

การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการ

ภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน

The Improvement of English Communication Skill of Service Staffs

in Big Shopping Malls in Pathumwan District

พลอยไพลิน ทองหยอด¹ ครุสุภา ไฉ่บ้านกวย²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการเกี่ยวกับพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้ากับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานในศูนย์การค้า ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวันจำนวน 2,266 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 405 คน โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จะได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 340 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ 405 คน คิดเป็นร้อยละ 119.12 ของขนาดประชากร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ Chi-Square

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 75.60 มีอายุระหว่าง 20-30 ปีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 66.91 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 65.19 มีตำแหน่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 โดยพบว่า (1) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการเกี่ยวกับพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามหลักภาษา ($\bar{X} = 4.49$) ด้านความสามารถด้านสังคมภาษาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.44$) ด้านความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ ($\bar{X} = 4.44$) และด้านความสามารถในการสื่อความหมาย ($\bar{X} = 4.43$) ตามลำดับ และ (2) ผลการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงานที่สัมพันธ์กัน

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ (Visionary Leaders)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้รับผิดชอบบทความ

² อาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มีระดับความคิดเห็นของความสำเร็จเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายใน ศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน ที่สัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ทักษะการสื่อสาร การสื่อสารภาษาอังกฤษ

ABSTRACT

The independent study on the improvement of english communication skills of service staffs in big shopping malls in Pathumwan district. The purposes of this study were (1) to study the level of opinion about the importance of the improvement of english communication skills of service staffs in big shopping malls in Pathumwan district and (2) to study the relation between individual factors of service staffs in shopping malls and the improvement of English communication skills for working in shopping malls. The population consisted of 2,266 people were service staffs in big shopping malls in Pathumwan district and the sample population consisted of 405 people were calculated by the Taro Yamane method at the reliability is 95%. The deviation is 0.05 and therefor the sample population consisted of 340 people. The sample population consisted of 405 people in this independent study. Which were calculated as 119.12 % of the population. The statistics used to analyze were descriptive statistics which were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and Chi-Square test.

The results of the study have found that most of the respondents were female consisted of 304 people, which were 75.60 % , age 20-30 years old consisted of 271 people, which were 66.91 % with an undergraduate degree consisted of 264 people, which were 65.19 % , working in the position of customer service staffs consisted of 277 people, which were 68.40% and having less than 1 year of working experience background consisted of 144 people, which were 35.56 % and found that (1) the results of the level of opinion about the importance of the improvement of english communication skills of service staffs in big shopping malls in Pathumwan district in overall was at a high level ($\bar{X} = 4.45$). When considered in each aspect, it was found that every aspect was also at a high level which was: grammatical competence ($\bar{X} = 4.49$), sociolinguistic competence ($\bar{X} = 4.44$) discourse competence ($\bar{X} = 4.44$) and strategic competence ($\bar{X} = 4.43$) respectively therefore all aspect should be improved respectively and (2) the results of the relation of individual factors which were sex educational level, job position, and work experience had the level of opinion about the importance of the improvement of english communication skills of service staffs in big shopping malls in Pathumwan district correlatively at the 0.05 level strategically significant.

Keyword: communication skill, english communication skill

บทนำ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, โครงการสำรวจข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงลึก (2561: ออนไลน์) ได้รายงานว่าการสำรวจข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงลึก สัดส่วนสถานที่ท่องเที่ยวประเภทศูนย์การค้า โดยใช้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยพบว่า 7 อันดับห้างสรรพสินค้ายอดนิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติประกอบด้วยศูนย์การค้าในเขตปทุมวัน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 57 ของจำนวนศูนย์การค้าที่ติดอันดับ ซึ่งต่างมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการทำงานของพนักงานภายในศูนย์การค้า เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อให้บริการ แนะนำและช่วยเหลือลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นไปได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

กัญญาณัฐ เตโชติอศนี (2562: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงผลการจัดอันดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยดัชนี EF English Proficiency Index ปี 2019 ซึ่งได้มีการทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษจากประเทศทั่วโลก พบว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 74 จาก 100 ประเทศที่เข้าร่วมการทดสอบ และจัดอยู่ในกลุ่มที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ “ระดับต่ำมาก” และเมื่อเปรียบเทียบกับผลการทดสอบจากเมืองศูนย์กลางการปกครอง อย่างกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในกลุ่มที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ “ระดับต่ำ” และพบว่าคะแนนของประเทศไทยอยู่ในสามอันดับรั้งท้ายในกลุ่มประเทศอาเซียน

