหน้าที่ในระดับสูง (กุลธน ธนาพงศธร 2544 : 193)

การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เป็นรูปแบบที่นิยมใช้กันมากในสถาบันการศึกษาและในวงการทั่วไป การประชุมเชิงปฏิบัติการเป็นวิธีการที่ประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่ายที่มีปัญหาและความสนใจตรงกันมาพบกับผู้ชำนาญการหรือผู้เชี่ยวชาญในด้านที่เหมาะสม เพื่อที่จะหาความรู้และหนทางที่จะแก้ปัญหาที่ประสบอยู่โดยการศึกษาเป็นกลุ่ม และใช้เวลาหลายวัน (จันทรา ยินดีชม 2549 : 20 – 21)

การศึกษาดูงาน (Study Visit) เป็นการให้ผู้ปฏิบัติงานได้เห็นการปฏิบัติและเรียนรู้งานที่มีการปฏิบัติคล้ายคลึงกับงานของตนเอง ได้เห็นรูปแบบหรือวิธีการหรือแนวคิดของหน่วยงานอื่น ๆ ที่อาจนำสิ่งที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตน นอกจากนี้การไปศึกษาดูงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติได้เรียนรู้งานจริงโดยเห็นด้วยตนเอง และเป็นการผ่อนคลายการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย (เชษฐา กฤษณสุวรรณ 2550 : 31 – 32)

การสลับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (Job Rotation) วิธีการนี้มักจะใช้สำหรับตำแหน่งระดับหัวหน้างาน จุดประสงค์ของการหมุนเวียนตำแหน่งก็คือเพื่อให้แต่ละคนได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่มีในองค์กร เพื่อจะได้มีความรู้และเห็นความสัมพันธ์และความสำคัญของงานและมีความรอบรู้งานในแต่ละแผนกทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน (พนัส หันนาคินทร์ 2545 : 100)

การศึกษาต่อ (Study Program) ในกรณีที่ต้องการปรับปรุง หรือขยายงาน โดยเฉพาะงานประเภทที่ต้องใช้เทคโนโลยีสูง หรือการบริหารงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การพิจารณาบุคลากรที่มีพื้นฐานการศึกษาพอที่จะไปศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาระดับสูง และมีชื่อเสียงในทางนั้น ๆ เป็นสิ่งที่ควรจะทำและต้องกำหนดพันธะว่าจะต้องกลับมาทำงานให้แก่องค์กรด้วย (พนัส หันนาคินทร์ 2545 : 103)

2. **รูปแบบที่บุคลากรปฏิบัติเอง** เป็นรูปแบบที่บุคลากรสามารถดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถได้ด้วยตนเอง ไม่จำเป็นต้องให้องค์กรเป็นผู้ดำเนินการจัดให้ สามารถจำแนกย่อยได้ดังนี้

การศึกษาจากตำรา เอกสารและข่าวสารทางวิชาการ เป็นการศึกษาโดยการอ่าน ซึ่งผู้อ่านจะต้องรู้จักวิธีการอ่าน รู้จักจับประเด็นใจความสำคัญและรู้จักการอ่านอย่างพินิจพิเคราะห์ (พนัส หันนาคินทร์ 2545 : 85)

การพบปะสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีความรู้และประสบการณ์ เป็นรูปแบบการพัฒนาที่บุคลากรสามารถปฏิบัติเอง ซึ่งผู้มีความรู้และประสบการณ์อาจจะเป็นบุคลากรระดับหัวหน้าหรือผู้มีความรู้และประสบการณ์จากภายนอก

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่ารูปแบบการพัฒนาบุคลากรมีหลากหลายวิธีซึ่งบางรูปแบบ องค์กรเป็นผู้ดำเนินการ แต่บางรูปแบบผู้ปฏิบัติงาน ก็สามารถที่จะดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการ ทักษะและทัศนคติที่ดี ได้ด้วยตนเอง นอกจากรูปแบบหลัก ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้วยังมีรูปแบบอื่น ๆ เช่น การปฐมนิเทศ การสอนงาน และการประชุมแต่ละระดับขององค์กร

นโยบายด้านการบริหารงานกับพัฒนาคน

ความหมายของการบริหารงาน

สุรชาติ ฅ หนองคาย (2546 : 30) กล่าวว่า การบริหารงานเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการจัดการทรัพยากรการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

Harold Koontz (2000 : 22 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ 2550 : 17) ได้ให้ความหมายของการบริหารงาน คือการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

Stephen P. Robbins and Mary Coulter (2002 : 45 อ้างถึงใน จิตตินันท์ เฉชะอุปต์ 2550 : 20) กล่าวว่า การบริหาร เป็น กระบวนการทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ด้วยบุคคลอื่น

แนวคิดการบริหารงาน

Henri Fayol (2000 : 32 อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์ 2550 : 10-11) ได้สรุปสาระสำคัญในหลักการบริหารไว้ดังนี้ คือ

1. หน้าที่ทางการบริหาร (Management Function) ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการบริหาร 5 ประการ คือ

- 1.1 การวางแผน (Planing)
- 1.2 การจัดองค์การ (Organizing)
- 1.3 การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding)
- 1.4 การประสานงาน (Co ordination)
- 1.5 การควบคุม (Controlling)

2. ผู้บริหารจะต้องมีคุณลักษณะ พร้อมด้วยความสามารถทางด้านร่างกาย จิตใจ ไหวพริบ การศึกษาหาความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่างๆ

3. หลักการบริหาร (Management Principles) ซึ่งมีหลักทั่วไปที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร 14 ข้อ

3.1 หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility)

3.2 หลักของการมีจุดหมายร่วมกัน (Unity of command)

3.3 หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction)

3.4 หลักของการชี้แจงไว้ซึ่งสายงาน (Scalar Chain)

3.5 หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of work or specialization)

3.6 หลักเกี่ยวกับมีระเบียบ วินัย (Displine)

3.7 หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม

3.8 หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration)

- 3.9 หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง (Centralization)
- 3.10 หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย (Order)
- 3.11 หลักของความเสมอภาค (Equity)
- 3.12 หลักของความมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน Stability of Tenure)
- 3.13 หลักของความคิคริเริ่ม (Intensive)
- 3.14 หลักของความสามัคคี (Esprit)

Stoner and Wankel (2002 : 33) ได้กล่าวว่า กระบวนการบริหารมี 4 ประการ คือ

1. การวางแผน จะบอกวัตถุประสงค์ และวิธีการที่ดีที่สุดที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้งทรัพยากรและกำลังคนที่ต้องใช้การวัดความก้าวหน้าของงาน
2. การจัดองค์การหลังจากวางแผนงานแล้ว โครงการจะต้องมีการออกแบบของค์การและจัดคนเข้าทำงานให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. การเป็นผู้นำหรือผู้บริหารเป็นผู้บริหารที่จะทำให้สมาชิกรวมตัวกัน เพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
4. การควบคุมกำกับเป็นหน้าที่สุดท้ายของผู้บริหาร เพื่อให้แน่ใจว่ากิจกรรมที่สมาชิกทำ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งมี 3 ขั้นตอน คือ
 - 4.1 การตั้งมาตรฐาน
 - 4.2 การวัดการทำงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย
 - 4.3 การแก้ไขปัญหา

Rick W. Griffin (2004 : 33) ได้กล่าวว่ากระบวนการบริหาร ประกอบด้วย

1. การวางแผนและการตัดสินใจ (Planning and Decision Making)
2. การจัดองค์การ (Organization)
3. การเป็นผู้นำหรือผู้บริหาร (Leading)
4. การควบคุมกำกับ (Controlling)

แผนพัฒนาสถาบันสู่องค์การเรียนรู้

1. Tacit Knowledge ความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคล
2. Story Telling คือ การพูดคุยเพื่อหาวิธีการหรือองค์ประกอบในการดำเนินการอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ

3. Website / Web Blog / Web board / E-Learning ตัวอย่างสื่อกลางแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
4. Data Management (DM) การเก็บข้อมูลจากแหล่งความรู้ด้วยวิธีการต่างๆ โดยยังไม่ได้มีการกลั่นกรอง
5. Information Management (IM) การนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์/สังเคราะห์ และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ
6. Knowledge Management (KM) เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้เพื่อให้องค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
7. Community of Practices (CoPs) ชุมชนแห่งการเรียนรู้
8. Learning Organization (LO) องค์กรแห่งการเรียนรู้
9. Learning Culture (LC) วัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ ทุกสิ่งทุกอย่างได้ว่าเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้อยู่แล้ว เพียงแต่ไม่ได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบเท่านั้น การที่แต่ละบุคคลมีความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคล Tacit Knowledge ในการบริหารจัดการหรือแก้ไขปัญหาใดก็ได้ก็ตามที่กระทำแล้วได้ผลสำเร็จเป็นอย่างดี หากมีการถ่ายทอดความรู้หรือวิธีการนั้นสู่บุคคลอื่น ไม่ว่าจะด้วยวิธีการพูดคุย Story Telling หรือการใช้สื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยระบบสารสนเทศ จะเป็น Website, Web Blog, Web Board, E-Learning หรือวิธีการใดก็ตาม หากมีการจัดการอย่างเป็นระบบตั้งแต่การเก็บข้อมูล (DM) นำข้อมูลที่ได้อีกมากรองและจัดเก็บไว้เป็นคลังข้อมูล (IM) เมื่อใครที่ประสบปัญหาในลักษณะเดียวกันก็สามารถที่จะเข้ามาเรียนรู้วิธีการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจากคลังข้อมูลได้ทันที (KM) จากการแก้ไขปัญหาวิธีที่ 1 เรื่อยไปอีกหลายร้อยหลายพันล้านวิธีการ รวมกันเข้าเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ (CoPs) หลายๆ CoPs เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ซึ่งท้ายที่สุดกระบวนการแห่งการเรียนรู้ก็จะอยู่รอบๆ ตัวเรา จนกลายเป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ (LC) นั่นเอง

นโยบายด้านการบริหารงาน ประกอบด้วยนโยบายต่างๆดังนี้

1. นโยบายด้านการบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์
 - 1.1 สนับสนุน และส่งเสริมให้มีระบบการบริหารจัดการ และพัฒนาผลการปฏิบัติงานในทุกฝ่ายในองค์กร ตามนโยบายขององค์กร
 - 1.2 สนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

1.3 สนับสนุนให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานภายในองค์กร

2. นโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.1 ส่งเสริมและจัดให้มีการจัดอบรม สัมมนา และพัฒนาพนักงานขององค์กรอย่างเป็นระบบโดยทั่วถึง และต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและทักษะการทำงานที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

2.2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ พนักงานขององค์กร และพนักงานทุกคนในองค์กร เพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้เพิ่มขึ้น

2.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกคนในองค์กร อุทิศตนเพื่อองค์กร

2.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนใน องค์กรจัดทำกิจกรรม 5 ส เป็นประจำและต่อเนื่อง

2.5 ส่งเสริมจรรยาบรรณ และสร้างระบบคุณธรรม ให้กับพนักงานในองค์กร

3. นโยบายด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศ

3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล

3.2 ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 ส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีความรู้ทางด้านสารสนเทศ และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

3.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเสมอ

4. นโยบายด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

4.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ พนักงานทุกคนมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายใน องค์กร เพื่อให้สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารของภายในและภายนอก องค์กรได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง

4.2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ พนักงานทุกคน ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ จากภายนอกองค์กรให้พนักงานภายในองค์กรทราบ อย่างครบถ้วน รวดเร็ว และทั่วถึง

สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน

บรรยากาศในการทำงาน หมายถึงสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน วัสดุอุปกรณ์ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จะต้องมีส่วนที่สบายกายสบายใจในการทำงาน การทำงานก็จะมีความสุขซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

1.สถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงานเป็นสิ่งประกอบที่ทำให้การทำงานมีความสุข เพราะสถานที่ทำงานสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงขององค์กร การจัดและตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศ ให้คนในองค์กรมีความสุขสบายใจ อยากทำงาน โดยเฉพาะงานธุรกิจ เพราะเป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงความมั่นคง

2.ภารกิจหรืองานที่ทำ

ภารกิจหรืองานหลักขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างบรรยากาศ ในองค์กร ลักษณะของงานที่ถือว่าเป็นบรรยากาศที่ดีในองค์กรมีลักษณะ ดังนี้

2.1 มีความชัดเจนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งชัดเจนในผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เช่น ผลตอบแทนในเรื่องของกำไรหรือขาดทุน

2.2 มีความต่อเนื่อง หมายถึง งานที่ต้องต่อเนื่อง ไม่ขาดช่วงตอน มีงานทำอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้การทำงานมีชีวิตชีวา

2.3 มีความมั่นคงซึ่งเป็นหลักประกันให้พนักงานในองค์กร

3.เพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งประกอบที่สำคัญในการทำงานให้มีความสุข โดยเฉพาะบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน จะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีหรือความขัดแย้ง ได้อย่างชัดเจน การสร้างบรรยากาศในหน่วยงานเรื่องของเพื่อนร่วมงานจึงควรมีวิธีการ ดังนี้

3.1 การจัดกิจกรรมนันทนาการ

3.2 การทัศนศึกษาดูงานนอกสถานที่

3.3 การเยี่ยมครอบครัว

3.4 การประชุมสัมมนา

3.5 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

3.6 การสรุปผลงาน

กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรด้วยการสร้างบรรยากาศในการทำงาน

บรรยากาศ ในองค์กรจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ ความเชื่อถือและความมั่นคงของพนักงานทุกระดับ
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
3. การให้การสนับสนุนความเปิดเผยในการสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง
4. การรับฟังความคิดเห็นจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน

บรรยากาศในองค์กร จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นอย่างดี มีความไว้วางใจกันและกันสูง ย่อมส่งผลถึงการมีบรรยากาศในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ผลงานดีขึ้น โดยที่พนักงานไม่เบื่อง่ายในการทำงานและปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี การสร้างบรรยากาศในองค์กรกับความก้าวหน้าของพนักงาน การสร้างบรรยากาศในองค์กรกับความก้าวหน้าของพนักงาน และการพัฒนาองค์กรจำเป็นต้องมีลำดับขั้นตอนในการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรดังนี้

1. องค์กรควรกำหนดแผนระยะยาว ซึ่งในแผนนั้นจะต้องมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจง
2. องค์กรจะต้องกำหนดความต้องการด้านกำลังคนจากวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อพนักงานคนปัจจุบันจะได้เตรียมตัวหรืออาจแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อความก้าวหน้าในการทำงานของเขา

3. องค์กรควรทำการสำรวจบุคลากรที่มีอยู่ เพื่อจะได้รู้ว่าปัจจุบันมีกำลังคนลักษณะและคุณสมบัติอย่างไร

4. องค์กรควรคำนึงถึงกำลังคนที่มีปัจจุบัน กับความต้องการกำลังคนขององค์กรในกิจการงานที่สำคัญต่างๆ เพื่อจะได้จัดคนให้เหมาะสมกับงานหรือหน้าที่

5. องค์กรควรกำหนดโครงการฝึกอบรมตามความต้องการ เพื่อส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน หรือปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือการสรรหาบุคลากรเพิ่มเติมตามความจำเป็นขององค์กร

6. องค์กรควรสื่อสารบอกกล่าวให้บุคลากรรู้ถึงความต้องการกำลังคนประเภทต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองเสมอ

7. องค์กรควรจัดรับสมัคร สัมภาษณ์ คัดเลือก และตระเตรียมบุคลากรให้อยู่ในสภาพพร้อมที่ทำงาน จัดทำคำบรรยายลักษณะงานไว้อย่างชัดเจน วางแผนงานให้เหมาะสมตามสภาพกำลังคนที่มีอยู่และที่รับเข้ามาใหม่

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มาลินี จันทวิมล อ้อยทิพย์ กรมกุล และกิ่งกมล ทวีชาติวิทยากุล (2550 : 115) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการและเจตคติของบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ เกี่ยวกับความสำคัญของภาษาอังกฤษในงานอาชีพและชีวิตประจำวันงานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการและเจตคติของบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ ต่อการใช้ภาษาอังกฤษในงานอาชีพและในชีวิตประจำวัน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลในกลุ่มสาขาอาชีพ แพทย์ วิศวกร อาจารย์ พนักงานธนาคาร และพนักงานโรงแรม จำนวนรวม 574 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในงานอาชีพและในชีวิตประจำวัน และแบบสอบถามเจตคติเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในงานอาชีพและในชีวิตประจำวัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS PC หาค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบด้วยค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1. กลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ มีแนวโน้มความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพโดยเฉลี่ยเหมือนกัน โดยความต้องการในทักษะการอ่านมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการฟัง และทักษะที่มีความต้องการใช้น้อยที่สุดคือ ทักษะการพูด ส่วนกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีแนวโน้มว่ามีความต้องการใช้มากที่สุดในชีวิตประจำวันของทักษะการอ่านคือ การอ่านข่าว รองลงมาคือ การอ่านตำราในงานอาชีพและอ่านบทความ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความต้องการใช้มากที่สุดในงานอาชีพ ของทักษะการอ่านคือ การอ่านตำราเกี่ยวกับสาขาอาชีพ รองลงมาคือ อ่านบทความและคู่มือ ส่วนกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีแนวโน้มว่ามีความต้องการใช้มากที่สุดในชีวิตประจำวันของทักษะการฟัง คือ การฟังวิทยุ โทรทัศน์ รองลงมา คือ การฟังเพลง และการฟังข่าว และกิจกรรมที่มีแนวโน้มว่ามีความต้องการมากที่สุดในงานอาชีพของทักษะการฟัง คือ การฟังสนทนา รองลงมาคือ การฟังรายงานและการฟังบรรยาย/สอน 2. เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในงานอาชีพของกลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพแพทย์ วิศวกร อาจารย์ และครูโรงเรียนมีแนวโน้มว่ามีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกทักษะ ส่วนกลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพธนาคารมีแนวโน้มว่าความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 3 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง การพูด และการแปล 3. เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างกลุ่ม พบว่า กลุ่มบุคคลทุกสาขาอาชีพมีแนวโน้มว่ามีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ใน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการเขียน และทักษะการแปล 4. เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างกลุ่ม พบว่า กลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกทักษะ 5. กลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ มีแนวโน้มว่ามีเจตคติเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพอยู่ในระดับดี 6. เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พบว่าบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ มีแนวโน้มว่ามีเจตคติเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นางสาววรรุญญา มาอินทร์ (2548 : 103) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในสำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม เขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในสำนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อภาษาอังกฤษและมีความเห็นว่าคุณสมบัติในการใช้ภาษาของตนเองค่อนข้างต่ำ ปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกตามทักษะ พบว่า การใช้ภาษาอังกฤษในการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนอยู่ในระดับที่ใช้ได้น้อย กิจกรรมที่มีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษมากกว่ากิจกรรมอื่นๆ คือ การชมภาพยนตร์ การบันทึกตามคำบอกและรายงานการประชุม การอ่านคู่มือการปฏิบัติงานหรือการใช้อุปกรณ์

นางสาวตุ๊กตา ชายดี (2548 : 97-98) ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาปัญหาและความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านปัญหาการเรียนรู้อังกฤษใน 4 ทักษะ ปรากฏว่า นักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 สาขาศิลปศาสตร์ สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ มีปัญหาการเรียนรู้อังกฤษในทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน นักศึกษามีปัญหาในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ 2) ด้านความต้องการการเรียนรู้อังกฤษใน 4 ทักษะ ปรากฏว่า นักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 สาขาศิลปศาสตร์ สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ มีความต้องการในการฟังระดับมากเป็นส่วนใหญ่ และมีความต้องการในการเขียนในระดับมากและปานกลาง แต่มีความต้องการในการพูดและการอ่านในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ 3) เมื่อพิจารณา ปรากฏว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีปัญหาการเรียนรู้อังกฤษในการฟังและการเขียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในการพูดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ในเรื่องการกล่าวคำ ทักทาย/อำลา ส่วนการอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ในเรื่องการอ่านป้ายที่เป็นภาษาอังกฤษ การอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ และการอ่านเอกสารประกอบการเรียนที่เป็นภาษาอังกฤษ 4) เมื่อพิจารณา ปรากฏว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความต้องการในการเรียนรู้อังกฤษในการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) เมื่อพิจารณาจากวุฒิ

การศึกษา ปรากฏว่า นักศึกษาที่มีวุฒิต่างกันมีปัญหาในการ ฟัง การพูด การอ่านและการเขียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนในด้านความต้องการ ปรากฏว่า นักศึกษามีความต้องการการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการฟัง การอ่าน และการเขียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในเรื่องการพูด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กิตติโรจน์ ธนาวิวัฒน์ (2547 : 88) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษในการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ ผลการศึกษาพบว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพของนักศึกษาในสถานการณจริง กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษา โปแกรมวิชาเอกภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ชั้นปีที่ 4 พบว่า ในทักษะทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน นักศึกษาได้มีการใช้งานมากที่สุดทั้ง 4 ทักษะ แต่เมื่อแยกเป็นทักษะย่อยจะมีบางทักษะที่นักศึกษาได้มีการใช้อยู่ในระดับน้อย คือ การเขียนรายงานผลการประชุม และการเขียนจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ ส่วนปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของนักศึกษานั้น นักศึกษาให้ความเห็นว่าตนเองมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับมากในทุกทักษะ เช่นเดียวกับลักษณะงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน แต่จะมีบางทักษะย่อยคือ การฟังคำบรรยายต่างๆที่นักศึกษามีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนงานอื่นๆที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานนั้น นักศึกษาก็มีปัญหาในการใช้ระดับมากเช่นกัน

ดวงจันทร์ แจ่มจัน (2540 : 89 อ้างถึงใน สุภาณี สฤษฏ์วานิช 2548 : 102) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ภาษาอังกฤษเป็นที่ต้องการในการทำงานอย่างสูง การฟังและการพูดเป็น ทักษะที่ต้องการใช้และปรับปรุงมากที่สุด ปัญหาทั้ง 5 ทักษะของทุกกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มช่างวิศวกร เป็นกลุ่มที่ต้องการใช้ทักษะการฟังและการพูดมากที่สุด ขณะที่กลุ่มสายงานปฏิบัติ การต้องการปรับปรุงการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 5 ทักษะในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อความสามารถในภาษาอังกฤษมาจาก พื้นฐาน ทักษะการฟัง การนำไปปรับใช้ในอนาคต รวมถึง ผู้สอน และวิธีการสอน เพื่อให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรจะปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนและทัศนคติในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม กับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสำรวจจากพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยในการวิเคราะห์ การดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีวิธีการและขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นตอนการดำเนินการเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วางแผนและจัดเตรียมโครงการวิจัย โดยการศึกษาสภาพ ปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน เอกชน โดยการศึกษาจากเอกสาร วรรณกรรม ข้อมูล รายงานการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยทดสอบและปรับปรุงคุณภาพของเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 การรายงานผลการวิจัย เป็นการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจัดทำรายงาน เพื่อนำเสนองานวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับระเบียบการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย แผนแบบการวิจัย ประชากร ตัวอย่างและขนาดของตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษาและเครื่องมือ การเก็บรวบรวม การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 180 คน (จำนวนประชากรทั้งหมดในหน่วยงาน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการเลือกแบบแบ่งเป็นชั้น โดยใช้สูตรในการคำนวณ ของทาโรยามานะ เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

โดยการคำนวณจากสูตร

Yamane (กรณีที่ทราบจำนวนประชากร)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนพนักงานของบริษัทในทุกๆฝ่ายทั้งหมด 180 คน

e = ค่าคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า คือ ร้อยละ 5 หรือ 0.05

*ที่ทำการประมาณค่าไว้ 0.05 นั้น เพื่อให้ได้ค่าที่มากที่สุด

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น } n &= \frac{180}{1 + [180 \times (0.05)^2]} \\ &= 124.13 \end{aligned}$$

= 124 คน

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 124 คน
 ดังนั้น จะทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายในจำนวน ดังต่อไปนี้ ฝ่ายบริหาร 6 คน ฝ่ายการเงินและ
 บัญชี 14 คน ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 9 คน ฝ่ายการตลาดและการขาย 40 คน ฝ่ายโฆษณา
 และประชาสัมพันธ์ 12 คน ฝ่ายดูแลลูกค้า 21 คนและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 คน ฝ่าย
 ปฏิบัติงานและดำเนินการ 17 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบประเมินในด้านต่างๆในการทำงาน

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการศึกษาถึงข้อมูลส่วนบุคคล ในเรื่องเพศ
 อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยแต่ละเดือน จำนวน 6
 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านการทำงาน ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 ประกอบด้วย ด้านการบริหาร ด้านบุคคล ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถวัดและประเมินได้
 แต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และ
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความเห็น (คะแนน)

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

ไม่เห็นด้วย = 2

ไม่แน่ใจ = 3

เห็นด้วย = 4

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5

การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยทำแบบสอบถาม โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ในรายวิชาที่มีความเชี่ยวชาญอีก
 2 ท่านอ่านและให้ข้อเสนอแนะ ต่อจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงและนำไปเก็บข้อมูล
 ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการ กำหนดขอบเขตและโครงสร้างของเนื้อหาในการวิจัย

1.2 ประมวลผลข้อมูลที่ได้มาจัดทำแบบสอบถามถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและ ความต้องการ การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา

2. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

2.1 ขอความอนุเคราะห์ เพื่อเก็บข้อมูลกับพนักงานบริษัทในฝ่ายต่างๆ และชี้แจง วัตถุประสงค์ในการรวบรวมแบบสอบถาม

2.2 นำแบบสอบถามไปแจกให้พนักงานบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 124 คน ดังต่อไปนี้ ฝ่ายการเงินและบัญชี 4 คน ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 6 คน ฝ่าย การตลาดและการขาย 27 คน ฝ่ายโฆษณาและประชาสัมพันธ์ 15 คน ฝ่ายบริหารและการวางแผน (แต่ละภาคส่วนสาขา) 12 คน ฝ่ายดูแลลูกค้า 19 คนและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 คน ฝ่าย ปฏิบัติงานและดำเนินการ 36 คน

2.3 รอรับแบบสอบถามต่างๆที่ตอบแล้วกลับคืน

2.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดและจัดทำข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์

ทางสถิติ

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel และ SPSS for Windows ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้านต่างๆ โดยนำผลการประเมินมาสรุปเป็นตาราง ร้อยละ(Percentage)

และค่าเฉลี่ย (Mean) ของแต่ละด้านในการทำงานที่เกิดขึ้นในแต่ละข้อ เพื่อให้ทราบว่าพนักงานส่วนใหญ่มิ่การทำงานอย่างไรบ้าง หลังจากนั้นทำการรวบรวมคะแนน และนำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) จากจำนวนพนักงานทั้งหมด เพื่อดูผลการประเมินว่าอยู่ในช่วงใดและมีคามหมายอย่างไร

3. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธี Pearson

โดยเกณฑ์ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้กำหนดช่วงคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก หรือ เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง หรือไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย หรือ ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(กุลฑริ ทรัพย์เพิ่มพูน 2550 : 50)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานว่ามีปัญหา และความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันหรือไม่ และเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมว่ามีปัญหา และความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษมากน้อยเพียงใด โดยกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 124 คน ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสังคมและสภาพแวดล้อม รวมถึงปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรที่ได้ศึกษา ของกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอในตารางที่ 1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ใช้ในการศึกษา นำเสนอในตารางที่ 2-4

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ทางกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง นำเสนอในตารางที่ 5-13

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์งานวิจัย โดยการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

n	=	จำนวนคน
\bar{x}	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-test
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-test
df	=	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
R	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
*	=	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
**	=	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01
B	=	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปร
Bata	=	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของตัวแปร

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรที่ได้ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ แสดงไว้ในตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้ ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลของประชากรจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้

ลักษณะทางประชากร	พนักงานบริษัทเอกชน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	64	51.6
หญิง	60	48.4
รวม	124	100
อายุ		
18 - 22 ปี	4	3.2
23 - 27 ปี	19	15.3
28 - 32 ปี	20	16.1
33 - 37 ปี	36	29.0
38 - 42 ปี	27	21.8
มากกว่า 42 ปี	18	14.5
รวม	124	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษา	22	17.7
อนุปริญญา หรือ ปวส.	27	21.8
ปริญญาตรี	61	49.2
สูงกว่าปริญญาตรี	14	11.3
รวม	124	100

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากร	พนักงานบริษัทเอกชน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ		
บริหาร	21	16.9
การเงินและบัญชี	7	5.6
การจัดการทรัพยากรมนุษย์	4	3.2
การตลาดและการขาย	9	7.3
โฆษณาและประชาสัมพันธ์	18	14.5
ดูแลลูกค้า	33	26.6
เทคโนโลยีสารสนเทศ	15	12.1
ปฏิบัติงานและดำเนินการ	17	13.7
รวม	124	100
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	25	20.2
3 - 5 ปี	32	25.7
6 - 8 ปี	25	20.2
8 ปีขึ้นไป	42	33.9
รวม	124	100
รายได้		
ต่ำกว่า 8000 บาท	2	1.6
8,001 – 12,000 บาท	14	11.3
12,001 – 16,000 บาท	26	21.0
16,001 – 20,000 บาท	21	16.9
20,001 – 24,000 บาท	9	7.3
มากกว่า 24,000 บาท	52	41.9
รวม	124	100

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 33 – 37 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในชั้นระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในตำแหน่งงานฝ่ายการตลาดและการขาย มีอายุการทำงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไปและมีรายได้มากกว่า 24,000 บาท (ร้อยละ 51.6, ร้อยละ 29.0, ร้อยละ 49.2, ร้อยละ 32.3, ร้อยละ 33.9 และร้อยละ 41.9 ตามลำดับ)

ตอนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ใช้ในการศึกษาแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน					x̄	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านการบริหารการจัดการ								
1.1 องค์กรของท่านสนับสนุนให้ไปดูงาน ฝึกอบรม และศึกษาต่อทางด้านภาษาอังกฤษ	35 (28.2)	27 (21.8)	37 (29.8)	20 (16.1)	5 (4.0)	2.46	1.18	น้อย
1.2 องค์กรของท่านมีการประเมินการทำงาน	8 (6.5)	13 (10.5)	26 (21.0)	54 (43.5)	23 (18.5)	3.57	1.11	มาก
2. ด้านบุคคล								
2.1 งานที่ท่านทำ มักมีภาษาอังกฤษมาเกี่ยวข้อง	16 (12.9)	32 (25.8)	34 (27.4)	33 (26.6)	9 (7.3)	2.90	1.15	ปานกลาง
2.2 ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านได้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ	8 (6.5)	22 (17.7)	46 (37.1)	37 (29.8)	11 (8.9)	3.17	1.03	ปานกลาง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ด้านสังคมและสภาพแวดล้อม								
3.1 หากท่านมีปัญหาด้านภาษาอังกฤษ เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	3 (2.4)	18 (14.5)	38 (30.6)	46 (37.1)	19 (15.3)	3.48	1.00	ปานกลาง
3.2. ในองค์กรของท่าน มักมีสิ่งต่างๆที่ต้องดำเนินการด้วยภาษาอังกฤษทั้งสิ้น	19 (15.3)	35 (28.2)	34 (27.4)	31 (25.0)	5 (4.0)	2.74	1.12	ปานกลาง
รวม						3.05	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 ลักษณะการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครมีลักษณะการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในด้านการบริหารจัดการขององค์กรที่สนับสนุนต่อการใช้ภาษาอังกฤษนั้น อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านบุคคล โดยการดำเนินงานของพนักงานมักมีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง และพนักงานยินดีและเต็มใจให้การปฏิบัติงานนั้น อยู่ในระดับปานกลาง และในด้านสังคมและสภาพแวดล้อม เพื่อนร่วมงานด้วยกันมีความยินดีที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01, 3.03, 3.11$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ของปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทเอกชน
เขต กรุงเทพมหานคร

ลักษณะของปัญหา	พนักงานบริษัทเอกชน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ		
ชื่นชอบ	87	70.2
ไม่ชื่นชอบ	37	29.8
รวม	124	100
เคยได้รับการอบรมในด้านภาษาอังกฤษ		
ใช่	60	48.4
ไม่ใช่	64	51.6
รวม	124	100
ความชำนาญด้านภาษาอังกฤษ		
ทักษะการฟัง	29	23.4
ทักษะการพูด	20	16.1
ทักษะการอ่าน	46	37.1
ทักษะการเขียน	29	23.4
รวม	124	100
ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร		
เป็นประจำ	21	16.9
บางครั้ง	82	66.1
ไม่เคย	21	16.9
รวม	124	100
มีเอกสารเป็นภาษาอังกฤษ		
เป็นประจำ	29	23.4
บางครั้ง	83	66.9
ไม่มีเลย	12	9.7
รวม	124	100

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะของปัญหา	พนักงานบริษัทเอกชน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เมื่อต้องใช้ภาษาอังกฤษปฏิบัติงาน		
ชื่นชอบ	79	63.7
ไม่ชื่นชอบ	45	36.3
รวม	124	100
เมื่อพบเหตุฉุกเฉินที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ		
หลีกเลี่ยงและตื่นกลัว	7	5.6
หาเพื่อนช่วยเหลือ	71	57.3
ยินดี มั่นใจ	46	37.1
รวม	124	100
องค์กรมีแผนป้าย คำชี้แจงภาษาอังกฤษ		
มาก	19	15.3
ปานกลาง	73	58.9
น้อย	21	16.9
ไม่มีเลย	11	8.9
รวม	124	100
อุปกรณ์ เครื่องใช้ในสำนักงานเป็นภาษาอังกฤษ		
มาก	20	16.1
ปานกลาง	74	59.7
น้อย	22	17.7
ไม่มีเลย	8	6.5
รวม	124	100

จากตารางที่ 3 ปัญหาของการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความชื่นชอบในภาษาอังกฤษ แต่พนักงานไม่เคยได้รับการอบรม หรือ เรียนรู้เพิ่มเติมในด้านภาษาอังกฤษ พนักงานส่วนใหญ่มีความชำนาญภาษาอังกฤษในทักษะการอ่าน

มากที่สุด รองลงมาคือทักษะการฟัง ทักษะการเขียน และทักษะการพูด ตามลำดับ ในองค์กรมีเพียง บางครั้งที่พนักงานจะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และมีเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องกับ เมื่อต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกดีใจ และยินดี หากต้อง ประสบกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือไม่คาดคิดที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ พนักงานมักหาเพื่อนร่วมงานเข้า มาช่วยเหลือ ในองค์กรมีแผนป้าย คำชี้แจง ข้อความต่างๆ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ที่มี ลักษณะเป็นภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 70.2, 51.6, 37.1, 66.1, 66.9, 63.7, 57.3, 58.9, 59.7 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการการใช้ ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

