



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน เพื่อสำรวจปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ดังต่อไปนี้

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ จากหนังสือ บทความ เอกสารและงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. ศึกษาหลักสูตร ตำรา และเอกสารคำสอน ซึ่งใช้สอนนักเรียนรุ่นที่ 8-9 ของสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด สำหรับผู้สำเร็จการศึกษารุ่นที่ 8-9 และหัวหน้างาน ซึ่งมีวิธีการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เนื้อหาในแบบเรียนตามหลักสูตรภาษาอังกฤษ สาขาการโรงแรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 แผนก คือ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกแม่บ้าน โดยแต่ละแผนกมีวิชาเรียน 2 ลักษณะวิชาคือ

1.1 ภาษาอังกฤษทั่วไป (General English)

1.2 ภาษาอังกฤษวิชาชีพ (Professional English)

2. ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาตามที่วิเคราะห์ในข้อ 1 โดยแบ่งออกเป็นภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางสังคม และภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางสังคม หมายถึง ภาษาอังกฤษทั่วไปที่จำเป็นต้องใช้สื่อสารกันในชีวิตประจำวัน ได้แก่

- ก. การกล่าวทักทายและการกล่าวลา
- ข. การกล่าวขอบคุณและการตอบรับคำขอบคุณ
- ค. การกล่าวขอโทษและการตอบรับคำขอโทษ
- ง. การขออนุญาต
- จ. การขอร้องและการตอบรับคำขอร้อง
- ฉ. การถาม-ตอบ เรื่องวันและเวลา
- ช. การพูดโทรศัพท์
- ซ. การแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก
- ฅ. การแนะนำและการให้ข้อมูล
- ญ. การเชิญหรือการชักชวน

2.2 ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ภาษาอังกฤษเฉพาะสาขาวิชาชีพในแต่ละแผนก แบ่งตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างปฏิบัติงาน ได้แก่

- ก. แผนกบริการส่วนหน้า
 - 1) การรับจองห้องพัก
 - 2) การต้อนรับและการบริการ
 - 3) การบริการต่อโทรศัพท์
 - 4) การบริการค่านแคชเชียร์
- ข. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 - 1) การจองโต๊ะอาหาร
 - 2) การรับแขก
 - 3) การรับสั่งอาหาร เครื่องดื่ม และของหวาน
 - 4) การจ่ายบิลค่าอาหาร
 - 5) การแก้ปัญหาเมื่อถูกตำหนิ

ค. แผนกครัว

- 1) การใช้วัตถุดิบในการปรุงอาหาร
- 2) การเตรียมก่อนปรุงอาหาร
- 3) การใช้ภาชนะในครัวและภาชนะที่ใช้เสิร์ฟ
- 4) การปรุงอาหาร
- 5) การบริการอาหารแบบบุฟเฟ่

ง. แผนกแม่บ้าน

- 1) การทำความสะอาดและการจัดเตรียมห้องพัก
- 2) การบริการขณะปฏิบัติงาน
- 3) การแก้ปัญหาต่าง ๆ

3. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการวิเคราะห์ข้อมูลในข้อ 2 แบบสอบถามทั้งหมด แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนแรก เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่สอง เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 2 ลักษณะ ประกอบด้วยจำนวนข้อ

ดังนี้

ก. ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางสังคม จำนวน 42 ข้อ

ข. ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่

1) แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 50 ข้อ

2) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 50 ข้อ

3) แผนกครัว จำนวน 25 ข้อ

4) แผนกแม่บ้าน จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่สาม เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามในข้อ 3 มาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน (รายชื่อภาคผนวก ข) พิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา แล้วนำข้อแนะนำต่าง ๆ มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความเหมาะสมกับภาษาอังกฤษที่ใช้จริงในธุรกิจโรงแรม ดังนี้

ตอนที่สอง ข. ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่

- 1) แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 50 ข้อ เพิ่มเป็น 52 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7 และข้อ 51
- 2) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 50 ข้อ เพิ่มเป็น 52 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3 และข้อ 18
- 3) แผนกครัว จำนวน 25 ข้อ เพิ่มเป็น 27 ข้อ ได้แก่ ข้อ 22 และข้อ 25
- 4) แผนกแม่บ้าน จำนวน 25 ข้อ เพิ่มเป็น 28 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6, 10 และข้อ 19

ตอนที่สาม ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม จากเดิมไม่มีหัวข้อย่อยและไม่ได้แยกตามจุดประสงค์ทางการใช้ภาษาของแต่ละแผนก ผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอแนะให้แบ่งแยกข้อคำถามไปตามแผนก 4 แผนก ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงดังนี้คือ แบ่งข้อคำถามแบบปลายเปิดเป็น 3 ข้อ

- 1) เกี่ยวกับภาษาอังกฤษทั่วไปเพื่อจุดประสงค์ทางสังคม
- 2) เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเฉพาะหน้าที่ในการปฏิบัติงาน (แยกตามแผนก)
- 3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

5. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักศึกษาสถาบันฝึกรวมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รุ่นที่ 10 ซึ่งกำลังฝึกปฏิบัติงาน (On-The-Job training) แผนกละ 10 คน ทั้งหมด 4 แผนก รวม 40 คน และหัวหน้างานของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานแผนกละ 5 คน ทั้งหมด 4 แผนก รวม 20 คน ซึ่งนักศึกษาและหัวหน้างานเหล่านี้ไม่ใช่ประชากรที่ใช้ในการวิจัย นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมอีกครั้งหนึ่งในตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้สำเร็จการศึกษา ข้อ 8 ลักษณะการจ้างงาน จากเดิมพนักงานฝึกรวมเปลี่ยนเป็นพนักงานฝึกงาน แล้วจึงให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาก่อนนำไปใช้จริง แบบสอบถามที่นำไปใช้จริงมีลักษณะดังนี้

5.1 แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ชุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน

5.2 แบบสอบถามทั้งหมดประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเป็นแบบเลือกตอบและปลายเปิด โดยแยกเป็นของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 10 ข้อ และหัวหน้างาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คำถามเป็นแบบเลือกตอบตามมาตราส่วนประเมินค่า แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสังคม จำนวน 42 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัญหาการนำภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการปฏิบัติหน้าที่

1) แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 52 ข้อ

2) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 52 ข้อ

3) แผนกครัว จำนวน 27 ข้อ

4) แผนกแม่บ้าน จำนวน 28 ข้อ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน จำนวน 3 ข้อ

ก. เกี่ยวกับภาษาอังกฤษทั่วไปเพื่อจุดประสงค์ทางสังคม

ข. เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเฉพาะหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

ค. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

6. ผู้วิจัยยึดเกณฑ์การทดสอบหน้าที่ของภาษา (Functionally-based oral achievement test) ของ เอ็ม แอล สกอต (M.L. Scott อ้างถึงใน อัจฉรา วงศ์โสธร 2529: 214-215) ซึ่งแบ่งจุดประสงค์ของการวัดเป็น 3 ด้านคือ ความเข้าใจ (Comprehension) โครงสร้างประโยค (Structure) และความคล่อง (Fluency) แล้วนำมาดัดแปลงเพื่อใช้ในการวิจัย โดยแบ่งมาตราส่วนประเมินค่าที่ให้เลือกตอบเป็น 4 ระดับ ดังต่อไปนี้

- 4 หมายถึง มีปัญหาในการนำไปใช้มากที่สุด
คือ สื่อสารไม่ได้ ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ผิดไวยากรณ์
และใช้ภาษาได้ไม่คล่องต้องปรับปรุง
- 3 หมายถึง มีปัญหาในการนำไปใช้มาก
คือ สื่อสารได้ แต่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตาม
หลักไวยากรณ์บ้าง และใช้ภาษาได้ไม่คล่อง
- 2 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้น้อย
คือ สื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
แต่ใช้ภาษาได้ไม่คล่อง
- 1 หมายถึง มีปัญหาการนำไปใช้น้อยที่สุด
คือ สื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
และใช้ภาษาได้คล่อง