แสดงให้เห็นว่าแม้ว่ารายได้ส่วนใหญ่ของประเทศไทยจะมาจากการท่องเที่ยว แต่ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ยังคงเป็นข้อจำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยของนักวิจัยหลากหลายคน เช่น

ณัฐธนรี ฤทธิรัตน์ และธัญญา ชีระมณี (2557) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย การศึกษาพบว่า นักศึกษาจะรู้สึกกังวลเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ คิดคำศัพท์ไม่ออก ทำให้นักศึกษาขาดความมั่นใจและรู้สึกกลัวเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ เนื่องมาจากความสามารถในการใช้ภาษาและความรู้ด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ที่ไม่เพียงพอทำให้นักศึกษาไม่สามารถพูดให้คนอื่นเข้าใจได้ เมื่อนักศึกษามีปัญหาด้านการใช้ภาษา ทำให้นักศึกษาเกิดความกังวล และขาดความมั่นใจที่จะสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ ส่งผลให้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาไม่เกิดการพัฒนา

มินตรา ไชยชนะ สรศักดิ์เชื้อวชาญ และสุภารัตน์ ทองเณร (2559) ได้ศึกษา ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดในการพูด คือปัญหาในการสนทนาภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ รองลงมาคือปัญหาในการให้ข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับโรงแรมและการท่องเที่ยว และปัญหาในการพูดเป็นประโยคที่สมบูรณ์ ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดในการฟัง คือปัญหาในการฟังเพื่อวิเคราะห์ปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ รองลงมาคือปัญหาในการฟังประโยคภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพูดแบบซับซ้อน และปัญหาในการฟังประโยคภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพูดแบบง่าย ๆ

พิชัย สดกภิบาล (2553) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม บังคับเพื่อการพัฒนาและส่งเสริม การท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวส่วนมากเห็นว่าคนไทยยังไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดีพอ จุดอ่อนของคนไทย คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษโดยทั่ว ๆ ไปยังไม่เพียงพอสำหรับระดับของการเป็นเมืองท่องเที่ยวคุณภาพ แต่จุดแข็งในการสื่อสารของคนไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ ความสุภาพ ความมีน้ำใจ ความเป็นมิตร แม้จะมีข้อจำกัดทางภาษา

จากงานวิจัยหรือการสำรวจดังกล่าว ทำให้เห็นว่าความสามารถทางภาษาอังกฤษของคนไทยยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ส่งผลให้ประเทศไทย แม้จะมีการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก แต่คนไทยยังมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

โดยงานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน เนื่องจากศูนย์การค้าในเขตปทุมวันมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้า แต่คนไทยยังมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ พนักงานบริการภายในศูนย์การค้าควรได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์การค้า

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของความสำเร็จเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้ากับระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานในศูนย์การค้า

นิยามศัพท์

ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการใช้คำพูดและท่าทางเพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ได้อย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรม และสถานการณ์ต่างๆ

การสื่อสารภาษาอังกฤษ หมายถึง การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากล มิใช่เพียงความสามารถทางการออกเสียงให้ถูกต้องตามโครงสร้างทางไวยากรณ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสื่อสารด้วยคำไป ยังผู้รับสารให้รับรู้ความรู้สึกนึกคิด สารข่าวสารใช้น้ำเสียงหรือกิริยาอาการผู้พูดต้องมีทักษะความรู้ด้านการออกเสียง คำศัพท์ กฎการใช้ทางไวยากรณ์ เข้าใจวัฒนธรรมทางภาษา และผู้พูดต้องมีทักษะการใช้กลวิธีการพูดเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พนักงานบริการภายในศูนย์การค้า หมายถึง พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์การค้า และพนักงานแลกเปลี่ยนสัมมนาคุณที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุด Redemption เพื่ออำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนสัมมนาคุณให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์การค้า

