



การศึกษาปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพใน
เชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย



โดย
นายพุทธิกร ชิตสกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ แผนก ข ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต

ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การศึกษาปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยาย
แผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ แผน ก ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

A STUDY OF PROBLEMS AND NEEDS IN ENGLISH GRAPH DESCRIPTION
WRITING SKILLS FOR BUSINESS OF SALES SUPPORT



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Education (ENGLISH LANGUAGE TEACHING)

Department of Curriculum and Instruction
Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2019

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ การศึกษาปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียน
ภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจสำหรับ
พนักงานสนับสนุนการขาย
โดย พุทธิกร ชิตสกุล
สาขาวิชา การสอนภาษาอังกฤษ แผน ข ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ ดร. รินทร์ ชีพอารณ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

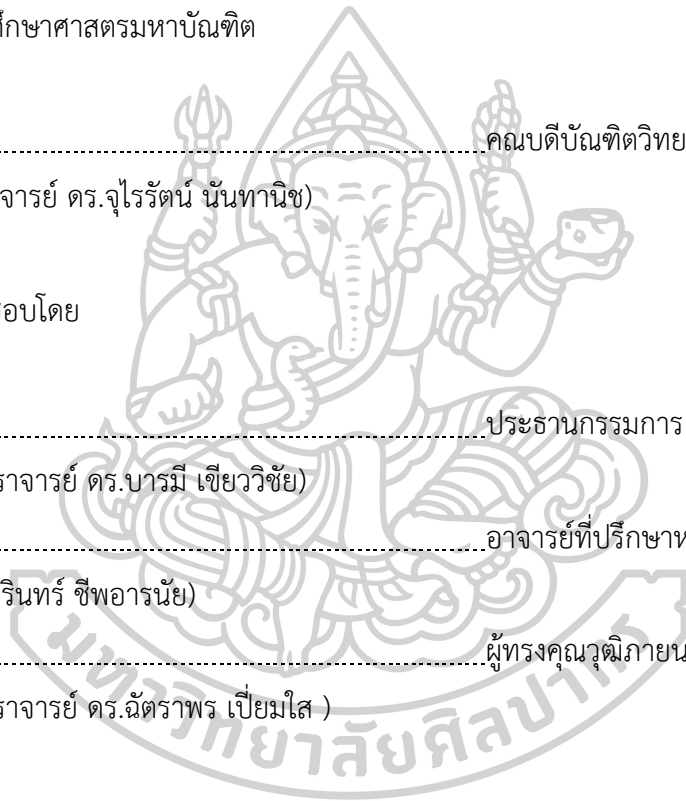
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บารมี เขียววิชัย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.รินทร์ ชีพอารณ์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรพร เปี่ยมใส)



58254307 : การสอนภาษาอังกฤษ แผน ข ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต

คำสำคัญ : ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ, การเขียนอธิบายกราฟภาษาอังกฤษ, ปัญหาการเขียน

ภาษาอังกฤษ, ความต้องการด้านการเขียนภาษาอังกฤษ, พนักงานสนับสนุนการขาย

นาย พุทธิกร ชิตสกุล: การศึกษาปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อาจารย์ ดร. รินทร์ ชีพอรณีย์

ในปัจจุบันการเขียนภาษาอังกฤษเป็นทักษะหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในแวดวงธุรกิจ พนักงานสนับสนุนการขายเป็นอีกตำแหน่งงานหนึ่งที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเขียนภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย 2) เพื่อศึกษาความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจจากหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) พนักงานสนับสนุนการขาย ที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 30 คน 2) หัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย ที่มีประสบการณ์ขั้นต่ำอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1 และแบบสำรวจความต้องการด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) พบปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย ในด้านหลักการใช้ไวยากรณ์ (Grammar) มากที่สุด 2) ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย คือด้านเนื้อหา (Content) มากที่สุด

58254307 : Major (ENGLISH LANGUAGE TEACHING)

Keyword : Writing Skill, Sales support, Problems and Needs, Writing graph description, Second Language Writing

MR. PUTTIKORN CHITSAKUL : A STUDY OF PROBLEMS AND NEEDS IN ENGLISH GRAPH DESCRIPTION WRITING SKILLS FOR BUSINESS OF SALES SUPPORT THESIS
ADVISOR : DR. RIN CHEEP-ARANA

At present, English writing skills are very important, especially in the business environment. Sales support is one position that always requires proficiency in English writing skills in order to improve communication with customers.

The objectives of this study were: 1) to investigate the problems of English graph description writing skills for business of sales supports, and 2) to explore the needs of English graph description writing skills for business of sales supports. The samples were: 1) 30 sales supports who had one year of work experience, and 2) 15 head of sales support who owned more than five years of work experience. The research instruments were: 1) the English graph description writing test that was designed grounded on the review of the International English Language Testing System (IELTS), and 2) the questionnaire of needs of the English graph description writing skills. The statistics of means and standard deviation were used to analyze the data.

The results of the study revealed that 1) the most problematic issue in the English graph description skills for the newly-employed sales supports was grammatical, and 2) the highest needs of English graph description writing skills of sales support involved with content.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตาและความช่วยเหลืออย่างดีจาก อาจารย์ ดร.รินทร์ ชีพอร
นัย ในการให้คำปรึกษา แนะนำ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการพัฒนางานวิจัยอันเป็นประโยชน์ใน
การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บารมี เขียววิชัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตร
พร เปี่ยมใส ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบงานวิจัย
รวมทั้งให้คำแนะนำ และแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปรับปรุงให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ประมาณ ทรัพย์ผดุงชนม์ อาจารย์ ดร.จาริณี จันทศรี และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์พรรณ ศยามานนท์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ใน
งานวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.Sarath Withanarachchi Samaranayake ที่สละเวลาใน
การตรวจสอบความถูกต้องของภาษาของข้อมูลการวิจัย และขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้ความ
ร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น รุ่นพี่และรุ่นน้องนักศึกษาปริญญาโท สาขาการสอนภาษาอังกฤษทุก
ท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่ให้ความปรารถนาดีและ
กำลังใจในการทำวิจัยให้สำเร็จลุล่วงมาโดยตลอด

ประโยชน์และคุณค่าอันเกิดจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณ บุพการี ผู้มีพระคุณ
ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้งในอดีตและปัจจุบัน

พุทธิกร ชิตสกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและปัญหาการวิจัย.....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	4
1.3 คำถามการวิจัย.....	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.5 ความสำคัญของการวิจัย.....	5
1.6 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	5
1.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	5
1.8 นิยามศัพท์.....	5
บทที่ 2.....	7
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ.....	7
2.2 ภาษาอังกฤษธุรกิจ.....	14
2.3 การขายและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานประสานงานขาย.....	21

2.4 ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	30
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	57
บทที่ 3.....	61
วิธีการดำเนินงานวิจัย	61
3.1 รูปแบบและวิธีการวิจัย.....	61
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
3.4 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	62
บทที่ 4.....	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจ สำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย.....	75
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของหัวหน้าพนักงาน ..	85
บทที่ 5.....	89
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	89
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	89
5.2 อภิปรายผล.....	90
5.3 ข้อจำกัด.....	92
5.4 ข้อเสนอแนะ	92
ภาคผนวก.....	94
ภาคผนวก ก: แบบข้อสอบอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1.....	95
ภาคผนวก ข: แบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิ รูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย	96

ภาคผนวก ค: ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบ แสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อนวัตกรรม ข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อ บรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1	99
ภาคผนวก ค: ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบ แสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อนวัตกรรมแบบสำรวจความต้องการที่มีต่อการเขียน เชิงบรรยายกราฟของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย	101
ภาคผนวก ง: รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	104
รายการอ้างอิง	105
ประวัติผู้เขียน	116



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1. แสดงความแตกต่างระหว่างการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไปและภาษาอังกฤษธุรกิจ (Ellis & Johnson, 1994, p. 28).....	15
ตารางที่ 2. ตารางแสดงคำศัพท์ที่นิยมใช้ในการเขียนบรรยายกราฟ.....	33
ตารางที่ 3. ตัวอย่างเกณฑ์การประเมินแบบ (Holistic Rubric) โดย (ไซลัน สาและ, 2548 น. 11) .	52
ตารางที่ 4. เกณฑ์การประเมินคะแนนการเขียน IELTS : Writing Task 1 (British Council, 2018c pp. 1-2).....	55
ตารางที่ 5. การตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement) ช่วงคะแนน Band 1 ถึง 9	65
ตารางที่ 6. การเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อม (Coherence and Cohesion) ช่วงคะแนน Band 1 ถึง 9.....	67
ตารางที่ 7. ความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource) ช่วงคะแนน Band 1 ถึง 9	69
ตารางที่ 8. การใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy) ช่วงคะแนน Band 1 ถึง 9.....	71
ตารางที่ 9. จำนวน ตัวอย่างข้อผิดพลาดและร้อยละความถี่เรียงตามจำนวนของข้อผิดพลาดด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย	75
ตารางที่ 10. ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแสดงผลเป็นแบบร้อยละ	85
ตารางที่ 11. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจในด้านเนื้อหาสำหรับหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย	86

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1. แผนภาพตามแนวคิดของการแบ่งประเภทของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านของ (Robinson, 1980).....	11
ภาพที่ 2. การจำแนกประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของ Hutchinson and Waters (1989).....	12
ภาพที่ 3. ตัวอย่างแผนภูมิแบบคอลัมน์แสดงข้อมูลค่าการส่งออกอัญมณีและเครื่องหนังในช่วงปี พ.ศ.2541 ถึง 2545 (แวนดาว บุญตา, 2559).....	38
ภาพที่ 4. ตัวอย่างแผนภูมิคอลัมน์แบบ 3 มิติแสดงข้อมูลผลการเรียนรายวิชา (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555).....	38
ภาพที่ 5. ตัวอย่างแผนภูมิแท่งแสดงข้อมูลจำนวนผู้เข้าชมการแข่งขันกีฬาประเภทต่าง ๆ (ทรูปลูกปัญญา, 2557).....	39
ภาพที่ 6. ตัวอย่างแผนภูมิแบบเรียงซ้อนแสดงข้อมูลผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (iQMedialink, 2017).....	39
ภาพที่ 7. ตัวอย่างแผนภูมิเส้นแสดงข้อมูลราคาทองคำต่อน้ำหนัก 1 บาท (สมพงษ์ ฐิตะสมบูรณ์, 2554).....	40
ภาพที่ 8. ตัวอย่างแผนภูมิวงกลมแสดงข้อมูลยอดขายของพนักงานขายแต่ละคน (สุนันทา กมลผาด, 2558).....	40
ภาพที่ 9. ตัวอย่างแผนภูมิวงกลมแบบแยกตัวแสดงข้อมูลส่วนแบ่งการตลาดกระดาษทิชชู ปี 2550 (Positioning Magazine, 2008).....	41
ภาพที่ 10. ตัวอย่างแผนภูมิแบบอธิบายภาพแสดงข้อมูลส่วนประกอบระบบการจ่ายเชื้อเพลิงของรถยนต์ (เสรีไทย, 2555).....	41
ภาพที่ 11. ตัวอย่างแผนภูมิแบบต้นไม้แสดงข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ (คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559)	42
ภาพที่ 12. ตัวอย่างแผนภูมิแบบพื้นที่แสดงข้อมูลยอดขายสินค้าตามภูมิภาคต่าง ๆ (Support Office, 2015).....	42

ภาพที่ 13. ตัวอย่างแผนภูมิแบบกระจาย (XY) แสดงข้อมูลปริมาณฝุ่นละอองในน้ำฝน (สำหรับ ภูมิภาค, ม.ป.ป.).....	43
ภาพที่ 14. ตัวอย่างแผนภูมิแบบหุ้น แสดงมูลค่าทิศทางของตลาดหุ้น S&P ในช่วง 3 เดือน (FAN Editor, 2018).....	43
ภาพที่ 15. ตัวอย่างแผนภูมิแบบพื้นผิวแสดงข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างแรงดึงต่ออุณหภูมิ (VBA-Msexcell.Blogspot, 2008).....	44
ภาพที่ 16. ตัวอย่างแผนภูมิแบบโดนัท แสดงมุลยอดขายสินค้ารายไตรมาส (ไม่ปรากฏผู้แต่ง, 2558)	44
ภาพที่ 17. ตัวอย่างแผนภูมิแบบแบบเรดาร์แสดงข้อมูลด้านลักษณะนิสัยตัวบุคคล (Talenttoday, 2013)	45
ภาพที่ 18. แบบทดสอบ International English Language Testing System (IELTS): Writing Task 1 (Ferguson, 2008).....	49
ภาพที่ 19. แบบทดสอบ (IELTS): Writing Task 1 (IELTS-Exam, 2017).....	50
ภาพที่ 20. แผนภูมิรูปภาพวงกลมแสดงข้อผิดพลาดร้อยละข้อผิดพลาดทั้งหมดในแต่ละด้านของการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย	84
ภาพที่ 21. แผนภูมิรูปภาพวงกลมความต้องการทั้ง 5 ด้านในการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย.....	88

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและปัญหาการวิจัย

เมื่อย้อนกลับไปในยุคหนึ่งในอดีต ปัจจัยหลักที่ทำให้มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันได้นั้นก็คือภาษา ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีพอย่างหนึ่ง จนกระทั่งจนถึงยุคศตวรรษที่ 21 หรือยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน ผู้คนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ในหลาย ๆ วัตถุประสงค์ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการศึกษา เทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจ ศาสนา เป็นต้น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลและวิวัฒนาการต่าง ๆ และเป็นการปรับตัวให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมอย่างรวดเร็ว ฉะนั้นภาษาจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากนอกจากนี้การเรียนรู้ภาษาท้องถิ่นอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการในยุคปัจจุบัน ในการเข้าถึงศาสตร์ความรู้ด้านต่าง ๆ มนุษย์จำเป็นต้องรู้มากกว่าหนึ่งภาษา ดังนั้นแล้วภาษาอังกฤษจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในฐานะภาษาที่สองหรือภาษาทางการในหลาย ๆ ประเทศ สำหรับประเทศไทยภาษาอังกฤษมีความสำคัญและมีการใช้งานกันอย่างแพร่หลายไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

ตามที่ กอบกาญจน์ สุทธิสม (2550) ได้กล่าวไว้ว่าประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่นด้านการศึกษา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี อุตสาหกรรม เกษตรกรรมและการทหาร เป็นต้น นอกจากนี้ประเทศไทยยังเป็นประเทศที่สามารถทำการค้าได้อย่างเสรี จึงทำให้มีองค์กรเอกชนจากต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทำให้การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในองค์กรจะเป็นการสร้างรายได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะการทำงานในองค์กรต่างชาติซึ่งมีผลให้ภาษาอังกฤษมีอัตราการใช้นานมากกว่าภาษาอื่นและในหลายหน่วยงานจะพิจารณาบุคคลที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับการทำงานได้ในตำแหน่งต่าง ๆ ดังนั้นแรงงานชาวไทยจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ

ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพนั้นพบได้ในหลากหลายอาชีพ เช่น ธุรกิจการบิน การโรงแรม การท่องเที่ยว การขายและการตลาด การเงินและการธนาคาร อุตสาหกรรม วิศวกรรม และเลขานุการ เป็นต้น ล้วนแล้วแต่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษที่ตอบสนองวัตถุประสงค์เฉพาะความต้องการในเชิงวิชาชีพ ดังนั้นบุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ครบทั้ง 4 ทักษะได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบไปด้วย ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน เพราะในการทำงานนั้นจะมุ่งเน้นภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นหลักซึ่งทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 นั้นมีโอกาสใช้ในการทำงานได้ดังนี้ การเขียนจดหมายและอีเมล การเข้าประชุม การพูดคุยทางโทรศัพท์ การนำเสนอผลงาน การสัมภาษณ์งาน การเจรจาทางธุรกิจ

กิจ และการเขียนรายงาน เป็นต้น

ในองค์กรเอกชนส่วนใหญ่มักพบว่ามีการใช้ทักษะการเขียนมากที่สุดเมื่อเทียบกับทักษะการฟัง การพูด และการอ่าน เพราะทักษะการเขียนมีความสำคัญช่วยให้พนักงานสามารถแสดงความคิดของตน ถ่ายทอดความรู้หรือการประสานงานต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์แล้วยังสามารถบันทึกไว้เป็นรายลักษณ์อักษรใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ในภายหลัง ในการทำงานภายใต้การทำธุรกิจนั้นจะใช้ทักษะการเขียนในชีวิตประจำวันเป็นประจำสม่ำเสมอเช่น จดหมายร้องเรียน จดหมายขายสินค้า การเขียนรายงาน การจัดสาระสำคัญในการทำธุรกิจ (Addams, Woodbury, Allred, & Addams, 2010) โดยเฉพาะหน่วยงานด้านการขายมีความจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านการสื่อสารข้างต้นด้วยเช่นกัน เพราะเนื่องจากหน่วยงานด้านการขายมีหน้าที่ติดต่อและหาลูกค้ารายใหม่ เพื่อเป็นการเพิ่มยอดขายให้กับบริษัทตามดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator) ทักษะการสื่อสารจึงจำเป็นต้องหน่วยงานขายเป็นอย่างมาก โดยทั่วไปตำแหน่งงานขาย (Sales) จะใช้ทักษะการพูดและการฟังเป็นทักษะที่สำคัญอย่างมากในการทำงาน แต่ทั้งนี้ตำแหน่งงานสนับสนุนการขาย (Sales Support) นั้นจะใช้ทักษะการอ่านและการเขียนมากกว่าร้อยละ 50 ซึ่งมีปริมาณเทียบเท่ากับทักษะการพูดและการฟัง เพราะลักษณะงานของตำแหน่งงานสนับสนุนการขาย นอกจากติดต่อกับพนักงานขาย ลูกค้าผู้ผลิต พนักงานจัดส่งสินค้าและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทแล้วพนักงานสนับสนุนการขายจำเป็นต้องจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ เช่น ใบสั่งซื้อ ใบเรียกเก็บเงิน ใบรายการสินค้า ใบนำส่งสินค้า เป็นต้น เพื่อสนับสนุนงานขาย อีกทั้งยังจำเป็นต้องทำสรุปยอดขายรายเดือนในรูปแบบการเขียนบรรยายเพื่อแสดงผลการขายในลักษณะต่าง ๆ ให้กับหัวหน้างานและหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องอีกด้วย ด้วยเหตุนี้การพัฒนาทักษะการเขียนเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในทักษะการสื่อสารสำหรับพนักงานสนับสนุนการขายเนื่องจากเป็นทักษะที่จะช่วยให้สามารถติดต่อกับผู้อื่นได้ เป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก รวมทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจให้กับผู้รับสาร เพราะ “ภาษาเขียนนั้นคือสะพานสำหรับความคิดเดินข้ามนั่นเอง” (Guffey & Loewy, 2010) ดังนั้นพนักงานสนับสนุนการขายมีหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลที่มีความซับซ้อนต่าง ๆ เช่นรายการสินค้า ตัวเลขยอดขาย ใบนำส่งสินค้า และการทำสรุปยอดขายรายเดือน เป็นต้น นำมาลำดับความด้วยการเรียบเรียงเป็นตัวอักษรตั้งแต่ระดับประโยคจนกระทั่งระดับข้อความหรือบทความ นอกจากพนักงานสนับสนุนการขายจะต้องมีความรู้ทางด้านการขายที่ตนถนัดแล้วพนักงานสนับสนุนการขายจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถทางด้านเนื้อหาของภาษาอังกฤษซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารเช่น คำศัพท์ สำนวน การสะกดคำ การเลือกใช้เครื่องหมาย และไวยากรณ์ เป็นต้น เพื่อสามารถเขียนบรรยายข้อมูลที่มีความซับซ้อนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ในการทำงาน

อย่างไรก็ตามทักษะการเขียนภาษาอังกฤษส่วนใหญ่จะเป็นทักษะที่เป็นอุปสรรคสำหรับพนักงานสนับสนุนการขายเช่น การเขียนอีเมล การเขียนจดหมาย หรือการเขียนในรูปแบบอื่น ๆ รวมทั้งในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเช่น การรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าต่างประเทศ การเขียนจดหมายโต้ตอบจึงเป็นทักษะที่ท้าทายความสามารถสำหรับพนักงานสนับสนุนการขายเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากการจัดเรียงความคิดและเนื้อความแล้วพนักงานสนับสนุนการขายยังจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบของภาษาด้วยเช่น โครงสร้างทางไวยากรณ์ กฎเกณฑ์การใช้ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในการสื่อสาร ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง จึงทำให้ในบางเวลาพนักงานขายเกิดความผิดพลาดในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้า ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจทำให้เกิดความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยหรืออาจเกิดความผิดพลาดในทางธุรกิจครั้งยิ่งใหญ่ก็ได้

การศึกษาทักษะการเขียนของตำแหน่งงานพนักงานสนับสนุนการขาย (Sales Support) ในด้านความรู้การเขียนบรรยายว่าพนักงานสนับสนุนการขายนั้นมีความรู้พื้นฐานและทราบถึงกลไก (Mechanics) การเขียนที่ประกอบไปด้วย การสะกดคำ การใช้เครื่องหมาย การวรรคตอน และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ จึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพทางการเขียนบรรยายสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย รวมทั้งเป็นการสำรวจความสามารถของการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย ว่าเป็นไปตามที่นายจ้างของบริษัทนั้น ๆ ต้องการหรือไม่ เพราะโดยทั่วไปแล้วการเขียนเชิงบรรยายเป็นสิ่งที่สามารถพบได้ในทุกสาขาอาชีพ ไม่เพียงแต่เพื่อแสดงความรู้สึภายในเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แม้แต่อาชีพทนายหรืออัยการก็อาจจะใช้การเขียนลักษณะดังกล่าวเพื่อบรรยายที่มาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินของโจทก์เพื่อพิสูจน์ให้เห็นถึงรายละเอียดของคดีความให้บรรดาคณะผู้ตัดสินเห็นว่าได้มีการกระทำที่มีความเสียหายมากน้อยเพียงใด (Fred & Leitao, 1994)

สำหรับการวิจัยการเขียนภาษาอังกฤษในเชิงธุรกิจสามารถพบได้ค่อนข้างน้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะเรื่องของคุณลักษณะการใช้งานที่เฉพาะเจาะจงและเป็นวงจำกัด (Ellis & Johnson, 1994) นั่นคือเป็นภาษาที่ใช้สำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะในการทำธุรกิจเท่านั้น เช่น การประชุม บทสนทนาทางโทรศัพท์ และการเจรจาทางธุรกิจ ล้วนแล้วแต่เป็นบทสนทนาที่ต้องมีความชัดเจนและแม่นยำ ซึ่งต่างจากงานที่ใช้ทักษะการฟังพูดที่เป็นลักษณะทั่วไป อีกทั้งการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจไม่ใช่วิธีการสื่อสารแบบธรรมชาติโดยทั่วไปเหมือนกับการพูด เพราะงานที่ใช้ทักษะการเขียนนั้นต้องมีกระบวนการร่าง แก้ไขและเรียบเรียง เพื่อให้ผู้อ่านสามารถอ่านได้อย่างราบรื่น เข้าใจเนื้อหา และมีการลำดับใจความสำคัญ (Coelho, 2012)

ในการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพ ค่อนข้างเป็นเรื่องยากและซับซ้อนเนื่องจากองค์ประกอบของการเขียนนั้นจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจำนวนมากในการอธิบาย ซึ่งไม่เหมือนกับงานเขียนประเภทรายงาน การจดบันทึก การจดบันทึกทางการประชุม (Catargiu, 2008)

อีกทั้งในแวดวงธุรกิจมักใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (Communicative English) และนิยมการพูดโต้ตอบ ซึ่งพนักงานหรือผู้ใช้สามารถใช้งานได้ทันทีในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งมีความรวดเร็วมากกว่าการเขียน เพราะในวงการธุรกิจคือการแข่งขันทำให้การบรรลุการเป้าหมายในการทำงานมีความสำคัญมากกว่าการเรียนรู้บริบทการเรียนภาษาเพื่อการศึกษา (Ellis & Johnson, 1994)

ถึงแม้ความสำคัญทางธุรกิจจะมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก แต่ความสำคัญทางด้านหลักภาษาอังกฤษในการทำงานยังคงเป็นสิ่งสำคัญในการใช้งานควบคู่กับการทำงานในยุคปัจจุบัน เพราะถ้าผู้ใช้สามารถใช้ได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ จะเป็นการแสดงศักยภาพในการทำงานและเป็นการสร้างความเชื่อถือในการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมืออาชีพ งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการพบข้อมูลประเด็นปัญหา ข้อควรแก้ไขทางการเขียนและสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือในการทดสอบทักษะการเขียนให้ตรงตามความต้องการของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย

1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย

1.3 คำถามการวิจัย

1.3.3 พนักงานสนับสนุนการขายมีปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจอย่างไรบ้าง

1.3.2 พนักงานสนับสนุนการขายมีความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจเป็นอย่างไรบ้าง

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 พนักงานสนับสนุนการขายมีปัญหาด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจในด้านหลักไวยากรณ์ การใช้คำศัพท์ การตอบคำถามตรงประเด็น การเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อม

1.4.2 พนักงานสนับสนุนการขายต้องการพัฒนาทักษะด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 ความสำคัญของการวิจัย

การเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพเป็นหนึ่งในทักษะของการเขียนเชิงธุรกิจ (Business Writing) ที่จำเป็นต่อพนักงานสนับสนุนการขาย นอกจากการมีข้อมูลที่เพียบพร้อมทางด้านธุรกิจแล้วนั้น ผู้ใช้จำเป็นต้องมีความรู้ในด้านทักษะของคำศัพท์ การเรียบเรียงข้อความ ความสัมพันธ์ของเนื้อหาและเนื้อเรื่อง ทักษะด้านการเขียนเชิงบรรยาย และด้านกลไกการเขียน เป็นต้น เพราะทักษะดังกล่าวจะเป็นการเพิ่มความสามารถในการเขียนบรรยายในบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเชิงธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น (Catargiu, 2008) นอกจากนี้ผลสำรวจความคิดเห็นในการพัฒนาการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขายยังเป็นแนวทางให้กับหน่วยงาน องค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจในด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจในการพัฒนาเครื่องมือในการทดสอบทักษะดังกล่าวให้กับผู้สมัครตำแหน่งพนักงานสนับสนุนการขายหรือตำแหน่งอื่น ๆ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการสอนทางการศึกษาในด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการบรรยายประเภทต่าง ๆ ให้มีความใกล้เคียงกับบริบทในเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.6 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.6.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสนับสนุนการขายจำนวน 45 คน ซึ่งทำงานอยู่บริษัทที่เป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาจัดหางาน

1.6.2 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1.6.2.1 คือ พนักงานสนับสนุนการขาย ที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 1 ปี ซึ่งทำงานอยู่บริษัทที่เป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาจัดหางาน โดยการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 30 คน

1.6.2.2 คือ หัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย ที่มีประสบการณ์ขั้นต่ำอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป จากบริษัทซึ่งเป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาจัดหางาน โดยการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 15 คน

1.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ใช้เวลาทดลองประมาณ 12 สัปดาห์ หรือตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เมษายน 2562 เป็นระยะเวลารวมทั้งสิ้น 3 เดือน

1.8 นิยามศัพท์

1.8.1 ทักษะการเขียนกราฟ หมายถึง การเขียนบรรยายเล่าเรื่อง การกล่าวถึงเหตุการณ์ที่มีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้ผู้อ่านเห็นลำดับเหตุการณ์ของเวลา บุคคล สถานที่ การเขียนบรรยายควรมีความชัดเจนโดยมีรายละเอียดของข้อมูลและเนื้อหาสาระที่จะแสดงความคิดเห็น แต่ต้องมาจาก

พื้นฐานความเป็นจริง สามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ ต้องปราศจากการสอดแทรกในเรื่องของอารมณ์และความรู้สึกส่วนตัวของผู้เขียนลงไปในเรื่องความ (Mallés & McQuain, 2014) ซึ่งต้องเป็นการเรียบเรียงและบอกกล่าวข้อมูลในเชิงประจักษ์ ในงานวิจัยนี้กล่าวถึงทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพของพนักงานสนับสนุนการขาย ซึ่งการเขียนจะต้องถูกต้องตามหลักภาษาอังกฤษเช่น ด้านหลักไวยากรณ์ การใช้คำศัพท์ การตอบคำถามตรงประเด็น การเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อมเป็นต้น

1.8.2 แบบทดสอบ หมายถึง การวัดความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษเชิงบรรยาย ประกอบไปด้วยหลักเกณฑ์การให้คะแนน ได้แก่ คำศัพท์ การเรียบเรียง เนื้อหา การเขียนเชิงบรรยาย และกลไกการเขียน จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการทดสอบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงบรรยายกราฟสำหรับพนักงานสนับสนุนการขายและเป็นแนวทางในการสร้างหลักเกณฑ์ในการทดสอบทักษะการเขียนสำหรับผู้ว่าจ้างตำแหน่งงานพนักงานสนับสนุนการขาย

1.8.3 แบบทดสอบ IELTS Writing Task 1 หมายถึง การทดสอบภาษาอังกฤษระดับนานาชาติ (International English Language Testing System) แบบ Writing Band Description Task 1 เป็นต้นแบบในการสร้างแบบทดสอบการเขียนเชิงบรรยายสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย ซึ่งประกอบไปด้วยเกณฑ์ 4 ส่วน ได้แก่ การตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement) การเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อม (Coherence and Cohesion) ความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource) และการใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy) ซึ่งผู้ทำแบบทดสอบจำเป็นต้องเขียนเกิน 150 คำขึ้นไป ในเวลาที่จำกัด

1.8.4 พนักงานสนับสนุนการขาย มีความหมายโดยทั่วไป คือ ผู้ที่จำหน่ายแจกสิ่งของเพื่อแลกเปลี่ยนกับเงิน หรือการโอนย้ายสินค้าจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งโดยมีการพิจารณาถึงคุณค่าและความจำเป็นในการใช้สินค้า ซึ่งการขายยังสามารถเป็นได้ทั้งในรูปแบบการติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา และการบริการ (ดาร์สลีรี อุทยานานนท์, 2545) ในงานวิจัยนี้พนักงานสนับสนุนการขาย หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ในฝ่ายขายที่สนับสนุนงานกิจกรรมการขาย เช่น ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสินค้า จัดเตรียมเอกสารติดต่อขอใบสั่งซื้อจากลูกค้า ตรวจสอบเช็คยอดสินค้าในคลังสินค้าและอบรมพนักงานขายของผู้จำหน่ายให้รู้จักการขายที่ถูกต้อง และจัดทำรายงานสรุปการขายประจำเดือนและประจำปีในรูปแบบกราฟและตาราง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "การศึกษาปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย" ซึ่งได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อหลักดังนี้

- 2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ
- 2.2 ภาษาอังกฤษธุรกิจ
- 2.3 การขายและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานประสานงานขาย
- 2.4 ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นสามารถแบ่งได้ 4 หัวข้อได้แก่ ความหมาย ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ จุดมุ่งหมายภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ประเภทของ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ และประโยชน์ของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นต้น

2.1.1 ความหมายภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมีการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยมาเป็นระยะเวลานานนับทศวรรษ ในช่วงยุคแรกช่วงปี 1980 จะถูกเรียกว่า “ภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ” (Language for Special Purposes หรือ LSP) โดยกำเนิดจากภาษาที่ใช้ในเชิงธุรกิจ ซึ่งเป็นความหมายที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก ต่อมาภาษาอังกฤษถูกเลือกให้ใช้เป็นภาษาทางการจึงกลายมาเป็น “ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes)” (Basturkmen, 2014)

นักการศึกษาหลายท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน Basturkmen (2014); Johns (2013); Paltridge and Starfield (2013) ในการให้ความหมายภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ คือ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะมีวัตถุประสงค์ชัดเจนที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนเฉพาะด้านหรือเฉพาะกลุ่มสาขาเช่น เฉพาะวิชาชีพ (specific job) เฉพาะสาขาวิชาเรียน (specific subject) หรือเฉพาะที่ชัดเจน (specific purposes) โดยมุ่งเน้นความสำเร็จในการสื่อสารในบริบทต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อวิชาชีพ ทั้งนี้ผู้เรียนจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป Munby (1978) ได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะว่าความต้องการของผู้เรียนในการ

เรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเกิดจากการวิเคราะห์ความต้องการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนจะนำมาจัดเนื้อหาและอุปกรณ์ในการเรียนการสอนให้สัมพันธ์กับเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะตามที่คุณเรียนต้องการ

สรุปได้ว่าความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะคือ ภาษาอังกฤษที่มีจุดประสงค์ชัดเจนโดยมีความสัมพันธ์กับผลวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนเฉพาะด้านและเฉพาะสาขา ซึ่งการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะต้องคำนึงถึงการนำไปใช้ในการศึกษาหรือประกอบอาชีพในอนาคต

2.1.2 จุดมุ่งหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ในการที่จะให้มนุษย์นั้นสามารถรับรู้ความสามารถทางภาษาที่สองเพื่อนำไปใช้ได้นั้น การสอนภาษาอังกฤษจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างมากในกาพัฒนาความรู้ ความสามารถทางด้านภาษา ซึ่งจุดมุ่งหมายสูงสุดของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะก็เพื่อนำความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษนำไปใช้ได้ถูกต้องหลักและตรงตามความมุ่งหมายในการทำงานหรือสิ่งที่มุ่งหวังไว้ให้ประสบผลสำเร็จ (Basturkmen, 2014)

การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นสามารถตีความได้หลายประเด็น โดยประเด็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเด็นคือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านอาชีพและเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

ประเด็นที่หนึ่งของจุดมุ่งหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะคือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านอาชีพ โดยนักการศึกษาหลายท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในด้านจุดมุ่งหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ Basturkmen (2014); Paltridge and Starfield (2013); West (1984) กล่าวว่า เนื่องจากการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นมีการกำหนดความต้องการของผู้เรียน วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ช่างวัย พื้นฐานความรู้ สื่อที่จะใช้ในการเรียนการสอน และอื่น ๆ ที่ชัดเจนและมุ่งเน้นพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะตามสาขาของผู้เรียน จึงทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ทางด้าน คำศัพท์ หลักไวยากรณ์ และทักษะด้านการสื่อสารในด้านสาขาอาชีพนั้นตามความต้องการของผู้เรียน โดย Basturkmen (2014) ได้กล่าวว่า ผู้เรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะได้รับความรู้ทางด้าน คำศัพท์และไวยากรณ์เฉพาะ หรือ "technical terms" ที่ผสมผสานระหว่างองค์ประกอบทางภาษาอังกฤษเช่น ไวยากรณ์ คำศัพท์ การออกเสียง สัญลักษณ์ ลีลาภาษา เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เกิดทำเนียบภาษา (Register) ขึ้นด้วย ดังนั้นเนื้อหาสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะคือ "คำศัพท์และไวยากรณ์เฉพาะ" กับ "ทำเนียบภาษา" ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ Paltridge and Starfield (2013) ที่กล่าวว่า การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับผู้เรียน นอกจากจะได้รับความรู้ทางภาษาอังกฤษแล้วนั้น ผู้เรียนจะได้รับเนื้อหาทางด้านวิชาชีพตามความต้องการของผู้เรียน

เพิ่มเติมเฉพาะด้านด้วยเช่น พาณิชยการ สังคมศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ แพทย์ศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และอาจเป็นทางด้านวรรณคดี ซึ่งวิชาการเหล่านี้จะผสมผสานระหว่างวิชาภาษา (language faculty) และภาควิชาการ (subject faculty) นอกจากนี้ทฤษฎีของ West (1984) ยังอธิบายอีกว่าผู้ที่เรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะได้รับความรู้ตามขอบเขตเนื้อหาที่เรียนภาษาอังกฤษเพื่อการอาชีพ (EOP) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ต่าง ๆ
2. ด้านคำเตือนหรือข้อระวังในการทำงานและการใช้เครื่องมือ
3. ด้านการคำนวณ
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5. ภาษาที่ใช้ในการบ่งบอกมาตรฐานและคุณภาพ
6. การฝึกทักษะในการทำงาน เช่น การสนทนาทางโทรศัพท์ การกรอกใบสมัคร

งาน และการอ่านแผนที่ เป็นต้น

ประเด็นที่สองของจุดมุ่งหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะคือ เพื่อเป็นหลักสูตรที่นำไปใช้ในการทำงาน เหล่านี้การศึกษา Dudley-Evans and St John (1998); Smoak (2003); Strevens (1987) มีแนวคิดคล้ายคลึงกันในด้านจุดมุ่งหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะว่าการพัฒนาหลักสูตรการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นจะต้องเป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน ไม่ใช่เรียนเพียงเพื่อเพราะความชอบเรียน แต่ขอบเขตของการกำหนดหลักสูตรจำเป็นต้องสัมพันธ์กับสาขาวิชาอาชีพ และกิจกรรมของผู้เรียน คำศัพท์ สำนวน โครงสร้าง และไวยากรณ์ที่มีความเหมาะสมกับเนื้อหา ผู้เรียนสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ใน ชีวิตประจำวันได้ และต้องตอบสนองวัตถุประสงค์ในการเรียนและการทำงาน ซึ่ง Smoak (2003) กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ไว้ว่าเป็นการเรียนที่อยู่บนพื้นฐานของ ความจำเป็นอย่างเร่งด่วนและสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันของผู้เรียนที่จำเป็นต้องนำความรู้ในการ เรียนนำไปใช้ปฏิบัติงาน ในการเรียนเนื้อหาจะต้องจำลองสถานการณ์ที่มีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง เช่นการสนทนาทางโทรศัพท์ การเขียนจดหมาย เป็นต้น รวมทั้งการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อ วัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อนำความรู้ไปใช้ในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เช่น ภาษาอังกฤษเพื่องานเลขานุการ ภาษาอังกฤษทางด้านวิศวกรรม ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจสายการบิน เป็นต้น นอกเหนือจากนี้ยังต้องสอดคล้องกับวัยของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่หรือผู้เรียนในระดับมัธยมศึกษา หรือระดับอุดมศึกษาและเนื้อหาต้องสอดคล้องให้กับผู้เรียนทุกระดับคือระดับเริ่มต้น ระดับกลางและ ระดับสูง (Dudley-Evans & St John, 1998)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าจุดมุ่งหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ เฉพาะเพื่อเพิ่มพูนความรู้และเพื่อนำไปใช้ในการทำงานจริงในสภาพการณ์จริง ซึ่งเป็นไปตามมุมมอง

ของ Chimroylarp (2006) ที่กล่าวว่า การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านนั้นจะมีลักษณะ 4 ประการคือ

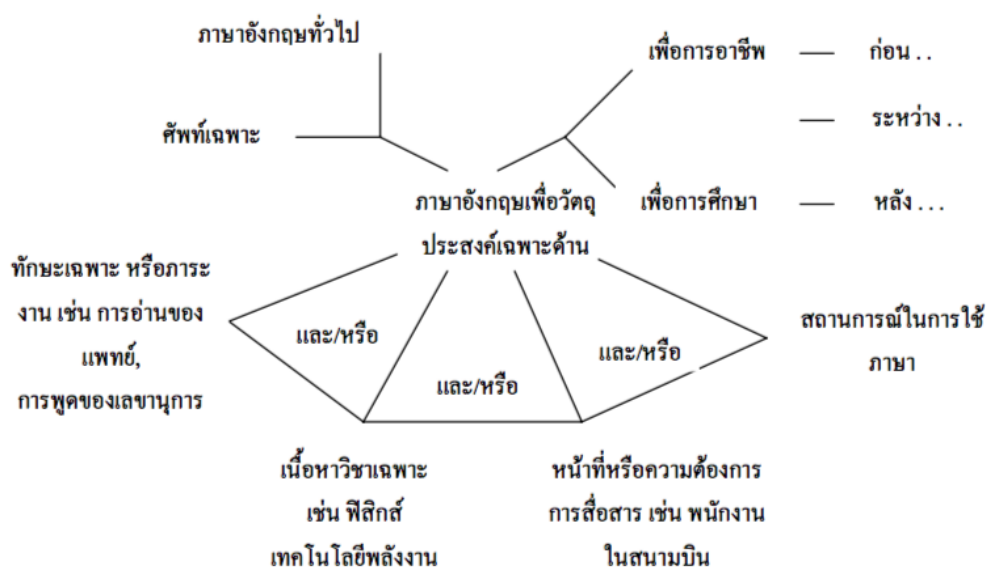
1. การออกแบบและการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมาเพื่อตอบสนองด้านใดด้านหนึ่งของผู้เรียน
2. เนื้อหาของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะมีความเชื่อมโยงกับกิจกรรมของนักเรียนและผู้ประกอบอาชีพเพราะว่าเนื้อหา มีความสอดคล้องกับลักษณะการทำงานจริง
3. คำศัพท์และเนื้อหา มีความชัดเจน เน้นความรู้และการใช้สื่อสารเฉพาะด้าน
4. เนื้อหาการเรียนรู้อิงในวงจำกัด เป็นทักษะเฉพาะและวิธีการสอนของผู้สอนจะไม่เป็นรูปแบบการสอนแบบปกติ กล่าวคือ การสอนโดยใช้การจำลองสถานการณ์จริงซึ่งจะไม่ปรากฏในตำราเรียนของผู้เรียนโดยทั่วไป

2.1.3 ประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะสามารถแบ่งได้หลายรูปแบบ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้เรียน ขอบเขตของเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้ สามารถแบ่งประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะได้แก่

Robinson (1980) ได้เสนอแนวคิดของการแบ่งประเภทของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านโดยแบ่งจากความสามารถของผู้เรียนออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

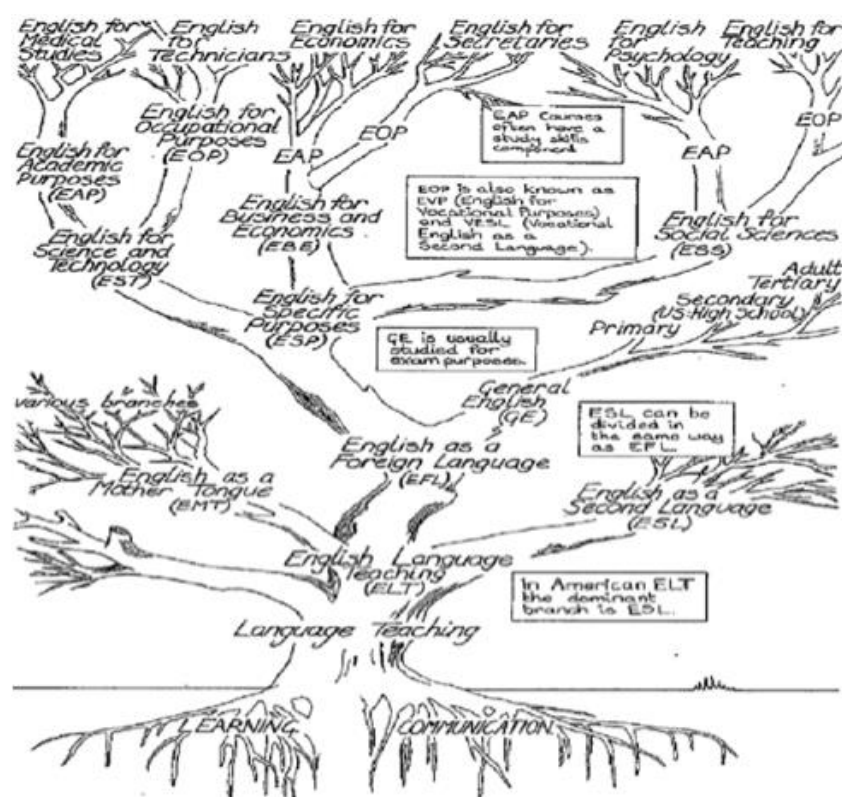
1. ผู้เรียนภาษาอังกฤษที่ขาดความรู้เฉพาะด้านหรือผู้เรียนในชั้นภาษาอังกฤษทั่วไปและกำลังสนใจความรู้เฉพาะด้าน (Pre-Study) ผู้เรียนในกลุ่มนี้จะเรียนรู้ไวยากรณ์และส่วนประกอบทางภาษาตามทักษะการสื่อสารเบื้องต้นไม่ว่าจะเป็นฟัง พูด อ่าน และเขียน
2. ผู้ที่กำลังเรียนวิชาเฉพาะด้านซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชาที่กำลังเรียนอยู่ (While-study) ผู้เรียนกลุ่มนี้จะเรียนรู้คำศัพท์และประโยคที่มีความเฉพาะด้านมากขึ้น
3. ผู้ที่เรียนที่มีความรู้เฉพาะด้านและมีความรู้ทางภาษามาก่อนและสามารถนำไปใช้ในการเรียนขั้นที่สูงขึ้นและการทำงานได้ในเบื้องต้น (Post-study) เช่น ทักษะเฉพาะด้านหรือภาระงาน (การอ่านของแพทย์หรือการอ่านศัพท์เฉพาะทาง การสื่อสารของเลขานุการ อื่น ๆ) เนื้อหาวิชาเฉพาะทาง (ฟิสิกส์ เคมี เทคโนโลยีสารสนเทศ) หน้าที่หรือความต้องการการสื่อสาร (แพทย์ เลขานุการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานโรงแรม) และสถานการณ์เฉพาะในการใช้ภาษา (การสอบถามเส้นทางของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การเขียนจดหมายไปหาเพื่อนชาวต่างชาติ)



ภาพที่ 1. แผนภาพตามแนวคิดของการแบ่งประเภทของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านของ (Robinson, 1980)

โดยสรุปการแบ่งประเภทของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านของ Robinson (1980) จะขึ้นอยู่กับระดับการเรียนรู้ของผู้เรียนซึ่งการแบ่งแยกประเภทดังกล่าวจะค่อนข้างแตกต่างกับของ Hutchinson and Waters (1989) ที่จะแบ่งตามแขนงความรู้หรือสาขาที่ผู้เรียนมีความเชี่ยวชาญ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ภาษาอังกฤษเพื่อเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์ (English for Sciences and Technology หรือ EST)
2. ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (English for Business and Economics หรือ EBE)
3. ภาษาอังกฤษเพื่อสังคมศาสตร์ (English for Social Sciences หรือ ESS)



ภาพที่ 2. การจำแนกประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของ Hutchinson and Waters (1989)

นอกจากการจำแนกประเภทตามความรู้หรือสาขาที่ผู้เรียนมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแล้วนั้น ในรายละเอียดปลีกย่อยของแต่ละกลุ่มสาขายังสามารถแบ่งแยกตามจุดประสงค์การเรียนรู้ได้ดังนี้

1. ภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษา (English for Academic Purpose หรือ EAP)
2. ภาษาอังกฤษเพื่อการอาชีพ (English for Occupational Purpose หรือ EOP)

3. ภาษาอังกฤษเพื่อการอาชีวศึกษา (English for Vocational Purpose หรือ EVE) หรือภาษาอังกฤษเพื่อการอาชีวศึกษาในฐานะภาษาที่สอง (Vocational English as a Second Language หรือ VESL)

ในการแบ่งแยกการเรียนการสอนของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของ Hutchinson and Waters (1989) จะให้ความสำคัญของการแบ่งประเภทของผู้เรียนตามสาขาที่เรียน มาก่อนเป็นอันดับแรกและจะแบ่งแยกย่อยตามระดับการศึกษาหรือการใช้งานมาเป็นลำดับถัดมา ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ Stevens (1987) ที่แบ่งประเภทการเรียนการสอนตามการเรียนรู้

ภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษาระดับปริญญาตรี (EAP) และการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ (EOP)

ก่อนที่ผู้เรียนจะเรียนภาษาภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษาระดับปริญญาตรีนั้น ผู้เรียนจะต้องทราบจุดมุ่งหมายก่อนว่าจะเรียนภาษาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปต่อยอดทางความรู้ในศาสตร์ความรู้แขนงใด เช่น การเงินและการบัญชี วิศวกรรม เกษตรศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และวรรณคดี อื่น ๆ และสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ ผู้เรียนต้องวางแผนทางการศึกษาว่าจะนำความรู้ในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะกับอาชีพอะไรในอนาคต เช่น ด้านการทำการตลาดและธุรกิจ ด้านช่างไฟฟ้า ช่างกล โปรแกรมเมอร์ สายการบิน และโรงแรม เป็นต้น

2.1.4 ประโยชน์ของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

การกำเนิดของภาษาไม่ว่าจะเป็นภาษาใด จุดประสงค์ก็เพื่อให้มนุษย์ได้ใช้ในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนทัศนคติ แนวคิดหรือสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ซึ่งในแต่ละภูมิภาคแต่ละประเทศต่างก็มีภาษาเป็นของตัวเองหรือภาษาท้องถิ่นไว้ใช้ในการสื่อสารกันในยุคปัจจุบัน แต่ละประเทศได้เปิดรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม มนุษย์จึงจำเป็นต้องมีภาษากลาง หรือภาษาที่สองไว้สื่อสารกัน ภาษาที่สองที่คนนิยมใช้กันนั้นคือภาษาอังกฤษ โดย Schierloh and Paulsell (2010) ได้ให้แนวคิดดังกล่าวไว้ว่า ในยุคโลกาภิวัตน์หรือยุคของข้อมูลข่าวสารนั้น มีการแลกเปลี่ยนที่ค่อนข้างรวดเร็วเป็นอย่างมากจนทำให้โลกในยุคปัจจุบันเป็นโลกที่อิสระไร้พรมแดน สื่อกลางที่มนุษย์ใช้สื่อสารกันนั้นก็คือภาษา ภาษาที่สองที่มนุษย์นิยมใช้กันมากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษ อาทิ ในการประชุมนานาชาติ การทำธุรกิจระหว่างองค์กรเอกชนและภาครัฐ ต่างนิยมให้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้เข้าใจซึ่งกันและกัน โดยในประเทศไทยก็เช่นกันที่มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นหนึ่งในยุคศาสตร์การลงทุนจากต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านการอุตสาหกรรม ด้านเทคโนโลยี การแพทย์ การท่องเที่ยว ตลอดจนการศึกษา จะเห็นได้ว่าในทุกวงการต่างก็มีภาษาอังกฤษมาเป็นส่วนหนึ่ง ฉะนั้นแล้วภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุขาดา ทิพย์มนตรี (2556) ได้ให้ความเห็นของเรื่องการใช้ภาษาในวงการต่าง ๆ เช่นการใช้ภาษาอังกฤษในหน่วยงานรัฐบาลเพื่อติดต่อในกิจการต่าง ๆ ภาคเอกชนที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติเช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร สถานที่ท่องเที่ยว ใช้ในด้านงานสื่อสารมวลชน เช่นนิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นวนิยาย เป็นต้น

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าภาษาที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบัน โดยกาญจนาพร รุจิฉิม (2561) กล่าวว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างมากในการใช้ชีวิตและทำงานในศตวรรษที่ 21 ผู้ที่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษและใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอยู่เป็นประจำ จะมีโอกาสได้งานและมีโอกาสประสบความสำเร็จในการเลื่อนตำแหน่งงานมากกว่าคนที่ไม่มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษจึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะในยุคปัจจุบันบริษัทข้ามชาตินิยมหันมาลงทุนทำธุรกิจในด้านต่าง ๆ ในประเทศไทย ฉะนั้นแล้วในการทำธุรกิจกับคนต่างชาติ

คนไทยจึงจำเป็นต้องมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก

สรุปได้ว่าการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมีจุดมุ่งหมายหลัก 2 ประการ คือ เฉพาะด้านการศึกษาด้านวิชาชีพ โดยในงานวิจัยนี้จะมุ่งเน้นในภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อวิชาชีพ

2.2 ภาษาอังกฤษธุรกิจ

2.2.1 ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ

ภาษาอังกฤษธุรกิจ หมายถึง ทักษะภาษาที่ใช้เพื่อการสื่อสารทั้งในด้านการพูด การเขียน การฟังและการอ่านที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในวงการธุรกิจหรือบริบททางธุรกิจ (Ellis & Johnson, 1994)

จรรยาตรี มาติลโกวิท (2534) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับความหมายของภาษาอังกฤษธุรกิจ เอาไว้ว่า “เป็นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในแวดวงของธุรกิจเพื่อการค้าขายหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารความเคลื่อนไหวทางธุรกิจ โดยมีโครงสร้างภาษาที่ค่อนข้างเฉพาะเจาะจงและมีความเป็นทางการ มีรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจน มีระเบียบแบบแผน คำศัพท์ที่ปรากฏอยู่ในบริบทอยู่ในระดับสูง ซึ่งผู้ใช้ต้องมีประสบการณ์อยู่ในแวดวงธุรกิจเฉพาะทาง” ซึ่งสอดคล้องกับความเห็น ของ Ellis and Johnson (1994) ระบุว่าการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจำเป็นต้องควบคู่กับการปฏิบัติงานอาชีพ (Job-Experienced learner) ซึ่งจะแตกต่างกับการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะก่อนการประกอบอาชีพ (Pre-Experienced learner)

Bhatia and Bremner (2012) ได้ให้คำจำกัดความของภาษาอังกฤษธุรกิจ หมายถึง การผสมผสานความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะกับความรู้ด้านการเจรจาทางธุรกิจเข้าด้วยกัน เป็นการเรียนรู้ภาษาที่สามารถนำไปใช้ได้ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ พลิสา สุนทรเศวต (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่าภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นวิชาแขนงหนึ่งของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) ที่ใช้ในการติดต่อกันทางธุรกิจเป็นสำคัญ โดยทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารในแขนงดังกล่าวคือทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียน

โดยสรุปแล้วความหมายของภาษาอังกฤษธุรกิจ คือ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ซึ่งมุ่งเน้นในการติดต่อสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์ในเชิงธุรกิจ อาจจะเป็นการสื่อสารที่อาศัยทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเป็นต้น

2.2.2 วัตถุประสงค์ภาษาอังกฤษธุรกิจ

ตลอดช่วง 20 ปีที่ผ่านมา คนทั่วโลกได้ให้ความสนใจและตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจเพิ่มขึ้นมาก ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes) มีความแตกต่างจากภาษาอังกฤษธุรกิจ (Business English) เพราะเนื้อหาจะมีความเฉพาะเจาะจงและสอดคล้องกับกลุ่มอาชีพ เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ภาษาอังกฤษเพื่อ

วิศวกรรม ภาษาอังกฤษเพื่อการเลขานุการ เป็นต้น โดยบริบทเนื้อหาของภาษาอังกฤษธุรกิจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพได้ในชีวิตจริง (Ellis & Johnson, 1994, p. 28) ดังเช่นการเปรียบเทียบความต่างของภาษาอังกฤษในตารางที่ 1

ตารางที่ 1. แสดงความแตกต่างระหว่างการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไปและภาษาอังกฤษธุรกิจ (Ellis & Johnson, 1994, p. 28)

ปัจจัยการสร้าง หลักสูตร	ภาษาอังกฤษทั่วไป	ภาษาอังกฤษธุรกิจ
วิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน	ประเมินความต้องการทางด้านภาษาของผู้เรียน และพื้นฐานทางด้านภาษา	ประเมินความต้องการจากบริษัท ลักษณะงานและตัวบุคลากรเพื่อระบุระดับภาษาต่อความต้องการของงานแต่ละประเภท
การจัดระดับผู้เรียน	ใช้แบบทดสอบหรือการสัมภาษณ์เพื่อจัดระดับทางภาษาและเป็นการจัดกลุ่มผู้เรียนที่มีความสามารถอยู่ระดับเดียวกัน	ใช้แบบทดสอบหรือการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ
หลักสูตร	อ้างอิงจากหลักสูตรและตำราที่ได้มาตรฐานทางการศึกษา	มีจุดประสงค์และหลักสูตรเฉพาะเจาะจง เช่น การเขียนอีเมล การสื่อสารทางโทรศัพท์
จุดประสงค์รายวิชา	ผู้เรียนมีจุดประสงค์และความสนใจเป็นของตนเอง เพื่อพัฒนาจากพื้นฐานที่มีอยู่เดิม ให้เป็นประโยชน์ต่ออาชีพของตนอย่างที่คาดหวัง	กำหนดทักษะและภาระงานให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนที่กำลังศึกษา ก่อนการประกอบอาชีพและผู้เรียนที่ศึกษาควบคู่กับการประกอบอาชีพ
ระยะเวลา	เปิดโอกาสเสรีให้ผู้เรียนที่ยังไม่ประกอบอาชีพหรือมีข้อยกเว้นบางประการสามารถเรียนได้ด้วยตัวเอง หรือจัดเป็นการสอน เวลาใดก็ได้	อาจถูกทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายเช่นการจัดการเรียนการสอนหรือการจัดอบรมของมหาวิทยาลัย
ความคาดหวังของผู้เรียน	ผู้เรียนได้เพิ่มพูนความรู้แต่อาจไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน	ผู้เรียนกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน ที่จะพัฒนาประสิทธิภาพ คุณภาพ และความเป็นมืออาชีพในสายงาน
สื่อและอุปกรณ์การสอน	ผู้เรียนมีอิสระในการจัดหาสามารถหาสื่อและสิ่งพิมพ์ โดยผู้สอนไม่จำเป็นต้องพัฒนาสื่อด้วยตนเอง 100%	ผู้เรียนสามารถนำสื่อการเรียนจากภายนอกมาใช้ในการเรียนได้ แต่ผู้สอนต้องพัฒนาสื่อให้ตรงกับความต้องการของบุคคลตามรายวิชานั้น ๆ
วิธีการสอน	ผู้สอนใช้เทคนิคกว้างขวาง ใช้กิจกรรมเป็นจุดสนใจ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเรียน	ผู้สอนมีโครงสร้างการเรียนการสอนที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงในด้านเนื้อหาการสอนเช่น การสอนคำศัพท์ เทคนิคการสื่อสาร บทบาทสมมติในการทำงาน การตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและอธิบายลักษณะการทำงาน

ปัจจัยการสร้าง หลักสูตร	ภาษาอังกฤษทั่วไป	ภาษาอังกฤษธุรกิจ
การประเมินผล	มีการจัดสอบอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อทดสอบความแม่นยำทางการเขียน ไวยากรณ์ คำศัพท์ การสื่อสารด้านการออกเสียง ความคล่องแคล่ว สำนวน และความเหมาะสม	ในมหาวิทยาลัยมีการทดสอบเขียนและการพูดอย่างเป็นทางการ แต่ในส่วนของบริษัทจะทดสอบอย่างไม่เป็นทางการ เพราะมุ่งเน้นการประเมินผลจากสถานการณ์ การสื่อสารในการทำงานว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่

จากตารางสรุปได้ว่าความแตกต่างระหว่างการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไปกับภาษาอังกฤษธุรกิจขึ้นอยู่กับปัจจัย ได้แก่ ความต้องการของผู้เรียน การจัดระดับผู้เรียน หลักสูตร จุดประสงค์รายวิชา ระยะเวลา ความคาดหวังของผู้เรียน สื่อและอุปกรณ์ วิธีการสอน การประเมินผล เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยที่กล่าวมานั้นมีความคล้ายคลึงกับการเรียนการสอนทั่วไป ๆ แต่การเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจจะมีความเฉพาะเจาะจงในทุก ๆ ด้านเพื่อมุ่งเน้นความรู้ของผู้เรียนนำไปใช้ในการทำงานได้จริง

เมื่อกล่าวถึงเฉพาะด้านการเรียนการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจ บุญพร้อม อติรัตน์ (2528) กล่าวถึงด้านหลักสูตรและเนื้อหาว่าควรศึกษาความต้องการของผู้เรียน ควรเป็นเนื้อเรื่องที่ผู้เรียนสนใจ อยากรู้และอยู่ในกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและยังต้องสัมพันธ์กับอาชีพธุรกิจของผู้เรียนที่คาดหวังในอนาคต ซึ่ง Ellis and Johnson (1994) ก็ได้กล่าวถึงความสำคัญในการทำงานเดียวกันทางด้านคุณลักษณะที่จำเป็นต่อหลักสูตรในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจ ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร (Sense of purpose)
2. คุณลักษณะทางด้านสังคม (Social aspects)
3. การสื่อสารได้เป็นที่เข้าใจ (Clear communication)

ซึ่งทฤษฎีข้างต้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2524) ที่ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจดังนี้

1. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ภาษาอังกฤษธุรกิจนำไปใช้ในงานอาชีพธุรกิจตามระดับการศึกษาของตน
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ภาษาอังกฤษธุรกิจพอที่จะนำไปเสริมความรู้และทักษะในวิชาอื่น ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานทางธุรกิจ
3. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ภาษาอังกฤษธุรกิจไปใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในระดับต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปผลได้ว่าวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยทั่วไปต้องคำนึงถึงประแรก คือ จุดประสงค์ของการสื่อสารว่าจะนำไปใช้เพื่ออะไรในบริบททางธุรกิจ ประการที่

สองคือคุณลักษณะทางด้านสังคม การประการสุดท้ายคือ การสื่อสารที่เป็นที่เข้าใจ ซึ่งผู้ฟังและผู้พูด ต้องมีบริบทเดียวกัน หรือใกล้เคียง เพราะเนื้อสารจะมีความเฉพาะเจาะจง รวมทั้งช่องทางในการรับสารต้องเป็นสิ่งที่ผู้ฟังสามารถเข้าถึงได้

2.2.3 ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจ

ในปัจจุบันองค์กรและบริษัทหลายแห่งต่างให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาอังกฤษกันอย่างกว้างขวาง โดยมีความคาดหวังว่าพนักงานจะสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นแล้วทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ การแบ่งตามทักษะและหน้าที่ของภาษา

แบบที่หนึ่งของทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจสามารถแบ่งได้ตามลักษณะของการใช้ทักษะ กล่าวคือทักษะการส่งสารและทักษะการรับสาร

1. ทักษะการส่งสาร (Productive Skills) ได้แก่ การพูดและการเขียน

- ทักษะการพูด เป็นทักษะที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ เพราะก่อนที่จะเข้าทำงาน หลายองค์กรมักจะคาดหวังเรื่องทักษะการพูดมาเป็นอันดับแรก ฉะนั้นแล้วผู้สมัครงานจะถูกวัดระดับภาษาจากการพูดคุยหรือการสัมภาษณ์งาน ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของ (Brown et al.1987) ที่กล่าวไว้ว่า “บริษัทร้อยละกว่า 90 ต้องการให้มีการสอนทักษะการพูดมากขึ้น เพราะเนื่องจากในการทำธุรกิจผู้สมัครงาน จำเป็นต้องใช้ในวาระทางธุรกิจ” ได้แก่ การใช้โทรศัพท์ การออกคำสั่งต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา การรายงานปากเปล่า การพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องงาน การสัมมนา การพูดคุยกับลูกค้า การสัมภาษณ์เพื่อการประเมินศักยภาพในการทำงาน เป็นต้น

- ทักษะการเขียน เป็นทักษะที่มีความสำคัญเป็นอันดับรองลงมา โดยส่วนใหญ่องค์กรนานาชาตินิยมใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารเพื่อกิจการต่าง ๆ ระหว่างองค์กร และอีกทั้งนายจ้างก็ต้องการให้พนักงานสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การเขียนรายงาน และการเขียนจดหมาย ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในวงการธุรกิจยุคศตวรรษที่ 21 ตามคำแนะนำของ Voyles (1992) การสร้างมาตรฐานในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องเตรียมตัวตั้งแต่ตอนยังไม่มีประสบการณ์และครูผู้สอนสามารถสอดแทรกความรู้เรื่องทักษะการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจลงไปในบทเรียนให้กับนักเรียน นักศึกษาเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่วัยทำงานในอนาคต ความต้องการของนักธุรกิจต้องการให้พนักงานมีมาตรฐานในด้านการเขียนต่อไปนี้

1. มีความรู้คำศัพท์ด้านธุรกิจ
2. สามารถเขียนข้อความหรือจดหมายสั้นๆได้
3. สามารถเขียนเพื่อการสื่อสารความหมายได้อย่างสมบูรณ์
4. สามารถใช้จิตวิทยาและรู้จักกาลเทศะในการเขียนจดหมายได้

5. มีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการเขียนโต้ตอบในขอบเขตงานของตนเอง
6. รู้จักวิธีการเขียนรายงานได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง
7. มีทักษะการเขียนที่คล่องแคล่ว โดยเฉพาะในระดับบริหาร
8. สามารถเขียนในบริบทที่หลากหลายได้
9. สามารถเขียนแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้
10. สร้างสรรค์งานเขียนธุรกิจได้อย่างมีคุณภาพ
11. การเขียนบรรยายและอธิบาย (p. 291)

2. ทักษะการรับสาร (Receptive Skills) ได้แก่ การอ่านและการฟัง

- ทักษะการอ่าน เป็นอีกทักษะหนึ่งที่พนักงานจำเป็นต้องใช้ในการใช้ทักษะได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในการทำงานพนักงานต้องอ่านเอกสารประเภทต่าง ๆ ในกรณีที่พนักงานไม่สามารถอ่านและเข้าใจสารที่ทางผู้ส่งมา อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือเสียโอกาสทางธุรกิจ ซึ่ง Leonard (1987, อ้างถึงใน บังอร สว่างวโรรส, 2527) ได้ทำการสำรวจลูกจ้างของบริษัทข้ามชาติรายหนึ่ง จำนวนพนักงานระดับหัวหน้างาน (supervisor) จนถึงระดับผู้บริหารระดับสูง ประมาณ 200คน ปรากฏว่าคนกลุ่มนี้ต้องอ่านเอกสารทางธุรกิจเฉลี่ยแล้ววันละไม่ต่ำกว่า 4 ชั่วโมง
- ทักษะการฟัง เป็นอีกหนึ่งในสี่ทักษะการรับสารที่มีความจำเป็นในการทำงาน ผู้รับสารจำเป็นต้องรับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะตีความหมายจากสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อในขณะนั้น Goddard (1985, อ้างถึงใน บังอร สว่างวโรรส, 2527)

แบบที่สองคือการแบ่งทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจตามลักษณะหน้าที่ของภาษาได้ 6 ประเภท ได้แก่การเข้าร่วมงานประชุม (Participating in a meeting) การเจรจาต่อรอง (Negotiating) การพูดคุยทางโทรศัพท์ (Telephoning) การนำเสนองาน (Presenting work) การเขียนรายงาน อีเมล และเอกสารทางธุรกิจ (Reporting, E-mailing, and Writing Business Document) และการสัมภาษณ์งาน (Having a job Interviews)

1. การเข้าร่วมงานประชุม (Participating in a meeting) ซึ่งในการประชุมจะแบ่งเป็นการประชุมแบบเห็นหน้า (Face to Face) และการประชุมทางไกล (Conference Call) ซึ่งทั้ง 2 แบบมีลักษณะการสื่อสารที่เป็นทางการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการประชุมดังนี้ British Council (2018b)

- เริ่มประชุม ตัวอย่างประโยค เช่น Thank you all for coming then let's get down to business. และ Good morning everyone. If we're all here, let's get started
- หัวข้อการประชุม ตัวอย่างประโยค เช่น The agenda of this

meeting today is to discuss about และ On the agenda today are the following points for discussion.

- การพูดหัวข้อแรกในที่ประชุม ตัวอย่างประโยค เช่น So, let's start with ... และ So, let's look at point number one.
- การพูดหัวข้อถัดไป ตัวอย่างประโยค เช่น Shall we move on to the next point? และ Let's not lose sights of the main objective here
- การขอความคิดเห็นจากผู้ร่วมประชุม ตัวอย่างประโยค เช่น What do you think, (ชื่อผู้เข้าร่วมประชุม)? และ Any thoughts/ ideas on this, (ชื่อผู้เข้าร่วมประชุม) ?
- การสรุปเนื้อหา ตัวอย่างประโยค เช่น To sum up ... และ OK, that wraps up everything for today

2. การเจรจาต่อรอง (Negotiating) ใช้ได้ 3 กรณีคือ (Olanvoravuth, 2003)

- การตอบรับ (Agreeing) ตัวอย่างประโยค เช่น I agree with you on that point และ Okay, your solution is fair enough
- การปฏิเสธ (Making an objection) ตัวอย่างประโยค เช่น I'd have to disagree with you on และ That's not exactly how I look at
- การประนีประนอม (Compromising) ตัวอย่างประโยค เช่น Could you offer an alternative solution? และ How flexible can you be on that issue?

3. การพูดคุยทางโทรศัพท์ (Telephoning) สามารถแบ่งได้ตามสถานการณ์ดังนี้ (Brown & Armstrong, 1995)

- การทักทาย (Greeting) ตัวอย่างประโยค เช่น Hi, Hello
- การรับสาย (Answering) ตัวอย่างประโยค เช่น Good morning/afternoon/evening. This is (ชื่อผู้โทร),
- แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อ (Explaining purpose of call) ตัวอย่างประโยค เช่น I'm calling about/for ... และ I'm ringing to tell you about
- ขอรับสายกับบุคคลที่สาม (Asking to speak to someone)

ตัวอย่างประโยค เช่น Can/Could/May I speak to (ชื่อบุคคลที่3ที่ต้องการพูดสาย), please? และ I'd like to speak to/with (ชื่อบุคคลที่3ที่ต้องการพูดสาย), please.

- การโอนสายโทรศัพท์ (Transferring a call) ตัวอย่างประโยค เช่น (ชื่อผู้โทร)is on the line for you และ Put him/her/through, please

4. การนำเสนองาน (Presenting work) ในการนำเสนองานภาษาอังกฤษธุรกิจ มี 4 ขั้นตอนดังนี้ (Olanvoravuth, 2003)

- กล่าวทักทาย (Welcoming audiences) ตัวอย่างประโยค เช่น Good morning, ladies and gentlemen(ทางการ)/everybody (ไม่เป็นทางการ)
- กล่าวถึงเนื้อหา (Introducing subject) ตัวอย่างประโยค เช่น I am going to talk today about... และ The purpose of my presentation is to...
- การกล่าวถึงโครงเรื่อง (Outlining structure) ตัวอย่างประโยค เช่น To start with I'll describe ... และ After that we'll consider about ...
- การกล่าวปิดท้าย (Talking to audiences) ตัวอย่างประโยค เช่น Thank you for listening / for your attention และ Would anyone like to ask any questions?

5. การเขียนรายงาน อีเมล และเอกสารทางธุรกิจ (Reporting, E-mailing, and Writing Business Document) องค์ประกอบของการเขียนรายงานภาษาอังกฤษจะประกอบไปด้วย 6 ส่วนได้แก่ หัวข้อเรื่อง (Title Page) เนื้อหา (Contents) การกล่าวนำ (Introduction) เนื้อหา (Body of report) สรุป (Summary) และภาคผนวก (Appendix) (Gartside & Taylor, 1992)

6. การสัมภาษณ์งาน (Job Interviews) มีขั้นตอนคร่าว ๆ ดังนี้ (British Council, 2018b)

- การกล่าวทักทาย (Greeting) ตัวอย่างประโยค เช่น
 - Good morning!
 - First of all, thank you for the opportunity to introduce myself.

- My name is (ชื่อผู้สมัครงาน)
- การกล่าวถึงประวัติการศึกษาและประสบการณ์การฝึกงาน ตัวอย่างประโยค เช่น
 - I graduated from (ชื่อสถาบันที่จบการศึกษา) University, majoring in (สาขาที่เรียน)
 - I was an intern at (ชื่อสถานประกอบการที่ฝึกงาน) as a ... (ตำแหน่งที่ฝึกงาน) where I... (หน้าที่การทำงาน)
- การกล่าวถึงประวัติการทำงาน ตัวอย่างประโยค เช่น
 - I am currently working at the (ชื่อสถานประกอบการ) as a (ตำแหน่งงาน) for (ระยะเวลาทำงาน) months/years
 - My responsibilities are ... (หน้าที่การทำงาน)

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งเน้นไปที่ภาษาอังกฤษธุรกิจทางการขายของตำแหน่งงานพนักงานสนับสนุนการขาย ว่ามีจุดประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจในโอกาสการเขียนรายงานและการศึกษานั้นตอบโจทย์ในการมุ่งเน้นพัฒนาทางการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจให้ตรงความต้องการของผู้ประกอบการในการว่าจ้างหรือไม่

2.3 การขายและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานประสานงานขาย

2.3.1 นิยามของการขาย

การขาย (Selling) คือ กิจกรรมที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนบริการหรือสินค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อหรือจำหน่ายแจกสิ่งของเพื่อแลกเปลี่ยนกับเงิน (Tiger, 2019) ซึ่งความหมายดังกล่าวค่อนข้างสอดคล้องกับทฤษฎีของ Martell and Carroll (1995) ที่ว่าการขายคือ กิจกรรมที่เน้นให้ความช่วยเหลือและจูงใจลูกค้าให้ใช้บริการหรือซื้อสินค้า ซึ่งจำเป็นต้องเกิดความพึงพอใจร่วมกันทั้งฝ่ายผู้ซื้อและฝ่ายผู้ขาย

ด้านของกฎหมายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (2560) มาตรา 453 ได้บัญญัติความหมายของการขายแตกต่างออกไปคือ "อันการซื้อขายคือสัญญาซึ่งบุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้ขาย ได้โอนกรรมสิทธิ์แห่งทรัพย์สินให้แก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งหรือเรียกว่า ผู้ซื้อ และผู้ซื้อตกลงว่าจะใช้ราคาแห่งทรัพย์สินนั้นให้แก่ผู้ขาย"

ในต่างประเทศอย่างสหรัฐอเมริกา ศรีณย์ รัตนสิทธิ์ (2555) ได้แปลความหมายของนิยามศัพท์ของสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐ ซึ่งมีการไตร่ตรองและศึกษาโดยละเอียดในการนิยามคำว่า "การขาย" คือ กระบวนการทั้งทางตรงและทางอ้อมของการจูงใจผู้ซื้อให้ซื้อสินค้าหรือบริการหรืออาจจะเป็นการยินยอมเพื่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ทางการค้าแก่ผู้ขาย

แน่นอนว่าการขายนั้นเป็นกิจกรรมรูปแบบหนึ่งในการทำธุรกิจที่ทุกคนสามารถพบเจอได้ในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้ซื้อหรือผู้บริโภค เช่นการซื้ออาหาร การซื้อบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย (รถโดยสารสาธารณะ ร้านเสริมสวยและตัดผม) โดยกิจกรรมดังกล่าวล้วนแล้วแต่เป็นสถานการณ์ในการซื้อขายทั้งหมด

นอกจากนี้แล้วนิยามของการขายนั้นสามารถแบ่งได้ 4 ประเภทดังนี้ (คำรัสสิริ อุทยานานนท์, 2545)

1. การขาย คือ กิจกรรมทางการซื้อ ขายที่เน้นการช่วยเหลือลูกค้า และการจูงใจลูกค้า โดยผู้ขายต้องทำการศึกษาถึงความต้องการของลูกค้ามาเป็นอย่างดี เพื่อนำเสนอตัวสินค้าให้ตรงตามความต้องการของผู้ซื้อ และบอกถึงข้อดีและข้อด้อยให้ลูกค้าทราบ โดยส่วนใหญ่ลักษณะการขายดังกล่าวจะเป็นรูปแบบการขายปลีก

2. การขาย คือ กิจกรรมทางการซื้อ ขายที่เน้นการจูงใจ ในบางสถานการณ์รูปแบบการซื้อ ขายจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เพราะเนื่องจากลูกค้าอยู่บนภาวะการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการไม่ได้ ฉะนั้นแล้วผู้ขายจะเป็นคนชี้แนะแนวทาง ประโยชน์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจากการซื้อสินค้าจากผู้ขายในปัจจุบัน ลักษณะการขายดังกล่าวจะเป็นรูปแบบธุรกิจขนาดกลาง

3. การขาย คือการติดต่อสื่อสาร คือการขายที่เน้นการสื่อสารเป็นจุดขายหรือเป็นสินค้า เช่น งานด้านสื่อสารมวลชน ข่าว โฆษณา รายการบันเทิง โดยผู้ขายจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ดี สามารถอธิบายข้อมูลของสินค้าได้ในเชิงลึกและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ซื้อ อีกทั้งผู้ขายยังต้องสามารถรับฟังความคิดเห็นจากผู้ซื้อเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการและสินค้าให้ดียิ่งขึ้น

4. การขาย คือ การแก้ปัญหาให้ผู้ซื้อได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยส่วนใหญ่ลูกค้ามักจะมีปัญหาบางประการหรือเป็นปัญหาที่ผู้ซื้อไม่ทราบเกี่ยวกับตัวสินค้าและบริการ และเกิดความลังเลในการตัดสินใจซื้อ เช่น การทำคัลยกรรม การตัดเสื้อผ้า เสริมสวย อื่น ๆ ฉะนั้นแล้วผู้ขายจำเป็นต้องเปรียบเทียบ แนะนำ เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีความมั่นใจในเรื่องคุณภาพและราคาตัวสินค้ายิ่งขึ้น

ในงานวิจัยนี้ การขาย หมายถึง กิจกรรมการซื้อขาย ในรูปแบบธุรกิจขนาดกลาง หรือการขายในรูปแบบองค์กรธุรกิจในภาคเอกชน (Business to Business) ซึ่งเป็นบริษัทต่างชาติที่มาลงทุนในประเทศไทย

2.3.2 ประเภทของงานขาย

งานขายแบ่งได้หลายประเภท เช่น การแบ่งตามขนาดของธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ ช่องทางการขาย และกลุ่มลูกค้า (ปริยธลัก ษิตามาต, พิษณุ สันทรานันท์, และ ชัยพล หอรุ่งเรือง, 2562)

1. ขนาดธุรกิจ เช่น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises, "SME") และขนาดใหญ่ (Corporate Limited, Public Limited Company)

2. ผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่สัมผัสได้ (Tangible Product) และผลิตภัณฑ์ที่สัมผัสไม่ได้ (Intangible Product)

3. ช่องทางการขาย เช่น การขายทางโทรศัพท์ (Telephone Selling) และการขายแบบแสดงสินค้า (Showroom, Catalog)

4. กลุ่มลูกค้า เช่น กลุ่มลูกค้าในเมืองและกลุ่มลูกค้าต่างจังหวัด
อย่างไรก็ดี คำรัสสิริ อุทยานานนท์ (2545) ระบุงานขายยังสามารถจำแนกได้ตามประเภทของการใช้พนักงานขาย (Personal Selling) และไม่ใช่พนักงานขาย (Non-Personal Selling)

กลุ่มที่หนึ่งประเภทงานขายแบบใช้พนักงานขาย (Personal Selling) สามารถแบ่งประเภทย่อยได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. งานขายแบบอุตสาหกรรม (Industrial Selling) ได้แก่ พนักงานขายอุตสาหกรรมทั่วไป วิศวกรฝ่ายขาย และพนักงานขายบริการ

2. งานขายส่ง (Wholesales Selling) ได้แก่ พนักงานขายบุกเบิก พนักงานขายบริการผู้จำหน่าย พนักงานพัฒนาคำสั่ง และพนักงานขายแนะนำสินค้า

3. งานขายปลีก (Retail Selling) ได้แก่ พนักงานขายในร้าน พนักงานขายสินค้าเฉพาะอย่าง พนักงานขายตามบ้าน พนักงานขายตามเส้นทาง

กลุ่มที่สองประเภทงานขายแบบไม่ใช่พนักงานขาย (Non-Personal Selling) โดยลักษณะการขายดังกล่าวอาจไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานสินค้าโดยตรง โดยการขายอาจผ่านช่องทางไปรษณีย์ ขายโดยผ่านเครื่องจำหน่ายอัตโนมัติ งานขายแบบพึ่งพาตนเอง การขายผ่านอินเทอร์เน็ต หรือสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งการขายลักษณะดังกล่าวจะเน้นการขายจำนวนมาก ๆ ภายใต้ระยะเวลาอันสั้น

ในงานวิจัยนี้จะเน้นงานขายประเภทใช้พนักงาน (Personal Selling) แบบขายส่งคือ พนักงานขายบริการผู้จำหน่ายหรือในยุคปัจจุบันจะเรียกตำแหน่งงานดังกล่าวว่าพนักงานสนับสนุนการขาย (Sales Support)

2.3.3 หน้าที่ของตำแหน่งงานประสานงานขาย

ในอดีตตำแหน่งงานสนับสนุนการขายจะถูกเรียกว่า “พนักงานขายบริการผู้จำหน่าย” อ้างถึงคำรัสสิริ อุทยานานนท์ (2545) ที่ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานขายบริการผู้จำหน่ายจะรับผิดชอบงานต่อจากพนักงานบุกเบิกที่ได้เริ่มงานขายขั้นต้นหรือทำข้อตกลงซื้อขายกับลูกค้าไว้แล้ว หน้าที่หลักของพนักงานขายบริการผู้จำหน่ายมีดังนี้

1. ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสินค้าเช่น คุณสมบัติเฉพาะของสินค้า ลักษณะการเก็บรักษา อายุการใช้งานและวิธีบำรุงรักษา

2. ติดต่อขอใบสั่งซื้อจากลูกค้าหรือพยายามเพิ่มยอดใบสั่งซื้อจากทั้งลูกค้ารายใหม่และรายเก่าเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับบริษัท

3. พิจารณายอดสินค้าคงคลังให้มีปริมาณและคุณภาพที่ถูกต้อง

4. อบรมพนักงานขายของผู้จำหน่ายให้รู้จักวิธีการขายที่ถูกต้อง

แต่ในยุคปัจจุบันนั้นหน้าที่การทำงานของตำแหน่งงานสนับสนุนการขายมีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มลักษณะงานบางประการ โดยอ้างอิงจากตำแหน่งงานพนักงานสนับสนุนการขายของ Sumitomo Corporation (2561 อ้างถึงใน Job DB, 2019) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. รับใบสั่งซื้อหรือใบขอสั่งซื้อ (Purchase Order, Purchase Request) จากลูกค้าทางอีเมล แฟกซ์ และทางโทรศัพท์

2. จัดเตรียมเอกสารเช่น ใบแจ้งหนี้ (Invoice) ในระบบ SAP

3. ประสานงานกับแผนกจัดส่ง

4. จัดทำใบเสนอราคา (Quotation) และเอกสารต่าง ๆ ทั้งก่อนและหลังการขายและบันทึกข้อมูลการขายลงระบบ SAP

5. จัดทำรายงานสรุปการขายประจำเดือนและประจำปี (กราฟและตาราง)

ติดต่อประสานงานระหว่างพนักงานขาย ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ในบริษัท (จัดเก็บสินค้า บัญชีการเงิน

6. หน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน

ตัวอย่างหน้าที่อื่น ๆ ที่บริษัท ซีแอลซี คอร์เปอร์เรชั่น ไทยแลนด์ จำกัด (2561 อ้างถึงใน Job DB, 2019) ได้ระบุหน้าที่ของพนักงานสนับสนุนการขายไว้ดังนี้

1. รับโทรศัพท์ ติดต่อประสานงานและติดตามงานขายกับลูกค้า

2. จัดทำใบเสนอราคา เปิดบิล ใบกำกับภาษี และรายงานยอดขายรายเดือนและรายปี

3. ประสานงานลูกค้าตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด

4. ช่วยกระตุ้นยอดขาย หาลูกค้ารายใหม่ และรักษาลูกค้ารายเดิม

5. จัดทำข้อมูลลูกค้าเพื่อประโยชน์ต่อการขาย

6. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

โดยสรุปแล้วลักษณะงานในตำแหน่งสนับสนุนการขายตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีความเหมือนและแตกต่างกันบางประการ โดยสิ่งที่ใกล้เคียงนั้นประการแรกคือการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ เช่น ใบสั่งซื้อหรือใบขอสั่งซื้อ ใบเสนอราคา ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี เป็นต้น ประการที่สองคือการติดต่อประสานงานภายในองค์กร อาทิ แผนกงานบัญชี แผนกงานคลังสินค้า และภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้า บริการจัดส่งสินค้าเอกชน และพนักงานจัดส่งเอกสาร ประการที่สามคือการเพิ่มยอดขายและ

สนับสนุนการปฏิบัติงานของตำแหน่งพนักงานขายและเพิ่มยอดขายให้กับองค์กร และประการสุดท้ายคือจัดเตรียมข้อมูล ทำสรุพยอดขายทั้งรายเดือนและรายปีเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาการ ในส่วนที่แตกต่างอาจเป็นเรื่องของรายละเอียดงานปลีกย่อยและรูปแบบการดำเนินงานของกิจการองค์กร เช่นการบันทึกยอดขายลงในฐานข้อมูลออนไลน์ขององค์กร ซึ่งบางองค์กรอาจใช้การบันทึกข้อมูลในรูปแบบธรรมดาหรือออฟไลน์ และการติดต่อประสานงานองค์กรภายนอก เช่นในบางที่จำเป็นต้องติดต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) เพื่อขอยกเว้นสิทธิพิเศษในการลดหย่อนหรือยกเว้นภาษีในการนำเข้าสินค้า ฯลฯ

จากที่กล่าวมาข้างต้นลักษณะงานของพนักงานสนับสนุนการขายจะเห็นได้ว่านอกจากงานจัดเตรียมเอกสารแล้ว ยังเป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะในการสื่อสารเพื่อติดต่อประสานงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรในกิจการต่าง ๆ

2.3.4 หัวข้อการสื่อสารในงานขาย

การสื่อสารสำหรับการขายสามารถครอบคลุมได้ในหลายกิจกรรมและกระบวนการขาย โดย Whitehead (1993) ได้กล่าวถึงรูปแบบการสื่อสารของกิจกรรมการขายดังนี้

1. การนำเสนอสินค้า (Voluntary offers) หมายถึง การเชิญชวนให้ลูกค้าซื้อสินค้าหรือร่วมลงทุนธุรกิจผ่านช่องทางจดหมาย อีเมลและทางโทรศัพท์
2. การสอบถาม (Inquiries) หมายถึง การซักไซ้หรือสอบถามข้อมูลจากลูกค้าถึงรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า การบริการและเงื่อนไขในการซื้อขาย
3. การโต้ตอบข้อสงสัย (Response to inquiry) หมายถึง การช่วยเหลือผู้ซื้อในการเพิ่มความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับสินค้า การบริการและเงื่อนไขในการซื้อขาย
4. การประเมินราคาและการเสนอราคา (Estimates and quotations) หมายถึง การชี้แจงรายละเอียดสินค้าในแต่ละรายการและสรุปราคาสินค้าและบริการทั้งหมดเพื่อนำเสนอและประกอบการตัดสินใจของผู้ซื้อ
5. ข้อตกลง เงื่อนไขและการควบคุมสินเชื่อ (Standard terms and credit control) หมายถึง การกำหนดข้อตกลงหรือสัญญาการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายซึ่งต้องไม่ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียประโยชน์ในการทำการค้า รวมทั้งการตรวจสอบประวัติผู้ซื้อว่ามีศักยภาพในการสั่งซื้อและชำระค่าบริการได้ทันกำหนดเวลา เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงและการเสียผลประโยชน์ในการทำธุรกิจของผู้ขายในอนาคต
6. การตอบรับการสั่งซื้อ (The acknowledgement of orders) หมายถึง กระบวนการยืนยันการสั่งซื้อสินค้าของผู้ขาย ซึ่งเกิดหลังกระบวนการการสอบถาม ประเมินราคา และยอมรับข้อตกลงในการซื้อขาย

7. การร้องเรียน (Complaint) หมายถึง สิ่งที่ถูกค้าไม่ได้รับสิทธิประโยชน์หรือข้อตกลงเป็นไปตามเงื่อนไขเช่น ปัญหาบางอย่างที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาก่อน ระหว่างหรือหลังการใช้งานสินค้าของผู้ซื้อ หรืออาจร้องเรียนเรื่องการบริการของพนักงานขาย การขนส่งล่าช้าหรือแม้กระทั่งการบริการที่ไม่ยุติธรรม

8. การประนีประนอมหรือการรับข้อร้องเรียน (Conciliatory response) หมายถึง การเจรจาเพื่อให้เกิดทางออกที่เป็นธรรมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

2.3.5 ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการขาย

1. ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description and Responsibilities)

- ลักษณะงาน (Job Description) หรือถูกเรียกสั้น ๆ ว่า “JD” คือการบรรยายลักษณะงานของตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นการระบุขอบเขตการทำงาน คุณสมบัติในการทำงาน ภาระหน้าที่ รวมถึงระบุโครงสร้างของอำนาจและขอบเขตในการบริหาร (Tada, 2019)

ตัวอย่างลักษณะงาน:

- **Position:** Key Account Manager

- **Job description:**

- Perform a leader of sales role with a strong focus on improving key and strategic accounts.
- Managing specific global, multinational and national retails as well as identifying and looking for new business opportunities.

- หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) เป็นสิ่งที่องค์กรใช้เพื่อกำหนดบทบาทและหน้าที่ที่พนักงานจำเป็นต้องรับผิดชอบ รวมถึงกระบวนการและการบริหารงานซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการประเมินเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Saba, 2019)

ตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบ:

- **Position:** Procurement officer

- **Responsibilities:**

- Making vendors list
- Auditing local and oversea suppliers
- Preparing purchase order

2. การติดต่อประสานงาน (New Contacts)

- การออกงานแสดงสินค้า (Trade fair) คือ บทสนทนาที่เกิดขึ้น ณ งานแสดงสินค้า จุดประสงค์เพื่อใช้ในการขายและโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ มีประโยชน์อย่างมากต่อการเจรจาการค้ากับคู่ค้าธุรกิจได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย เป็นหนึ่งในกลยุทธ์กระจายสินค้าไปยังลูกค้าและผู้บริโภค (นพดล ทองมี, 2558, น. 3)
ตัวอย่างบทสนทนาในการออกงานแสดงสินค้า:

Exhibitor: Good morning.

Delegate: Good morning.

Exhibitor: My name is Bobby. Have you found anything of interest?

Delegate: Not yet.

Exhibitor: What line of business are you in?

Delegate: I am looking for water treatment solution.

Exhibitor: You are in the right place. We are a famous water treatment solution in Southeast Asia. Here's my business card.

Delegate: Thank you.

Exhibitor: Would you be interested in meeting after the fair is over?

Delegate: That's good idea.

- การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Building) คือ กลยุทธ์ในการสนับสนุนและดูแลลูกค้าในเชิงธุรกิจผ่านบทสนทนาสั้นๆ ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือเรื่องทั่วไป เพื่อนำไปสู่การเปิดโอกาสทางธุรกิจในอนาคต (Hair, Anderson, Mehta, & Babin, 2008, p. 63)

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 1:

Salesman: Is this your first time in Thailand?

Prospect: Yes. That's amazing

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 2:

Salesman: Do you visit trade fairs all over Southeast Asia?

Prospect: Yes I do.

- การติดต่อผ่านอีเมล (Follow up emails) คือ การเขียนข้อความผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อวัตถุประสงค์ในการขาย สอบถาม ร้องเรียน ร้องขอ แสดงความเห็น ฯลฯ (Thebalancecareers, 2019)

ตัวอย่างอีเมลการขาย:

Dear Mr. Peterson,

Your Facebook's ads is absolutely beautiful. The content really enhances your message. I've forwarded my contacts I think could benefit from your services.

When I was looking around at your page. I noticed a mistake that you've made i.e. ads decoration. It's a relatively simple revise. Would you like me to make it up so that you can share with your MACOM team? If this is a priority, I can also get on a call.

Best regards,

Carlo Wien

Marketing and social media specialist

TAICO Ltd.

Tel: +66890041375

3. การยื่นข้อเสนอ (Offers)

- การนำเสนอการขาย (Sales Pitch) คือ การเจรจาเพื่อจุดประสงค์ในการโน้มน้าวใจลูกค้าเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการ (Pavadee, 2019)

ตัวอย่างบทสนทนา:

Salesman: Hi, I am Mark from Good Vis. Is this a good time to talks?

Prospect: Yes.

Salesman: Well, I'll be brief. I would like to talk with you because Western firms hire us to increase viewers with social media. How are you currently persuading viewers to your page?

- การเข้าพบลูกค้า (Sales Approach) คือ วิธีการเปิดการเจรจาการขายหรือเรียกว่า “สัมภาษณ์การขาย” โดยผู้พูดต้องสร้างความประทับใจทั้งการแต่งกายและมารยาท เพื่อสร้างโอกาสในการขาย (สุกัญญา สิงห์ตุ้ย, 2555)

ตัวอย่างประโยคที่ 1:

- I think you'll find that our service meets your specifications precisely.

ตัวอย่างประโยคที่ 2:

- I have learned not to offer a price tag too early because when the other side then offer their price, I would have to meet in the middle.

4. การเจรจาต่อรอง (Negotiations)

- ลักษณะการต่อรอง (Negotiation Styles) คือบทสนทนาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เพื่อรักษาสมดุลทางธุรกิจ (Sales100million, 2019)

ตัวอย่างบทสนทนา:

New customer: Let me see if I've understood. You prefer to pay higher prices if we can guarantee the delivery on time.

Sales Support: Yes, it's valuable option for your company.

- การเจรจาต่อรองนำมาซึ่งผลประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย (Win-win Negotiation) คือ บทสนทนาในการสร้างความพึงพอใจในการทำธุรกิจในแง่ผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Sales100million, 2019)

ตัวอย่างบทสนทนา:

Sales Executive: I think it's important we look at the whole picture. Hope we should create a win-win situation.

Arrival customer: I agree. It will be nice for us if we can build a successful long-term relationship.

5. การดูแลลูกค้า Customer care

- การรับมือกับปัญหาเรื่องเรียนทางอีเมลและโทรศัพท์ (Dealing complaint) คือ บทสนทนาระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ในกรณีผู้ซื้อได้ทำการซื้อสินค้าไปแล้ว อาจเกิดความไม่พึงพอใจในสินค้าและบริการ ผู้ขายจำเป็นต้องหาสาเหตุและปรับปรุงสินค้าและ

การบริการเพื่อแสดงความรับผิดชอบและสร้างความประทับใจให้กับผู้ซื้อ (ภาษา
เขียนวิเศษ, 2556)

ตัวอย่างบทสนทนา:

Salesman: Good Morning, can I help you?

Customer: I hope so, I bought this smartphone here about 1 month ago, but the wireless signal is really poor. I try to change wi-fi many times. And it doesn't work well

Salesman: Have you tried resetting all network?

Customer: Several times.

Salesman: If you've done that you should restart the phone.

Customer: I've done that everything you said, but it doesn't help it better.

Salesman: Hmm. I'll get our technician to have a look at it.

Customer: My friend bought the same model here and had exactly the same problems. It's not convenient to communicate with my colleague in the quarantine period. I want a refund.

Salesman: I'm afraid it isn't our policy to give refund, sir.

Customer: I want to see the manager.

โดยสรุปแล้วภาษาอังกฤษที่ใช้ในการขายนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท คือ บ่งบอก ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description and Responsibilities) การติดต่อ ประสานงาน (New Contacts) การยื่นข้อเสนอ (Offers) การเจรจาต่อรอง (Negotiations) และการ ดูแลลูกค้า (Customer care) ในการเลือกใช้งานนั้น พนักงานขายจำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ และรับทราบความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะสามารถเลือกใช้งานได้เหมาะสมตามสถานการณ์

2.4 ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

2.4.1 ความหมายของทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

การเขียนเป็นอีกทักษะหนึ่งที่ใช้เป็นทางเลือกในการสื่อสารประเภทการส่งข้อความที่มีความสัมพันธ์กับทักษะการพูด การอ่าน การฟัง ซึ่งช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ อีกทั้งใช้ในการ บันทึกข้อความต่าง ๆ เพื่อนำมาถ่ายทอดให้ผู้รับสารอื่น ๆ ได้รับทราบและเข้าใจในจุดประสงค์ของผู้ส่งสาร สำหรับการนิยามความหมายของการเขียนภาษาอังกฤษมีผู้นิยามไว้มากมาย ดังนี้

Negari (2011) ได้นิยามไว้ว่าทักษะการเขียนเป็นทักษะที่ต้องอาศัยกระบวนการคิด วิเคราะห์ แยกแยะ และความถูกต้องตามกฎเกณฑ์ทางภาษามากกว่าทักษะอื่น ๆ เพื่อให้ได้ ความหมายในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ในการสร้างสรรค์ผลงานการเขียนในแต่ละครั้ง ผู้เขียน จำเป็นต้องวางแผนว่าจะสื่อสารหรือเสนอแนวคิดในรูปแบบใด จึงจะสามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดของผู้เขียน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (1988) ที่ว่าการเขียนคือ การผลิต ประโยคออกมามากมั่งหนึ่ง โดยประโยคเหล่านั้นถูกจัดลำดับและนำมาเชื่อมโยงด้วยวิธีการหนึ่ง ซึ่งกลุ่ม ประโยคนั้นอาจมีความยาวหนึ่งถึงสองประโยค หรือมากกว่า ซึ่งทำให้เกิดความหมายที่ต่อเนื่องเป็น เนื้อความเดียวกันนั้นเป็นจุดกำเนิดที่มนุษย์เรียกว่า “ข้อเขียน”

ในบางทฤษฎีอาจกล่าวว่าการเขียนเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ใช้ในการถ่ายทอดความคิด ความรู้ ประสบการณ์และความรู้สึกของผู้เขียนในรูปแบบสัญลักษณ์ทางภาษา (Oliva, 1969) หรือ เรียกว่า “ตัวอักษร” ที่มีความหมายในบริบทเพื่อการสื่อสาร Graham, Brown, Hedge, Gammack, and Markham (1991) ได้กล่าวว่า การเขียนยังเป็นการใช้ภาษาแทนการพูดด้วยการใช้ตัวอักษรที่มีความหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ Walton and Krabbe (1995) ที่อธิบายว่าการเขียนเป็นการใช้ภาษาในการส่งสารหรือข้อมูลโดยผู้รับสามารถเข้าใจและตอบสนองต่อสารที่ได้รับได้อย่างเข้าใจ

นอกจากความหมายของการเขียนจะหมายถึงรูปแบบกระบวนการผลิตสารเพื่อ ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ออกมาเป็นตัวอักษรแล้วนั้น ผู้เขียนจำเป็นต้องอาศัยความรู้พื้นฐาน เช่น ไวยากรณ์ คำศัพท์ และการเลือกใช้ประโยคให้เหมาะสมกับความคิดพื้นฐานและประสบการณ์ของ ผู้อ่าน ในกรณีที่ผู้เขียนสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องก็必将เกิดความเข้าใจของผู้อ่านอย่างมี ประสิทธิภาพ (Bloom & Lahey, 1978)

นันทา ทองทวีวัฒนา (2562) ให้นิยามความหมาย การเขียนคือ เครื่องมือที่ใช้การ สื่อสารเพื่อใช้แสดงออกของมนุษย์ในการสื่อถึงความรู้ ความเข้าใจ ความต้องการ ความรู้สึก การบอก เล่าประสบการณ์ โดยถ่ายทอดผ่านตัวอักษร เพื่อให้ผู้อ่านได้รับทราบ สามารถตรวจสอบและเป็น หลักฐานอ้างอิงได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Shinn (1986) ที่อธิบายว่าการเขียน คือ เครื่องมือที่ไว้ใช้ในการ ศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น เช่นการเขียน ข้อสอบ การเขียนย่อความ การเขียนวิจารณ์ การเขียนเรื่องสั้น การเขียนบรรยาย และการเขียนงานวิจัย ซึ่งต้องทำควบคู่กับทักษะอื่น ๆ เช่นทักษะ การอ่าน การฟังและการพูด

สรุปได้ว่าทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ เป็นเครื่องมือที่ใช้สื่อสารช่องทางหนึ่งสำหรับ มนุษย์ ซึ่งมีกระบวนการคิดที่ซับซ้อน มีการวางแผน การเรียบเรียงข้อมูลในการผลิตสาร โดยอาศัย ตัวอักษรเป็นส่วนประกอบในการสื่อความหมายให้ผู้อ่านเข้าใจจุดประสงค์ของผู้เขียน นอกจากนี้ยัง ต้องคำนึงถึงหลักไวยากรณ์ โครงสร้าง ของการเขียน เพื่อเพิ่มความหมายให้ผู้อ่านได้เข้าใจสารอย่างมี ประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทการสื่อสาร

2.4.2. ทักษะการเขียนเพื่อบรรยายกราฟของพนักงานสนับสนุนการขาย

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ของพนักงานสนับสนุนงานขายนั้น นอกจากหน้าที่ความรับผิดชอบหลักทางด้านติดต่อประสานงานกับลูกค้า ผู้ขายและผู้ผลิตแล้วนั้น การจัดเตรียมเอกสารและรายงานก็เป็นอีกงานหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่างานอื่น ๆ โดยเฉพาะจัดทำรายงานสรุปการขายประจำเดือนและประจำปี (กราฟและตาราง) จำเป็นต้องมีความแม่นยำ และมีข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อสามารถถ่ายทอดข้อมูลเหล่านั้นเพื่อเสนอต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจภายในอนาคตได้

2.4.2.1 ความหมายของทักษะการเขียนเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพ

การเขียนเชิงเพื่ออธิบายกราฟเป็นทักษะการเขียนเชิงบรรยายประเภทหนึ่ง ไม่ว่าจะ เป็นพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องเขียนเพื่อแสดงและอธิบายผลการดำเนินงาน การปฏิบัติงานในเชิงสถิติหรือข้อมูลเชิงตัวเลข เพื่อให้ทราบแนวโน้มและเป็นการเปรียบเทียบศักยภาพในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น กราฟแสดงการเจริญเติบโตเศรษฐกิจ กราฟแสดงแนวโน้มอัตราการเกิดของประชากร กราฟแสดงข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น ซึ่ง Morrall, Williams, and Lebane (2012) อธิบายไว้ว่า การเขียนอธิบายกราฟ คือทักษะการเขียนบรรยายเชิงที่เกี่ยวกับผลการวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยนิยมนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนภูมิรูปภาพ ตาราง กราฟ เป็นการบรรยายจากข้อมูลที่มีความเชื่อถือได้และอ้างอิงได้ การนำเสนอข้อมูลในสิ่งที่จะบรรยายต้องสอดคล้องและเป็นข้อมูลในเชิงประจักษ์ โดยให้คำอธิบายเพื่อให้เห็นแนวโน้มและความสำคัญของข้อมูล ซึ่งถือเป็นทักษะขั้นพื้นฐานของการเขียนเชิงวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับ English Hints (2012) ได้อธิบายไว้ว่า การเขียนบรรยายกราฟนิยมใช้ในการสรุปข้อมูล เพื่อให้เห็นแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลง หรือของข้อมูลที่ทำการศึกษา

E-Languages (2020) ยังอธิบายเพิ่มเติมว่าการเขียนกราฟสามารถพบเห็นได้ในหลายสาขาวิชา ซึ่งเป็นการอ้างอิงถึงตัวเลขสถิติและข้อมูลอื่น ๆ เพื่อเป็นข้อมูลที่ใช้ในการเขียนของผู้วิจัย โดยส่วนใหญ่จะนำเสนอในรูปแบบตาราง กราฟ และแผนภูมิ เป็นการเขียนสรุปเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย การอธิบายดังกล่าวสอดคล้องกับ Tebeaux (1998) ที่อธิบายว่า การเขียนบรรยายลักษณะตามสภาพที่ปรากฏ (Technical Description) เป็นการบรรยายลักษณะของสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏ มักพบเจอในแวดวงการทำงานหรืออาชีพต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม Yuille and Cutshall (1989) ได้อธิบายลักษณะการเขียนบรรยายที่แตกต่างออกไป โดยเรียกการบรรยายที่ผู้เขียนไม่ได้แสดงทัศนคติหรือความรู้สึกต่อสิ่งนั้นและเป็นการบรรยายให้เห็นภาพตามจริงว่า “การเขียนบรรยายเชิงปรนัย” (Objective Description) ซึ่งจะมีการใช้ภาษาที่ตรงไปตรงมาและมีความหมายตรงตามตัวซึ่งปราศจากข้อคิดเห็นของผู้เขียน อมรา ภูวัฒน์ เศรษฐ และ นิตยา ยวงศรี (2529) ยังอธิบายเพิ่มเติมว่า ลักษณะการเขียนดังกล่าวอาจเป็นการเขียน

บรรยายเพื่อเสนอรายละเอียด (Description to give information) ลักษณะการเขียนจะมีความละเอียดเป็นอย่างมากและมีกาเรียงลำดับการเขียนเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจความเป็นมาตั้งแต่ต้นจนจบเนื้อหา

โดยสรุปแล้วความหมายของการเขียนเชิงบรรยายคือการเขียนจากลักษณะทางกายภาพ เช่นเหตุการณ์ วัตถุ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามจริง การเขียนปราศจากความคิดเห็นและความรู้สึกตัวของผู้เขียนลงไปในงานเขียน สิ่งที่เขียนลงไปต้องมีรายละเอียดส่วนย่อยที่ชัดเจนและมีการเรียงลำดับจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดจบ มีการกำหนดทิศทางการเขียนที่แน่นอน

ในการที่สร้างงานเขียนประเภทนี้ได้ขึ้น ผู้เขียนจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการเขียนเชิงบรรยายในด้านต่าง ๆ ซึ่ง รัตนา เล็กพุก (2554) ได้ระบุความรู้ความสามารถในงานเขียนดังกล่าวไว้ 5 ด้านดังนี้

1. ความรู้ด้านคำศัพท์ ในการเขียนเชิงบรรยายผู้เขียนจำเป็นต้องรู้คำศัพท์ที่เกี่ยวกับการบรรยายกราฟซึ่งค่อนข้างเป็นศัพท์ที่มีความเฉพาะเจาะจง และมีปริมาณข้อมูลมากและค่อนข้างมีความซับซ้อน ฉะนั้นแล้วผู้เขียนจำเป็นต้องใช้คำศัพท์ที่กำหนดทิศทางของเนื้อหาได้อย่างถูกต้องตามฐานข้อมูลที่อ้างอิง Cullen, French, and Jakeman (2014) ได้อธิบายถึงคำศัพท์ที่จะใช้ในการเขียนอธิบายกราฟภาษาอังกฤษไว้ว่า ผู้เขียนจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ตามตัวอย่างดังนี้

ตารางที่ 2. ตารางแสดงคำศัพท์ที่นิยมใช้ในการเขียนบรรยายกราฟ

Graph Trends	Word/Part of Speech		
	Verb	Adjective	Adverbs
Going UP (สูงขึ้น)	<ul style="list-style-type: none"> - rose - leapt - increased - went up - soared - grew - surged - rocketed - climbed 	upward	upward
Going Down (ต่ำลง)	<ul style="list-style-type: none"> - decreased - fell - dropped - declined - sank - slipped back - dipped - dropped - plummeted 	downward	downward

Graph Trends	Word/Part of Speech		
	Verb	Adjective	Adverbs
	- plunged		
No Change (ไม่มีการเปลี่ยนแปลง)	- stayed the same - remained constant - leveled off - stabilized	- consistent - constant	- consistently - constantly
Up and Down (มีการผันแปรหรือขึ้น ๆ ลง ๆ)	- fluctuated - zig-zagged - fluttered - undulated	-	-
Small Changed (มีการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย)	-	- gradual - slight - steady - marginal - modest	- gently - gradually - slightly - steadily - marginally - modestly
Big Changes (มีการเปลี่ยนแปลงมาก)		- sharply - a lot - steep - dramatically	- suddenly - sharply - steeply - dramatically - a lot
Low Points (จุดต่ำสุด)	- bottomed out - reached a low		

จากตารางที่ 2 จะสังเกตเห็นได้ว่าหมวดหมู่คำศัพท์ที่นิยมใช้ในการอธิบายกราฟจะประกอบไปด้วย 7 หมวดหลัก ๆ ได้แก่ สูงขึ้น ต่ำลง ไม่มีการเปลี่ยนแปลง มีการผันแปร เปลี่ยนแปลงเล็กน้อย เปลี่ยนแปลงมาก และจุดต่ำสุด และแต่ละคำศัพท์จะเลือกใช้ชนิดคำได้ 3 รูปแบบคือ กริยา คุณศัพท์ และกริยาวิเศษณ์ และคำที่นิยมใช้มากที่สุดจะเป็นคำคุณศัพท์ ซึ่งบอกลักษณะ (Descriptive adjectives)

อย่างไรก็ดีในการเขียนเชิงบรรยายกราฟไม่ควรละเลยชนิดคำอื่น ๆ เช่น คำนามทั่วไป และคำบุพบทต่าง ๆ เพื่อความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษและความหลากหลายในการใช้ประเภทชนิดคำ และยังเป็นการทำให้อ่านมีความน่าสนใจมากขึ้นสำหรับผู้อ่าน

2. ความรู้ด้านการเรียบเรียงข้อความ เนื่องจากผู้วิจัยเน้นการศึกษาทางการเขียนเชิงบรรยายกราฟ ลักษณะการเขียนจึงเป็นเพียงหนึ่งย่อหน้า ฉะนั้นการเขียนจึงจำเป็นต้องลำดับข้อมูลอย่างละเอียดและถูกต้อง โดยกลวิธีการจัดเรียงควรมีดังนี้ (Lyons, 1984)

- รูปแบบการเขียนเรียบเรียงจากบนลงล่างหรือจากล่างขึ้นบน โดย

การเรียบเรียงแบบวิธีนี้จะให้ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสูง หรืออาจให้ความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ที่มีลักษณะในแนวตั้ง

- รูปแบบการเรียบเรียงจากอีกด้านหนึ่งไปยังอีกด้านหนึ่ง โดยการเรียบเรียงวิธีนี้เหมาะสำหรับการบรรยายสิ่งที่มีการเคลื่อนไหว
- รูปแบบการเรียบเรียงจากใกล้ไปไกลหรือไกลไปใกล้ โดยการเรียบเรียงวิธีนี้เหมาะสำหรับการบรรยายสิ่งที่เคลื่อนเข้าหาสิ่งหนึ่งที่ต้องการบรรยาย

นอกเหนือจากนี้ พิมพันธ์ เดชะคุปต์ (2560) ได้อธิบายในส่วนเพิ่มเติมว่าหลักการเรียบเรียงการเขียนเชิงบรรยายภาษาอังกฤษทุกประเภทนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงความรู้ในหัวข้อต่อไปนี้

- เอกภาพในการเขียน (Unity) หมายถึง ส่วนประกอบงานเขียนที่เรียกว่าใจความหลัก (Main idea) และรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง (Supporting details)
- ความราบรื่น (Coherence) หมายถึง เนื้อหาของงานเขียนมีความต่อเนื่องและเชื่อมโยงกันไปในทำนองเดียวกัน
- การพัฒนารายละเอียดประกอบใจความหลัก (Pattern of development) หมายถึง การเรียบเรียงรายละเอียดเพื่ออธิบายใจความหลักในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเขียนบรรยายลักษณะ (Description) การเรียบเรียงตามลำดับที่ปรากฏอยู่ (Spatial Order) เขียนเล่าเหตุการณ์ (Narration) เรียบเรียงตามเวลา (Chronological order) และการเขียนเชิงอธิบาย (Exposition) และเรียบเรียงจากความเป็นเหตุและเป็นผล

โดยสรุปแล้วการเขียนเชิงบรรยายกราฟ ผู้เขียนจำเป็นต้องมีการเรียบเรียงข้อมูลทั้งในรูปบนลงล่าง ล่างขึ้นบน และจากใกล้ไปไกลหรือไกลไปใกล้ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการจัด ทั้งนี้ยังต้องคำนึงถึงควมมีเอกภาพในงานเขียน โดยต้องไม่ลืมว่าการเขียนบรรยายในแต่ละครั้งเนื้อหาต้องมีความระเอียดครบถ้วน เลือกใช้คำเชื่อมที่เหมาะสม เกิดความต่อเนื่องของเนื้อหา ในการเขียนกราฟรูปแบบรายละเอียดประกอบใจความหลักจะต้องใช้การเขียนแบบเรียบเรียงตามลำดับที่ปรากฏอยู่ (Spatial order) เขียนอธิบายแต่ละลำดับ (Exposition) การเขียนบรรยายลักษณะ (Description) และประเมินค่า (Evaluation) เพื่อเป็นการสรุปข้อมูล เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ของข้อความ

3. ความรู้ด้านเนื้อหาสัมพันธ์กับเนื้อเรื่อง นอกจากการรู้เนื้อหาและความเข้าใจของผู้เขียนแล้วนั้นการเรียบเรียงเนื้อหาให้สัมพันธ์กับเนื้อเรื่องก็เป็นสิ่งจำเป็นในการเขียนเชิงบรรยาย เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจเนื้อหาที่ผู้เขียนต้องการสรุปและสื่อออกมา ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์สูงสุดของงานเขียนในแต่ละประเภท หลักสำคัญในการสร้างความรู้ด้านเนื้อหาสัมพันธ์กับเนื้อเรื่องสามารถแตกได้เป็น 2 ประเด็นคือ การกำหนดใจความสำคัญและการจับคู่ประโยคเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาและเนื้อเรื่องโดยใช้คำเชื่อม

- การกำหนดใจความสำคัญและตามด้วยประโยคสนับสนุน Potratz, Marry, and Hess (1988) ได้อธิบายว่า ในการเขียนแต่ละประเภทนั้นต้องกำหนดใจความหลักในแต่ละย่อหน้านั้น และประโยคที่ตามมาควรมีความสัมพันธ์กัน เพื่อเป็นการสนับสนุนใจความสำคัญ หรือหาความสัมพันธ์โดยการเขียนเสนอข้อเท็จจริงและยกตัวอย่างประกอบ เพื่อเป็นการนำผู้อ่านโดยการไล่ลำดับเนื้อหาจากภาพกว้างไปยังหน่วยย่อยของเนื้อหา

- การจับคู่ประโยคเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาและเนื้อเรื่องโดยใช้คำเชื่อม Harris and Beckhard (1987) ได้อธิบายว่าการเรียงเนื้อหาสัมพันธ์กับเนื้อเรื่องที่ถูกต้องคือ ผู้เขียนควรจับคู่ประโยคใจความสำคัญกับรายละเอียดที่เขียน และตรวจสอบว่าเนื้อหามีความเชื่อมโยงกับใจความหลักหรือไม่ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันหรือไม่ และเพิ่มความชัดเจนขึ้น โดยใช้คำเชื่อม (Transitional words) ซึ่งสอดคล้องกับการอธิบายของบังอร สว่างวโรรส (2527) ที่ว่า ผู้เขียนควรแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาและเนื้อเรื่องโดยการแบ่งประโยคใจความสำคัญและประโยคย่อยด้วยการใช้สัญลักษณ์เชื่อมประโยค (Markers) ต่าง ๆ

ฉะนั้นแล้วความรู้ด้านเนื้อหาสัมพันธ์กับเนื้อเรื่องผู้เขียนสามารถทำได้ 2 วิธีคือ การกำหนดใจความสำคัญและตามด้วยประโยคสนับสนุน และการจับคู่ประโยคเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาและเนื้อเรื่องโดยใช้คำเชื่อม ซึ่งจะเป็วิธีที่ช่วยให้ผู้เขียนเชิงบรรยายนั้นไม่หลงประเด็นในการเขียน สำหรับการเขียนเชิงบรรยายกราฟนั้นผู้เขียนควรนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน และกำหนดทิศทางของข้อมูลหลักในแต่ละประเภท และสนับสนุนประโยคด้วยรายละเอียดส่วนย่อยเช่น จำนวน ร้อยละ ประเภทของข้อมูล ผลกระทบของข้อมูลนั้น ๆ

4. ความรู้ด้านการเขียนภาษาอังกฤษเชิงบรรยาย เนื่องจากลักษณะการเขียนบรรยายกราฟต้องอาศัยการเขียนหลายรูปแบบ นักทฤษฎีที่ให้ความรู้ได้ใกล้เคียงกับการเขียนประเภทนี้มากที่สุดคือ James (1985) ได้กล่าวว่าลักษณะการเขียนที่พยายามจะรายงานสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยใช้รูปแบบการเขียนเล่าเหตุการณ์ (Narration) และมีการเขียนจัดหมวดหมู่ข้อมูล (Classification) และเขียนบรรยายเกี่ยวกับรายละเอียด (Description) และเมื่อวิเคราะห์ลงไปในเรื่องรายละเอียดเรียบร้อยแล้วนั้น ผู้เขียนจะทำการเขียนเพื่อสรุปและประเมินค่า (Evaluation) โดยมีเกณฑ์บางอย่างเป็นการตัดสินใจ

5. ความรู้ด้านกลไกการเขียน (Mechanic) กลไกการเขียนเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างงานเขียนเชิงบรรยาย ซึ่งมีส่วนประกอบมากมาย เช่น ขนาดตัวอักษร การสะกดคำ การเว้นวรรคสัญลักษณ์ Heaton (1975) ได้อธิบายว่ากลไกด้านการเขียน คือความสามารถในการเลือกใช้ขนาดอักษรตัวพิมพ์ใหญ่หรือตัวพิมพ์เล็ก รวมถึงเครื่องหมายวรรคตอนได้เหมาะสมกับการเขียน ซึ่งคำอธิบายสอดคล้องกับทฤษฎีของ Harris and Beckhard (1987) ที่กล่าวว่าสิ่งสำคัญในด้านกลไกการเขียนคือเรื่องของการใช้เครื่องหมายวรรคตอน การใช้ตัวเขียนใหญ่หรือตัวพิมพ์ใหญ่ถูกต้องตาม

หลักเกณฑ์ของภาษานั้น ๆ ซึ่ง Hudson (1992) ได้อธิบายเพิ่มว่า ไม่เพียงแต่เรื่องการใช้ขนาดตัวอักษรและการเว้นวรรคภายในประโยคแล้วนั้น ในเรื่องของไวยากรณ์ก็เป็นส่วนสำคัญของภาษา ที่จะช่วยให้การเขียนมีใจความที่สมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเลือกใช้ขนาดตัวอักษร การเว้นวรรค และเรื่องความถูกต้องของไวยากรณ์ Raimes (1983) ต่างก็เป็นพื้นฐานทางการเขียนเชิงบรรยาย สิ่งที่ควรคำนึงในการเขียนมากที่สุดคือความถูกต้องทางความรู้ภาษาอังกฤษ (Accuracy) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่นักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศต้องพึงมี และทฤษฎีนี้มีสาระสอดคล้องกับของเพ็ญภา อนุชิตวงศ์ (2540) คือผู้เขียนจะต้องมีความรู้ด้านเนื้อหาของภาษา และเรื่องของโครงสร้างทางคำศัพท์ ไวยากรณ์ สำนวน การสะกดคำ เครื่องหมายต่าง ๆ และรูปแบบทางภาษานอกเหนือจากนี้คือความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการติดต่อสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามวัตถุประสงค์

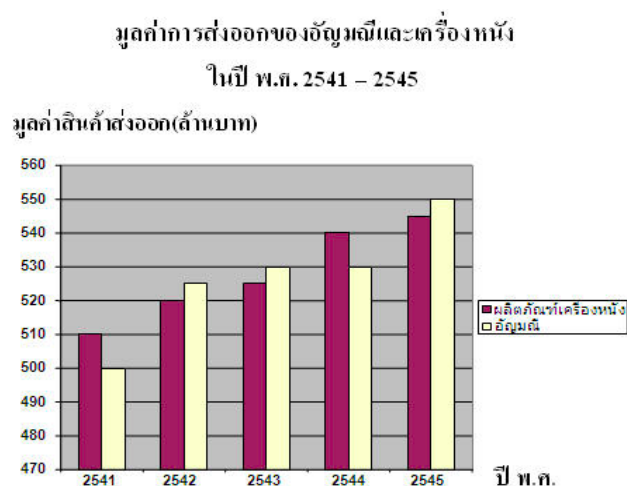
โดยสรุปแล้วส่วนประกอบหลักของภาษาที่ใช้ในการเขียนเชิงบรรยาย ได้แก่ ขนาดตัวอักษร การเว้นวรรค การใช้เครื่องหมาย ไวยากรณ์ จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับความรู้พื้นฐานที่จะต้องใช้ในการเขียนเชิงบรรยาย อีกทั้งผู้ใช้ต้องมีความรู้ที่แม่นยำ (Accuracy) ถูกต้องในการใช้งานและตรงตามวัตถุประสงค์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

2.4.2.2 ประเภทของแผนภูมิรูปภาพ

นอกจากการเขียนบรรยายลักษณะของแผนภูมิรูปภาพแล้วนั้น ประเภทของแผนภูมิก็มีส่วนสำคัญทำให้ลักษณะการเขียนบรรยายนั้นมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละชนิด ซึ่งมีรูปแบบและโครงสร้าง และประโยชน์ต่อการนำเสนอข้อมูลแตกต่างกัน ซึ่งสามารถจำแนกประเภทการเขียนแผนภูมิได้ 11 ประเภทดังนี้ (Costigan-Eaves & Macdonald-Ross, 1990)

1. แผนภูมิคอลัมน์ คือแผนภูมิที่มีการนำเสนอการเก็บข้อมูล ณ ช่วงระยะเวลาหนึ่งและมีการเปรียบเทียบหมวดหมู่ข้อมูลประเภทเดียวกัน เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างกันในชุดข้อมูล ซึ่งแผนภูมิคอลัมน์สามารถแบ่งได้เป็น แผนภูมิคอลัมน์แบบเป็นกลุ่ม และแผนภูมิคอลัมน์ 3 มิติ

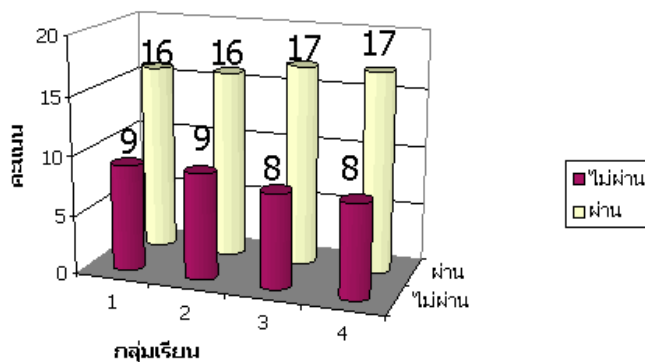
- แผนภูมิคอลัมน์แบบเป็นกลุ่ม (2 มิติ) จะมีการจัดเรียงหมวดหมู่ข้อมูลและแสดงค่าในสี่เหลี่ยมผืนผ้าแนวตั้งแบบสองมิติ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบค่าที่อยู่ในหมวดหมู่ใกล้เคียงกันได้ชัดเจน และค่าจะอยู่ในแนวตั้ง เพื่อเน้นถึงความเปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาต่าง ๆ



ภาพที่ 3. ตัวอย่างแผนภูมิแบบคอลัมน์แสดงข้อมูลค่าการส่งออกอัญมณีและเครื่องหนังในช่วงปี พ.ศ.2541 ถึง 2545 (แวนดาว บุญตา, 2559)

- แผนภูมิคอลัมน์แบบ 3 มิติ เป็นแผนภูมิที่มีองค์ประกอบทั้งหมด 3 แกน (แกนนอน แกน ลึก และแกนตั้ง) ซึ่งการเปรียบเทียบหมวดข้อมูลจะเปรียบเทียบได้เฉพาะแกนนอนและ แกนลึกเพียงเท่านั้น ส่วนแกนตั้งจะใช้ในการแสดงค่า

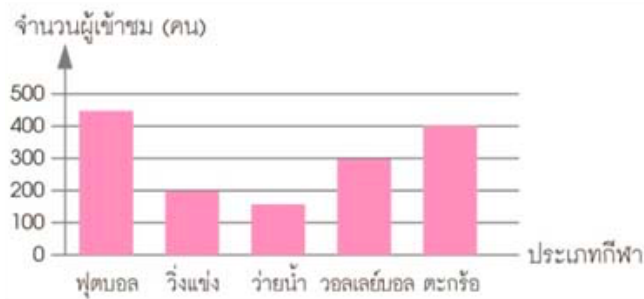
แผนภูมิแสดงผลการเรียนวิชา 412 141



ภาพที่ 4. ตัวอย่างแผนภูมิคอลัมน์แบบ 3 มิติแสดงข้อมูลผลการเรียนรายวิชา (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555)

2. แผนภูมิแท่ง คือแผนภูมิที่มีการเปรียบเทียบค่าต่าง ๆ ในหลาย ๆ ค่า แผนภูมิแท่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบคือแผนภูมิแท่งแบบเป็นกลุ่ม และแผนภูมิแท่งแบบกองซ้อน

- แผนภูมิแท่งแบบเป็นกลุ่ม จะถูกจัดเรียงตามแนวตั้งและค่าจะอยู่ในแนวนอน เพื่อเป็นการเน้นการเปรียบเทียบค่าต่าง ๆ



ภาพที่ 5. ตัวอย่างแผนภูมิแท่งแสดงข้อมูลจำนวนผู้เข้าชมการแข่งขันกีฬาประเภทต่าง ๆ (ทรูปลูกปัญญา, 2557)

- แผนภูมิแท่งแบบเรียงซ้อน จะมีการจัดเรียงซ้อนกันเพื่อแสดงความสัมพันธ์ของแต่ละรายการกับรายการทั้งหมด โดยสามารถเปรียบเทียบค่าแต่ละค่ากับผลรวมในแต่ละประเภท โดยจะมีการจัดเรียงซ้อนและจะแสดงค่าในสี่เหลี่ยมผืนผ้าที่เรียงซ้อนกันได้ทั้งแนวตั้งและแนวนอน



ภาพที่ 6. ตัวอย่างแผนภูมิแบบเรียงซ้อนแสดงข้อมูลผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (iQMedialink, 2017)

3. แผนภูมิเส้น คือแผนภูมิที่แสดงข้อมูลชุดหนึ่งและแนวโน้มสำหรับช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งสามารถระบุจุดแสดงค่าของข้อมูลในแต่ละค่า

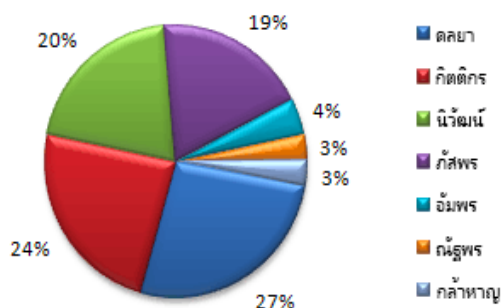


ภาพที่ 7. ตัวอย่างแผนภูมิเส้นแสดงข้อมูลราคาของน้ำดื่ม 1 บาท (สมพงษ์ ฐิตะสมบูรณ์, 2554)

4. แผนภูมิวงกลม คือแผนภูมิที่มีการแบ่งสัดส่วนชุดข้อมูลจากผลรวมของข้อมูล โดยจะเน้นที่องค์ประกอบของชุดข้อมูลชุดหนึ่งเพียงเท่านั้น โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบคือแผนภูมิวงกลมและแผนภูมิวงกลมแบบแยกตัว

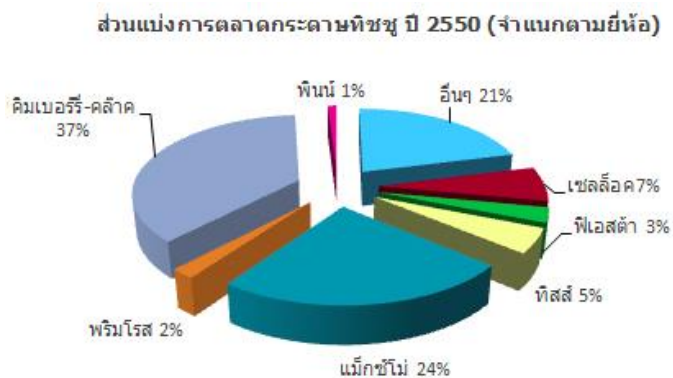
- แผนภูมิวงกลม จะมีการจัดเรียงโดยตั้งเฉพาะข้อมูลที่ต้องการออกมา และแสดงสัดส่วนของแต่ละค่าจากผลรวมทั้งหมด อาจเป็นในรูปแบบสองมิติหรือสามมิติ

ยอดขายของพนักงานขายแต่ละคน



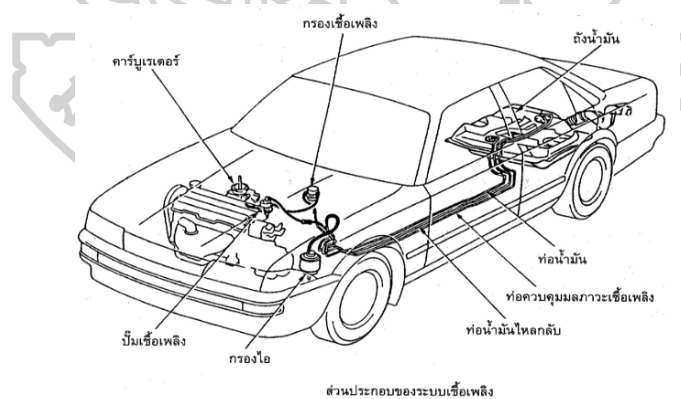
ภาพที่ 8. ตัวอย่างแผนภูมิวงกลมแสดงข้อมูลยอดขายของพนักงานขายแต่ละคน (สุนันทา กมลผาด, 2558)

- แผนภูมิวงกลมแบบแยกตัว จะมีการจัดเรียงโดยการกระจายของค่าแต่ละค่าพร้อม ๆ กันกับการเน้นค่าใดค่าหนึ่งจากผลรวมทั้งหมด



ภาพที่ 9. ตัวอย่างแผนภูมิวงกลมแบบแยกตัวแสดงข้อมูลส่วนแบ่งการตลาดกระดาษทิชชู ปี 2550 (Positioning Magazine, 2008)

5. แผนภูมิแบบอธิบายภาพ คือ แผนภูมิที่มีการแสดงข้อมูลโดยใช้ภาพประกอบเป็นหลัก โดยจะบ่งบอกรายละเอียดหรือส่วนประกอบของภายในออกมาเป็นส่วน ๆ ข้อมูล เช่น แผนภูมิแสดงส่วนประกอบของรถยนต์



ภาพที่ 10. ตัวอย่างแผนภูมิแบบอธิบายภาพแสดงข้อมูลส่วนประกอบระบบการจ่ายเชื้อเพลิงของรถยนต์ (เสรีไทย, 2555)

6. แผนภูมิแบบต้นไม้ คือ แผนภูมิที่การแสดงข้อมูลทั้งหมดและแตกข้อมูลหมวดหมู่ข้อมูลเป็นส่วนย่อย ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับการแตกแขนงของกิ่งก้านของต้นไม้



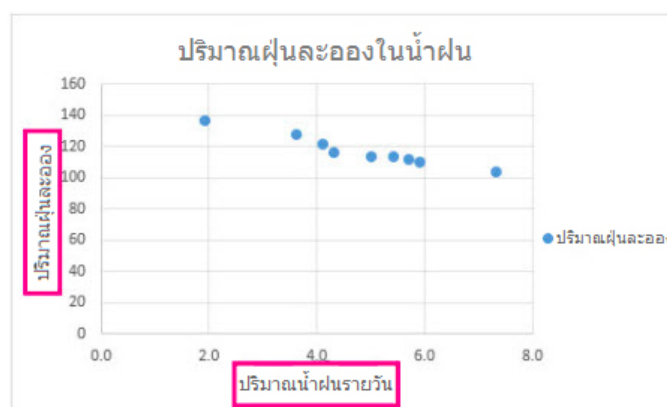
ภาพที่ 11. ตัวอย่างแผนภูมิแบบต้นไม้แสดงข้อมูลคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ (คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559)

7. แผนภูมิแบบพื้นที่ คือแผนภูมิที่แสดงโดยเน้นขนาดของการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลที่เกิดขึ้นในช่วงเวลา และดึงความสนใจไปยังค่าผลรวมตามแนวโน้ม โดยจะมีการจัดเรียงแบบแถวหรือคอลัมน์ และสามารถระบุจุดในแผนภูมิเพื่อบ่งบอกช่วงเวลานั้น ๆ ได้ เช่น ข้อมูลการแสดงผลกำไรขององค์กรเอกชน เป็นต้น



ภาพที่ 12. ตัวอย่างแผนภูมิแบบพื้นที่ที่แสดงข้อมูลยอดขายสินค้าตามภูมิภาคต่าง ๆ (Support Office, 2015)

8. แผนภูมิแบบกระจาย (XY) คือแผนภูมิที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าตัวเลขต่าง ๆ จากในชุดข้อมูลทั้งหมด หรือแสดงการระบุจุดที่เป็นค่าข้อมูลของกลุ่มตัวเลขของสองกลุ่ม ซึ่งเปรียบเสมือนการบอกพิกัด



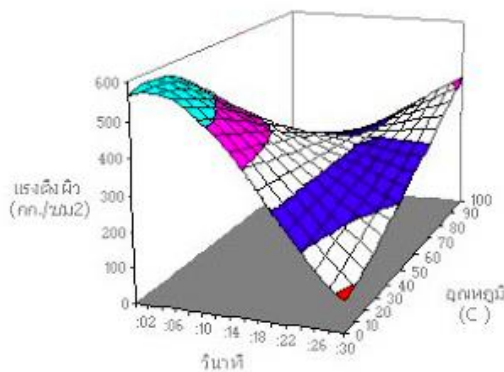
ภาพที่ 13. ตัวอย่างแผนภูมิแบบกระจาย (XY) แสดงข้อมูลปริมาณฝุ่นละอองในน้ำฝน (สำหรับ ภูมิภาค ภูเก็ต, ม.ป.ป.)

9. แผนภูมิแบบหุ้น คือแผนภูมิที่แสดงความผันผวนของตัวเลขและข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ โดยมีการจัดเรียงเป็นแถวหรือคอลัมน์ตามลำดับ และสามารถระบุจุดที่เป็นค่าของข้อมูลในแผนภูมิประเภทนี้ได้ เช่น ข้อมูลของราคาหุ้นและสภาพอุณหภูมิ เป็นต้น



ภาพที่ 14. ตัวอย่างแผนภูมิแบบหุ้น แสดงมูลค่าทิศทางของตลาดหุ้น S&P ในช่วง 3 เดือน (FAN Editor, 2018)

10. แผนภูมิแบบพื้นผิว คือแผนภูมิที่แสดงผลรวมของข้อมูลสองชุดซึ่งเป็นค่าตัวเลข สามารถจัดเรียงแบบแถวหรือแบบคอลัมน์และสามารถพิกัดจุดค่าของข้อมูลในแผนภูมินี้ได้ โดยนิยมใช้ในแผนภูมิบ่งบอกลักษณะภูมิประเทศในช่วงเวลาต่าง ๆ



ภาพที่ 15. ตัวอย่างแผนภูมิแบบพื้นผิวแสดงข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างแรงตึงต่ออุณหภูมิ (VBA-Msexcell.Blogspot, 2008)

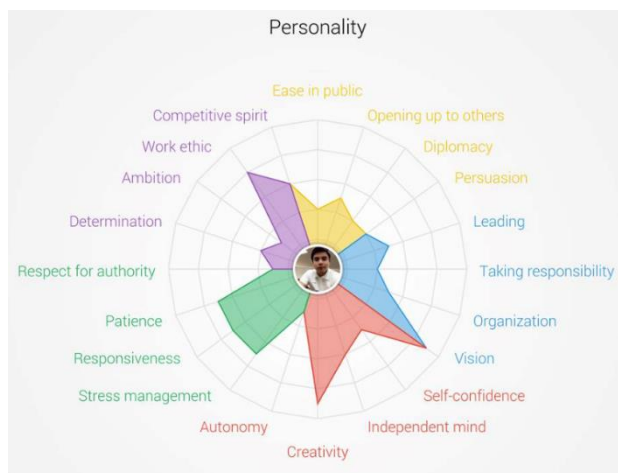
11. แผนภูมิแบบโดนัท คือแผนภูมิที่แสดงความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ กับทั้งหมด และสามารถพิกัดจุดค่าของข้อมูลเพื่อบ่งบอกข้อมูลช่วงนั้น ๆ และสามารถมีชุดข้อมูลได้มากกว่าหนึ่งชุด



โดยจะจัดเรียงในแนวคอลัมน์เพียงเท่านั้น

ภาพที่ 16. ตัวอย่างแผนภูมิแบบโดนัท แสดงมุลยอดขายสินค้ารายไตรมาส (ไม่ปรากฏผู้แต่ง, 2558)

12. แผนภูมิแบบเรดาร์ คือแผนภูมิที่แสดงการเปรียบเทียบของค่าสะสมของชุดข้อมูลในหลายๆ ชุด และมีการพิกัดจุดหรือเติมสี เพื่อแสดงการเปลี่ยนแปลงของค่าและเติมสีที่แตกต่างกันเพื่อแบ่งประเภทของชุดข้อมูล โดยจะมีการจัดเรียงในแบบแถวหรือคอลัมน์บนแผนภูมิประเภทนี้ โดยจะนิยมเห็นแผนภูมิประเภทนี้ในการบ่งบอกของทักษะความสามารถในด้านต่าง ๆ ของตัวบุคคล



ภาพที่ 17. ตัวอย่างแผนภูมิแบบเรดาร์แสดงข้อมูลด้านลักษณะนิสัยตัวบุคคล (TalentsToday, 2013)

โดยสรุปการเขียนแผนภูมิรูปภาพนั้น มีมากมายหลายประเภท ซึ่งผู้เขียนต้องคำนึงถึงจุดประสงค์ในการเลือกใช้นำเสนอข้อมูลให้ถูกต้องเหมาะสมกับวาระที่จะนำเสนอ เช่น การทำแผนภูมิรูปภาพเกี่ยวข้องกับงานวิชาการ การทำแผนภูมิรูปภาพเกี่ยวข้องกับการสะท้อนสภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมือง การทำแผนภูมิรูปภาพเกี่ยวกับเทคโนโลยี อุตสาหกรรมและการเกษตร การทำแผนภูมิรูปภาพเกี่ยวกับสภาพสิ่งแวดล้อม อากาศ และสภาพความเป็นอยู่ของคนและสัตว์ เป็นต้น แต่สำหรับในเชิงธุรกิจ แผนภูมิรูปภาพที่ถูกนำมาใช้และเป็นที่ยอมรับด้วยกัน 4 ประเภท ได้แก่ แผนภูมิเส้น (Line graph) แผนภูมิแท่ง (Bar graph) แผนภูมิวงกลม (Circle graph) และแผนภูมิรูปภาพ (Picture Graph) (ธเรศ สันตติวงศ์ไชย, 2553) ซึ่งแผนภูมิรูปแบบดังกล่าวจะนิยมใช้ในการรายงานการดำเนินงานประจำเดือน ประจำไตรมาส และประจำปี ซึ่งประกอบไปด้วยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในรูปแบบตัวเลขต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อมูลที่สำคัญโดยสรุปของกิจการ
- รายงานของผู้บริหารและสารจากประธานกรรมการ
- การกำกับดูแลกิจการ
- รายงานทางด้านบัญชี

- งบการเงิน (งบดุล กำไร และขาดทุน)
- บทรายงานและบทวิเคราะห์ของฝ่ายบริหาร (แนวโน้มเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของกิจการ ฯลฯ)
- รายงานด้านนโยบายหรือกิจกรรมซึ่งแสดงต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

2.4.2.3 องค์ประกอบการเขียนแผนภูมิรูปภาพ

การออกแบบแผนภูมิภาพในปัจจุบันนั้น ไม่ได้เป็นเรื่องยากเหมือนสมัยในอดีต เพราะเนื่องจากเทคโนโลยีถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปที่ใช้ในการเลือกทำแผนภูมิภาพอย่างมาก เช่น SPSS, Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Access เป็นต้น แต่ในการเขียนหรือออกแบบแผนภูมิภาพนั้นผู้ออกแบบควรคำนึงถึงองค์ประกอบและจุดประสงค์ในการนำเสนอข้อมูลว่าต้องการให้ออกมาในรูปแบบใดและเลือกการใช้ประเภทแผนภูมิให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์

โดยทั่วไปแผนภูมิมักจะประกอบไปด้วยแกนสองแกน หรือ แกนตั้ง (X) และแกนนอน (Y) และกำหนดพิกัดจุดค่าของข้อมูลหรือเติมสีเพื่อระบุขอบเขตของข้อมูล บนชุดข้อมูลซึ่งอาจเป็นแนวตั้งหรือแนวนอนก็ได้ นอกจากนี้สิ่งสำคัญที่สุดเราควรทราบว่าองค์ประกอบหรือขอบเขตข้อมูลเราต้องการอะไรบ้าง เพื่อเป็นการง่ายสำหรับการเก็บข้อมูล

องค์ประกอบที่สำคัญของแผนภูมิมี่ดังนี้ (Jerome, Hastie, & Tibshirani, 2001)

- ชื่อแผนภูมิ (Title) คือชื่อของแผนภูมิและรายละเอียดแกนชุดข้อมูล
- ชุดข้อมูล (Data series) คือกลุ่มข้อมูลหมวดเดียวกันที่ถูกสร้างขึ้นมา เช่น ถ้าเป็นกราฟเส้นตรงการวางจุดจะอยู่บนเส้นเดียวกัน และถ้าเป็นกรณีของกราฟแท่งจะเป็นสีเดียวกัน
- ประเภทข้อมูล (Data category) คือชุดข้อมูลที่ประกอบไปด้วยแท่งสีเหลี่ยมผืนผ้า หรือรูปพื้นที่วงกลม และทำการเติมสีเพื่อให้ชุดข้อมูลมีความแตกต่างกันออกไป
- จุดข้อมูล (Data point) คือตัวเลขที่ใช้ระบุค่าแต่ละตัวในชุดข้อมูล
- พื้นที่แผนภูมิ (Chart area) คือบริเวณของแผนภูมิทั้งหมดที่ใช้แสดงผลข้อมูล
- พื้นที่ที่ใช้แสดงข้อมูล (Plot area) คือบริเวณที่ใช้แสดงข้อมูลในรูปแบบแผนภูมิแท่ง แผนภูมิเส้นหรือแบบแผนภูมิวงกลม
- แกน (Axes) คือลักษณะการวางข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วย 3 แบบคือ แกนตั้ง (X) แกนนอน (Y) และแกนลึก (Z)
- คำอธิบายชุดข้อมูล (Legend) คือส่วนที่ใช้กำหนดคำอธิบายของชุดข้อมูลและประเภทของแผนภูมิ
- เส้นกริด (Gridline) คือการลากเส้นผ่านแกนด้านหนึ่งไปยังแกนอีกด้าน เพื่อเป็นการ

ประมาณค่า และเป็นการเปรียบเทียบตัวเลขแต่ละค่าในแผนภูมิ

2.4.2.4 ปัญหาของการเขียนของพนักงานสนับสนุนการขาย

ปัญหาในการเขียนของพนักงานสนับสนุนการขายนั้น โดยภาพรวมเกิดจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างภาษาแม่ (Mother tongue) และภาษาที่สอง (Interlingual errors) ซึ่งเกิดจากอิทธิพลของภาษาแม่เข้าไปแทรกแซงกระบวนการสื่อสารในขณะที่พยายามใช้ภาษาที่สอง (Chelli, 2014) ทำให้ข้อความหรืองานเขียนที่จะสื่อออกมานั้นเกิดความผิดพลาดในการใช้ภาษาอังกฤษ และไม่สามารถสื่อความหมายให้แก่ผู้อ่านได้อย่างสมบูรณ์แบบ ซึ่งทฤษฎีสอดคล้องกับ Khumpee and Yodkumlue (2017) ที่ได้ทำการวิจัยการเขียนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สอง (Second language writing) อธิบายว่าปัญหาการเขียนภาษาที่สอง (L2) ของคนไทยนั้นเกิดจากแทรกแซงภาษาที่หนึ่ง (L1) หรือภาษาแม่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้เกิดปัญหาระหว่างการเขียนภาษาอังกฤษ

ปัญหาในการเขียนของพนักงานสนับสนุนการขายสามารถพบได้ในงานเขียนประเภทต่าง ๆ เช่น การเขียนอีเมล การเขียนจดหมาย และการเขียนรายงาน เป็นต้น ในงานเขียนดังกล่าวใช้ในการติดต่อสื่อสารทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กรเช่น ลูกค้า ผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการด้านขนส่ง เป็นต้น Santithawornying (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่องทักษะการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษของพนักงานคนไทยที่ทำงานในบริษัทลิสซิงส์ชาติญี่ปุ่น โดยส่วนใหญ่พบปัญหาด้านการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษและการสะกดคำ อีกทั้งยังพบปัญหาเรื่องการเลือกใช้คำและการใช้ไวยากรณ์ไทยในงานเขียนภาษาอังกฤษให้เหมาะสมกับบริบท ซึ่งสอดคล้องกับ Vibhatavanija and Taylor (2014) ได้ศึกษาปัญหาการเขียนเชิงธุรกิจของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าปัญหาหลักด้านการเขียนภาษาอังกฤษมาจากความผิดพลาดการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ โครงสร้างประโยค ความถูกต้องในการนำเสนอข้อมูลและเนื้อหา ศัพท์เทคนิค การเลือกใช้คำ การเรียงลำดับคำในประโยคและการสะกดคำ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาสำคัญของการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจของพนักงาน เกิดจากบริบทในที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะงานและวัฒนธรรมองค์กร ต่างส่งผลกระทบต่อลักษณะพฤติกรรมกรรมการเขียนภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามหลักภาษาของพนักงานทั้งสิ้น การรับรู้และการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรสามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้ อีกทั้งยังส่งผลดีในการพัฒนาการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และเป็นการลดความผิดพลาดในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Moreno & Sznajder, 2013) และอาจเป็นไปได้ว่าพนักงานขาดแรงจูงใจและการฝึกฝนในด้านการเขียนภาษาอังกฤษเชิงบรรยาย (British Council, 2018a)

นอกจากความผิดพลาดในการเขียนภาษาอังกฤษที่มีสาเหตุมาจากอิทธิพลของภาษาแม่แล้วนั้น สาเหตุอาจมาจากปัจจัยอื่น ๆ Vásquez (2013) ได้อธิบายว่าความผิดพลาดทางด้านการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจนั้น อันดับแรกเกิดจากความเร่งรีบในการจัดเตรียมเอกสาร เพราะพนักงาน

ต้องการให้ออกสารเสร็จเร็ว ถูกต้อง แม่นยำมากที่สุดภายในครั้งแรก เพราะในหลายๆ ครั้งพวกเขาไม่มีเวลามานั่งอ่าน เช็คความถูกต้อง อันดับที่สองภาษาทางธุรกิจหรือคำศัพท์ที่มีความเกี่ยวข้องในเชิงเทคนิคกับองค์กรและหน่วยงานนั้น ๆ เช่น การเงินและการธนาคาร ธุรกิจระหว่างประเทศ และการนำเข้าและส่งออก เป็นต้น ซึ่งพนักงานอาจศึกษาและให้ความสำคัญในการใช้ภาษาทางธุรกิจที่ใช้ในหน้าที่การงานมากกว่า สาเหตุอันดับสุดท้ายมาจากความแตกต่างรูปแบบและวัฒนธรรมการเขียนของแต่ละประเทศ Prapawuttikul (2011) ได้เพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาทางด้านการเขียนในเชิงธุรกิจของพนักงานบริษัทเอกชนไว้ว่า การสื่อสารโดยการเขียนค่อนข้างใช้เวลานาน ประมาณร้อยละ 30 ของเวลาทั้งหมดในการทำงาน เพื่อความถูกต้องและรวดเร็วพนักงานจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านการเขียน ถึงอย่างไรก็ตามข้อมูลข่าวสารที่มีความซับซ้อนมากขึ้น พนักงานในองค์กรจึงจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญด้านทักษะการเขียนเชิงธุรกิจ จากที่กล่าวมานั้นอาจเป็นไปได้ว่าพนักงานสนับสนุนการขายอาจให้ความสำคัญทางด้านเนื้อความเชิงธุรกิจมากกว่าความสำคัญทางด้านหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ (Mary, 2009) ในบางครั้งตัวพนักงานเองอาจมีความตระหนักรู้ในเรื่องของการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษในงานเขียน แต่พวกเขาอาจไม่มีเวลาในการแก้ไขหรืออาจจะรอโอกาสเพื่อแก้ไขในวาระถัดไป (Case, 2008)

โดยสรุปแล้วปัญหาในการเขียนของพนักงานสนับสนุนการขายนั้น สามารถเกิดได้จากความผิดพลาดได้ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในได้แก่ การแทรกแซงจากภาษาแม่ ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ พื้นฐานทางด้านไวยากรณ์ เป็นต้น ปัจจัยภายนอกได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ วัฒนธรรมองค์กร และความเร่งรัดทางธุรกิจ เป็นต้น

2.4.3 แบบทดสอบมาตรฐานความสามารถภาษาอังกฤษ (International English Language Testing System)

International English Language Testing System เป็นข้อสอบประเภทการเขียนที่มีลักษณะอัตนัยหรือเรียงความ เปิดโอกาสให้ผู้สอบได้แสดงความสามารถในด้านการเขียนโดยใช้ภาษาของตนเองในการเขียนตอบ มีการระบุการจับเวลาและมีการชี้แจงเกี่ยวกับวิธีการตอบรวมทั้งการบรรยายโจทย์เพื่อให้ผู้สอบสามารถเข้าใจวิธีการทำข้อสอบได้อย่างชัดเจน

โดยในองค์ประกอบเบื้องต้นของแบบทดสอบมาตรฐานความสามารถภาษาอังกฤษ (International English Language Testing System) ในหมวด Writing Task 1 นั้น ผู้สอบจำเป็นต้องอ่านโจทย์ซึ่งมีลักษณะเป็นแผนภูมิรูปภาพ และมีการระบุความแตกต่างของช่วงชั้นข้อมูลในแต่ละหมวด เพื่อให้ผู้สอบได้ใช้ความสามารถในการอ่านตีความและบรรยายโดยการเปรียบเทียบความเหมือน และความต่าง รวมทั้งสามารถสรุปภาพรวมและเรียบเรียงของข้อมูลได้ถูกต้อง ซึ่งโจทย์ของแบบทดสอบ IELTS Writing Task 1 นั้นมีความสอดคล้องกับความรู้ภาษาอังกฤษธุรกิจ

ในการทำข้อสอบ IELTS: Writing Task 1 นี้ องค์ประกอบของข้อสอบจะประกอบไปด้วยรายละเอียดดังนี้

- ระยะเวลาในการทำข้อสอบเป็นเวลา 20 นาที
- คำสั่งและรายละเอียดของโจทย์โดยจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนอธิบาย (Describe) และส่วนสรุป (Summary)
- เขียนอย่างน้อย 150 คำขึ้นไป
- กราฟและข้อมูลตัวเลข

Academic Writing sample task – Task 1

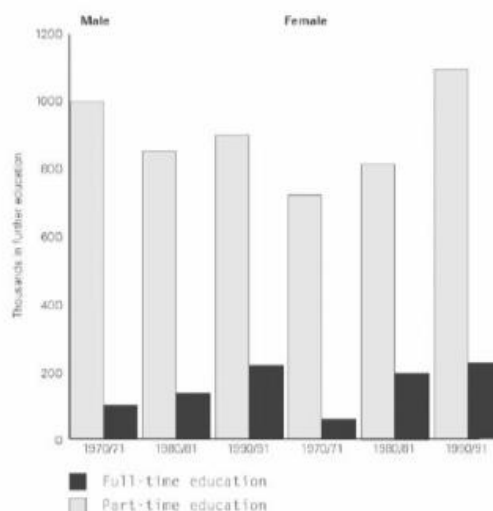
Task 1A

You should spend about 20 minutes on this task.

The chart below shows the number of men and women in further education in Britain in three periods and whether they were studying fulltime or part-time.

Summarise the information by selecting and reporting the main features, and make comparisons where relevant.

Write at least 150 words.



ภาพที่ 18. แบบทดสอบ International English Language Testing System (IELTS): Writing Task 1 (Ferguson, 2008)

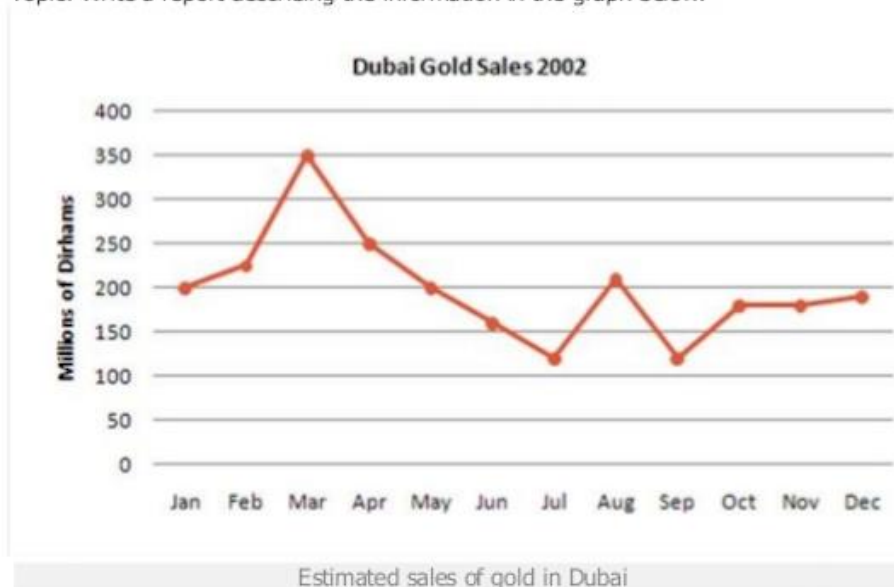
จากภาพที่ 18 แสดงให้เห็นถึงแบบทดสอบ IELTS Writing Task 1 ซึ่งประกอบไปด้วยโจทย์ที่แสดงข้อมูลในรูปแบบแผนภูมิรูปภาพและประกอบไปด้วยความต่างของช่วงชั้นข้อมูล ซึ่งแบบทดสอบดังกล่าวมีสอดคล้องกับภาษาอังกฤษธุรกิจในด้านการเขียนบรรยายรายงานและการนำเสนอข้อมูล

ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

2.4.3.1 ตัวอย่างข้อสอบ IELTS: Writing Task 1

IELTS writing task 1- Graph: Sample 22

Topic: Write a report describing the information in the graph below.



The line graph shows estimated sales of gold in Dubai for 12 months in 2002 in millions of dirhams. There were two main seasons for gold sales. The main season for sales is in the December to May period. Sales were **consistently** above 200 million dirhams per month, **rising sharply to a peak of 350 million dirhams** in March. However, for the next four months, sales **declined steadily, reaching an annual low of 120 million dirhams** in July. In August, there was a sudden increase. Sales almost doubled, **rising from 120 million dirhams in July to 210 million dirhams in August**. This was **followed by a drop** in September, back to the July figure. From September to October, sales recovered, from 120 to 180 million. In October and November, sales **remained steady**, and there was a small increase in December to 190 million dirhams.

In conclusion, the main sales period is in the early part of the year, **slumping** in the summer, except for a sudden increase in August.

[Word count: 169]

ภาพที่ 19. แบบทดสอบ (IELTS): Writing Task 1 (IELTS-Exam, 2017)

จากตัวอย่างข้อสอบ IELTS: Writing Task 1 ผู้ที่ได้คะแนน Band 9 จากโจทย์แผนภูมิรูปภาพเป็นแบบกราฟเส้น (Line Graph) เกี่ยวกับยอดขายทองในดูไบประจำปี 2002 ตั้งแต่เดือนมกราคมจนถึงเดือนธันวาคมซึ่งมียอดขายอยู่ในช่วง 120 ถึง 350 ล้านเดอร์แฮม ซึ่งรายละเอียดการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบจากข้อสอบที่ได้คะแนน Band 9 มีดังนี้

- **จำนวนคำศัพท์** จากเกณฑ์ขั้นต่ำของการเขียนบรรยายกราฟนั้น ผู้ทำข้อสอบ IELTS: Writing Task 1 จำเป็นต้องเขียนให้ได้ขั้นต่ำ 150 คำ หรือประมาณ 1 ย่อหน้า ซึ่งจาก

ตัวอย่างผู้ทำข้อสอบสามารถเขียนได้เกินเกณฑ์ขั้นต่ำซึ่งอยู่ที่จำนวน 169 คำ

- **ด้านเนื้อหา** มีการเขียนแบบบรรยาย (Descriptive writing) ซึ่งมีองค์ประกอบครบถ้วนชัดเจนโดยแบ่งเป็น 3 ส่วนบทนำ เนื้อความ และสรุป ดังนี้
 - บทนำ เป็นการบอกว่กราฟนี้เกี่ยวข้องกับอะไร เปรียบเทียบข้อมูลแบบไหน และช่วงระยะเวลาจากไหนถึงไหน ซึ่งการเขียนอธิบายบทนำจะช่วยให้การเขียนมีทิศทางและง่ายขึ้น เพราะเนื้อความที่เหลือจะเป็นการสนับสนุนประโยคจากเนื้อความที่ผู้เขียนได้กล่าวไปข้างต้น ตัวอย่างเช่น “The line graph shows estimated sales of goal in Dubai for 12 months in 2002 in millions of dirhams”
 - เนื้อความ เป็นส่วนที่ระบุดึงใจความสำคัญซึ่งเป็นการเขียนสนับสนุนความคิดเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของข้อมูลในกราฟ โดยเฉพาะตัวเลขและช่วงเวลา มีการวิเคราะห์เพื่อเขียนอธิบายและยกตัวอย่างประกอบ ตัวอย่างเช่น “There are two main seasons for gold sales. The main season for sales is in the December to May period.” และ Sales were consistently above 200 million dirhams per month, rising sharply to peak of 350 million dirhams in March”
 - สรุป เป็นส่วนที่ระบุดูครอบคลุมเนื้อหาทั้งผลการวิเคราะห์หรือแนวคิดที่มีต่อกราฟ ตัวอย่างเช่น “In conclusion, the main sales period is the early part of the year, slumping in the summer, except for a sudden increase in August.”
- **ไวยากรณ์** รูปแบบประโยคหลากหลายโดยเฉพาะการใช้ Present Simple ตัวอย่างเช่น “The main season of sales is in the December to May period” การใช้ Past Simple ตัวอย่างเช่น “There were two main seasons for gold sales” และการใช้คำ adjective ตัวอย่างเช่น “In October and November, sales remained **steady**, and there was a small increase in December to 190 million dirhams. และ adverb ตัวอย่างเช่น “Sales were **consistently** above 200 million dirhams per month, rising **sharply** to a peak of 350 million dirhams in March.
- **ความต่อเนื่อง** มีการเรียบเรียง (Coherence) และเชื่อมประโยค (Cohesion) ได้อย่างเหมาะสม ตัวอย่างเช่น “**However**, for the next four months, sales declined steadily, reaching an annual low of 120 million dirhams in July.”

2.4.4 การประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่ออธิบายแผนภูมิรูปภาพ

ในการที่จะพัฒนาทักษะการเขียนได้นั้น จำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์การประเมินเพื่อเป็นการวัดผลให้กับผู้เรียน เพื่อที่จะได้ทราบว่า ผู้เขียนต้องพัฒนาและบกพร่องในทักษะส่วนไหน โดยกรมวิชาการ (2546 อ้างถึงใน Jasmine, 1993) และ Ryan (1994) แบ่งเกณฑ์เอาไว้เป็น 2 ประเภท คือ เกณฑ์การประเมินแบบภาพรวมและเกณฑ์การประเมินแบบแยกส่วน

1. เกณฑ์การประเมินในภาพรวม (Holistic Rubric) เป็นการพิจารณาการให้คะแนน โดยดูภาพรวมของชิ้นงานซึ่งจะประกอบไปด้วยคำอธิบายลักษณะของชิ้นงานในแต่ละช่วงระดับไว้ อย่างชัดเจน ซึ่งเกณฑ์จะสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ Ewing (1974) กล่าวถึงองค์ประกอบของการเขียน มีดังนี้

- เนื้อหา (Content) ได้แก่ สารและการแสดงความคิดที่ผู้เขียนเรียบเรียงออกมา
- รูปแบบ (Form) ได้แก่ ความต่อเนื่องของเนื้อหา
- ไวยากรณ์หรือหลักภาษา (Grammar) ได้แก่ การใช้ไวยากรณ์ได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้ชัดเจน
- สลีลาภาษา (Style) ได้แก่ การเลือกใช้ถ้อยคำและสำนวนตามปัจเจกบุคคล
- กลไกการเขียน (Mechanics) ได้แก่ การเลือกใช้เครื่องหมาย การเว้นวรรค การขึ้นต้นตัวอักษรได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การใช้ภาษานั้น ๆ

ตารางที่ 3. ตัวอย่างเกณฑ์การประเมินแบบ (Holistic Rubric) โดย (ไซลัน สาและ, 2548 น. 11)

ลักษณะงานเขียน	ระดับคะแนน			
	3	2	1	0
เนื้อหา	เขียนได้ตรงประเด็นตามที่กำหนดไว้	เขียนได้ตรงประเด็น	เขียนตรงประเด็นในบางข้อ	เขียนไม่ตรงประเด็น
รูปแบบการเขียน	มีการจัดระบบการเขียน เช่น มีคำนำ เนื้อหา และ บทสรุปอย่างชัดเจน	มีการจัดระบบการเขียน เช่น เนื้อหา และ บทสรุป	มีการจัดระบบการเขียน อาจมีเนื้อหา คำนำ และ บทสรุปอย่างใดอย่างหนึ่ง	โครงสร้างการเขียนไม่ครบ
ไวยากรณ์	ไวยากรณ์มีความถูกต้องสมบูรณ์ ทำให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย	ไวยากรณ์มีความถูกต้อง	ไวยากรณ์ถูกบ้างในบางส่วน	ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง ทำให้ผู้อ่านสับสน
คำศัพท์	ใช้ภาษาสละสลวย น่าสนใจ	ใช้คำศัพท์ที่เหมาะสม	ใช้คำศัพท์เหมาะสมในบางจุด	ใช้คำศัพท์ไม่เหมาะสม

2. เกณฑ์การประเมินแบบแยกส่วน (Analytical Scoring) ซึ่งเป็นการพิจารณาจากแต่ละองค์ประกอบของงาน และจะมีคำอธิบายลักษณะงานในส่วนนั้น ๆ ในแต่ละระดับอย่างชัดเจน เกณฑ์ประเภทนี้จะสอดคล้องกับองค์ประกอบการเขียนที่ Raimes (1983) ได้อธิบายไว้ว่า การเขียนจะมีองค์ประกอบดังนี้

- เนื้อหา (Content) เช่น การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตรงประเด็น ความกระชับ และมีเหตุผล
- กระบวนการเขียนของผู้เขียน (The writer's process) เช่น การรวบรวมความคิด การเริ่มทำการเขียน การเขียนร่าง และการเขียนร่าง
- การคำนึงถึงผู้อ่าน (Audience)
- วัตถุประสงค์ในการเขียน (Purpose)
- การเลือกใช้คำ (Word choice)
- การเรียบเรียง (Organization) เช่น ย่อหน้า ประโยคหัวเรื่อง ประโยคสนับสนุน การเชื่อมโยงเนื้อหา และความเป็นเอกภาพ
- กลไกการเขียน (Mechanics) เช่น การคัดลายมือ การสะกดคำ เครื่องหมายวรรคตอน
- ไวยากรณ์ (Grammar)
- ความสัมพันธ์ของคำในประโยค (Syntax)

ซึ่งสามารถแบ่งประเภทเกณฑ์การประเมินแยกส่วนได้ 2 รูปแบบคือเกณฑ์ ได้แก่ การเขียนแบบเชิงปริมาณและเกณฑ์การเขียนเชิงคุณภาพ (ส.วาสนา ประวาลพฤกษ์, 2547, น. 4)

1. ตัวอย่างเกณฑ์การเขียนแบบเชิงปริมาณ

การใช้ภาษา

- ระดับ
- 1 ภาษาผิดพลาดมากแต่ยังสื่อความหมายได้
 - 2 ภาษาถูกต้องส่วนมากและสื่อความหมายได้
 - 3 ผิดพลาดน้อยเชื่อมโยงภาษาได้ดี
 - 4 ภาษาถูกต้องเกือบทั้งหมด มีภาษาที่สละสลวยงดงาม

2. ตัวอย่างเกณฑ์การเขียนแบบเชิงคุณภาพ

การใช้ภาษา

- ระดับ 1 ภาษาผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 50 แต่ยังสามารถสื่อความหมายได้
- 2 ภาษาถูกต้อง ร้อยละ 50 – 70 และสื่อความหมายได้
- 3 ภาษาถูกต้อง ร้อยละ 70 – 90 เชื่อมโยงภาษาได้ดี
- 4 ภาษาถูกต้อง ร้อยละ 90 – 100 มีภาษาที่สละสลวยงดงาม

2.4.5 เกณฑ์การประเมินมาตรฐานความสามารถภาษาอังกฤษ IELTS

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ลักษณะการออกแบบทดสอบการเขียนเชิงอธิบายแผนภูมิรูปภาพของพนักงานสนับสนุนการขายจะใช้เกณฑ์การประเมิน International English Language Testing System ในการอ้างอิงเพราะเป็นการทดสอบความสามารถทางภาษาอังกฤษซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วโลก ใช้ในการประเมินความสามารถของผู้สมัครที่ต้องการทำงานหรือเรียนต่อภายในและต่างประเทศ โดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วยการทดสอบทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ผลคะแนนของผู้สอบจะถูกแบ่งเป็น 9 ระดับโดยเริ่มต้นที่ระดับที่ 1 ไปจนถึงระดับ 9 ซึ่งในการทดสอบแต่ละทักษะจะมีความยากง่ายและรูปแบบการสอบจะแตกต่างกันออกไป

รายละเอียดของการสอบทั่วไปของ IELTS ในส่วนของการทดสอบทักษะการเขียน (Writing Task 1) นั้นจะแบ่งออกเป็น 2 เรื่อง ใช้เวลาทำแบบทดสอบ 60 นาที ดังนี้ (IELTS IDP, 2020)

1. หัวข้อแรก คือการเขียนอธิบายข้อมูลกราฟ ตาราง แผนผัง ผู้เข้าสอบต้องสามารถเขียนเปรียบเทียบ และอธิบายได้ โดยมีจำนวนคำไม่ต่ำกว่า 150 คำ
2. หัวข้อที่สอง คือการเขียนเรียงความหรือรายงานอย่างเป็นทางการ และสามารถเขียนแสดงความคิดเห็น การแก้ปัญหา หรือวิจารณ์หัวข้อที่ให้ได้โดยจำนวนคำต้องไม่ต่ำกว่า 250 คำ ซึ่งในการออกแบบทดสอบการเขียนเชิงอธิบายกราฟของพนักงานสนับสนุนการขายจะสอดคล้องกับการทดสอบหัวข้อแรก

สำหรับเกณฑ์ของการสอบ IELTS Writing Task 1 จะประกอบไปด้วย 4 ประเด็นๆ ดังนี้

1. Task Achievement หรือ TA คือ การตอบตรงประเด็น สามารถให้เหตุผลสนับสนุนการตอบได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
2. Coherence and Cohesion หรือ CC คือ การตอบที่มีการเรียงลำดับ การเล่าเรื่องและสามารถใช้คำเชื่อมระหว่างประโยค (Transitional Word) ได้อย่างเหมาะสม
3. Lexical Resource หรือ LR คือการตอบโดยใช้คำศัพท์ที่หลากหลาย

ตัวสะกดถูกต้อง

4. Grammatical Range and Accuracy หรือ GRA คือการตอบโดยเลือกใช้ไวยากรณ์ได้ถูกต้องกับรูปแบบประโยค

แต่ละส่วนจะประกอบไปด้วยน้ำหนักคะแนนที่ร้อยละ 25 ฉะนั้นแล้วผู้สอบจำควรต้องทำแบบทดสอบให้ได้คะแนนในแต่ละส่วนช่วงเกณฑ์การประเมินตั้งแต่ระดับคะแนนที่ 5 จนถึง 9

ตารางที่ 4. เกณฑ์การประเมินคะแนนการเขียน IELTS : Writing Task 1 (British Council, 2018c pp. 1-2)

Band	Task Achievement	Coherence and Cohesion	Lexical Resource	Grammatical Range and Accuracy
9	<ul style="list-style-type: none"> fully satisfies all the requirements of the task clearly presents a fully developed response 	<ul style="list-style-type: none"> uses cohesion in such a way that it attracts no attention skillfully manages paragraphing 	<ul style="list-style-type: none"> uses a wide range of vocabulary with very natural and sophisticated control of lexical features; rare minor errors occur only as 'slips' 	<ul style="list-style-type: none"> uses a wide range of structures with full flexibility and accuracy; rare minor errors occur only as 'slips'
8	<ul style="list-style-type: none"> covers all requirements of the task sufficiently presents, highlights and illustrates key features/bullet points clearly and appropriately 	<ul style="list-style-type: none"> sequences information and ideas logically manages all aspects of cohesion well uses paragraphing sufficiently and appropriately 	<ul style="list-style-type: none"> uses a wide range of vocabulary fluently and flexibly to convey precise meanings skillfully uses uncommon lexical items but there may be occasional inaccuracies in word choice and collocation produces rare errors in spelling and/or word formation 	<ul style="list-style-type: none"> uses a wide range of structures the majority of sentences are error-free makes only very occasional errors or inappropriacies
7	<ul style="list-style-type: none"> covers the requirements of the task (Academic) presents a clear overview of main trends, differences or stages (General Training) presents a clear purpose, with the tone consistent and appropriate clearly presents and highlights key features/bullet points but could be more fully extended 	<ul style="list-style-type: none"> logically organizes information and ideas; there is clear progression throughout uses a range of cohesive devices appropriately although there may be some under-/over-use 	<ul style="list-style-type: none"> uses a sufficient range of vocabulary to allow some flexibility and precision uses less common lexical items with some awareness of style and collocation may produce occasional errors in word choice, spelling and/or word formation 	<ul style="list-style-type: none"> uses a variety of complex structures produces frequent error-free sentences has good control of grammar and punctuation but may make a few errors
6	<ul style="list-style-type: none"> addresses the requirements of the task (Academic) presents an overview with information 	<ul style="list-style-type: none"> arranges information and ideas coherently and there is a clear overall progression 	<ul style="list-style-type: none"> uses an adequate range of vocabulary for the task attempts to use less common vocabulary but 	<ul style="list-style-type: none"> uses a mix of simple and complex sentence forms makes some errors in grammar and punctuation

Band	Task Achievement	Coherence and Cohesion	Lexical Resource	Grammatical Range and Accuracy
	<p>appropriately selected</p> <ul style="list-style-type: none"> • (General Training) presents a purpose that is generally clear; there may be inconsistencies in tone • presents and adequately highlights key features/bullet points but details may be irrelevant, inappropriate or inaccurate 	<ul style="list-style-type: none"> • uses cohesive devices effectively, but cohesion within and/or between sentences may be faulty or mechanical • may not always use referencing clearly or appropriately 	<p>with some inaccuracy</p> <ul style="list-style-type: none"> • makes some errors in spelling and/or word formation, but they do not impede communication 	<p>but they rarely reduce communication</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> • generally addresses the task; the format may be inappropriate in places • (Academic) recounts detail mechanically with no clear overview; there may be no data to support the description • (General Training) may present a purpose for the letter that is unclear at times; the tone may be variable and sometimes inappropriate • presents, but inadequately covers, key features/bullet points; there may be a tendency to focus on detail 	<ul style="list-style-type: none"> • presents information with some organization but there may be a lack of overall progression • makes inadequate, inaccurate or overuse of cohesive devices • may be repetitive because of lack of referencing and substitution 	<ul style="list-style-type: none"> • uses a limited range of vocabulary, but this is minimally adequate for the task • may make noticeable errors in spelling and/or word formation that may cause some difficulty for the reader 	<ul style="list-style-type: none"> • uses only a limited range of structures • attempts complex sentences but these tend to be less accurate than simple sentences • may make frequent grammatical errors and punctuation may be faulty; errors can cause some difficulty for the reader
4	<ul style="list-style-type: none"> • attempts to address the task but does not cover all key features/bullet points; the format may be inappropriate • (General Training) fails to clearly explain the purpose of the letter; the tone may be inappropriate • may confuse key features/bullet points with detail; parts may be unclear, irrelevant, repetitive or inaccurate 	<ul style="list-style-type: none"> • presents information and ideas but these are not arranged coherently and there is no clear progression in the response • uses some basic cohesive devices but these may be inaccurate or repetitive 	<ul style="list-style-type: none"> • uses only basic vocabulary which may be used repetitively or which may be inappropriate for the task • has limited control of word formation and/or spelling; • errors may cause strain for the reader 	<ul style="list-style-type: none"> • uses only a very limited range of structures with only rare use of subordinate clauses • some structures are accurate but errors predominate, and punctuation is often faulty
3	<ul style="list-style-type: none"> • fails to address the task, which may have been completely misunderstood • presents limited ideas which may be largely irrelevant/repetitive 	<ul style="list-style-type: none"> • does not organize ideas logically • may use a very limited range of cohesive devices, and those used may not indicate a logical relationship between ideas 	<ul style="list-style-type: none"> • uses only a very limited range of words and expressions with very limited control of word formation and/or spelling • errors may severely distort the message 	<ul style="list-style-type: none"> • attempts sentence forms but errors in grammar and punctuation predominate and distort the meaning
2	<ul style="list-style-type: none"> • answer is barely related to the task 	<ul style="list-style-type: none"> • has very little control of organizational features 	<ul style="list-style-type: none"> • uses an extremely limited range of vocabulary; essentially no control of 	<ul style="list-style-type: none"> • cannot use sentence forms except in memorized phrases

Band	Task Achievement	Coherence and Cohesion	Lexical Resource	Grammatical Range and Accuracy
			word formation and/or spelling	
1	<ul style="list-style-type: none"> answer is completely unrelated to the task 	<ul style="list-style-type: none"> fails to communicate any message 	<ul style="list-style-type: none"> can only use a few isolated words 	<ul style="list-style-type: none"> cannot use sentence forms at all
0	<ul style="list-style-type: none"> does not attend does not attempt the task in any way writes a totally memorized response 			

โดยสรุปแล้วการประเมินการประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่ออธิบายแผนภูมิรูปภาพโดยทั่วไปจะพิจารณาเกณฑ์การประเมินจากองค์ประกอบด้าน คำศัพท์ การเรียบเรียง เนื้อหา การเขียนเชิงอธิบาย และกลไกการเขียนและเปรียบเทียบการประเมินตามแบบทดสอบของ International English Language Testing System (IELTS) เกณฑ์การประเมินจะประกอบไปด้วย 4 ส่วน ได้แก่ การตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement) การเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อม (Coherence and Cohesion) ความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource) และการใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy) ซึ่งเป็นการประเมินจากภาพรวมในด้านการเขียนเพื่ออธิบายกราฟ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ที่ผ่านมาได้มีการนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเชิงพัฒนาไว้ในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งได้นำมาศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแบบทดสอบทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับผู้สมัครพนักงานสนับสนุนการขายฝ่ายการขายและการตลาด” โดยสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ และ 3) ด้านการเขียนภาษาอังกฤษเชิงบรรยาย 4) ปัญหาในเรื่องการเขียนบรรยายกราฟภาษาอังกฤษ

2.5.1 ด้านการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ

กอบกาญจน์ สุทธิสม (2550) ได้วิจัยเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จำนวน 123 คน ได้ทำการคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้ 1) แบบสำรวจความต้องการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม 2) ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) แบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม และ 4) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลนี้ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการ

เขียนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้มะม่วง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความต้องการในระดับมาก 2) ชุดฝึกอบรมทางไกลที่พัฒนาขึ้นนี้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์กำหนด 3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความเห็นต่อชุดฝึกอบรมทางไกลในระดับมาก และฝึกโดยใช้ซีดีรวมในระดับมากที่สุด

อิติพร ศรีกิจเจริญศักดิ์ (2558) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการสอนการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษผ่านกูเกิล กลุ่มประชากรคือพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ 1) แบบสอบถามความต้องการการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษ 2) การจัดฝึกอบรมพัฒนาการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษผ่านกูเกิลไชด์ผ่าน 5 ขั้นตอน ได้แก่ขั้นพัฒนา ขั้นวางแผน ขั้นปฏิบัติ ขั้นวิจัยและขั้นสำรวจความคิดเห็น 3) แบบสอบถามแบบโครงสร้างปลายเปิดของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 4) แบบทดสอบการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษซึ่งพัฒนาทักษะทางด้านโครงสร้าง คำศัพท์ ไวยากรณ์ คำเชื่อมและความสามารถในการเขียน ผลการวิจัยพบว่าจดหมายประเภทสมัครงาน จดหมายตอบรับ จดหมายหนังสือตอบรับ และจดหมายเชิงปฏิเสธ เป็นสิ่งที่พนักงานใช้บ่อยที่สุดในการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษ และเมื่อเปรียบเทียบผลคะแนนก่อนฝึกอบรมที่ 68.37 และคะแนนหลังฝึกอบรมอยู่ที่ 83.78) แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมสามารถพัฒนาทักษะการเขียนของคือพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และยังได้รับข้อคิดเห็นในเชิงบวกที่มีต่อเนื้อหาและระบบการเรียนแบบออนไลน์

2.5.2 ด้านการเขียนภาษาอังกฤษอธิบายแผนภูมิรูปภาพ

Yang (2012) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการเขียนบรรยายจากการอ่าน (Reading-based writing) และการเขียนบรรยายแผนภูมิรูปภาพ (Graph-based writing) ซึ่งถูกพัฒนาเพื่อนำไปใช้ในการทดสอบความสามารถภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัย ทำการเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างเขียนเรียงความ 2 หัวข้อคือ Ecotourism และ Global warming และทำการสัมภาษณ์ก่อนและหลังการทำแบบทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างในระดับอุดมศึกษาที่ไม่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่จำนวน 10 คน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า งานเขียนทั้ง 2 หัวข้อ ผู้เขียนจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานในการเขียนบรรยายด้านดังกล่าวมาก่อน เพื่อที่จะสามารถเขียนบรรยายได้อย่างละเอียด นอกเหนือจากนี้ผู้เขียนสามารถเขียนเนื้อเรื่องประเภทเขียนบรรยายจากการอ่าน (RW) ซึ่งมีระดับคะแนนสูงกว่าการเขียนประเภทบรรยายแผนภูมิรูปภาพ (GW) ข้อเสนอแนะงานวิจัยระบุว่าควรเลือกเนื้อเรื่องให้เหมาะสมและมีความสอดคล้องกับความสามารถการเขียนภาษาอังกฤษเชิงวิชาการของผู้เขียน

Farahani and Kashanifar (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวัดความสามารถและกลวิธีทางด้านเขียนบรรยายกราฟเชิงวิชาการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทำการวิจัยคือนักเรียนชาวอิหร่านที่ใช้

ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศจำนวน 300 คน (สาขาวิศวกรรม 150 คน และสาขามนุษยศาสตร์ 150 คน) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียน 2 สาขาที่มีต่อความสามารถและกลวิธีในการเขียนบรรยายกราฟ กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการทำแบบทดสอบได้แก่ การทำความเข้าใจ (Graph comprehension) การตีความ (Graph interpretation) และการแปลความหมาย (Graph translation) เป็นต้น ผลการวิจัยพบว่ากลวิธีการตีความหมายมีระดับคะแนนสูงสุดในขณะเดียวกันกลวิธีการทำความเข้าใจและการแปลความหมายมีค่าแน่นต่ำสุด นอกจากนี้กลุ่มนักเรียนสาขาวิศวกรรมมีกระบวนการเขียนบรรยายกราฟซึ่งโดดเด่นในด้าน Selecting และ Linking และนักเรียนสาขามนุษยศาสตร์มีกระบวนการเขียนบรรยายกราฟซึ่งโดดเด่นในด้าน 1) Global processing 2) Selecting และ 3) Local processing ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบแล้วความแตกต่างทั้งสองกลุ่มแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5.3 ปัญหาในเรื่องการเขียนบรรยายกราฟภาษาอังกฤษ

Khrabrova (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาด้านการเขียนบรรยายแผนภูมิรูปภาพภาษาอังกฤษของผู้เรียนการเขียนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือนักศึกษาที่เรียนสาขาเศรษฐศาสตร์จำนวน 25 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบทดสอบที่พัฒนามาจากข้อสอบ IELTS Writing Task 1 โดยการจัดสอบเสมือนจริงโดยให้เวลา 20 นาทีในการทำข้อสอบผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาที่เรียนสาขาเศรษฐศาสตร์ไม่มีปัญหาเรื่องการอ่านแผนภูมิรูปภาพแต่นักเรียนร้อยละ 30 กลัวการทำผิดพลาด อีกร้อยละ 30 พบปัญหาเรื่องการจำกัดเวลาในการทำข้อสอบในการเปรียบเทียบกันระหว่าง 2 แผนภูมิรูปภาพ นักเรียนร้อยละ 13 ไม่มีปัญหาในการทำข้อสอบ ในขณะที่ร้อยละ 13 มีปัญหาเรื่องการใช้คำศัพท์และไวยากรณ์ นักเรียนร้อยละ 10 มีปัญหาเรื่องการอ่านและเขียนแผนภูมิรูปภาพ และนักเรียนกลุ่มสุดท้ายร้อยละ 4 ไม่เข้าใจในการเขียนบรรยายแผนภูมิรูปภาพ

Bagheri and Riasati (2015) ได้ศึกษาปัญหาการเขียนจากแบบทดสอบ IELTS ของนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วและใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง รวมทั้งความเชื่อและข้อเสนอแนะของอาจารย์และนักเรียนเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการเขียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มนักศึกษาอิหร่านที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศซึ่งเป็นนักศึกษาจบใหม่จำนวน 25 คน และนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว 25 คน เก็บข้อมูลโดยให้นักศึกษาทั้ง 2 กลุ่มทำแบบทดสอบซึ่งออกแบบบนพื้นฐาน IELTS writing task 1 (การเขียนบรรยายกราฟ) และ Task 2 (การเขียนแสดงความคิดเห็นเชิงบรรยาย) และทำการสัมภาษณ์อาจารย์มหาวิทยาลัยเพื่อสอบถามถึงปัญหาทางด้านความสามารถทางการเขียน ผลการวิจัยพบว่าความสามารถทางการเขียนของนักศึกษาระดับปริญญาเอกผ่านเกณฑ์มาตรฐานและนักศึกษาระดับปริญญาโทมีความสามารถใกล้เคียงตามลำดับ โดยนักศึกษาทั้ง 2 ระดับมีระดับคะแนนการเขียนที่สูงผ่านเกณฑ์ในทุก ๆ ด้านและไม่ได้มีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และจากการสัมภาษณ์ของอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษ 10 ถึง 20 ปี ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการเขียนภาษาอังกฤษไว้ว่า เนื่องจากในอิหร่านภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาที่สอง จึงทำให้นักศึกษาไม่ได้ใส่ใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และกระทรวงศึกษาและผู้ออกแบบหลักสูตรขาดการใส่ใจในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาอิหร่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการเขียนภาษาอังกฤษไว้ว่าเกิดจากขาดความมั่นใจ และส่งผลทำให้เกิดความเครียดและความกลัวที่จะใช้ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังขาดการพัฒนาทางด้านทักษะและขาดการฝึกฝนทางด้าน การเขียนภาษาอังกฤษ



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย และนำเสนอขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำวิจัยซึ่งมีดังนี้

3.1 รูปแบบและวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาในด้านปัญหาและความต้องการเขียนภาษาอังกฤษเชิงอธิบายแผนภูมิรูปภาพสำหรับผู้สมัครพนักงานสนับสนุนการขายที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 30 คน โดยนำข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1 มาวิเคราะห์ตามเกณฑ์การเขียนการประเมินในภาพรวม (Holistic Rubric) และเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากหัวหน้างานพนักงานสนับสนุนการขายว่ามีความคิดเห็นต่อความต้องการด้านการเขียนภาษาอังกฤษเชิงบรรยายแผนภูมิรูปภาพอย่างไร ซึ่งจะเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย ทั้งหมด 2 ข้อดังนี้

3.1.1 เพื่อศึกษาปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย

3.1.2 เพื่อศึกษาความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจสำหรับหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานสนับสนุนงานขายที่สมัครงานในตำแหน่งสนับสนุนงานขายกับบริษัทต่างชาติที่ตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาด้านการหางานเอกชนรายหนึ่ง ซึ่งกลุ่มประชากรดังกล่าวมักมีการเขียนแผนภูมิรูปภาพเพื่อแสดงรายได้หรือยอดขายทุกรายเดือน รายไตรมาสและรายปีเพื่อเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเป็นการนำเสนอความเคลื่อนไหวของผลประกอบการของบริษัทและองค์กร อ้างถึง ธารศ สันตติวงศ์ไชย (2553) ได้อธิบายไว้ว่าในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับรายรับและความเคลื่อนไหวของงบการเงินขององค์กรเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจ เพราะเจ้าของบริษัทบางกิจการไม่ได้บริหารงานและ

ควบคุมองค์การด้วยตนเอง ฉะนั้นแล้วรูปแบบการเสนอข้อมูลทางด้านตัวเลขเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก ในการรายงานขึ้นอยู่กับรูปแบบความเหมาะสมในการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางหรือแผนภูมิ รูปภาพของผู้ใช้ในส่วนงานต่าง ๆ เช่นหน่วยงานฝ่ายการตลาดและการขาย หน่วยงานฝ่ายบัญชี เป็นต้น

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือพนักงานสนับสนุนการขายที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 1 ปี โดยการสุ่มคัดเลือกแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งทำงานอยู่บริษัทที่เป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาจัดหางาน จำนวน 30 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือหัวหน้างานพนักงานสนับสนุนการขายที่มีประสบการณ์ขั้นต่ำ 5 ปีขึ้นไป โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งทำงานอยู่บริษัทที่เป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาจัดหางาน จำนวน 15 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 แบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย ซึ่งคำถามจะถูกออกแบบบนพื้นฐานของเกณฑ์การเขียนการประเมินในภาพรวม (Holistic Rubric) ที่มีส่วนประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านการเรียบเรียง ด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ไวยากรณ์ และกลไกการเขียนเป็นต้น

3.3.2 ข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1

3.4 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

- ศึกษาบริบทของเนื้อหาด้านภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) และภาษาอังกฤษธุรกิจ (English for Business) ตามลำดับ
- ศึกษาและพัฒนากรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษธุรกิจ (English for Business) โดยเฉพาะเรื่องการเขียนเชิงบรรยายและความต้องการด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจ
- ศึกษาองค์ประกอบและหลักของเกณฑ์การเขียนภาษาอังกฤษแบบภาพรวม

(Holistic Rubric) และแบบทดสอบมาตรฐาน IELTS โดยเกณฑ์ที่ใช้จะมาจาก IELTS: Writing Band Description Task 1

- พัฒนาข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1

- ออกแบบแบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย บนพื้นฐานเกณฑ์การเขียนภาษาอังกฤษแบบภาพรวม (Holistic Rubric) ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านการเรียบเรียง ด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ไวยากรณ์ และกลไกการเขียนเป็นต้น และทำการคัดเลือกหัวหน้างานพนักงานสนับสนุนการขาย ที่มีประสบการณ์ขั้นต่ำ 5 ปีขึ้นไป โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากบริษัทซึ่งเป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาจัดหางาน จำนวน 15 คน โดยการให้ความเห็นแบบจัดลำดับทัศนคติแบบ Likert Scale (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2557) จะทำการแบ่งคำตอบเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ต้องการมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ต้องการมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ต้องการปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ต้องการน้อยน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ต้องการน้อยที่สุด

- นำแบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย และข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1 ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพ ตรวจสอบความตรงทางด้านเนื้อหา เพื่อผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความตรง (Validity) และค่าเที่ยง (Reliable) และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าความเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

- หลังจากทำการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เรียบร้อยแล้ว จึงนำแบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย และข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบ

ข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

- เมื่อผลการตรวจสอบแบบสำรวจและเครื่องมือต่าง ๆ ผ่านเกณฑ์การประเมินทั้งค่าความตรง (Validity) และค่าเที่ยง (Reliable) เรียบร้อยแล้ว จึงนำเครื่องมือที่ได้ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.4.2 ชั้นระหว่างการเก็บข้อมูล

- ให้กลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ หัวหน้างานพนักงานสนับสนุนการขาย ที่มีประสบการณ์ขั้นต่ำ 5 ปีขึ้นไป โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากบริษัทซึ่งเป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาจัดหางาน จำนวน 15 คน ทำแบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย

- นำข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1 ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ พนักงานสนับสนุนการขายที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 1 ปี โดยการสุ่มคัดเลือกแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากบริษัทที่เป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาจัดหางาน จำนวน 30 คน โดยส่งให้ทางอีเมลและกำหนดช่วงเวลาทำข้อสอบโดยใช้เวลาไม่เกิน 1 ชม. หลังจากนั้นให้ส่งข้อสอบตามเวลาที่กำหนดไว้กลับมาที่อีเมล

- ศึกษารายละเอียดเกณฑ์ IELTS: Writing Band Description Task 1 ทั้ง 4 ด้านได้แก่ การตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement) การเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อม (Coherence and Cohesion) ความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource) และ การใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy) (Ferguson, 2008) ซึ่งรายละเอียดของแต่ละด้านมีดังนี้

1. การตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement)

ตารางที่ 5. การตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement) ช่วงคะแนน Band 1 ถึง 9

Band Score 9	<ul style="list-style-type: none"> • Fully satisfies all the requirements of the task • Clearly presents a fully developed response
Band Score 8	<ul style="list-style-type: none"> • A clear overview • Key features are clearly highlights and well-illustrated • All requirements are sufficiently covered
Band Score 7	<ul style="list-style-type: none"> • A clear overview • Clearly highlights key features • No in accurate information • Some areas could be better developed
Band Score 6	<ul style="list-style-type: none"> • There is an overview • Highlights key features adequately • Information is well selected • Some information may be inaccurate
Band Score 5	<ul style="list-style-type: none"> • No clear overview • Key features not adequately covered • Too much detail • No data to support statements • Inaccurate information
Band Score 4	<ul style="list-style-type: none"> • Attempts to address the task but does not cover all key features / bullet points; the format may be inappropriate • (General training) fails to clearly explain the purpose of the letter; the tone may be inappropriate • May confuse key features / bullet points with detail; parts may be unclear, irrelevant, repetitive or inaccurate
Band Score 3	<ul style="list-style-type: none"> • Fails to address the task, which may have been not completely understood • Presents limited ideas which may be largely irrelevant/ repetitive
Band Score 2	<ul style="list-style-type: none"> • Answer is barely related to the task
Band Score 1	<ul style="list-style-type: none"> • Answer is not completely or unrelated to the task

จากตารางเกณฑ์การเขียน IELTS สำหรับการเขียนภาษาอังกฤษบรรยายกราฟ ในส่วนของเกณฑ์การตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement) สามารถแบ่งเป็นรายละเอียดแต่ละ Band ได้ดังนี้

Band Score 1 – ไม่สามารถเขียนตอบได้ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือเขียนบรรยายไม่ตรงประเด็น

Band Score 2 – เขียนตอบแทบจะไม่ตรงประเด็น

Band Score 3 – 3.1) ไม่สามารถวิเคราะห์โจทย์ได้เนื่องจากไม่เข้าใจคำถาม 3.2) สื่อความหมายไม่

ชัดเจน เขียนวกไปวนมา

Band Score 4 – 4.1) มีความพยายามที่จะเขียนให้ตรงประเด็นแต่ขาดองค์ประกอบการใช้เครื่องหมายเช่น เครื่องหมายแบ่งหัวข้อ (Bullet Point) การเว้นวรรคตอน ฯลฯ รูปแบบการเขียนไม่ถูกต้อง 4.2) ขาดการขยายความหรืออธิบายแต่ละประเด็นให้เข้าใจได้ 4.3) สับสนกับการใช้สัญลักษณ์ในการเขียนเช่น เครื่องหมายแบ่งหัวข้อ (Bullet Point) และไม่ระบุรายละเอียดเพิ่มเติมหรือไม่เกี่ยวข้องกับโจทย์

Band Score 5 – 5.1) ประเด็นการเขียนไม่ชัดเจน 5.2) ใช้สัญลักษณ์การเขียนไม่ถูกต้องในบางจุด 5.3) มีรายละเอียดเยอะแต่ไม่ตรงประเด็น 5.4) ไม่มีข้อมูลสนับสนุนหัวข้อสำคัญ 5.5) ข้อมูลไม่ถูกต้อง

Band Score 6 – 6.1) มีการเขียนอธิบายประเด็นโดยภาพรวม 6.2) มีการใช้เครื่องหมายสัญลักษณ์การเขียน 6.3) เขียนนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม 6.4) ข้อมูลในบางประเด็นไม่ถูกต้อง

Band Score 7 – 7.1) เขียนอธิบายภาพรวมได้อย่างชัดเจน 7.2) ใช้สัญลักษณ์การเขียนได้ชัดเจน 7.3) ข้อมูลครบถ้วน 7.4) บางประเด็นสามารถเขียนให้ดีขึ้นได้

Band Score 8 – 8.1) เขียนอธิบายภาพรวมได้อย่างชัดเจน 8.2) วิเคราะห์ประเด็นสำคัญได้อย่างชัดเจน 8.3) ข้อมูลครบถ้วนตรงประเด็น

Band Score 9 – 9.1) เขียนได้ตรงประเด็นครบถ้วนสมบูรณ์แบบ 9.2) เขียนนำเสนอได้อย่างเข้าใจตรงประเด็นทุกประการ

ในภาพรวมสามารถสรุปได้ว่าผู้เขียนต้องทำตามเกณฑ์ดังนี้

- วิเคราะห์แผนภูมิรูปและส่วนประกอบของแผนภูมิรูป
- จับประเด็นสำคัญจากองค์ประกอบกราฟโดยภาพรวม
- เขียนสนับสนุนรายละเอียดข้อมูลในแต่ละย่อหน้า
- เลี่ยงการใส่ข้อความที่ไม่จำเป็นหรือความเห็นส่วนตัวของผู้เขียน
- เขียนรายงานตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏในแผนภูมิรูปภาพ
- เขียนตัวอักษรรวมกันไม่ต่ำกว่า 150 คำ
- สรุปเนื้อหา

2. การเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อม (Coherence and Cohesion)

ตารางที่ 6. การเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อม (Coherence and Cohesion) ช่วงคะแนน Band 1 ถึง 9

Band Score 9	<ul style="list-style-type: none"> • Uses cohesion in such a way that it attracts no attention • Skillfully manages paragraphing
Band Score 8	<ul style="list-style-type: none"> • Information and ideas are organized logically • Paragraphing is sufficient • Manages all aspects of linking and cohesion • No problems with referencing
Band Score 7	<ul style="list-style-type: none"> • Logically organizes information • Good paragraphing • Uses a range of linking devices • May over or under use linking devices • Good referencing
Band Score 6	<ul style="list-style-type: none"> • Reasonable Organized information coherently paragraphing • Use linking devices effectively • Errors in linking between and within sentence • Referring may be faulty
Band Score 5	<ul style="list-style-type: none"> • Some organization of information • Limited paragraphing • Problems with linking words • Repetitive lack of referencing
Band Score 4	<ul style="list-style-type: none"> • Presents information and ideas but these are not arranged coherently and there is no clear progression in the response • Uses some basic cohesive devices but these may be inaccurate or repetitive
Band Score 3	<ul style="list-style-type: none"> • Does not organize ideas logically • May use a very limited range of cohesive devices, and those used may not indicate a logical relationship between ideas
Band Score 2	<ul style="list-style-type: none"> • Has very little control of organizational features
Band Score 1	<ul style="list-style-type: none"> • Fails to communicate any message

จากตารางเกณฑ์การเขียน IELTS สำหรับการเขียนภาษาอังกฤษบรรยายแผนภูมิรูป ใน ส่วนของเกณฑ์การเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อม (Coherence and Cohesion) สามารถแบ่งเป็นรายละเอียดแต่ละ Band ได้ดังนี้

Band Score 1 – ไม่สามารถเขียนสื่อสารให้เข้าใจได้

Band Score 2 – มีการลำดับเนื้อหาบ่อยมาก

Band Score 3 – 3.1) ไม่มีการลำดับเนื้อหา 3.2) ใช้คำเชื่อมบ่อย หรือลำดับเนื้อหาไม่สัมพันธ์กัน

Band Score 4 – 4.1) เขียนนำเสนอเนื้อหาและข้อคิดเห็น แต่ขาดการจัดลำดับความสำคัญและความเชื่อมโยงของแต่ละประเด็น 4.2) ใช้คำเชื่อมในบางจุด แต่ยังใช้ไม่ถูกต้องและใช้คำเชื่อมซ้ำ ๆ

Band Score 5 – 5.1) มีการจัดเรียงเนื้อหาในบางจุด 5.2) จำกัดย่อหน้า 5.3) มีปัญหาในการเลือกใช้คำเชื่อม 5.4) ขาดการอ้างอิงข้อมูล

Band Score 6 – 6.1) มีการลำดับเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่อง 6.2) ย่อหน้าชัดเจน 6.3) ใช้คำเชื่อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ 6.4) ใช้คำเชื่อมประโยคผิด 6.5) อ้างอิงข้อมูลผิดรูปแบบ

Band Score 7 – 7.1) มีการลำดับเนื้อหา 7.2) แบ่งย่อหน้าได้ชัดเจน 7.3) ใช้คำเชื่อมได้หลากหลาย 7.4) ใช้คำเชื่อมไม่เหมาะสมในบางจุด 7.5) มีการอ้างอิงข้อมูลที่ดี

Band Score 8 – 8.1) มีการลำดับเนื้อหาและข้อคิดเห็นได้อย่างถูกต้อง 8.2) ลำดับใจความสำคัญชัดเจนและเป็นขั้นตอน 8.3) สามารถเรียงลำดับเนื้อหาโดยใช้คำเชื่อมได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง 8.4) ไม่พบข้อผิดพลาดในการอ้างอิงข้อมูล

Band Score 9 – 9.1) ลำดับเนื้อหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่พบข้อบกพร่อง 9.2) มีทักษะการใช้ย่อหน้าได้อย่างดีเยี่ยม

ในภาพรวมสรุปได้ว่าผู้เขียนต้องทำตามเกณฑ์ดังนี้

- วางแผนการจัดลำดับของข้อมูล
- โครงสร้างการเขียนประกอบไปด้วย 4 ย่อหน้า (ส่วนนำ, ข้อมูลทั่วไป, เนื้อหาและสรุป)
- เลือกใช้คำเชื่อมประโยคที่หลากหลาย
- หลีกเลี่ยงการใช้คำเชื่อมที่ไม่เหมาะสม
- ใช้คำศัพท์ที่แสดงถึงการอ้างอิง (it, this, อื่น ๆ)

3. ความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource)

ตารางที่ 7. ความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource) ช่วงคะแนน Band 1 ถึง 9

Band Score 9	<ul style="list-style-type: none"> • Uses a wide range of vocabulary with very natural and sophisticated control of lexical features; rare minor errors occur only as 'slips'
Band Score 8	<ul style="list-style-type: none"> • A wide range of vocabulary for precise meaning • Skillfully uses less common words • Rare errors in spelling or word formation
Band Score 7	<ul style="list-style-type: none"> • A sufficient range of vocabulary for some precision • Uses less common words • Some awareness of style and collocations • Occasional errors in spelling or word choice
Band Score 6	<ul style="list-style-type: none"> • Adequate range of vocabulary for the task • Uses some less common words but with errors • Some errors in spelling and word formation • Communicate is clear
Band Score 5	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal range of vocabulary for the task • Frequent errors with spelling or word formation • Problems cause difficulty for the reader
Band Score 4	<ul style="list-style-type: none"> • Uses a limited range of vocabulary, but this is minimally adequate for the task • May make noticeable errors in spelling and/or word formation that may cause some difficulty for the reader
Band Score 3	<ul style="list-style-type: none"> • Uses only basic vocabulary which may be used repetitively or which may be inappropriate for the task • Has limited control of word formation and/or spelling; errors may cause strain for the reader
Band Score 2	<ul style="list-style-type: none"> • Uses only a very limited range of words and expressions with very limited control of word formation and/or spelling; errors may severely distort the message
Band Score 1	<ul style="list-style-type: none"> • Uses an extremely limited range of vocabulary; essentially no control of word formation and/or spelling

จากตารางเกณฑ์การเขียน IELTS สำหรับการเขียนภาษาอังกฤษบรรยายแผนภูมิรูป ใน ส่วนของเกณฑ์ความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource) สามารถแบ่งเป็นรายละเอียด แต่ละ Band ได้ดังนี้

Band Score 1 – ใช้คำศัพท์ซ้ำ ๆ ในหลาย ๆ ประโยค เขียนและสะกดคำไม่ถูกต้อง

Band Score 2 – ใช้คำซ้ำ ๆ ในการสื่อความหมาย พบข้อผิดพลาดในการเขียนและสะกดคำในหลาย ๆ ข้อความ

Band Score 3 – 3.1) ใช้คำง่าย ๆ ซ้ำ ๆ ในการสื่อความหมายซึ่งไม่เหมาะกับโจทย์ 3.2) เขียนและ

สะกดคำผิดในหลาย ๆ ข้อความและอาจทำให้คนอ่านเกิดความเครียด

Band Score 4 – 4.1) เขียนและสะกดคำผิดแต่ไม่มีผลกระทบต่อเนื้อหาโดยภาพรวม 4.2) อาจพบปัญหาการเขียนและการสะกดคำซึ่งอาจทำให้ผู้อ่านยากที่จะเข้าใจ

Band Score 5 – 5.1) ใช้คำศัพท์ยังไม่หลากหลาย 5.2) เขียนและสะกดคำผิดในบางข้อความ 5.3) เกิดปัญหาในบางจุดที่ผู้อ่านอาจจะไม่เข้าใจ

Band Score 6 – 6.1) ใช้คำศัพท์หลากหลาย 6.2) ใช้คำศัพท์ทั่วไปและยังพบปัญหาการเขียนบ้าง 6.3) พบการสะกดคำผิดในบางประโยค 6.4) สื่อความหมายให้กับผู้อ่านได้อย่างเข้าใจ

Band Score 7 – 7.1) ใช้คำศัพท์เฉพาะเจาะจง 7.2) พบคำศัพท์ทั่วไปน้อย 7.3) มีเอกลักษณ์ในการเขียนและประสมคำใหม่ได้อย่างสละสลวย 7.4) พบการสะกดคำผิดน้อย

Band Score 8 – 8.1) ใช้คำศัพท์เทคนิคได้อย่างแพร่หลาย 8.2) มีทักษะในการเลือกใช้คำศัพท์ 8.3) พบการสะกดคำผิดน้อย

Band Score 9 – เลือกใช้คำศัพท์ได้หลากหลายและมีความเป็นธรรมชาติ มีความหมายลึกซึ้ง พบปัญหาการใช้คำค่อนข้างน้อย

ในภาพรวมสรุปได้ว่าผู้เขียนต้องทำตามเกณฑ์ดังนี้

- เลือกใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่หลากหลาย
- สามารถใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษบ่งบอกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง
- สามารถเลือกใช้กลุ่มคำได้ถูกต้องและเหมาะสม (การใช้คำกริยาร่วมกับคำนาม)
- หลีกเลี่ยงการสะกดคำผิด
- หลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์ที่ไม่เหมาะสมหรือภาษาพูด

4. การใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy)

ตารางที่ 8. การใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy) ช่วงคะแนน Band 1 ถึง 9

Band Score 9	<ul style="list-style-type: none"> ● Uses a wide range of structures with full flexibility and accuracy; rare minor errors occur only as 'slips'
Band Score 8	<ul style="list-style-type: none"> ● Use a wide range of complex structures ● Most sentence are free of errors
Band Score 7	<ul style="list-style-type: none"> ● Uses a variety of complex sentence structures ● Many error free sentences ● Good control over grammar ● Occasional errors in grammar or punctuation
Band Score 6	<ul style="list-style-type: none"> ● Uses both simple and complex sentence structures ● Some errors in grammar ● Some errors in punctuation ● Communication is clear
Band Score 5	<ul style="list-style-type: none"> ● Limited range of sentences structures ● Tries to use complex sentences with limited success ● Frequent errors in grammar ● Errors in punctuation ● Problems cause difficulty for the reader
Band Score 4	<ul style="list-style-type: none"> ● Uses only a very limited range of structures with only rare use of subordinate clauses ● Some structures are accurate but errors predominate, and punctuation is often faulty
Band Score 3	<ul style="list-style-type: none"> ● Attempts sentence forms but errors in grammar and punctuation predominate and distort the meaning
Band Score 2	<ul style="list-style-type: none"> ● Cannot use sentence forms except in memorized phrases
Band Score 1	<ul style="list-style-type: none"> ● Cannot use sentence forms at all

จากตารางเกณฑ์การเขียน IELTS สำหรับการเขียนภาษาอังกฤษบรรยายแผนภูมิรูป ใน ส่วนของเกณฑ์ การใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy) สามารถแบ่งเป็นรายละเอียดแต่ละ Band ได้ดังนี้

Band Score 1 – ไม่สามารถเขียนเป็นประโยคได้

Band Score 2 – ไม่สามารถเขียนเป็นประโยคได้ เขียนได้เฉพาะกลุ่มคำ

Band Score 3 – มีความพยายามเขียนให้เป็นประโยค แต่ยังพบปัญหาด้านไวยากรณ์และการใช้ เครื่องหมายการเขียนและการสื่อความหมายที่ชัดเจน

Band Score 4 – 4.1) ใช้เพียงประโยคความเดียว ไม่ค่อยใช้ประโยคย่อย 4.2) เขียนได้ถูกต้องตาม หลักไวยากรณ์แต่สื่อความหมายไม่ชัดเจนและใช้สัญลักษณ์ผิด

Band Score 5 – 5.1) รูปแบบโครงสร้างประโยคไม่หลากหลาย 5.2) พยายามใช้ประโยคย่อยบ้าง 5.3) มีความผิดพลาดทางไวยากรณ์ 5.4) เว้นวรรคตอนผิดพลาด 5.5) พบปัญหาการเขียนซึ่งอาจทำให้ ผู้อ่านเข้าใจยาก

Band Score 6 – 6.1) ใช้ประโยคความเดียวและประโยคย่อย 6.2) พบข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ บ้าง 6.3) พบข้อผิดพลาดในการใช้เครื่องหมายวรรคตอนบ้าง 6.4) การสื่อความหมายชัดเจน

Band Score 7 – 7.1) ใช้ประโยคย่อยได้หลากหลาย 7.2) พบข้อผิดพลาดในหลายๆประโยค 7.3) มี หลักการใช้ไวยากรณ์ 7.4) พบการเว้นวรรคและไวยากรณ์ผิดพลาดบ้าง

Band Score 8 – 8.1) ใช้ประโยคย่อยได้หลากหลาย 8.2) พบข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์น้อย

Band Score 9 – ใช้รูปแบบประโยคหลากหลายและเข้ากับบริบท มีความแม่นยำในการใช้และพบ ข้อผิดพลาดน้อย

ในภาพรวมสรุปได้ว่าผู้เขียนต้องทำตามเกณฑ์ดังนี้

- เลือกใช้โครงสร้างประโยคที่หลากหลาย
 - เลือกใช้ไวยากรณ์ในการบรรยายกราฟได้เหมาะสม
 - สามารถเรียงคำในประโยคได้เหมาะสม
 - หลีกเลี่ยงความผิดพลาดในการใช้เครื่องหมายและไวยากรณ์
 - เลือกใช้เครื่องหมายในการเขียนได้อย่างเหมาะสม
- ศึกษารายละเอียดเกณฑ์การเขียนการประเมินในภาพรวม (Holistic Rubric) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา (Content) ด้านคำศัพท์ (Word Choice) ด้านไวยากรณ์ (Grammar) ด้าน การเรียบเรียง (Organization) และด้านกลไกการเขียน (Mechanics) เป็นต้น

3.4.3 ชั้นหลังเก็บข้อมูล

- นำแบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย ที่มีประสบการณ์ทำงานเกิน 5 ปี ขึ้นไปจำนวน 15 คน จากบริษัทซึ่งเป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาจัดหางานมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยในโปรแกรม SPSS เพื่อดูความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษว่าเป็นอย่างไร

- นำข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1 จากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสนับสนุนการขายที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 1 ปี จากบริษัทที่เป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาจัดหางาน จำนวน 30 คน ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาตรวจสอบอีกครั้ง

- นำผลข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย มาศึกษาเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทั้งเชิงในเชิงคุณภาพ (Quality) และเชิงปริมาณ (Quantity) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

○ เชิงคุณภาพ (Qualitative)

- นำผลการตรวจแบบทดสอบการเขียนเชิงบรรยายและความต้องการด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจมาวิเคราะห์ความบกพร่องในด้านการเขียนภาษาอังกฤษ (Grammatical Error Category) โดยจัดหมวดหมู่ตามเกณฑ์การสอบการเขียน IELTS Writing Task 1 ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้านได้แก่ การตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement) การเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อม (Coherence and Cohesion) ความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource) และ การใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy)

○ เชิงปริมาณ (Quantitative)

- ทำการตรวจแบบทดสอบการเขียนเชิงบรรยายและความต้องการด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย ที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 1 ปี ขึ้นไปจำนวน 30 คนมาหาค่าความผิดพลาดทางไวยากรณ์ตามหมวดหมู่ (Grammatical Error Category) เพื่อจัดอันดับความบกพร่องทางการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจ ตามมาตรวัดเรียงลำดับ (Ranking)

scale) (นฤมล แจ่มดี, 2558) เพื่อหาปริมาณความบกพร่องมากที่สุดและ
น้อยสุดของแต่ละและความผิดพลาดจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาด้านปัญหา ความต้องการและรูปแบบการเขียนภาษาอังกฤษเชิงอธิบายกราฟสำหรับผู้สมัครพนักงานสนับสนุนการขายที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 1 ปีจำนวนทั้งหมด 30 คน ซึ่งเป็นการค้นคว้าอิสระ เชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลมาจากเอกสารจริงและแบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย และข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1 เพื่อเป็นการตอบวัตถุประสงค์ด้านปัญหา ความต้องการ รวมถึงรูปแบบการเขียนภาษาอังกฤษเชิงอธิบายกราฟสำหรับผู้สมัครพนักงานสนับสนุนการขาย โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย

ข้อมูลของประชากรที่ทำข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS คือ พนักงานสนับสนุนการขายที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 1 ปี โดยการสุ่มคัดเลือกแบบง่าย (Random Sampling) จากบริษัทที่เป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาจัดหางาน จำนวน 30 คน ซึ่งจะมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 22 ถึง 24 ปี ที่เข้ามาสมัครแบบเดินเข้าไปสมัครงานที่บริษัทด้วยตัวเอง (Walk-in) และสัมภาษณ์แบบรายวัน

จากการตรวจข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS พบปัญหาด้านการเขียนดังนี้

ตารางที่ 9. จำนวน ตัวอย่างข้อผิดพลาดและร้อยละความถี่เรียงตามจำนวนของข้อผิดพลาดด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย

1. การใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy)

ลำดับที่	ประเภทข้อผิดพลาด	ตัวอย่างข้อผิดพลาด	ความถี่	ร้อยละ
1.1	การใช้คำบุพบท (Inappropriate use)	For overall, the projects trend will be hospital and	33	7.33