ตัวอย่างประชากร

ประชากรที่นำมาวิจัยได้แก่ ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว รุ่นที่ 8-9 ซึ่งศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษ ปีพ.ศ. 2531 มีจำนวนทั้งสิ้น 398 คน และหัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษารุ่นที่ 8-9 ผู้วิจัยเลือกเฉพาะตัวอย่างประชากรโดยมีวิธีการสุ่มดังนี้

1. สุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เฉพาะผู้สำเร็จการศึกษา รุ่นที่ 8-9 ที่ทำงานเป็นพนักงานโรงแรมตรงตามแผนกที่ได้รับการอบรมมาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คือ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกแม่บ้าน ได้ตัวอย่างประชากรที่เป็นผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 172 คน และหัวหน้างานจำนวน 97 คน (ดูตารางที่ 1 และ 2 ตามลำดับ)

ตารางที่ 1 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา รุ่นที่ 8-9

โรงแรม	แผนกบริการ ส่วนหน้า		แผนกบริการ อาหารและ เครื่องดื่ม		แผนกครัว		แผนกแม่บ้าน		รวม
	รุ่นที่ 8	รุ่นที่ 9	รุ่นที่ 8	รุ่นที่ 9	รุ่นที่ 8	รุ่นที่ 9	รุ่นที่ 8	รุ่นที่ 9	
เขตกรุงเทพมหานคร									
1. แสงกรี-ลา	1	1	4	2	1	2	-	3	14
2. เซ็นทรัลฯ	2	1	4	3	-	-	1	-	11
3. ดุสิตธานี	1	-	1	5	1	-	1	-	9
4. นารายณ์	-	-	3	2	-	-	-	-	5
5. โนวาเทล	1	1	1	-	2	-	6	-	12
6. เพรสซิเดนท์	-	-	-	-	2	-	-	-	2
7. มณเฑียร	1	-	-	-	-	-	-	-	1
8. รอยัลริเวอร์	-	-	-	-	-	-	1	-	1
9. รอยัลออรัคิคา	-	-	2	-	1	-	1	3	7
10. รามการ์เด็น	-	1	-	-	-	-	-	-	1
11. รีเจนท์กรุงเทพฯ	1	-	2	4	2	-	3	3	15
12. แลนด์มาร์ค	-	-	2	-	-	2	1	2	7
13. สยามซีดี	-	-	1	-	-	-	-	-	1
14. สยามอินเตอร์ฯ	-	-	2	1	-	-	1	-	4
15. อาโนมา	1	1	-	-	-	-	-	4	6
16. อินทรา	-	1	2	-	-	-	1	-	4
17. อิมพีเรียล	-	-	1	-	-	-	-	-	1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

โรงแรม	แผนกบริการ ส่วนหน้า		แผนกบริการ อาหารและ เครื่องดื่ม		แผนกครัว		แผนกแม่บ้าน		รวม
	วันที่ 8	วันที่ 9	วันที่ 8	วันที่ 9	วันที่ 8	วันที่ 9	วันที่ 8	วันที่ 9	
18. เอเชีย	-	-	-	-	-	-	2	-	2
19. แอมบาสเตอร์	-	-	1	-	-	1	1	-	3
20. โอเรียนเต็ล	-	1	4	-	1	-	1	3	10
21. ฮอลิเดย์อินน์	-	-	3	2	-	-	5	3	13
22. ฮิลตัน	-	1	-	-	1	-	1	-	3
<u>เขตพัทยา</u>									
23. ดุสิตริสอร์ท	1	2	-	-	-	-	1	-	4
24. มณเฑียรพัทยา	-	2	-	-	-	-	1	1	4
25. รอยัลคัลิฟ	-	1	-	-	-	-	1	-	2
26. เอเชียพัทยา	-	-	1	-	-	-	1	-	2
<u>เขตภูเก็ต</u>									
27. กะรนรอยัลวิง	-	-	-	-	-	-	1	-	1
28. ดุสิตลาгуนา	-	-	-	-	-	-	-	2	2
29. บางเทาพาร์คบีช	-	-	-	-	1	-	-	-	1
30. ภูเก็ตคาบานา	-	-	-	1	-	-	-	-	1
31. ภูเก็ตยอร์ชคลับ	1	1	2	-	-	1	-	-	5
32. ภูเก็ตไอร์แลนด์	-	-	-	-	-	-	2	-	2

ตารางที่ 1 (ต่อ)

โรงแรม	แผนกบริการ ส่วนหน้า		แผนกบริการ อาหารและ เครื่องดื่ม		แผนกครัว		แผนกแม่บ้าน		รวม
	วันที่ 8	วันที่ 9	วันที่ 8	วันที่ 9	วันที่ 8	วันที่ 9	วันที่ 8	วันที่ 9	
	33. เมโทรโพล	-	-	-	-	-	-	-	
34. รอยัลปาร์คบีช	-	-	-	-	-	-	-	1	1
35. เลอเมอร์เดียน	-	1	1	3	1	-	2	1	9
<u>เขตอื่น ๆ</u>									
36. จันสมธรรา (ระนอง)	-	-	-	-	-	-	2	-	2
37. ริเจนท์ชะอำ (เพชรบุรี)	1	-	-	-	-	-	-	-	1
38. หินสวาย-น้ำใส (ระยอง)	-	1	-	-	1	-	-	-	2
	11	16	37	23	14	6	37	28	
รวม	27		60		20		65		172

ตารางที่ 2 จำนวนหัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษา รุ่นที่ 8-9

โรงแรม	แผนกบริการ	แผนกบริการ	แผนกครัว	แผนกแม่บ้าน	รวม
	ส่วนหน้า	อาหารและ เครื่องดื่ม			
<u>เขตกรุงเทพมหานคร</u>					
1. แขงกรี-ลา	1	1	1	1	4
2. เซ็นทรัลฯ	2	4	-	1	7
3. ดุสิตธานี	1	1	1	1	4
4. นารายณ์	-	2	-	-	2
5. โนวาเทล	1	1	1	1	4
6. เพรสซิเดนท์	-	-	2	-	2
7. มณเฑียร	1	-	-	-	1
8. รอยัลริเวอร์	-	-	-	1	1
9. รอยัลออร์คิดฯ	-	1	1	1	3
10. รามการ์เด็น	1	-	-	-	1
11. รีเจนท์กรุงเทพฯ	1	1	1	1	4
12. แลนด์มาร์ค	-	1	1	1	3
13. สยามซิตี	-	1	-	-	1
14. สยามอินเตอร์ฯ	-	2	-	1	3
15. อาโนมา	1	-	-	1	2
16. อินทรา	1	1	-	1	3
17. อิมพีเรียล	-	1	-	-	1
18. เอเซีย	-	-	-	1	1
19. แอมบาสเดอร์	-	1	1	1	3

ตารางที่ 2 (ต่อ)

โรงแรม	แผนกบริการ ส่วนหน้า	แผนกบริการ อาหารและ เครื่องดื่ม	แผนกครัว	แผนกแม่บ้าน	รวม
20. โอเรียนเต็ล	1	1	1	1	4
21. ฮอลิเดย์อินน์	-	4	-	6	10
22. ฮิลตัน	1	-	1	1	3
<u>เขตพัทยา</u>					
23. ดุสิตรีสอร์ท	1	-	-	1	2
24. มณเฑียรพทยา	2	-	-	2	4
25. รอยัลคิลิฟ	1	-	-	1	2
26. เอเซียพทยา	-	1	-	1	2
<u>เขตภูเก็ต</u>					
27. กะรนรอยัลวิง	-	-	-	1	1
28. ดุสิตลากูนา	-	-	-	2	2
29. บางเทาพาร์คบีช	-	-	1	-	1
30. ภูเก็ตคาบานา	-	1	-	-	1
31. ภูเก็ตยอร์ชคลับ	1	1	1	-	3
32. ภูเก็ตไอร์แลนด์	-	-	-	2	2
33. เมโทรโปล	-	-	-	1	1
34. รอยัลพาร์คบีช	-	-	-	1	1
35. เลอเมอร์เดียน	1	1	1	1	4

ตารางที่ 2 (ต่อ)

โรงแรม	แผนกบริการ ส่วนหน้า	แผนกบริการ อาหารและ เครื่องดื่ม	แผนกครัว	แผนกแม่บ้าน	รวม
<u>เขตตอน ๑</u>					
36. จันทสมธรรา (ระนอง)	-	-	-	1	1
37. ริเจนท์ชะอำ (เพชรบุรี)	1	-	-	-	1
38. หินสวย-น้ำใส (ระยอง)	1	-	1	-	2
รวม	20	27	15	35	97

2. เนื่องจากโรงแรมอาโนมายังไม่เปิดบริการ และโรงแรมโนโวเทลไม่อนุญาตให้พนักงานระดับบริการให้ข้อมูลกับบุคคลภายนอก ดังนั้น ตัวอย่างประชากรที่สามารถทำการวิจัยได้เป็นผู้สำเร็จการศึกษา รุ่นที่ 8-9 จำนวน 154 คน และหัวหน้า จำนวน 91 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปยังผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมต่าง ๆ ที่มีผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ทำงานเป็นพนักงานในแผนกต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือในการติดต่อพนักงานเพื่อแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยขอนัดเวลาเพื่อเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองในเขตกรุงเทพมหานครและพัทยา ส่วนโรงแรมในเขตจังหวัดอื่น ๆ ผู้วิจัยได้ส่งทางไปรษณีย์ พร้อมทั้งขอคืนโดยให้ตัวแทนผู้สำเร็จการศึกษาและฝ่ายบุคคลของโรงแรมช่วยเก็บรวบรวมส่งคืนทางไปรษณีย์ (ดูรายละเอียดภาคผนวก จ) จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืนได้แสดงไว้ในตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 3 สรุปจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
พัทยา และเขตอื่น ๆ

เขต	ผู้สำเร็จการศึกษา		หัวหน้างาน	
	ส่ง	รับคืน	ส่ง	รับคืน
1. กรุงเทพมหานคร	114	104	61	51
2. พัทยา	12	12	10	9
3. อื่น ๆ	28	22	20	12
รวม	154	138	91	72

จากตารางที่ 3 สรุปจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปให้ผู้สำเร็จการศึกษาและหัวหน้างาน
ดังนี้

1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้สำเร็จการศึกษา ทั้งสิ้น 154 ฉบับ ได้รับคืน 138
ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 89.61

2. จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้หัวหน้างาน ทั้งสิ้น 91 ฉบับ ได้รับคืน 72 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.12

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยมีวิธีการดังนี้

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{ใช้สูตร ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบทั้งหมด}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

แล้วนำเสนอในรูปตารางและความเรียง

แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน นำมาแจกแจงความถี่และวิเคราะห์โดย

ก. หาค่ามัชฌิมเลขคณิต

$$\text{ใช้สูตร } \bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

\bar{x} แทนค่ามัชฌิมเลขคณิต

f แทนความถี่

x แทนคะแนน

$\sum fx$ แทนผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

N แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

(ประกอบ กรรณสูต 2525: 66)

โดยกำหนดค่าคะแนนออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยว่ามีปัญหาในการนำไปใช้มากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 4

เห็นด้วยว่ามีปัญหาในการนำไปใช้มาก มีค่าคะแนนเท่ากับ 3

เห็นด้วยว่ามีปัญหาในการนำไปใช้น้อย มีค่าคะแนนเท่ากับ 2

เห็นด้วยว่ามีปัญหาในการนำไปใช้น้อยที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

นำค่ามัธยฐานเลขคณิตที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมาย ดังนี้

3.56-4.00 หมายความว่า มีปัญหาการนำไปใช้มากที่สุด

2.56-3.55 หมายความว่า มีปัญหาการนำไปใช้มาก

1.56-2.55 หมายความว่า มีปัญหาการนำไปใช้น้อย

1.00-1.55 หมายความว่า มีปัญหาการนำไปใช้น้อยที่สุด

ข. หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

$$\text{ใช้สูตร } S_x = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

S_x แทนส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

$\sum fx$ แทนผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

$\sum fx^2$ แทนผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสองของคะแนน

N แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

(ประกอบ กรรณสูต 2525: 67)

แบบสอบถาม ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากแบบสอบถามปลายเปิด นำเสนอในรูปของความเรียง ตามลำดับความถี่