ศูนย์การค้าขนาดใหญ่ หมายถึง อาคารหรือกลุ่มของอาคารที่มีการขายสินค้าและบริการแบบขายปลีกอยู่

ในพื้นที่พัฒนาเดียวกัน โดยต้องมีพื้นที่เช่าสุทธิ (NLA) ไม่น้อยกว่าประมาณ 1,850 ตารางเมตร (20,000 ตารางฟุต) พื้นที่ศูนย์การค้าสามารถอยู่ในร่มภายใต้อาคารเดียวกันหรืออยู่กลางแจ้งที่มีพื้นที่ติดต่อกันแบบเปิดโล่งก็ได้ ผลิตภัณฑ์ที่ขายในศูนย์การค้าไม่ได้จัดแบ่งตามแผนก ขึ้นอยู่กับตัวแทนจำหน่ายที่จะขอเช่าพื้นที่หรือสล็อตที่ศูนย์การค้าได้จัดสรรไว้

ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้นของงานวิจัย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน โดยอ้างอิงจากแนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปรตามของงานวิจัย คือ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ อ้างอิงจากแนวคิดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ (Canale, 1984. อ้างถึงใน นิตยา สงวนงาม, 2553: 66-68)

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน จำนวน 2,266 คน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์และพนักงานแลกของสัมมนาคุณภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 405 คน

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือนพฤศจิกายน 2562 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีการสื่อสาร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ. 2525 (2539) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร คือ การนำหนังสือหรือข้อความของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง

Kelley, Robert (1977. อ้างถึงใน เสนาะ ดิยาวี, 2538: 33) ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน

McQuail (2005) กล่าวว่า การสื่อสาร ตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า Communications มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communis หมายถึงร่วมกัน (Common) นั่นคือเมื่อมีการสื่อสารหรือการสื่อสารความหมายหมายถึงการกระทำร่วมกันในบางสิ่งบางอย่างได้แก่การถ่ายทอดหรือการแลกเปลี่ยนข่าวสารความรู้ความคิดร่วมกันระหว่างผู้ทำการสื่อสารและผู้รับสาร

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ การถ่ายโอน (Transfer And Understanding Of Meaning) ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิด

ความเข้าใจถูกต้องการสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า การติดต่อสื่อสารขององค์กร (Organization Communication)

ธิดิภพ ชยธวัช (2548) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและสิ่งมีความหมายต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่ง ไปยังอีกฝ่ายหนึ่งโดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ

Miller, G. (1951) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง

Ruesch & Bateson (1951) ให้ความเห็นว่า การสื่อสารไม่ได้หมายถึงการถ่ายทอดสารด้วยภาษาพูด ภาษาเขียนที่ชัดเจนหรือการแสดงเจตนาที่แน่นอน แต่การสื่อสารยังรวมไปถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย

Osgood (1971) กล่าวว่า การสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อ ฝ่ายหนึ่งคือผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่ง คือผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างสองฝ่าย

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ การถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง การสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งคือผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่งคือ ผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง มีความสามารถในการทำความเข้าใจในการฟัง ความสามารถในการพูดให้ผู้อื่นเข้าใจ ความสามารถในการอ่าน และการเขียน ตลอดจนเข้าใจในวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา

2. แนวคิดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

Canale (1984. อ้างถึงใน นิศยา สวงงาม. 2553: 66-68) เป็นแนวคิดที่นำความรู้ทางภาษา (Linguistic Knowledge) ทักษะทางภาษา (Language skill) และความสามารถในการสื่อสาร (Communicative Ability) มาเชื่อมเข้าด้วยกัน เพื่อให้ทราบถึงโครงสร้างของภาษาเพื่อการสื่อสาร เนื่องจากบุคคลจะสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ต้องมีความสามารถ 4 ด้าน ประกอบด้วย Hymes (1972. อ้างถึงใน นวรัตน์ ศิริธรรารัตน์. 2550: 26-28)

1. ความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามหลักภาษาศาสตร์หรือตามหลักไวยากรณ์ (Grammatical Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถทางด้านภาษา ในขั้นที่สามารถนำไปใช้ในการแต่งประโยคเพื่อสื่อความหมายได้และจะต้องออกเสียงคำหรือวลีและประโยคได้อย่างถูกต้อง รวมไปถึงจนถึงการสนทนาโต้ตอบด้วยสำเนียงและจังหวะที่เจ้าของภาษาพอฟังแล้วเข้าใจได้ จำแนกออกเป็น

