

APPENDIX A

Questionnaire (Thai)

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

โครงการปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำชี้แจง

1. การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารในการทำงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน และ เขียน เพื่อสื่อสารในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของ บริษัท เคนซิล (ประเทศไทย)
2. กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ให้ครบถ้วนทุกข้อ
3. ข้อมูลจากแบบสอบถามในครั้งนี้จะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารในการทำงานรวมถึงเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงมาตรฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานให้สอดคล้องกับการทำงานยิ่งขึ้น
อนึ่ง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับ
4. แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการฟัง
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการอ่าน
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการเขียน
 - ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการพูด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องหน้าข้อตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 20 – 29 ☐ 30 – 39 ☐ 40 – 49 ☐ 50 – 59
3. วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุด
 - ☐ ปริญญาตรี
 - ☐ ปริญญาโท
 - ☐ ปริญญาเอก
4. สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา (ในระดับการศึกษาสูงสุด)
 - ☐ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์
โปรดระบุ.....
 - ☐ สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
โปรดระบุ.....
 - ☐ สาขาวิชาศิลปกรรมศาสตร์และความถนัดอื่นๆ
โปรดระบุ.....
 - ☐ สาขาวิชาอื่นๆ ที่มีได้ระบุตามกลุ่มข้างต้น
โปรดระบุ.....
5. ท่านเคยสอบวัดระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษต่างๆ หรือไม่ เช่น TOEIC, TOEFL, IELTS, TU-GET, CU-TEP, OTHERS
 - ☐ เคย โปรดระบุ.....
 - ☐ ไม่เคย

6. ระยะเวลาที่ท่านทำงานในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของ บริติช เคนซิล (ประเทศไทย)

- ☐ น้อยกว่า 1 ปี
- ☐ 1 – 5 ปี
- ☐ 5 – 10 ปี
- ☐ มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทักษะการฟัง

เกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นคือ

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = เฉยๆ, 2 = ไม่เห็นด้วย, 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ทักษะการฟัง	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีทักษะการฟังภาษาอังกฤษดี					
2. ท่านมีปัญหาเรื่องไวยากรณ์และคำศัพท์ขณะฟัง					
3. ท่านไม่เข้าใจสิ่งที่ลูกค้า/เพื่อนร่วมงานพูดได้เพราะปัญหาเรื่องไวยากรณ์และคำศัพท์ของผู้พูดเอง					
4. ท่านไม่เข้าใจสิ่งที่ลูกค้า/เพื่อนร่วมงานพูดได้เพราะสำเนียงหรือการออกเสียงของผู้พูด					
5. ท่านไม่เข้าใจสิ่งที่ลูกค้า/เพื่อนร่วมงานพูดได้เพราะผู้พูดไม่สามารถเรียบเรียงความคิดให้เป็นประโยคที่เข้าใจได้ง่าย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทักษะการอ่าน

ทักษะการอ่าน	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีทักษะการอ่านภาษาอังกฤษดี					
2. ท่านมีปัญหาไวยากรณ์และคำศัพท์ขณะอ่าน					
3. ท่านไม่เข้าใจสิ่งที่ลูกค้า/เพื่อนร่วมงานเขียนเพราะปัญหาเรื่องไวยากรณ์และคำศัพท์ของผู้เขียนเอง					
4. ท่านไม่เข้าใจสิ่งที่ลูกค้า/เพื่อนร่วมงานเขียนเพราะผู้เขียนไม่สามารถเรียบเรียงความคิดให้เข้าใจได้งาน					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทักษะการเขียน

ทักษะการเขียน	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีทักษะการเขียนภาษาอังกฤษดี					
2. ท่านมีปัญหาไวยากรณ์และคำศัพท์ขณะเขียน					
3. ลูกค้า/เพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจสิ่งที่ท่านเขียนเพราะปัญหาเรื่องไวยากรณ์และคำศัพท์ของท่านเอง					
4. ลูกค้า/เพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจสิ่งที่ท่านเขียนเพราะการเลือกใช้คำศัพท์ของท่าน					
5. ลูกค้า/เพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจสิ่งที่ท่านเขียนเพราะท่านไม่สามารถเรียบเรียงความคิดให้เข้าใจได้ง่าย					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ทักษะที่ 4 (การเขียน)

ทักษะการพูด	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีทักษะการพูดภาษาอังกฤษดี					
2. ท่านมีปัญหาไวยากรณ์และคำศัพท์ขณะพูด					
2. ลูกค้ำ/เพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจสิ่งที่ท่านพูดเพราะปัญหาเรื่องไวยากรณ์และคำศัพท์ของท่าน					
3. ลูกค้ำ/เพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจสิ่งที่ท่านพูดเพราะปัญหาเรื่องไวยากรณ์และคำศัพท์ของผู้ฟังเอง					
4. ลูกค้ำ/เพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจสิ่งที่ท่านพูดเพราะปัญหาการออกเสียงและสำเนียงของท่าน					
5. ลูกค้ำ/เพื่อนร่วมงานสามารถเข้าใจสิ่งที่ท่านพูดได้ดีขึ้นเมื่อท่านใช้ มือ หรือท่าทางประกอบการพูด					

-- ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม --