

ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี*

ENGLISH LANGUAGE NEEDS OF OPERATIONAL EMPLOYEES IN CHONBURI INDUSTRIAL ESTATES

กาญจนา จันทร์พราหมณ์

Kanjana Chanphram

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Thailand

Email: kanjana.c@fba.kmutnb.ac.th

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ซึ่งได้มาจากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่าและใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการของ Scheffe และวิเคราะห์คำตอบแบบปลายเปิดโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี ทักษะการอ่านมีระดับความต้องการมากที่สุด โดยใช้ในการอ่านอีเมลและเอกสารที่ระบุคุณสมบัติหรือรายละเอียดสินค้าเป็นภาษาอังกฤษ ด้านการฟังและการพูดใช้ในการเข้าร่วมบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้านการเขียนใช้ในการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษถึงหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างซึ่งมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25 – 29 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไป เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานซึ่งจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน พนักงานอายุระหว่าง 25 – 29 ปี มีความต้องการมากกว่าพนักงานอายุระหว่างอายุ 35 – 39 ปี วุฒิการศึกษาระดับ ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความต้องการมากกว่าวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวส. พนักงานที่มีประสบการณ์ 1 – 5 ปี มีความ

* Received 6 August 2020; Revised 15 August 2020; Accepted 17 August 2020



ต้องการมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี และ 6 – 10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ 11 – 15 ปี มีความต้องการมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ 6 – 10 ปี

คำสำคัญ: พนักงานระดับปฏิบัติการ, นิคมอุตสาหกรรมชลบุรี, ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ

Abstract

This research article aimed to study and compare the levels of English language needs of operational employees in Chonburi industrial estates. The research tool was the open-ended rating scale questionnaire. Questionnaires were used with 400 operational employees, selected by using the Table of Taro Yamane, with the confidence at 95% and error at $\pm 5\%$, and obtained by using an accidental sampling. The statistical data analysis comprised frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, content analysis and one-way ANOVA. If there were any differences, the data would be analyzed and compared by Scheffe. The results indicated that most of operational employees were males, aged between 25 - 29 years old, graduated with a bachelor's degree, and had 1 - 5 years of work experience. In terms of English language needs, reading was the most needed skill for reading emails, documents or product details in English. Listening and speaking skills were needed for participating in work-related conversations. Writing skill was needed for writing English emails to either Thai or foreign colleagues. When classifying by personal status, it was found that male employees aged between 25 - 29 years old, with a master's degree and more than 16 years of work experience had the highest level of English language needs. The overall differences in the levels of operational employees' English language needs compared by personal status showed that there was no difference in gender. Employees aged between 25 - 29 years old had higher needs than those aged between 35 - 39 years old. Employees with a high vocational certificate, bachelor's and master's degrees had higher needs than those with lower than a high vocational certificate. Employees with 1 - 5 years of work experience had higher needs than those with less than 1 year and 6 - 10 years of work experience. Also, employees with 11 - 15 years of work experience had higher needs than those with 6 - 10 years of work experience.

Keywords: Operational Employees, Chonburi Industrial Estates, English Language Needs