รายการประเมิน	ระดับความต้องการ					\bar{x}	S.D	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ด้านการบริหารจัดการ								
1.1ทางองค์กรมีการปฐมนิเทศ หรือแนะนำ การเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ด้านต่างๆ โดยบุคลากรที่มีความรู้	5 (4.0)	20 (16.1)	45 (36.3)	33 (26.6)	21 (16.9)	2.64	1.07	ปาน กลาง
1.2 ท่านยินดีฝึกอบรมทางด้านภาษาอังกฤษ ในทักษะต่างๆ ฟัง พูด อ่านและเขียน	6 (4.8)	16 (12.9)	36 (29.0)	36 (29.0)	30 (24.2)	2.45	1.14	น้อย
1.3ท่านประสงค์ให้องค์กรมีการวัดผลโดย การสอบวัดระดับความสามารถภาษา อังกฤษและนำมาพิจารณาตำแหน่งงาน	4 (3.2)	17 (13.7)	25 (20.2)	45 (36.3)	33 (26.6)	2.31	1.11	น้อย
1.4บริษัทมีการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อ สื่อสารทั้งภายในองค์กร และระหว่าง องค์กร	5 (4.0)	21 (16.9)	32 (25.8)	42 (33.9)	24 (19.4)	2.52	1.11	ปาน กลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

	ระดับความต้องการ	\bar{x}	(S.D.)	แปล
--	------------------	-----------	--------	-----

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ผล
2. ด้านบุคคล								
ทักษะการฟัง	2	15	26	36	45	2.14	1.09	น้อย
2.1 ท่านยินดีรับคำสั่งงานจากหัวหน้าเป็นภาษาอังกฤษ	(1.6)	(12.1)	(21.0)	(29.0)	(36.3)			
2.2 ท่านรู้สึกดีใจ และยินดี เมื่อได้เข้ารับฟังประชุมที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ	6 (4.8)	29 (23.4)	43 (34.7)	28 (22.6)	18 (14.5)	2.81	1.10	ปานกลาง
ทักษะการพูด	2	18	45	33	26	2.49	1.03	น้อย
2.3 ท่านสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง	(1.6)	(14.5)	(36.3)	(26.6)	(21.0)			
2.4 ท่านยินดีเสมอ เมื่อได้สนทนาเป็นภาษาอังกฤษทั้งภายในหรือออกองค์กร	6 (4.8)	21 (16.9)	44 (35.5)	25 (20.2)	28 (22.6)	2.61	1.15	ปานกลาง
ทักษะการอ่าน	7	19	50	28	20	2.72	1.08	ปานกลาง
2.5 ท่านสามารถปฏิบัติงานเอกสารที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องได้เพียงลำพัง	(5.6)	(15.3)	(40.3)	(22.6)	(16.1)			
2.6 ท่านประสงค์ที่จะปฏิบัติกับงาน และเอกสารที่ต้องมีภาษาอังกฤษทั้งหมด	4 (3.2)	19 (15.3)	45 (36.3)	40 (32.3)	16 (12.9)	2.64	0.99	ปานกลาง
ทักษะการเขียน	3	9	35	33	44	2.15	1.06	น้อย
2.7 ท่านจดคำสั่งงาน หรือรายงานการประชุมเป็นภาษาอังกฤษ	(2.4)	(7.3)	(28.2)	(26.6)	(35.5)			
2.8 ท่านดีใจที่ได้รับหน้าที่ในการเขียนหรือพิมพ์เอกสารที่มีภาษาอังกฤษ	2 (1.6)	26 (21.0)	43 (34.7)	27 (21.8)	26 (21.0)	2.60	1.08	ปานกลาง
รายการประเมิน	ระดับความต้องการ					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ด้านสังคม และสภาพแวดล้อม								
3.1 ท่านชื่นชอบที่จะใช้เครื่องใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆที่เป็นภาษาอังกฤษ	8 (6.5)	31 (25.0)	41 (33.1)	23 (18.5)	21 (16.9)	2.85	1.16	ปานกลาง
3.2 ท่านเห็นด้วยที่จะให้ข้อความแผ่นป้ายใบประกาศต่างๆที่มีข้อความภาษาอังกฤษอยู่ในองค์กร	6 (4.8)	33 (26.6)	45 (36.3)	14 (11.3)	26 (21.0)	2.83	1.18	ปานกลาง
3.3 ท่านต้องการให้เพื่อนร่วมงานรวมถึงผู้บริหารสื่อสารกับท่านด้วยถ้อยคำ ประโยคเป็นภาษาอังกฤษ	3 (2.4)	12 (9.7)	39 (31.5)	41 (33.1)	29 (23.4)	2.35	1.02	น้อย
รวม						2.54	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.54$) และพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในด้านการบริหารการจัดการขององค์กรอยู่ในระดับน้อย รองลงมา ในด้านบุคคล โดยจำแนกเป็น 4 ทักษะ ดังนี้ ทักษะการฟัง พนักงานมีความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะด้านนี้อยู่ในระดับน้อย ทักษะการพูด พนักงานมีความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะด้านนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง ทักษะการอ่าน พนักงานมีความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะด้านนี้อยู่ในระดับน้อย และทักษะการเขียน พนักงานมีความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะด้านนี้อยู่ในระดับน้อยและในด้านสังคมและสภาพแวดล้อมขององค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการให้ภายในองค์กรมีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 2.48, 2.52, 2.67$ ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ทางกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ค่าสถิติเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-Test) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) มีรายละเอียดดังตารางที่ 5-10

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	N	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ			
		Mean	S.D	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	64	3.11	0.73	0.792	0.43
หญิง	60	2.99	0.87		

สมมติฐานการวิจัยที่ 1

1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง

สมมติฐานหลัก (H_0) : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน

จากตารางพบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อ การปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม คือ Sig. = 0.43 ซึ่งมีค่า

น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) คือ เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	N	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ			
		Mean	S.D	F	Sig.(2-tailed)
18-22 ปี	4	2.62	0.28	0.873	0.502
23-27 ปี	19	3.20	0.52		
28-32 ปี	20	2.94	0.92		
33-37 ปี	36	2.99	0.88		
38-42 ปี	27	3.25	0.73		
มากกว่า 42 ปี	18	2.93	0.91		

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง

สมมติฐานหลัก (H_0) : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน

จากตารางพบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อ การปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม คือ Sig. = 0.502 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) คือ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ			
		Mean	S.D	F	Sig.(2-tailed)
ประถม/มัธยม	22	2.96	0.85	0.500	0.683
อนุปริญญา	27	3.00	0.69		
ปริญญาตรี	61	3.05	0.78		
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.28	1.03		

1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง

สมมติฐานหลัก (H_0) : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน

จากตารางพบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม คือ Sig. = 0.683 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ โดยจำแนกตามฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายงานที่ รับผิดชอบ	N	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ			
		Mean	S.D	F	Sig.(2-tailed)
ฝ่ายบริหาร	21	2.90	0.91	1.622	0.136
ฝ่ายการเงินบัญชี	7	3.28	0.82		
ฝ่ายบุคคล	4	2.58	0.51		
ฝ่ายการตลาด	9	3.18	1.06		
ฝ่าย ประชาสัมพันธ์	18	2.80	0.89		
ฝ่ายดูแลลูกค้า	33	3.33	0.73		
ฝ่ายสารสนเทศ	15	3.17	0.55		
ฝ่ายการปฏิบัติงาน	17	3.05	0.80		

1.4 ฝ่ายงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง

สมมติฐานหลัก (H_0) : ฝ่ายงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) : ฝ่ายงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน

จากตารางพบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกตามฝ่ายงานที่รับผิดชอบโดยภาพรวม คือ Sig. = 0.136 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ ฝ่ายงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	N	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ			
		Mean	S.D	F	Sig.(2-tailed)
ต่ำกว่า 3 ปี	25	3.31	0.91	0.645	0.738
3 - 5 ปี	32	3.28	0.82		
6 - 8 ปี	25	3.31	0.51		
8 ปีขึ้นไป	42	2.88	1.06		

1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง

สมมติฐานหลัก (H_0) : ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) : ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน

จากตารางพบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกตาม ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม คือ Sig. = 0.738 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ โดยจำแนกตาม รายได้

รายได้	N	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ			
		Mean	S.D	F	Sig.(2-tailed)
ต่ำกว่า 8000	2	3.16	0.00	1.457	0.209
8,001 – 12,000	14	2.57	0.77		
12,001 – 16,000	26	3.07	0.83		
16,001 – 20,000	21	3.18	0.75		
20,001 – 24,000	9	3.38	0.81		
มากกว่า 24,000	52	3.06	0.81		

1.6 รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง

สมมติฐานหลัก (H_0) : รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) : รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน

จากตารางพบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกตาม รายได้ โดยภาพรวม คือ Sig. = 0.209 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์งานวิจัย โดยการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ ที่มีผลต่อปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองตัว มีดังนี้

ในการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของการจัดเก็บข้อมูลจริง สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องภายในชุดเดียวกัน (Internal Consistency) ด้วยการนำวิธีการหาสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยดำเนินการทดสอบทีละประเด็นของตัวแปร

ตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของการจัดเก็บข้อมูลจริงโดยจำแนกตามประเด็นของตัวแปรที่ใช้กับงานวิจัยครั้งนี้

ประเด็นของตัวแปร	Number of Items	Mean	Std. Deviation	Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ด้านการบริหารการจัดการ)	2	3.02	1.92	0.586
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ด้านบุคคล)	2	3.03	1.97	0.767
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม)	2	3.11	1.77	0.575
ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ (ด้านการบริหารการจัดการ)	4	2.48	3.98	0.923
ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ (ด้านบุคคล)	8	2.52	6.33	0.876
ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ (ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม)	3	2.67	2.96	0.854

จากตาราง พบว่า ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของการจัดเก็บข้อมูลจริง โดยจำแนกทีละตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือรวมเท่ากับ 0.763 ซึ่งมีค่าค่อนข้างเท่ากับ 1 แสดงให้เห็นว่า การจัดเก็บข้อมูลในแต่ละตัวแปรของงานวิจัยครั้งนี้ มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับที่ผู้ศึกษาสามารถยอมรับได้

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Measures of Collinearity) ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้

เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Analysis) ได้อย่างถูกต้อง ผู้ศึกษาจึงต้องใช้วิธีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร (Correlation Matrix) เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้มีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่ ซึ่งหากตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเองแสดงว่าเกิด Multicollinerity ขึ้น โดยการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรตามวิธี Pearson Correlation มีดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร (Pearson Correlation) เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้มีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่

ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	Pearson Correlation			
	(X ₁)	(X ₂)	(X ₃)	(Y)
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (X ₁) (ด้านการบริหารการจัดการ)	1			
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (X ₂) (ด้านบุคคล)	0.517**	1		
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (X ₃) (ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม)	0.527**	0.740**	1	
ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ	0.480**	0.672**	0.614**	1

** ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ตามวิธีของ Pearson Correlation เพื่อตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinerity พบว่าเงื่อนไขของความเป็นอิสระจากกันของตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน ในระดับนัยสำคัญที่ 0.01 แสดงว่าเกิด Multicollinerity ขึ้น

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเกิดปัญหา Multicollinearity อย่างแน่นอน ผู้ศึกษา จึงจะพิจารณาค่า Tolerance ซึ่งถ้าค่า Tolerance มีค่าเข้าใกล้ ศูนย์มากเท่าไร แสดงว่าตัวแปรอิสระ หนึ่งจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆมากขึ้นเท่านั้น และจะพิจารณาค่า VIF (Variance Inflation Factors) คือ ถ้าค่า VIF มีค่ามากแสดงว่าตัวแปรอิสระหนึ่งจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ มาก คือการเกิด Multicollinearity ซึ่งเป็นการขัดแย้งกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อพิจารณาค่า Tolerance และค่า VIF มาตรฐานสอบเงื่อนไข การเกิด Multicollinearity



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinearity

ตัวแปรอิสระ ที่ใช้ในการศึกษางานวิจัย	R Square	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics		Sig.
			B	Std. Error	Tolerance	VIF	
Constant	0.495		0.433	0.215			0.046
ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงาน (X_1) (ด้านการบริหารการจัดการ)		0.139	0.121	0.068	0.686	1.457	0.079
ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงาน (X_2) (ด้านบุคคล)		0.443	0.375	0.084	0.431	2.322	0.000
ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงาน (X_3) (ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม)		0.213	0.200	0.094	0.424	2.356	0.034

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี
จากตารางผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี
Enter เพื่อตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinearity ซึ่งจะเห็นได้ว่าค่า Tolerance ของค่าเฉลี่ย
ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการบริหารการจัดการมีค่าเข้าใกล้ ศูนย์มากที่สุด (X_1)= 0.686 แสดงว่า
ตัวแปรอิสระตัวนี้มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ ในขณะเดียวกันค่า VIF ของค่าเฉลี่ยปัจจัย
การปฏิบัติงานด้านบุคคล (X_2) = 2.322 และค่า VIF ของค่าเฉลี่ยปัจจัยการปฏิบัติงานด้านสังคม
และสิ่งแวดล้อม (X_3) =2.356 มีค่ามากกว่า VIF ของตัวแปรอื่นๆ แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งสองตัว
นี้มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้งสองตัว คือปัจจัยการ
ปฏิบัติงานด้านบุคคล และ ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบททำให้เกิด
Multicollinearity

ตารางที่ 14 ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่มีอิทธิพลระหว่างกัน

Standardized Coefficients Beta	R Square
$Y = 0.139 (X_1) + 0.443 (X_2) + 0.213 (X_3)$	49.5%

จากตาราง สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่มีอิทธิพลระหว่างกันได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (R Square) = 0.495 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ (Y) คิดเป็นร้อยละ 49.5 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 50.5 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณาในการศึกษาครั้งนี้



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เน้นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 124 คน โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม กับปัญหา รวมถึงความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝายงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาของการใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ และส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับปัญหา และความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติพื้นฐาน คือ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอิงพารามิเตอร์ ประกอบด้วย การทดสอบค่าเฉลี่ย (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way ANOVA) และค่า Sig. เพื่อใช้อธิบายลักษณะสถานภาพของกลุ่มประชากรตัวอย่าง และปัจจัย ด้านการบริหาร ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ แล้วทำการแปลผลข้อมูลในรูปตารางนำเสนอประกอบคำบรรยาย

สรุปการวิจัย

ผลการวิจัยพบดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรที่ได้ศึกษา

ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 124 คน ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 มีช่วงอายุระหว่าง 33-37 ปี มีจำนวนสูงสุดจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 ฝ่ายงานที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ฝ่ายการตลาดและการขาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 อายุการทำงานในช่วง 8 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วงมากกว่า 24,000 บาทเป็นจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน โดยใช้ค่าความถี่ และ ร้อยละ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 33 – 37 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในชั้นระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในตำแหน่งงานฝ่ายการตลาดและการขาย มีอายุการทำงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไปและมีรายได้มากกว่า 24,000 บาท

2.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานบริษัทเอกชน มีลักษณะการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องไม่มากนัก ส่วนใหญ่พนักงานไม่สื่อสารกันด้วยภาษาอังกฤษ และมักไม่ค่อยพบเห็นเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการขององค์กร โดยองค์กรมีการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนในการต่อยอดองค์ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษของพนักงานไม่ต่อเนื่อง และไม่บ่อยครั้ง ปัจจัยด้านบุคคล พนักงานมีความยินดี เต็มใจ และดีใจเมื่อต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในบางครั้ง และปัจจัยด้านสังคมและสภาพแวดล้อม เมื่อต้องใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ หรือมีการดำเนินเอกสารต่างๆที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อนร่วมงานของพนักงานภายในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยของ ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงาน มีความชื่นชอบในภาษาอังกฤษ แต่พนักงานไม่เคยได้รับการอบรม หรือเรียนรู้เพิ่มเติมในด้านภาษาอังกฤษ พนักงานส่วนใหญ่ขาดความชำนาญทางภาษาอังกฤษในทักษะการพูดมากที่สุด รองลงมาคือทักษะการเขียน ทักษะการฟัง และทักษะการอ่านตามลำดับ ในองค์กรและภายนอกองค์กรมีเพียงบางครั้งที่พนักงานใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และมีเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง และเมื่อต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกดีใจ และยินดีที่ได้แสดงความสามารถของตนเอง แต่หากต้องประสบกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือปัญหาที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ พนักงานส่วนใหญ่ มักให้เพื่อนร่วมงาน หรือผู้มีความชำนาญทางด้านภาษาอังกฤษเข้ามาช่วยเหลือ และไม่ยินดีที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตัวของตัวเอง แต่หากหาเพื่อนร่วมงานเข้ามาช่วยเหลือไม่ได้ พนักงานส่วนใหญ่จึงยินดีที่จะหลีกเลี่ยงในที่สุด และภายในองค์กรมีแผ่นป้าย คำชี้แจง ข้อความต่างๆ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานต่างๆที่มีลักษณะเป็นภาษาอังกฤษตามสถานที่ต่างๆไม่ครอบคลุม และไม่มากนัก

