

ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานกับความก้าวหน้าในอาชีพของ
พนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

The Relationship between English Communication in Work Performance and
Career Advancement of Ground Service Staff at Suvarnabhumi Airport

สุภัชญา ตุลวรรณ¹, ปุณณชิสสา สีทองอ่อน², เนตรศิริ เรืองอริยภักดิ์³
Supachada Tulwatana¹, Punchisa Seetong-on², Natesiri Ruangariyapuk³

¹⁻³ อาจารย์, สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Corresponding author, E-mail: supachada.tul@kbu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานกับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) ศึกษาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานกับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.9 สังกัดหน่วยงานท่าอากาศยาน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.6 ระดับการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.37, S.D. = 0.87) โดยด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.43, S.D. = 0.86) ส่วนระดับความก้าวหน้าในอาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ($\bar{X}$ = 3.41, S.D. = 0.84) โดยด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.44, S.D. = 0.89)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในทิศทางเดียวกันและอยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (r = 0.541) แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานมีการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะมีแนวโน้มส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพเพิ่มขึ้นด้วย

คำสำคัญ: พนักงานบริการภาคพื้น, การใช้ภาษาอังกฤษ, ความก้าวหน้าในอาชีพ

Abstract

This research entitled “The Relationship between English Usage in Work Performance and Career Advancement of Ground Service Staff at Suvarnabhumi Airport” aimed to: 1) study the level of English usage in work performance among ground service staff at Suvarnabhumi Airport, 2) examine the level of career advancement among ground service staff at Suvarnabhumi Airport, and 3) investigate the relationship between English usage in work performance and career advancement among ground service staff at Suvarnabhumi Airport. This study employed a quantitative research approach using questionnaires as the research instrument for data collection from ground service staff at Suvarnabhumi Airport. Since the exact population size was unknown, the sample size was determined using Cochran’s formula (1977), resulting in a total of 309 respondents. Purposive sampling was applied in selecting the participants. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The findings revealed that most respondents were male (51.5%), aged between 20–29 years (48.9%), affiliated with airport organizations (35.6%), and had work experience between 1–3 years (35.6%). The overall level of English usage in work performance was at a moderate level ($\bar{X}$ = 3.37, S.D. = 0.87), with English communication ability showing the highest mean score ($\bar{X}$ = 3.43, S.D. = 0.86). Likewise, the overall level of career advancement was also at a moderate level ($\bar{X}$ = 3.41, S.D. = 0.84), with job security receiving the highest mean score ($\bar{X}$ = 3.44, S.D. = 0.89).

The hypothesis testing indicated that English usage in work performance was positively correlated with career advancement among ground service staff at Suvarnabhumi Airport at a moderate level, with statistical significance at the .05 level (r = 0.541). This suggests that employees who use English more frequently in their work are likely to achieve higher levels of career advancement.

Keywords: Ground Service Staff, English Communication, Career Advancement

บทนำ

การใช้ภาษาอังกฤษนับเป็นทักษะสำคัญในการปฏิบัติงานในยุคโลกาภิวัตน์ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการและการบิน ซึ่งต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารและชาวต่างชาติจากหลากหลายประเทศ ภาษาอังกฤษจึงกลายเป็นภาษาสากลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงาน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและความก้าวหน้าในอาชีพ ทั้งในด้านโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น และความมั่นคงในการทำงาน (British Council, 2023) นอกจากนี้ ประเทศสมาชิกอาเซียนได้กำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางการในการสื่อสารระหว่างประเทศสมาชิก ส่งผลให้บุคลากรในภาครัฐกิจและภาคบริการจำเป็นต้องพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานในระดับนานาชาติ

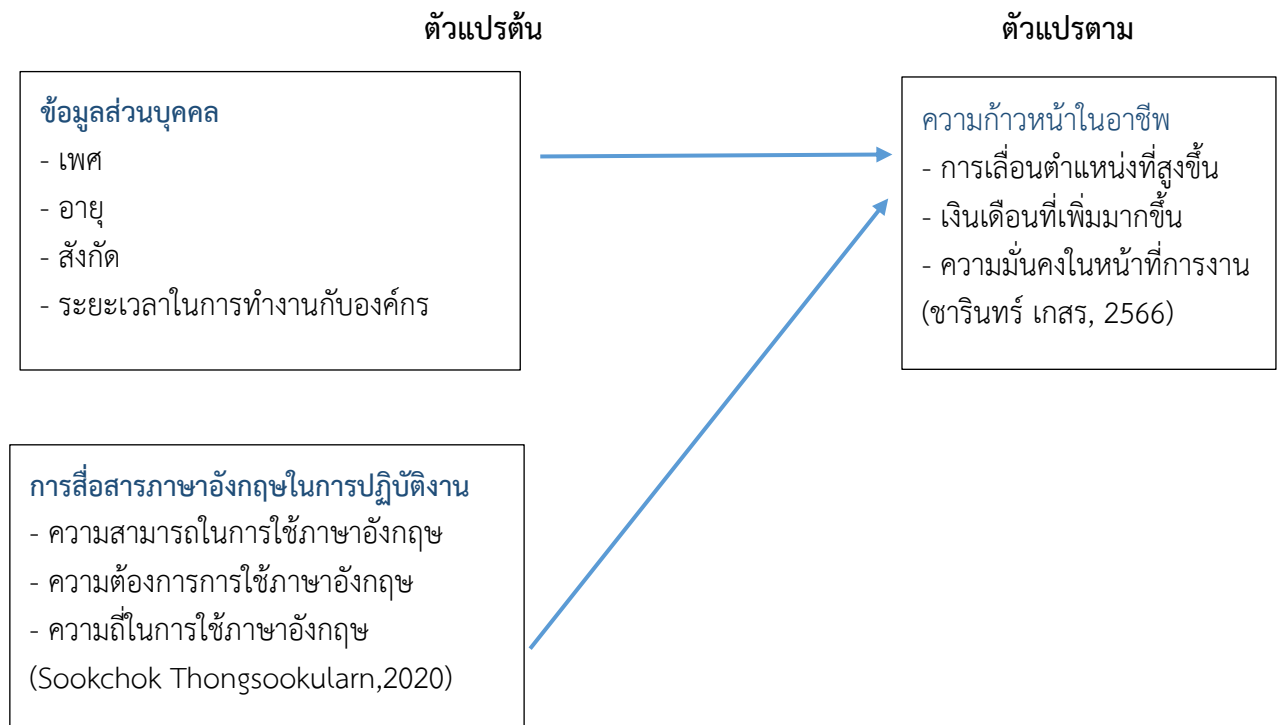
ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินและการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยรัฐบาลมีเป้าหมายผลักดันประเทศไทยสู่การเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาค (Aviation Hub) ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการบินและการขยายขีดความสามารถของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นท่าอากาศยานนานาชาติหลักของประเทศ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2567) ส่งผลให้ปริมาณผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริการภาคพื้นจึงจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติในการให้บริการด้านข้อมูล การอำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อย่างไรก็ตาม ผลการจัดอันดับความสามารถด้านภาษาอังกฤษของประชากรทั่วโลกโดย EF Education First ปี 2024 พบว่าประเทศไทยอยู่ในระดับความสามารถต่ำ (Low Proficiency) สะท้อนให้เห็นว่าทักษะภาษาอังกฤษของคนไทยยังต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อรองรับการแข่งขันในระดับสากล (EF Education First, 2024)

พนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ถือเป็นบุคลากรสำคัญที่มีบทบาทในการสร้างภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการของประเทศไทย เนื่องจากต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารระหว่างประเทศโดยตรง ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษจึงอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงโอกาสในการได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ ทั้งด้านการเลื่อนตำแหน่ง รายได้ และความมั่นคงในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าการศึกษาที่มุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานกับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมียังมีจำนวนจำกัด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานกับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากร ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมศักยภาพและความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในอุตสาหกรรมการบินต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาระดับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานกับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ธร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การทบทวนวรรณกรรม

การใช้ภาษาอังกฤษถือเป็นทักษะสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินและบริการ เนื่องจากต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติจากหลากหลายประเทศ ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาสากลที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรในองค์กร (British Council, 2023)

ปัจจุบันประเทศไทยมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินและผลักดันประเทศสู่การเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาค (Aviation Hub) ส่งผลให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งเป็นท่าอากาศยานนานาชาติหลักของประเทศมีจำนวนผู้โดยสารชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริการภาคพื้นจึงจำเป็นต้องมีทักษะภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสาร การอำนวยความสะดวก และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้โดยสารต่างชาติอย่างมีประสิทธิภาพ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2567) อย่างไรก็ตาม รายงาน EF English Proficiency Index 2024 พบว่าความสามารถด้านภาษาอังกฤษของคนไทยยังอยู่ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับหลายประเทศทั่วโลก สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการ

พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรไทยให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานระดับสากล (EF Education First, 2024)

แนวคิดด้านสมรรถนะ (Competency) ของ อธิบายว่า ความรู้และทักษะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความสำเร็จในการทำงาน โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสารซึ่งถือเป็นสมรรถนะที่สามารถพัฒนาได้ นอกจากนี้ แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพยังระบุว่า การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และการฝึกอบรมของบุคลากร เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง รายได้ และความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้น ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษจึงอาจมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ฌ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบงานวิจัยของรัตนกรณ์ โกษากรณ์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้น ฌ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าพนักงานมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และเห็นว่าทักษะภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้โดยสารชาวต่างชาติ โดยเฉพาะในด้านการอำนวยความสะดวกและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ชุตินา สุภาวะไตร (2565) ได้อธิบายว่า การพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร ทั้งในด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ผลตอบแทน และความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ David McClelland (1993) ที่กล่าวว่า สมรรถนะในการทำงาน โดยเฉพาะด้านความรู้และทักษะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดของ Nadler และ Wiggs (1989) ที่อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านการฝึกอบรมและการศึกษา ช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานและส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรในองค์กร

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานกับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ฌ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านภาษาอังกฤษ รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพและยกระดับคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยต่อไป

นิยามศัพท์

1. ความสามารถด้านการอ่านจับใจความสำคัญ หมายถึง การระบุรูปแบบ เนื้อหา และแนวคิดของเรื่องที่อ่านได้ รวมทั้งใจความหลัก พलความ รวมไปถึงทัศนะของผู้แต่งบอกจุดมุ่งหมายที่ผู้แต่งต้องการนำเสนอ
2. เทคนิคพาโนรามา หมายถึง การสอนอ่านที่มีลำดับขั้นตอน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก และ 8 ขั้นตอนย่อย คือ 1) ขั้นเตรียม ได้แก่ การกำหนดจุดมุ่งหมาย การปรับความเร็ว และความจำเป็นในการตั้งคำถาม 2) ขั้นระหว่างดำเนินการ ได้แก่ การสำรวจ การอ่านและเชื่อมโยง และการจดบันทึก และ 3) ขั้นสรุป ได้แก่ การจำ และการประเมินผล โดยนักเรียนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ได้กำหนดวิธีการอ่านในแต่ละขั้นตอนด้วยตนเอง โดยมีครูเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ ชี้แนะรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน และเนื้อหาที่ใช้ในการสอนอ่านคือบทอ่านร้อยแก้วประเภทสารคดี
3. แผนภูมิความหมาย หมายถึง การใช้ผังในการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเรื่องที่อ่าน โดยมีการจัดเรียงเรียงข้อมูลประเภทต่าง ๆ ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจน มีการเชื่อมโยงแนวคิด ใจความสำคัญ และรายละเอียดของเรื่อง ในการวิจัยครั้งนี้เลือกใช้รูปแบบแผนภูมิความหมาย 4 รูปแบบ ได้แก่ แผนภูมิ

ความหมายแมงมุม แผนภูมิความหมายเปรียบเทียบ แผนภูมิความหมายแสดงเหตุและผล และแผนภูมิความหมายแบบผสม

4. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคพาโนรามา ร่วมกับแผนภูมิความหมาย หมายถึง การจัดการเรียนรู้การอ่านวิเคราะห์ตามขั้นตอนการสอนอ่านตามเทคนิคพาโนรามา 3 ขั้นตอนหลัก และ 8 ขั้นตอนย่อย ของ Edwards (1973) และนำแผนภูมิความหมายมาใช้ในการอ่าน ในการจัดบันทึก โดยการจัดการเรียนรู้จะประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) ขั้นเตรียม ได้แก่ การกำหนดจุดมุ่งหมาย ครูและนักเรียนร่วมกันกำหนดจุดมุ่งหมายในการอ่าน การปรับความเร็ว โดยการปรับอัตราความเร็วที่ใช้ในการอ่านเนื้อหาให้เหมาะสม และความจำเป็นในการตั้งคำถาม โดยตั้งคำถามจากเรื่องที่อ่าน 2) ขั้นระหว่างดำเนินการ ได้แก่ การสำรวจ ครูให้นักเรียนสังเกตหรือพิจารณาองค์รวมของเรื่องที่อ่าน การอ่านและเชื่อมโยง ครูให้นักเรียนอ่านเพื่อจับประเด็นหลักของเรื่อง และตอบคำถามที่ตั้งไว้ การจัดบันทึก นักเรียนจดบันทึกจากการอ่าน โดยใช้แผนภูมิความหมายและ 3) ขั้นสรุป ได้แก่ การจำ นักเรียนจะได้ทบทวนความจำจากเรื่องที่อ่าน ผ่านแผนภูมิความหมายที่ใช้ในการจัดบันทึก และการประเมินผล ว่าอ่านได้ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ จากการอ่านสรุปความ ตอบคำถาม และเพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาในการเรียนครั้งต่อไป

5. ประสิทธิภาพของหนังสืออ่านเพิ่มเติม หมายถึง คุณภาพของหนังสืออ่านเพิ่มเติมรักษาท้องถิ่น ถวิลบ้านเกิด ที่ใช้พัฒนาการอ่านจับใจความสำคัญ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อทดลองใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนป่าเรียนวิทยา ผลการใช้ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ในระดับเกณฑ์ 80/80

6. หนังสืออ่านเพิ่มเติม รักษาท้องถิ่น ถวิลบ้านเกิด หมายถึง หนังสืออ่านเพิ่มเติมประเภทสารคดี ที่ใช้พัฒนาการอ่านจับใจความสำคัญของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 2 โรงเรียนป่าเรียนวิทยา ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนป่าเรียนวิทยา ที่ประกอบไปด้วยเนื้อหาประเภทสารคดี 5 เรื่อง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานกับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ฌ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริการภาคพื้นของบริษัทผู้ให้บริการภาคพื้น ฌ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1977) สำหรับกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 คน

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกเฉพาะพนักงานบริการภาคพื้นที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างการทำงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการภาคพื้น ฌ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 309 คน

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

3.1 ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษา และความชัดเจนของข้อความถาม จากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข โดยผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.96 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ (สุวิมล ติรภานันท์, 2556)

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.977 ซึ่งอยู่ในระดับสูงและมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล (Cronbach, 1984)

4. ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1932) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากพนักงานบริการภาคพื้น ฐ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและการทดสอบความเชื่อมั่นแล้วเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย วารสารวิชาการ บทความวิชาการ รวมถึงข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย และสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูล

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงระดับการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้ในการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานกับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ฌ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด (2556) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.80 - 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.60 - 0.79 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.40 - 0.59 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.20 - 0.39 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.01 - 0.19 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการภาคพื้น ฌ สนามบินสุวรรณภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูลของประชากร ลักษณะแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลของบริการภาคพื้น ฌ สนามบินสุวรรณภูมิ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	159	51.5
หญิง	150	48.5
รวม	309	100
อายุ		
20 - 29 ปี	151	48.9
30 - 39 ปี	74	23.9
40 - 49 ปี	68	22.0
50 ปีขึ้นไป	16	5.2

รวม	309	100
พนักงานภายใต้สังกัด		
พนักงานสังกัดท่าอากาศยาน	110	35.6
พนักงานสังกัดสายการบิน	107	34.6
พนักงานสังกัดตัวแทนผู้ให้บริการ	92	29.8
รวม	309	100
ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	91	29.4
1 - 3 ปี	110	35.6
4 - 7 ปี	55	17.8
มากกว่า 7 ปี	53	17.2
รวม	309	100

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการภาคพื้น ธร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 309 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนเพศใกล้เคียงกัน ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 อายุ 40 -49 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานบริการภาคพื้นส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานตอนต้น

เมื่อพิจารณาสังกัดการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานสังกัดท่าอากาศยาน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ พนักงานสังกัดสายการบิน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 และพนักงานสังกัดตัวแทนผู้ให้บริการ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ตามลำดับ ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 3 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 ระยะเวลา 4 - 7 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และมากกว่า 7 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในระดับเริ่มต้นถึงปานกลาง

ส่วนที่ 2 การสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน

การวิเคราะห์เกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามมาตรวัดระดับ (Rating Scale)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน

การสื่อสารภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ความหมาย
การสื่อสารภาษาอังกฤษ	3.37	0.82	ปานกลาง
ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ	3.43	0.86	มาก
ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ	3.40	0.90	ปานกลาง
การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	3.26	0.91	ปานกลาง
รวม	3.37	0.87	ปานกลาง

หมายเหตุ : เกณฑ์แปลผลค่าเฉลี่ย 5.00-4.21=มากที่สุด
 4.20-3.41 =มาก
 3.40-2.61 =ปานกลาง

ส่วนที่ 3 ความก้าวหน้าในอาชีพ

ความก้าวหน้าในอาชีพจากตาราง พบว่า ระดับการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริการภาคพื้น ฦ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.86) รองลงมาคือ ด้านความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.90) และ ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการภาคพื้นมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษในระดับค่อนข้างดี แต่การนำภาษาอังกฤษมาใช้จริงในการปฏิบัติงานยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเกิดจากลักษณะงานหรือโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันในแต่ละตำแหน่งงาน

การวิเคราะห์เกี่ยวกับการความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะแบบสอบถามมาตรวัดระดับ (Rating Scale)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความก้าวหน้าในอาชีพ

ความก้าวหน้าในอาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ความหมาย
ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.41	0.86	มาก
การเลื่อนตำแหน่ง	3.36	0.97	ปานกลาง
ผลตอบแทน	3.43	0.92	มาก
ความมั่นคง	3.44	0.89	มาก
รวม	3.41	0.84	ปานกลาง

จากตาราง พบว่า ระดับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ฦ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.89) รองลงมาคือ ด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.92) และด้านการเลื่อนตำแหน่ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.97) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการภาคพื้นส่วนใหญ่มองว่าตนเองมีความมั่นคงในการทำงานและได้รับผลตอบแทนในระดับที่เหมาะสม แต่อาจยังมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือเติบโตในสายอาชีพในระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	r	ระดับ ความสัมพันธ์	Sig.	ผลการ ทดสอบ
การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ฦ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	0.541	ปานกลาง ทิศทาง เดียวกัน	.05	ยอมรับ สมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ฦ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในทิศทางเดียวกันและอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = 0.541$) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานมีการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะส่งผลให้มีแนวโน้มความก้าวหน้าในอาชีพเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการภาคพื้น ฦ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 309 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีอายุระหว่าง 20- 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.9 สังกัดหน่วยงานท่าอากาศยาน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 -3 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.6

ผลการศึกษาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) โดยด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาคือ ด้านความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 3.40$) และด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.26$)

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) โดยด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือ ด้านผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.43$) และด้านการเลื่อนตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.36$)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ฦ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในทิศทางเดียวกันและอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากพนักงานมีการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากขึ้น ก็มีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพเพิ่มขึ้นด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

1. การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้น ฦ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้น ฦ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ และด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษในระดับหนึ่ง แต่ลักษณะงานของแต่ละตำแหน่งมีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตน์กรณ โภชากรณ และคณะ

(2560) ที่พบว่า พนักงานบริการภาคพื้นมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และเห็นว่าทักษะภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะของ McClelland ที่กล่าวว่าทักษะและความรู้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านผลตอบแทน และด้านการเลื่อนตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มองว่าตนเองมีความมั่นคงในการทำงานในระดับหนึ่ง แต่อาจยังมีข้อจำกัดด้านโอกาสในการเติบโตหรือเลื่อนตำแหน่งในสายอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมา สุภาวะไตร (2565) ที่พบว่า การพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพและเพิ่มโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Nadler และ Wiggs (1989) ที่อธิบายว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรช่วยเพิ่มศักยภาพและโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานกับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในทิศทางเดียวกันและอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานมีการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากขึ้น ก็มีแนวโน้มที่จะได้รับโอกาสด้านความก้าวหน้าในอาชีพเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านผลตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน และการเลื่อนตำแหน่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ David McClelland (1993) ที่อธิบายว่าทักษะและสมรรถนะในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสอดคล้องกับรายงานของ British Council (2023) ที่ระบุว่า ทักษะภาษาอังกฤษเป็นปัจจัยสำคัญต่อการจ้างงาน การพัฒนาศักยภาพ และความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรในยุคสากล โดยเฉพาะอุตสาหกรรมที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ เช่น อุตสาหกรรมการบินและการบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กอบกาญจน์ วงศ์วิสิทธิ์. (2551). *การอ่านจับใจความสำคัญ*. โอเดียนสโตร์.
- กรุงเทพมหานคร. (2566). CAAT มองธุรกิจการบินของไทยกลับมาฟื้นปี 67 เร็วกว่าชาติอื่น. สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2566, จาก https://www.infoquest.co.th/?utm_source=chatgpt.com
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2555). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 13). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุติมา สุภาวะไตร. (2565). *แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2567). *รายงานประจำปี 2567*. AOT Investor Relations.
- รัตน์กรณ์ โกษากรณ์ และคณะ. (2560). *การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*.
- สุวิมล ติรกานนท์. (2556). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 12). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Airports of Thailand Public Company Limited. (2024). *Annual report 2024*. AOT Investor Relations.
- Bartlett, J. E., Kotrlik, J. W., & Higgins, C. C. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43–50.
- British Council. (2023). *The importance of English for employability and global communication*. British Council.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1984). *Essentials of psychological testing* (4th ed.). Harper & Row.
- EF Education First. (2024). *EF English Proficiency Index 2024*. EF EPI.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- McClelland, D. C. (1993). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*.
- Nadler, L., & Wiggs, G. D. (1989). *Developing human resources*. Jossey-Bass.