- 1.1 ความรู้ด้านคำศัพท์ (Vocabulary Knowledge)
- 1.2 ความรู้ด้านประเภทของคำ (Morphological Knowledge)
- 1.3 ความรู้ด้านโครงสร้างของประโยค (Syntactic Knowledge)
- 1.4 ความรู้ด้านความหมายของคำ (Semantic Knowledge)
- 1.5 ความรู้ด้านการออกเสียง (Phonetic Knowledge)
- 1.6 ความรู้ด้านหลักการสะกดคำ (Orthographic Rules)

2. ความสามารถด้านสังคมภาษาศาสตร์ (Sociolinguistic Competence) หมายถึง ความสามารถที่จะใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติของสังคม กล่าวคือมีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางสังคมอันประกอบไปด้วยวัฒนธรรม สถานภาพทางสังคม และบทบาทในสังคมของบุคคลโดยสามารถเลือกใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลและโอกาสต่าง ๆ ได้ เช่น รู้ว่าจะต้องมีความสุภาพระดับใดเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ ไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้ให้ตรงกับคุณวุฒิ วิทยวุฒิ ตำแหน่ง หน้าที่การงาน ตลอดจนความตั้งใจที่จะสื่อสารของบุคคลนั้น ๆ ด้วย

3. ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ (Discourse Competence) หมายถึง มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระเบียบวิธีของความสัมพันธ์ระหว่างประโยค โดยใช้ความรู้ทางไวยากรณ์และความสามารถในการเชื่อมโยงความหมายทางภาษาให้เข้ากันได้ อย่างถูกต้องมีความเข้าใจ และสามารถทำนายความข้างหน้าที่เกี่ยวกับรูปลักษณะของภาษาที่เกิดขึ้นในบริบทได้อย่างถูกต้อง เช่น การมีลำดับของการเล่าเรื่อง การสื่อสารที่มีข้อความ เป็นเหตุเป็นผลสอดคล้องกัน

4. ความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย (Strategic Competence) หมายถึง การใช้เทคนิค เพื่อให้การพูดติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ ซึ่งเกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ ตลอดจนการใช้กริยาท่าทาง สีหน้าและน้ำเสียงประกอบในการสื่อความหมาย การใช้กลวิธีนี้เป็นการแสดงออกทั้งในทางคำพูดและไม่ใช้คำพูด คือการใช้ภาษาท่าทาง (Body Language) เช่น การขยายความด้วยคำศัพท์อื่น ๆ แทนคำศัพท์ที่ไม่รู้ หรือนึกไม่ออกในขณะนั้น ความพยายามที่จะอธิบายโดยใช้กริยาท่าทางประกอบ การข่มขู่ทักทายหรือการนำสนทนากับคนแปลกหน้าที่พบกัน โดยไม่รู้จักสถานภาพทางสังคมมาก่อน โดยอาจใช้วิธีสังเกตด้วยวุฒิและบุคลิกภาพของคู่สนทนาเพื่อจะเลือกใช้ภาษาได้ถูกต้องและเหมาะสม

สรุปได้ว่า ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ประกอบไปด้วย ความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามหลักภาษาศาสตร์หรือตามหลักไวยากรณ์ คือ ความรู้ความสามารถทางด้านภาษาในขั้นที่สามารถนำไปใช้ในการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ความสามารถด้านสังคมภาษาศาสตร์ คือ ความสามารถที่จะใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติของสังคม ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ คือ ความสามารถในการเชื่อมโยงความหมายทางภาษาให้เข้ากันได้ อย่างถูกต้องมีความเข้าใจ และสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย คือ การใช้เทคนิคเพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ

3. แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ภราดร สุขพันธ์ (2561) กล่าวว่าไว้ในบทความ “การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับความเป็นบัณฑิตในยุคปัจจุบัน” ว่าการที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในยุคปัจจุบันก็ต้องอาศัยหลักการในการช่วยเสริมแรง สร้างแรงกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และเกิดการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) เป็นแรงที่กระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายแรงจูงใจเป็นคุณแจสำคัญความสำเร็จในการเรียนรู้และครูอาจารย์ที่สามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนรู้ก็เท่ากับประสบความสำเร็จในการจัดการเรียนรู้ไปแล้วครึ่งหนึ่ง การจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจึงควรเริ่มด้วยการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษให้กับผู้เรียน ซึ่งทำได้โดยการแสดงให้เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการเป็นผู้มีทักษะภาษาอังกฤษ และการช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนสามารถตั้งเป้าหมายในการเรียนที่เหมาะสมกับตนเอง ดังนั้นแรงจูงใจมีอยู่ด้วย 2 ประเภท คือ

1.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นสิ่งกระตุ้นหรือถูกผลักดันมาจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติหรือทัศนคติ ความคิด ความสนใจ การเห็นคุณค่าหรือความต้องการอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่าง ๆ เป็นสภาวะที่บุคคลต้องการแสดงการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง เพื่อให้ตนเองมีความรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ มีศักยภาพ โดยไม่ได้เกิดจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น ต้องการเรียนรู้เพราะต้องการรู้และเข้าใจในสิ่งนั้นหรือต้องการทำงานที่ยาก เพราะรู้สึกว่าเป็นสิ่งท้าทาย

1.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นสภาวะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกจนเกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมาย เช่น เงิน ปริญญาบัตร รางวัลเกียรติยศ ชื่อเสียง ความก้าวหน้า คำชมเชย การได้รับการยอมรับนับถือและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เมื่อบุคคลเห็นเป้าหมายที่ต้องการบุคคลนั้นก็จะถูกกระตุ้นหรือเร้าให้แสดงพฤติกรรมเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายนั้น มีผลการศึกษามากมายที่สนับสนุนว่า การสร้างแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกสามารถใช้เป็นตัวกำหนดความสำเร็จการเรียนการสอนภาษาอังกฤษได้ (ฉัตรวุฒิวงศา. 2557: 89-97)

2. การสร้างเจตคติเชิงบวก (Positive Attitude) มีผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ที่แสดงว่า "เจตคติ (Attitude)" มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ทุกวิชา ของผู้เรียน ในทุกระดับการศึกษา ผู้ที่มีเจตคติเชิงบวก (Positive Attitude) ต่อวิชาที่ศึกษาและต่อครูอาจารย์ที่สอน เช่น ชื่นชอบวิชา ชื่นชอบการเรียน ชื่นชอบครูอาจารย์ผู้สอน จะมีโอกาสเรียนรู้ได้ดีกว่าผู้ที่มีเจตคติเชิงลบ (Negative Attitude) เช่น ไม่ชื่นชอบวิชา ไม่ชื่นชอบเรียนและไม่ชื่นชอบครูอาจารย์ผู้สอน ผู้เรียนส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ที่ทำให้มีเจตคติที่ไม่ดีต่อการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ ด้วยเหตุผลเรียนแล้วไม่เข้าใจ เรียนแล้วไม่สนุก ทำข้อสอบไม่ได้ ผลการเรียนไม่ดี วิธีการสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนทำได้โดยการทำให้การเรียนสนุกสนานสนใจ บทเรียนมีความหมายคือสัมพันธ์กับชีวิตจริงของผู้เรียนและให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมแบบตื่นตัว (Active Learning)

3. การเพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะ (More Knowledge and More Skills) เป็นการพัฒนาทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษให้ครอบคลุม ให้ผู้เรียนสามารถใช้ได้ ใช้ถูก ใช้เป็นและใช้อย่างคล่องแคล่ว กระตุ้นให้ผู้เรียนเรียนรู้ภาษาอังกฤษจากแหล่งเรียนรู้หลากหลายรอบตัว ในการวิจัยเพื่อพัฒนาสมรรถภาพด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียน เพื่อกระตุ้นและเกิดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจากแหล่งเรียนรู้รอบตัว เช่น