2.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยของ ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงาน โดยเฉลี่ยมีความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานไม่มากนัก เนื่องจากในด้านการบริหารจัดการขององค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับภาษาอังกฤษและไม่ได้มีการดำเนินการด้านเอกสารที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องมากนัก รองลงมา ในด้านบุคคล โดยจำแนกเป็น 4 ทักษะ ดังนี้ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ในภาพรวม พนักงานมีความต้องการและพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะด้านการอ่านมากที่สุด รองมา คือทักษะการพูด ทักษะการฟัง และทักษะเขียนตามลำดับ และในด้านสังคมและสภาพแวดล้อมขององค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการให้ภาษาอังกฤษเข้ามามีบทบาทภายในองค์กรไม่มากนัก รวมถึงด้วยคำการสื่อสารของพนักงาน และผู้บริหารที่ใช้สื่อสารภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ทางกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน

3.1 เพศ : ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน

3.2 อายุ : ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษา : ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

3.4 ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ : ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกตามฝ่ายงานที่รับผิดชอบ โดยภาพรวมพบว่า ฝ่ายงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

3.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน : ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกตาม ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมพบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

3.6 รายได้ : ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกตาม รายได้ โดยภาพรวมพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม คือปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ

จากผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยเฉพาะตัวแปรปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ด้านบุคคล) และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม) เนื่องจากมีค่า Tolerance เข้าใกล้ศูนย์ มากกว่าตัวแปรอิสระตัวอื่น และในขณะที่เดียวกันค่า VIF ของปัจจัยของปัจจัยทั้งสองตัวนี้มีค่ามากกว่า VIF ของตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้งสองตัว คือปัจจัยการปฏิบัติงาน (ด้านบุคคล) (X_2) = 2.322 และค่า VIF ของปัจจัยการปฏิบัติงาน(ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม) (X_3) เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน

สำหรับการมีความสัมพันธ์ และการมีอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามนั้น พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ ร้อยละ 49.5 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้งปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ด้านการบริหารการจัดการ) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ด้านบุคคล) และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม) มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ (Y) ร้อยละ 49.5 ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 50.5 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณาในการศึกษาครั้งนี้

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณลักษณะทั่วไปของประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝายงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้

จากการวิจัย พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน ในบริษัทเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่เดียวกันอายุ ระดับการศึกษา ฝายงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องที่ไม่แตกต่างกัน

1. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารการจัดการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสังคมและสภาพแวดล้อม

จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารการจัดการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสังคม และสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน ในระดับปานกลาง พบว่า ในภาพรวมขององค์กร พนักงานมีลักษณะการปฏิบัติงานที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุหลักอาจเป็นด้านบุคคล และด้านสังคมและสภาพแวดล้อม เพราะด้วยระบบของการบริหารการจัดการที่ไม่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องมากนัก และเพื่อนพนักงาน รวมถึงผู้บริหารเป็นคนไทยทั้งหมด จึงทำให้การสื่อสารพร้อมทั้งการดำเนินการมีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องไม่มากนัก อีกทั้งในด้านส่วนบุคคล พนักงานได้รับการสนับสนุนในการเรียนรู้เพิ่มเติมในด้านภาษาอังกฤษจากองค์กรไม่เป็นประจำ และไม่ต่อเนื่อง และในด้านสังคม สภาพแวดล้อมภายในองค์กร พนักงานโดยเฉลี่ยยินดีให้มีภาษาอังกฤษมาเป็นส่วนหนึ่ง แต่ไม่ต้องการให้มีมากนัก ส่งผลให้มีแรงผลักดันในการเรียนรู้เพิ่มเติม ต่อความต้องการน้อย ดังนั้นส่วนนี้จึงก่อให้เกิดปัญหา ข้อผิดพลาดต่างๆ ในการปฏิบัติงานเมื่อมีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากตัวบุคลากร พนักงานไม่มีความชำนาญในทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรธุรกิจเอกชนในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานบริษัท ส่งเสริมคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นและเสริมสร้างพนักงานที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี และนำองค์กรสู่ความสำเร็จต่อไป

1. ด้านการบริหารการจัดการ

จากการให้พนักงานได้ทำแบบสอบถามใน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานแล้วนั้น ในขยายผลเชิงปฏิบัติ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหาร ดังนี้

- 1.1 ผู้บริหารควรคำนึงถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษ โดยมีการสำรวจถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานภายในองค์กร ว่ามีปัจจัยตัวใดบ้างที่มีความสำคัญ และพนักงานมีความสามารถเพียงพอแล้วหรือไม่ เพื่อนำมาปรับใช้ภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานเพิ่มระดับความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขกับงานที่ทำ อันจะไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในการสร้างความก้าวหน้าและความเป็นเลิศสูงสุดต่อไปในอนาคต

- 1.2 ผลักดัน ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษให้มากขึ้น และเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถทางทักษะด้านภาษาอังกฤษอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำไปสู่การจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงานเพื่อความถูกต้องต่อไป เช่น ควรเปิดโอกาสให้มีการฝึกอบรม เสริมความรู้ ทักษะ รวมถึงเทคนิควิธีการต่างๆ ทางด้านภาษาอังกฤษแก่พนักงานทุกคนเป็นประจำ อย่างต่อเนื่อง
- 1.3 เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน โดยมีการประเมินผลอย่างยุติธรรม และต่อเนื่อง

2. ด้านบุคคล

- 2.1 พนักงานควรดึงเอาศักยภาพในตัวมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และยอมรับในข้อจำกัดของตัวเอง พร้อมทั้งจะประสบกับปัญหา เหตุฉุกเฉินที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานด้วยใจที่เปิดกว้าง และสามารถเอาชนะอุปสรรคได้ในที่สุด และหากเกิดความผิดพลาดก็สามารถที่จะสร้างความหวัง และสามารถแก้ไขปรับปรุงความผิดพลาดนั้นได้
- 2.2 การทำงานภายในองค์กรเอกชน จำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานควรเล็งเห็นถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษว่ามีความสำคัญต่อองค์กร และลูกค้ามากน้อยเพียงใด ซึ่งหากพนักงานเห็นถึงความสำคัญนั้น ก็จะช่วยสร้างแรงกระตุ้นความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ เพิ่มเติมทางทักษะด้านภาษาอังกฤษ

3. ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม

- 3.1 จัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย รวมถึงการประกาศต่างๆ ที่เป็นข้อความภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นการให้พนักงานได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษจากเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้มีภาษาอังกฤษเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องบ้าง
- 3.2 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน คือการที่ทุกคนจะต้องเข้าใจในขอบข่ายงานของตนเองให้ชัดเจน เนื่องจากว่าการทำงานต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ที่จะต้องประสานร่วมมือกัน ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่เป็นเอกสารภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องจากน้อยไปมากให้พนักงานได้ร่วมมือ

ปฏิบัติช่วยเหลือซึ่งกัน และควรมีการแจ้งข้อมูลความสำเร็จของงานให้แก่พนักงานที่ประสานงานร่วมมือกัน ได้รับทราบถึงความสำเร็จนั้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในหัวข้อเดียวกันนี้กับประชากรธุรกิจบริการอื่นๆ ที่การให้บริการมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ เช่น สายการบิน บริษัทท่องเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร เพื่อเปรียบเทียบดูว่า มีตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลให้เกิดปัญหา และความตัวบุคลากรมีความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษมากน้อยเพียงใด
2. ควรจะมีการศึกษาด้านปัจจัยอื่น ที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับปัญหา และความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน การย้ายองค์กร การเปลี่ยนสายงาน และปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ เพื่อขยายแนวคิดทางการศึกษาให้กว้างขึ้น
3. เนื่องจากการทำวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น จึงสังเกตเห็นว่าควรน่าจะมีการทำวิจัยเปรียบเทียบระหว่างองค์กรเอกชนกับองค์กรของรัฐ เพื่อให้ได้ข้อสรุปชัดเจนยิ่งขึ้นในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

- กิติ ตย์คานนท์. Career Development in Practice. กรุงเทพฯ ฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2549.
- ชนววรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ธนชัยการพิมพ์, 2550.
- พิบูล ทีปะปาล. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร : อมรการพิมพ์, 2550.
- พนัส หันนาคินทร์. การนำความรู้ทางทฤษฎีการบริหารงานบุคคลไปใช้ในทางปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แพรวพิทยา, 2549.
- สุปราณี ศรีฉัตรากิมุข. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- ลำราญ ถาวรยศ. “การพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา.” วารสารเพิ่มผลผลิต ปีที่ 39 (ธันวาคม 25 - มกราคม 2549) : 20-25.
- ปิยะ เพชรสด. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการบริหารงานแบบมีวิสัยทัศน์ กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2550.
- ถาวร จันทธำรงวัฒน์. “ความสัมพันธ์ของการพัฒนา และฝึกอบรมต่อเจ้าพนักงาน กรณีศึกษา องค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ” วิจัยศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2550.
- ปฤษณี สนธิเนตรและ พัทธา นาริมนต์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิต และเจตคติการบริการของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิจัยศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.
- สรวงภรณ์ ชัยศิริพานิช. “ศึกษาการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการอ่าน-เขียนภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรม เพื่อการสื่อสารและการสอนตามคู่มือของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนหอแซฟฟูปถัมภ์ จังหวัดนครปฐม ” วิจัยศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548.
- ศิริพร ลิมตระการ. “ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเขียนและการพูดภาษาอังกฤษ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา ครุศาสตร์ อดุสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้า ลาดกระบัง, 2550.

