

การศึกษาความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรการ  
ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร  
The Study of Administration Officers’ Needs of English Language  
at a Company in Samutsakhon Province

ศิริรินทร์ โกศลรัตน์<sup>1</sup> อนงนาฏ เพชรประเสริฐ<sup>2</sup> ปวีรพร อิมสอาด<sup>3</sup>  
E-mail: psy150201047@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวนทั้งหมด 41 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ 1) แบบสอบถามความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ 2) แบบสอบถามการประเมินตนเองในด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ 3) คำถามสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีระดับความต้องการมากในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน การเขียน และการฟังตามลำดับ และมีระดับความต้องการน้อยในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด

**คำสำคัญ:** ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ พนักงานสายธุรการ การวิเคราะห์ความต้องการ

Abstract

The purpose of this survey research is to study needs of English language uses of the administration officers at a company in Samutsakhon province.

The participants in this study were 41 administration officers at a company in Samutsakhon province which were recruited through a purposive sampling method. The research instruments for collecting data include 1) The needs of English language use questionnaire, 2) The self-assessment in using English questionnaire, and 3) interview questions. Descriptive statistics such as percentage, mean, and standard deviation were utilized to analyze the data.

The findings revealed that administration officers at a company in Samutsakhon province required the need of English language uses in a high level in a reading skill, followed by writing and listening skills; however, the officers require the speaking skill at the least level.

**Keywords:** needs of English language, administration officers, needs analysis

ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยให้ความสำคัญด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ทั้งด้านการศึกษาและการทำธุรกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยประเทศชาติต้องมีการมุ่งเน้นการพัฒนาการศึกษาทุกระดับให้มีความสำคัญเท่าเทียมกัน โดยแทรกกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน แต่ทักษะการฟังและการพูดเป็นทักษะที่มีความจำเป็นมากที่สุดในยุคปัจจุบัน (ภราดร สุขพันธ์, 2561)

ด้วยเหตุนี้ สถานประกอบการในภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมควรจัดทำแผนโครงการอบรมหรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ด้านทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะให้แก่บุคลากร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษและเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กาญจนา จันทรพราหมณ์, 2563) อีกทั้งการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในการทำงานจะสามารถเกิดขึ้นได้ถ้าหากผู้สื่อสารมีความสนใจทางด้านการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานโดยเฉพาะ ทำให้เกิดการสื่อสาร

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมการทำงาน นอกจากนี้ ทักษะภาษาอังกฤษยังสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ความสามารถของพนักงาน และทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถลดข้อจำกัดทางวัฒนธรรมและภาษาได้ (Zela, 2017)

ควรมีการสอนไวยากรณ์ คำศัพท์ รูปแบบประโยค สำนวน และสอนการพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน การพูดสื่อสารในที่ทำงาน และทางโทรศัพท์ เพื่อให้พนักงานสามารถโต้ตอบกับชาวต่างชาติได้และควรให้พนักงานใช้ภาษาอังกฤษให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้เกิดความคุ้นเคยกับการใช้ภาษาอังกฤษ (ณัฐญา หุ่นน้อย, 2561) พนักงานที่มีทักษะภาษาอังกฤษที่ดีมีแนวโน้มที่จะได้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ผู้ประกอบการต้องวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาจากกระแสนิยมของตลาดแรงงานเพื่อให้ทราบว่า จะสามารถนำภาษาอังกฤษมาประยุกต์ใช้ในสถานประกอบการได้อย่างไร (Wigati, Sari, & Santosa, 2020) พนักงานควรได้รับแรงจูงใจในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษจากทางองค์กรเพื่อที่จะสามารถสื่อสารกับหัวหน้างานหรือผู้บริหารที่เป็นชาวต่างชาติได้ อีกทั้งควรมีการจัดทำแบบทดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษให้กับพนักงานในแต่ละด้าน เพื่อชี้วัดความสามารถของพนักงานพร้อมกับเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรต่อไป (ประเทศ ไกรจันทร์, 2563) นอกจากนี้ หลักการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านธุรกิจ ควรบูรณาการเป็นเนื้อหาในหลักสูตรการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ให้แก่นักเรียนและนักศึกษา (Cheep-Aranai, Chutichaiwirath, Grubbs, & Brady, 2017)

ฉัตรณรงค์, องค์กร, และสุริย์ (2562) กล่าวว่าพนักงานต้องการพัฒนาทักษะด้านการฟังเพื่อรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานจากต่างชาติ และรับฟังสื่อออนไลน์ ข่าวสารที่เป็นภาษาอังกฤษ ในทักษะด้านการพูดพนักงานต้องการพูดคุยกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ พนักงานต้องการพัฒนาการอ่านเอกสารคุณสมบัติหรือรายละเอียดสินค้าที่เป็นภาษาอังกฤษในทักษะด้านการอ่าน และสำหรับทักษะด้านการเขียน พนักงานต้องการพัฒนาการเขียนคำสั่ง คำแนะนำ หรืออีเมลเป็นภาษาอังกฤษให้เพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและต่างชาติ นอกจากนี้ ปิยะธิดา ช่างฟัง และ ฟาสว่าง พัฒนะพิเชฐ (2558) กล่าวว่าในด้านสาขางานที่เฉพาะเจาะจงอย่างวิศวกร มีความจำเป็นต้องใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษในการทำงาน ส่งผลให้ผู้วิจัยดังกล่าวพัฒนาองค์ประกอบในการเรียนการสอนที่ตรงกับความต้องการของวิศวกรในสถานประกอบการโดยเฉพาะ

สำหรับบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาครที่เป็นสถานที่ที่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายธุรกิจนั้น มีพนักงานสายธุรกิจที่แบ่งออกเป็นแผนกต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นแผนกการบัญชี แผนกการขาย แผนกการตลาด แผนกจัดส่ง แผนกคลังสินค้า เป็นต้น ซึ่งจะมีแผนกบางแผนกที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศ อาทิเช่น ในเรื่องของการสั่งซื้อสินค้าและการขาย ซึ่งพนักงานสายธุรกิจที่มีหน้าที่ในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานต่างประเทศนั้น จำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ ผ่านทางทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ในการติดต่อพูดคุยในบทสนทนาทั้งต่อหน้าและทางโทรศัพท์ และการอ่านเขียนอีเมล อย่างไรก็ตาม พนักงานสายธุรกิจบางส่วนมีความเห็นว่า ตนยังไม่มีเจตจำนงที่จะใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการทำงานในขณะที่ทางองค์กรต้องมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานจากต่างประเทศอยู่ตลอดเวลา

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาระดับความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรกิจ ณ บริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผู้วิจัยต้องการทราบว่าพนักงานสายธุรกิจ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในองค์กรหรือไม่ ซึ่งผลจากการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบโครงสร้างหลักสูตรการอบรมการใช้ภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบโครงสร้างของกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษให้กับนักเรียนรุ่นใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นในองค์กร ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยสามารถเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อนำไปสู่การวิจัยในอนาคตได้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรกิจ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประเภทของการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพร้อมกับการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรกิจ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรมีจำนวนทั้งหมด 98 คน ซึ่งเป็นพนักงานสายธุรกิจ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวนทั้งหมด 41 คน ซึ่งเป็นพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

### 3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ใช้เวลาเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตั้งแต่ 2 พฤศจิกายน 2564 ถึง 13 พฤศจิกายน 2564

ใช้เวลาเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตั้งแต่ 2 พฤศจิกายน 2564 ถึง 1 ธันวาคม 2564

### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

#### 4.1 แบบสอบถามความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยดัดแปลงจากแบบสอบถามงานวิจัยของ กาญจนา จันทร์พราหมณ์ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ซึ่งทางผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้ใช้แบบสอบถามจากเจ้าของงานวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และผ่านการตรวจสอบคุณภาพเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า งานวิจัยของ กาญจนา จันทร์พราหมณ์ (2563) มีจุดประสงค์ คือ ศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งมีความใกล้เคียงกับจุดประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

#### 4.2 แบบสัมภาษณ์ความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสัมภาษณ์ในวิจัยนี้ขึ้นเพื่อวัดความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษและการประเมินตนเองในด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน โดยโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ประกอบไปด้วยข้อคำถามปลายเปิดทั้งหมด 4 ข้อ ดังนี้

4.2.1 ท่านใช้ภาษาอังกฤษระหว่างการทำงานในบริษัทของท่านอย่างไรบ้าง

4.2.2 ท่านคิดว่า ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการทำงานในบริษัทของท่านอย่างไร

4.2.3 ท่านคิดว่า ทักษะภาษาอังกฤษด้านใดบ้าง (การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน) ที่มีความจำเป็นสำหรับการทำงานในองค์กรของท่าน เพราะเหตุใด

4.2.4 ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในด้านใดสำหรับการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะเฉพาะและมีจำนวนไม่มาก ซึ่งในกรณีนี้คือเป็นพนักงานสายธุรการ ซึ่งจะนำไปสู่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่แม่นยำมากขึ้นและตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เนื่องจากเป็นสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยรูปแบบออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน Google Form ที่เป็นรูปแบบแบบสอบถามออนไลน์ จากประชากรทั้งหมดของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร 98 คน มีผู้สะดวกทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 41 คน เนื่องจากมีพนักงานบางส่วนไม่สะดวกทำแบบสอบถามเนื่องจากภาระงานภายในแผนก

อีกทั้งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่างได้จากการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 4 ท่านจากตำแหน่งงานและแผนกงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีพนักงานแสดงความประสงค์ที่จะให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 5 ท่าน ไม่สะดวก 1 ท่าน เป็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยประยุกต์ใช้ค่าสถิติ เมื่อข้อมูลทั้งหมดผ่านการประมวลผลแล้ว จึงนำมาจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูล สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ (frequency and percentage) แจกแจงความถี่และวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าร้อยละในส่วนของคุณภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน) และใช้ค่าเฉลี่ย (mean) ในการวิเคราะห์และอภิปรายผลในส่วนของคุณภาพความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษประกอบการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย โดยเป็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์และนำบทสัมภาษณ์ที่ได้มาสรุปเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพโดยเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างจากบทสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 4 คน

## ผลการวิจัย

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามวัดความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ

การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ใช้หลักเกณฑ์คำนวณอัตราภาคพื้น (ซีวาลย์ เรื่อง ประพันธ์, 2543) โดยการนำผลลบจากคะแนนที่สูงที่สุดและต่ำที่สุดหารกับจำนวนของมาตรวัดคะแนน ซึ่งในส่วนนี้ คือ 4 และอัตราภาคพื้นของการคำนวณคะแนนในส่วนนี้ คือ 0.75 โดยมีเกณฑ์คะแนนดังนี้

1.00 - 1.75 = มีความต้องการน้อยที่สุด

1.76 - 2.50 = มีความต้องการน้อย

2.51 - 3.25 = มีความต้องการมาก

3.26 - 4.00 = มีความต้องการมากที่สุด

ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งแบ่งระดับตัวเลือกของคำตอบทั้งหมด 4 ระดับด้วยวิธีการของลิเคิร์ต (Likert's scale) โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาเรียงลำดับจากน้อยไปมาก ดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1 หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด

ระดับที่ 2 หมายถึง มีความต้องการน้อย

ระดับที่ 3 หมายถึง มีความต้องการมาก

ระดับที่ 4 หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด

### ตารางที่ 1 ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการฟัง

รูปแบบของกิจกรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การรับฟังบทสนทนาเกี่ยวกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน	2.63	.859	มีความต้องการมาก
2. การรับฟังบทสนทนาเกี่ยวกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	2.56	.743	มีความต้องการมาก
3. การรับฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ	2.41	.894	มีความต้องการน้อย
4. การรับฟังการประชุมกับลูกค้า ตัวแทนจำหน่ายสินค้า หรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ	2.59	.999	มีความต้องการมาก
5. การเข้าร่วมรับฟังการฝึกอบรมที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก	2.51	.840	มีความต้องการมาก
โดยรวม	2.54		มีความต้องการมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีระดับความต้องการมากในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังในการทำงาน เรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ตามรูปแบบของกิจกรรมดังนี้ การฟังบทสนทนาเกี่ยวกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ( $\bar{X} = 2.63$ , S.D. = 0.859) การฟังการประชุมกับลูกค้า ตัวแทนจำหน่ายสินค้า หรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ ( $\bar{X} = 2.59$ , S.D. = 0.999) การฟังบทสนทนาเกี่ยวกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.743) การเข้าร่วมรับฟังการฝึกอบรมที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ( $\bar{X} = 2.51$ , S.D. = 0.840) และมีระดับความต้องการน้อยในรูปแบบของกิจกรรมการฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือตัวแทนจากบริษัทที่เป็นชาวต่างชาติ ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.894)

### ตารางที่ 2 ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการพูด

รูปแบบของกิจกรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การมีส่วนร่วมในบทสนทนาเกี่ยวกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน	2.49	.870	มีความต้องการน้อย
2. การมีส่วนร่วมในบทสนทนาเกี่ยวกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	2.39	.833	มีความต้องการน้อย
3. การมีส่วนร่วมในการสนทนาทางโทรศัพท์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ	2.39	.891	มีความต้องการน้อย
4. การมีส่วนร่วมในบทสนทนาการประชุมกับลูกค้า ตัวแทนจำหน่ายสินค้า หรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ	2.41	.974	มีความต้องการน้อย
5. การมีส่วนร่วมในการสื่อสารทางวาจาเป็นภาษาอังกฤษในการจัดฝึกอบรม	2.44	.923	มีความต้องการน้อย
โดยรวม	2.42		มีความต้องการน้อย

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีระดับความต้องการน้อยในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดในการทำงานในทุกรูปแบบของกิจกรรม เรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ การมีส่วนร่วมในบทสนทนากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ( $\bar{X} = 2.49$ , S.D. = 0.870) การมีส่วนร่วมในการสื่อสารทางวาจาเป็นภาษาอังกฤษในการจัดฝึกอบรม ( $\bar{X} = 2.44$ , S.D. = 0.923) การมีส่วนร่วมในบทสนทนาการประชุมกับลูกค้าตัวแทนจำหน่ายสินค้า หรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ ( $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = 0.974) การมีส่วนร่วมในบทสนทนาทางโทรศัพท์กับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ( $\bar{X} = 2.39$ , S.D. = 0.833) และการมีส่วนร่วมในการสนทนาทางโทรศัพท์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือตัวแทนจากบริษัทที่เป็นชาวต่างชาติ ( $\bar{X} = 2.39$ , S.D. = 0.891)

**ตารางที่ 3** ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการอ่าน

รูปแบบของกิจกรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การอ่านอีเมลภาษาอังกฤษที่ได้รับจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทั้งจากชาวไทยและชาวต่างชาติ	2.80	.872	มีความต้องการมาก
2. การอ่านคำสั่งหรือคำแนะนำที่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งได้รับจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	2.71	.844	มีความต้องการมาก
3. การอ่านเอกสารบอกคุณสมบัติหรือรายละเอียดสินค้าซึ่งเป็นภาษาอังกฤษที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่ายสินค้า	2.68	.879	มีความต้องการมาก
4. การอ่านหนังสือคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องในการทำงานซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ	2.63	.859	มีความต้องการมาก
5. การอ่านบันทึกการประชุมซึ่งเป็นภาษาอังกฤษของทั้งภายในและภายนอกบริษัท	2.46	.745	มีความต้องการน้อย
โดยรวม	2.66		มีความต้องการมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีระดับความต้องการมากในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่านในการทำงาน เรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ตามรูปแบบของกิจกรรมดังนี้ การอ่านอีเมลภาษาอังกฤษที่ได้รับจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทั้งจากชาวไทยและชาวต่างชาติ ( $\bar{X} = 2.80$ , S.D. = 0.872) การอ่านคำสั่งหรือคำแนะนำที่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งได้รับจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ( $\bar{X} = 2.71$ , S.D. = 0.844) การอ่านเอกสารบอกคุณสมบัติหรือรายละเอียดสินค้าซึ่งเป็นภาษาอังกฤษที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่ายสินค้า ( $\bar{X} = 2.68$ , S.D. = 0.879) การอ่านหนังสือคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องในการทำงานซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ ( $\bar{X} = 2.63$ , S.D. = 0.859) และมีระดับความต้องการน้อยในรูปแบบของกิจกรรมการอ่านบันทึกการประชุมซึ่งเป็นภาษาอังกฤษของทั้งภายในและภายนอกบริษัท ( $\bar{X} = 2.46$ , S.D. = 0.745)

**ตารางที่ 4** ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการเขียน

รูปแบบของกิจกรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การเขียนอีเมลภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	2.71	.844	มีความต้องการมาก
2. การเขียนคำสั่งหรือคำแนะนำเป็นภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	2.63	.888	มีความต้องการมาก
3. การเขียนรายงานเกี่ยวกับงานเป็นภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	2.56	.867	มีความต้องการมาก
4. การเขียนคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องในการทำงานเป็น ภาษาอังกฤษ	2.46	.869	มีความต้องการน้อย
5. การเขียนบันทึกการประชุมของทั้งภายในและภายนอกบริษัทเป็นภาษาอังกฤษ	2.49	.870	มีความต้องการน้อย
โดยรวม	2.57		มีความต้องการมาก

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีระดับความต้องการมากในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียนในการทำงาน เรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ตามรูปแบบของกิจกรรมดังนี้ การเขียนอีเมลภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ( $\bar{X} = 2.71$ , S.D. = 0.844) การเขียนคำสั่งหรือ



