

การเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์  
เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน  
English Language Enhancement for Staff Automotive Service Businesses  
For ASEAN Community

วาริสรา ยงยิ่งประเสริฐ และ ธิติรัตน์ นาคเกี้ยว  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาขีดความสามารถด้านภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ 2) เพื่อสร้างและพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ 3) เพื่อประเมินประสิทธิผลหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร ในตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 150 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์ พฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธุรกิจบริการยานยนต์ ซึ่งสัมภาษณ์พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ในตำแหน่งผู้จัดการ หรือหัวหน้างานจำนวน 10 คน และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และดำเนินการพัฒนาคู่มือเพื่อ ทำการอบรม โดยประเมินผลคู่มือด้วยแบบประเมินความพึงพอใจ และนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวข้องกับ การใช้ ภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษ ในการเรียกอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ หรือชิ้นส่วนของรถยนต์หรืออุปกรณ์รถยนต์ ในเบื้องต้นจึงควร พัฒนาความรู้ความเข้าใจในเรื่องศัพท์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องก่อน ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งไปที่การสร้าง พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับคำศัพท์ที่ใช้ในธุรกิจบริการยานยนต์ 2) พนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ที่เข้ารับการอบรม มีความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของ พนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

คำสำคัญ : ธุรกิจบริการยานยนต์ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

## Abstract

The purpose of this study was to 1) investigate the need of language enhancement in automotive service businesses for ASEAN 2) to design and develop English for staff in automotive service businesses 3) to evaluate the training curriculum in English for staff in automotive service businesses. The 150 sample were selected from staff working in automotive service businesses in Samutprakarn and Bangkok Metropolis, using simple random sampling method. The interview – questionnaires were administrated to 10 managers or chiefs of automotive service businesses. The collected data were analyzed by using content analysis which led to a design of the handbook for training. The satisfaction evaluation was also employed and analyzed by percentage, mean and standard deviation The findings revealed that 1) operation employees mostly dealt with vocabulary items for the tools, equipment, auto parts and accessories while working. Vocabulary development associated with their works was initially developed. Therefore, this research focused on building basic vocabulary of English used in the automotive service businesses. 2) trainees had satisfaction with the handbook of English for staff in automotive service businesses. Overall, the satisfaction was at good level. Detailed content obtained highest satisfaction, followed by training, evaluation, guest speaker and instruction media respectively.

**Keywords :** Automotive Service Businesses ; Asean community

## บทนำ

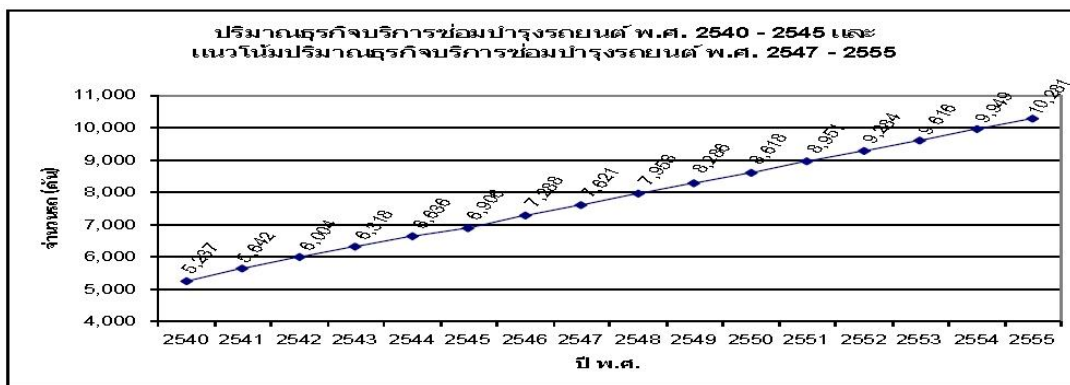
การเปลี่ยนแปลงขององค์กรทั่วโลกในปัจจุบันได้รับผลกระทบโดยตรงจากระบบเสรีอย่างไร้พรมแดน หรือที่เรียกว่าโลกาภิวัตน์ (Globalization) วิวัฒนาการของเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดการแข่งขันระดับโลก ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทำให้รูปแบบการดำเนินการขององค์กรต่าง ๆ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องเพื่อให้สามารถที่จะอยู่รอดและประสบผลสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงแบบพลวัต องค์กรที่กำลังมองหาหนทางอยู่รอดจะต้องมีความสามารถในการแข่งขันในตลาดต่างประเทศและในทำนองเดียวกันจะต้องสามารถรักษาตลาดในประเทศ จากการรุกรานของคู่แข่งต่างชาติที่นับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ด้วยผู้นำอาเซียนได้ตกลงร่วมกันที่จะรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนในปี ค.ศ.2015 (พ.ศ.2558) เพื่อให้อาเซียนสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นและทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ ๆ ในอนาคต พัฒนาการที่

สำคัญดังกล่าว จะส่งผลให้ทุกประเทศในอาเซียนรวมทั้งประเทศไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน ทำให้มีผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการศึกษา องค์กรในประเทศทั้งภาครัฐและเอกชนต้องเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการจัดการภายใต้เศรษฐกิจโลกยุคใหม่และภายใต้ประชาคมอาเซียนให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ประชาคมอาเซียน (Asean Community: AC) เกิดจากการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ได้แก่ บรูไนดารุสซาลาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม และไทย (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2555) ทั้งนี้ประชาคมอาเซียนประกอบด้วย 3 เสาหลัก ได้แก่ ประชาคมการเมืองความมั่นคงอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์ในการยกระดับเศรษฐกิจของภูมิภาค อีกทั้งในเรื่องของตลาดแรงงาน ระบบการค้าเสรีที่เปิดกว้างมากขึ้น (ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนคือ อะไร, 2555) และประเทศสมาชิกทั้งหมดใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ใช้ในการทำงาน “The working language of ASEAN shall be English” ตามบทบัญญัติในกฎบัตรอาเซียนข้อ 34 ซึ่งระบุไว้ว่าระบุไว้ว่าแม้สมาชิกแต่ละประเทศจะมีภาษาประจำชาติ หรือภาษาประจำถิ่นแล้วก็ตาม แต่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษ เป็น “ภาษาที่สอง” ของประชาคมอาเซียน (กระทรวงการต่างประเทศ, 2555) ดังนั้น การเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานของคนไทยในประชาคมอาเซียน อันดับแรก ก็คือ การยกระดับการใช้ภาษาอังกฤษให้กับประชาชนชาวไทยซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555 - 2559) ได้เน้นย้ำการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2555 )ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังแรงงานในอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์พ.ศ.2556 - 2563 ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเด็นได้แก่ 1.พัฒนากำลังแรงงานให้มีสมรรถนะในระดับมาตรฐานสากลโดยการพัฒนาหลักสูตรด้านยานยนต์และชิ้นส่วนให้มีความทันสมัยยกระดับฝีมือแรงงาน การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ 2. พัฒนามาตรฐานวิชาชีพ/มาตรฐานฝีมือแรงงานและมาตรฐานสมรรถนะมีการพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ให้สอดคล้องกับความต้องการของนายจ้างและตลาดแรงงานระบบรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ 3. พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านแรงงานของตลาดแรงงานและความต้องการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานและการพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงานโดยเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลความต้องการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานและเครือข่ายพัฒนากำลังแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และเครือข่ายอื่นๆ 4. จัดตั้งสถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลาระดับกลางและสูงในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์(สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์, 2556)

จากสภาวการณ์ข้างต้น กรอบความตกลงว่าด้วยการรวมกลุ่มสาขาสำคัญของอาเซียน จำนวน 12 สาขาวิชาสำคัญที่ต้องเร่งรัดในการดำเนินการซึ่งมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสินค้าและอุตสาหกรรม ได้แก่

