



รายงานการวิจัย

เรื่อง

แอปพลิเคชันที่ส่งเสริมศักยภาพทางภาษาอังกฤษสำหรับองค์กรธุรกิจ

Applications for Enhancing English Proficiency Needed in the Business

Organizations

โดย

นางสาวปัทมา อัครานกุล

นางอังคณา เหลืองนภา

นางสาวจันทจิรา บุญชูตระกูล

นายอนันตชัย เอกะ

และนางสาวนภาศรี สุวรรณโชติ

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีงบประมาณ 2562

รายงานการวิจัย

เรื่อง

แอปพลิเคชันที่ส่งเสริมศักยภาพทางภาษาอังกฤษสำหรับองค์กรธุรกิจ

Applications for Enhancing English Proficiency Needed in the Business

Organizations

โดย

นางสาวปัทมา อัครานกุล

นางอังคณา เหลืองนภา

นางสาวจันทจิรา บุญชูตระกูล

นายอนันตชัย เอกะ

และนางสาวนภาศรี สุวรรณโชติ

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีงบประมาณ 2562

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย: แอปพลิเคชันที่ส่งเสริมศักยภาพทางภาษาอังกฤษสำหรับองค์กรธุรกิจ

ชื่อผู้วิจัย: นางสาวปติตตา อัคราธนกุล, นางอังคณา เหลืองนภา,
นางสาวจินต์จิรา บุญชูตระกูล, นายอนันตชัย เอกะ
และนางสาวนภาศรี สุวรรณโชติ

ปีที่ทำวิจัย: 2562

.....

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแอปพลิเคชันของโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ที่สามารถนำมาใช้บ่อยๆ เพื่อช่วยในการทำงานในองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกัน และยังศึกษาเกี่ยวกับแอปพลิเคชันอะไรของโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถนำมาพัฒนาเพิ่มพูนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ให้กับผู้เรียน รวมทั้งสิ้นจำนวน 73 คน โดยใช้แบบสอบถามในเก็บข้อมูลจากพนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในองค์กรธุรกิจ ในสายงานต่างๆ จำนวน 5 สายงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ในสายงานทางด้านธุรกิจต่างๆ ต่างใช้แอปพลิเคชันที่ใช้บ่อยๆบนโทรศัพท์มือถือเพื่อช่วยในการทำงานทางด้านภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะแอปพลิเคชันที่ใช้เพื่อการแปล ที่มีการใช้มากที่สุด และบ่อยที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่เกี่ยวกับการใช้เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ เป็นสิ่งที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ในสายงานธุรกิจต่างๆ ต้องการที่ใช้เพื่อฝึกพัฒนาทักษะของตนเองมากที่สุด ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียน การสอน การพัฒนาฝึกทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ เพื่อให้สอดคล้องกับองค์กรธุรกิจต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในศตวรรษที่ 21 นี้

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันของโทรศัพท์มือถือ, ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ, องค์กรธุรกิจ,

ศตวรรษที่ 21

Abstract

Research Title: Applications for Enhancing English Proficiency Needed in the Business Organizations

Author: Ms.Pathitta Akkarathanakul
Ms. Angvarrah Lieungnapar
Ms. Chinchira Bunchutrakun
Mr. Anantachai Aeka
Ms. Napasri Suwanajote

Year: 2019

.....

The purpose of the present study is to study the mobile applications can improve the working people' proficiency in using English at work in different business organizations, and also study what are the mobile applications that use to help to develop the English skills for the learners. This exploratory research investigates 73 of the workers for the questionnaires from the workers or staff who work in the 5 different of the business organizations. The findings were thematized and categoriezed. We found that the workers or staff from the different business organizations have been frequently used the mobile applications to help working in English. Especially, the mobile applications that using for the translation. Moreover, we found that the mobile applications that using for practicing for the vocabularies was the most mobile applications that the workers use for developing their English skills the most. Therefore, the results from this study can use as the guideline for preparing of the curriculum of the learning and developing the English skills regard to the trend of the business organizations in the 21st Century.

Keywords: Mobile Applications, English Skills, Business Organizations, the 21st Century

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องแอปพลิเคชันที่ส่งเสริมศักยภาพทางภาษาอังกฤษสำหรับองค์กรธุรกิจ สำเร็จได้ด้วยการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนงบประมาณและการพัฒนาการวิจัยของคณาจารย์อย่างต่อเนื่อง

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในองค์กรธุรกิจต่างๆ และทุกๆคน ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และสนับสนุน ในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณและขอมอบความสำเร็จทั้งหมดจากการทำงานวิจัยในครั้งนี้แก่ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา และ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาซึ่งสนับสนุนงบประมาณ สถานที่ และกระบวนการทำงาน จนทำให้ การศึกษาผลของเรื่องแอปพลิเคชันที่ส่งเสริมศักยภาพทางภาษาอังกฤษสำหรับองค์กรธุรกิจสำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดี

นางสาวปติตตา อัครานกุล และคณะ

กรกฎาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(i)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(ii)
กิตติกรรมประกาศ	(iii)
สารบัญ	(iv)
สารบัญตาราง	(vi)
สารบัญภาพ	(viii)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย	5
2.1 ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	5
2.2 Thailand 4.0	6
2.3 การศึกษาในยุค Thailand 4.0	7
2.4 ทักษะทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี	7
2.5 ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ	8
2.6 เทคโนโลยีกับการศึกษาทางด้านภาษาอังกฤษ	8
2.6.1 คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียนภาษาอังกฤษ (Computer- Assisted Language Learning)	8
2.6.2 การใช้โทรศัพท์มือถือ หรือ แท็บเล็ตเพื่อช่วยในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ	

(Mobile- Assisted Language Learning)	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	12
3.1 แหล่งข้อมูล	12
3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	12
3.3 เครื่องมือในการวิจัย	12
3.4 การประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลและ การตรวจสอบความเที่ยงตรงของการประมวลผล	13
บทที่ 4 ผลการวิจัย	14
4.1 ผลการเรียนรู้	14
บทที่ 5 อภิปรายผล	28
5.1 สรุปผลการศึกษา	28
5.2 ข้อเสนอแนะ	30
บรรณานุกรม	31
ภาคผนวก	
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	35
ประวัติผู้ทำรายงานวิจัย	39

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม	15
4.2 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจการโรงแรม	16
4.3 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจการโรงแรม	17
4.4 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจสายการบิน	18
4.5 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจทางด้านสายการบิน	19
4.6 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจสายการบิน การจัดซื้อ(ซึ่งรวมการตลาด)	21
4.7 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจทางการซื้อ การขาย (รวมหมายถึงการตลาด)	22
4.8 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจทางด้านลอจิสติกส์	23
4.9 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจทางด้านลอจิสติกส์	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจทางด้านการดูแลบริการลูกค้า (Customer Service)	25
4.11 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจทางด้านการดูแลบริการลูกค้า (Customer Service)	26

สารบัญภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1.1 อันดับคะแนนทักษะภาษาอังกฤษประเทศอาเซียนปี 2018	2

บทที่ 1

บทนำ

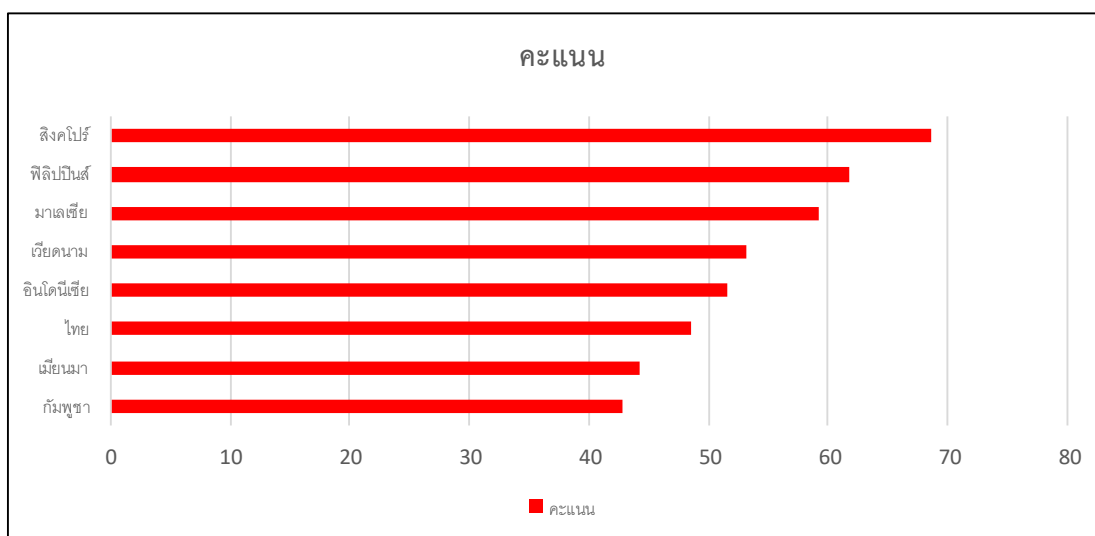
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ตั้งแต่อดีต ภาษาเป็นเครื่องมือที่ใช้ ในการ พุดจา สื่อสาร ให้ คน และกลุ่มคนต่างๆ ได้เข้าใจ ว่า ผู้พูดต้องการอะไร ผู้รับสาร ต้องการอะไร ปัจจุบันซึ่งเราอยู่ในศตวรรษที่ 21 ภาษาอังกฤษนั้น เป็น เครื่องมือ ที่เชื่อมต่อกันจากทั่วทุกมุมโลก เข้าไว้ด้วยกัน นี่คือนี่สิ่งที่ว่า ทำไมผู้คนถึงยอมรับว่า ภาษาอังกฤษนั้น เป็นภาษาที่ใช้ครอบคลุมทั่วโลก ไม่เพียงแต่ ภาษาอังกฤษ ที่เป็นเครื่องมือที่สำคัญใน การใช้ชีวิต การเรียน การทำงาน สำหรับ ยุคศตวรรษที่ 21 แล้วเทคโนโลยี ก็มีบทบาทสำคัญไม่แพ้ กันกับภาษาอังกฤษ เช่นกัน โดยเฉพาะปัจจุบัน เทคโนโลยี ก็เป็น หัวใจสำคัญในกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ครอบคลุมทั่วโลก (Graddol, 1997) ตลอดจน ภาษาอังกฤษ ยังมีบทบาทและสถานะ ที่มีเนื้อหา ทางด้านสังคม การเมืองการปกครอง วัฒนธรรม งานการทางธุรกิจ การศึกษา อุตสาหกรรมต่างๆ ไป จนถึง การติดต่อสื่อสารข้ามพรมแดนต่างๆ นอกจากนี้ ภาษาอังกฤษ เป็นตัวเลือกที่นักศึกษาเลือกที่ จะ เข้ามา ศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี และยังเป็นตัวชี้วัด สำหรับโอกาสต่างๆที่สำคัญ เช่น การ เรียนจบแล้ว ได้ งานที่เงินเดือนสูง เป็นต้น เหล่านี้ เป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่า การที่จะได้งานทำ ที่เงินเดือน สูงนั้น จะต้องมีความรู้ ความสามารถทางภาษาอังกฤษด้วย ดังนั้น จึงจะเห็นว่า ในปัจจุบัน จะมี สถาบันต่างๆ แข่งขันเพื่อเปิดหลักสูตร การเรียนการสอนต่างๆ ที่ ใช้ภาษาอังกฤษ ใช้ในการเรียน การ เตรียมสอบ ใช้ในการทำงานต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน เป็นต้น โดยจะมีหลักสูตร ตั้งแต่ หลักสูตร การพัฒนาศักยภาพ ทักษะภาษาอังกฤษทุกๆไป เช่น ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะ การเขียน ไปจนถึง หลักสูตร ที่เน้นเฉพาะเจาะจง เช่น หลักสูตร ภาษาอังกฤษใช้สำหรับการประชุม ภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในสังคม เป็นต้น ปัญหา ของหลักสูตรเหล่านี้ คือ เป็นหลักสูตร ที่ใช้อบรมโดยใช้ รูปแบบ แบบดั้งเดิม คือ มีอาจารย์ผู้สอน และมีผู้ที่เข้ารับการอบรมนั่งฟังการบรรยาย ซึ่งหลักสูตร เหล่านี้ ส่วนใหญ่ จะเป็นหลักสูตรที่ต้องเสียเงินแพง และบางที่การอบรมหลักสูตร เหล่านี้ ก็ไม่ เหมาะสมกับผู้เข้าอบรมบางท่าน เพราะบางท่าน มีพื้นฐานภาษาอังกฤษมาก่อนแล้ว แต่บางท่านไม่เคยมีพื้นฐานภาษาอังกฤษมาเลย ซึ่งตรงนี้ ทำให้เกิดการเหลื่อมล้ำในการเรียนการอบรม ซึ่งอาจจะไม่ ตอบโจทย์ให้กับผู้เข้ารับการอบรมส่วนหนึ่ง หรือบางท่านต้องการอบรมเกี่ยวกับทักษะเฉพาะ แต่คน ส่วนใหญ่ ไม่ได้มีพื้นฐานทักษะภาษาที่แข็งแรง ทำให้หลักสูตรนั้นไม่ตอบโจทย์ผู้เรียนบางกลุ่ม ด้วย เช่นกัน

ณ ปัจจุบันศตวรรษที่ 21 ซึ่ง ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษอย่างเดียวยังไม่เพียงพอต่อความ ต้องการ ในการทำงานตามบริษัท หรือองค์กรต่างๆ แล้ว สิ่งที่สำคัญที่ไม่แพ้กับทักษะทางด้าน ภาษาอังกฤษ นั่นก็คือ ทักษะทางด้านเทคโนโลยี โดยทักษะทางด้านเทคโนโลยี สามารถนำมา ประยุกต์ใช้ในการกับการทักษะการเรียนการสอนทางด้านภาษาอังกฤษได้ โดยที่ เราจะเห็นได้จาก

การวิจัย จากบทความต่างๆ ที่มีการศึกษาและนำเอาเทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการเรียนการสอน ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ (C Lee, 2016)

สำหรับในประเทศไทย ณ ปัจจุบันนี้ การศึกษาของไทย อยู่ในยุคที่เรียกว่า ยุค Thailand 4.0 โดยเป็นยุคที่จะต้องเตรียมหลายสิ่ง ไม่ใช่แค่ความพร้อมที่จะให้ความรู้กับประชาชนเพียงอย่างเดียว แต่ต้องเตรียมและส่งเสริมให้ประชาชนสามารถอยู่ในสังคมร่วมกับผู้อื่นได้ (นายแพทย์ธีระเกียรติ เจริญเศรษฐศิลป์, 2559) โดยแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาในยุค Thailand 4.0 แบ่งแนวคิดออกเป็นสองหลัก คือ หลักการจัดการศึกษาที่ยึดคุณค่าเป็นฐาน (Value- Based Education) และหลักการจัดการศึกษา แบบ 4.0 (สมาน อัครภูมิ, 2560) ซึ่งแนวคิดที่ว่า หลักการจัดการศึกษาที่ยึดคุณค่าเป็นฐานนั้น จะมุ่งที่คุณค่าที่เกิดจากการ การจัดการที่เกี่ยวกับทางด้านการศึกษา ซึ่งมีประโยชน์ต่อผู้เรียน หรือ ผู้ที่ศึกษา (Value-based Education 2017) ส่วนอีกแนวคิด คือ หลักการจัดการศึกษาแบบ 4.0 คือ เป็นการที่เน้นเกี่ยวกับ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมต่างๆ (Harkins, Arthur M., 2017) ดังนั้น ในยุคการศึกษา Thailand 4.0 จึงเป็นการผสมผสาน ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 คือ ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ มาผนวกกับ นวัตกรรม ทางด้านเทคโนโลยี แต่จากการสำรวจการใช้คะแนนทักษะภาษาอังกฤษของคนไทย ที่สำรวจโดย สำนักงานจัดอันดับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ หรือ Education First (EF) ที่มีสำนักงานใหญ่ในสวีตเซอร์แลนด์ พบว่า ประเทศไทยอยู่ในอันดับ 64 จาก 88 ประเทศทั่วโลกที่ไม่ได้ใช้อังกฤษเป็นภาษาหลัก และได้คะแนนเพียง 48.54 จาก 100 คะแนน และเมื่อเปรียบเทียบกับ ประเทศในกลุ่มของอาเซียน จะพบว่า คะแนนทักษะภาษาอังกฤษของประเทศไทย จะอยู่ รั้งท้ายอันดับที่ 3 จากจำนวนประเทศในกลุ่มอาเซียน ตามการจัดอันดับประเทศที่คะแนนทักษะภาษาอังกฤษ (www.bbc.com)



แผนภาพที่ 1.1 อันดับคะแนนทักษะภาษาอังกฤษประเทศอาเซียนปี 2018 (ที่มา:EF EPI ทั้งนี้รู้นับกับลาวไม่ได้เข้าร่วมประเมินผลด้วย) (www.bbc.com)

จากข้อมูลแผนภาพ ยิ่งเป็นแรงผลักดันให้รัฐบาลส่งเสริมให้มี การพัฒนาศักยภาพของประเทศ ไทย โดยการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยี กับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ มาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของประเทศไทย

นวัตกรรมทางเทคโนโลยี ที่นำมาใช้กับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ เริ่มแรก ก็จะมา ใน รูปแบบ ของ การเรียนการสอนที่เอาคอมพิวเตอร์ มาช่วยในการเรียนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ซึ่ง เราเรียกว่า Computer Assisted in Language Learning หรือ เรียกสั้นๆ ว่า CALL หรือ แม้แต่ การใช้เทคโนโลยีของโทรศัพท์มือถือ เข้ามาช่วยในการเรียน การสอน ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ซึ่ง เราเรียกว่า Mobile Assisted in Language Learning หรือ MALL ซึ่งเครื่องมือ ชนิดที่เรียกว่า MALL นี้ กำลังเป็นที่แพร่หลาย และนิยม เนื่องจาก สะดวกต่อการใช้ ไม่ว่า ผู้เรียน หรือ ผู้ใช้ จะอยู่ที่ ไດก็ตาม ก็สามารถใช้งานได้ง่าย ซึ่งสะดวกกว่า การเรียนการสอนที่ใช้ คอมพิวเตอร์ มาเป็นตัวช่วยฝึก ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ โดยในโทรศัพท์มือถือนี้ จะมีแอปพลิเคชันหลากหลายที่ใช้สำหรับการ เรียนรู้ทักษะ ทางด้านต่างๆ รวมทั้งการเรียนรู้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

เพื่อศึกษาแอปพลิเคชันของโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพที่จำเป็นต่อการ เรียนรู้ที่เกี่ยวกับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ที่สามารถนำมาใช้บ่อยๆ เพื่อช่วยในการทำงานใน องค์กรธุรกิจ ที่แตกต่างกัน และยังศึกษาเกี่ยวกับแอปพลิเคชันอะไรของโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถ นำมาพัฒนาเพิ่มพูนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ให้กับผู้เรียน

1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นที่ แอปพลิเคชัน ของโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ สำหรับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของพนักงาน ที่สามารถนำมาใช้บ่อยๆในองค์กรธุรกิจต่างๆ

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 คือ กลุ่มความรู้ ทักษะ และนิสัยการทำงาน ที่มีความสำคัญ อย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะดังกล่าวนี้เป็นผลจากการพัฒนากรอบความคิด การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการรู้หนังสือ ทักษะการสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะ คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฯลฯ

2. ยุคการศึกษา Thailand 4.0 คือ การเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียน สามารถนำองค์ความรู้ ที่มีอยู่บนโลกนี้ มาผสมรวมกันในเชิงความคิดสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนานวัตกรรมต่างๆ และตอบสนอง ความต้องการของสังคม โดยการนำเอาหลักการ ที่เกี่ยวกับยุคสมัยใหม่มาทำงานร่วมกัน โดยใช้ขีด

ความสามารถของระบบเชื่อมโยงทางกายภาพกับไซเบอร์ ที่มีอุปกรณ์สมัยใหม่เข้ามาช่วยด้วย เช่น โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

3. Computer Assisted in Language Learning (CALL) คือ การเรียนการสอน ที่นำเครื่องคอมพิวเตอร์ มาช่วยในเรื่องของการเรียน การสอน เกี่ยวกับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ

4. Mobile Assisted in Language Learning (MALL หรือ M-learning) คือ การเรียนการสอน ที่นำโทรศัพท์มือถือ มาช่วยในเรื่องของการเรียน การสอน เกี่ยวกับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ

5. Mobile Applications หรือ Application (Apps) คือ ส่วนชุดคำสั่ง หรือ ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน ที่ดำเนินการอยู่ในระบบของโทรศัพท์มือถือ ซึ่งได้แก่ ระบบของ iOS ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์มือถือ ยี่ห้อ แอปเปิล (Apple Store) และ ระบบของ Google Play (Google Play Store) ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์ มือถือ ที่ใช้ ระบบปฏิบัติการ แอนดรอยด์

6. องค์กรธุรกิจ หรือ บริษัท หรือ สถานประกอบการ หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ที่ นักศึกษาสาขาวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ เข้าไปฝึกปฏิบัติประสบการณ์วิชาชีพ แล้วเก็บข้อมูลจากพนักงานในองค์กรธุรกิจ เช่น สายการบิน โรงแรม สายการบิน ฯลฯ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยสามารถนำมาใช้ เป็นแนวทางในการที่จะช่วยพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ที่ใช้องค์กรธุรกิจต่างๆ

2. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขหลักสูตรการเรียนการสอน ของสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในบริบท ทางด้านภาคธุรกิจต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพทันสมัย และหลากหลาย ในสายงานอาชีพต่างๆ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะและนิสัยการทำงาน ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ โดยทักษะที่กล่าวนี้ เป็นผลจากการพัฒนากรอบความคิด ซึ่งประกอบไปด้วย 3R ซึ่งได้แก่ ทักษะการอ่าน (Reading Skills) ทักษะการเขียน (Writing Skills) และทักษะทางด้านคณิตศาสตร์ (Arithmetic) ประกอบกับทักษะที่เรียกว่า 7C อันประกอบไปด้วย ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ไขปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving) ทักษะการสื่อสารสารสนเทศและการรู้เท่าทันสื่อ (Communications, Information, and Media Literacy) ทักษะเกี่ยวกับความร่วมมือในการทำงานให้เป็นทีม และการมีภาวะผู้นำ (Collaboration, Teamwork and Leadership) ทักษะทางด้าน การสร้างสรรค์และนวัตกรรมต่างๆ (Creativity and ICT Literacy) ทักษะทางด้านการทำงาน การเรียนรู้ และการพึ่งตนเอง (Career and Learning Self-Reliance) และทักษะสุดท้าย คือ ทักษะทางด้าน การเข้าใจเรื่องของความต่างทางด้านวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ (Cross-Cultural Understanding) (จินดา รัตน์ โพธิ์นอก, 2557) ทักษะทั้งหมดที่กล่าวมาในข้างต้นนี้ เป็นเครื่องมือ หรือตัวช่วย ในการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ที่ไม่สิ้นสุด โดยส่วนมากจะเน้นที่ทักษะต่างๆ อันได้แก่ ทักษะทางด้านการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในอาชีพต่างๆ หรือในสายงานต่างๆ ในองค์กรธุรกิจ และทักษะทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น การใช้โปรแกรม Excel การใช้เครื่องถ่ายเอกสารในสำนักงาน การใช้เทคโนโลยีในโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น นอกจากนี้ การสื่อสาร หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ ผนวกกับเทคโนโลยี เป็นทักษะที่สำคัญยิ่ง ในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านทาง Mobile Applications เช่น แอปพลิเคชัน Facebook แอปพลิเคชัน Line แอปพลิเคชัน Google แอปพลิเคชัน Youtube แอปพลิเคชัน Twitter เหล่านี้ เป็นต้น

Trilling & Fadel (2009) ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่สำคัญแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ ซึ่งได้แก่ ทักษะในด้านการใช้ชีวิต และการประกอบอาชีพ (Life and Career Skills) ทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills) และ ทักษะทางด้านข้อมูล ข่าวสารและเทคโนโลยี (Information, Media, and Technology Skills) ซึ่งทักษะทั้งสาม หัวข้อนี้ เป็นสิ่งที่จำเป็น จะมีการพัฒนา อย่างเช่น ทักษะในด้านการใช้ชีวิต และการประกอบอาชีพ จะต้องสามารถยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยน ได้ตลอดเวลา ไม่มีการกำหนดแบบตายตัว เพื่อที่จะได้ทำให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในส่วนของทักษะการเรียนรู้ และนวัตกรรม จะต้องสามารถ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ได้ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้ เพื่อที่จะสื่อสารให้คนอื่นๆเข้าใจและให้ความร่วมมือได้ ส่วนทักษะทางด้านข้อมูล ข่าวสารและเทคโนโลยี นั้น จะต้องสามารถใช้ข้อมูลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆได้ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีใหม่ๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาของ Musa และคณะ (2012) พบว่า ทักษะทั้งหลาย ที่ใช้ในศตวรรษที่ 21 และใช้ในการทำงาน มาจากการเรียนรู้ ที่เรียกว่า การเรียนรู้แบบ Project-Based โดยเป็นการเรียนรู้แบบที่ใช้ในการทำงานจริง ซึ่งจะเป็น การใช้ การพูดคุย ติดต่อสื่อสาร เมื่ออยู่ในสถานการณ์จริงผู้เรียนสามารถทำการโต้ตอบปฏิสนธการ พูดคุย โดยที่ไม่มีความเคอะเขินใดๆ

นอกจากนี้ บทบาทของทักษะในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีผลต่อการจัดการทางด้าน การศึกษาภาษาอังกฤษ โดยเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะทางด้านภาษา ที่เป็นที่ต้องการของสังคมและองค์กรทาง ธุรกิจต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยต่อการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ในทุกระดับชั้นในปัจจุบัน (อัญชลี จันทร์เสมอ และคณะ: 2559)