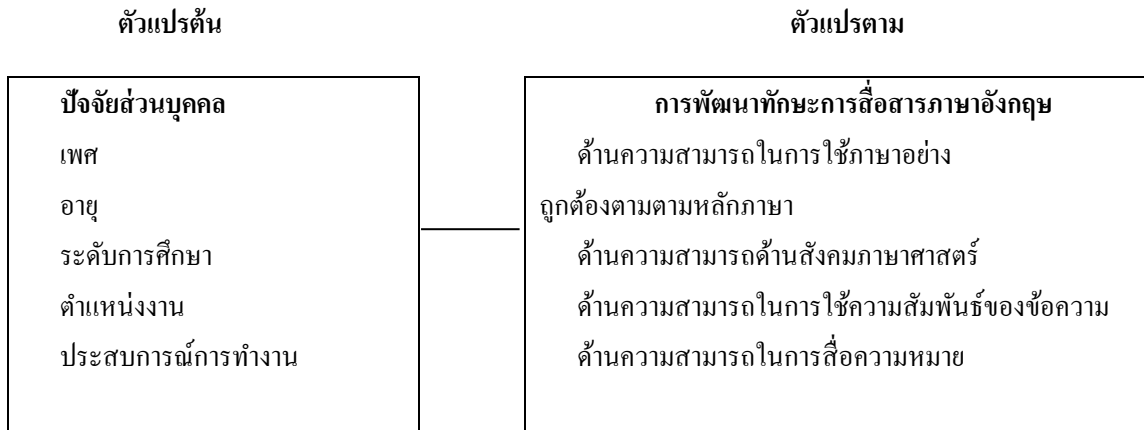
เจ้าของภาษา ป้ายต่าง ๆ กล้องผลิตภัณฑ์ รายการโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร แบบฟอร์มและเอกสารของหน่วยงาน สถานประกอบการต่าง ๆ จัดทำขึ้นและการสืบค้นใน Internet ที่เป็นภาษาอังกฤษ (บริบทวิชาการ 2561: ออนไลน์)

4. การสร้างความมั่นใจ (Confidence) ถือว่าเป็นอีกข้อหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้บัณฑิตกล้าพูด กล้าแสดงออกทางด้านภาษาอังกฤษ โดยให้บัณฑิตได้มีโอกาสฝึกภาษาอังกฤษใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริง (Real Life Situations) คือ สร้างกิจกรรมพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ โดยการออกไปสัมภาษณ์พูดคุยกับชาวต่างประเทศ (Foreigners) ตามสถานที่สำคัญต่าง ๆ ที่มีชาวต่างชาติมาท่องเที่ยว และฝึกพูดภาษาอังกฤษในชั้นเรียนบ่อย ๆ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจและความเคยชินเมื่อมีโอกาสได้ได้แสดงหรือสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยฝึกสร้างความมั่นใจหรือความกล้าในการใช้ภาษาอังกฤษ

5. แบบการเรียนรู้ (Learning Style) อาจจะเหมือนหรือต่างจากคนอื่น แบบการเรียนรู้เป็นวิธีการเรียนรู้ที่ผู้เรียนแต่ละคนชอบใช้และจะเรียนรู้ได้ดีด้วยวิธีการเรียนรู้ในแบบนั้น ๆ ครูอาจารย์ควรศึกษาแบบการเรียนรู้ของบัณฑิตและหาวิธีการให้แต่บัณฑิตได้เรียนรู้ในแบบของตน เพื่อให้การเรียนรู้เป็นเรื่องง่ายและได้ผลมากขึ้น ทฤษฎีที่กล่าวถึงแบบการศึกษามีอยู่หลายทฤษฎีแต่ทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน ว่าเป็นทฤษฎีพื้นฐานและนิยมใช้ในการเรียนภาษา (วิล โผล แสงศรี. 2561: ออนไลน์)

สรุปได้ว่าการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษต้องอาศัยหลักการในการช่วยเสริมแรง สร้างแรงกระตุ้น และผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และเกิดการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ประกอบไปด้วย การสร้างแรงจูงใจ การสร้างเจตคติเชิงบวก การเพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะ การสร้างความมั่นใจและแบบการเรียนรู้ ซึ่ง การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ที่ต้องอาศัยหลาย ๆ ปัจจัยในการสนับสนุน อีกทั้งภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการทำงานบริการภายในศูนย์การค้าที่ต้องให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ดังนั้น พนักงานบริการภายในศูนย์การค้าควรมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ตลอดเวลาเพื่อความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของความสำเร็จเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวันที่สัมพันธ์กัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน จำนวน 2,266 คน โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จะได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 340 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ 405 คน คิดเป็นร้อยละ 119.12 ของขนาดประชากร การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 405 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชายและส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปีมากที่สุด รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และมีอายุ 40 ปีขึ้นไป ตามลำดับ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปวช./มัธยมปลาย รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า รองลงมาคือมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีและมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปวช./มัธยมปลาย ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ รองลงมาคือมีตำแหน่งพนักงานแลกเปลี่ยนของสัมมนา คุณ และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปีมากที่สุด รองลงมาคือมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-3 ปีและมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3-5 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป

2. สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของความคิดเห็นของความสำเร็จเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของความสำเร็จเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของความสำเร็จเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามหลักภาษา	4.49	0.58	มาก
ด้านความสามารถด้านสังคมภาษาศาสตร์	4.44	0.60	มาก
ด้านความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ	4.44	0.58	มาก
ด้านความสามารถในการสื่อความหมาย	4.43	0.53	มาก
รวม	4.45	0.57	มาก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (SD= 0.57)

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้ากับระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 2

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวันในภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	X ²	Sig.
1.เพศ	96.39	0.00*
2.อายุ	102.53	0.08
3.ระดับการศึกษา	146.46	0.02*
4.ตำแหน่งงาน	72.61	0.00*
5.ประสบการณ์การทำงาน	167.16	0.00*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านเพศ มีค่า Sig. = 0.00* ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีค่า Sig = 0.02* ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน มีค่า Sig. = 0.00* และประสบการณ์การทำงาน มีค่า Sig. = 0.00* ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ 0.05 สรุปได้ว่า พนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวันที่ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงานที่สัมพันธ์กัน มีระดับความคิดเห็นของความสำเร็จเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวันที่สัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ มีค่า Sig. = 0.08 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ 0.05 สรุปได้ว่า พนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวันที่ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลอายุที่สัมพันธ์กัน มีระดับความคิดเห็นของความสำเร็จเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวันที่ไม่สัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในเขตปทุมวัน จากการวิจัยพบว่า พนักงานบริการภายในศูนย์การค้ามีระดับความคิดเห็นของความสำเร็จเกี่ยวกับด้านความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามหลักภาษามากที่สุด ในทั้งหมด 4 ด้าน (\bar{X} = 4.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในด้านความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามหลักภาษา สามารถเรียงลำดับมากที่สุด 3 ข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ สามารถออกเสียงคำศัพท์ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง (\bar{X} = 4.74) สามารถออกเสียงเน้นคำและลงน้ำหนักรากภาษาภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง (\bar{X} = 4.64) และสามารถเขียนอธิบายข้อมูลให้กับลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างถูกต้อง (\bar{X} = 4.64) ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิยา

พร ศิลปะ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกร: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนประกอบธุรกิจก่อสร้างแห่งหนึ่ง” ที่กล่าวว่า การฝึกฝนออกเสียงเน้นคำ และลงน้ำหนักในภาษาอังกฤษ ถือเป็นลักษณะสำคัญที่ทำให้บุคคลนั้น สามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานได้ แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาทักษะการพูด ภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกร จะต้องผ่านกระบวนการฝึกฝนตามหลักภาษาศาสตร์

ข้อเสนอแนะ

พบว่าพนักงานบริการภายในศูนย์การค้ามีระดับความคิดเห็นของความสำเร็จเกี่ยวกับด้านความสามารถในการสื่อความหมายน้อยที่สุดในทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าความสามารถในการสื่อความหมายมีความสำคัญในการทำงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ ดังนั้น ควรนำด้านความสามารถในการสื่อความหมายมาพัฒนาเพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภายในศูนย์การค้า โดยพนักงานต้องมีทักษะการใช้ภาษาท่าทาง (Body Language) หรือการใช้สีหน้าและน้ำเสียงประกอบการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยอาศัยหลักการในการสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างเจตคติเชิงบวกต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ใช้ท่าทาง สีหน้าและน้ำเสียงประกอบการสื่อสารเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับ กมลวรรณ โคมศรีฟ้า (2551) ที่ได้กล่าวว่า การพูดภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพ คือ ผู้พูดต้องเลือกถ้อยคำน้ำเสียงและพฤติกรรมที่ไม่ใช่คำพูด คือ สีหน้าท่าทางประกอบการพูดภาษาอังกฤษให้สอดคล้องได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