อิเล็กทรอนิกส์ ผลิตภัณฑ์ไม้ ยานยนต์ ผลิตภัณฑ์ยาง สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม โลจิสติกส์ ผลิตภัณฑ์เกษตร ประมง และ กลุ่มบริการ ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ สุขภาพ การบิน การท่องเที่ยว จาก 12 สาขาวิชาเร่งรัดดังกล่าว อุตสาหกรรมที่มีศักยภาพสูงสุดในการเติบโตคืออุตสาหกรรมที่ทำให้การลื่นไหลของสินค้าและบริการได้อย่างเสรี ซึ่งถือว่าเป็นโอกาสของภาคธุรกิจและการบริการของไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจบริการโลจิสติกส์ถือว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนระบบการค้าและเศรษฐกิจของประเทศเนื่องจากเป็นกลไกพื้นฐานหล่อเลี้ยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมการทำงานขององค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการข้อมูลและธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม การจัดการคลังสินค้า การกระจายสินค้า บริหารต้นทุนและการขนส่ง เราจะสังเกตว่าทุกกิจกรรมทางธุรกิจที่เกิดขึ้น รถยนต์เป็นสิ่งสำคัญต่อปัจจัยสี่ในการเคลื่อนย้ายทุน ตลอดจนการออกไปลงทุนต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากข้อมูลแสดงปริมาณจำนวนรถจดทะเบียนในปีพ.ศ. 2536 - 2555 ( กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2555)



ที่มา: [www.dbd.go.th/.../summary%20of%20repair%20shop](http://www.dbd.go.th/.../summary%20of%20repair%20shop)

จากแนวโน้มการขยายตัวที่ดีของอุตสาหกรรมยานยนต์และธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ ก็ได้มีการขยายตัวตามอุตสาหกรรมยานยนต์เช่นธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ทั้งนี้ อาจจะกล่าวได้ว่าธุรกิจบริการด้านการขนส่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ ธุรกิจซ่อมบำรุงรถยนต์ ตลอดจนศูนย์ซ่อมรถบรรทุกให้กับบริษัทจะขยายตัวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการเปิดเสรีทางการค้าและบริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในสถาบันการศึกษา เห็นว่าสถาบันการศึกษาคงจะได้มีส่วนร่วมในการวิจัยและการให้บริการทางวิชาการเพื่อให้นักศึกษาบรรลุเป้าหมายซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ จึงได้ดำเนินการทำวิจัยดังกล่าว เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ซึ่งจะสอดคล้องกับแผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ พ.ศ. 2555 - 2559 ของกระทรวงแรงงาน ที่ต้องการเร่งส่งเสริมทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ เช่น จีน ภาษาเพื่อนบ้าน และภาษาอังกฤษ (กระทรวงแรงงาน, 2555) ทั้งนี้ เพราะความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอย่าง

เชื่อว่าชาวยุจะเป็นคุณลักษณะสำคัญอย่างยิ่งในการได้รับการจ้างงานทั้งในประเทศไทยและในกลุ่มสมาชิกประชาคมอาเซียน รวมทั้งในตลาดโลก

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาขีดความสามารถด้านภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์
2. เพื่อสร้างและพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา การวิเคราะห์ขีดความสามารถ การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ในตำแหน่งผู้จัดการ หรือหัวหน้างานจำนวน 10 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามโควตาจังหวัดละ 5 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก เพื่อศึกษาความพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร ในตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 150 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่าง เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อคู่มือการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจบริการยานยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการดำเนินการวิจัย เริ่มตั้งแต่ ตุลาคม 2557 - 30 กันยายน 2558

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาขีดความสามารถด้านภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์
2. เพื่อสร้างและพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานในธุรกิจ

## วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ โดยมีการแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธุรกิจบริการยานยนต์ โดยใช้การสัมภาษณ์เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาคู่มือ และช่วงที่ 2 เป็นการประเมินคู่มือ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ หลังจากที่ได้ศึกษาคู่มือแล้ว โดยในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา และดำเนินการพัฒนาคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์

### การรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยเจาะจงเลือกสถานประกอบการธุรกิจบริการยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร จังหวัดละ 2 แห่ง โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้จัดการหรือหัวหน้างานในส่วนงานบริการยานยนต์ แห่งละ 1 คน รวม 10 คน
2. ผู้วิจัยทำหนังสือประสานงานถึงสถานประกอบการธุรกิจบริการยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร ที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทำการขอสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวนรวมทั้งสิ้น 10 แห่ง
3. ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก ณ สถานประกอบการแต่ละแห่งโดยใช้วิธีการจดบันทึก
4. นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา และดำเนินการพัฒนาคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์
5. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงสถานประกอบการธุรกิจบริการยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร จำนวนจังหวัดละ 15 แห่ง รวม 30 แห่ง เพื่อขออนุญาตในการส่งพนักงานเข้าอบรมการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ จำนวนแห่งละ 5 คน รวม 150 คน
6. ดำเนินการอบรม และให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อประเมินผลคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์
7. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ในการวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ในจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร โดยมีกระบวนการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการจัดระเบียบของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลตาม แนวคิด ทฤษฎี ที่ได้ศึกษา
2. ทำการจัดระเบียบ มาแสดงข้อมูลโดยการนำเสนอข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ด้วยวิธีการพรรณนา

3. ทำการหาข้อสรุป และตีความหมายของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และทำการเปรียบเทียบข้อค้นพบทั้งความสอดคล้องและความแตกต่างของข้อมูลตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ศึกษา

4. ตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูล โดยนำเสนอข้อมูลอย่างละเอียด ครบถ้วน และครอบคลุม ตรงตามข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และทำการถอดรหัส และการตรวจซ้ำ จากนั้นผู้วิจัยจะนำเสนอให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบเพื่อยืนยันผลการดำเนินการวิจัย และนำไปสู่การกำหนดกรอบในการพัฒนาคู่มือ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยสภาพการดำเนินงานทั้งภาพรวมและรายข้อ (บุญชม ศรีสะอาด. 2556: 121)

### ผลการวิจัย

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยตำแหน่ง ความรับผิดชอบ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง ความรับผิดชอบ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
<b>ตำแหน่ง</b>		
หัวหน้างาน	4	2.70
ช่างเทคนิค	32	21.30
พนักงานปฏิบัติการ	114	76.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>ความรับผิดชอบ</b>		
ซ่อมบำรุงตัวถังและสี	54	36.00
ซ่อมบำรุงเครื่องยนต์	36	24.00
ซ่อมบำรุงช่วงล่าง	30	20.00
ซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้ายานยนต์	30	20.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>ประสบการณ์ในธุรกิจบริการยานยนต์</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	6	4.00
1 - 3 ปี	12	8.00
3 - 5 ปี	72	48.00
5 ปี ขึ้นไป	60	40.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	6	4.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	18	12.00
ปวส.	78	52.00
สูงกว่าระดับ ปวส. ขึ้นไป	48	32.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาคือ ช่างเทคนิค จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และหัวหน้างาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในส่วนงานซ่อมบำรุงตัวถังและสี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ ซ่อมบำรุงเครื่องยนต์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และซ่อมบำรุงช่วงล่างกับ ซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้ายานยนต์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ มีประสบการณ์ในธุรกิจบริการยานยนต์ 3 - 5 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ประสบการณ์ 1- 3 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ปวส. จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับ ปวส. ขึ้น ไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มัธยมศึกษาตอน



ปลาย / ปวช. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของ พนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์**

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของ พนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงตามตารางที่ 2 - 6

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถ ในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	n = 150		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านเนื้อหาของคู่มือ	4.46	0.45	มาก
2. ด้านวิทยากรและสื่อประกอบการอบรม	4.24	0.53	มาก
3. ด้านการดำเนินการอบรม	4.35	0.54	มาก
4. ด้านการประเมินผล	4.26	0.57	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.43</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเนื้อหาของคู่มือ ( $\bar{X} = 4.46$ ) รองลงมาคือ ด้านการดำเนินการอบรม ( $\bar{X} = 4.35$ ) ด้านการประเมินผล ( $\bar{X} = 4.26$ ) และด้านวิทยากรและสื่อ ประกอบการอบรม ( $\bar{X} = 4.24$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ด้านเนื้อหาของคู่มือ ในภาพรวมและรายด้าน

เนื้อหาของคู่มือ	n = 150		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. เนื้อหาของคู่มือมีความเหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	4.44	0.55	มาก
2. เนื้อหาของคู่มือมีความถูกต้อง ทันสมัย เป็นปัจจุบัน	4.47	0.62	มาก
3. เนื้อหาของคู่มือช่วยส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากขึ้น	4.52	0.56	มากที่สุด
4. เนื้อหาของคู่มือสามารถเข้าใจได้ง่าย	4.42	0.57	มาก
5. เนื้อหาของคู่มือมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้งานได้จริง	4.43	0.58	มาก
รวม	4.46	0.45	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ด้านเนื้อหาของคู่มือ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $X = 4.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 3. เนื้อหาของคู่มือช่วยส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากขึ้น ( $X = 4.52$ ) รองลงมาคือข้อ 2. เนื้อหาของคู่มือมีความถูกต้อง ทันสมัย เป็นปัจจุบัน ( $X = 4.47$ ) ข้อ 1. เนื้อหาของคู่มือมีความเหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ( $X = 4.44$ ) ข้อ 5. เนื้อหาของคู่มือมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้งานได้จริง ( $X = 4.43$ ) และข้อ 4. เนื้อหาของคู่มือสามารถเข้าใจได้ง่าย ( $X = 4.42$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถ ในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ด้านวิทยากรและสื่อประกอบการอบรม ใน ภาพรวมและรายด้าน

วิทยากรและสื่อประกอบการอบรม	n = 150		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. วิทยากรมีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี	4.28	0.65	มาก
2. วิทยากรเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมยานยนต์และธุรกิจบริการยานยนต์	4.21	0.66	มาก
3. วิทยากรสอนได้ตรงกับคู่มือ และสามารถอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย	4.31	0.68	มาก
4. มีการใช้สื่อประกอบการสอนที่มีความเหมาะสม	4.18	0.70	มาก
5. สื่อประกอบการอบรมส่งเสริมให้สามารถเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น	4.23	0.64	มาก
รวม	4.24	0.53	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ด้านวิทยากรและสื่อประกอบการอบรม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $X = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 3. วิทยากรสอนได้ตรงกับคู่มือ และสามารถอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย ( $X = 4.31$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1. วิทยากรมีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ( $X = 4.28$ ) ข้อ 5. สื่อประกอบการอบรมส่งเสริมให้สามารถเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น ( $X = 4.23$ ) ข้อ 2. วิทยากรเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมยานยนต์และธุรกิจบริการยานยนต์ ( $X = 4.21$ ) และข้อ 4. มีการใช้สื่อประกอบการสอนที่มีความเหมาะสม ( $X = 4.18$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ด้านการดำเนินการอบรม ในภาพรวมและรายด้าน

การประเมินผล	n = 150		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. การประเมินผลการอบรมมีความเหมาะสมสอดคล้องกับเนื้อหา	4.19	0.69	มาก
2. มีการประเมินผลระหว่างการอบรม ซึ่งช่วยกระตุ้นให้มีความใส่ใจในการอบรม	4.27	0.63	มาก
3. การประเมินผลมีความถูกต้อง ยุติธรรม	4.31	0.76	มาก
รวม	4.26	0.57	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ด้านการประเมินผล ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (  $X = 4.26$  ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 3. การประเมินผลมีความถูกต้อง ยุติธรรม (  $X = 4.31$  ) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีการประเมินผลระหว่างการอบรม ซึ่งช่วยกระตุ้นให้มีความใส่ใจการการอบรม (  $X = 4.27$  ) และข้อ 1. การประเมินผลการอบรมมีความเหมาะสมสอดคล้องกับเนื้อหา (  $X = 4.19$  ) ตามลำดับ

### สรุปและอภิปรายผล

1. การพัฒนาคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้จัดการและหัวหน้า งานของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ โดยพบว่า ในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษ โดยส่วนมากคือ การสื่อสารระหว่างปฏิบัติงาน ทั้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง ซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษในการเรียกอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ หรือชิ้นส่วนของรถยนต์หรืออุปกรณ์รถยนต์ ทั้งนี้ พนักงานยังมีทักษะด้านการสนทนา การเขียน การฟังอยู่ในระดับต่ำ โดยในส่วนของบริษัทมีแนวทางในการพัฒนาความสามารถในด้านภาษาอังกฤษของพนักงานทั้งก่อนเข้าบริษัทและระหว่างที่เป็นพนักงานของบริษัทอยู่ โดยมีการสอบวัดความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเบื้องต้นในขั้นตอนของการทดสอบเพื่อรับเข้างาน และในระหว่างที่เป็นพนักงานก็จะมีการทดสอบ หรือการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเป็นระยะ ดังนั้น การพัฒนาทักษะของพนักงานควรมุ่งในทุกๆ ด้าน ทั้งการพูด การอ่าน การเขียน การฟัง และการสนทนาอย่างไรก็ตาม ทั้งนี้ในเบื้องต้น จึงมีข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาคู่มือ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ การสร้างพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในธุรกิจบริการยานยนต์โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ที่จำเป็น เช่น คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ อะไหล่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับการนำไปพัฒนาต่อยอดทักษะด้านอื่นๆ ต่อไป การเสริมสร้างความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากพื้นฐาน ซึ่งใช้ในการทำงาน การสั่งงาน เพื่อให้สามารถสื่อสารได้ในเบื้องต้น

2. การวิเคราะห์ผลการประเมินคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ มีความรับผิดชอบในส่วนงานซ่อมบำรุงตัวถังและสีมีประสบการณ์ในธุรกิจบริการยานยนต์ 3 – 5 ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ปวส. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ความพึงพอใจต่อคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (  $X = 4.33$  ) โดยด้านเนื้อหาของข้อมูล (  $X = 4.46$  ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการดำเนินการอบรม (  $X = 4.35$  ) ด้านการประเมินผล (  $X = 4.26$  ) และด้านวิทยากรและสื่อประกอบการอบรม (  $X = 4.24$  ) ตามลำดับ

## อภิปรายผล

1. ผลการพัฒนาคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถด้านภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสัมภาษณ์ผู้ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ คือ ผู้จัดการหรือหัวหน้างาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาคู่มือ ซึ่งผลการจากดำเนินการสัมภาษณ์และการสังเกตการปฏิบัติงานร่วมพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าการพัฒนาทักษะของพนักงานควรมุ่งที่การพัฒนาทักษะในทุกๆ ด้าน อย่างไรก็ตาม ในเบื้องต้นควรมีการสร้างความพร้อมโดยการสร้างพื้นฐานและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศัพท์ต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับยานยนต์และการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการพัฒนาทักษะเพื่อให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในประเทศต่างๆ ในกลุ่มอาเซียน ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากการย้ายฐานการผลิต หรือการส่งไปศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในงานของพนักงาน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยทักษะทั้งด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน แต่อย่างไรก็ตามพนักงานควรต้องมีความเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับศัพท์ต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสาร การสั่งงาน การแนะนำรวมถึงบริบทในการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงานซึ่งมีโอกาสการใช้ภาษาน้อย ทำให้ขาดโอกาสในการฝึกฝน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างพื้นฐานที่ดีเสียก่อน สอดคล้องกับผลการศึกษาในสวนที่สอง ที่สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งการทำงานอาจไม่ได้มีการสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง นอกจากนี้ส่วนใหญ่จะสำเร็จการศึกษาทางด้านวิชาชีพ ซึ่งอาจทำให้โอกาสในการศึกษาด้านภาษาตามระบบการศึกษานี้น้อย และสอดคล้องกับลักษณะของคู่มือที่ดี ของ ศิริบุร จงวุฒิวัด และ มาเรียม นิลพันธ์ (2542) ในด้านเนื้อหาซึ่งอธิบายว่า เนื้อหาสาระหรือรายละเอียดในคู่มือควรตรงกับเรื่องที่ศึกษาและไม่ยากจนเกินไปจนทำให้ไม่มีผู้สนใจที่จะหยิบอ่าน การนำเสนอเนื้อหา ควรให้เหมาะสมกับพื้นฐานความรู้ของผู้ที่จะศึกษา กระบวนการนำเสนอควรเป็นระบบจากง่ายไปหายากหรือเป็นเรื่องๆ ให้ชัดเจน การใช้ภาษาควรให้เข้าใจง่ายเหมาะกับผู้ใช้คู่มือ

2. ผลการประเมินคู่มือการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในธุรกิจบริการยานยนต์ โดยการสอบถามความพึงพอใจต่อคู่มือจากการเข้ารับการอบรม โดยผลการวิจัยพบว่าผู้เข้ารับการอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านเนื้อหาของคู่มือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เนื้อหาที่อยู่ในคู่มือ คือองค์ประกอบหลักของการอบรม นอกจากนี้ยังเป็นส่วนสำคัญที่ผู้เข้ารับการอบรมจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานหลังจากที่เข้ารับการอบรม โดยเมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดในส่วนของเนื้อหา พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาของคู่มือที่ช่วยส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในการออกแบบคู่มือ ผู้วิจัยคำนึงถึงการเลือกเนื้อหาที่สอดคล้องกับงานที่ต้องปฏิบัติโดยตรงหรือในลักษณะที่สัมพันธ์กัน นอกจากนี้ยังมีการออกแบบโดยการใส่รูปภาพประกอบ และการแบ่งหมวดหมู่อย่างชัดเจน ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาสามารถทำความเข้าใจจับเนื้อหา สามารถจดจำ และใช้เป็นคู่มือประกอบการทำงานได้ สอดคล้องกับลักษณะของคู่มือที่ดี ของ ศิริบุร จงวุฒิวัด และ มาเรียม นิลพันธ์ (2542) ที่อธิบายว่า เนื้อหาของคู่มือควรมีตัวอย่างประกอบ มีภาพหรือตัวอย่างประกอบเนื้อหา หรือมีแผนภูมิ ตาราง ตัวอย่างประกอบให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้
  - 1.1 เนื่องจากธุรกิจบริการยานยนต์มีหลากหลาย ทั้งที่ให้บริการครบวงจร และที่ให้บริการเฉพาะด้าน ดังนั้นการลงลึกในรายละเอียดของศัพท์ที่ใช้อาจมีความแตกต่างกัน โดยธุรกิจสามารถนำคู่มือนี้ไปใช้ในการต่อยอดได้
  - 1.2 ควรมีการใช้วิทยากรอบรมที่มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจยานยนต์ และมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษด้วย เพื่อให้การถ่ายทอดความรู้สามารถสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานได้ดีขึ้น
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษา เพื่อพัฒนาคู่มือหรือหลักสูตรที่มุ่งเน้นการสร้างทักษะในการสื่อสารของพนักงาน ทั้งการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2555). บทสรุปผู้บริหาร. สืบค้นจาก [www.dbd.go.th/mainsite/.../summary%20of%20repair%20shop..](http://www.dbd.go.th/mainsite/.../summary%20of%20repair%20shop..) [12 สิงหาคม 2556]
- กระทรวงการต่างประเทศ. (2555). กฎบัตรสมาคมแห่งประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้. สืบค้นจาก [http://aseansummit.mfa.go.th/15/thai/PDF/ASEAN\\_Charter\\_TH+EN.pdf](http://aseansummit.mfa.go.th/15/thai/PDF/ASEAN_Charter_TH+EN.pdf). [12 สิงหาคม 2556]
- กระทรวงแรงงาน. (2555). แผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ พ.ศ. 2555-2559. สืบค้นจาก <http://www.siamintelligence.com/human-resource-development-plan-for-aseancommunity-2015..> [20 กันยายน 2556]
- ศิริบูร จงวุฒิเวศย์; มาเรียม นิลพันธ์(2542). “การศึกษาและจัดทำคู่มือปฏิบัติงานอาสาสมัครท้องถิ่นในการดูแล
- รักษามรดกทางศิลปวัฒนธรรม (อส.มส.). กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การพัฒนาหลักสูตร และวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตร. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์(2556). กรมพัฒนาแรงงานเสนอร่างพัฒนาแรงงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ สืบค้นจาก [http://thainews.prd.go.th/centerweb/News/NewsDetail?NT01\\_NewsID=WNSOC5608270020006](http://thainews.prd.go.th/centerweb/News/NewsDetail?NT01_NewsID=WNSOC5608270020006)[6 กันยายน 2556]
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555 – 2559). (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan/p11/plan11.pdf> [31 สิงหาคม 2556]
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2555). ASEAN. สืบค้นจาก <http://www.nfe.go.th> [6 กันยายน 2556]