**บทที่ 4**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของ

บุคลากรในสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลความต้องการพัฒนาความสามารถภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยสื่อภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยทำการศึกษาครั้งนี้หมายถึงแบบสอบถามโดยมีผู้ตอแบบสอบถามคือบุคลากรในสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 30 คน โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อหาระดับความต้องการการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 30 คน สามารถจำแนกข้อมูลออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ความต้องการพัฒนาความสามารถภาษาอังกฤษเพื่อประกอบอาชีพโดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นตามลำดับ

**1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากการศึกษาการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่ทำงานอยู่ในสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งมีสถานภาพแตกต่างกันออกไป ดังแสดงข้อมูลให้เห็นในตารางที่ 1

**ตาราง 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนร้อยละแบบสอบถามจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ข้อมูลส่วนตัว |  |  |  |  |  |
| เพศ | ชาย | หญิง |  |  |  |
|  | 4 | 96 |  |  |  |
| ระดับการศึกษา | ปวช. | ปวส. | มัธยมศึกษาปีที่ 6 | ปริญญาตรี |  |
|  | 0 | 20 | 60 | 20 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 30 คน มีผู้ความต้องการพัฒนาความสามารถภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แบ่งเป็นเพศเพศหญิงจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 ชาย และ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

**ตารางที่ 2** จำนวนร้อยละจำแนกระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ระตับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ดีมาก** | | **ดี** | **พอใช้** | **ปรับปรุง** |
| การฟัง |  | 20 | 50 | 30 |
| การพูด |  |  | 30 | 70 |
| การอ่าน |  |  | 20 | 80 |
| การเขียน |  |  |  | 100 |
| คำศัพท์ |  |  | 50 | 50 |
| ไวยากรณ์ |  |  | 60 | 40 |

ตารางที่ 2 แสดงระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อประกอบอาชีพในธุรกิจสปา มีทักษะในการฟังค่าอยู่เฉลี่ยสูงที่สุดที่ระดับ พอใช้ ค่าเฉลี่ยที่ ร้อยละ 50.00 มีความสามารถในทักษะการพูดค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับปรับปรุงค่าเฉลี่ยที่ร้อยละ 70.00 มีความสามารถในทักษะการอ่านค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ระดับปรับปรุงค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.00 มีความสามารถในทักษะการเขียนค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับปรับปรุงค่าเฉลี่ยร้อยละ 100.00 มีความสามารถในการใช้ระดับคำศัพท์ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับพอใช้และระดับปรับปรุงค่าเฉลี่ยร้อยละ 50.00 และความสามารถในการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับพอใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ 60.0

**ตารางที่ 3** จำนวนร้อยละจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษ** | **มากที่สุด** | **มาก** | **พอใช้** | **น้อย** |
| 1. ภาษาอังกฤษมีประโยชน์ต่ออาชีพ | 80 | 20 |  |  |
| 2. ฉันชอบให้ครูสอนหรืออธิบายเป็นภาษาอังกฤษ | 70 | 30 |  |  |
| 3. ฉันชอบให้ครูสอนหรืออธิบายเป็นภาษาอังกฤษสลับภาษาไทย | 90 | 10 |  |  |
| ตารางที่ 3 (ต่อ) |  |  |  |  |
| **ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **พอใช้** | **น้อย** |
| 4. ฉันชอบให้ครูอธิบายคำศัพท์และไวยากรณ์ก่อนเรียน | 100 |  |  |  |
| 5. ฉันชอบให้ครูเฉลยและอธิบายแบบฝึกหัดในชั้นเรียน | 100 |  |  |  |
| 6. ฉันชอบทำงานเป็นกลุ่ม | 100 |  |  |  |
| 7. ฉันชอบทำงานเป็นคู่ | 100 |  |  |  |
| 8. ฉันชอบทำงานคนเดียว | 20 |  |  |  |
| 9. ฉันชอบให้ครูใช้รูปภาพประกอบการสอน | 70 | 30 |  |  |
| 10. ฉันชอบทำกิจกรรมในห้องเรียน | 50 | 50 |  |  |
| 11. ฉันชอบพูดกับชาวต่างชาติ |  | 40 | 60 |  |
| 12. ฉันเข้าใจคำถามที่ชาวต่างชาติถาม |  | 40 | 60 |  |
| 13.ฉันชอบฉันตอบคำถามของลูกค้าชาวต่างชาติได้ |  |  | 80 | 20 |
| 14. ฉันอยากพัฒนาความสามารถทางด้านการฟัง  ภาษาอังกฤษ | 100 |  |  |  |
| 15. ฉันอยากพัฒนาความสามารถทางด้านการพูด  ภาษาอังกฤษ | 100 |  |  |  |
| 16. ฉันอยากพัฒนาความสามารถทางด้านการอ่าน  ภาษาอังกฤษ |  | 40 | 60 |  |
| 17. ฉันอยากพัฒนาความสามารถทางด้านการเขียน  ภาษาอังกฤษ |  | 20 | 80 |  |

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนเกี่ยวกับความต้องการเรียนภาษาอังกฤษแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังภาษาอังกฤษ ต้องการพัฒนาทักษะการพูด ชอบให้ครูอธิบายคำศัพท์ภาษาอังกฤษและไวยากรณ์ก่อนเรียน ชอบให้ครูเฉลยและอธิบายแบบฝึกหัดในชั้นเรียน ชอบทำงานเป็นกลุ่ม และชอบทำงานเป็นคู่มากที่สุด ร้อยละ 100.00 และผู้ตอบแบบสอบถามชอบให้ครูผู้สอนสอนหรือธิบายเป็นภาษาอังกฤษสลับกับภาษาไทย ร้อยละ 90.00 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าภาษาอังกฤษมีประโยชน์ต่ออาชีพ ร้อยละ 80.00 ชอบให้ครูอธิบายเป็นภาษาอังกฤษและใช้รูปภาพประกอบการสอน ร้อยละ 70.00

**ตารางที่ 4** แสดงข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการเรียน เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1) การทักทายการแนะนำตนเอง | ลำดับที่ 1 | |
| 2) การให้มูลที่ทำงาน | ลำดับที่ 2 | |
| 3) การบอกสถานที่ตั้ง/ การบอกทิศทาง | ลำดับที่ 3 | |
| 4) การรับโทรศัพท์ | ลำดับที่ 4 | |
| 5) การแนะนำที่พัก | ลำดับที่ 5 | |
| 6) การบอกยานพาหนะและรถสาธารณะ | ลำดับที่ 6 | |
| 7) 6 ของที่ระลึกต้องซื้อ | ลำดับที่ 7 | |
| 8) 7 เมนูอาหารต้องชิม | ลำดับที่ 8 | |
| 9) 8 แหล่งท่องเที่ยวต้องไป | ลำดับที่ 9 | |
| 10) 14 จุดสุดประทับใจเที่ยวในเมืองเพชรบูรณ์ | ลำดับที่ 10 | |
| 11) อุทยานแห่งชาติตาดหมอก | ลำดับที่ 11 | |
| 12) มะขามหวาน | ลำดับที่ 12 | |
| ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาการเรียน | | |
| 1. ระยะเวลาที่เหมาะสมในการเรียนภาษาอังกฤษ | | |
| 1)10-20ชั่วโมง | | ลำดับที่ 1 |
| 2) 20-30 ชั่วโมง | | ลำดับที่ 2 |
| 2. ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเรียนภาษาอังกฤษ | | |
| 1) หลังเลิกงาน | ลำดับที่ 1 | |
| 2) 16.00-17.00 | ลำดับที่ 2 | |

ตารางที่ 4 แสดงความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาการสอน ผู้เรียนสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ ผู้วิจัยจึงนำ หัวข้อที่ผู้เรียนเลือกทั้งหมดมาเรียงลำดับได้ทั้งหมด 7 ลำดับจากมากไปหาน้อยดังต่อไปนี้ ลำดับที่ 1 การสอบถามความต้องการใช้บริการของลูกค้า ลำดับที่ 2 การบอกให้ปฏิบัติตัวตามขณะนวด ลำดับที่ 3 การต้อนรับลูกค้า ลำดับที่ 4 การแนะนำตนเอง ลำดับที่ 5 ประเภทของการนวด ลำดับที่ 6 การถามและตอบเกี่ยวกับค่าบริการ ลำดับที่ 7 การกล่าวลา ลำดับที่ 8 การกล่าวทักทาย

ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาการเรียน ผู้เรียนเห็นว่าระยะเวลาที่เหมาะสมในการเรียน ภาษาอังกฤษมากที่สูดคือ 10-20ชั่วโมงและผู้เรียนได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าช่วงเวลาที่ผู้เรียนเห็นว่าเหมาะสมในการเรียนภาษาอังกฤษมากที่สูด คือ ช่วงเย็นหลังเลิกงาน คือเวลา 16.30 น.

นอกจากนี้ผู้เรียนยังให้ข้อมูลในข้อเสนอแนะว่า ต้องการฝึกฟัง พูดโดยใช้สถานการณ์จำลองกับนักท่องเที่ยว และฝึกฟังและพูดกับชาวต่างชาติ