รายการอ้างอิง

กมลวรรณ โคมศรีฟ้า. (2551). *การศึกษาการใช้กิจกรรมการพูดเพื่อการสื่อสารในการ พัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 1*. (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะมนุษยศาสตร์, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ ในฐานะภาษาต่างประเทศ.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). *โครงการสำรวจข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงลึก*. ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <http://www.bizpromptinfo.com/>

กัญญาณัฐ เตโชติอศินีย์. (2562). *ผลการจัดอันดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยดัชนี EF English Proficiency Index ปี 2019*. ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://thestandard.co/ef-english-proficiency-index-2019/>.

ณัฐธนรี ฤทธิรัตน์และชัญญา ชิระมณี. (2557). *ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ.

- ทิยาพร ศิลป์. (2559). ปัญหาและอุปสรรคด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงาน
ของวิศวกร: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจก่อสร้างแห่งหนึ่ง.
(สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์,
หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต.
- ธิดิภพ ชยชัช. (2548). แม่ไม้บริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ซี.พี. บุ๊ค แสตนด์คาร์ด.
- นวรรตน์ ศิริธารรัตน์. (2550). การพัฒนาเตรียมรายวิชาการพูดเพื่อการสื่อสารตามแนวคิดการ เรียนรู้แบบ
โครงการเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
เป็นภาษานานาชาติ (สหวิชา).
- นิตยา สงวนงาม. (2553). การพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาตามแนวคิดการเน้นการปฏิบัติงานเพื่อ
ส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญา บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, คณะศิลปศาสตร์,
สาขาวิชาภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ (สหวิชา).
- พิชัย สดกพิบาล. (2553). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม : ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว.
สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2557 จาก <http://www.thaiblogonline.com/sodpichai.blog>.
- ภราดร สุขพันธ์. (2561). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับความเป็นบัณฑิตในยุคปัจจุบัน.
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน, หลักสูตรสาขาวิชาภาษาอังกฤษ.
- มินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เชื้อชาชาญและสุดารัตน์ ทองเณร. (2559). ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน
ต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยว ต่างประเทศ.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน, คณะบริหารธุรกิจ
และศิลปศาสตร์.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ กรุงเทพมหานครเจริญลักษณ์จำกัด.
- เสนาะ ดิยาว. (2538). การสื่อสารในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 33.

- ณภัทร วุฒิวงศา. (2557). *กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ : การพัฒนาภาษาอังกฤษ*.วารสารนักบริหาร.
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 89-97.
- บริษัทเคานซิล. (2561). *วิธีที่ช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้มีสำเนียงคล้ายเจ้าของภาษามากที่สุด*.
ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://www.britishcouncil.or.th/english/tips/how-to-improveyour-english-pronunciation-to-talk-like-a-native>.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด ไชน่า.
- วิไล แผลงศรี. (2561). *แนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน : เกาให้ถูกที่คัน*
ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/457133>
- อรพรรณ วีระวงศ์ (2554). *มศว.ระบุรีเด็กไทยมุ่งเรียนภาษาอังกฤษเพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัย*.
ค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <http://education.kapook.com/view35353.html>.
- McQuail. (2005). *McQuail's Mass Communication Theory*. London, United Kingdom: Sage Publications.
- Miller, G. (1951). *Language and Communication*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Osgood, E. (1971). *Nature of Communication between Humans*. New York: A Source Book.
- Ruesch, J., & Bateson, G. (1951). *Communication, The Social Matrix Of Psychiatry*. New York,
NY: W. W. Norton & Company.
- Tiraporn Jaroensak. (2561). *Needs and Problems Of Officials Working In The Department Of Fisheries
In Using English Language For Communication At Work*. (Research paper).
Thammasart University, Master of Arts, English for careers, Language Institute.