2.2 Thailand 4.0

หลังจากเกิดเหตุการณ์รัฐประหาร เมื่อปี พุทธศักราช 2557 รัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้กำหนดนโยบาย และแนวคิดต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารปกครองประเทศ โดยมีการออกนโยบายที่สำคัญ ออกมา ก็คือ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) ซึ่งเป็นนโยบายที่ใช้สร้างความเข้มแข็ง และขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ของประเทศ ให้เดินหน้าต่อไปได้ โดยแนวคิด Thailand 4.0 มาจากระบบที่เน้นการพึ่งพาจากสินค้าเกษตรกรรม ในยุค Thailand 1.0 และพัฒนามาสู่ยุคที่ส่งเสริมการผลิตอุตสาหกรรมแบบเบา รวมถึงการใช้แรงงาน ที่เรียกว่า ยุค Thailand 2.0 มาจนถึงการพัฒนาเศรษฐกิจ ที่มุ่งเน้นไป ทางด้านการผลิต และ อุตสาหกรรมหนัก การส่งออก และ เน้นภาคการให้บริการ ทางด้านท่องเที่ยว ซึ่งการพัฒนาสิ่งต่างๆข้างต้น นั้น อยู่ในยุคที่ เรียกว่า ยุค Thailand 3.0 ซึ่งยุคนี้ เป็นยุคที่สร้างรายได้ กับประชากรกลุ่มรายได้น้อย ให้ พอมีฐานะ สามารถ อยู่ในกลุ่มรายได้ปานกลางได้ แต่เนื่องจากสถานการณ์การเมือง การปกครองที่ เปลี่ยนแปลง ทำให้ กลุ่มประเทศต่างๆ ไม่เชื่อถือศักยภาพของรัฐบาล และไม่สามารถต้านทานกระแสการดจวมติจากนานาประเทศได้ ทำให้ประเทศไทยไม่สามารถแข่งขันในเวทีการค้าต่างๆ ของโลก ส่งผลให้ การเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของไทย ประสบปัญหาชะงัก และถดถอย ดังนั้น คณะรัฐบาลจึงต้องคิดนโยบายใหม่ ขึ้นมา เพื่อดึงความน่าเชื่อถือจากกลุ่มประเทศต่างๆทั่วโลก จึงก่อให้เกิด นโยบายไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) โดยนโยบาย Thailand 4.0 นี้ มีเป้าหมายคือ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจ โดยเป็นการขับเคลื่อนด้วย นวัตกรรม และเทคโนโลยี โดยมีกลไกที่สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไปสู่จุดหมายได้ อันได้แก่ (พิมพ์เขียว Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน: 2559)

1. การขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม มีเป้าหมายคือ การปรับเปลี่ยนประเทศไทยจากประเทศที่ผลิตสินค้าน้อย แต่สามารถค้าขายได้มาก โดยนำนวัตกรรม และเทคโนโลยี เข้ามาสนับสนุน และมีการจัดการการบริหาร สมัยใหม่
2. การเข้ามามีส่วนร่วมของทุกๆฝ่าย และมีการกระจายรายได้ และโอกาส อย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความเท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำ ทางด้านเศรษฐกิจภายในสังคมได้
3. การพัฒนาและใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อลดความเสียหายในระบบ และสร้างความสมดุลของสังคม กับสิ่งแวดล้อม ควบคู่กันไป

2.3 การศึกษาในยุค Thailand 4.0

จากการที่มีการปฏิรูปเศรษฐกิจ เข้าสู่ยุค ไทยแลนด์ 4.0 เพื่อให้ตอบสนองและปรับตัวเพื่อให้ทันการเปลี่ยนแปลงนี้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปฏิรูปการศึกษาด้วย ซึ่งเรียกว่า การศึกษาในยุค Thailand 4.0 โดยเป็นการศึกษายุคใหม่ ที่ตอบโจทย์คนรุ่นใหม่ เป็นการนำเทคโนโลยี และเครื่องมือต่างๆที่ทันสมัย เช่นระบบดิจิทัล แทนระบบ อนาคต การใช้สมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต ฯลฯ เข้ามาช่วยในการพัฒนาปรับปรุงและผลักดันการศึกษาของไทย ซึ่งเป็นการเชื่อมต่อข้อมูล ต่างๆเอาไว้ด้วยกัน รวมถึงสามารถช่วยในการศึกษาเรียนรู้สิ่งต่างๆ ที่ทันสมัยด้วยตัวเอง เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้กับตนเอง กับสังคม รวมถึงกับประเทศด้วย และสามารถเทียบเท่ากับอารยประเทศต่างๆได้ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มในประเทศที่กำลังพัฒนาในอาเซียน หรือ กลุ่มเศรษฐกิจยุโรปก็ตาม (โรหิตเสถียร: 2559)

2.4 ทักษะทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี

การศึกษายุค ไทยแลนด์ 4.0 เป็นยุคที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมเทคโนโลยีต่างๆ กับการเรียน การสอน ในระดับชั้นต่างๆ ตั้งแต่ ระดับอนุบาล จนถึง ระดับอุดมศึกษา โดยใช้สื่อดิจิทัล เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงต่างๆ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้สื่อดิจิทัล กระจายตัวอยู่รอบๆตัวเรา ไม่ว่าจะเป็นเด็ก หรือผู้ใหญ่ หรือผู้สูงอายุก็ตาม ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ โทรศัพท์มือถือ ที่สมัยก่อน ใช้ได้แค่ การพูดคุย เท่านั้น และเทคโนโลยี ก็เข้ามา ทำให้ ชีวิต สะดวกขึ้น จาก ที่โทรศัพท์มือถือ ใช้ได้แค่พูดคุย ก็จะมี วิวัฒนาการเพิ่มขึ้นมาอีกชั้น ก็คือ การรับ-การส่ง ข้อความสั้นๆ ต่างๆ หากัน และเริ่มมีการส่งข้อมูลเป็นภาพได้ จนถึงปัจจุบัน โทรศัพท์ไม่ใช่แค่เครื่องที่ใช้เพื่อการพูดคุยอย่างเดียว หรือ รับ-ส่งข้อความสั้นๆ หรือแค่ส่งแครูปภาพเท่านั้น แต่ เป็นได้หลายๆอย่างในการดำรงชีวิตของเรา เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้ และเป็นการย่อโลกไว้ในมือเราด้วย

นอกจากนวัตกรรมเทคโนโลยี ที่เกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ อีกสิ่งหนึ่งถ้าไม่พูดถึงก็คงไม่ได้ สิ่งนั้นก็ คือ อินเทอร์เน็ต ซึ่ง เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการใช้ค้นหาหาข้อมูลต่างๆ เป็นขุมคลังแห่งความรู้มากมาย มหาศาล ที่เราสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับในชีวิตประจำวันได้ แต่ถึงกระนั้น อินเทอร์เน็ต ก็ยังมีข้อเสีย คือ ถ้าเราหมกมุ่น กับการใช้อินเทอร์เน็ต มากไป ก็จะเป็นผลร้าย ในกรณีที่ใช้ เป็นนักเรียน นักศึกษา ข้อเสียของอินเทอร์เน็ต ก็ได้แก่ การติดเกม การติดพูดคุยกับผู้อื่นกับคนที่เราไม่รู้จัก มีการหลงกลวง จนทำให้ผู้ใช้ ไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบด้าน ในสังคมชีวิตจริง คอยหลงตัวเองตลอดเวลา ดังนั้น การใช้สื่ออินเทอร์เน็ต หรือดิจิทัล ก็ต้องอยู่รอบ มีคนคอยดูแล เพื่อที่ผู้เรียนรู้ จะได้ผลประโยชน์จากการใช้ อินเทอร์เน็ต หรือ เครื่องมือดิจิทัล ได้มากที่สุด เท่าที่จะมากได้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา: 2560)

2.5 ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ

การสื่อสารเป็นทักษะหนึ่งที่สำคัญในการติดต่อพูดคุยกับคนรอบข้าง ในปัจจุบัน เราอยู่ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเน้นการพูดคุยติดต่อสื่อสารกับต่างชาติมากขึ้น หลักๆคือการเน้นการสื่อสารทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ เป็นหลัก Bunchutrakun และคณะ (2017) ได้กล่าวว่า ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษนี้ สื่อสากลที่คนจากทั่วทุกมุมโลก ใช้ติดต่อสื่อสารกันอย่างเป็นทางการ ทั้งใช้ในชีวิตประจำวัน ใช้ในการเรียน การสอน ใช้ในการค้าขาย และใช้ในการทำงานต่างๆ เป็นต้น

ในยุคศตวรรษที่ 21 หรือ ยุค Thailand 4.0 ก็ตามนี้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ นับเป็นสิ่งจำเป็น เพราะภาษาอังกฤษ เป็นภาษาทั่วโลก (Global language) ที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย (Crystal, 2012) การรู้ทักษะทางภาษาอังกฤษยังเป็นตัวประเมินความสามารถในด้านต่างๆ เช่น อาชีพ หน้าที่การงาน ตำแหน่ง เงินเดือน รวมไปถึงสวัสดิการต่างๆ ที่จะได้รับ จากการศึกษาของ Matsukawa และ Tachibana (1996) ที่เกี่ยวกับ แรงกระตุ้นและทัศนคติ ที่มีต่อการเรียนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ของนักเรียนระดับมัธยมปลาย จากประเทศญี่ปุ่น และประเทศจีน พบว่า นักเรียนจากประเทศจีน มีความสนใจและกระตือรือร้นที่จะเรียนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ มากกว่า นักเรียนจากประเทศญี่ปุ่น เนื่องจากความสนใจของนักเรียนจากประเทศญี่ปุ่น มุ่งเป้าไปที่การผสมผสานของกระบวนการเรียนรู้ และการประสบความสำเร็จ ในขณะที่ นักเรียนจากประเทศจีน มุ่งเป้าไปที่ การเรียนที่จะนำไปใช้เพื่อการทำงานในอนาคตและได้รับเงินเดือนสูง เพียงอย่างเดียว

จากตัวอย่างกรณีศึกษาขั้นต้น มีส่วนคล้ายคลึงกับการเรียนการสอน ในประเทศไทย ที่ว่า การเรียนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ เป้าหมายอย่างเดียวนั้นคือ เพื่อที่จะให้ได้งานที่ดี เงินเดือนสูง สิ่งนี้ จึงทำให้เกิดการจัดตั้งโรงเรียน หรือสถาบันต่างๆ ที่เปิดสอนหลักสูตร ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ตั้งแต่ ทักษะภาษาอังกฤษเบื้องต้น จนไปถึงทักษะทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง เพื่อใช้ในการเรียน การสอบ เพื่อใช้ในการทำงานต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการเขียนจดหมาย ภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการพูดที่สาธารณะ ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการประชุม ฯลฯ

2.6 เทคโนโลยีกับการศึกษาทางด้านภาษาอังกฤษ

2.6.1 คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียนภาษาอังกฤษ (Computer-Assisted Language Learning)

ปัจจุบัน เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทกับชีวิตของคนเรามากมาย ไม่ว่าจะเป็นการดำรงชีวิต การทำงาน หรือแม้กระทั่งการศึกษาก็ตาม โดยเทคโนโลยีที่เข้ามา จะมีความเกี่ยวข้องทางด้านภาษา และภาษาที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นภาษาอังกฤษ โดยเริ่มแรก เทคโนโลยีที่ใช้กับภาษาอังกฤษ จะเป็น เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่คอยช่วยเหลือสำหรับการเรียนรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ เราจะเรียกว่า Computer-Assisted in Language Learning (CALL) หรือคอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียนภาษา

จากการศึกษาของ จุฬารวรรณ์ บัวหลวง และคณะ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้บทเรียน คำศัพท์ภาษาอังกฤษ โดยให้ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียนภาษา (CALL) มาช่วยเพื่อทดสอบความคงทน ในการจำคำศัพท์ต่างๆ ที่ได้เรียนมา โดยให้เรียนรู้จาก คอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการเรียนภาษา และไม่มีการ ทบทวนใดๆ หลังจากนั้น ประมาณ สองสัปดาห์ให้ มีการทดสอบเกี่ยวกับคำศัพท์ที่เรียนรู้ โดยใช้ คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียนภาษา โดยให้เขียนออกมา ผลที่ได้ คือ นักเรียนสามารถมีความคงทนในการ จำคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เพิ่มมากขึ้น จากที่ก่อนการทดลอง นักเรียนไม่สามารถจำได้ ซึ่งการใช้ คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียนภาษา สามารถทำให้ ความทรงจำมีความคงทน ในระยะยาว มากกว่าปกติ

นอกจากนี้ กรณีศึกษาของ มยุเรศ ไยบัวเทศ (2554) ได้อธิบายถึง ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ ช่วยการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียน การสอน เป็นสื่อกลางในการสอน ให้กับนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยเน้นกิจกรรมการเรียนรู้ที่เลือกมาจาก โปรแกรมดิสคัฟเวอรีอิงลิช เบื้องต้น 1 โดยมีการนำแบบทดสอบมาใช้ทดสอบและแบบสอบถามกับนักเรียน ในเรื่องของการฟัง-พูดภาษาอังกฤษทั้ง ก่อนเรียน โดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียน การสอน และหลังจากที่เรียนโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการ เรียน การสอน ผลลัพธ์ที่ได้ ทั้งก่อน และหลัง ใช้ คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียน การสอน นั้น แสดงออกมา ว่า หลังจากใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียน การสอน แล้ว คะแนนที่ทดสอบของนักเรียน ดีกว่า ก่อนที่ทำการเรียน การสอน โดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการสอน ในทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ และใน แบบสอบถาม ส่วนใหญ่ นักเรียน ให้ความเห็นที่ตรงกันว่า การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียน การสอน นั้น มีส่วนที่ทำให้นักเรียนมีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการฟัง-พูด ภาษาอังกฤษที่เพิ่มขึ้น

2.6.2 การใช้โทรศัพท์มือถือ หรือ แท็บเล็ตเพื่อช่วยในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ (Mobile-Assisted Language Learning)

เนื่องจากกระแสความนิยมในการใช้โทรศัพท์มือถือ ในปัจจุบันนั้นมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งโทรศัพท์มือถือ ในปัจจุบัน เป็นได้มากกว่าโทรศัพท์ที่ใช้พูดคุยทั่วไป เช่น การถ่ายรูป การฟังเพลง การเล่นวิดีโอ การ ติดต่อสื่อสารผ่านทางหน้าจอ การค้นหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพราะเครื่องโทรศัพท์ เครื่องเล็กๆ สามารถทำหน้าที่ ได้คล้ายกับเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดย่อมๆ ดังนั้นมีผลให้ความนิยมในการใช้ คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียน การสอนนั้นลดน้อยลง ทำให้การใช้โทรศัพท์มือถือ หรือ แท็บเล็ตเพื่อช่วยใน การเรียนรู้ภาษาอังกฤษนั้น จึงเริ่มเข้ามามีบทบาทในการเรียนการสอนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษมากขึ้น (Jarvis and Achilleos: 2013)

การใช้โทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ หรือที่เราเรียกว่า Mobile-Assisted Language Learning หรือที่เรียกว่า เอ็มเลิร์นนิ่ง (m-Learning) โดย ภาณุวัฒน์ วรพิทย์เบญจา และคณะ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายไร้สายโดยการนำอุปกรณ์ เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ ที่เชื่อมต่อกับอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ โดยมี Mobile Application เป็นตัวช่วย ซึ่ง Mobile หมายถึง โทรศัพท์มือถือ ส่วนคำว่า Application จะ

หมายถึง โปรแกรม หรือ ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการทำงานต่างๆ ดังนั้น คำว่า Mobile Application จึงหมายถึง โปรแกรม หรือ ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการทำงานต่างๆในโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจะทำงานได้ โดยต้องใช้ระบบปฏิบัติการบนมือถือเสียก่อน เช่น ระบบปฏิบัติการ iOS สามารถใช้ แอปพลิเคชัน ผ่าน App Store ถ้าเป็นระบบปฏิบัติการ Android สามารถใช้ แอปพลิเคชัน ผ่าน Google Play Store

ปัจจุบัน สิ่งที่พบเห็นเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน ในโทรศัพท์มือถือ ได้แก่ การพักผ่อนหย่อนใจ การเรียนรู้ การทำงาน การพัฒนาตนเอง เป็นต้น สำหรับแอปพลิเคชันที่ใช้สำหรับช่วยในการเรียนรู้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ จะพบเห็นมากมาย ไม่ว่าจะ ใน App Store หรือ Google Play Store ขึ้นอยู่กับความพอใจการใช้ในแต่ละแอปพลิเคชันของผู้ใช้เองว่าจะเลือกแบบใด เพราะทั้งใน Apps Stores หรือ Google Play Store นั้น มีแอปพลิเคชันมากมายนับไม่ถ้วน จึงมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความเหมาะสมของแอปพลิเคชันสำหรับการเรียน การสอน ภาษาอังกฤษ กับผู้ที่เรียน อย่างเช่น การวิจัยของ Gangaiamaran และคณะ(2017) เป็นต้น

จากการศึกษาของนักวิจัยหลายท่านเห็นพ้องต้องกันเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเกี่ยวกับการเรียน การสอน และการพัฒนาตนเอง ผ่านทางแอปพลิเคชันของโทรศัพท์มือถือ นั้น เป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ รวมถึงเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ รวมถึงความสามารถ ทางด้านทักษะภาษาอังกฤษของผู้เรียนรู้ ได้ดีกว่า การที่ไม่ได้ใช้เครื่องมือแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือ เช่น ภาณุวัฒน์ วรพิทย์ เบญจา และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน เพื่อใช้ในการทบทวนเนื้อหาวิชาเรียน นอกเหนือจากการเรียนในคาบเรียนปกติ ให้กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จากผลการศึกษา พบว่า การใช้แอปพลิเคชันเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียน การสอน เพื่อทบทวนเนื้อหาวิชาที่เรียน เป็นการช่วยให้นักเรียนเข้าใจในเนื้อหาวิชาได้มากขึ้น และสามารถจดจำเนื้อหาวิชาที่เรียนได้ดีมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ He และคณะ (2014) ทำการค้นคว้าเกี่ยวกับ แอปพลิเคชันจากโทรศัพท์มือถือ ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ คำศัพท์ทางด้านภาษาอังกฤษของเด็กนักเรียนในประเทศจีน โดยมีการทดสอบเด็กนักเรียน ก่อนการเข้ารับการศึกษา การสอนโดยใช้ แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือ และหลังการเข้ารับการศึกษา การสอน โดยใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือ ผลที่ได้คือ ประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของเด็กนักเรียน ที่มีต่อคำศัพท์ภาษาอังกฤษนั้น ดีมาก เพราะเป้าหมายที่สำคัญที่ผู้สอนใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์ เพื่อช่วยการเรียน การสอนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษนั้น คือ การทำให้เกิดการโต้ตอบกัน ปฏิสัมพันธ์กันระหว่าง ผู้เรียน และผู้สอน โดยเฉพาะการใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับคำศัพท์ทางด้านภาษาอังกฤษ ที่เมื่อผู้เรียนได้เรียนแล้ว สามารถนำคำศัพท์ที่เรียนจากแอปพลิเคชัน ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ทันที หรืออย่างกรณีศึกษาของ Cavus (2016) ที่ทำการใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือ เพื่อการเรียนการสอน เกี่ยวกับการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษ โดยการ ใช้ ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถแปลงเสียงพูด ให้เป็นข้อความตัวอักษร ซึ่งสามารถแจกแจงคำพูดต่างๆ ที่พูดใส่ไมโครโฟน ในเครื่องโทรศัพท์มือถือ โดยที่ระบบโปรแกรมเข้าใจคำศัพท์ทุกคำอย่างถูกต้องเกือบ 100% ซึ่งทำให้ง่ายต่อฟังการออกเสียงของคำศัพท์ทั้งหลาย และสามารถช่วยจำแนกออกว่า ผู้เรียนนั้นออกเสียงภาษาอังกฤษถูกหรือผิด ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นอีกทางสำหรับผู้ที่ยากจะฝึกทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้เก่ง เหมือนเจ้าของภาษา หรือในกรณีการฝึกใช้ทักษะการฟัง หรือ การอ่าน ทางด้านภาษาอังกฤษ โดยใช้แอปพลิเคชัน อย่าง ยูทูป (Youtube) ทวิตเตอร์ (Twitter) อินสตราแกรม (Instagram) เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้สึกร่วม สนใจ และมีปฏิสัมพันธ์ต่อการ

เรียนที่มากขึ้น เพื่อใช้ในการฝึกพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการพักผ่อน คลายเครียด จากการเรียน หรือการทำงานอีกทาง

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ การใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือเพื่อการเรียนการสอนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ยังเป็นการเรียนรู้ที่ไม่จบสิ้น จากที่ Gnedkova และคณะ (2016) ได้กล่าวไว้ว่า การใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือโดยการใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษนั้น เป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนา การติดต่อสื่อสารทั้งแบบ การพูดคุยทั่วไป รวมไปถึง การติดต่อที่จำเป็นต้องใช้ทักษะความสามารถขั้นสูงในการติดต่อ ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่เรียนรู้ไม่สิ้นสุด ซึ่งคำกล่าวข้างต้นก็ไปสนับสนุน การศึกษางานของโครงการ The MOTILL project โดยชื่อของโครงการนี้มาจากคำว่า “Mobile Technologies in Lifelong Learning: best practices” เป็นโครงการที่เกิดจากกลุ่ม คณะกรรมาธิการยุโรป (European Commission) จำนวน 4 ประเทศ ภายใต้การนำของ National Lifelong Learning Strategies (NLLS) อันได้แก่ ประเทศอิตาลี สหราชอาณาจักร ประเทศไอร์แลนด์ และประเทศฮังการี โดยศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ เทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือ มีผลกระทบอย่างไรกับการเรียนรู้ และการเข้าถึงสังคม ของคนที่มาจากพื้นฐานที่หลากหลายแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็น หลากหลายในสังคม เศรษฐกิจ อายุ เพศ ศาสนา อาชีพที่แตกต่างกัน เป็นต้น (<http://www.motill.eu>)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง “แอปพลิเคชันที่ส่งเสริมศักยภาพทางภาษาอังกฤษสำหรับองค์กรธุรกิจ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแอปพลิเคชันของโทรศัพท์มือถือที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ของทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ที่สามารถนำมาใช้บ่อยๆเพื่อช่วยในการทำงานในองค์กรธุรกิจ ที่แตกต่างกัน และศึกษาแอปพลิเคชันของโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถนำมาพัฒนาเพิ่มพูนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ให้กับผู้เรียน และการเลือกใช้แอปพลิเคชันต่างๆได้ โดยคณะวิจัยได้นำเสนอระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาในครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูล

3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

3.4 การประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการตรวจสอบความเที่ยงตรงของการประมวลผล

ข้อมูล

3.1 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้จากการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้แก่ การเก็บข้อมูลโดยทำการเก็บจากพนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานอยู่ในองค์กรธุรกิจต่างๆ

3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากร คือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานอยู่ในองค์กรธุรกิจต่างๆ จำนวน 73 คน โดยประกอบอาชีพที่หลากหลาย ในองค์กรธุรกิจต่างๆ ในสายงานธุรกิจ 5 สายงาน เช่น ธุรกิจการโรงแรม ธุรกิจลอจิสติกส์ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจการขาย-การซื้อ(รวมถึงการตลาด) ธุรกิจการดูแลบริการลูกค้า เป็นต้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

คณะวิจัยได้ศึกษาได้ศึกษาแนวทางการวิเคราะห์แบบสอบถาม จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยทำการสร้างกรอบการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวทางในการสร้างกรอบและขอบเขตของการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. กำหนดกรอบเนื้อหา อย่างคร่าวๆ โดยรวบรวมศึกษาและสกัดมาจากการทบทวนวรรณกรรม
3. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของกรอบเนื้อหา และปรับแก้ไขกรอบให้เหมาะสม
4. ทดสอบกรอบการวิเคราะห์ เพื่อให้จะได้กรอบเนื้อหาที่มีความเที่ยงตรง และน่าเชื่อถือ โดยนำไปทดลองวิเคราะห์ก่อน
5. ปรับแก้กรอบการศึกษาอีกครั้ง ก่อนการนำไปใช้ในการวิเคราะห์จริง

การศึกษาในครั้งนี้ ทางคณะผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการศึกษา ในรูปแบบ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบบสอบถามออกแบบมาเป็น สองส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งจะเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่สอง จะเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ การใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในสายงานองค์กรธุรกิจต่างๆ

3.4 การประมวลผลการวิเคราะห์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และการตรวจสอบความเที่ยงตรงของการประมวลผลข้อมูล

ทางคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา ทางคณะผู้ศึกษาได้จัดกลุ่มของคำตอบ และดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ การครอบคลุมของคำตอบที่ได้ และความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยมีคณะผู้ร่วมวิจัยได้ทำการร่วมประมวลผลด้วย

บทที่ 4

ผลวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษา และวิเคราะห์ศึกษาเกี่ยวกับ แอปพลิเคชันของโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ของทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ที่สามารถนำมาใช้บ่อยๆ เพื่อช่วยในการทำงานของพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ในสายงานองค์กรธุรกิจ ที่แตกต่างกัน และศึกษาแอปพลิเคชันของโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถนำมาพัฒนาเพิ่มพูนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ให้กับผู้เรียน และการเลือกใช้แอปพลิเคชันต่างๆที่เหมาะสมได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการดำเนินการวิจัย

4.1 ผลการเรียนรู้

จากการเก็บข้อมูลโดยทำการเก็บจากพนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานอยู่ในสายงานองค์กรธุรกิจต่างๆ ซึ่งเป็นการทำแบบสอบถาม แล้วให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานอยู่ในสายงานองค์กรธุรกิจต่างๆ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือกับการทำงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ โดยแบ่งคำถามออกเป็น จำนวน สองส่วน ซึ่งส่วนที่หนึ่ง จะเกี่ยวข้องกับ การสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปที่เป็นส่วนบุคคล ส่วนที่สอง จะเกี่ยวข้องกับ การสอบถามความเห็นในเรื่องของ การใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ รวมทั้งแอปพลิเคชัน ที่สามารถช่วยพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ หนึ่ง เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่ทำ ระยะเวลาการทำงาน ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบวิธี การ ให้ เ ลื อ ก ต อ บ

ส่วนที่ สอง เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน บนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ รวมถึงเหตุผลที่เลือกใช้แอปพลิเคชัน และแอปพลิเคชันที่ช่วยพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษสำหรับใช้ในการทำงานโดยลักษณะของคำถามจะเป็นการตอบคำถามแบบสั้นๆ เพื่อที่คณะวิจัยจะได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์ศึกษาข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	27	36.99
1.2 หญิง	46	63.01
2. อายุ		
2.1 20 – 30 ปี	59	80.82
2.2 31 – 40 ปี	13	17.81
2.3 41 – 50 ปี	1	1.37
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	4	5.48
3.2 ปริญญาตรี	61	83.56
3.3 สูงกว่าระดับปริญญาตรี	8	10.96
4. ลักษณะสายงานธุรกิจที่ทำ		
4.1 การดูแลลูกค้า (Customer service)	20	27.40
4.2 ลอจิสติกส์ (Logistics)	18	24.66
4.3 ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business)	15	20.55
4.4 การซื้อ-การขาย (รวมการตลาด) (Sales and Purchasing Business)	11	15.07
4.5 ธุรกิจสายการบิน (Airline Business)	9	12.32
5. ประสบการณ์การทำงาน		
5.1 ไม่เกิน 1 ปี	29	39.73
5.2 ตั้งแต่ 2 – 5 ปี	35	47.95
5.3 มากกว่า 5 ปี	9	12.32

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม จำนวนทั้งหมด 73 คน พบว่า จำนวนส่วนใหญ่ที่ทำการตอบแบบสอบถาม จะเป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.01 และเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 36.99 ด้านอายุสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่ จะเป็นช่วง อายุตั้งแต่ 20 – 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 80.82 รองลงมามีอายุ ตั้งแต่ 31 – 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.81 อายุ ตั้งแต่ 41 – 50 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.37 ตาม ลำดับ ทางด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ มีระดับ

การศึกษาที่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวนทั้งสิ้น 61 คน คิดเป็นร้อยละ 83.56 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.96 และ กลุ่มสุดท้าย คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีอยู่ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.48

สำหรับประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 2 – 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 47.95 ตามมาด้วย กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 39.73 และกลุ่มสุดท้าย เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.32 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 4.2 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจการโรงแรม

เหตุผล ที่เลือก	ใช้เพื่อ ค้นหา ข้อมูล	ใช้เพื่อการ แปล		ใช้เพื่อหาความหมายของคำศัพท์						ใช้เพื่อ ตรวจสอบ ไวยากรณ์
		Google Translate	Say Hi	Google	Google Translate	Thai Fast Dictionary	A Dictionary	Line Dictionary	Thai Dict	
Apps	Google	Google Translate	Say Hi	Google	Google Translate	Thai Fast Dictionary	A Dictionary	Line Dictionary	Thai Dict	Grammarly
ความถี่	3	12	1	3	9	2	1	1	1	1

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึง แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจการโรงแรม พบว่าเหตุผลที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางด้านโรงแรม มี 4 เหตุผล ที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยในการทำงานในทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ โดยพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ในสายงานโรงแรม มีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยในการแปลมากที่สุด เหตุผลอาจจะเป็นเพราะว่า การทำงานในสายงานทางด้านธุรกิจการโรงแรม พนักงานส่วนมากจะเจอลูกค้าที่หลากหลาย ซึ่งแตกต่างกันทั้งทางชนชั้น ทางด้านภาษา และแตกต่างกันด้านวัฒนธรรมต่างๆ ซึ่งการพูดติดต๋อสื่อสาร รวมถึงคำศัพท์ต่างๆ ที่ฟังดูเฝิ่นๆแล้วเหมือนกัน แต่ อาจจะแตกต่างกันในบริบท ดังนั้นพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางด้านธุรกิจโรงแรม จึงมีการใช้ Google Translate มากที่สุด ส่วนแอปพลิเคชัน บนโทรศัพท์มือถือ ที่ใช้เพื่อการตรวจสอบไวยากรณ์ มี

ความถี่ที่ไม่มาก อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ในสายงานธุรกิจทางการโรงแรม จะทำการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยใช้ทักษะการพูดมากกว่าทักษะทางการเขียน ซึ่งโดยปกติ ทักษะทางการพูด จะไม่ค่อยเน้นทางด้านไวยากรณ์มากนัก แต่จะเน้นที่การติดต่อสื่อสารให้เข้าใจหรือรู้เรื่องเสียมากกว่า

ตารางที่ 4.3 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจการโรงแรม

เหตุผล ที่เลือก	ใช้เพื่อฝึกทักษะ การฟัง			ใช้เพื่อ ฝึกพูด สนทนา	ใช้เพื่อเรียนรู้ความหมายของคำศัพท์			
	Spotify	TED Talk	Youtube		Netflix	Longdo Dict	Youtube	Cambridge Dictionary
ความถี่	1	1	4	1	6	4	1	9

จากตารางที่ 4.3 แสดงถึง แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจการโรงแรม พบว่าพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางการโรงแรม มี 3 เหตุผล ที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเองเพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ โดยพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ในสายงานโรงแรม มีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อเรียนรู้ความหมายของคำศัพท์มากที่สุด เหตุผลอาจจะเป็นเพราะ การที่พนักงานที่ทำงานในสายธุรกิจด้าน การโรงแรม ต้องพบปะลูกค้าต่างชาติมากมาย หลายเชื้อชาติ ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญ และคำศัพท์ก็เป็นสิ่งที่ สำคัญ เพราะหากพนักงาน ไม่มีความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เลย ก็ไม่สามารถจะติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้ นี่คงเป็นเหตุผลที่ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางด้านธุรกิจการโรงแรม เลือกใช้ แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อพัฒนาทักษะตนเอง ในด้านความหมายของคำศัพท์ ซึ่งไปสอดคล้อง กับการเลือกใช้ แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ใช้บ่อยๆ เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ รองลงมาจะมีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้พัฒนาทักษะตนเอง ในด้านของ ทักษะการฟัง ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อการเลือกใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ใช้เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ เช่นกัน จากที่สายงานทางด้านธุรกิจด้านการโรงแรม จำเป็นจะต้องสื่อสารพูดคุยกับลูกค้าที่หลากหลายด้วยเชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานนี้ จำเป็น จะต้องฟังและทำให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจมาก

ที่สุด ดังนั้น พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาทักษะ ในด้านการฟังให้มาก นี้คงเป็นเหตุผลว่า ทำไม คนที่ทำงานในสายงานนี้ จำเป็นจะต้องพัฒนาทักษะทางด้านการฟังนี้ ร่วมกับการพัฒนาความรู้ด้านคำศัพท์ด้วย

ตารางที่ 4.4 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจสายการบิน

เหตุผลที่เลือก	ใช้เพื่อค้นหาข้อมูล	ใช้เพื่อการแปล	ใช้เพื่อหาความหมายของคำศัพท์					ใช้เพื่อตรวจสอบไวยากรณ์	ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร	
			Google Translate	Thai Fast Dictionary	Oxford Dictionary	Line Dictionary	Dictionary Thai - Eng		Singapore Airline App	Line
Apps	Google	Google Translate	Google Translate	Thai Fast Dictionary	Oxford Dictionary	Line Dictionary	Dictionary Thai - Eng	Grammar in Use	Singapore Airline App	Line
ความถี่	1	4	4	2	1	2	1	1	1	1

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึง แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจทางด้านสายการบิน พบว่าเหตุผลที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางด้านสายการบิน มี 5 เหตุผล ที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยในการทำงานในทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ โดยพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ในสายงานด้านสายการบิน มีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยในการหาความหมายของคำศัพท์ มากที่สุด โดยเหตุผลอาจจะมาจากการที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานทางด้านสายการบิน มีการใช้คำศัพท์ หรือประโยค ที่ซ้ำๆบ่อยๆโดยจะมีการพูด การสื่อสาร ในรูปแบบเดียวกันหมด ซึ่งจะแตกต่างจาก พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางด้านธุรกิจการโรงแรม ที่การพูดคุย ติดต่อสื่อสาร จะมีความหลากหลายมากกว่า นอกจากนี้ จากตารางที่ 4.4 ยังพบว่า เหตุผลที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานธุรกิจทางด้านสายการบิน ที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์บ่อยๆ ในการทำงาน นั้น คือ การใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร โดยเป็นการใช้ติดต่อสื่อสารทั้งภายในองค์กรเอง และใช้เพื่อติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ด้วย เหตุผลอาจเป็นเพราะว่า ในธุรกิจทางด้านสายการบิน สำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จะต้องมีการติดต่อกันบ่อยๆ เช่น พูดคุยเกี่ยวกับ เวลาการเปิด-ปิด ประตูเครื่อง การยกเลิกเที่ยวบิน การเปลี่ยนประตู ของเครื่องบิน การตรวจเช็คสภาพอากาศ ความพร้อมของเครื่องบิน เป็นต้น ส่วนการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ก็จะใช้

แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ติดต่อสื่อสาร ซึ่ง ณ ปัจจุบัน เป็นแอปพลิเคชันที่ถือว่า เป็นเครื่องมือที่ทางองค์กรสามารถติดต่อกับลูกค้าได้เร็วมากที่สุดทางหนึ่ง สำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของสายการบินให้กับ ลูกค้า หรือผู้สนใจทราบ เช่น บอกระยะบินของสายการบิน บอกเส้นทางการบิน ที่สายการบินเปิดให้บริการ บอกราคาสำหรับเที่ยวบินแต่ละเที่ยวบิน แต่ละเส้นทาง ซ้ำยังมีการให้ลูกค้า สามารถส่ง หรือแจ้งข้อความต่างๆ ให้กับองค์กรของสายการบินทราบ เช่น ข้อร้องเรียนต่างๆ เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนรูปลักษณะการบริการของสายการบินให้ดีขึ้น และให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด เพราะส่วนใหญ่ ชื่อเสียงของสายการบิน เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด หากมีการร้องเรียนของลูกค้าเกิดขึ้น ทางสายการบินจะต้องรีบดำเนินการทันที เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ๆ สำหรับองค์กรสายการบินนั้นๆ

ตารางที่ 4.5 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจทางด้านสายการบิน

เหตุผลที่เลือก	ใช้เพื่อฝึกทักษะการฟัง					ใช้เพื่อเรียนรู้ความหมายของคำศัพท์					ใช้เพื่อฝึกการออกเสียง	ใช้เพื่อฝึกทักษะทางด้าน การอ่าน	ใช้เพื่อฝึกทักษะทางด้านการเขียน	
	English Book Audio	Netflix	Joox Music	Youtube	Podcast	Netflix	Joox Music	Twitter	Instagram	Facebook				Netflix
Apps														
ความถี่	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1

จากตารางที่ 4.5 แสดงถึง แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจทางด้านสายการบิน พบว่าพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางด้านสายการบิน มี 5 เหตุผล ที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ โดยพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ในสายงานทางด้านสายการบิน มีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อฝึกทักษะการฟัง และ เพื่อเรียนรู้ความหมายของคำศัพท์ ที่เท่าๆกัน อาจเป็นเพราะว่า พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานทางด้านธุรกิจสายการบิน มีความจำเป็นที่ จะต้องฟังการพูด การติดต่อ จากทางผู้โดยสารตลอดเวลา ทำให้ ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ที่เกี่ยวข้องกับการฟัง เป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องพัฒนา อีกทั้ง ทักษะเกี่ยวกับการเรียนรู้เรื่องความหมายของคำศัพท์ก็เป็นที่สำคัญเช่นกัน เพราะ ถ้าพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ ฟังในสิ่งที่ลูกค้าร้องขอแล้ว แต่ ผู้ฟัง ไม่สามารถเข้าใจว่า ผู้โดยสารได้พูดคุยอะไรออกมา ก็ไม่มีประโยชน์ ดังนั้น เหตุผลที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ทำทำงานอยู่ในสายงานธุรกิจทางด้านสายการบิน ต้องมีการพัฒนาทักษะ ทั้งทางด้าน การฟัง และรู้ความหมายของศัพท์ ควบคู่ไปด้วยกันด้วย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้โดยสารได้ นอกจากนี้ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ในสายงานทางด้านสายการบิน มีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ในการฝึกการออกเสียงของคำต่างๆ ซึ่งทั้ง แอปพลิเคชัน Netflix และ แอปพลิเคชัน Youtub เป็นตัวเลือก หลักๆ ที่คนส่วนใหญ่ใช้เพื่อพัฒนาทักษะของตนเอง เพราะทั้งแอปพลิเคชัน Netflix และ Youtube จะมีรายการและสาระข้อมูลต่างๆ เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นข้อดี ที่จะได้ใช้ในการฝึกทักษะ การออกเสียง สำเนียง ให้คล้ายกับคนต่างชาติ เวลาใช้จะทำให้ผู้ใช้ ไม่เกิดอาการเคอะเขิน แต่กลับมีความมั่นใจที่จะพูดได้

ตารางที่ 4.6 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจ
สายการขาย การจัดซื้อ(ซึ่งรวมการตลาด)

เหตุผล ที่เลือก	ใช้เพื่อการแปล						ใช้เพื่อหาความหมายของคำศัพท์								ใช้ เพื่อ ตรวจ จสอบ ไวยา กรณ์	ใช้ เพื่อ การ ติด ต่อ สื่อ สาร	ใช้เพื่อ ตรวจ สอบ คำศัพท์	ใช้ เพื่อ ฝึก การ ออก เสียง	
Apps	Google Translate	Longdo Dictionary	Papago	llovetranslate	Speak & Translate	Line Dictionary	Speak & Translate	Google Translate	Longdo Dictionary	Oxford Dictionary	Dict Box	Thai Fast Dict	Merriam Webter	Twitter	Grammarly	Line	Google Translate	Oxford Dictionary	Google Translate
ความถี่	8	4	1	1	1	1	1	8	4	3	1	1	1	1	1	1	8	3	8

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึง แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจทางด้านการขาย การจัดซื้อ(ในที่นี้ จะรวมถึงพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทำงานทางด้านสายงานการตลาดด้วย) พบว่าเหตุผลที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางด้านการขาย การจัดซื้อ(รวมการตลาด) มี 6 เหตุผล ที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยในการทำงานในทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ โดยพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ในสายงานด้านการขาย การจัดซื้อ มีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยในการหาความหมายของคำศัพท์ มากที่สุด โดยเหตุผลอาจจะมาจากการที่ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานทางด้านการขาย การจัดซื้อ จะมีการใช้คำศัพท์มากมาย เพื่อที่จะสื่อสารไปให้กับทางลูกค้า เช่น การนำเสนอสินค้าให้กับทางลูกค้า รับคำสั่งการสั่งซื้อจากลูกค้า แก้ไขปัญหาของลูกค้า ติดต่อประสานการส่งสินค้า ติดต่อเรื่องการชำระเงินของลูกค้า รับฟังข้อร้องเรียนสินค้าจากลูกค้า โดยจะใช้เป็นการเขียนจดหมาย หรือ อีเมล เพื่อช่วยทำเอกสารใบเสนอราคา ทำเอกสารใบแจ้งหนี้ เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งทางพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานธุรกิจทางด้านการขาย การจัดซื้อ รวมถึงการตลาด จำเป็นที่จะต้องใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ไม่ว่าจะ เป็นการ หาความหมายของคำศัพท์

หรือ การแปลข้อความที่ทางลูกค้าได้แจ้งกล่าวมา หรือ จะเป็นการเพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของการเขียนและคำศัพท์ก็ตาม ล้วนแล้วแต่ เป็นสิ่งที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานทางด้านนี้ จะต้องใช้ในการทำงานบ่อยๆ นอกจากนี้ เหตุผลจากตารางที่ 4.6 ที่ว่า แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจสายการขาย การจัดซื้อ(ซึ่งรวมการตลาด) จะพบว่า มีแนวโน้มที่สามารถใช้ได้ในทั้ง ทักษะที่เป็นทักษะทางการเขียน และทักษะทางการพูดเป็นหลัก อาจเป็นเพราะว่า พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ จำเป็นจะต้องติดต่อกับทางลูกค้าตลอดเวลา อาจจะเป็นโดยผ่านทาง การพูดคุยทางโทรศัพท์ หรือ พูดคุยทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line) และหลังจากนั้น เป็นการยืนยันการพูดคุยอีกครั้ง โดยการทำเอกสารส่งให้กับทางลูกค้า เช่น เอกสารใบเสนอราคา เอกสารใบยืนยันการสั่งซื้อ เอกสารใบแจ้งหนี้สินค้า เอกสารใบส่งสินค้า โดยทั้งหมดนี้ จะเป็นในรูปแบบของการเขียนเป็นเอกสาร แล้วส่งให้กับลูกค้า ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมล ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการตรวจสอบข้อความ คำศัพท์ ว่าเขียนถูกต้องหรือไม่ ก่อนที่จะส่งให้ลูกค้า เพราะ ถ้าไม่มีการตรวจสอบก่อน อาจจะทำให้เกิดปัญหา ในภายหลังได้

ตารางที่ 4.7 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจทางการซื้อ การขาย (รวมหมายถึงการตลาด)

เหตุผลที่เลือก	ใช้เพื่อฝึกทักษะการฟัง	ใช้เพื่อฝึกพูดสนทนา	ใช้เพื่อเรียนรู้ความหมายของคำศัพท์	ใช้เพื่อฝึกทักษะทางด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ
Apps	TED Talk	Netflix	Twitter	Learning English Grammar UKUS Edition
ความถี่	1	2	1	1

จากตารางที่ 4.7 แสดงถึง แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจทางการขาย การจัดซื้อ(รวมถึงการตลาด) พบว่าพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางการขาย การจัดซื้อ(รวมถึงการตลาด) มี 4 เหตุผล ที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ โดยพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ในสายงานทางการขาย การจัดซื้อ(รวมถึงการตลาด) มีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อฝึกทักษะการพูดสนทนา เหตุเพราะลักษณะของงานที่ทำนั้น โดยส่วนใหญ่จำเป็นที่จะต้องมีการนำเสนอสินค้า เกรงใจต่อรองสินค้า พูดคุยประชุมทางธุรกิจ กับทางลูกค้าบ่อยๆ ดังนั้น จึงจำเป็นจะต้องมีทักษะเกี่ยวกับการพูดที่ดี สำเนียงได้ ไม่มีการเคอะเขินแต่อย่างใด ซึ่ง แอปพลิเคชัน Netflix นั้นก็สามารถช่วยให้ผู้ที่เรียน สามารถฝึกฝนทักษะการพูด การฟัง ได้ รวมถึงน้ำเสียง และลักษณะของการพูดก็สามารถเป็นแบบอย่างได้เช่นกัน อีกทั้งยังเป็นการช่วยผ่อนคลายเหนื่อยล้าจากการทำงานอีกทางหนึ่งด้วย

ตารางที่ 4.8 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจทางด้าน ลอจิสติกส์

เหตุผลที่เลือก	ใช้เพื่อค้นหาข้อมูล	ใช้เพื่อการแปล			ใช้เพื่อหาความหมายของคำศัพท์	
		Google Translate	Voicetra	Line Translator	Longdo Dict	Google Translate
Apps	Google	Google Translate	Voicetra	Line Translator	Longdo Dict	Google Translate
ความถี่	6	17	1	1	2	11

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นถึง แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจทางด้านลอจิสติกส์ พบว่าเหตุผลที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางด้านลอจิสติกส์ มี 3 เหตุผล ที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยในการทำงานในทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ โดยพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ในสายงานทางด้านลอจิสติกส์ มีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยในเรื่องของการแปล มากที่สุด โดยเหตุผลอาจจะมาจากการที่ สายงานทางด้านนี้ จำเป็นจะต้องรู้รายละเอียดของประเภทสินค้า ลักษณะของสินค้าที่ขนส่ง ลำเลียงต่างๆ รวมถึงความหมายของคำศัพท์ต่างๆ โดยเฉพาะ พวกคำศัพท์เฉพาะ เช่น พวกคำศัพท์ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของสินค้า ประเภทของสินค้า เพื่ออธิบายรายละเอียดของประเภทของสินค้า และข้อกำหนดในการส่งของสินค้า ให้ลูกค้าเข้าใจได้ ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ จะต้องเข้าใจรายละเอียดของสินค้า คำศัพท์ของประเภทสินค้าต่างๆ เพื่อที่จะสามารถจัดหมวดหมู่ของสินค้า ให้เข้ากับหมวดหมู่ของภาษีนำเข้าให้ตรงกับหมวดหมู่ของหน่วยงานราชการได้ เช่น กรมศุลกากร เป็นต้น นอกจากนี้ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานธุรกิจทางด้านลอจิสติกส์ มีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ คือ การใช้ แอปพลิเคชัน Google เพราะจำเป็นต้องรู้กฎหมายการนำสินค้าเข้า-ออกของแต่ละประเทศ ซึ่งกฎหมายนี้ แต่ละประเทศจะมีข้อกำหนดที่แตกต่างกันไป

ตารางที่ 4.9 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจทางด้านลอจิสติกส์

เหตุผลที่เลือก	ใช้เพื่อเรียนรู้ความหมายของคำศัพท์		ใช้เพื่อฝึกทักษะทางด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ
Apps	Wordlink	Memrise	Johnny Grammar's Word Challenge
ความถี่	1	1	1

จากตารางที่ 4.9 แสดงถึง แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจทางด้านลอจิสติกส์ พบว่าพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางด้านลอจิสติกส์ มี 2 เหตุผล ที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ โดยพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ในสายงานทางด้านลอจิสติกส์ มีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อฝึกทักษะเพื่อเรียนรู้ความหมายของคำศัพท์ รวมถึงเพื่อใช้ฝึกทักษะทางด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ เหตุเพราะลักษณะของงานที่ทำนั้นส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้ทักษะในการเข้าใจในความหมายของคำศัพท์ต่างๆ เพื่อตีความ หรือลักษณะของประเภทของสินค้าที่นำเข้า-ส่งออก สำหรับการเสียภาษีศุลกากร นอกจากนี้ยังมีแอปพลิเคชันที่ใช้บนโทรศัพท์มือถือ ที่ใช้สำหรับพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ จะเป็นแอปพลิเคชันที่ใช้พัฒนาทักษะทางการเขียน เพราะพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานเกี่ยวกับธุรกิจทางด้านลอจิสติกส์ ส่วนใหญ่จะติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทั้งชาวต่างชาติ และชาวไทยที่ทำงานในองค์กรระหว่างประเทศ ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล ทำให้พนักงานจำเป็นต้องมีทักษะทางด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ด้วยเพราะถ้าการส่งสาร ที่ส่งออกไป บางครั้งไม่ถูกหลักไวยากรณ์ อาจจะทำให้ผู้รับสาร สามารถเข้าใจผิดได้ ดังนั้น พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานด้าน ลอจิสติกส์ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะทั้งทางด้าน ความหมายของคำศัพท์รวมถึง ทักษะทางด้านไวยากรณ์ทางภาษาอังกฤษด้วย

ตารางที่ 4.10 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจทางด้าน การดูแลบริการลูกค้า (Customer Service)

เหตุผล ที่เลือก	ใช้เพื่อการแปล					ใช้เพื่อหาความหมายของคำศัพท์		
	Google Translate	Thai Dict	Oxford Dictionary	Line Translator	ITranslate	Google Translate	Thai Fast Dict	ITranslate
ความถี่	12	1	1	2	1	9	1	1

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นถึง แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในธุรกิจทางการดูแลบริการลูกค้า (Customer Service) พบว่าเหตุผลที่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางการดูแลบริการลูกค้า (Customer Service) มี 2 เหตุผล ที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยในการทำงานในทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ โดยพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ ในสายงานทางการดูแลบริการลูกค้า (Customer Service) มีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยเพื่อการแปล มากที่สุด เหตุผลอาจจะเป็นเพราะการทำงานในธุรกิจสายงานนี้จำเป็นต้องแปลความหมายหรือตีความของข้อความ หรือการสื่อสารที่ลูกค้า สื่อออกมาว่าลูกค้าต้องการอะไร ตัวอย่างเช่น การร้องขอความช่วยเหลือต่างๆ จากลูกค้า การร้องเรียนของลูกค้าที่แตกต่างกันในเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม สำเนียงที่แตกต่างกันออกไป หรือความหมายของคำศัพท์ต่างๆ ที่ลูกค้า

สื่อสารออกมา ดังนั้นพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายธุรกิจทางการดูแลบริการลูกค้า จึงเหมาะที่จะใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการแปล และช่วยในการหาความหมายของคำศัพท์ต่างๆ

ตารางที่ 4.11 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจทางการดูแลบริการลูกค้า (Customer Service)

เหตุผล ที่เลือก	ใช้เพื่อฝึกทักษะ การฟัง			ใช้เพื่อฝึกพูด สนทนา			ใช้เพื่อเรียนรู้ความหมายของคำศัพท์						ใช้เพื่อฝึกทักษะทางด้าน ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ				ใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้	
																Culture	Fact and Information	
Apps	British Council	Speak English	TED Talk	English Hello-Hello	Speak English	EchoEnglish	Johnny Grammar's Word Challenge	British Council	Duolingo	FluentU	Memrise	Phrasal Stein	British Council	Memrise	Learn English Grammar	English Hello-Hello	FluentU	EchoEnglish
ความถี่	3	2	1	1	2	1	3	3	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1

จากตารางที่ 4.11 แสดงถึง แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในธุรกิจทางการดูแลบริการลูกค้า (Customer Service) พบว่าพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในสายงานทางการดูแลบริการลูกค้า (Customer Service) มี 5 เหตุผล ที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ โดยพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ในสายงานทางการดูแลบริการลูกค้า (Customer Service) มีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อฝึกทักษะเพื่อเรียนรู้ความหมายของคำศัพท์ เพราะการจะดูแลบริการให้กับลูกค้า พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานทางด้านธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลบริการลูกค้า จำต้องรู้จักความหมายของคำศัพท์ต่างๆ รู้ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหา โดยที่จะต้องเข้าใจถึงความหมายของคำศัพท์นั้นๆ ที่ลูกค้าร้องขอมาด้วย รองลงมาคือการพัฒนาฝึกทักษะทางด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ เพราะถ้าผู้ให้บริการ ไม่มีความชำนาญทางด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ อาจทำให้การสื่อสารเข้าใจไม่ตรงกันได้ โดยเฉพาะ การสื่อสารที่ต้องใช้ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล ดังนั้น แอปพลิเคชันที่ใช้บนโทรศัพท์มือถือที่สามารถช่วยพัฒนาฝึกทักษะสำหรับคนที่ทำงานในสายงานการให้บริการดูแลลูกค้าจะต้องมีการฝึกฝนทั้งทางด้านความหมายของคำศัพท์ รวมถึง ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ เพื่อให้การสื่อสารนั้นถูกต้อง ตรงกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ทักษะทางการฟัง และการพูดก็เป็นสิ่งที่ พนักงาน ควรจะฝึกพัฒนาด้วยเช่นกัน เหตุเพราะ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ จำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการดูแลลูกค้า ทักษะการฟัง และการพูด ก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ หรือไม่พอใจด้วย เพราะถ้าพนักงานฟังไม่เข้าใจ แล้วพูดผิดออกไป หรือฟังไม่เข้าใจ แล้วบริการไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ก็อาจจะส่งผลต่อการประเมินที่เกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ก็เป็นไปได้

เป็นที่น่าสังเกตว่า พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในธุรกิจการดูแลบริการลูกค้า (Customer Service) ให้เหตุผลเกี่ยวกับการเลือกใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ จะแปลกกว่ากลุ่มอื่นๆ ที่ว่า แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสามารถนำมาฝึกพัฒนาทักษะทางการเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งกลุ่มสายงานธุรกิจด้านอื่นๆ ไม่ได้ให้เหตุผลทางด้านนี้ โดยที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในธุรกิจทางการดูแลบริการลูกค้า ให้เหตุผลว่า ใช้แอปพลิเคชัน เพื่อช่วยพัฒนาทักษะทางด้านเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่างๆ เช่น เรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าแต่ละประเทศวัฒนธรรมแตกต่างกัน ภาษาก็พูดต่างกัน การดำรงชีวิต (Life style) ที่ต่างกัน ธรรมเนียมมารยาท การปฏิบัติ (Etiquette) ก็ต่างกัน เมื่อพนักงานให้บริการลูกค้าที่มาจากต่างประเทศ ต่างวัฒนธรรมกัน จึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะทางด้านวัฒนธรรมธรรมเนียมการปฏิบัติ ของแต่ละชนชาติด้วย อีกเหตุผลหนึ่ง ก็คือ ใช้เรียนรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆไปของคนแต่ละเชื้อชาติในประเทศที่แตกต่างกันออกไป การเข้าใจในวัฒนธรรมของคนหลากหลายเชื้อชาติ ธุรกิจและการท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ เป็นต้น ทำให้ผู้ที่ฝึกฝนพัฒนาการเรียนรู้ เข้าใจในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโลกนี้ ในแต่ละประเทศได้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 5

อภิปรายผล

การศึกษา เรื่องแอปพลิเคชันที่ส่งเสริมศักยภาพทางภาษาอังกฤษสำหรับองค์กรธุรกิจ คือ การศึกษาเพื่อที่จะให้ทราบว่า แอปพลิเคชันของโทรศัพท์มือถือ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ที่สามารถนำมาใช้บ่อยๆ เพื่อช่วยในการทำงานในองค์กรธุรกิจ ที่แตกต่างกัน และยังศึกษาเกี่ยวกับแอปพลิเคชันอะไรของโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถนำมาพัฒนาเพิ่มพูนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ให้กับผู้เรียน

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลและการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้แก่ การเก็บข้อมูลโดยทำการเก็บจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานอยู่ในองค์กรธุรกิจต่างๆ โดยกลุ่มประชากรที่ทางคณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลคือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานอยู่ในองค์กรธุรกิจต่างๆ จำนวน 73 คน โดยประกอบอาชีพที่หลากหลาย ในองค์กรธุรกิจต่างๆ ในสายงานธุรกิจ 5 สายงาน เช่น ธุรกิจการโรงแรม ธุรกิจจลลจิสติกส์ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจการขาย-การซื้อ(รวมถึงการตลาด) ธุรกิจการดูแลบริการลูกค้า เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับ แบบสอบถามการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือกับการทำงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ซึ่งในแบบสอบถามจะแบ่งข้อมูลออกเป็น สองส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง จะเป็น ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ส่วนที่สอง จะเป็น ข้อมูลเกี่ยวกับ การใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ พร้อมให้ผู้ตอบแบบสอบถามแจ้งถึงเหตุผลของการใช้แอปพลิเคชัน ซึ่งทางคณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และ ค่าร้อยละ (percentage)

5.1 สรุปผลการศึกษา

ตั้งแต่อดีตการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยส่วนใหญ่จะติดต่อสื่อสารผ่านทางด้านภาษา และภาษาที่ใช้กันอย่างแพร่หลายตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน ก็คือ ภาษาอังกฤษ และในยุคศตวรรษที่ 21 นี้ เป็นยุคที่เน้นการติดต่อสื่อสารรวมถึงเน้นความทันสมัยเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการขับเคลื่อนประเทศไทย เพื่อมุ่งสู่ Thailand 4.0 โดยเน้นนวัตกรรม การเรียนรู้ และภาษามาประยุกต์กับการเรียนการสอนต่างๆเข้าด้วยกัน เพื่อเสริมสร้างประชากรให้มีประสิทธิภาพและนำมาพัฒนาประเทศ (พินิจ มีทอง: 2562)

เทคโนโลยี นวัตกรรมที่เข้ามามีบทบาทสำคัญกับการเรียนการสอน การพัฒนาฝึกฝนทักษะของผู้เรียน ในศตวรรษที่ 21 และยุคการศึกษา Thailand 4.0 นี้ ก็คือ การใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ในการเรียน การสอน และฝึกฝนพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ โดยก่อนหน้าที่จะมีการเรียน การสอน การฝึกฝนพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษโดยใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ นั้น ได้มีการใช้ศึกษา และใช้ คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการเรียน การสอนของผู้เรียน เช่นการใช้เพื่อช่วยสอนการออกเสียงภาษาอังกฤษ ซึ่ง การออกเสียงภาษาอังกฤษจะเป็นปัญหาสำหรับคนไทยที่เรียนภาษาอังกฤษ (สุชาติา โพธิสมภวงษ์: 2545) แต่เนื่องจากการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการเรียนการสอน นั้นมีความยุ่งยากในการใช้งาน ไม่สะดวกต่อผู้เรียน จึงได้มีการพัฒนาอุปกรณ์การใช้งาน เพื่อให้สะดวกต่อการเรียน การสอน ดังนั้น จึงได้มีการนำ เครื่องมือที่ใช้ในการเรียน การสอน แบบเคลื่อนที่มาช่วยในการเรียน การสอนแทน ซึ่งเรียกว่า MALL หรือ M-learning เพื่อผู้เรียนสามารถที่จะเรียนรู้ได้ทุกที่ ไม่ลำบากที่จะต้องขนย้ายอุปกรณ์ไปในที่ต่างๆ และการเรียนรู้โดยใช้การเรียน การสอน แบบ M-learning นี้ เป็นกระตุนศักยภาพในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนมากยิ่งขึ้น (Kallaya, Prasong, and Kittima: 2009) หลังจากนั้นเริ่มมีการเรียน การสอน การฝึกพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ โดยที่ใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ มาช่วยมากขึ้น เช่น ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ มีการใช้แอปพลิเคชันฝึกพูดภาษาอังกฤษ (Qooco Kids English) สำหรับเด็ก ผลลัพธ์หลังจากที่ผู้เรียน ได้เรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชัน พบว่า ผู้เรียนมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับทักษะทางการพูดภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น (Bittter and Meylani: 2016)

ถึงแม้ว่าจะมีแอปพลิเคชันที่ใช้บนโทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ในการเรียน การสอน การฝึกพัฒนาการพักผ่อนหย่อนคลาย หรือ ใช้เพื่อการทำงาน ที่ต้องใช้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษสำหรับ นักเรียน นักศึกษา คนทำงาน หรือพนักงานต่างๆในองค์กรธุรกิจ ซึ่งในปัจจุบันนี้ มีอยู่มากมายไม่ว่าจาก Apple Store หรือ Google Play Store ก็ตาม ดังนั้นจากการศึกษาของคณะผู้วิจัยในครั้งนี้ พบว่า พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ในสายงานทางด้านธุรกิจต่างๆ ต่างใช้แอปพลิเคชันที่ใช้บ่อยๆบนโทรศัพท์มือถือเพื่อช่วยในการทำงานทางด้านภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะแอปพลิเคชันที่ใช้เพื่อการแปล ที่มีการใช้มากที่สุด และบ่อยที่สุด ดังนั้นสามารถมองได้ว่า ทักษะทางการแปล ไม่ว่าจะเป็นการประโยค การแปลข้อความ หรือการแปลความหมายของคำศัพท์ต่างๆ ล้วนเป็นทักษะที่จำเป็นมากที่สุด เพราะเห็นได้จากการที่พนักงานในสายงานธุรกิจต่างๆ จะใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับการแปลมากที่สุด แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น การแปลความหมายของประโยค ข้อความ หรือคำศัพท์ต่างๆ โดยการใช้แอปพลิเคชัน ช่วยนั้น อาจจะไม่ตรงตามสถานการณ์ หรือ บริบทในแต่ละที่ เพราะ คำ หนึ่งคำ อาจมีความหมายได้ หลายอย่าง ดังนั้นผู้เรียน หรือผู้ใช้แอปพลิเคชัน สำหรับการแปลความหมาย ควรใช้ให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ แต่ละบริบทด้วย

นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่า แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ ในสายงานธุรกิจด้านต่างๆ นั้น พบว่า แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่เกี่ยวกับการใช้เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ เป็นสิ่งที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ใน

สายงานธุรกิจต่างๆ ต้องการที่ใช้เพื่อฝึกพัฒนาทักษะของตนเองมากที่สุด ซึ่งเป็นการสอดคล้องกันกับ แอปพลิเคชันที่ใช้บ่อยๆสำหรับการทำงานทางด้านภาษาอังกฤษในสายงานธุรกิจต่างๆ รองลงมาก็คือ แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่เกี่ยวกับการใช้เพื่อฝึกตนเองทางด้านทักษะการฟัง เพราะปัจจุบัน ประเทศไทยได้สนับสนุนการลงทุน ส่งเสริมให้ชาวต่างประเทศมาเที่ยวที่ประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น โดยรายได้หลักๆของประเทศ ในปัจจุบัน คือการท่องเที่ยว ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุ ที่องค์กรธุรกิจต่างๆ มีการตื่นตัวทางด้านพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย จึงทำให้พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ในสายงานทางด้าน ธุรกิจต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็น ธุรกิจการโรงแรม ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจการดูแลบริการลูกค้า ธุรกิจ ลอจิสติกส์ หรือธุรกิจการขาย-การซื้อ (รวมถึงการตลาด) ก็ตาม มีการกระตือรือร้นที่จะฝึกทักษะ ทางด้านการฟังเพิ่มเติม เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีมากยิ่งขึ้น โดยผลจากการศึกษา มาทั้งหมดนี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียน การสอน การพัฒนาฝึกทักษะทางด้าน ภาษาอังกฤษ เพื่อให้สอดคล้องกับองค์กรธุรกิจต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

5.2 ข้อเสนอแนะ

หลังจากทางคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แอปพลิเคชันที่ส่งเสริมศักยภาพทาง ภาษาอังกฤษสำหรับองค์กรธุรกิจ แล้ว ทางคณะผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน บนโทรศัพท์มือถือที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. ผู้สอน ควรจะมีการชี้แจง แนะนำให้ผู้เรียน แยกแยะว่า แอปพลิเคชันที่ใช้ทางด้าน ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการแปลนี้ ควรจะใช้เมื่อไหร่ ในบริบทใด หรือ ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ด้าน ใด เพราะบางครั้ง คำศัพท์ หนึ่งคำ สามารถมีความหมายที่หลากหลาย และอยู่ในบริบทที่ต่างกัน สถานการณ์ที่ต่างกันในการใช้ ก็ต้องเลือกว่า ควรจะใช้ ความหมายแบบใด ในบริบทที่ใช้อยู่
2. ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับการศึกษาใน ศตวรรษที่ 21 โดยมีการนำแอปพลิเคชัน เข้าร่วมช่วยในการเรียน การสอน
3. ผู้สอน หรือหน่วยงานที่ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการสอน ควรจะมีการแนะนำแอปพลิเคชัน ใหม่ๆ บนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ให้ กับผู้เรียน มีประสิทธิภาพให้มากขึ้น
4. ควรจะอบรม ครู อาจารย์ ผู้สอน หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียน การสอน ให้ รู้เท่าทัน เทคโนโลยีใหม่ๆที่เกี่ยวกับ ทักษะต่างๆ ทางด้านภาษาอังกฤษ เพื่อให้รู้เท่าทันประเทศต่างๆ และทัน กระแสโลกได้

บรรณานุกรม

ข่าวสั้น กงาน รัฐ ม น ต รั 461/2559
รมช.ศธ.ปาฐกถาเรื่อง Education Reform & Entrance 4.0 นพ.ธีระเกียรติ เจริญเศรษฐ
ศิลป์. แหล่งที่มา <http://www.moe.go.th/websm/2016/nov/461.html>

จันทร์เสม, et al. "ทักษะในศตวรรษที่ 21 กับการจัดการศึกษาภาษาต่างประเทศ: จากนโยบายถึงผู้
สอน." บรรณศาสตร์ มศว 9.2(2017): 114-123.

ทำไมคะแนนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยจึงย่ำแย่มาติดกัน 8 ปีแล้ว. แหล่งที่มา
<https://www.bbc.com/thai/thailand-46093794>

พินิจ มีคำทอง. "กุ้แก้อปพลิเคชั่น: นวัตกรรมทางการศึกษาสำหรับครูยุคศตวรรษที่ 21." วารสาร
วิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 8.3 (2019): 72-80.

พิมพ์เขียว Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน, 2559.
แหล่งที่มา <https://www.nstda.or.th/th/nstda-doc-archives/thailand-40/11625-blueprint-thailand-4>

โพธิ์นอก, จินดารัตน์. ทักษะแห่งศตวรรษที่ ๒๑. สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2014). แหล่งที่มา
<http://www.royin.go.th/?knowledges=%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%B0%E0%B9%81%E0%B8%AB%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%A8%E0%B8%95%E0%B8%A7%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88-%E0%B9%92%E0%B9%91>

ภาณุวัฒน์ วรพิทย์เบญจา, จำรัส กลิ่นหนู, และ ณรงค์ศักดิ์ ศรีสม. "6. การพัฒนาแอปพลิเคชัน การ
จัดการเรียน การสอน ในห้องเรียนเสมือนจริงบนอุปกรณ์เคลื่อนที่." Industry Technology
Lampang Rajabhat University 8.2 (2015): 58-67.

โรหิตเสถียร, บัลลังก์(Rohitasthira, B.). (2559). นโยบายการดำเนินงานอุดมศึกษา. แหล่งที่มา
<http://www.moe.go.th/websm/2016/sep/385.html>
สมาน อัครภูมิ. "การศึกษาไทย 4.0: แนวคิดและทิศทางใหม่ในการจัดการศึกษาไทย." Journal of
Ratchathani Innovative Social Sciences 1.1 (2017): 1-11.

สุชาดา โพธิสมภาพวงษ์. "การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเพื่อประกอบการสอนเสียง

ภาษาอังกฤษที่เป็นปัญหา สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของโรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย จังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษใน ฐานะภาษาต่างประเทศ ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2545.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). เส้นทางสู่อุดมศึกษา 4.0 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี กั บการอุดมศึกษาไทย. อนุสารอุดมศึกษา. 43(465): 16-19.

Bitter, Gary Glen, and Rusen Meylani. "The Effect of an m-Learning English Speaking Software App on Students in the Chiang Rai Municipality Schools 6 and 7 in Thailand." *International Journal of Innovation Education and Research* 4.11 (2016): 82-100.

Bualuang, Chulawan, Sirirat Sinprajakphol, and Kridsanaphon Chanphrom. "ค ว า ม ก้าวหน้าทางการเรียนคำศัพท์ภาษาอังกฤษและความคงทนในการจำคำศัพท์โดยใช้สื่อการสอน คอมพิวเตอร์ ช่วยสอนภาษา (Enhancing English Vocabulary Learning and Ability of Retention through the Use of CALL)." *วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ* 1 (2012): 92-103.

Bunchutrakun C., Aeka A., & Lieungnapar A., The Development of learning management of business English students to achieve the needs of entrepreneur in various careers, *Conference Proceedings The 4th International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Science and Arts (SGEM), Vienna, (2017), 307-314.*

Cavus, Nadire. "Development of an intellegent mobile application for teaching English pronunciation." *Procedia Computer Science* 102 (2016): 365-369.

Crystal, David. *English as a global language.* Cambridge university press, 2012.

Fandiño Parra, Yamith. "21st century skills and the English foreign language classroom: A call for more awareness in Colombia." *Gist Education and Learning Research Journal* 7 (2013): 190-208.

Gangaiamaran, Ramya, and Madhumathi Pasupathi. "Review on use of mobile apps for language learning." *International Journal of Applied Engineering Research* 12.2.1 (2017): 11242-11251.

Gnedkova, Olga, Nataliya Osipova, and Denis Ushakov. "Mobile Learning Technologies for Learning English." (2016).

Graddol, David. "Global English, global culture?." *Redesigning english*. Routledge, 1997. 193-246.

Harkins, Arthur M. "Leapfrog principles and practices: Core components of education 3.0 and 4.0." *Futures Research Quarterly* 24.1 (2008): 19-31.

He, Junjie, et al. "Mobile-based AR application helps to promote EFL children's vocabulary study." 2014 IEEE 14th International Conference on Advanced Learning Technologies. IEEE, 2014.

Jarvis, H., & Achilleos, M., From Computer Assisted Language Learning (CALL) to Mobile Assisted LanguageUse (MALU). *Tesl-ej*, (2013), 16(4), n4.

Kallaya, Jairak, Praneetpolgrang Prasong, and Mekhabunchakij Kittima. "An acceptance of mobile learning for higher education students in Thailand." (2009).

Lee, Cynthia, Alexander Seeshing Yeung, and Tiffany Ip. "Use of computer technology for English language learning: do learning styles, gender, and age matter?." *Computer Assisted Language Learning* 29.5 (2016): 1035-1051.

Matsukawa, R. and Tachibana, Y. (1996) Junior high school students' motivation towards English learning: A cross-national comparison between Japan and China. *ARELE: Annual Review of English Language Education in Japan* 7, 49-58.

Musa, Faridah, et al. "Project-based learning (PjBL): Inculcating soft skills in 21st century workplace." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 59 (2012): 565-573.

The MOTILL project – Mobile Technologies in LifeLong Learning. Retrieved May 31, 2019, from <http://www.motill.eu/>

Trilling, Bernie, and Charles Fadel. *21st Century Skills.: Learning for Life in Our Times*. John Wiley & Sons, 2009.

Yaibuates, Mayuret. Effectiveness of computer-assisted language learning for enhancing English listening and speaking skills of Mathayom Suksa 4 Students at Samakkhiwitthayakhom School, Chiang Rai: ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ช่วยการเรียนรู้ การสอนภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการฟัง-พูด ภาษาอังกฤษของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม จังหวัดเชียงราย. Diss. Chiang Mai: Graduate School, Chiang Mai University, 2011, 2011.

ภาคผนวก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม การใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือกับการทำงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือเพื่อช่วยในการทำงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงหลักสูตรของสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ทางสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้

=====

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ (ปี) โปรดระบุ _____

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. ลักษณะงาน

การโรงแรม

การท่องเที่ยว

ธุรกิจการบิน

การตลาด/ การขาย/ การจัดซื้อ

โลจิสติกส์

การดูแลลูกค้า

อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. ตำแหน่งงาน (โปรดระบุ)
6. ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งดังกล่าว (ปี)
7. โปรดระบุขอบข่ายงานที่ท่านรับผิดชอบที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ (เช่นการนำเสนอสินค้า การติดต่อลูกค้า การประชุม การเขียนจดหมาย)
.....
.....

ส่วนที่ 2 การใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยในการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ

โปรดระบุชื่อของแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ 3 ชื่อ ที่ท่านใช้เพื่อช่วยในการทำงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ เช่น การแปลภาษา การหาคำศัพท์ การออกเสียง การตรวจสอบหลักไวยากรณ์ การเขียนจดหมายต่าง ๆ

แอปพลิเคชันที่ 1

- 1.1 ชื่อแอปพลิเคชัน:
- 1.2 ใช้เพื่อ:
- 1.3 เหตุผลที่เลือกใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว:
.....

แอปพลิเคชันที่ 2

- 2.1 ชื่อแอปพลิเคชัน:
- 2.2 ใช้เพื่อ:
- 2.3 เหตุผลที่เลือกใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว:
.....

แอปพลิเคชันที่ 3

3.1 ชื่อแอปพลิเคชัน:

3.2 ใช้เพื่อ:

3.3 เหตุผลที่เลือกใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว:

.....

ประวัติผู้วิจัย

นักวิจัยร่วมที่ 1

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวปัทมา อัคราธนกุล Ms.Pathitta Akkarathanakul

ประวัติการศึกษา

ศศบ. ภาษาจีนธุรกิจ 2545 มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ศศม. ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจและอุตสาหกรรม

2549 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์

สถานที่ติดต่อ (ที่ทำงาน)

สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเลขที่ 1 ถ.อุ่มทองนอก แขวงวชิระ

เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10700 โทรศัพท์ : 02 160 1293

งานวิจัย

2561. Students' perceptions towards the improvement of English skills through researching target needs analysis. (วิจัยร่วม)

นักวิจัยร่วมที่ 2

ชื่อ - นามสกุล

นางอังคณา เหลืองนภา Ms. Angvarrah Lieungnapar

ประวัติการศึกษา

ปร.ด. ภาษาศาสตร์ประยุกต์ 2561 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ศศ.ม. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

2549 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศศ.บ. ภาษาอังกฤษ

2543 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์

สถานที่ติดต่อ (ที่ทำงาน)

สาขาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเลขที่ 1 ถ.อุทองนอก แขวงวชิระ

เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10700 โทรศัพท์ : 02 160 1293

งานวิจัย

Lieungnapar, A. and Watson Todd, R., 2011, “Factors Influencing Comprehension of Comic Strip”, Proceedings of the International Conference on Humour in ASEAN, Chulalongkorn University.

Lieungnapar, A. and Watson Todd, R., 2011, “Top-Down versus Bottom-Up Approaches toward Move Analysis in ESP”, Proceedings of the International Conference on Doing Research in Applied Linguistics (DRAL 2011), King Mongkut’s University of Technology Thonburi, Thailand, pp. 1-10.

Lieungnapar, A., Watson Todd, R., and Trakulkasemsuk, W., 2017, “Genre Induction from a Linguistic Approach”, Indonesian Journal of Applied Linguistics, Vol.6, No.2, pp. 319-329.

Lieungnapar, A., Watson Todd, R., and Trakulkasemsuk, W., 2012, “Linguistic and

discourse variation in the genre of popular science”, Proceedings of the 4th International Conference on Language and Communication: Current Issues and Future Directions in Media, Communication and Language (ICLC 2012), National Institute of Development Administration, Thailand, pp. 177-185.

Lieungnapar, A., and Pojanapunya, P., 2017, “The Quality of Choices Determines the Quantity Of KEY Words”, Proceedings of the Doing Research in Applied Linguistics 3 / 19th English in South- East Asia Conference 2017 (DRAL 3/19th ESEA), KMUTT Knowledge Exchange for Innovation Center (KX), Thailand, pp. 115-124.

นักวิจัยร่วมที่ 3

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวจินต์จิรา บุญชูตระกูล Ms. Chinchira Bunchutrakun

ประวัติการศึกษา

อบ. ภาษาอังกฤษ 2544 มหาวิทยาลัยศิลปากร

ศคม. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ
2551 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์

สถานที่ติดต่อ (ที่ทำงาน) สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเลขที่ 1 ถ.อุ่มทองนอก แขวงวชิระ
เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10700 โทรศัพท์ : 02 160 1293

ผลงานวิจัย

2551 An Investigation of Problem-Solution Strategies in Translation of Fiction from

English into Thai

2553. วิถีชีวิตชุมชนในพื้นที่เขตดุสิต “กรุงเทพมหานครได้ร่มบรมโพธิสมภาร”: กรณีศึกษาชุมชน
เขี้ยวไขกาะ. (วิจัยร่วม)

2553. วิถีชีวิตชุมชนในพื้นที่เขตดุสิต “กรุงเทพมหานครได้ร่มบรมโพธิสมภาร”: กรณีศึกษาชุมชน
วัดสวัสดีวารีสีมาราม. (วิจัยร่วม)

2559. การศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้คลังข้อมูลภาษา.
(วิจัยร่วม)

นักวิจัยร่วมที่ 4

ชื่อ - นามสกุล

นายอนันตชัย เอกะ Mr. Anantachai Aeka

ประวัติการศึกษา

กศบ. ภาษาอังกฤษธุรกิจ 2528 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

M.A. in Ed. English 1995 Western Carolina University, U.S.A

ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้อำนวยการสำนักศิลปวัฒนธรรม

สถานที่ติดต่อ (ที่ทำงาน) สำนักศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเลขที่ 1 ถ.อุทัยนอก แขวงวิริยะ
เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10700 โทรศัพท์ : 02 160 1293

ก. ผลงานทางวิชาการ

ตำรา

2539. English for Front Office. กรุงเทพฯ: กรมการศึกษานอกโรงเรียน.

2540. English for Specific Purposes (Unit 13). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

2541. Circulating Letters. กรุงเทพฯ: กรมการศึกษานอกโรงเรียน.

2545. Business English (Unit 2, 6, 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

2551. English for Communication and Information Retrieval (Unit 2, 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ผลงานวิจัย

2545. ข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (วิจัยร่วม)

2549. ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 3 ภาคสมทบ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

2551. การวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ รายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการภาคพื้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

2559. การศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้คลังข้อมูลภาษา. (วิจัยร่วม)

นักวิจัยร่วมที่ 5

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวนภาศรี สุวรรณโชติ Ms. Napasri Suwanajote

ประวัติการศึกษา

วท.บ. (เทคโนโลยี) 2543 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

M.A. (English Education) 2004 Hanyang University, South Korea

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์

สถานที่ติดต่อ (ที่ทำงาน)

สาขาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเลขที่ 1 ถ.อุ่มทองนอก แขวงวชิระ

เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10700 โทรศัพท์ : 02 160 1293

ผลงานวิจัย

Suwanajote, Napsri, et al. "The Proper Development of Production Management

Technology of OTOP Group Based on Local Wisdom." Proceedings of

International Academic Conferences. No. 2604503. International Institute of

Social and Economic Sciences, 2015.2553.

Suwanajote, Napsri, and Witthaya Mekhum. "The model of learning center on OTOP

production process based on Sufficiency Economic Philosophy for

sustainable life quality."