ลำดับที่	ประเภท ข้อผิดพลาด	ตัวอย่างข้อผิดพลาด	ความถี่	ร้อยละ
	of propositions)	hotel because it makes more profit significantly การใช้ที่ถูกต้อง ตัด For ที่ขึ้นต้นประโยค		
1.2	การใช้คำกริยา (Errors in the use of verb forms)	There_4 project categories such as hospital, hotel, community mall and condominium การใช้ที่ถูกต้อง เพิ่มกริยา are	32	7.11
1.3	การใช้กริยา วิเศษณ์ (Inappropriate use of adverbs)	According to the data, it seems <u>likely</u> that the hospital project became the highest revenue in 2017 and 2018 การใช้ที่ถูกต้อง ตัด likely	16	3.55
1.4	การใช้ Tense (Inappropriate use of tense)	In addition, community mall <u>is also falling</u> down from 500,000,000 to 390,000,000. การใช้ที่ถูกต้อง ใช้ Simple Present tense <u>falls down</u>	16	3.55
1.5	การใช้คำนาม (Errors in the use of nouns)	Meanwhile, there are two project that the revenue began falling down: hotel and community mall. การใช้ที่ถูกต้อง คำนามพหูพจน์ projects	16	3.55
1.6	การใช้คำนำหน้า นาม (Error in the use of determiners)	Lastly, it is the condominium project that it is <u>_lowest</u> income การใช้ที่ถูกต้อง เพิ่ม article 'the'	13	2.88
1.7	การใช้คำสันธาน (Errors in the use of Conjunctions)	In this bar chart, describe the result of projects revenue of construction project <u>in</u> 2017 and 2018. การใช้ที่ถูกต้อง แทนที่ด้วย between	13	2.88
1.8	การใช้ คำคุณศัพท์ (Inappropriate use of adjectives)	Another <u>interesting</u> point is it that 2017 gains revenue amount 720million Thai Bath. การใช้ที่ถูกต้อง ตัด interesting	13	2.88
1.9	การใช้ ประโยค (Error in the use of relative clauses)	For the second project is hotel is 630 million in 2017 and 450 million is 2018. ประโยคที่ถูกต้อง The second project is hotel <u>which</u> is 630 million in 2017 and 450 million is 2018.	13	2.88
1.10	การใช้ เครื่องหมาย วรรคตอน (Punctuation)	However, there are significant different in the result of projects revenue of construction projects between 2017 and 2018; while the top revenue is from hospital projects is about 720,000,000 baht in 2017 and 10,000,000 baht is 2018.	10	2.84

ลำดับที่	ประเภท ข้อผิดพลาด	ตัวอย่างข้อผิดพลาด	ความถี่	ร้อยละ
		ประโยคที่ถูกต้อง However, there are significant different in the result of projects revenue of construction projects between 2017 and 2018. While the top revenue is from hospital projects is about 720,000,000 baht in 2017 and 10,000,000 baht is 2018.		
1.11	โครงสร้าง ประโยคไม่ สมบูรณ์ (Fragments)	ประโยคที่ถูกต้อง This project value is nearly community mall. It is 500 million in 2017 and 300 million in 2018 ประโยคที่ถูกต้อง The hotel project's value is the same as community mall. Its revenue is worth 500 millions in 2017 and 300 millions in 2018	12	2.66
1.12	ประโยคที่ ประธานเป็น ผู้ถูกกระทำ (Error in passive voice)	Hotel project revenue is failed down from 630 million in 2017 to 450 million in 2018. ประโยคที่ถูกต้อง Hotel project revenue was falling down from 630 million in 2017 to 450 million in 2018.	11	2.44
1.13	การใช้คำสรรพนาม (Inappropriate use of pronouns)	But hotel and community mall projects have lower trend in 2018 which compares with 2017 revenue. การใช้ที่ถูกต้อง แทนที่ด้วย compared	4	0.88
1.14	การเลือกใช้ ประธานและ กรรมในประโยค (Error in the use of subjects and objects)	Overall, the projects trend is hospital and hotel because it makes more profit significantly. การใช้ที่ถูกต้อง ใช้สรรพนาม they แทนนามพหูพจน์	4	0.88
1.15	การใช้ตัวพิมพ์ ใหญ่ (Capitalization)	Chart shows that The Result of Projects Revenue of Construction Projects between 2017 and 2018. ประโยคที่ถูกต้อง Chart shows that the result of projects revenue of construction projects between 2017 and 2018.	3	0.85
1.16	การใช้ประโยค ความรวม (Compound sentences)	Condominium is least revenue that can be gained but it changed significantly by 2017 revenue is lower than 2018. ประโยคที่ถูกต้อง Even though the condominium	3	0.66

ลำดับที่	ประเภท ข้อผิดพลาด	ตัวอย่างข้อผิดพลาด	ความถี่	ร้อยละ
		project revenue records the least in the four projects in 2017. it indicates a significant increase in 2018.		
1.17	การใช้ประโยค ย่อยอิสระไม่ เหมาะสม (Run-on sentences)	Overall, there are 3 projects value is worth minimum 500 million baht in 2017 are hospital, hotel, and community mall orderly. ประโยคที่ถูกต้อง There are three projects (hospital, hotel and community mall) whose revenue is below 500 million baht.	3	0.66
1.18	การใช้ Indirect Speech (Inappropriate use of Indirect Speech)	It is anticipated that hospital projects revenue <u>was raised</u> from 720 million in 2017 to approximately 1,000 million in 2018, and it <u>grew up</u> significantly. ประโยคที่ถูกต้อง The revenue of hospital project <u>increases</u> from 720 million in 2017 to 1,000 million in 2018 and it <u>growths up</u> significantly.	2	0.44
1.19	การเขียน ประโยคความ ซ้อน (Complex sentences)	Hotel project is the second highest revenue <u>by</u> 2017 is worth 630 million baht. ประโยคที่ถูกต้อง Hotel project is the second highest revenue which is worth 630 million baht is 2017	1	0.22
1.20	การใช้ประโยค คำสั่ง (Imperative (Command)	<u>Take a look at detail</u> , hospital project revenue in 2017 is 720 million and the revenue is higher in 2018 is 1,000 million. ประโยคที่ถูกต้อง Hospital project revenue in 2017 is 720 million and the revenue is higher in 2018 is 1,000 million.	1	0.22

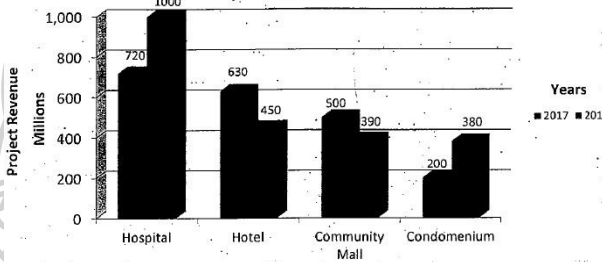
2. ความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource)

ลำดับที่	ประเภท ข้อผิดพลาด	ตัวอย่างข้อผิดพลาด	ความถี่	ร้อยละ
2.1	การเลือกใช้คำ (Inappropriate use of words)	Meanwhile, <u>hotel's value</u> is 630 million in 2017 and 450 million in 2018. ประโยคที่ถูกต้อง Meanwhile, <u>hotel revenue</u> is 630 million in 2017 and 450 million in 2018.	32	9.09
2.2	การเปลี่ยนรูป กริยาให้ สอดคล้องกับ ประธาน (Errors in the use of Agreements)	In conclusion, every project <u>are</u> very important for this figure. การใช้ที่ถูกต้อง เปลี่ยนเป็น is ตามประธานเอกพจน์	22	4.88
2.3	การใช้ภาษาพูด ในงานเขียน (Spoken form)	<u>By the way</u> , resident projects (hotel & condominium) are essential and popular for every one who live in a big city. ประโยคที่ถูกต้อง Resident projects (hotel & condominium) are essential and popular for every one who lives in a big city.	14	3.97
2.4	การเลือกใช้คำ อย่างจำกัด (Meaning constrains)	The data <u>are varied following</u> type of projects: hospital, hotel, community mall, condominium. ประโยคที่ถูกต้อง The data <u>are related to various</u> types of projects: hospital, hotel, community mall, condominium.	9	2.55
2.5	การใช้คำ ฟุ่มเฟือย (Redundancy of expression)	It is anticipated that hospital projects revenue was raised from 720 million in 2017 to <u>approximately</u> 1,000 million in 2018, and it grew up significantly. การใช้ที่ถูกต้อง ตัด <u>approximately</u> ทิ้ง	7	1.55
2.6	การเรียงลำดับ คำในประโยค (Word order)	Condominium gains less revenue but <u>there was growth continually</u> than other projects ประโยคที่ถูกต้อง Condominium gains less revenue but <u>there was a continuous growth</u> than other projects	6	1.33
2.7	การใช้คำไม่ สอดคล้องกับ	To sum up, hospital and condominium are projects that make an upward trend more than hotel and	6	1.70

ลำดับที่	ประเภท ข้อผิดพลาด	ตัวอย่างข้อผิดพลาด	ความถี่	ร้อยละ
	เนื้อหา (Divergence)	community mall projects due to <u>size of project</u> and popularity of that area. การแก้ไขที่ถูกต้อง ตัดทิ้ง เพราะในกราฟ แบบทดสอบไม่ได้ระบุขนาดพื้นที่ของตัวอย่างข้อมูลในกราฟแท่ง		
2.8	สะกดคำผิด (Misspelling)	Total project is very <u>difference</u> value from each other. การใช้ที่ถูกต้อง เปลี่ยนเป็น different	6	1.70
2.9	การใช้คำ ความหมายกว้าง (Overgeneralization of the use of one translation equivalence)	The bar chart illustrates the project revenue of construction <u>company</u> in 2017 and 2018. ประโยคที่ถูกต้อง The bar chart illustrates the project revenue of construction <u>projects</u> in 2017 and 2018.	4	0.88

3. การตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement)

ลำดับที่	ประเภท ข้อผิดพลาด	ตัวอย่างข้อผิดพลาด	ความถี่	ร้อยละ
3.1	การสนับสนุน ใจความสำคัญ (Supporting Idea)	<p>The chart shows the result of projects revenue of construction projects between 2017 and 2018. There are four projects hospital hotel community mall condo</p> <p>Hospital is 720 million in 2017 and 1,000 in 2018. It is higher the most. For the second project is hotel is 480 million in 2017 and 450 million in 2018. The third is community 500 million in 2017 and 2018 is 490 million. For the last is condo is 200 million in 2017 and 280 mill in 2018.</p> <p>In conclusion the every project are very important for this figure. It has changes many thing so much. Especially about different revenue but the hospital a condo increase revenue very much.</p>	22	4.88
		ไม่ปรากฏประโยคสนับสนุนใจความสำคัญ		

ลำดับที่	ประเภท ข้อผิดพลาด	ตัวอย่างข้อผิดพลาด	ความถี่	ร้อยละ
3.2	เขียนไม่ครบ จำนวน 150 คำ	<p>The graph above is about the result of projects of construction projects between 2017 and 2018. The high revenue of year 2017 and 2018 is Hospital. On the other hands, the lowest revenue of year 2017 and 2018 is Condominium.</p> <p>As the graph shown, Hospital and Condominium projects are trend to be good which have higher than 2017. However, the revenue in 2018 of Hotel Community Mall projects are lower than 2017.</p> <p>เขียนได้เพียง 75 คำเท่านั้น</p>	13	2.88
3.3	ภาพรวมข้อมูล (Overview)	 <p>This graph illustrates the result of projects revenue of construction projects between 2017 and 2018. It also indicates project wealth in the past and which projects is worth for business plan in the future. According to the data, it seems likely that the hospital projects became the highest revenue in 2017 and 2018. The profit of both years is over 600,000,000 THB and the hotel project revenue in 2017 in 2018 is also revenue similar hospital project.</p> <p>ไม่ปรากฏการให้ภาพรวมของข้อมูลจากกราฟแสดงข้อมูลอะไรบ้าง</p>	13	2.88
3.4	อื่น ๆ (Miss information)	<p>The comparison between years 2017 and 2018, the hospital and <u>condominium</u> project got higher trend because they have upper profits in 2018 from 2017.</p> <p>ประโยคที่ถูกต้อง The comparison between years 2017 and 2018, the hospital and <u>hotel</u> project got higher trend because they have upper profits in 2018 from 2017. เพราะข้อมูลในกราฟแท่งระบุไว้ว่า โครงการประเภทโรงพยาบาลและคอนโดมิเนียมมีมูลค่ามีการเติบโตในช่วงปี 2017 และ 2018</p>	6	1.33

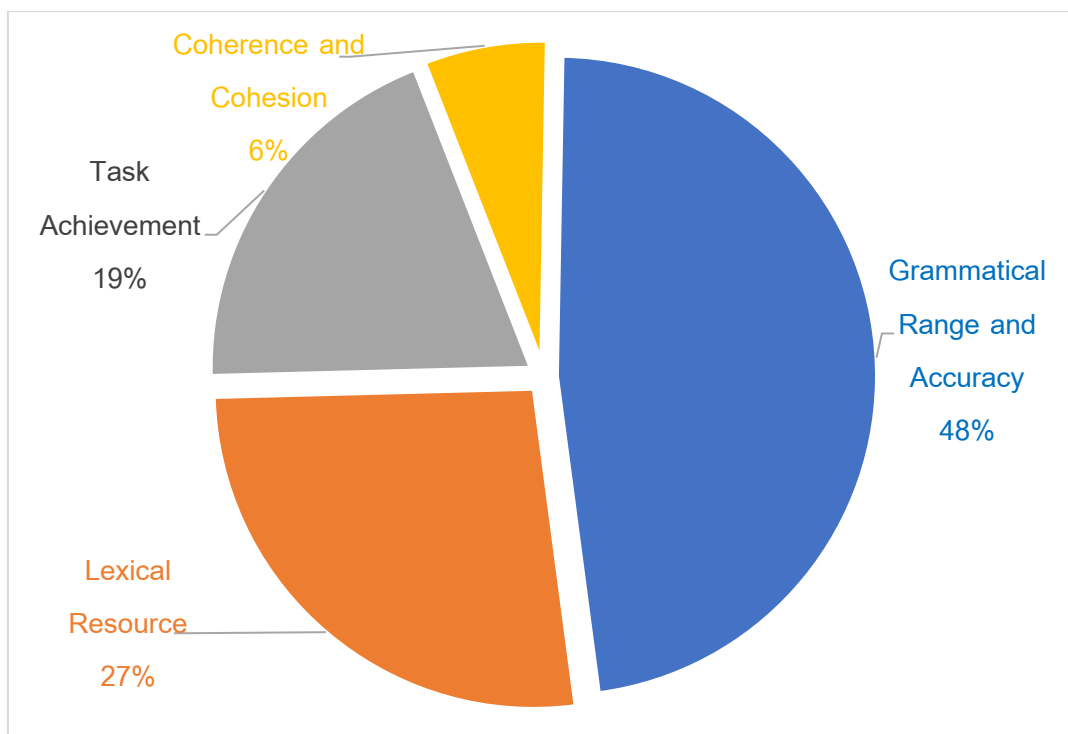
ลำดับที่	ประเภท ข้อผิดพลาด	ตัวอย่างข้อผิดพลาด	ความถี่	ร้อยละ
3.5	การเปรียบเทียบ (Comparison)	The second project is hotel is 630 million in 2017 and 450 million in 2018. ประโยคที่ถูกต้อง The second project is hotel. The revenue in 2017 (630 million) is higher than 2018 (450 million).	5	1.11
3.6	การถ่ายโอนจาก ภาษาแม่ (Literal translation from L1 to L2)	It will make a lot of profit for company. ประโยคที่ถูกต้อง Hospital, hotel, and community mall projects have already make a profit for the company.	5	1.11

4. การเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อม (Coherence and Cohesion)

ลำดับที่	ประเภท ข้อผิดพลาด	ตัวอย่างข้อผิดพลาด	ความถี่	ร้อยละ
4.1	สรุป (Conclusion)	The result of projects revenue of construction proj between 2017 and 2018 is shows on chart. There have 4 projects comparison between year 2017 and 2018 which Hospital, Motel, Community Mall, and Condomenium. The highest revenue in both 2 years is Hopi conversely, the lowest revenue in both 2 years is Condomenium project. However, revenue of these proj in 2018 are higher than 2017 which are good but the projects of Hotel and Community Mall have low revenue in 2018 which compare with 2017 rever []	7	1.55
4.2	การใช้ It อ้างถึง ประธาน (Error in the use of the anticipatory it + be)	ไม่ปรากฏย่อหน้าสรุปใจความสำคัญของข้อมูล This rising of project revenue it's similar to condominium project revenue, raised from 200 million in 2017 to 380 million in 2018 ประโยคที่ถูกต้อง This rising of revenue from hospital project. It's similar to condominium project revenue, raised from 200 million in 2017 to 380 million in 2018	6	1.33
4.3	การกล่าวนำ (Introduction)	-	0	0

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นถึงจำนวน ตัวอย่างข้อผิดพลาดและร้อยละความถี่เรียงตามจำนวนของข้อผิดพลาดด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย ซึ่งแบ่งตามเกณฑ์การสอบการเขียน IELTS Writing Task 1 ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

- การใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy) พนักงานสนับสนุนการขาย มักมีการใช้คำบุพบท (Inappropriate use of prepositions) ผิดมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 33 หรือร้อยละ 9.37 โดยข้อผิดพลาดน้อยที่สุดเกี่ยวข้องกับการใช้ประโยคคำสั่ง (Imperative Command) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1 หรือร้อยละ 0.22
- ความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource) พนักงานสนับสนุนการขายมีการเลือกใช้คำ (Inappropriate use of words) ผิดพลาดมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 32 หรือร้อยละ 9.09 ในขณะที่การใช้คำความหมายกว้าง (Overgeneralization of the use of one translation equivalence) พบข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4 หรือร้อยละ 0.88
- การตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement) พบว่าพนักงานสนับสนุนการขายมีปัญหาการใช้ความหลัก/ย่อย (Thesis Statement) มากที่สุดและแบ่งประเด็นเนื้อเรื่องชัดเจน ในด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 27 หรือร้อยละ 6.00 ในขณะเดียวกันด้านการเปรียบเทียบ (Comparison) และการถ่ายโอนจากภาษาแม่ (Literal translation from L1 to L2) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยแต่ละด้านอยู่ที่ 5 หรือร้อยละ 1.11 ซึ่งเป็นข้อผิดพลาดน้อยสุดในด้านการตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหาของ การเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจ
- การเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อม (Coherence and Cohesion) พนักงานสนับสนุนการขาย ส่วนมากเขียนไม่ครบย่อหน้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 16 หรือร้อยละ 3.55 และปัญหาด้านการเรียบเรียงที่ไม่พบคือการเขียนประโยคการกล่าวนำ (Introduction) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0 หรือร้อยละ 0.00 กล่าวคือพนักงานสนับสนุนการขายไม่มีข้อผิดพลาดในด้านนี้



ภาพที่ 20. แผนภูมิรูปภาพวงกลมแสดงข้อผิดพลาดร้อยละข้อผิดพลาดทั้งหมดในแต่ละด้านของการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย

ภาพที่ 20 แผนภูมิแสดงให้เห็นถึงปัญหาข้อผิดพลาดในแต่ละด้านเป็นจำนวนร้อยละของการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยปัญหาส่วนใหญ่ที่พบเป็นอันดับต้นได้แก่ การใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy) เฉลี่ยร้อยละ 48 ความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource) เฉลี่ยร้อยละ 27 การตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement) เฉลี่ยร้อยละ 19 และการเรียงลำดับการเล่าเรื่องและการใช้คำเชื่อม (Coherence and Cohesion) เฉลี่ยร้อยละ 6

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของหัวหน้าพนักงาน

ข้อมูลของประชากรที่ทำแบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย คือหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย จะประกอบไปด้วย เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบ เป็นต้น

ตารางที่ 10. ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแสดงผลเป็นแบบร้อยละ

(n = 15)

หัวข้อ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม						
	ชาย			หญิง			
เพศ	27.00			73.00			
ประสบการณ์ทำงาน	5 - 10 ปี			11 ขึ้นไป			
ระดับการศึกษาสูงสุด	ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		
	53.00	47.00		0.00			
สาขาที่จบการศึกษา	บริหารธุรกิจ	การตลาด	เศรษฐศาสตร์	นิติศาสตร์	สังคมศาสตร์	การพัฒนารพยากร มนุษย์และองค์การ	วิศวกรรมไฟฟ้า
	46.00	13.00	13.00	7.00	7.00	7.00	7.00

จากข้อมูลในตารางที่ 10 ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงร้อยละ 73 ซึ่งมีประสบการณ์ทำงานอยู่ที่ 11 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 53) และเป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53 และระดับปริญญาโท ร้อยละ 47 ซึ่ง 3 อันดับสาขาที่จบสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจคือ สาขาบริหารธุรกิจ การตลาด และเศรษฐศาสตร์ตามลำดับ

ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย ตามความต้องการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา การเรียบเรียงด้านคำศัพท์ ไวยากรณ์ และกลไกการเขียน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
$S.D$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ของระดับพฤติกรรมกำหนดไว้ดังนี้

ค่าความเฉลี่ยความต้องการ	4.51 – 5.00	หมายถึง	ต้องการมากที่สุด
ค่าความเฉลี่ยความต้องการ	3.51 – 4.50	หมายถึง	ต้องการมาก
ค่าความเฉลี่ยความต้องการ	2.51 – 3.50	หมายถึง	ต้องการปานกลาง
ค่าความเฉลี่ยความต้องการ	1.51 – 2.50	หมายถึง	ต้องการน้อย
ค่าความเฉลี่ยความต้องการ	1.00 – 1.50	หมายถึง	ต้องการน้อยที่สุด

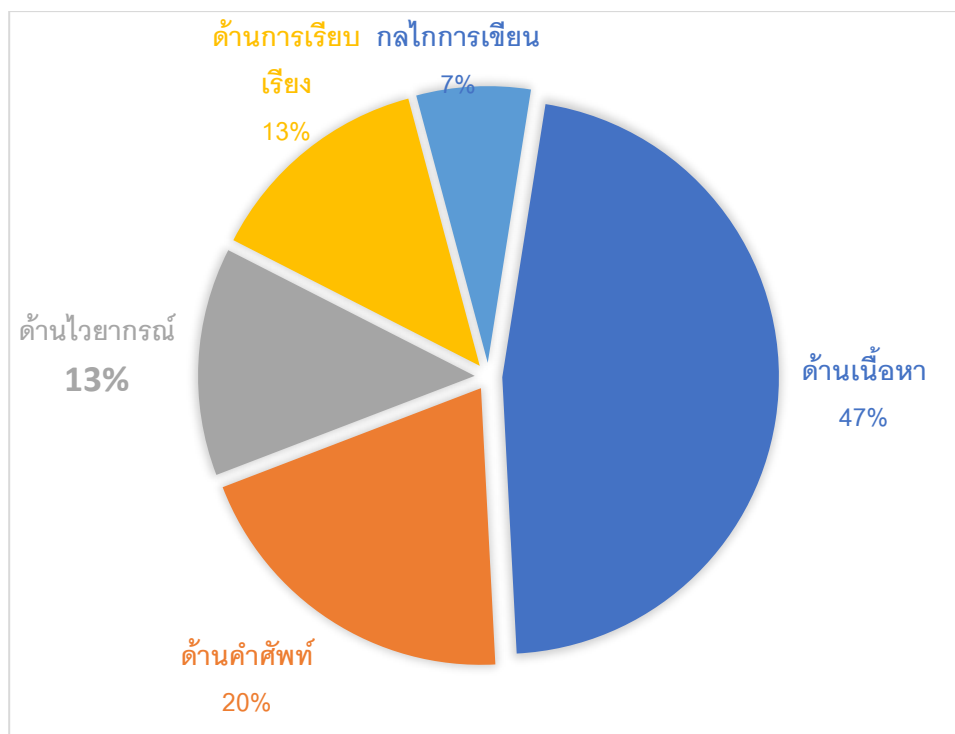
ตารางที่ 11. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจในด้านเนื้อหาสำหรับหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย

	Mean	S.D.	ระดับพฤติกรรม
ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษทางด้านเนื้อหาเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจ			
1.สามารถเขียนเนื้อหาได้ตรงประเด็น	4.93	0.25	ต้องการมากที่สุด
2.สามารถเขียนสรุปข้อมูลได้ตรงประเด็น	4.86	0.35	ต้องการมากที่สุด
3.สามารถเปรียบเทียบข้อมูลได้	4.86	0.35	ต้องการมากที่สุด
4.มีประโยชน์รายละเอียดสนับสนุนเนื้อหาครบถ้วน	4.46	0.51	ต้องการมาก
5.สามารถอ้างอิงข้อมูลจากกราฟได้	4.46	0.51	ต้องการมาก
6.มีประโยชน์รายละเอียดสนับสนุนนำเข้าสู่เนื้อหาครบถ้วน	3.8	0.77	ต้องการมาก
7.สามารถเขียนประโยคนำเข้าสู่เนื้อหาได้ตรงประเด็น	3.60	0.73	ต้องการมาก
ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษทางด้านกรรียบเรียงเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจ			
1.สามารถเรียบเรียงใจความได้เหมาะสม	4.4	0.50	ต้องการมาก
2.สามารถลำดับใจความสำคัญและแบ่งย่อหน้ารวมทั้งใช้คำเชื่อมได้อย่างถูกต้อง	4	0.65	ต้องการมาก
ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษทางด้านคำศัพท์เพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจ			
1.สามารถเขียนและสะกดคำได้ถูกต้อง	4.66	0.48	ต้องการมากที่สุด
2.สามารถใช้คำศัพท์ได้อย่างหลากหลาย	3.73	1.09	ต้องการมาก
3.ใช้คำศัพท์เชิงเทคนิคเพื่อสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน	3.2	0.77	ต้องการปานกลาง

	Mean	S.D.	ระดับพฤติกรรม
ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษทางด้านไวยากรณ์ เพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจ			
1.สามารถเขียนประโยคภาษาอังกฤษได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	4.2	0.56	ต้องการมาก
2.สามารถใช้รูปแบบประโยคภาษาอังกฤษ (Tense) ได้ หลากหลาย	3.53	0.63	ต้องการมาก
ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษทางด้านกลไกการเขียน เพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจ			
สามารถเว้นวรรคและใช้สัญลักษณ์ได้ถูกต้อง	3.46	0.63	ต้องการปานกลาง

แสดงให้เห็นว่าหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขายให้ความสำคัญกับทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจในด้านเนื้อหา โดยหัวข้อ “ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจในด้านเนื้อหา” มีความต้องการมากที่สุด ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.93 (S.D. = 0.25) ในทางกลับกันหัวข้อ “สามารถเขียนประโยคนำเข้าสู่เนื้อหาได้ตรงประเด็น” มีความต้องการมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 (S.D. = 0.73)





ภาพที่ 21. แผนภูมิรูปภาพวงกลมแสดงความต้องการทั้ง 5 ด้านในการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย

จากแผนภูมิภาพที่ 21 แสดงให้เห็นถึงความต้องการทั้ง 5 ด้านในการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย ความต้องการมากที่สุดอยู่ที่ด้านเนื้อหาเฉลี่ยร้อยละ 47 รองลงมาคือด้านคำศัพท์เฉลี่ยร้อยละ 20 เปอร์เซ็นต์ ไวยากรณ์เฉลี่ยร้อยละ 13 ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านการเรียบเรียงเฉลี่ยร้อยละ 13 และความต้องการน้อยที่สุดคือด้านกลไกการเขียนเฉลี่ยร้อยละ 7

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย 2) ศึกษาความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานสนับสนุนการขายที่มีประสบการณ์ทำงานขั้นต่ำอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไปจำนวน 30 คนจากการเข้ามาสัมภาษณ์บริษัทที่ปรึกษาจัดหางาน และหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย ที่มีประสบการณ์การทำงานขั้นต่ำอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไปจำนวน 15 คนจากบริษัทซึ่งเป็นพันธมิตรกับบริษัทที่ปรึกษาจัดหางาน โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มคัดเลือกโดยกระบวนการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1) แบบข้อสอบอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1 และ 2) แบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลในงานวิจัยนี้ สามารถสรุปผลเพื่อตอบคำถามงานวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย

ผลวิจัยในด้านปัญหาการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟส่วนใหญ่ที่มักเกิดขึ้นกับพนักงานสนับสนุนการขายมากที่สุดคือการใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy) รองลงมาคือด้านความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource) และท้ายสุดมาจากการตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement) โดยในหัวข้อการใช้ไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy) พบปัญหาด้านการใช้คำบุพบท (Inappropriate use of prepositions) มากที่สุด ในหัวข้อความหลากหลายในการใช้คำศัพท์ (Lexical Resource) พบปัญหาด้านคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการเลือกใช้คำ (Inappropriate use of words) มากที่สุด และในหัวข้อการตอบคำถามตรงประเด็นกับเนื้อหา (Task Achievement) พนักงานสนับสนุนการขายมีปัญหา มากที่สุด ในด้านที่เกี่ยวกับการเขียนใจความหลักและใจความย่อย

(Thesis Statement)

5.1.2 ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย

หัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขายมีความต้องการให้พนักงานสนับสนุนการขายพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจมากที่สุดคือ ด้านเนื้อหา (Content) รองลงมาคือการเรียบเรียง (Organization) และท้ายสุดคือพัฒนาด้านคำศัพท์ (Word Choice) โดยในประเด็นย่อยของหัวข้อด้านเนื้อหา (Content) ได้เรียงลำดับความต้องการมากที่สุดคือ การเขียนเนื้อหาได้ตรงประเด็น รองลงมาคือ เขียนสรุปข้อมูลได้ตรงประเด็น และท้ายสุดคือ สามารถเปรียบเทียบข้อมูลได้ สำหรับประเด็นย่อยของหัวข้อด้านการเรียบเรียง (Organization) หัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขายต้องการให้พนักงานสนับสนุนการขายพัฒนาด้านการเรียบเรียงมากที่สุดคือ สามารถเรียบเรียงใจความได้เหมาะสม และท้ายสุดคือ สามารถลำดับใจความสำคัญและแบ่งย่อหน้ารวมทั้งใช้คำเชื่อมได้อย่างถูกต้อง ในประเด็นย่อยของหัวข้อด้านคำศัพท์ (Word Choice) นั้น หัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขายต้องการให้พนักงานสนับสนุนการขายสามารถเขียนและสะกดคำได้ถูกต้องมากที่สุด รองลงมาคือ สามารถใช้คำศัพท์ได้อย่างหลากหลาย และท้ายสุดคือ ใช้คำศัพท์เชิงเทคนิคเพื่อสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย

จากผลการวิจัยปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย พบว่าปัญหาด้านไวยากรณ์ในรูปแบบที่เหมาะสม (Grammatical Range and Accuracy) พบมากที่สุด อาจเนื่องมาจากประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญด้านเนื้อหาและการแทรกแซงของภาษาแม่

- ในการให้ความสำคัญกับเนื้อหานั้น พนักงานการขายอาจคำนึงถึงเนื้อหามากกว่าหลักไวยากรณ์ เนื่องจากภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงานนั้นเน้นเรื่องการสื่อสาร Mary (2009) ครูฝึกชาวอเมริกันซึ่งสอนทางด้านการเขียนเชิงธุรกิจ ได้กล่าวไว้ว่า ในการเขียนเชิงธุรกิจ เนื้อหาเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ในทางกลับกันผู้เขียนไม่ควรเน้นเฉพาะหลักไวยากรณ์เพียงอย่างเดียว เพราะไวยากรณ์ไม่ได้มีความหมายต่อการเขียนเชิงธุรกิจไปเสียทั้งหมด อีกทั้งในการติดต่อสื่อสารยังใช้ภาษาพูดเป็นหลักในการทำงานและเน้นในเรื่องเนื้อหาจึงทำให้ขาดความเอาใจใส่ในเรื่องของการใช้ไวยากรณ์อยู่ในระดับต่ำ และยังพบว่าถ้าหากเกิดความผิดพลาดด้านไวยากรณ์ในการใช้งาน

พวกเขาจะรอเพื่อการแก้ไขให้ถูกต้องในโอกาสวาระถัดไป (Case, 2008)

- ในการแทรกแซงของภาษาแม่ นั้น ปัญหาอาจเกิดจากข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างภาษาที่หนึ่งและภาษาที่สอง (Interlingual errors) ซึ่งสาเหตุเกิดมาจากการแทรกแซงจากภาษาแม่ในขณะที่จะพยายามใช้ภาษาที่สอง (Chelli, 2014) นอกจากนี้ยังเป็นไปได้ว่าพนักงานขาดแรงจูงใจในการใช้และฝึกฝนภาษาอังกฤษ (British Council, 2018a, 2018b) เนื่องจากภาษาอังกฤษสำหรับประเทศไทย ถือเป็นภาษาต่างประเทศที่ใช้ติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเพียงเท่านั้น เช่น การทำงานในองค์กรต่างประเทศ การเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาติ การทำงานในต่างประเทศ การทำงานร่วมกับบุคลากรต่างชาติ เป็นต้น ฉะนั้นแล้วการใช้งานภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันจึงไม่ได้เป็นการใช้งานในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะการสื่อสารระดับบทสนทนาซึ่งพบค่อนข้างได้น้อย

5.2.2 ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย

ความต้องการของหัวหน้างานสนับสนุนการขายนั้นเป็นไปในทางเดียวกับความต้องการพนักงานสนับสนุนการขาย คือให้ความสำคัญด้านเนื้อหา ผลวิจัยจากการสำรวจความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจนั้น โดยส่วนใหญ่หัวหน้างานสนับสนุนการขาย มีความเห็นว่าพนักงานสนับสนุนการขายควรให้ความสำคัญทางด้านเนื้อหาเป็นอันดับต้น ๆ เพราะจุดประสงค์สูงสุดของการสื่อสาร คือการส่งต่อความคิดและเนื้อหาไปยังผู้รับสารเพื่อความเข้าใจ (Ranieri, 2018) ในบางครั้งไวยากรณ์ก็มีความสำคัญในประเภทงานเขียน แต่โดยส่วนใหญ่พนักงานจะเน้นให้ความสำคัญด้านเนื้อหาเป็นอันดับแรก (Maynar, 2013) อาจเนื่องมาจากการเขียนในเชิงธุรกิจ จะมีจุดประสงค์ในการเขียนค่อนข้างชัดเจน เช่น การเขียนเพื่อให้ข้อมูลเชิงธุรกิจ (Informational Business Writing) ได้แก่ รายงาน ข้อมูลทางการเงิน บันทึกการรายงานการประชุม เป็นต้น การเขียนเพื่อให้คำแนะนำในเชิงธุรกิจ (Instructional Business Writing) ได้แก่ คู่มือ รายละเอียดสินค้า แบบบันทึก เป็นต้น การเขียนเพื่อสร้างแรงจูงใจในเชิงธุรกิจ (Persuasive Business Writing) ได้แก่ นำเสนอโครงการ นำเสนอสินค้า ช่าวประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และการเขียนเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในเชิงธุรกิจ (Transactional Business Writing) ได้แก่ การเขียนอีเมล การเขียนจดหมายแจ้งเตือน เป็นต้น (DuPuis, 2017) ทั้งนี้ เอมอร์ ดวงประภา (2561) ได้อ้างถึงตัวอย่างหัวหน้างานสนับสนุนการขายประสบการณ์ทำงาน 13 ปี ทำงานในบริษัทเอกชนรายหนึ่งที่ทำให้ความเห็นไว้ในแบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขายไว้ว่า เนื้อหาที่จะสื่อสารนั้นสำคัญไม่

น้อยกว่าหลักไวยากรณ์ เพราะการเขียนเพื่อสื่อความหมายแก่ลูกค้าเพื่อถ่ายทอดจุดประสงค์ อารมณ์ ความรู้สึกที่จะสื่อออกไป ในขณะที่เดียวกันไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเป็นเพียงส่วนประกอบอย่างหนึ่งในการเขียนเพียงเท่านั้น

5.3 ข้อจำกัด

ระหว่างการดำเนินงานวิจัย ได้พบข้อจำกัดในงานวิจัย โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 การเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลมาจากบริษัทบริการสรรหาว่าจ้าง (Recruitment agency) การทดสอบด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจ สำหรับพนักงานสนับสนุนการขายค่อนข้างใช้เวลาในการทดสอบ จึงอาจต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการดำเนินการ เช่นการนัดล่วงหน้าก่อนเวลาสัมภาษณ์เพื่อให้พนักงานสนับสนุนการขายมีเวลาเตรียมตัว ทำข้อสอบ และกลุ่มตัวอย่างไม่ได้สมัครและเข้ารับการสอบในเวลาเดียวกันทั้งหมดจึงเป็นข้อจำกัดทางด้านเวลาที่ไม่แน่นอนในการทำวิจัย

5.3.2 กลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะหัวหน้างานสนับสนุนการขายในบางองค์กร ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จึงทำให้ไม่สามารถให้เห็นในด้านความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษได้ จึงจำเป็นต้องคัดเลือกแต่เฉพาะหัวหน้างานสนับสนุนการขายในบางองค์กรที่ใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ยากในการคัดเลือกเฉพาะแต่กลุ่มตัวอย่างประเภทดังกล่าว

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาและความต้องการของด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจสำหรับพนักงานสนับสนุนการขาย สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาและองค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.4.1 ข้อมูลการวิจัยสามารถนำไปพัฒนาความสามารถทางด้านการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายกราฟ รวมถึงทักษะการเขียนด้านอื่นที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสรรหาว่าจ้างในตำแหน่งงานพนักงานสนับสนุนการขายและตำแหน่งสายงานอื่นที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่กำลังมองหาบุคคลากรที่มีความสามารถตรงตามลักษณะงาน (Job Description) ที่กำหนดไว้

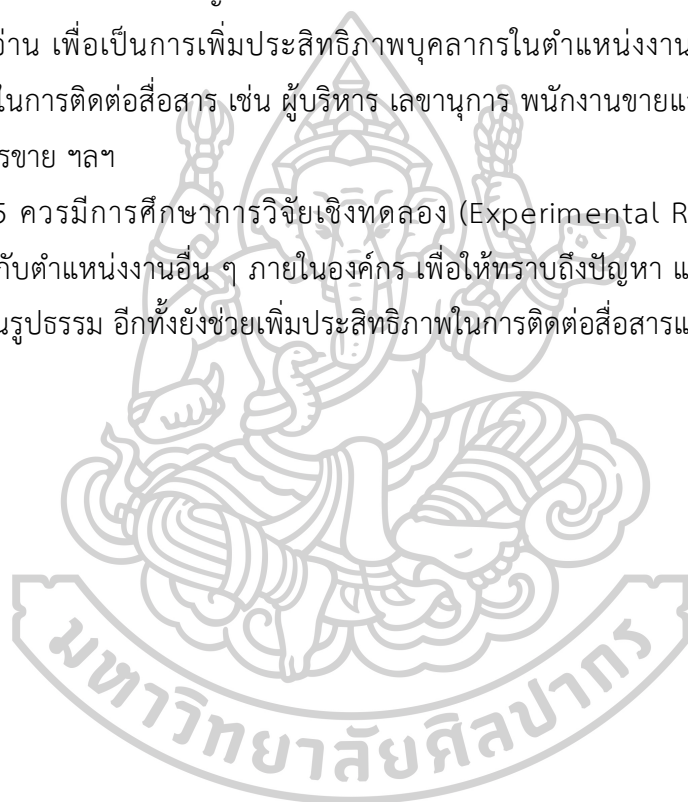
5.4.2 เครื่องมือการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดเกณฑ์การประเมินทักษะด้านการเขียนภาษาอังกฤษกับลักษณะงานด้านอื่น ๆ ในองค์กรได้ โดยสามารถอ้างอิงพื้นฐานจากเกณฑ์ทักษะการเขียน 5 ด้าน ได้แก่ เนื้อหา (Content) ไวยากรณ์ (Grammar) การใช้คำศัพท์ (Word Choice) กลไก

การเขียน (Mechanics) และการเรียบเรียง (Organization) หรือศึกษาจากเกณฑ์ IELTS ในการตรวจวัดผล

5.4.3 ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบลักษณะงาน (Job Description) ทางด้านพนักงานสนับสนุนการขายของแต่ละองค์กร เพื่อทราบความแตกต่างของลักษณะงานและสามารถนำมากำหนดการออกแบบชุดทดสอบทักษะทางด้านภาษาในเชิงลึก เพื่อให้ตรงตามความต้องการของแต่ละองค์กรมากที่สุดและเพื่อการฝึกอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษได้ตรงตามปัญหาและความต้องการของผู้เรียนและหัวหน้างานเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ

5.4.4 ควรมีการศึกษาปัญหาและความต้องการของทักษะภาษาอังกฤษทั้งในด้านการพูด การฟัง และการอ่าน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในตำแหน่งงานอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร เช่น ผู้บริหาร เลขานุการ พนักงานขายและการตลาด เจ้าหน้าที่บริการหลังการขาย ฯลฯ

5.4.5 ควรมีการศึกษาค้นคว้าวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) ทักษะด้านภาษาอังกฤษกับตำแหน่งงานอื่น ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และกำหนดแนวทางการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารและลดความผิดพลาดในการใช้งาน



ภาคผนวก



ภาคผนวก ข: แบบสำรวจความต้องการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการในด้านการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจตามการรับรู้หัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย

จรรยาบรรณ ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเคารพศักดิ์ศรีและสิทธิกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะต้องได้รับการยินยอมและสมัครใจในการทำแบบสำรวจ จะไม่มีการบีบบังคับหรือฝืนใจผู้เข้าร่วมทำแบบสำรวจ นอกจากนี้ผู้วิจัยจะดูแลปกป้องสิทธิประโยชน์ และรักษาข้อมูลความลับจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ ชาย

หญิง

ประสบการณ์ทำงาน

5 ถึง 10 ปี

11 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

สาขาวิชาที่จบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ต้องการ

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | ต้องการมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ต้องการมาก |
| 3 | หมายถึง | ต้องการปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ต้องการน้อยน้อย |
| 1 | หมายถึง | ต้องการน้อยที่สุด |

หัวข้อ	เกณฑ์ความต้องการในด้านการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจ	ระดับความต้องการ					คำแนะนำ
		5	4	3	2	1	
เนื้อหา	1.สามารถเขียนประโยคนำเข้าสู่เนื้อหาได้ตรงประเด็น						
	2.มีประโยครายละเอียดสนับสนุนนำเข้าสู่เนื้อหาครบถ้วน						
	3.สามารถเขียนเนื้อหาได้ตรงประเด็น						
	4.มีประโยครายละเอียดสนับสนุนเนื้อหาครบถ้วน						
	5.สามารถเขียนสรุปข้อมูลได้ตรงประเด็น						
	6.สามารถอ้างอิงข้อมูลจากกราฟได้						
	7.สามารถเปรียบเทียบข้อมูลได้						
	คำแนะนำเพิ่มเติม						
การเรียบเรียง	1.สามารถเรียบเรียงใจความได้เหมาะสม						
	2.สามารถลำดับใจความสำคัญและแบ่งย่อหน้ารวมทั้งใช้คำเชื่อมได้อย่างถูกต้อง						
	คำแนะนำเพิ่มเติม						
คำศัพท์	1.สามารถใช้คำศัพท์ได้อย่างหลากหลาย						
	2.สามารถเขียนและสะกดคำได้ถูกต้อง						
	3.ใช้คำศัพท์เชิงเทคนิคเพื่อสื่อความหมายได้						

หัวข้อ	เกณฑ์ความต้องการในด้านการพัฒนา ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยาย แผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจ	ระดับความต้องการ					คำแนะนำ
		5	4	3	2	1	
	อย่างชัดเจน						
	คำแนะนำเพิ่มเติม						
ไวยากรณ์	1.สามารถใช้รูปแบบประโยคภาษาอังกฤษ (Tense) ได้หลากหลาย						
	2.สามารถเขียนประโยคภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง ตามหลักไวยากรณ์						
	คำแนะนำเพิ่มเติม						
กลไกการเขียน	สามารถเว้นวรรคและใช้สัญลักษณ์ได้ถูกต้อง						
	คำแนะนำเพิ่มเติม						

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....


ภาคผนวก ค: ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อนวัตกรรม ข้อสอบการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบรรยายแผนภูมิรูปภาพในเชิงธุรกิจของพนักงานสนับสนุนการขาย โดยอ้างอิงแบบข้อสอบ IELTS ในหัวข้อ Writing Band Description Task 1

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นแบบสำรวจโดยใช้เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็นของแบบสอบถามในแต่ละข้อ ตามระดับความคิดเห็นดังนี้

- ระดับ 1 เหมาะสม
- ระดับ 0 ไม่แน่ใจ
- ระดับ -1 ปรับปรุง

และหากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมกรุณาเขียนลงในช่องข้อเสนอแนะที่กำหนดให้ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ตัวชี้วัด	รายการประเมิน	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่าดัชนีสอดคล้อง (IOC)	สรุปผล
		1	2	3		
	โจทย์					
สามารถเขียนบรรยายกราฟในเชิงธุรกิจ	The graph below provides the information on the result of projects revenue of construction projects different years between 2017 and 2018. Please write a report to describe the information in the chart below.	0	1	1	0.67	ใช้ได้
	ตัวอย่างกราฟ					

ตัวชี้วัด	รายการประเมิน	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่าดัชนีสอดคล้อง (IOC)	สรุปผล
		1	2	3		
	The Result of Projects Revenue of Construction Projects in 2017 and 2018 	1	1	1	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ค: ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อวัตรกรรมแบบสำรวจความต้องการที่มีต่อการเขียนเชิงบรรยายกราฟของหัวหน้าพนักงานสนับสนุนการขาย

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นแบบสำรวจโดยใช้เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็นของแบบสอบถามในแต่ละข้อ ตามระดับความคิดเห็นดังนี้

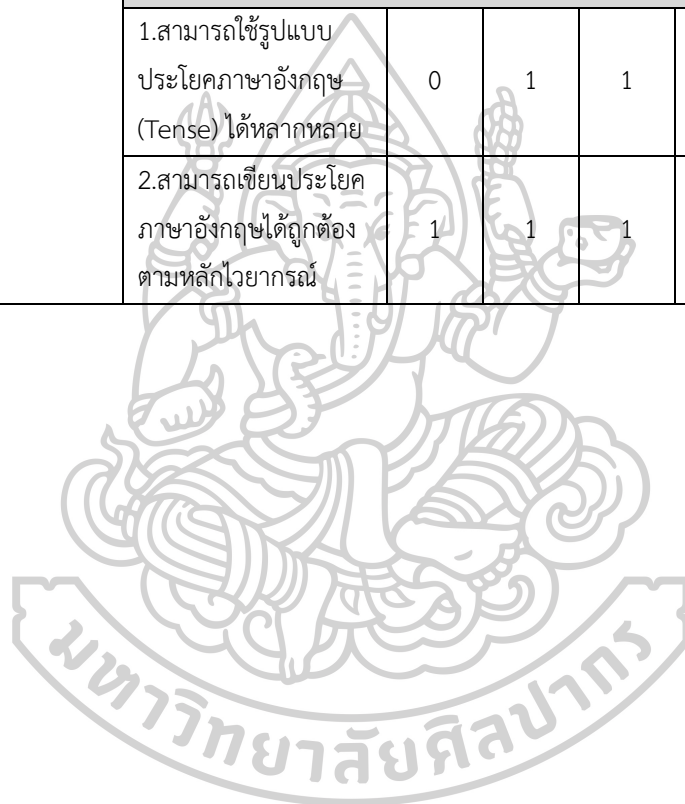
- ระดับ 1 เหมาะสม
- ระดับ 0 ไม่แน่ใจ
- ระดับ -1 ปรับปรุง

และหากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมกรุณาเขียนลงในช่องข้อเสนอแนะที่กำหนดให้ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ตัวชี้วัด	รายการประเมิน	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่าดัชนีสอดคล้อง (IOC)	สรุปผล
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
ระบุข้อมูลส่วนบุคคล	เพศ					
	ชาย	1	1	1	1	ใช้ได้
	หญิง	1	1	1	1	ใช้ได้
	อายุงาน					
	5 ถึง 10 ปี	1	1	1	1	ใช้ได้
	10 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	ใช้ได้
	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	- 1	1	1	0.33	ใช้ไม่ได้
	ปริญญาตรี	1	1	1	1	ใช้ได้
	ปริญญาโท	1	1	1	1	ใช้ได้
ปริญญาเอก	1	1	1	1	ใช้ได้	

ตัวชี้วัด	รายการประเมิน	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่าดัชนี สอดคล้อง (IOC)	สรุปผล
		1	2	3		
ส่วนที่ 2 ความต้องการทักษะการเขียนเชิงบรรยายกราฟ						
กลไกการเขียนบรรยายกราฟ	เนื้อหา					
	1.สามารถเขียนประโยคนำเข้าสู่เนื้อหาได้ตรงประเด็น	1	1	1	1	ใช้ได้
	2.มีประโยครายละเอียดสนับสนุนนำเข้าสู่เนื้อหาครบถ้วน	1	1	1	1	ใช้ได้
	3.สามารถเขียนเนื้อหาได้ตรงประเด็น	1	1	1	1	ใช้ได้
	4.มีประโยครายละเอียดสนับสนุนเนื้อหาครบถ้วน	1	1	1	1	ใช้ได้
	5.สามารถเขียนสรุปข้อมูลได้ตรงประเด็น	1	1	1	1	ใช้ได้
	6.สามารถอ้างอิงข้อมูลจากกราฟได้	1	1	1	1	ใช้ได้
	7.สามารถเปรียบเทียบข้อมูลได้	1	1	0	0.67	ใช้ได้
	การเรียบเรียง					
	1.สามารถเรียบเรียงใจความได้เหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
	2.สามารถลำดับใจความสำคัญและแบ่งย่อหน้ารวมทั้งใช้คำเชื่อมได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	1	ใช้ได้
	คำศัพท์					
	1.สามารถใช้คำศัพท์ได้อย่างหลากหลาย	1	1	1	1	ใช้ได้
	2.สามารถเขียนและ	1	1	1	1	ใช้ได้

ตัวชี้วัด	รายการประเมิน	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่าดัชนี สอดคล้อง (IOC)	สรุปผล
		1	2	3		
	สะกดคำได้ถูกต้อง					
	3. ใช้คำศัพท์เชิงเทคนิค เพื่อสื่อความหมายได้ อย่างชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้
ไวยากรณ์						
	1. สามารถใช้รูปแบบ ประโยคภาษาอังกฤษ (Tense) ได้หลากหลาย	0	1	1	0.67	ใช้ได้
	2. สามารถเขียนประโยค ภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง ตามหลักไวยากรณ์	1	1	1	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ง: รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|--|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์พรรณ ศยามานนท์ | <p>อาจารย์ประจำกลุ่มการสอน
ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ
สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p> |
| 2. อาจารย์ ดร.ประมาณ ทรัพย์ผดุงชนม์ | <p>อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง</p> |
| 3. อาจารย์ ดร.จาริณี จันทร์ศรี | <p>อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง</p> |



รายการอ้างอิง

- Addams, H. L., Woodbury, D., Allred, T., & Addams, J. (2010). Developing student communication skills while assisting nonprofit organizations. *Innovative Assignment, 73*(3), 282-290.
- Bagheri, M. S., & Riasati, M. J. (2015). EFL graduate students' IELTS writing problems and students' and teachers' beliefs and suggestions regarding writing skill improvement. *Journal of Language Teaching and Research, 7*(1), 198-209.
- Basturkmen, H. (2014). *Ideas and options in English for specific purposes*: Routledge.
- Bhatia, V. K., & Bremner, S. (2012). English for business communication. *Language Teaching, 45*(4), 410-445.
- Bloom, L., & Lahey, M. (1978). *Language development and language disorders* (Illustrated ed.): Wiley.
- British Council. (2018a). 5 เหตุผลสำคัญว่าทำไมคุณถึงพูดภาษาอังกฤษไม่ได้สักที! Retrieved from <https://www.britishcouncil.or.th/english/tips/5-reasons-why-you-cannot-speak-english>
- British Council. (2018b). English tips. Retrieved from <https://www.britishcouncil.or.th/english/tips/business>
- British Council. (2018c). IELTS Task 1 Writing band descriptors (public version) Retrieved from https://takeielts.britishcouncil.org/sites/default/files/ielts_task_1_writing_band_descriptors.pdf
- Brown, A., & Armstrong, D. (1995). Telephone consultations in general practice: an additional or alternative service. *British Journal of General Practice, 45*(401), 673-675.
- Brown, L., Wille, D., Zheng, L., DeVoogd, B., Mayer, J., Hearn, T., . . . Nelson, D. (1987). *COCORP: New perspectives on the deep crust*. (89), Cornell University, United States.
- Byrne, J. M. (1988). *Probation*. USA: US Department of Justice, National Institute of Justice.
- Case, A. (2008). Why your students still make mistakes with grammar they know well.

- Retrieved from <https://www.usingenglish.com/articles/why-your-students-still-make-mistakes-with-grammar-they-know-well.html>
- Catargiu, C. C. (2008). Developing Writing Skills-Graph Description. *Research into Aspects of Teaching, Learning and Communication in Academic and Business Environments*(2), 107-123.
- Chelli, S. (2014). Interlingual or Intralingual Errors in The Use of Prepositions and Articles. *A Case of First-Year Students of English at Biskra University*.
- Chimroylarp, N. (2006). *The development of the intensive English course for Buddhist missionary monks using task-based instruction*. Chulalongkorn University, Bangkok.
- Coelho, E. (2012). *Language and learning in multilingual classrooms: A practical approach: Multilingual Matters*.
- Costigan-Eaves, P., & Macdonald-Ross, M. (1990). William Playfair (1759-1823). *Statistical Science*, 5, 318-326.
- Cullen, P., French, A., & Jakeman, V. (2014). *The official Cambridge guide to IELTS for academic & general training*: Cambridge: Cambridge University Press.
- Dudley-Evans, T., & St John, j. M. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*: Cambridge University Press.
- DuPuis, T. (2017). 4 Types of Business Writing (And When to Use Them). Retrieved from <https://www.instructionalsolutions.com/blog/types-business-writing>
- E-Languages. (2020). Introduction to describing graphs and tables. Retrieved from https://www.elanguages.ac.uk/los/eap/introduction_to_describing_graphs_and_tables.html
- Ellis, M., & Johnson, C. (1994). *Teaching business english*: Oxford.
- English Hints. (2012). How To Read And Explain Charts And Graphs. Retrieved from <https://www.englishhints.com/charts-and-graphs.html>
- Ewing, D. W. (1974). *Writing for results*: Wiley.
- FAN Editor. (2018). The S&P 500 is sitting right on the trend line determining a routine sell-off or deeper rout. Retrieved from <https://freeamericanetwork.com/the-sp-500-is-sitting-right-on-the-trend-line-determining-a-routine-sell-off-or-deeper-rout/>

- Farahani, D. B., & Kashanifar, F. S. (2016). Graph Writing Test Taking Strategies and Performance on the Task: The Role of Academic Background. *Journal of Applied Linguistics and Language Research*, 3(2), 51-69.
- Ferguson, E. (2008, N.A.). IELTS Sample Charts for Writing Task 1 Practice. Retrieved from <https://ieltsliz.com/ielts-sample-chart-for-writing-task-1/>
- Fred, A. L., & Leitao, J. M. (1994). *Solomonoff coding as a means of introducing prior information in syntactic pattern recognition*. Paper presented at the Proceedings of the 12th IAPR International Conference on Pattern Recognition, Vol. 3-Conference C: Signal Processing.
- Gartside, L., & Taylor, S. (1992). *Model business letters* (Vol. 5): Pitman.
- Graham, A., Brown, L., Hedge, P. J., Gammack, A. J., & Markham, A. F. (1991). Structure of the human aldose reductase gene. *Journal of Biological Chemistry*, 266(11), 6872-6877.
- Guffey, M. E., & Loewy, D. (2010). *Business communication: Process and product*. United States: Cengage Learning.
- Hair, J., Anderson, R., Mehta, R., & Babin, B. (2008). *Sales management: Building customer relationships and partnerships*: Nelson Education.
- Harris, R. T., & Beckhard, R. (1987). *Organizational transitions: Managing complex change*. United States: Reading, Mass.: Addison-Wesley Publishing Company.
- Heaton, J. B. (1975). *Writing English language tests: A practical guide for teachers of English as a second or foreign language*. United Kingdom: Longman Publishing Group.
- Hudson, R. (1992). *Teaching grammar*. United Kingdom: Oxford: Blackwell.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1989). *English for specific purposes: approaches and methods*. United Kingdom: Cambridge: Cambridge University Press.
- IELTS-Exam. (2017). Academic Writing Sample Task 1 #22. Retrieved from https://www.ielts-exam.net/academic_writing_samples_task_1/127/
- IELTS IDP. (2020). ผลคะแนนสอบ IELTS. Retrieved from https://www.ielts.idp.co.th/about_your_results_th.aspx
- iQMedialink. (2017). เคล็ดลับการผนวกโซเชียลมีเดียเข้ากับกิจกรรมประชาสัมพันธ์ของแบรนด์. Retrieved from http://iqmedialink15.rssing.com/chan-68696598/all_p2.html

- James, W. (1985). *The varieties of religious experience* (Vol. 15): Harvard University Press.
- Jasmine, J. (1993). *Portfolios and other assessments*: Teacher Created Resources.
- Jerome, F., Hastie, T., & Tibshirani, R. (2001). *The elements of statistical learning*. United States: Springer.
- Job DB. (2019). Searching jobs. Retrieved from <https://th.jobsdb.com/th/th/Search/FindJobs?AD=30&Blind=1&JSRV=1&Key=Sumitomo&KeyOpt=EXACT&SearchFields=JobDetails>
- Johns, A. M. (2013). *The history of English for specific purposes research* (Vol. 5). United States: A John Wiley & Sons.
- Khrabrova, V. (2016). Graph description as an issue in L2 academic English writing. *Journal of Language and Education*, 2(4), 46-54.
- Khumpee, S., & Yodkumlue, B. (2017). Grammatical errors in English essays written by Thai EFL undergraduate students. *Journal of Education*, 11(4), 139-153.
- Lyons, C. C. (1984). *Discover Writing: A Rhetoric/workbook for the Beginning Writer*. United States: Prentice-Hall.
- Malless, S., & McQuain, J. (2014). *The Elements of English: A Glossary of Basic Terms for Literature, Composition, and Grammar*. United States: Rowman & Littlefield.
- Martell, K., & Carroll, S. J. (1995). How strategic is HRM? *Human Resource Management*, 34(2), 253-267.
- Mary, C. (2009). Is Grammar or Content More Important in Business Writing? Retrieved from <https://www.instructionalsolutions.com/blog/bid/61933/Is-Grammar-or-Content-More-Important-in-Business-Writing>
- Maynar, C. (2013). Grammar: The Importance of Content. Retrieved from <https://writing.msu.edu/grammar-the-importance-of-content/>
- Moreno, R. G., & Sznajder, H. S. (2013). *Business communication across three European cultures: A contrastive analysis of British, Spanish and Polish email writing*. Universitat de València & Universitat Politècnica de València, Spain.
- Morrall, A. J., Williams, F., & Lebane, M. C. (2012). Inter-institutional Collaborative Online Self Access. *Progress of the ICOSA project: findings of the needs analysis*.
- Munby, J. (1978). *1978: Communicative syllabus design*. Cambridge: Cambridge

- University Press: United Kingdom.
- Negari, G. M. (2011). A study on strategy instruction and EFL learners' writing skill. *International Journal of English Linguistics*, 1(2), 299.
- Olanvoravuth, N. (2003). *Business English Communication*. Bangkok: Thammasat University Press.
- Oliva, P. F. (1969). *The Teaching of Foreign Language*. New Jersey: Prentice-Hall. United States: Prentice-Hall.
- Paltridge, B., & Starfield, S. (2013). *The handbook of English for specific purposes* (Vol. 592): Wiley Online Library.
- Pavadee. (2019). Pitching คืออะไร? รวมทุกอย่างที่ต้องรู้ก่อนลงสนามธุรกิจ! Retrieved from <https://momstudio.co/pitching/>
- Positioning Magazine. (2008). ข้อมูลส่วนแบ่งการตลาดกระดาษทิชชู Retrieved from <https://positioningmag.com/39721>
- Potratz, B. A., Marry, P. J., & Hess, D. M. (1988). *Speakerphone using digitally compressed audio to control voice path gain*. Google Patents,
- Prapawuttikul, J. (2011). *English Writing and Speaking Needs Analysis of MIT Support Staff*. Thammasat University,
- Raimes, A. (1983). *Techniques in teaching writing*. United States: ERIC.
- Ranieri, M. (2018). "Today, the content of what is written is more important than grammatical accuracy", to what extent is this true? Retrieved from <https://www.quora.com/Today-the-content-of-what-is-written-is-more-important-than-grammatical-accuracy-to-what-extent-is-this-true>
- Robinson, P. C. (1980). *ESP (English for Specific Purposes): the present position*. United Kingdom: Pergamon Press.
- Ryan, C. D. (1994). *Authentic Assessment, Professional's Guide*. United States: ERIC.
- Saba. (2019). Writing effective job responsibilities/ essential functions/competencies. Retrieved from <https://www.saba.com/resources/how-tos/writing-effective-job-responsibilities-essential-functionscompetencies>
- Sales100million. (2019). ศิลปะแห่งการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ. Retrieved from <https://www.sales100million.com/single-post/The-Art-of-Sales-Negotiation>
- Santithawornying, N. (2015). *Problems in English Communication Skills Between Thai*

- and Japanese Staff in a Thai-Japanese Leasing Company: Language Institute, Thammasat University.
- Schierloh, M., & Paulsell, P. R. (2010). *Input modifications by instructors in traditional and business German courses*. (15), Michigan State University, United States.
- Shinn, J. A. (1986). *The effectiveness of word-processing and problem-solving computer use on the skills of learning-disabled students*. United States International University, United States.
- Smook, R. (2003). *What is English for specific purposes*. Paper presented at the English Teaching Forum.
- Stevens, P. (1987). Cultural barriers to language learning. *The Handbook of World Englishes*, 169-178.
- Support Office. (2015). ชนิดแผนภูมิที่มีอยู่. Retrieved from <https://tinyurl.com/ycfqhxs>
- Tada, R. (2019). เขียน Job Description (คำบรรยายลักษณะงาน) อย่างไรให้ดีและเคลียร์. Retrieved from <https://th.hrnote.asia/recruit/th-howtomakejobdes-190116/>
- Talenttoday. (2013). Personality. Retrieved from <https://www.talenttoday.com/en/>
- Tebeaux, E. (1998). The voices of English women technical writers, 1641–1700: Imprints in the evolution of modern English prose style. *Technical Communication Quarterly*, 7(2), 125-152.
- Thebalancecareers. (2019). How to Write a Follow-Up Email After You've Submitted Your Resume. Retrieved from <https://www.thebalancecareers.com/resume-follow-up-email-example-2062544>
- Tiger. (2019). การขายคืออะไรกันนะ (ความหมาย ความสำคัญและหลักการขาย). Retrieved from <https://thaiwinner.com/what-is-sales/>
- Vásquez, F. S. (2013). Differences between academic and business writing. *Global Business Languages*, 18(1), 8.
- VBA-Msexcell.Blogspot. (2008). แทรก แผนภูมิแบบ คอลัมน์ 2 มิติในเอกสาร excel(vba ms excel 2007). Retrieved from <http://vba-msexcell.blogspot.com/2008/>
- Vibhatavanija, T., & Taylor, P. (2014). *What are the perceived problems of Litu post-graduate students in terms of English business writing skills*. Paper presented at the Board of 8 th LITU International Graduate Conference.
- Voyles, J. (1992). *Early Germanic grammar: pre-, proto-, and post-Germanic languages*.

Netherlands: Brill.

Walton, D., & Krabbe, E. C. (1995). *Commitment in dialogue: Basic concepts of interpersonal reasoning*. United States: SUNY press.

West, W. L. (1984). A reaffirmed philosophy and practice of occupational therapy for the 1980s. *American Journal of Occupational Therapy*, 38(1), 15-23.

Whitehead, D. (1993). Cardinal virtues: the language of public approbation in democratic Athens. *Classica et mediaevalia*, 44, 37-75.

Yang, H.-C. (2012). A comparative study of composing processes in reading-and graph-based writing tasks. *Language Testing in Asia*, 2(3), 33.

Yuille, J. C., & Cutshall, J. (1989). *Analysis of the statements of victims, witnesses and suspects*. United States: Springer.

เพ็ญญา อนุชิตวงศ์. (2540). *ความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

เสรีไทย. (2555). ระบบน้ำมันเชื้อเพลิง. สืบค้นจาก
https://www.me.psu.ac.th/~nikol/Fuel_System.html

เอมอร ดวงประภา (2561). ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการทำรายงานประจำเดือน. พนักงานสนับสนุนการขายอาวุโส (25 มีนาคม 2561). สัมภาษณ์.

แหวดาว บุญตา. (2559). ผลของการจัดการเรียนการสอน โดยใช้แผนที่ความคิดต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก https://bkkthon.ac.th/home/user_files/department/department-24/files/2561/004.pdf

ไสลัน สาและ. (2548). เกณฑ์การให้คะแนน (Scoring rubrics). สืบค้นจาก
<http://ded.edu.kps.ku.ac.th/192221/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%84%E0%B8%B0%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%99.pdf>

ไม่ปรากฏผู้แต่ง. (2558). กราฟประเภทต่างๆ. สืบค้นจาก
<https://sites.google.com/site/porkaermmatimideiy/hnwy-thi-8-kar-thaerk-tarang-kraf-laea-phaenphang/kraf-prapheth-tang>

กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2524). *อังกฤษธุรกิจ 2* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2556). การรับมือข้อร้องเรียนของลูกค้า. สืบค้นจาก

<https://www.slideshare.net/DrKrisada/ss-27834459>

กอบกาญจน์ สุทธิสม. (2550). การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

กาญจนาพร รุจิโณม. (2018). ภาษาอังกฤษกับทักษะในการดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21. *วารสารศิลปการจัดการ*, 2(3), 199-210.

คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). บัณฑิตที่พึงประสงค์. สืบค้นจาก

<http://lib.edu.chula.ac.th/FILEROOM/CABIBOOK/DRAWER001/GENERAL//DATA0000/00000155.PDF>

จรรยาศรี มาดิลกโกวิท. (2534). *ภาษาอังกฤษธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดำรงสิทธิ์ อุทยานานนท์. (2545). *การขาย พช.241*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิทักษ์อักษร.

ทรูปลูกปัญญา. (2557). แนวข้อสอบ O-NET ป. 6 คณิตศาสตร์. สืบค้นจาก

<http://www.trueplukpanya.com/examination/answer/11383>

ธเรศ สันตติวงศ์ไชย. (2553). *การใช้แผนภูมิแท่งเพื่อสร้างความประทับใจ (Impression management) ในรายงานประจำปี กรณีศึกษา*. บริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย.

ฉัตรพร ศรีกิจเจริญศักดิ์. (2558). *A Development of the Training Course for Writing Business English Letters Through Online Application*. (3), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

นพดล ทองมี. (2558). กลยุทธ์การออกงานแสดงสินค้าอย่างไรให้คุ้มค่า. *DITP ชี้ช่องทางค้า ขับเคลื่อนการค้าไทย สู่ตลาดโลก*, 38, 3.

นฤมล แจ่มดี. (2558). มาตรฐานของข้อมูล. สืบค้นจาก

<https://sites.google.com/site/nvmlcaemdi/wicha-kar-pramwl-phl-wicay-thang-thurkic-dwy-khxmphiwtexr/matr-wad-khxng-khxmul>

นันทา ทองทวีวัฒนา. (2562). *การศึกษาปัญหาการเขียนภาษาไทยของนักศึกษาต่างชาติ*. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ,

บั้งอร สว่างโรรส. (2527). *การศึกษาความสอดคล้องระหว่างวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับความต้องการของวงการธุรกิจไทย*. กรุงเทพฯ สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญพร้อม อติรัตน์. (2528). *ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษา แผนกพัฒนวิชาการสังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. (2560). ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 453. สืบค้นจาก https://www.lawphin.com/detail/law/civil_and_commercial_code-453
- ปริญญาธิ์ ษิตามาต, พิษณุ สันทรานันท์, & ชัยพล หอรุ่งเรือง. (2562). ตัวชี้วัดบทบาทหน้าที่อาณาเขต ทักษะและความสามารถการขายของพนักงานขายในธุรกิจนำเที่ยวไทย. *วารสารสุขโขทัยธรรมมาธิ์ราช*, 32(1), 63-80.
- พลิสา สุนทรเศวต. (2558). การพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะที่เอื้อต่อการ ประกอบอาชีพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. *มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 6(2), 141-152.
- พิมพ์พันธ์์ เดชะคุปต์. (2560). *พัฒนาการของการศึกษาวิทยาศาสตร์ในประเทศไทย: รายงานผลการวิจัย*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2555). แผนภูมิผลการเรียนวิชา 412 และ 141. สืบค้นจาก <https://home.kku.ac.th/hslib/412141/Excel47/excel6.html>
- รัตนา เล็กพุก. (2554). การเปรียบเทียบความรู้และความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงบรรยาย ระหว่าง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียน รัฐบาลและโรงเรียนเอกชนกรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ศรัณย์ รัตนสิทธิ์. (2555). พัฒนาการของนิตยสารตลาดของสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา. *NIDA Development Journal*, 50(1).
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2557). *สถิติศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ส.วาสนา ประवालพฤกษ์. (2547). *คู่มือการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาเรื่อง "หลักการและเทคนิคการประเมินทางการศึกษา"*. กรุงเทพฯ: เดอะมาสเตอร์กรุ๊ป แมเนจเม้นท์.
- สมพงษ์ ฐิตะสมบุญ. (2554). สถิติการนำเสนอข้อมูล. สืบค้นจาก <http://www.mathsmethod.com/m-p6-content/m-p6-statistic-page8.php>
- สพรัถ ภูมิเพ็ง. (ม.ป.ป.). ทำความรู้จักกับกราฟ. สืบค้นจาก <https://wow.in.th/vnv3>
- สุกัญญา สิงห์ดี. (2555). เทคนิคการขายแบบมีอาชีพ (Selling Skills for Technical Talent). สืบค้นจาก http://www.sara-dd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=49:selling-skills-for-technical-talent&catid=25:the-project&Itemid=72
- สุชาดา ทิพย์มนตรี. (2556). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ประสิทธิผลของการ ใช้การแสดงบทบาทสมมติใน การสอน "ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ". มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- สุนันทา กมลผาด. (2558). การสร้างแผนภูมิวงกลม. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/krutoonexcel/bth-thi-4-phaenphumi-laea-kraf/kar->

srang-phaenphumi-wngklm

อมรา ภูววัฒนเศรษฐ และ นิตยา ยวงศรี. (2529). *อ่านภาษาอังกฤษอย่างไรจะให้เก่ง* (Challenge your reading ability). กรุงเทพฯ: ประกายพริก.





ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	พุทธิกร ชิตสกุล
วัน เดือน ปี เกิด	28 กันยายน 2531
สถานที่เกิด	สิงห์บุรี
วุฒิการศึกษา	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ที่อยู่ปัจจุบัน	17/9 หมู่ 1 ตำบลบางกระบือ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี 16000