คำแนะนำเป็นภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ( $\bar{X} = 2.63$ , S.D. = 0.888) การเขียนรายงานเกี่ยวกับงานเป็นภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.867) และมีระดับความต้องการน้อยในรูปแบบของกิจกรรมการเขียนบันทึกการประชุมของทั้งภายในและภายนอกบริษัทเป็นภาษาอังกฤษ ( $\bar{X} = 2.49$ , S.D. = 0.870) และการเขียนคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องในการทำงานเป็นภาษาอังกฤษ ( $\bar{X} = 2.46$ , S.D. = 0.869)

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์วัดความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ

จากการสัมภาษณ์พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 4 คน จากจำนวนพนักงานสายธุรการทั้งหมด 5 คนที่มีความประสงค์จะให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร โดยเป็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ปรากฏผลดังนี้

### ด้านการใช้และความจำเป็นของภาษาอังกฤษระหว่างการทำงาน ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสี่ท่านให้ความเห็นตรงกันว่า มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเป็นบางครั้งเนื่องจากจะมีการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานบ้างเป็นบางแผนก เช่น บางแผนกต้องพูดคุยประสานงานกับลูกค้าหรือผู้ผลิตจากต่างประเทศ และส่วนมากผู้สัมภาษณ์จะกล่าวถึงการอ่านและเขียนอีเมลเป็นภาษาอังกฤษส่งให้กับลูกค้าที่มาจากต่างประเทศหรือผู้บริหารขององค์กร

### ด้านทักษะภาษาอังกฤษที่คาดว่าจะมีความจำเป็นสำหรับการทำงาน ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสี่ท่านได้เห็นตรงกันเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่านและการเขียน สำหรับอ่านและเขียนอีเมล ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์สามท่านได้กล่าวถึงทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานบางแผนก เช่น แผนกฝ่ายขายกับฝ่ายการตลาด สำหรับการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและนอกประเทศ

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร” มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายโดยอ้างอิงจากการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์วัดความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ดังนี้

1. พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในด้านการฟังในระดับมาก ในการรับฟังการสนทนาและการประชุมร่วมกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การรับฟังการสนทนาจากตัวแทนจำหน่ายสินค้า หรือตัวแทนจากบริษัทต่างชาติ และร่วมรับฟังการฝึกอบรมที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในด้านการฟังสำหรับการรับฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือตัวแทนจากบริษัทต่างชาติในระดับน้อย

ซึ่งตรงกับการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสี่ท่าน คือการที่บางหน่วยงานของพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร เช่น ฝ่ายการตลาด หรือฝ่ายการขาย ได้มีการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติบ่อยครั้ง และหน่วยงานอื่นๆ ที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารในการทำงานอาจได้มีส่วนร่วมในการรับฟังบทสนทนาในการทำงานที่เป็นภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน แต่ไม่ได้มีการโต้ตอบด้วยทักษะการพูดแต่อย่างใด

2. พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในด้านการพูดในระดับน้อย ในการร่วมสนทนากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การมีส่วนร่วมในการสื่อสารทางวาจาเป็นภาษาอังกฤษในกาจัดฝึกอบรม การร่วมสนทนาการประชุมกับลูกค้า ตัวแทนจำหน่ายสินค้า หรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ และร่วมสนทนาทางโทรศัพท์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือตัวแทนจากบริษัทต่างชาติ

จากผลการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่าหน่วยงานส่วนมากภายในองค์กรไม่ได้มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดเพื่อสื่อสารกับหน่วยงานต่างชาติ มีเพียงแค่บางหน่วยงานเท่านั้นเช่น ฝ่ายการขายหรือฝ่ายการตลาดที่มีการพูดคุยโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษตลอดเวลา ดังนั้นความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในด้านการพูดของพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาครจึงอยู่ในระดับน้อย

3. พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในด้านการอ่านในระดับมาก ในการอ่านอีเมล คำสั่ง หรือคำแนะนำที่เป็นภาษาอังกฤษที่ได้รับจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ การอ่านเอกสารเกี่ยวกับคุณสมบัติหรือรายละเอียดสินค้าที่เป็นภาษาอังกฤษ และการอ่านหนังสือคู่มือหรือเอกสาร

ประกอบการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องในการทำงานเป็นภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการอ่านสำหรับการอ่านบันทึกการประชุมซึ่งเป็นภาษาอังกฤษของทั้งภายในและภายนอกบริษัทในระดับน้อย