- กิติมา ปรีดีดิลก. แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 7 มีนาคม 2553. จาก <http://www.gspa-sk-buu.net/theory/24.pdf>
- กุลชน ธนาพงศธร. การวางแผนกลยุทธ์ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2553 จาก <http://www.hrcenter.co.th/publics.php?y=2010&m=8>
- โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมแม่พิมพ์. การพัฒนาบุคลากรและสถานศึกษา [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 6 มีนาคม 2553 จาก <http://thaimould.com/Default.aspx?tabid=56>
- จันทร์ธา ยินดีชม. การฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2007q1/artical2007jan17p4.htm>
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. หลักสูตร “การพัฒนาบุคลากร (HRD) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 7 มีนาคม 2553 จาก http://www.eng.psu.ac.th/enghome/document/academicGroup/training_HRD_STAFF.doc
- มหาวิทยาลัยมหิดล. ภารกิจด้านการพัฒนาบุคลากร [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 7 มีนาคม 2553 จาก <http://www.op.mahidol.ac.th/orpr/mission/Development/PersonelDel.htm>
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. การพัฒนาบุคลากร. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 6 มีนาคม 2553 จาก <http://www.nectec.or.th/hrd/human.php>
- ธนุ กุลชล . “มนุษย์พฤติกรรมและการเรียนรู้ในการฝึกอบรม.” เอกสารประกอบการบรรยาย
เรื่องในงานสัมมนาผู้ประกอบการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.

ชุดที่

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน
กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
 2. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารการจัดการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กับปัญหาและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัท ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือทุกท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม
 3. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ข้อ
 - ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 9 ข้อ
 - ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 ข้อ

กำหนดระดับความคิดเห็น หรือความรู้สึก 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด
 - ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ
4. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () 18-22 ปี () 23 – 27 ปี
 () 28-32 ปี () 33-37 ปี
 () 38-42 ปี () มากกว่า 42 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษา () อนุปริญญา หรือ ปวส.
 () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

- () ฝ่ายบริหาร () ฝ่ายการเงินและบัญชี
 () ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ () ฝ่ายการตลาดและการขาย
 () ฝ่ายโฆษณาและประชาสัมพันธ์ () ฝ่ายดูแลลูกค้า
 () ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ () ฝ่าย ปฏิบัติงานและดำเนินการ

5.ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- () ต่ำกว่า 3 ปี () 6-8 ปี
 () 3 - 5 ปี () 8 ปีขึ้นไป

6.รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 8000 บาท () 8,001 – 12,000 บาท
 () 12,001 – 16,000 บาท () 16,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 24,000 บาท () มากกว่า 24,000 บาท

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น
หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	สำหรับ ผู้วิจัย
1. ด้านการบริหารจัดการ						
1.1 องค์กรของท่านสนับสนุนท่านให้ไปดูงาน ฝึกอบรม และศึกษาต่อทางด้านภาษาอังกฤษ						
1.2 องค์กรของท่านมีการประเมินผลการทำงาน						
2. ด้านบุคคล						
2.1 งานที่ท่านทำมักมีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง						
2.2 ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านได้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ						
3. ด้านสังคมและสภาพแวดล้อม						
3.1 หากท่านมีปัญหาด้านภาษาอังกฤษ เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ						
3.2. ในองค์กรของท่าน มักมีสิ่งต่างๆที่ต้องดำเนินการด้วยภาษาอังกฤษทั้งสิ้น						

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาของการใช้ภาษาอังกฤษ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ท่านมีความชื่นชอบในภาษาอังกฤษ
() ใช่ () ไม่ใช่
2. ท่านเคยได้รับการอบรม หรือเรียนรู้เพิ่มเติมในด้านภาษาอังกฤษ
() ใช่ () ไม่ใช่
3. ท่านมีความชำนาญทางทักษะภาษาอังกฤษในด้านใดมากที่สุด
() ทักษะการฟัง
() ทักษะการพูด
() ทักษะการอ่าน
() ทักษะการเขียน
4. ในองค์กรของท่านมักใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
() บ่อยครั้ง () บางครั้ง
() ไม่เคย
5. ในองค์กรของท่านมักมีเอกสารที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง
() บ่อยครั้ง () บางครั้ง
() ไม่เคย
6. ท่านรู้สึกดีใจ ยินดี เมื่อต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน
() ใช่ () ไม่ใช่
7. ในการปฏิบัติงาน ท่านต้องเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือฉุกเฉินที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ
() หลีกเลียงและต้นกั้ว () หาเพื่อนมาช่วย
() ยินดีและมั่นใจในความสามารถของตนเอง
8. ในองค์กรของท่านมีแผ่นป้าย คำชี้แจง ข้อความที่เป็นภาษาอังกฤษ
() มาก () ปานกลาง
() น้อย () ไม่มีเลย
9. อุปกรณ์ และเครื่องใช้ในสำนักงานมีคำสั่งเป็นภาษาอังกฤษ
() มาก () ปานกลาง
() น้อย () ไม่มีเลย

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

รายการประเมิน	ระดับความต้องการ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	สำหรับ ผู้วิจัย
1. ด้านการบริหารการจัดการ						
1.1 ทางองค์กรมีการปฐมนิเทศ หรือแนะนำ การเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานด้าน ต่างๆ โดยบุคลากรที่มีความรู้						
1.2 องค์กรจัดฝึกอบรมทางด้านภาษาอังกฤษ ในทักษะต่างๆ ฟัง พูด อ่านและเขียน						
1.3 ท่านประสงค์ให้องค์กรมีการวัดผลโดยการ สอบวัดระดับความสามารถภาษาอังกฤษและนำ มาพิจารณาดำเนินงาน						
1.4 บริษัทมีการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อ สื่อสารทั้งภายในองค์กร และระหว่างองค์กร						
2. ด้านบุคคล						
ทักษะการฟัง						
2.1 ท่านยินดีรับคำสั่งงานจากหัวหน้าเป็น ภาษาอังกฤษ						
2.2 ท่านรู้สึกดีใจ และยินดี เมื่อได้เข้ารับฟังการ ประชุมที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ						

รายการประเมิน	ระดับความต้องการ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	สำหรับผู้วิจัย
ทักษะการพูด						
2.3 ท่านสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง						
2.4 ท่านรู้สึกยินดีเสมอ เมื่อ ได้สนทนาเป็นภาษาอังกฤษทั้งภายในองค์กรเอง หรือภายนอกองค์กร						
ทักษะการอ่าน						
2.5 ท่านสามารถปฏิบัติงานด้านเอกสารที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง ได้เพียงลำพัง						
2.6 ท่านประสงค์ที่จะปฏิบัติงาน เอกสารที่ต้องมีภาษาอังกฤษทั้งหมด						
ทักษะการเขียน						
2.7 ท่านมักจดคำสั่งงาน หรือรายงานการประชุมเป็นภาษาอังกฤษ						
2.8 ท่านยินดี และตั้งใจที่ได้รับหน้าที่ในการเขียนหรือพิมพ์เอกสารที่มีภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้อง						
3. ด้านสังคม และสภาพแวดล้อม						
3.1 ท่านชื่นชอบที่จะใช้เครื่องใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆที่เป็นภาษาอังกฤษ						

รายการประเมิน	ระดับความต้องการ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	สำหรับผู้วิจัย
3.2. ท่านเห็นด้วยที่จะให้ข้อความ แผ่นป้าย โบประกาศต่างๆที่มีข้อความภาษาอังกฤษอยู่ในองค์กร						
3.3 ท่านต้องการที่ให้เพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้บริหารสื่อสารกับท่านด้วย ถ้อยคำ ประโยคเป็นภาษาอังกฤษ						

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับปัญหา และความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงานของท่าน

.....

.....

.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวยิ่งพรรณ งามจรกุล

ที่อยู่ 22/2 ซอยสมปรารถนา 1 แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นจากโรงเรียนพิชญ์ธนาการ จังหวัดระนอง
- พ.ศ. 2550 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนพิชญ์ธนาการ จังหวัดระนอง
- พ.ศ. 2553 ศึกษาในระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี