วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี ปีที่ 12
ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2563)

ปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตเมืองพัทยา

PROBLEMS AND NEEDS FOR THE DEVELOPMENT OF ENGLISH COMMUNICATION SKILLS OF BANK STAFF IN PATTAYA CITY

*ชัญญนิษฐ์ อินทร[*1], ดร.ปรัชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา[2] และ ผศ.ดร.ระพิน ชูชื่น[3]*
[1]นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาบัณฑิตศึกษานานาชาติการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
[2]อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หัวหน้าภาควิชาบัณฑิตศึกษานานาชาติการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรณาธิการวารสาร HRD Journal คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
[3]อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
[*]ผู้รับผิดชอบบทความ : 61920265@go.buu.ac.th

*Chanyanich Intorn[*1], Dr.Paratchanun Charoenarpornwattana[2] and Asst.Prof.Dr.Rapin Chuchuen[3]*
[1]Student-Master of Arts Program in Human Resource Development, Faculty of Education, Burapha University
[2]Advisor, Head of Master of Arts Program in Human Resource Development, Department Head of International Graduate Studies in Human Resource Development, Editor in Chief of HRD Journal, Faculty of Education, Burapha University
[3]Co-Advisor Faculty of Education, Burapha Univesity
**Corresponding author: 61920265@go.buu.ac.th*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน 2) ระดับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา จำนวน 80 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน โดยการค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Correlation)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวมเฉลี่ยและ

Received : 4 September 2020
Revised : 28 October 2020
Accepted : 29 October 2020
Online publication date : 30 December 2020

รายด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ด้านทักษะการฟัง ($\overline{X}$ =4.42, S.D.=.74) ด้านทักษะพูด ($\overline{X}$ =4.09, S.D.=.75) ด้านทักษะการเขียน ($\overline{X}$ =3.90, S.D.=.98) และด้านทักษะการอ่าน ($\overline{X}$ =3.49, S.D.=1.14)

2. ระดับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ในภาพรวมเฉลี่ยและรายด้านทักษะการพูด ทักษะการเขียน และทักษะการอ่าน มีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก ยกเว้นรายด้าน ทักษะการฟัง มีความจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านทักษะการฟัง ($\overline{X}$ =4.59, S.D.=.71) ด้านทักษะพูด ($\overline{X}$ =4.37, S.D.=.72) ด้านทักษะการเขียน ($\overline{X}$ =4.22, S.D.=.81) และด้านทักษะการอ่าน ($\overline{X}$ =3.93, S.D.=.89)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r=.74

คำสำคัญ : ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร / พนักงานธนาคาร / ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

Abstract

This research methodology was quantitative. The objectives of the research were 1) to study the level of problems in the use of English communication at work and 2) the needs for the development of English communication at work. The sample consisted of 80 selected bank staffs in Pattaya city by simple random sampling. The research instrument was a questionnaire and analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation. For the test hypothesis was using the Pearson correlation method.

The research results revealed that;

1. The level of problems in the use of English communication in overall and each aspect were at a high level, ranked in descending order of means as follows; problems in the use of English communication at work, listening skill ($\overline{X}$ =4.42, S.D.=.74), speaking skill ($\overline{X}$ =4.09, S.D.=.75), writing skill ($\overline{X}$ =3.90, S.D.=.98) and reading skill ($\overline{X}$ =3.49, S.D.=1.14).

2. The needs for the development of English communication at work in overall and each aspect in speaking, writing, and reading skill were at a high level. Except, listening skill was at the highest level, ranked in descending order of

means as follows; listening skill ($\bar{X}$ =4.59, S.D.=.71), speaking skill ($\bar{X}$ =4.37, S.D.=.72), writing skill ($\bar{X}$ =4.22, S.D.=.81), and reading skill ($\bar{X}$ =3.93, S.D.=.89).

3. The relationship between the problems in the use of English communication at work and the needs for the development of English communication at work were at a positive correlation with statistical significance at .05 level. The correlation coefficients were at r=.74.

Keywords: Problems and needs of using English for communication / Bank Staff / English for communication

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พุทธศักราช 2560-2564 ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ระบุว่า แผนการพัฒนาให้ความสำคัญกับการวางรากฐานการพัฒนาคน ให้มีความสมบูรณ์ ทั้งสุขภาพกายและใจ มีทักษะการเรียนรู้ ทักษะชีวิต ตลอดจนความสามารถด้านการปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงรอบตัวที่รวดเร็ว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560 : 65-69) ซึ่งประเทศไทยเองก็กำลังเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม สืบเนื่องมาจากการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีจุดประสงค์และแผนงานสร้างความร่วมมือ 6 ด้าน คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การคุ้มครองและสวัสดิการสังคม สิทธิและความยุติธรรมทางสังคม ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม การสร้างอัตลักษณ์อาเซียน และการลดช่องว่างทางการพัฒนา (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2561 : 194-195) ซึ่งการรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียน ก่อให้เกิดความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ วัฒนธรรม และภาษา โดยประชาชนในแต่ละประเทศ สามารถติดต่อสื่อสารกันโดยใช้ภาษาอังกฤษ เป็นภาษากลาง ดังกฎบัตรอาเซียนข้อ 34 ที่บัญญัติว่า “ภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียนต้องเป็นภาษาอังกฤษ” เมื่อเป็นเช่นนี้จึงเกิดการตื่นตัวเรื่องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของเยาวชน และคนทำงานในประเทศไทยโดยมุ่งเน้นว่าพลเมืองทุกคนในประเทศต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ (นพพร สโรบล, 2558) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมืองพัทยา ที่ซึ่งมีชาวต่างชาติหลากหลายเชื้อชาติมาท่องเที่ยวและพักอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ ภาษาอังกฤษ จึงถูกนำมาใช้เป็นสื่อกลางสำหรับการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันการทำงาน การติดต่อธุรกิจ รวมถึงการติดต่อหน่วยงานราชการ และการทำธุรกรรมกับสถาบันการเงิน

หัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์คือ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และตอบสนองความต้องการของลูกค้า เน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของพนักงานในทุกด้าน รวมถึงการเพิ่มพูนทักษะทางภาษาเพื่อรองรับการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต (ธนาคารกสิกรไทย, 2562 : 38-39) ปัจจุบันพนักงานธนาคารยังคงประสบกับปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติอยู่เสมอ อาทิ ปัญหาด้านทักษะการฟัง

พนักงานไม่เข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าชาวต่างชาติพูด ปัญหาด้านทักษะการพูด พนักงานไม่สามารถพูดโต้ตอบกับลูกค้าได้ทันที รวมถึงไม่สามารถสอบถามความต้องการของลูกค้าได้ตรงประเด็น ปัญหาด้านทักษะการอ่าน พนักงานไม่สามารถอ่านเอกสารของลูกค้าที่เป็นภาษาอังกฤษ และปัญหาด้านทักษะเขียน พนักงานไม่สามารถเขียนข้อความ หรือจดหมายเพื่อแจ้งให้ลูกค้าเป็นภาษาอังกฤษ การที่พนักงานธนาคารมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับต่ำ ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าซึ่งมีผลเสียหายต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก อาจก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่าง ๆ อาทิ การที่ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อธนาคาร จะก่อให้เกิดความไม่ประทับใจจนถึงการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อธนาคาร เป็นต้น (ธนาคารกรุงไทย, 2556, : 38-39) จากความสำคัญของภาษาอังกฤษ รวมถึงความต้องการใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของพนักงานธนาคาร ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือ Human Resource Development (HRD) ที่จะต้องวางแผนการพัฒนาบุคลากร โดยการศึกษาหาข้อมูล ตลอดจนวิจัยให้ละเอียด เพื่อให้ได้ความต้องการที่ถูกต้อง และสร้างวิธีการพัฒนาที่เหมาะสม ซึ่งย่อมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2550)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและความจำเป็นในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารมีการจัดการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน เพราะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมีส่วนช่วยในการดึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของบุคลากรให้มีศักยภาพที่ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา
2. เพื่อศึกษาระดับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา

สมมติฐานของการวิจัย

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานกับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา ซึ่งมีพนักงานทั้งสิ้น จำนวน 107 คน และจากการเทียบตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) จากระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เพื่อคัดเลือกพนักงานรายตำแหน่ง ได้แก่พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 37 คน และพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า จำนวน 43 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยอาศัยการเทียบเคียงเกณฑ์การประเมินค่า (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, : 67) ดังนี้ 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50= ปานกลาง, 1.51-2.50= น้อย และ1.00-1.50= น้อยที่สุด ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม เท่ากับ .98 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .97 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน โดยการค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Correlation)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.50 อายุ 26-35 ปี ร้อยละ 55 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 90 ตำแหน่งหน้าที่ในองค์กรเป็นเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า ร้อยละ 53.80 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 50 ความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเฉลี่ย 50% ต่อสัปดาห์ ร้อยละ 53.80 และปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการทำงาน คือ ทักษะการฟัง ร้อยละ 30.80 รองลงมาคือ ทักษะการพูด ร้อยละ 29.10

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา

ตารางที่ 1 ระดับปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน	(n=80)		แปลผล	อันดับ
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ทักษะการฟัง	4.42	.74	มาก	1
2. ทักษะการพูด	4.09	.75	มาก	2
3. ทักษะการเขียน	3.90	.98	มาก	3
4. ทักษะการอ่าน	3.49	1.14	มาก	4
รวม	**3.97**	**.77**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับของปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.97, S.D.=.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านลำดับที่ 1 คือปัญหาทักษะการฟัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.42, S.D.=.74) ลำดับที่ 2 คือปัญหาทักษะการพูด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.09, S.D.=.75) ลำดับที่ 3 คือ ปัญหาทักษะการเขียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.90, S.D.=.98) และลำดับที่ 4 คือปัญหาทักษะการอ่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.49, S.D.=1.14)

ตารางที่ 2 ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน (พิจารณาเป็นรายข้อ)

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน (รายข้อ)	(n=80)		แปลผล	อันดับ
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ปัญหาในการฟัง เนื่องจากไม่สามารถจับประเด็นสิ่งที่ลูกค้าพูด	4.64	.81	มากที่สุด	1
2. ปัญหาในการพูด เนื่องจากไม่สามารถพูดโต้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยคได้	4.49	.84	มาก	2
3. ปัญหาในการเขียน เนื่องจากไม่ชำนาญในด้านโครงสร้างประโยคและไวยากรณ์	4.14	1.07	มาก	3
4. ปัญหาในการอ่าน เนื่องมาจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่น การรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการทำงานน้อย	3.80	1.26	มาก	4
รวม	**4.26**	**.99**	**มาก**	

จากตารางที่ 2 ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน (พิจารณาเป็นรายข้อ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.26, S.D.=.99) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่า พนักงานธนาคารมีปัญหาในการฟัง เนื่องจากไม่สามารถจับประเด็นสิ่งที่ลูกค้าพูด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.64, S.D.=.81) รองลงมาคือพนักงานธนาคารมีปัญหาในการพูด เนื่องจากไม่สามารถพูดโต้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยคได้ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.49, S.D.=.84) พนักงานธนาคารมีปัญหาในการเขียน เนื่องจากไม่ชำนาญในด้านโครงสร้างประโยคและไวยากรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.14, S.D.=1.07) และพนักงานธนาคารมีปัญหาในการอ่าน เนื่องมาจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่น การรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการทำงานน้อย อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.80, S.D.=1.26)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา

ตารางที่ 3 ระดับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน

ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน	(n=80)		แปลผล	อันดับ
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ทักษะการฟัง	4.59	.71	มากที่สุด	1
2. ทักษะการพูด	4.37	.72	มาก	2
3. ทักษะการเขียน	4.22	.81	มาก	3
4. ทักษะการอ่าน	3.93	.89	มาก	4
รวม	**4.28**	**.64**	**มาก**	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานโดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.28, S.D.=.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านลำดับที่

1 คือด้านทักษะการฟัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.59, S.D.=.71) ลำดับที่ 2 คือด้านทักษะการพูด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.37, S.D.=.72) ลำดับที่ 3 คือด้านทักษะการเขียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.22, S.D.=.81) และลำดับที่ 4 คือด้านทักษะการอ่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.93, S.D.=.89)

ตารางที่ 4 ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน (พิจารณาเป็นรายข้อ)

ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน (รายข้อ)	(n=80)		แปลผล	อันดับ
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการฟังเพื่อให้สามารถฟังสำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน	4.63	.71	มากที่สุด	1
2. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูดเพื่อให้สามารถพูดโต้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยคได้	4.61	.77	มากที่สุด	2
3. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนโครงสร้างประโยคและไวยากรณ์	4.36	.86	มาก	3
4. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร	4.13	.99	มาก	4
รวม	**4.43**	**.83**	**มาก**	

จากตารางที่ 4 ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน (พิจารณาเป็นรายข้อ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.43, S.D.=.83) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการฟัง เพื่อให้สามารถฟังสำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.63, S.D.=.71) รองลงมาคือพนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูด เพื่อให้สามารถพูดโต้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยคได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.61, S.D.=.77) พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนโครงสร้างประโยคและไวยากรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.36, S.D.=.86) และพนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.13, S.D.=.99)

4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) พบว่า มีค่าเท่ากับ .74 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

อภิปรายผล

1. ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตเมืองพัทยา ด้านทักษะการฟัง พบว่า พนักงานธนาคารมีปัญหาในการฟัง เนื่องจากไม่สามารถจับประเด็นสิ่งที่ลูกค้าพูด อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับประภาส บุญทับ (2558) ได้ทำการศึกษา การใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่รถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า มีปัญหาด้านการฟังภาษาอังกฤษในการทำงานมากที่สุด เนื่องจากพนักงานบริการลูกค้าไม่สามารถจับประเด็นการสนทนาได้ เพราะทักษะการฟัง เป็นทักษะที่ยากและต้องอาศัยการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ ถือว่ามีลักษณะเฉพาะตัวและเป็นปัญหา

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตเมืองพัทยา ด้านทักษะการพูด พบว่า พนักงานธนาคารมีปัญหาในการพูด เนื่องจากไม่สามารถพูดโต้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยคได้ อยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การทำงานด้านการบริการลูกค้าชาวต่างชาติ การใช้ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับ มินตรา ไชยชนะ และคณะ (2559) ได้ศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่าน ในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบมากที่สุดในทักษะการพูดคือปัญหาในการพูดเป็นประโยคที่สมบูรณ์ เพื่อที่จะพูดสนทนาโต้ตอบกับลูกค้าได้ทันท่วงที

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตเมืองพัทยา ด้านทักษะการเขียน พบว่า ปัญหาในการเขียน เนื่องจากไม่ชำนาญในด้านโครงสร้างประโยคและไวยากรณ์ เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อดิศักดิ์ ย่อมเยาว์ (2561) ศึกษาเกี่ยวกับระดับปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ พบว่า มีปัญหาด้านทักษะการเขียนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานขาดความเข้าใจในหลักไวยากรณ์ที่ถูกต้อง ไม่เข้าใจโครงสร้างประโยค ทำให้ไม่สามารถวางคำศัพท์ต่าง ๆ ให้อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้องได้

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตเมืองพัทยา ด้านทักษะการอ่าน พบว่า ปัญหาในการอ่าน เนื่องมาจากการไม่รู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภิตา กาหสินธุ์ และนิสากร จารุมณี (2558) ที่พบว่า การใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติ และงานวิจัยของกฤษณะ โฆษชุณหนันท์ (2559) ที่พบว่า ทักษะการอ่านเป็นทักษะที่มีการใช้บ่อยที่สุด และปัญหาและอุปสรรคการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร พบว่า การรู้คำศัพท์น้อย และความรู้ด้านไวยากรณ์เป็นปัญหามากต่อทักษะการอ่าน

2. ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตเมืองพัทยา ด้านทักษะการฟัง พบว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการฟัง เพื่อให้สามารถฟังสำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน ซึ่งมีความจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ จงจิต ศุภสมบัติโอฬาร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วน

บุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการและการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) พบว่า พนักงานธนาคารที่มีความต้องการพัฒนาตนเอง ที่มีอายุ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน คือ มีความต้องการพัฒนาทักษะด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน มากที่สุด เนื่องจากการเปิดประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ และสำเนียงทางภาษา ดังนั้นการพัฒนาทักษะการฟัง เพื่อให้สามารถฟังสำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตเมืองพัทยา ด้านทักษะการพูด อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูด เพื่อให้สามารถโต้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยคได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Sakineh Mohammadzadeh, Tahereh Barati and Mohammad Ali Fatemi (2015) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธนาคาร Saderat Bank in Mashhad เก็บข้อมูลพนักงานธนาคาร 70 คน ที่ตำแหน่งแตกต่างกัน พบว่า พนักงานต้องการพัฒนาทักษะด้านการพูดมากที่สุดเนื่องจากพนักงานที่ทำงานอยู่สาขา ที่มีลูกค้าชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก มีโอกาสในการพูดสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าด้วยประโยคภาษาอังกฤษมากที่สุด ถ้าพนักงานธนาคารต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า พวกเขาเหล่านั้นควรรู้ภาษาอังกฤษในระดับที่ติดต่อศึกษาได้ และหาทางที่จะพัฒนาตนเอง

ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตเมืองพัทยา ด้านทักษะการเขียน อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนโครงสร้างประโยคและไวยากรณ์ สอดคล้องกับ ฟิส์ก (Fiske, 1990, p.2) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานธนาคารที่จะต้องสื่อสารกับลูกค้า ดังนั้น พนักงานธนาคารต้องมีขีดความสามารถ ในด้านทักษะการเขียนข้อความ บันทึก การเขียนรายงาน ด้วยคำหรือประโยคที่ถูกต้องตามโครงสร้างไวยากรณ์ เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้า จะนำมาซึ่งความสำคัญของธุรกิจ

ความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตเมืองพัทยา ด้านทักษะการอ่าน อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้อง กับ นันทิยา ดวงภุมเมศ และนันธิดา จันทรางศุ (2559 : 88) ได้ศึกษางานวิจัยที่มุ่งเน้นการประยุกต์พัฒนานวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อการเสริมสร้างความรู้และทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบอาชีพต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้มารับบริการต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานธนาคาร พบว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่พนักงานธนาคารทุกคนต้องสามารถสื่อสารได้ด้วยเหตุผล คือ ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสื่อสารในระดับโลก ธนาคารจำเป็นต้องทำธุรกรรมระหว่างประเทศ ดังนั้นพนักงานธนาคารจึงจำเป็นต้องเข้าใจศัพท์ธนาคาร โดยเฉพาะเอกสารที่เป็นทางการซึ่งเป็นการใช้ภาษาอังกฤษไม่ได้มีการแปลความหมาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านการวางแผนการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้กับพนักงานธนาคาร จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มากที่สุดคือ ด้านทักษะการฟัง เนื่องจากไม่สามารถจับประเด็นที่ลูกค้าพูดมาได้ ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริม สนับสนุน โดยการเน้นฝึกฝนการฟังเพื่อจับใจความ ฟังเพื่อจับประเด็น และ จากผลการวิจัย ยังพบอีกว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการฟัง มากที่สุด เพื่อให้สามารถฟังสำเนียงการพูดของลูกค้าชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยการส่งพนักงานไปแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับธนาคารหรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศ หรือแม้แต่การเชิญวิทยากรเป็นชาวต่างชาติที่มีสำเนียงการพูดที่หลากหลาย มาฝึกอบรมให้กับพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคาร ควรศึกษาต่อยอดถึงปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคาร เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างตรงจุด
2. ควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร
3. ควรศึกษากับธุรกิจบริการอื่น ๆ เช่น โรงแรม ร้านสะดวกซื้อ ในเขตเมืองพัทยา เพราะมีโอกาสในการให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ

บรรณานุกรม

กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. (2561). **50 ปีของไทยในอาเซียน.** กรุงเทพมหานคร : หจก. ธรรมชาติการพิมพ์.

กฤษณะ โฆษชุณหนันท์. (2559). “การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของวิศวกรไทย กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่น ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร”. **วารสารสุทธิปริทัศน์.** ปีที่ 30 ฉบับที่ 93 หน้า 146-159.

จงจิต ศุภสมบัติโอฬาร. (2557). **ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการและการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ธนาคารกรุงไทย. (2556). **รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน.** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก https://krungthai.com/Download/CSR/CSRDownload_54CSR_report56_3.pdf . เข้าถึงเมื่อ 31 สิงหาคม 2563

ธนาคารกสิกรไทย. (2562). **รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก https://www.kasikornbank.com/th/sustainabledevelopment/SDAnnualReports/2019_SD_TH.pdf. เข้าถึงเมื่อ 31 สิงหาคม 2563

นันทิยา ดวงภุมเมศ และ นันธิดา จันทรางศุ. (2559). “แนวทางการพัฒนาศักยภาพการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของคนไทยบทสังเคราะห์งานวิจัยมุ่งเป้าหมายด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ”. **วารสารภาษาและวัฒนธรรม**. ปีที่ 35 ฉบับที่ 2.

นพพร สโรบล. (2558). **ภาษาอังกฤษกับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน.** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก http://www.polsci.tu.ac.th/fileupload/39/56.pdf เข้าถึงเมื่อ 26 สิงหาคม 2563.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.

ประภาส บุญทับ. (2558). “ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน”. **วารสารเกษมบัณฑิต**. ปีที่ 16 ฉบับที่ 2. หน้า 16-26.

มินตรา ไชยชนะ และคณะ. (2559). “ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรม จังหวัดน่าน ในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ.” **วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมวิทยาและการศึกษา**. หน้า 321-328.

สุภิตา กาฬสินธุ์ และ นิสากร จารุมณี. (2558). “ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”. **วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่**. ปีที่ 7 ฉบับที่ 2. หน้า 1-22.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 -2564).** กรุงเทพมหานคร.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. (2550). **บทบาทของผู้ปฏิบัติงานในด้าน HRD**. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก https://hrcenter.co.th/file/columns/hr_f_20170512_153052.pdf. เข้าถึงเมื่อ 17 กรกฎาคม 2563.

อดิศักดิ์ ย่อมเยาว์. (2561). “ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงราย.” **วารสารสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย 56 ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี**. ปีที่ 23 ฉบับที่ 2. หน้า 56-65.

Fiske, J., (1990). **An Introduction to Communication Studies**, Routledge. Krecie,R.V. & Morgan, D. W. (1970). “**Determining Sample Size for Research Activities”.** Educational; and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.

Sakineh Mohammadzadeh, Tahereh Barati & Mohammad Ali Fatemi. (2015). “An Investigation into the English Language Needs of Bank Employees of Saderat Bank in Mashhas”. Islamic Azad University Iran. **Theory and Practice in Language Studies**, Vol. 5, No 8.