ทั้งนี้เนื่องจาก หน่วยงานส่วนมากภายในองค์กรจำเป็นต้องมีการอ่านภาษาอังกฤษในระหว่างการทำงาน ซึ่งแต่ละแผนกมีระดับความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่านที่แตกต่างกันออกไปซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะงานของแต่ละแผนก อย่างไรก็ตาม สันนิษฐานว่าทุกแผนกในองค์กรต่างเคยได้พบเจอกับสถานการณ์ในการทำงานที่ต้องมีการอ่านภาษาอังกฤษไม่มากนักน้อย เช่น การอ่านคู่มือ อีเมล ป้ายประกาศ หรือรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

4. พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียนในระดับมาก ในการเขียนอีเมล คำสั่ง หรือรายงานเป็นภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตาม พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียนสำหรับการเขียนคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องในการทำงานเป็นภาษาอังกฤษในระดับน้อย

ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียนมีความสำคัญสำหรับองค์กรอย่างมากเนื่องจากทางองค์กรต้องมีการติดต่อสื่อสารพูดคุยกับหน่วยงานต่างประเทศผ่านทางแผนกฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด และจากให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานอื่นๆ ที่ไม่ได้ใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการทำงานเป็นหลักก็มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันว่า ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สำคัญจริงๆ โดยเฉพาะในการเขียนอีเมลหรือรายงานเพื่อติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากผลการรวบรวมข้อมูล พบว่า มีความสอดคล้องกับการศึกษาของกาญจนา จันทร์พราหมณ์ (2563) คือสถานประกอบการส่วนใหญ่มีการใช้เครื่องมือ เอกสาร และระบบการทำงานต่างๆ เป็นภาษาอังกฤษ รวมทั้งการติดต่อผ่านอีเมล และ Cheep-Aranai, Chutichaiwirath, Grubbs, and Brady (2017) กล่าวว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเช่นเดียวกับพนักงานและเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยเฉพาะในกรณีนี้คือการค้าขายระหว่างประเทศ ซึ่งต้องสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ

## สรุปผลการวิจัย

พนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการฟัง การอ่าน และการเขียน ในระดับมากสำหรับการทำงาน ในขณะที่มีความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการพูดในระดับน้อยในการทำงาน

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

เนื่องจากพนักงานสายธุรการ ณ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการฟัง การอ่าน และการเขียน ในระดับมากสำหรับการทำงาน ดังนั้น ควรนำผลการวิจัยเป็นแหล่งอ้างอิงในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่พนักงานสายธุรการ ณ ภายในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร รวมทั้งองค์กรอื่นๆ ในประเทศไทยที่มีความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการฟัง การอ่าน และการเขียนในการทำงาน หัวข้อการอบรม เช่น การเขียนอีเมลเป็นภาษาอังกฤษ การอ่านเอกสารหรือคู่มือที่เป็นภาษาอังกฤษ และการฟังบทสนทนาภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในอนาคต ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สถานที่จริง เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ในรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) เพื่อผู้วิจัยจะสามารถอธิบายที่วัตถุประสงค์และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับกลุ่มตัวอย่างได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา จันทร์พรหมณ์. (2563). ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5(8), 425-436.
- ฉัตรณรงค์ บุญเจริญ, อังคิรา เหลืองนภา, และสุริย์ ยอดฉิม. (2562). ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน IKEA กรณีศึกษาบริษัท IKANO ประเทศไทย. ในการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาชั้นมัธยมศึกษาและสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2 (หน้า 313-322). กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). (5). สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Minitab SPSS และ SAS. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐญา หุ่นน้อย. (2561). ปัญหาและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานไทย: กรณีศึกษาบริษัท บีซีเนสออนไลน์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเพศ ไกรจันทร์. (2563). การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมเหมราช จังหวัดระยอง. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5(11), 124-127.
- ภราดร สุขพันธ์. (2561). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับความเป็นบัณฑิตในยุคปัจจุบัน. วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน, 2(2), 89-100.
- Changpueng, P., & Pattanapichet, F. (2015). An analysis of English in the workplace: The needs of engineers in writing in English. *Silpakorn University Journal of Social Sciences, Humanities, and Arts*, 15(3), 151-176.
- Cheep-Aranai, R., Chutichaiwirath, K., Grubbs, S., & Brady, M. (2017). A comparison of industry English needs with university students' strengths. *Veridian E-Journal*, 10(4), 394-409.
- Wigati, A. F., Sari, P. R., & Santosa, T. P. M. (2020). Industrial needs on English skills of new employees: A survey. *ELTIN Journal*, 8(1), 42-54.
- Zela, E. (2015). Industries English language and communication need analysis in Albania. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 4(3), 363-368.