

ชื่อเรื่อง	ปัญหาและความต้องการภาษาอังกฤษสำหรับพนักงาน บริษัทไบรท์ ฟิวเจอร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส		
ผู้วิจัย	กุลวดี โยธรัมย์		
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเทียบ ละเอียดทอง	ที่ปรึกษาหลัก	
	ดร. สุรัชย์ ปิยานุกูล	ที่ปรึกษาร่วม	
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	ภาษาอังกฤษ
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2559

#### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ เพื่อการศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทไบรท์ ฟิวเจอร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส คำถามการวิจัยในครั้งนี้

1) ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทไบรท์ ฟิวเจอร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส 2) ขอบเขตความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานบริษัทไบรท์ ฟิวเจอร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและบทสัมภาษณ์ ประชากรคือ พนักงานบริษัทไบรท์ ฟิวเจอร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำนวน 40 คน จากแผนกผู้ประสานงานและผู้ช่วยครู การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้มาจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลการสัมภาษณ์จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ในภาพรวม ปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่า ทักษะสองด้านในภาษาอังกฤษคือ การฟังและการพูดมีความสำคัญมาก นั้นหมายถึงมีปัญหามากต่อการทำงานของพนักงานบริษัทไบรท์ ฟิวเจอร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส สถานการณ์ที่แสดงว่ามีปัญหาทางด้านการพูดเรียงจากมากไปหาน้อย คือ เมื่อพูดกับครูชาวต่างชาติและนักเรียน รองลงมา คือ สนทนากับครูชาวต่างชาติและเพื่อนร่วมงานและสุดท้าย คือ สนทนากับผู้พูดและผู้เข้าร่วมในระหว่างประชุม สถานการณ์ที่แสดงว่ามีปัญหาทางด้านการฟังเรียงจากมากไปหาน้อยคือ เมื่อฟังครูต่างชาติ สนทนาแบบตัวต่อตัว รองลงมาคือฟังครูชาวต่างชาติทางโทรศัพท์และสุดท้าย คือ ฟังการร้องขอและคำทักจากครูชาวต่างชาติ

2. ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทโบรท์ ฟิวเจอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เทรนนิง แอนด์ เซอร์วิส แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนมากต้องการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ และต้องการเข้าร่วมการอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษถ้าบริษัทจัดให้มีการอบรมขึ้น

ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษ อีกทั้งยังเกิดประโยชน์สำหรับการวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

<b>TITLE</b>	Problems and Needs in Using English Language of Staff at Bright Future International Training and Service		
<b>AUTHOR</b>	Kunlavadee Yoyram		
<b>THESIS ASVISORS</b>	Assistant Professor Dr. Suthiap La-ongthong	Major Advisor	
	Dr. Surachai Piyanukool	Co-advisor	
<b>DEGREE</b>	Master of Arts	<b>MAJOR</b>	English
<b>SCHOOL</b>	Buriram Rajabhat University	<b>YEAR</b>	2016

### **ABSTRACT**

This study aimed to identify the problems and needs in using English language of staff at Bright Future International Training and Services (BFITS). The study is specifically designed to answer the two questions: 1) what are the problems faced by the staff of BFITS in using English language? 2) To what extent do the staff of BFITS need English for their work? The instruments used in the study were a questionnaire and semi-structured interview. The participants included 40 staff at Bright Future International Training and Services with two different job positions, coordinator and teacher assistant. The quantitative data was analyzed by using descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation. The interview data were analyzed by using content analysis. The findings were as follows:

1. The overall of the problems in using English language when considering each English skill, two English language skills were found to be very important: listening and speaking. Of these mentioned English skills, speaking is considered to be the most important, the speaking skills presented the most difficulties when speaking with foreign's teachers and students, speaking with colleagues and teachers

and conversing with a speaker or participant during a meeting with a foreign guest.

Also, the English listening skills were most likely to be problematic when listening to the foreign teachers (face-to-face conversation), listening to the foreign teachers via telephone, listening to the teacher's requests and complaints from the foreign teachers.

2. The needs in using English language showed that the most of respondents they need to improve their English language skills and need to take an English language course if it was offered by company.

This study would be useful for course designers to identify focusing in the English course. The findings could be useful to the researchers who want to study in related areas.