บทนำ

จังหวัดชลบุรี ถือเป็นจังหวัดหนึ่งในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก หรือ EEC ที่ได้รับความสนใจจากนักลงทุนชาวต่างชาติอยู่ในระดับสูง และได้รับการอนุมัติโครงการมากถึง 147 โครงการ มูลค่าสูงถึง 68,614 ล้านบาท (กองความร่วมมือการลงทุนต่างประเทศ, 2562) การพัฒนาและรวมนิคมอุตสาหกรรมเข้าด้วยกันอย่างมีระบบระเบียบ โดยจังหวัดชลบุรีมีพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมหลัก ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมเหมราชนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง และนิคมอุตสาหกรรมพานทองเกษม (โรงงานอุตสาหกรรมไทย, 2554) มีธุรกิจขนาดเล็กและขนาดใหญ่กระจายตัวอยู่ตามนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ มากมาย และมีโรงงานอุตสาหกรรมมากถึง 5,090 โรงงาน (สภาอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี, 2563) ด้วยเหตุนี้ ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีจึงมีความต้องการแรงงานที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ค่อนข้างสูง รวมถึงทักษะการสื่อสารในที่ทำงานด้วย เนื่องจากธุรกิจและการลงทุนจากต่างชาติจำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกันระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติจากหลากหลายประเทศ (Arapoff, N., 1967) ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงใช้เป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เนื่องจากจำนวนประชากรโลกมากกว่าหนึ่งในสี่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานได้จนถึงระดับคล่องแคล่ว และมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ (Crystal, D., 2546) นอกจากการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแล้ว ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีการใช้เครื่องมือหรือระบบการทำงานต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ส่วนใหญ่มีการนำเข้าจากต่างประเทศ แม้กระทั่งเอกสารคู่มือต่าง ๆ และการติดต่อสื่อสารกันผ่านอีเมลก็ยังมีการใช้ภาษาอังกฤษทั้งหมด ภาษาอังกฤษจึงเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญ และมีความจำเป็นต่อการทำงานในหลากหลายด้าน ทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านจึงมีความสำคัญและต้องใช้ควบคู่กันไปกับการทำงาน หากขาดทักษะด้านใดด้านหนึ่งไปหรือเกิดความผิดพลาดในการสื่อสารอาจส่งผลให้การติดต่อสื่อสารนั้นไม่มีประสิทธิภาพและอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา “ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี” เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี เพื่อทราบถึงความต้องการในการใช้งานด้านภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานจริงและนำข้อมูลผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงทักษะภาษาอังกฤษให้กับแรงงานไทยในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระบบการศึกษาไทยให้ได้มาตรฐานตามบริบทการใช้งานจริงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



และเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่บัณฑิตหรือแรงงานไทย สามารถแข่งขันกับแรงงานชาติอื่น ๆ ในตลาดแรงงานสากลได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี จำนวน 287,111 คน (สภาอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี, 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวนทั้งหมด 400 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$

1.3 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งมีการคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามฉบับร่างภายหลังการนำไปทดลองใช้ โดยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ได้คำนวณหาค่าอำนาจจำแนกด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.61 – 0.99 ในส่วนของแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.92 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 20 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินแบ่งเป็น 4 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท โดยใช้การแจกแจงความถี่แบบอัตราส่วนการประเมิน 4 ระดับ เพื่อเรียงลำดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม



ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลขแล้วบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับ 4 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคำนวณหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ใช้วิธีการหาค่าความถี่แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ

3.2 การคำนวณหาข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3 การเปรียบเทียบความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีจากแบบสอบถามตอนที่ 2 จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบทีสำหรับสถานภาพด้านเพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่มสำหรับตัวแปรด้านอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน กรณีที่พบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธีการของ Scheffe

3.4 การคำนวณหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ที่มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่และค่าร้อยละ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

ผลการวิจัย

1. ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (82.80%) มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี (45.50%) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (94.00%) มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี (62.30%) โดยภาพรวมพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะอยู่ในระดับมาก โดยด้านการอ่าน มีระดับความต้องการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.08)



รองลงมา คือ ด้านการเขียน ($\bar{X} = 3.06$) ด้านการฟัง ($\bar{X} = 2.79$) และด้านการพูด ($\bar{X} = 2.79$) ตามลำดับ

ด้านการฟัง พบว่า พนักงานมีความต้องการใช้ระหว่างการเข้าร่วมรับฟังบทสนทนากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.92$) รองลงมา คือการเข้าร่วมรับฟังการประชุมกับลูกค้า ตัวแทนจำหน่ายสินค้า หรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ ($\bar{X} = 2.82$) การเข้าร่วมรับฟังบทสนทนากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ($\bar{X} = 2.80$) การเข้าร่วมรับฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานหรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ ($\bar{X} = 2.74$) และการเข้าร่วมรับฟังการฝึกอบรมหรือการประชุมภายในบริษัทที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ($\bar{X} = 2.70$) ตามลำดับ

ด้านการพูด พบว่า พนักงานมีความต้องการใช้เพื่อการมีส่วนร่วมในบทสนทนากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.86$) รองลงมา คือการมีส่วนร่วมในบทสนทนากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ($\bar{X} = 2.83$) การมีส่วนร่วมในการประชุมกับลูกค้าตัวแทนจำหน่ายสินค้า หรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ ($\bar{X} = 2.82$) การมีส่วนร่วมในการสนทนาทางโทรศัพท์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานหรือตัวแทนจากบริษัทอื่นที่เป็นชาวต่างชาติ ($\bar{X} = 2.78$) และการเป็นวิทยากรบรรยายในการฝึกอบรมหรือการประชุมภายในบริษัทที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ($\bar{X} = 2.66$) ตามลำดับ

ด้านการอ่าน พบว่า พนักงานมีความต้องการใช้ในการอ่านเอกสารที่ระบุคุณสมบัติหรือรายละเอียดสินค้าเป็นภาษาอังกฤษซึ่งได้รับจากตัวแทนจำหน่ายสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมา คือการอ่านอีเมลภาษาอังกฤษที่ได้รับจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ($\bar{X} = 3.11$) การอ่านหนังสือคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องในการทำงานซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 3.09$) การอ่านคำสั่งหรือคำแนะนำที่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งได้รับจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ($\bar{X} = 3.09$) และการอ่านบันทึกการประชุมซึ่งเป็นภาษาอังกฤษจากทั้งภายในและภายนอกบริษัท ($\bar{X} = 3.02$) ตามลำดับ

ด้านการเขียน พบว่า พนักงานมีความต้องการใช้ในการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.16$) รองลงมา คือการเขียนคำสั่งหรือคำแนะนำเป็นภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ($\bar{X} = 3.11$) การเขียนรายงานเกี่ยวกับงานเป็นภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับลูกค้า เพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ($\bar{X} = 3.09$) การเขียนคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องในการทำงานเป็นภาษาอังกฤษ



($\bar{X} = 2.98$) และการเขียนบันทึกการประชุมของทั้งภายในและภายนอกบริษัทเป็นภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 2.97$) ตามลำดับ

ภาพรวมของความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าเป็นพนักงานเพศชาย ($\bar{X} = 2.96$) อายุระหว่าง 25 – 29 ปี ($\bar{X} = 3.04$) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ($\bar{X} = 3.10$) และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.11$)

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศโดยภาพรวม พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบทักษะเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างในด้านการฟังและการพูด เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานเพศชายมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในด้านการฟังและการพูดมากกว่าพนักงานเพศหญิง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุโดยภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 – 39 ปี เมื่อเปรียบเทียบทักษะเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างในด้านการฟัง เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี มีความต้องการในการใช้ทักษะด้านการฟังมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 34 ปี

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษาโดยภาพรวม พบว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะมากกว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่า ปวส. เมื่อเปรียบเทียบทักษะเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างในด้านการอ่านและการเขียน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความต้องการใช้ทักษะด้านการอ่านมากกว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่า ปวส. และพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีความต้องการใช้ทักษะด้านการเขียนมากกว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่า ปวส.

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน โดยภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ 1 – 5 ปี มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี และ 6 – 10 ปี, และพนักงานที่มีประสบการณ์ 11 – 15 ปี มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง



4 ทักษะมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ 6 – 10 ปี เมื่อเปรียบเทียบทักษะเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 ทักษะ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ 1 – 5 ปี และ 11 – 15 ปี มีความต้องการใช้ทักษะด้านการฟังมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ 6 – 10 ปี, พนักงานที่มีประสบการณ์ 1 – 5 ปี และ 11 – 15 ปี มีความต้องการใช้ทักษะด้านการพูดมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี และ 6 – 10 ปี, สำหรับทักษะด้านการอ่านและการเขียน พนักงานที่มีประสบการณ์ 1 – 5 ปี มีความต้องการใช้มากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี และ 6 – 10 ปี

3. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การวิเคราะห์เนื้อหาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความคิดเห็นใด ๆ เพิ่มเติม

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ อยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการใช้ทักษะด้านการอ่านมากที่สุด ในการอ่านเอกสารที่ระบุคุณสมบัติหรือรายละเอียดสินค้าเป็นภาษาอังกฤษที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่ายสินค้า และการอ่านอีเมลภาษาอังกฤษที่ได้รับจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รองลงมาได้แก่ ทักษะด้านการเขียน ในการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และทักษะด้านการฟังและการพูด ในการเข้าร่วมรับฟังบทสนทนากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอานนท์ ไชยสุริยา ที่พบว่า พนักงานวิศวกรใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษมากที่สุด เอกสารที่อ่านบ่อยที่สุด ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ข้อความสั้นๆ ข้อมูลบนเว็บไซต์ คู่มือทางเทคนิค และรายละเอียดสินค้า/ผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ ทักษะที่ใช้รองลงมาคือ ทักษะด้านการเขียน กิจกรรมการเขียนที่ใช้บ่อยที่สุดคือ การบันทึกข้อมูล การเขียนรายงาน การเขียนจดหมายเพื่อติดต่อธุรกิจ และการเขียนโครงการ ตามลำดับ ทักษะที่มีการใช้ในลำดับสามคือ ทักษะด้านการฟัง มีการฟังจากสื่อ การฟังการสนทนากับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน การสนทนาในชีวิตประจำวัน และการฟังข้อมูลจากผู้บริหาร ตามลำดับ ทักษะที่ใช้น้อยที่สุดคือ การพูด มีการพูดเพื่อถามและบอกข้อมูลในการปฏิบัติงาน การสนทนาในชีวิตประจำวัน การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ และการพูดนำเสนอในที่ประชุม ตามลำดับ (อานนท์ ไชยสุริยา, 2552)

จากผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลและระดับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีในภาพรวม พบว่า



พนักงานเพศชายมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าพนักงานเพศหญิง, พนักงานระดับปฏิบัติการอายุระหว่าง 25 – 29 ปี มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าพนักงานในช่วงอายุอื่น ๆ โดยเฉพาะการเข้าร่วมรับฟังบทสนทนาเกี่ยวกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ในขณะที่พนักงานระดับปฏิบัติการที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท และพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะมากที่สุด โดยเฉพาะการอ่านเอกสารที่ระบุคุณสมบัติหรือรายละเอียดสินค้าเป็นภาษาอังกฤษรวมถึงการอ่านและเขียนอีเมลภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณี จิระนภากุล ที่ได้ทำการสำรวจความต้องการด้านภาษาเพื่อการสื่อสารของวิศวกรผลการวิจัยพบว่า โดยทั่วไปวิศวกรไทยให้ความสำคัญต่อภาษาอังกฤษในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก โดยให้ความสำคัญต่อการอ่านภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการฟัง การเขียน และการพูดตามลำดับ รายละเอียดการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการทำงานสามารถจำแนกเป็น 1) ทักษะการอ่าน ได้แก่ มีการอ่านบันทึกสั้นๆ จากผู้บังคับบัญชา จัดหมายธุรกิจ รายละเอียดผลิตภัณฑ์ คำสั่งและข้อปฏิบัติ แผนภาพ อ่านบันทึกข้อความข่าว ข้อความโฆษณา รายงาน วารสารหนังสือ และแบบฟอร์มที่ใช้ในสำนักงาน 2) ทักษะการฟัง ได้แก่ การฟังการสนทนาโดยตรงในการเข้าสังคม การเจรจาธุรกิจโดยตรงกับลูกค้า การเจรจาทางโทรศัพท์ การรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาชาวต่างชาติ การประชุมระหว่างสำนักงาน การสัมมนาและการอบรม การฟังรายงานและนำเสนอ และการชมภาพยนตร์และวิดีโอ 3) ทักษะการเขียน ได้แก่ การเขียนจดหมาย ประเด็นการประชุม บันทึกข้อความวาระคำสั่งรายงาน และการกรอกแบบฟอร์ม ส่วนทักษะการพูดนั้น คล้ายกับการฟังเพราะต้องใช้ควบคู่กันไป (มณี จิระนภากุล, 2539)

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน โดยจากผลการวิจัยนี้ พบว่าพนักงานเพศชายมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังและการพูดมากกว่าพนักงานเพศหญิง พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะมากกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี พนักงานระดับปฏิบัติการที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะมากกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่า ปวส. และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ มากกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี และ 6 – 10 ปี และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 – 15 ปี มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะมากกว่า พนักงานระดับ



ปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณะ โฆษขุนพันธ์ ที่พบว่า วิศวกรไทยที่ทำงานกับบริษัทญี่ปุ่นในอุตสาหกรรมอมตะนครส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 5 ปี และดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีการใช้ภาษาอังกฤษทุกวัน โดยมีการใช้ทักษะด้านการอ่านมากที่สุด รองลงมา คือ ทักษะด้านการฟัง การเขียน และการพูด ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงาน พบว่าวิศวกรที่มีตำแหน่งระดับบริหาร มีการใช้ภาษาอังกฤษในภาพรวมมากกว่า วิศวกรที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการอ่านและการเขียน และเมื่อเปรียบเทียบกับความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า วิศวกรที่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษต่างกันมีระดับการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะในภาพรวมต่างกัน (กฤษณะ โฆษขุนพันธ์, 2559)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี โดยภาพรวมพนักงานมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะอยู่ในระดับมาก โดยทักษะด้านการอ่านมีระดับความต้องการมากที่สุด รองลงมา คือ การเขียน การฟัง และการพูด ตามลำดับ โดยทักษะด้านการฟังและการพูด พนักงานมีความต้องการใช้ระหว่างการเข้าร่วมรับฟังบทสนทนากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการอ่าน พนักงานมีความต้องการใช้เพื่ออ่านอีเมลและเอกสารที่ระบุคุณสมบัติหรือรายละเอียดสินค้าเป็นภาษาอังกฤษที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่ายสินค้าอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการเขียน พนักงานมีความต้องการใช้เขียนอีเมลภาษาอังกฤษเพื่อส่งให้กับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะถึงหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษา รวมถึงครูอาจารย์ด้านการสอนภาษาอังกฤษ ควรพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรและระบบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน และการใช้งานจริงให้มากยิ่งขึ้น

ภาพรวมของความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะมากที่สุด เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานเพศชาย อายุระหว่าง 25 – 29 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท และมีประสบการณ์มากกว่า 16 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองในการพัฒนาด้านภาษาศาสตร์ของ Hutchinson and Waters โดยกล่าวไว้ว่า การเรียนการสอนภาษาอังกฤษนั้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุคสมัย การงาน อาชีพและความต้องการของผู้เรียน การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะทาง อาจมีการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันหรือหลากหลาย ซึ่งเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ภาษาอังกฤษให้ตรงต่อ



สถานการณ์มากที่สุด (Hutchinson, T. and Waters, A., 1994) โดยจากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะถึงสถานประกอบการในภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม ในการจัดทำแผน โครงการอบรมหรือกิจกรรม เพื่อส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ด้านทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะให้แก่บุคลากร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน และเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้พนักงานมีความสามารถด้าน ทักษะทางภาษาทัดเทียมหรือสามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ ผลการเปรียบเทียบความ แตกต่างของความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลโดยภาพรวม พบว่า ด้านเพศไม่มีความแตกต่างกัน ด้านอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระหว่าง 25 – 29 ปี มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 – 39 ปี ด้านวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับ ต่ำกว่า ปวส. ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และ 6 – 10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ การทำงาน 11 – 15 ปี มีความ ต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี โดยจากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะถึงบุคลากรหรือพนักงานระดับ ปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมหรือสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการส่งเสริมให้ผู้เรียน ภาษาอังกฤษตระหนักถึงความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษและพยายามพัฒนาปรับปรุง ทักษะภาษาอังกฤษของตนเองให้มีความชำนาญและมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพทางด้าน ทักษะภาษาให้แก่ตนเอง

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณะ โฆษณุนันท์. (2559). การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของวิศวกรไทย: กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. วารสารสุทธิปริทัศน์, 30(93), 146 - 159.
- กองความร่วมมือการลงทุนต่างประเทศ. (2562). รายงานและสถิติการลงทุนจากต่างประเทศ รายเดือนสะสมปี 2562 (มกราคม-ธันวาคม). เรียกใช้เมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2563 จาก https://www.boi.go.th/upload/content/Q4%202562_5e3b87320a255.pdf
- ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ ครั้งที่ 15). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- มณี จิระนากุล. (2539). A survey of language needs for communication by Thai engineers. Bangkok: Department of Applied Linguistics, Graduate School Mahidol University.



- โรงงานอุตสาหกรรมไทย. (2554). นิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย. เรียกใช้เมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2563 จาก http://thailandindustry.blogspot.com/2012/03/blog-post_19.html
- สภาอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี. (2563). จำนวนโรงงาน. เรียกใช้เมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2563 จาก www.shorturl.at/mBNST
- อานนท์ ไชยสุริยา. (2552). การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมีในภาคตะวันออกของประเทศไทย. ใน การจัดประชุมวิชาการ เวทีวิจัยมนุษย์กับสังคม. พรึกหวานการพิมพ์.
- Arapoff, N. (1967). Writing: A thinking process. TESOL Quarterly, 1(5), 119-120.
- Crystal, D. (2546). English as a global language. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hutchinson, T. & Waters, A. (1994). English for Specific Purposes. Cambridge : Cambridge University Press.