

ความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษของบุคลากร
ในบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์

ตุลาคม 2554

ความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษของบุคลากร
ในบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์

ตุลาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษของบุคลากร
ในบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์
ตุลาคม 2554

วรรณันท์ พรหมมินทร์. (2554). ความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษของบุคลากรในบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์.

งานวิจัยในครั้งนี้มีมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษปัจจุบัน ความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทประกันภัย และมูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าอบรม พร้อมปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการอบรมภาษาอังกฤษ ในกรณีที่บริษัทจัดให้มีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานของ บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 183 คน สถิติและวิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าฐานนิยม และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรจะมีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับต้องปรับปรุง โดยมีความต้องการจำเป็นของระดับทักษะทางภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงานปัจจุบันไม่ต่ำกว่าระดับพอใช้ในทุกด้าน

เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับมูลค่าความเต็มใจจ่าย พบว่า บุคลากรมูลค่าความเต็มใจจ่ายในหลักสูตรภาษาอังกฤษทักษะโดยรวมเฉลี่ยเท่ากับ 1,857 บาทต่อหลักสูตร หลักสูตรทักษะการอ่าน หลักสูตรทักษะการพูด หลักสูตรทักษะการเขียน หลักสูตรทักษะการฟัง เฉลี่ยเท่ากับ 1,525 , 1,154 , 1,003 , 564 บาทต่อหลักสูตร ตามลำดับ

ปัจจัยระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย ไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษทุกหลักสูตร ปัจจัยด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มทักษะการฟังและทักษะโดยรวม ปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ส่งผลกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มทักษะการฟัง การอ่านและการเขียน

คำสำคัญ : ความเต็มใจจ่าย , การอบรม

WILLINGNESS TO PAY FOR TRAINING ENGLISH PROGRAM OF THANACHART
INSURANCE EMPLOYEES



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Economic Degree in Human Resource Economics
At Srinakarinwirot University
October 2011

Wadhanan Prommintar. (2011). *Willingness to Pay for Training English Program of Thanachart Insurance Employees*. Master's Project, M.Econ. (Human Resource Economics)
: Graduate School. Srinakarinwirot University. Project Advisor : Assoc.Prof.Dr.Pisamai Jarujittipant.

This research aims to study about English skill level of Thanachart Insurance employees , Need to using English for working , The value of willingness to pay for English training fee and factors affecting the willingness to pay for training English program of Thanachart Insurance employees. Population sampling are the 183 employees of Thanachart Insurance Company Limited. The statistics and method used to data analyze were frequency, percentage, mean, mode and multiple regression.

The result reveal that The employees English skill level need for improvement, English skill for working are more than fair level

About expectation of the value of willingness to pay that

The value of willingness to pay for English training general program are proximally 1,857 baht per program , In reading program , speaking program , writing program , listening program are proximally 1,525 , 1154 , 1003 , 568 baht per program respectively. Net income had no affected the value of willingness to pay all English training program. Increasing Income a after English training program in 1 year had affected the value of willingness to pay for listen and general programs as well as the grade point average of English skill level for working had affected to the value of willingness to pay for listening, reading and writing programs

Keyword : Willingness to pay , Training

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษของบุคลากรใน
บริษัทประกันภัย กรณีศึกษา บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด ของ วรธนนท์ พรหมมินทร์ ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิศมัย จารุจิตติพันธ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิศมัย จารุจิตติพันธ์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิศมัย จารุจิตติพันธ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ดร.จิรวัดน์ เจริญสถาพรกุล)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีสำนักวิชาเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เรณู สุขารมณ์)

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รศ.ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์ ดร.จิรวัฒน์ เจริญสถาพรกุล และ อ.ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี ที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังขอขอบพระคุณคณาจารย์สำนักวิชาเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ การพัฒนามนุษย์ตลอดหลักสูตรที่ผ่านมา

ทั้งนี้ผู้วิจัยยังขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ที่อำนวยความสะดวกด้านการศึกษาในทุกประการ ขอขอบคุณเพื่อนๆ เศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำต่างๆ ตลอดหลักสูตรที่ผ่านมา ขอขอบพระคุณครอบครัวที่ให้ความสนใจในการเรียนเสมอตลอดมา และสุดท้ายขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัดทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยหวังว่าข้อมูลสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้ที่ต้องการศึกษาในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเต็มใจจ่ายทางการศึกษา ไม่มากก็น้อย

วรรณันท์ พรหมมินทร์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดของการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ธุรกิจประกันวินาศภัยและข้อมูลบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	32
กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเศรษฐกิจและสังคม	45
วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการ การทำงานปัจจุบันและลักษณะของหลักสูตรภาษาอังกฤษที่ต้องการอบรม	50
วิเคราะห์มูลค่าความเต็มใจจ่ายที่บุคลากรต้องจ่ายสำหรับการเรียน ภาษาอังกฤษภายในองค์กร	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับภาระค่าใช้จ่าย แนวทางการจัดเก็บ และผลประโยชน์ที่จะได้รับการอบรม.....	69
วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษ ภายในองค์กร.....	74
 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	103
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	103
วิธีการดำเนินศึกษาวิจัย.....	104
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	106
อภิปรายผล.....	109
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	113
 บรรณานุกรม.....	114
 ภาคผนวก.....	123
ภาคผนวก ก.....	124
ภาคผนวก ข.....	133
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	138

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ปัญหาทักษะของแรงงานในภาคอุตสาหกรรม.....	25
2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่สังกัดบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด แยกตามฝ่ายงาน.....	33
3 ต้นทุนในการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษในบริษัทประกันภัย.....	37
4 ระดับทักษะทางภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน.....	40
5 ตาราง 1-WAY ANOVA.....	43
6 จำนวนและร้อยละของบุคลากรจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม.....	46
7 จำนวนและร้อยละของระดับทักษะภาษาอังกฤษบุคลากรในปัจจุบัน จำแนกตามประเภทของทักษะภาษาอังกฤษ.....	51
8 จำนวนและร้อยละของทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงาน จำแนกตามประเภทของทักษะภาษาอังกฤษ.....	55
9 สรุปความต้องการทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงาน แยกตามสายงาน.....	58
10 จำนวนและร้อยละของบุคลากร จำแนกตามสาเหตุของระดับทักษะ ทางด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในปัจจุบัน.....	59
11 จำนวนและร้อยละของอันดับต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษ แยกตามสายงาน.....	60
12 เปรียบเทียบระดับทักษะที่บุคลากรต้องการในปัจจุบัน กับความต้องการหลักสูตรการเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษ แยกตามสายงาน.....	63
13 จำนวนและร้อยละของความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษ.....	65
14 จำนวนและร้อยละของมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรม หลักสูตรภาษาอังกฤษ.....	67
15 จำนวนและร้อยละของการรับภาระค่าใช้จ่าย แนวทางการจัดเก็บ.....	69
16 จำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการอบรม.....	72
17 ค่าสัมประสิทธิ์ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ของปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย ในเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง.....	76

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

18	เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟังแยกตามสายงาน.....	78
19	ค่าสัมประสิทธิ์ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ของปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย ในเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูด.....	81
20	เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูดแยกตามสายงาน.....	83
21	ค่าสัมประสิทธิ์ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ของปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย ในเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการอ่าน.....	86
22	เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการอ่านแยกตามสายงาน.....	88
23	ค่าสัมประสิทธิ์ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ของปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย ในเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการเขียน.....	91
24	เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการเขียนแยกตามสายงาน.....	94
25	ค่าสัมประสิทธิ์ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ของปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย ในเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวม.....	97
26	เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวม (ฟัง-พูด-อ่าน-เขียน) แยกตามสายงาน.....	99

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

27	สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในเรียนภาษาอังกฤษ ในกรณีที่ต้องมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายในองค์กร.....	101
----	---	-----



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับการวิเคราะห์ระดับทักษะภาษาอังกฤษ และความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทประกันภัย.....	8
2 กรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับการวิเคราะห์มูลค่าความเต็มใจจ่าย ค่าเล่าเรียน และปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการอบรมภาษาอังกฤษ ในกรณีที่บริษัทจัดให้มีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการทำงาน ภายในองค์กร.....	9
3 ประสิทธิภาพในการผลิตของบุคคลอื่นเนื่องมาจากการลงทุนทางการศึกษา.....	18
4 ส่วนเกินผู้บริโภค (Consumer's surplus).....	24
5 แบบแผนการตั้งคำถาม.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ประเทศไทยได้ใช้การพัฒนาเศรษฐกิจโดยใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1-10 ในปี พ.ศ. 2506-ปัจจุบัน เศรษฐกิจไทยก็ได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว โครงสร้างเศรษฐกิจได้เปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการเกษตร เป็นเศรษฐกิจบนพื้นฐานของอุตสาหกรรม และปรับตัวในลักษณะที่เปิดกว้างสู่นานาชาติปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมทั้งทางด้านผลิต จัดการ การตลาด เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในระดับโลก เช่น พ.ศ. 2546 รัฐบาลมีเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเอเชียอย่างสมบูรณ์ใน พ.ศ. 2549 พร้อมการเป็นศูนย์กลางแฟชั่นในภูมิภาคเอเชีย และพัฒนาเป็นศูนย์กลางแฟชั่นของโลกภายใน พ.ศ. 2555 ต่อใน พ.ศ. 2547 รัฐบาลก็มีแนวนโยบายการเป็นศูนย์กลางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพโดยวางเป้าหมายหลักเป็นศูนย์กลางแห่งเอเชียและศูนย์กลางทางด้านอาหารหรือครัวของโลกตามกรอบนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีชีวภาพ (Biotechnology) ของประเทศ พ.ศ. 2547-2554 จากนั้น พ.ศ. 2548 กระทรวงอุตสาหกรรมได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ยานยนต์เพื่อกำหนดและผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตยานยนต์ของเอเชีย (Detroit of Asia) มีกำหนดตั้งเป้าการผลิตรถยนต์มากกว่า 1.8 ล้านคัน และรถจักรยานยนต์มากกว่า 2 ล้านคันต่อปี ภายในปี 2553 โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้นักลงทุนจะต้องเพิ่มศักยภาพของทุน ไม่ว่าจะเป็นทุนทางด้านกายภาพ เช่น เครื่องมือ เครื่องจักรในการผลิตให้มีความทันสมัย สามารถผลิตสินค้าและบริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆสนองความต้องการของผู้บริโภค และทุนมนุษย์ ที่ต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะที่รองรับการแข่งขันในโลกไร้พรมแดน เช่น ทักษะทางภาษาอังกฤษที่จะต้องใช้ติดต่อสื่อสารกับต่างประเทศ เป็นต้น ในเรื่องการเพิ่มศักยภาพของทุนทางกายภาพ และทุนมนุษย์ ชูลส์ (Schultz 1961,1-17) นักเศรษฐศาสตร์ได้ระบุว่า การเพิ่มศักยภาพของทุนมนุษย์จะทำให้เศรษฐกิจขยายตัวกว่าการเพิ่มศักยภาพในทุนทางด้านกายภาพอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับการคำนวณของธนาคารโลกที่ได้คำนวณเกี่ยวกับอัตราการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจไทยที่เกิดจากแรงงาน ได้ว่า แรงงานมีส่วนทำให้อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในช่วง 2520-

2547 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.4 จากอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจประมาณร้อยละ 6.0 หรืออีกนัยหนึ่งแรงงานมีส่วนทำให้เศรษฐกิจเจริญเติบโตประมาณร้อยละ 6.7 ของอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจโดยรวม (World Bank 2006 : 3) ผลการศึกษาดังกล่าวทำให้คาดการณ์แนวโน้มในอนาคตได้ว่านักลงทุนจะมองหาแรงงานที่มีคุณภาพมากขึ้น มิใช่เพียงการหาแรงงานราคาถูกเหมือนในอดีต และในขณะเดียวกันก็จะมี การต่อต้านการนำเข้าแรงงานคุณภาพมาใช้ในการผลิตที่ประสิทธิภาพการผลิตต่ำและจ่ายค่าจ้างต่ำด้วยเช่นกัน

จากการวิจัยของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ได้ระบุเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพแรงงานไทยโดยวัดจากตัวชี้วัดด้านผลิตภาพของแรงงาน การศึกษา ทักษะและคุณลักษณะของแรงงาน(สรารุช ไพฑูรย์พงษ์ 2551 : 4-25) พบว่า ตัวชี้วัดด้านผลิตภาพของแรงงานโดยวัดจากมูลค่าผลผลิตต่อจำนวนแรงงานใน พ.ศ 2549 พบว่าโดยรวมประเทศไทยมีมูลค่าผลผลิตโดยเฉลี่ยต่อแรงงานหนึ่งคน 114,000 บาทต่อคน จำแนกเป็นแรงงานภาคการเกษตรมีมูลค่าผลผลิตโดยเฉลี่ยต่อแรงงานหนึ่งคน คือ 26,000 บาทต่อคน แรงงานภาคการบริการมีมูลค่าผลผลิตโดยเฉลี่ยต่อแรงงานหนึ่งคน 129,000 บาทต่อคน แรงงานภาคอุตสาหกรรมมีมูลค่าผลผลิตโดยเฉลี่ยต่อแรงงานหนึ่งคนสูงที่สุดคือ 241,800 บาทต่อคน แนวโน้มการเพิ่มมูลค่าผลผลิตต่อจำนวนแรงงานอยู่ในอัตรา 3% ต่อปี แต่หากไม่มีการปรับปรุงจะลดลงเหลือ 2.8% ต่อปี

ปัญหาคุณภาพแรงงานไทยที่พบในทุกอุตสาหกรรม และเป็นอุปสรรคในการพัฒนาขีดความสามารถไปสู่เวทีโลก คือ ปัญหาทักษะภาษาอังกฤษของแรงงานที่ยังคงอยู่ในระดับต่ำ เห็นได้จากผลการวิจัยของสถาบันนานาชาติเพื่อการจัดการ (Institute of Management Development : IMD) ที่ได้จัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันทางการศึกษาของประเทศไทย (Institute for Management Development. 2011: Online) พบว่า อันดับความสามารถทางการศึกษาของประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 47 จากทั้งหมด 58 ประเทศ โดยตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพทางด้านภาษาอังกฤษ ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 54 จากทั้งหมด 58 ประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตไทย (กาญจนา ปราบพาลและคณะ 2544: บทคัดย่อ) ที่สำรวจระดับความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากสถาบันอุดมศึกษาภายในประเทศทางด้านทักษะการฟัง การเขียนและการอ่าน พร้อมทั้งเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตไทยกับนักศึกษาต่างประเทศในกลุ่มตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า บัณฑิตที่ต้องการศึกษาในหลักสูตรนานาชาติมีทักษะการฟัง การเขียน

และการอ่านสูงกว่าบัณฑิตกลุ่มวิทยาศาสตร์และกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คะแนนของกลุ่มบัณฑิตกลุ่มวิทยาศาสตร์สูงกว่าบัณฑิตกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์แต่สูงกว่าไม่มากนัก และเมื่อเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตที่จบในประเทศเมื่อเทียบกับบัณฑิตของประเทศในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า ความสามารถของบัณฑิตในประเทศไทยยังคงต่ำกว่าเกณฑ์สากลในการรับเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัยต่างประเทศ และยังมีความสามารถต่ำกว่าบัณฑิตที่จบจากประเทศมาเลเซีย อินโดนีเซีย พม่า เวียดนามและกัมพูชา โดยบัณฑิตไทยที่มีความสามารถในการเกณฑ์ที่เทียบเท่าระดับสากลมีเพียง 12% เท่านั้น

ธนาคารโลกที่ระบุไว้ในรายงานภาวะการลงทุน การแข่งขัน และการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ (World Bank 2006 : 166) พบว่า แรงงานไทยมีทักษะภาษาอังกฤษต่ำกว่ามาเลเซีย พนักงานในระดับผู้จัดการร้อยละ 60 ลงความเห็นว่าแรงงานระดับวิชาชีพมีความรู้ทางภาษาอังกฤษต่ำ และการประเมินตัวเองของแรงงานร้อยละ 72 ลงความเห็นว่าทักษะภาษาอังกฤษของตนเองมีปัญหา ในขณะที่การวิเคราะห์ปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2548 : 8) ที่ได้มีการวิเคราะห์สภาพการพัฒนากำลังคนเพื่ออุตสาหกรรมการผลิตและการบริการของประเทศทั้ง 13 กลุ่ม คือ กลุ่ม Niche Industry ซึ่งได้แก่กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ แฟชั่น อาหาร ซอฟต์แวร์ ท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์เฟอร์นิเจอร์ไม้ ผลิตภัณฑ์ยางและเซรามิค กลุ่มอุตสาหกรรมสนับสนุน ซึ่งได้แก่ ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ แม่พิมพ์ และโลจิสติกส์ และกลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐาน ได้แก่ ปิโตรเคมีและเหล็ก พบว่าปัญหาเชิงคุณภาพของแรงงานคือ ขาดความรู้ด้านพื้นฐานทางด้านภาษา จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของแรงงานที่อยู่ในระดับต่ำเป็นอุปสรรคในการทำงาน และยังเป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างและพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับโลก เนื่องจากการเสริมสร้างและพัฒนาขีดความสามารถไปสู่เวทีโลกนั้น ทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีความสามารถและมีสมรรถนะในการสื่อสารโดยภาษาอังกฤษได้อย่างมีความสามารถ

ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ดำเนินการศึกษาความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ในกลุ่มอุตสาหกรรม 6 กลุ่มที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมแฟชั่น อุตสาหกรรมวิทยาศาสตร์สุขภาพ อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ทุกกลุ่มอุตสาหกรรมเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ในสถานประกอบการขนาดใหญ่จะมีทุนสนับสนุน

ให้มีการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่างๆ เช่นจัดวิทยากรมาสอนในสถานประกอบการ หรือส่งบุคลากรไปอบรมยังสถาบันต่างๆ ส่วนสถานประกอบการขนาดเล็กจะจ้างบุคคลอื่นมารับผิดชอบงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษหรือส่งบุตรหลานไปศึกษาต่อต่างประเทศเพื่อกลับมาสานต่อธุรกิจของครอบครัว ส่วนบุคลากรที่ต้องการพัฒนาใน 6 อุตสาหกรรม พบว่าบุคลากรที่ควรต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ผู้บริหารระดับกลางและผูปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้บริหารระดับกลางเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารระดับสูงและผูปฏิบัติงาน ทักษะการฟังและการพูด ใช้มากที่สุดในทุกกลุ่ม อุตสาหกรรมยกเว้นเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องใช้ทักษะการอ่านเป็นหลัก เพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารตำรา หรือข้อมูลจากเว็บไซต์ ในขณะเดียวกันศูนย์พัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษ ได้ศึกษาความต้องการการพัฒนาภาษาอังกฤษของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและหน่วยงานส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้ที่ต้องการฝึกอบรมในภาคกลางมีมากที่สุด โดยเฉพาะพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร รองลงมาคือภาคเหนือ ได้ ตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผู้ที่ต้องการอบรมส่วนใหญ่ต้องการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั่วไปมากที่สุด รองลงมา หลักสูตรไวยากรณ์และการใช้ภาษา หลักสูตรเฉพาะด้าน หลักสูตรเพื่อการปฏิบัติงานในสำนักงาน และหลักสูตรเพื่อการศึกษาต่อ ตามลำดับ

บริษัทประกันภัย เป็นธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กระทรวงพาณิชย์ ปัจจุบันธุรกิจประกันภัยมีอัตราการเจริญเติบโตเป็นอันดับที่ 38 ในตลาดประกันภัยโลก และมีแผนที่จะเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยในปี พ.ศ. 2563 หรือโดยประมาณการ 10 ปีข้างหน้า จากแผนดังกล่าวทำให้ธุรกิจประกันภัยต้องเตรียมความพร้อมทั้งศักยภาพทางธุรกิจ และศักยภาพของบุคลากร เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการแข่งขันที่สูงและมีความสามารถในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจประกันภัยในต่างประเทศ การเตรียมความพร้อมในด้านศักยภาพของบุคลากรในด้านหนึ่ง คือ การเตรียมความพร้อมความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้ทันกับมาตรฐานสากล และพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันกับตลาดโลก จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่องการศึกษาความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ในกลุ่มอุตสาหกรรม 6 กลุ่ม อันได้แก่ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมแฟชั่น อุตสาหกรรมวิทยาศาสตร์สุขภาพ อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งงานวิจัยดังกล่าว ยังขาดในการการศึกษาความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มธุรกิจประกันภัยโดยเฉพาะ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับและลักษณะของความจำเป็นใน

การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในการปฏิบัติงาน พร้อมลักษณะของหลักสูตรที่บุคลากรต้องการให้มีการจัดการเรียนการสอนในองค์กร

การจัดการอบรมทางด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในบริษัทประกันวินาศภัย ถือเป็นสินค้าเอกชน (Private goods) ในทางเศรษฐศาสตร์ และเมื่อผู้บริโภคริโภคการบริการทางด้านการอบรมแล้ว ผู้บริโภคจะได้รับผลกระทบภายนอกทางด้านบวก คือ เป็นสินค้าที่ให้คุณแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ในปัจจุบันบริษัทยังไม่ได้ทำการจัดการอบรมภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรภายในบริษัทประกันภัย จึงเป็นสินค้าและบริการที่ยังไม่มีราคาจริงในตลาด และยังไม่ได้มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษามูลค่าความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมทางด้านภาษาอังกฤษ และปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการอบรมทางด้านภาษาอังกฤษ ในกรณีที่องค์กรมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานภายในบริษัท เพื่อเอื้อประโยชน์ให้บุคลากรได้มีหลักสูตรภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับการนำไปใช้งานจริงในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเสริมสร้างและพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทประกันภัยในประเทศไทย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษปัจจุบันและความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทประกันภัย
2. เพื่อศึกษามูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเล่าเรียน และปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการอบรมภาษาอังกฤษ ในกรณีที่บริษัทจัดให้มีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานภายในองค์กร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจประกันภัยในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการพัฒนาสมรรถภาพทางด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในองค์กรได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของบุคลากรภายในองค์กร และเป็นข้อมูลประกอบการจัดทรัพยากรทางการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในบริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด เพื่อศึกษาถึงความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของบุคลากร และมูลค่าความเต็มใจจ่ายพร้อมปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายค่าเล่าเรียนสำหรับการอบรมภาษาอังกฤษ ในกรณีที่บริษัทจะมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานภายในองค์กร

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บุคลากร** หมายถึง บุคลากรที่เป็นพนักงานประจำที่สังกัดบริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่
2. **การอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษของบุคลากร** หมายถึง การจัดการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายในองค์กรเพื่อพัฒนาสมรรถภาพทางด้านภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรภายในองค์กร
3. **ระดับรายได้ต่อเดือน** หมายถึง จำนวนเงินรายได้ต่อเดือนก่อนหักภาษีของพนักงานประจำที่สังกัดบริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยมีหน่วยการนับเป็นบาทต่อเดือน
4. **ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย** หมายถึง จำนวนเงินรายได้ต่อเดือนของพนักงานประจำที่สังกัดบริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ หักลบค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันต่อเดือน โดยมีหน่วยการนับเป็นบาทต่อเดือน
5. **รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอัตราต่อเดือนหลังจากการได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี** หมายถึง จำนวนเงินรายได้ต่อเดือนของพนักงานประจำที่สังกัดบริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่พนักงานคาดว่าจะได้รับเพิ่มขึ้นจากจำนวนรายได้ต่อเดือนเดิม หลังจากที่พนักงานเข้ารับอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่บริษัทจัดขึ้นภายในหนึ่งปี
6. **ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับระดับทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในปัจจุบัน** หมายถึง ค่าเฉลี่ยของผลรวมคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษปัจจุบันในแต่ละประเภททักษะ ของพนักงานประจำที่สังกัดบริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่

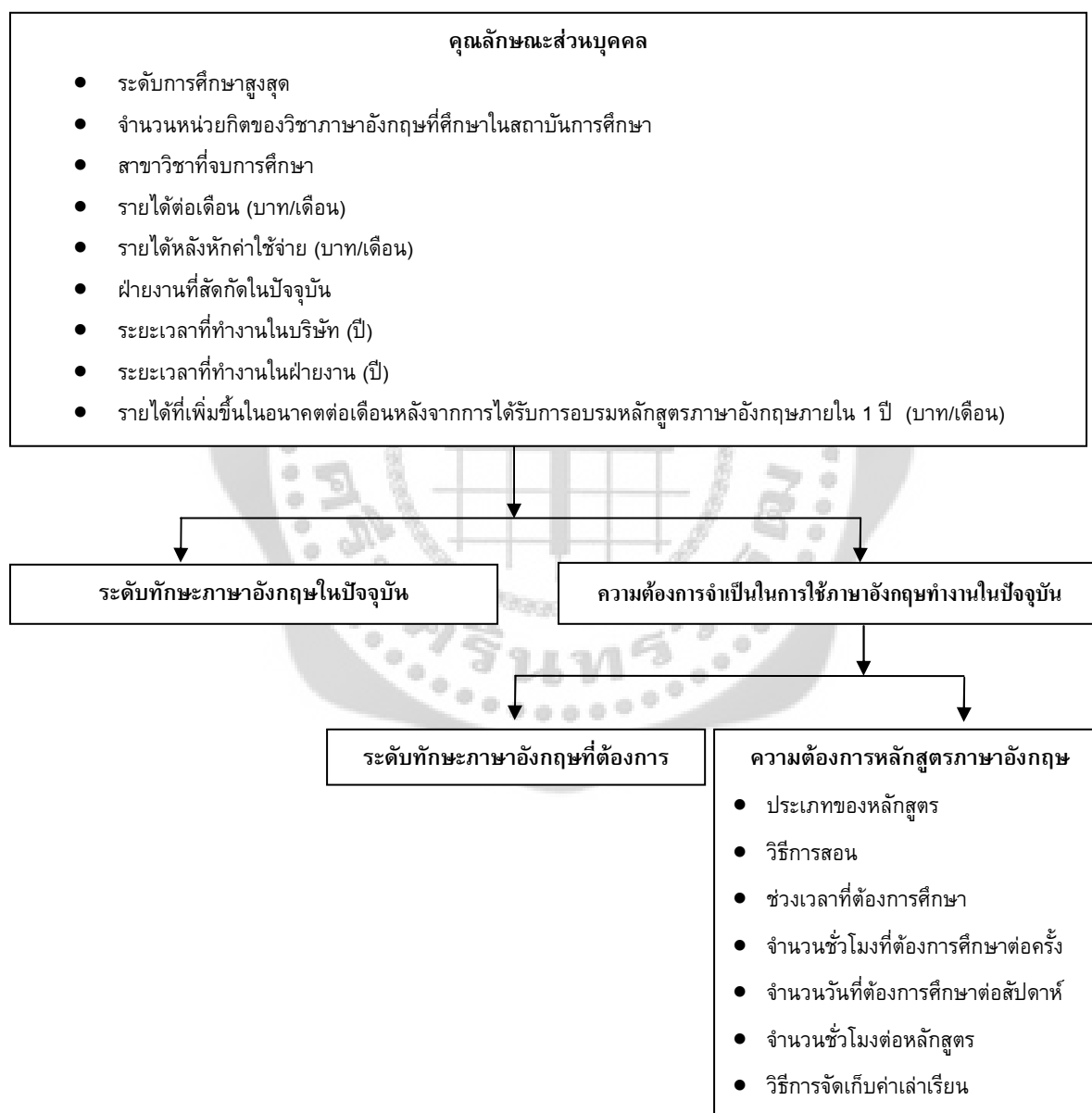
7. ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน หมายถึง ค่าเฉลี่ยของผลรวมคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษในแต่ละประเภททักษะ ที่พนักงานประจำที่สังกัดบริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

8. มูลค่าความเต็มใจจ่าย หมายถึง จำนวนเงินสูงสุดที่พนักงานประจำที่สังกัด บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ เต็มใจที่จะจ่ายสำหรับการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษในแต่ละประเภทหลักสูตร



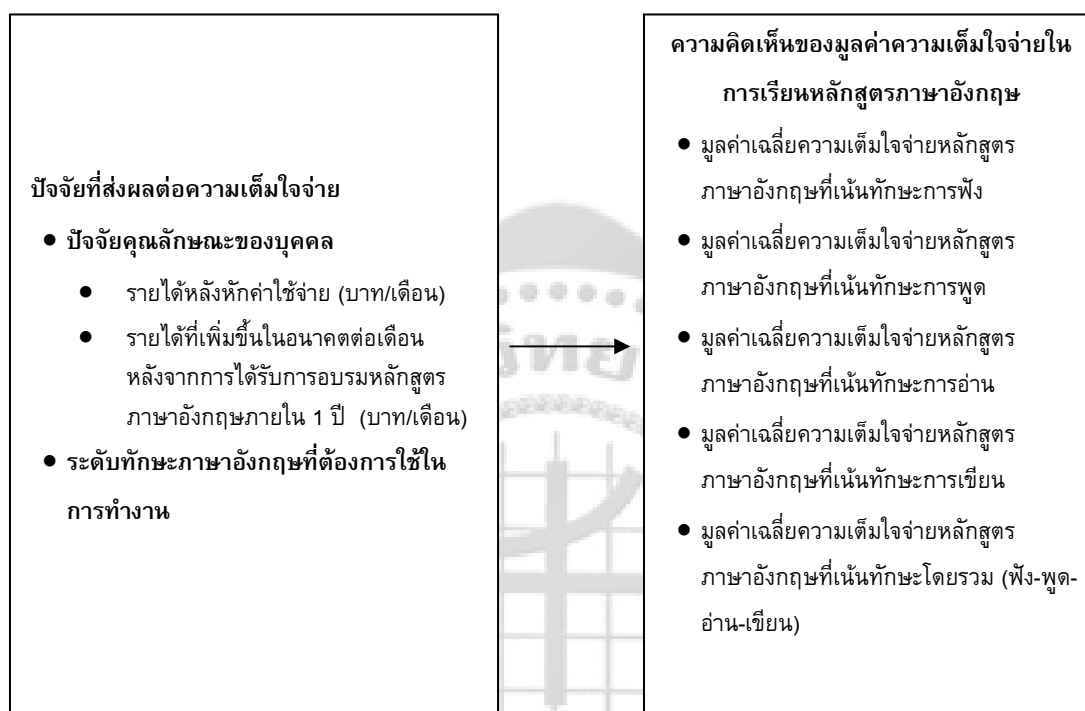
กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้กระทำโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับทฤษฎีทุนมนุษย์ ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับความเต็มใจที่จะจ่าย อุปสงค์การศึกษา มาใช้ในการวิเคราะห์ระดับทักษะภาษาอังกฤษและความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทประกันภัย ที่ส่งผลต่อในปริมาณความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษของบุคลากร ดังสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับการวิเคราะห์ระดับทักษะภาษาอังกฤษและ
ความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทประกันภัย

นอกจากนี้งานวิจัยในครั้งนี้อย่างกระทำโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับความเต็มใจที่จะจ่าย มาใช้ในการวิเคราะห์มูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเล่าเรียน และปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการอบรมภาษาอังกฤษ ในกรณีที่บริษัทจัดให้มีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานภายในองค์กร ดังสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับการวิเคราะห์มูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเล่าเรียน และปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการอบรมภาษาอังกฤษ ในกรณีที่บริษัทจัดให้มีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานภายในองค์กร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ธุรกิจประกันวินาศภัยและข้อมูลบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 ทฤษฎีทุนมนุษย์
 - 2.2 การศึกษากับการลงทุนในทุนมนุษย์
 - 2.3 อุปสงค์การศึกษา
 - 2.4 แนวคิดความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay :WTP)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ธุรกิจประกันวินาศภัยและข้อมูลบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด

1.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจประกันวินาศภัย

ธุรกิจประกันวินาศภัย เป็นธุรกิจที่มุ่งให้บริการการประกันความคุ้มครอง 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

ประเภทที่หนึ่ง คือ การให้บริการประกันภัยทรัพย์สิน เป็นการประกันภัยมุ่งประกันความสูญเสียหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินที่เกิดจากอุบัติเหตุหรือภัยที่ไม่คาดหมาย บางออกเป็น 2 ประเภทย่อยคือ การประกันภัยทางทะเล การประกันอัคคีภัย

การประกันภัยทางทะเล เป็นการประกันความเสียหายระหว่างการเดินทางในมหาสมุทร ซึ่งคุ้มครองทรัพย์สินสินค้าภายในระหว่างการเดินเรือสมุทร และทรัพย์สินที่เป็นตัวเรือ รวมทั้งการประกันระหว่างการเดินทางที่ต่อเนื่องจากการเดินทางในมหาสมุทรที่คุ้มครองสินค้าหลังจากขนส่งทางทะเลซึ่งต้องส่งต่อไปยังจุดหมายอาจจะเป็นทางเครื่องบิน ทางรถยนต์ ทางรถไฟ หรือทางเรือตามลำน้ำไปยังต่างประเทศ

การประกันอัคคีภัย หรือภัยที่สัมพันธ์กับไฟ เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองทรัพย์สินที่เกิดจากไฟไหม้ ภัยฟ้าผ่า การระเบิดของแก๊สHungต้มหรือให้แสงสว่าง

ประเภทที่สอง คือ การประกันภัยเบ็ดเตล็ด เป็นการประกันภัยที่มุ่งประกันความสูญเสีย หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สิน ชีวิตหรือร่างกายที่บาดเจ็บ หรือทุพพลภาพจากอุบัติเหตุที่ไม่มีใครต้องการให้เกิดขึ้น แยกตามภัยที่คุ้มครองดังนี้

การประกันภัยรถยนต์ เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองความรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ค่าเสียหายต่อตัวรถยนต์จากการถูกขโมย หรือถูกชน รวมถึงค่าทดแทนการขาดรายได้

การประกันภัยเบ็ดเตล็ด เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองในด้านต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากการประกันภัยรถยนต์ เช่น การประกันภัยการโจรกรรม การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันภัยการรับผิดชอบต่อลูกจ้าง การประกันภัยการค้าประกัน เป็นต้น

1.2 ข้อมูลบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด

บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทประกันภัยใหม่ที่ก่อตั้ง ขึ้นในปี 2540 ตามนโยบายของรัฐบาลในการเตรียมความพร้อมของประเทศ ต่อการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัย ด้วยทุนจดทะเบียน ปัจจุบันชำระเต็ม 740 ล้านบาท โดยเป็นบริษัทในเครือ ธนาการธนชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นไปตามแผนการปรับโครงสร้างการถือหุ้นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม พร้อมกันนั้นเอง ธนาการแห่งโนวาสโกเทีย เอเชีย ลิมิเต็ด (BNSAL) ได้เข้ามาเป็นผู้ร่วมทุนในการบริหารธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกลุ่ม

ปัจจุบันธนชาติประกันภัยให้บริการการประกันวินาศภัย (Non – Life Insurance) ทุกประเภท พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพประกันภัย โดยมีแนวนโยบายที่จะนำเสนอบริการประกันภัยในรูปแบบใหม่โดยเน้นการพัฒนาและ การบริการเพื่อให้เข้าถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Centric)

ธนชาติประกันภัยมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ คือ การให้บริการที่เน้นความสำคัญกับความต้องการของผู้บริโภค อย่างแท้จริง (Customer Centric) โดยช่องทาง internet จะเป็นช่องทางที่สำคัญช่องทางหนึ่ง ที่จะช่วยให้ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ประกันภัย เปิดช่องทางการขายใหม่ๆ (Below the line) และเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างกว้างขวาง ด้วยบริการตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนให้โอกาสแก่ผู้บริโภคที่จะเลือก ผู้ให้บริการที่เข้าใจผู้บริโภคมากที่สุด เพื่อนำไปสู่เป้าหมายของบริษัทในการมุ่งมั่นให้บริการเพื่อบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าและสร้างมาตรฐานใหม่ให้ธุรกิจประกันภัยไทย

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีทุนมนุษย์

จากการขยายตัวของเศรษฐกิจทั้งในภาคอุตสาหกรรมและการบริการ องค์กรจึงต้องมีการปฏิรูปในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ หรือพัฒนาสินค้าและบริการของตนเองอยู่เสมอ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งมนุษย์เป็นปัจจัยหลักสำคัญในการที่จะเป็นผู้คิดค้น พัฒนาปัจจัยการผลิต เทคนิคกระบวนการผลิตใหม่ๆ หรือสินค้าและบริการอื่นๆ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรที่ต้องการสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจหรือเป็นผู้นำทางธุรกิจ การสร้างทุนมนุษย์ จึงเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถในการผลิตกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการผลิตที่เพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากทักษะในความสามารถในตัวบุคคลที่เพิ่มขึ้น

2.1.1 แนวคิดด้านทฤษฎีทุนมนุษย์

ในทางเศรษฐศาสตร์ เราแบ่งทุนออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ทุนมนุษย์ (Human Capital) และ ทุนกายภาพ (Physical Capital) เช่น ที่ดิน เครื่องจักร เป็นต้น ในยุคแรก นักเศรษฐศาสตร์ จะมองทุนมนุษย์เป็นเพียงส่วนหนึ่งของทุนทางกายภาพ อัดัม สมิธ มองว่าทักษะและความสามารถของแรงงาน ถือเป็นต้นทุนคงที่เช่นเดียวกับเครื่องจักร มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการให้ความรู้และการศึกษา ซึ่งค่าใช้จ่ายนั้นทำให้ผลิตภาพของมนุษย์เพิ่มสูงขึ้น ต่อมานักเศรษฐศาสตร์ได้มีการพัฒนาการประเมินค่าทุนมนุษย์ แต่ก็ยังคงมองทุนมนุษย์เป็นเพียงส่วนหนึ่งของทุนกายภาพ เช่น วิลเลียม ฟาร์ มีแนวคิดประเมินค่ามนุษย์ออกมาเป็นตัวเงิน โดยประเมินค่าความสามารถในการได้มาซึ่งสินทรัพย์ในฐานะผู้ผลิตของมนุษย์จึงควรให้มีการเก็บภาษีเหมือนกับสินทรัพย์อื่น และการประเมินรายได้เป็นทุน ที่อดเดอร์ วิทสตายน์ มีแนวคิดในการประเมินเงินค่าชดเชยให้กับครอบครัวกรณีบุคคลหนึ่งบุคคลใดในครอบครัวเสียชีวิตไป โดยประเมินจากรายได้ตลอดชีพของบุคคลหนึ่งจะเท่ากับค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาชีวิตตลอดชีพของบุคคลนั้น ซึ่งรวมค่าใช้จ่ายในการศึกษา ฟรีดริช แคลป์ ได้ทำการประเมินค่าทุนมนุษย์ของผู้ที่อพยพเข้ามาในประเทศ เอริคส์ เองเงล ได้ทำการประเมินมูลค่าทุนมนุษย์ที่พิจารณา รวมถึงต้นทุนที่บิดามารดาใช้ในการเลี้ยงดูบุตรทั้งหมด เป็นต้น (ชมพูนุท โกสลากร เพิ่มพูนวิวัฒน์ 2548 : 90)

ในยุคต่อมา นักเศรษฐศาสตร์ จะมองทุนมนุษย์เป็นปัจจัยร่วมกับทุนกายภาพ โดยทุนมนุษย์นั้นเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดสินทรัพย์ ส่วนทุนทางกายภาพเป็นเครื่องมือในการสร้างผลผลิตเท่านั้น ฉะนั้นในยุคนี้ นักเศรษฐศาสตร์จะทำการแบ่งแยกระหว่างทุนและแรงงานออกจากกัน ในยุคหลัง นักเศรษฐศาสตร์ได้พัฒนาทฤษฎีทุนมนุษย์ โดยแยกทุนมนุษย์ออกจากทุนทาง

กายภาพอย่างชัดเจน เช่น แกรี เบคเกอร์ นักเศรษฐศาสตร์รางวัลโนเบลปี 1992 ได้ให้แนวคิดด้านทุนมนุษย์ไว้ว่า เป็นสิ่งที่คล้ายคลึงกับทุนกายภาพที่นำไปใช้ในปัจจัยการผลิตในการผลิตขั้นสุดท้าย โดยการลงทุนในทุนมนุษย์และรายได้ของคนส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับอัตราผลตอบแทนที่มีอยู่ในมนุษย์ กล่าวคือ มนุษย์เป็นแหล่งสะสมของทุนที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ ซึ่งไม่สามารถทดแทนได้ด้วยทรัพย์สินทางการเงินและทางกายภาพ และแหล่งสะสมของทุนจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นได้ด้วยการลงทุนผ่านการศึกษา การฝึกอบรม การดูแลสุขภาพ โดยการศึกษาและการฝึกอบรมเป็นการลงทุนมนุษย์ที่สำคัญที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับรายงานจาก Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) ที่อธิบายเกี่ยวกับความเป็นสากลทางการศึกษาในระดับสูงว่าเป็นส่วนประกอบของโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การเตรียมตัวเข้าสู่ยุคทุนนิยมในศตวรรษที่ 21 นั้นง่ายขึ้น โดยความเป็นสากลทางการศึกษาทำได้โดยการปรับปรุงคุณภาพทางการศึกษา เพราะผลงานและกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศสมาชิก OECD เป็นการเพิ่มขึ้นโดยตรงจากแหล่งสะสมของความรู้และความสามารถในการเรียนรู้ที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ในกลุ่มประเทศ OECD นอกจากนี้เบคเกอร์ยังได้จำแนกทุนมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ ทุนมนุษย์แบบทั่วไป กับทุนมนุษย์แบบเฉพาะทาง ทุนมนุษย์แบบทั่วไป (General human capital) หมายถึง ทักษะหรือความรู้ที่สามารถใช้หรือก่อประโยชน์ต่อนายจ้างอื่นหรือหน่วยธุรกิจได้อย่างเท่าเทียมกัน ทุนมนุษย์แบบเฉพาะทางหมายถึง ทักษะหรือความรู้ที่สามารถใช้ก่อให้เกิดประโยชน์เฉพาะนายจ้างหรือหน่วยแรงงานที่สังกัดอยู่เท่านั้น (ชมพูนุท โกสลากร เพิ่มพูนวิวัฒน์ 2548 : 91-92)

อย่างไรก็ตาม นักเศรษฐศาสตร์แรงงานรุ่นใหม่ มีแนวคิดที่ได้แย้งจากแนวคิดเดิม เช่น ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่รับรองการศึกษาหรือระดับการศึกษานั้นตัดสินมูลค่าการศึกษาในแง่บุคคลมากกว่าการศึกษาหรือการฝึกอบรม เช่น ผู้ที่จบจากสถาบันที่มีชื่อเสียง มักได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าผู้ที่จบจากสถาบันอื่นๆ แม้จะจบการศึกษาในระดับเดียวกัน สาขาเดียวกันก็ตาม หรือนักเศรษฐศาสตร์บางกลุ่มมองถึงเรื่องความไม่สมบูรณ์ของตลาด(Market imperfections) ทำให้เกิดผู้ด้อยโอกาสในการแข่งขัน หรือการแบ่งแยกกันของตลาดแรงงาน หรือการเลือกปฏิบัติ หรือการกีดกันในชนกลุ่มน้อย เช่น การจ้างแรงงานชนกลุ่มน้อย หรือแรงงานต่างด้าวที่จะได้รับค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าแรงงานอื่นๆ ในประเทศ (ชมพูนุท โกสลากร เพิ่มพูนวิวัฒน์ 2548 : 91)

2.1.2 ความหมายของทุนมนุษย์และการลงทุนในทุนมนุษย์

ธนาคารโลก ได้ให้ความหมายของทุนมนุษย์ว่า ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของบุคคลที่ทำให้ทุกคนเกิดผลิตภาพทางเศรษฐกิจ ทุนมนุษย์สามารถเพิ่มขึ้นได้โดยการลงทุนทางการศึกษา การดูแลสุขภาพและการฝึกอบรม (World Bank 2011 : Online)

William R.Tracey ได้ให้คำนิยามของมนุษย์ว่า หมายถึง ผลตอบแทนที่องค์กรได้รับจากความจงรักภักดี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความพยายาม ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของบุคลากรในองค์กร (Tracey, William 2003 : Online)

Theodore W. Schultz ได้ให้คำนิยามของทุนมนุษย์ว่า หมายถึง ความสามารถหลายอย่างที่อยู่ในตัวคน ทั้งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (Innate) หรือเกิดจากการสะสมเรียนรู้ โดยแต่ละบุคคลที่เกิดมาจะมีคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ความสามารถ คุณลักษณะเหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่มีคุณค่า ซึ่งคุณค่านี้อาจเพิ่มขึ้นเมื่อมีการลงทุนที่เหมาะสม (Theodore W. Schultz 1961 : Online)

Lynda Gratton และ Sumantra Ghoshal ได้ให้คำนิยามของทุนมนุษย์ว่า หมายถึงส่วนผสมของ 3 สิ่ง คือ (Lynda Gratton and Sumantra Ghoshal 2003 : Online)

1. ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ประกอบด้วย ความรู้และความสามารถในการเรียนรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะ ทักษะ ประสบการณ์ที่คนสะสมไว้ รวมทั้งความรู้ที่อยู่ในตัวเราที่เรียกว่า Tacit Knowledge
2. ทุนทางสังคม (Social Capital) ประกอบด้วยเครือข่ายความสัมพันธ์
3. ทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital) ประกอบด้วยคุณลักษณะต่างๆ เช่น การรับรู้ตนเอง (Self Awareness) ความมีศักดิ์ศรี (Integrity) การมีความยืดหยุ่น (Resilience)

จากที่นักเศรษฐศาสตร์หลายท่านได้ให้ความหมายของทุนมนุษย์ดังเช่นที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปคำนิยามของทุนมนุษย์ได้ว่า หมายถึง แหล่งสะสมความรู้ ความสามารถ ทักษะต่างๆ ที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ ซึ่งเป็นผลมาจากการศึกษา การฝึกอบรม การเลี้ยงดูอบรม และประสบการณ์ต่างๆ โดยแหล่งสะสมความรู้ ความสามารถ ทักษะต่างๆ จะนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ นอกจากนั้นแหล่งสะสมของทุนเหล่านี้ยังจะต้องมีการรักษาและเพิ่มค่าอยู่เสมอ

จากแนวคิดทุนมนุษย์ข้างต้น ทุนมนุษย์นั้นต้องอาศัยการรักษาและการเพิ่มค่าของคุณ เพื่อให้มูลค่าของแหล่งสะสมความรู้ ความสามารถ ทักษะต่างๆ เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งการรักษาและการเพิ่มค่าของทุนมนุษย์ทำได้โดยการลงทุนในทุนมนุษย์ ในด้านต่างๆ ดังนี้

การลงทุนในการศึกษา การศึกษาทั้งที่เป็นการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบหรือการศึกษาตามอัธยาศัยจะช่วยให้มนุษย์มีแหล่งสะสมความรู้ ความสามารถ ทักษะเพิ่มขึ้น จนสามารถสร้างศักยภาพในการผลิตหรือเพิ่มผลิตภาพในการผลิตของมนุษย์ ส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจหรือรายได้ต่อหัวของประชากรที่เพิ่มขึ้น

การลงทุนในการฝึกอบรม การฝึกอบรมแบบการฝึกอบรมทั่วไป หรือเป็นการฝึกอบรมเฉพาะ โดยการฝึกอบรมจะแตกต่างจากการศึกษาคือ ใช้ระยะเวลาที่สั้นกว่า เป็นการเรียนรู้เฉพาะเรื่องมากกว่า ส่วนมากองค์กรทางธุรกิจมักใช้การอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานของตนในเรื่องเฉพาะด้าน การฝึกอบรมจะทำให้ผลิตภาพของทุนมนุษย์สูงขึ้น

การลงทุนในด้านสาธารณสุข การลงทุนทางด้านสาธารณสุขจะเป็นการลงทุนในการป้องกันหรือรักษาพยาบาล เพื่อให้มนุษย์เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แข็งแรง หากมนุษย์เกิดการเจ็บป่วยย่อมทำให้ผลิตภาพทางแรงงานลดลง การลงทุนในด้านสาธารณสุขทำให้มนุษย์กลับมามีสุขภาพแข็งแรง กลับมามีผลิตภาพของทุนมนุษย์ที่ดีเหมือนเดิมหรือดีขึ้นกว่าเดิม หรือ การลงทุนเพื่อเป็นการป้องกันเพื่อลดการสูญเสียผลิตภาพของทุนมนุษย์หากเกิดการเจ็บป่วยเกิดขึ้น เช่น การฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรค เป็นต้น

การลงทุนในการย้ายถิ่น เป็นการโยกย้ายหรือจัดสรรทุนมนุษย์เพื่อให้มีกิจกรรมที่พัฒนาผลิตภาพของมนุษย์ให้เพิ่มสูงขึ้น เช่น การไปเรียนต่างประเทศเพื่อมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น หรือเป็นสร้างโอกาสในการทำงาน

การตัดสินใจการลงทุนในทางเศรษฐศาสตร์จะขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบระหว่างต้นทุน (Cost) หรือค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการโครงการกับผลได้ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการนั้นๆ การลงทุนจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ ผลได้ที่เกิดขึ้นมีค่าเท่ากับหรือมากกว่าต้นทุนที่ต้องสูญเสียไปเมื่อคิดตามมูลค่าปัจจุบัน

2.1.3 ความคล้ายคลึงและแตกต่างระหว่างการลงทุนในทุนมนุษย์กับการลงทุนทางกายภาพ

ในการผลิตสินค้าและบริการ นักลงทุนจะลงทุนทั้งทุนมนุษย์และทุนกายภาพ การลงทุนในทุนมนุษย์ หากลงทุนมากผู้ลงทุนก็就会有ความคาดหวังว่าจะได้รับคุณภาพจากการที่ลงทุนทางด้านการศึกษา การฝึกอบรม การสาธารณสุข หรือการย้ายถิ่นสูง การลงทุนทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ เครื่องจักร หากเครื่องมือเครื่องจักรมีคุณภาพดี ราคา ก็จะสูง แต่ประสิทธิภาพในการผลิตก็จะสูง รายจ่ายในการลงทุนก็จะสูงตามกัน การลงทุนในทุนมนุษย์และการลงทุนทางกายภาพมีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันดังนี้ (บุญคง หันจางสิทธิ์ 2549 : 198-200)

2.1.3.1 ความคล้ายคลึงกันระหว่างการลงทุนในทุนมนุษย์กับการลงทุนทางกายภาพ

2.1.3.1.1 การลงทุนในทุนมนุษย์และการลงทุนทางกายภาพเป็นกระบวนการที่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการลงทุนแพง เช่น การศึกษาในระดับสูงๆ ต้องใช้ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการศึกษาที่มาก เครื่องจักรที่มีประสิทธิภาพก็มีราคาสูงและใช้ระยะเวลานานในการพัฒนาคิดค้นเพื่อให้มีประสิทธิภาพที่ทันสมัย

2.1.3.1.2 การลงทุนในทุนมนุษย์และการลงทุนทางกายภาพมีเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการผลิตที่เพิ่มมากขึ้น รายได้ที่เพิ่มมากขึ้น และอัตราผลตอบแทนในการลงทุนที่คุ้มทุนเดียวกัน เช่น เครื่องจักรจะต้องมีการพัฒนาให้มีการผลิตสินค้าต่อชั่วโมงเพิ่มมากขึ้น แรงงานต้องมีการพัฒนาทักษะในนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิตได้เพิ่มมากขึ้น

2.1.3.1.3 การลงทุนในทุนมนุษย์และการลงทุนทางกายภาพสามารถดำเนินการได้ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยผลประโยชน์ในการลงทุนเป็นผลประโยชน์ที่เกิดแก่สังคมและผลประโยชน์ที่เกิดแก่เอกชน เช่น การศึกษาจะเกิดผลประโยชน์แก่ผู้เล่าเรียน ทำให้มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น มีรายได้ที่เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นเกิดผลประโยชน์แก่สังคมทำให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจากการใช้ความรู้ในการเพิ่มประสิทธิภาพทางการผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

2.1.3.1.4 การลงทุนในทุนมนุษย์และการลงทุนทางกายภาพจะใช้น้ำมันในการลงทุน เงินที่ใช้ในการลงทุนในการศึกษา ก็เป็นเงินออมของครอบครัว การลงทุนทางกายภาพก็ต้องใช้เงินออมเพื่อลงทุน หรือการกู้ยืมมาลงทุน เงินที่กู้มาก็คือเงินออมของประชาชนนั่นเอง

2.1.3.2 ความแตกต่างกันระหว่างการลงทุนในทุนมนุษย์กับการลงทุนทางกายภาพ

2.1.3.2.1 การลงทุนในทุนมนุษย์และการลงทุนทางกายภาพมีเป้าหมายในการลงทุนต่างกัน เป้าหมายในการลงทุนทางกายภาพคือการได้กำไรสูงสุด หรือผลผลิตสูงสุดเพื่อให้เกิดการประหยัดด้านขนาด แต่เป้าหมายในการลงทุนในทุนมนุษย์คือต้องการเพิ่มความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์เพื่อใช้ในการทำงานทำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต เพื่อได้พลังในการรายได้ที่เพิ่มขึ้น

2.1.3.2.2 ทุนมนุษย์ไม่สามารถนำไปซื้อขายเหมือนทุนทางกายภาพได้ ทุนมนุษย์สามารถนำไปจ้างงานเพียงชั่วระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น

2.1.3.2.3 ทุณมนุษย์ไม่สามารถประมาณความสามารถในการผลิต เหมือนเครื่องมือเครื่องจักรได้ การลงทุนในทุนมนุษย์ แม้ว่าจะลงทุนด้วยจำนวนเงินเท่ากัน หลักสูตรเดียวกัน แต่ผลที่ได้ก็อาจแตกต่างกัน เนื่องจากพื้นฐานของทุนมนุษย์แต่ละคนไม่เหมือนกัน ไม่เหมือนการลงทุนทางกายภาพที่ลงทุนด้วยจำนวนเงินที่เท่ากัน เครื่องจักรรุ่นเดียวกัน ก็จะได้ผลผลิตที่เท่ากัน

2.1.3.2.4 ทุณมนุษย์สามารถเคลื่อนไหวเองได้ เป็นทุนที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึก ไม่สามารถนำไปวางตั้งที่ใดที่หนึ่งได้ ยกเว้นได้รับการยินยอม ไม่เหมือนทุนทางกายภาพที่สามารถจับตั่งวาง หรือเคลื่อนย้ายไปในที่ที่เราต้องการได้ ฉะนั้นการบริหารจัดการทุนมนุษย์จึงยากกว่าทุนทางกายภาพ

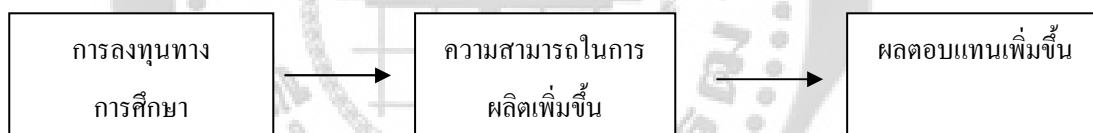
2.2 การศึกษากับการลงทุนในทุนมนุษย์

การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทรัพยากรมนุษย์ เป็นตัวแปรสำคัญในกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจ ความแตกต่างของคุณภาพของมนุษย์ที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการผลิตแต่ละประเทศแตกต่างกันด้วย สิ่งที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตของมนุษย์คือ การสร้างทุนมนุษย์โดยการศึกษา เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถและทักษะของมนุษย์ให้เพิ่มพูนเพิ่มมากยิ่งขึ้น

การศึกษาเป็นกระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อให้บุคคลได้พัฒนาความสามารถ เจตคติ พฤติกรรมและค่านิยมให้เกิดแก่ตนเอง สังคม และประเทศชาติ การศึกษาจึงเป็นกิจกรรมที่สังคมจัดให้มีเพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ โดยการสอนให้เยาวชนและประชาชนได้รับความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมที่สังคมนั้นปรารถนา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศต่างๆ จะเน้นการพัฒนาคนใน 2 ลักษณะ คือ พัฒนาเพื่อมุ่งทางด้านประสิทธิภาพ ความมั่นคง และระดับมาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้น และพัฒนาเพื่อมุ่งด้านความเสมอภาค สวัสดิการทางสังคม และการยกระดับคุณภาพที่ดีขึ้นพร้อมๆ กัน การที่จะทำให้คนในประเทศเป็นทั้งคนทางเศรษฐกิจและคนทางสังคมได้ ต้องอาศัยระบบการศึกษาเป็นสำคัญ การศึกษานั้นส่งผลให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อตัวทรัพยากรมนุษย์และสังคม ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อตัวทรัพยากรมนุษย์คือ การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของมนุษย์ ทำให้มนุษย์ได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือนและการยอมรับในสังคม หากมนุษย์มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นหรือมีศักยภาพในการทำงานที่มาก ก็จะทำให้ได้รับผลตอบแทนในอัตราที่สูงขึ้น การยอมรับในฐานะทางสังคมก็เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน นอกจากนั้นการศึกษายังทำให้มนุษย์มี

ความสามารถในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว และรู้จักปรับตัวให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข ส่วนผลประโยชน์ที่เกิดกับสังคม คือ การศึกษาทำให้มนุษย์สามารถผลิตสินค้าและบริการใหม่ๆ ตอบสนองความต้องการของตลาดให้มากขึ้น ทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพของแรงงาน ผลิตภาพของแรงงานเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ ผลประโยชน์ที่เกิดกับสังคมอีกอย่างหนึ่งคือ การศึกษาช่วยปลูกฝังความเชื่อ คุณค่า ทักษะที่ดีสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

การที่บุคคลลงทุนทางการศึกษาก็เพื่อให้ได้รับความรู้ ทักษะในการประกอบอาชีพในอนาคต และมีรายได้มากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษา ดังนั้นการลงทุนทางการศึกษาเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการลงทุน เพื่อเปลี่ยนแปลงให้มนุษย์มีคุณภาพที่ดีขึ้น เป็นมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในการผลิต (Labor Productivity สูงขึ้น และได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้นในอนาคต จากทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ที่กล่าวว่า รายได้หน่วยสุดท้าย (Marginal income) จะเท่ากับผลผลิตหน่วยสุดท้าย (Marginal Productivity) เสมอในตลาดแข่งขันแรงงานอย่างสมบูรณ์ ดังนั้นถ้าสมมติว่าตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันอย่างสมบูรณ์ รายได้ที่บุคคลได้รับก็สามารถสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการผลิตที่มีอยู่ในตัวบุคคลอันเนื่องมาจากการลงทุนทางการศึกษาได้ตามภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 3 ประสิทธิภาพในการผลิตของบุคคลอันเนื่องมาจากการลงทุนทางการศึกษา
ที่มา : Cohn and Geske G 1990,P34

2.3 อุปสงค์การศึกษา

อุปสงค์ทางการศึกษา หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะพัฒนาคุณภาพของตนเองตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ หรือความต้องการของสังคมที่จะพัฒนาคุณภาพของประชาชนตามเป้าหมายที่วางไว้ (ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล 2544 : 2) ข้อสมมติประการหนึ่งในทางเศรษฐศาสตร์คือมนุษย์ทุกคนเป็นผู้มีเหตุผล การกระทำของบุคคลเป็นไปเพื่อประโยชน์แก่ตนเองสูงสุด

2.3.1. อุปสงค์ทางการศึกษา

อุปสงค์การศึกษาของบุคคลพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงราคาการศึกษาต่อปริมาณความต้องการบริการการศึกษา เหมือนกับการหาอุปสงค์ของสินค้าอื่นๆ แต่การหาอุป

สงค์การศึกษานั้น ราคาการศึกษาจะประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้ (นวลทิพย์ ควกุล 2537 : 34-37 ; สิริลักษณ์ ชูติกุล. 2541 : 156-158)

2.3.1.1 อัตราดอกเบี้ย (i) จะสะท้อนถึงต้นทุนค่าเสียโอกาสของการนำเงินมาลงทุนทางการศึกษา ซึ่งบุคคลนั้นควรได้รับหากนำเงินนั้นไปลงทุนในกิจกรรมอื่น เช่น ซื้อพันธบัตรรัฐบาล เป็นต้น

2.3.1.2 อัตราผลตอบแทนการลงทุนทางการศึกษา (r) ปริมาณความต้องการการบริการทางการศึกษาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ย กล่าวคือ อัตราดอกเบี้ยจากการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลสูงขึ้น ราคาการศึกษาจะสูงขึ้นทำให้ความต้องการการบริการทางการศึกษาลดต่ำลง แต่ถ้าอัตราดอกเบี้ยจากการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลลดต่ำลง ราคาการศึกษาจะลดลงทำให้ความต้องการการบริการการศึกษาสูงขึ้น และถ้าอัตราผลตอบแทนการลงทุนทางการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น ราคาการศึกษาจะลดต่ำลงทำให้ความต้องการการบริการการศึกษาเพิ่มขึ้น

2.3.1.3 เส้นอุปสงค์ของการศึกษาของบุคคลเป็นเส้นที่ลาดลงจากซ้ายไปขวา เช่นเดียวกับเส้นอุปสงค์ของสินค้าโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงอุปสงค์การศึกษาของบุคคลอาจไม่ได้ลาดจากซ้ายไปขวา ด้วยเหตุผลสองประการ

ประการแรก การศึกษามีลักษณะเสมือนสินค้าที่บริโภคทั้งจำนวน (Lumpy Commodity) และแบ่งแยกไม่ได้ (Invisiblity) เช่น เมื่อตัดสินใจลงทุนการศึกษาในระดับใดแล้วจะต้องเรียนให้สำเร็จการศึกษาในระดับนั้น เมื่อเป็นเช่นนั้นเส้นอุปสงค์การศึกษาของบุคคลน่าจะเป็นขั้นบันได (Step Function) มากกว่าเป็นเส้นที่ลาดเอียงจากซ้ายมาขวา

ประการที่สอง เส้นอุปสงค์การศึกษาของบุคคลเป็นเส้นที่ลาดเอียงจากซ้ายไปขวาก็เมื่อผลตอบแทนจากการลงทุนทางการศึกษาเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง หรือการลงทุนทางการศึกษาเพิ่มขึ้นจะทำให้อัตราดอกเบี้ยที่สะท้อนต้นทุนค่าเสียโอกาสเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนทางการศึกษาเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง แต่ความเป็นจริงผลตอบแทนจากการลงทุนทางการศึกษาไม่ได้เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงเสมอไป จะทำให้เส้นอุปสงค์การศึกษาของบุคคลไม่เป็นเส้นลาดเอียงจากซ้ายไปขวา

บุญพุ่ม เสนารักษ์ (2531 : 158 -160) อธิบายอุปสงค์สำหรับการบริการการศึกษาของบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีลักษณะแตกต่างจากอุปสงค์ของสินค้าทั่ว ๆ ไป ด้วยเหตุผลอย่างน้อย 5 ประการ

ประการแรก การศึกษาเป็นสินค้าพิเศษไม่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค หากยังเป็นการลงทุนเพื่อผลตอบแทนในทางใดทางหนึ่ง หรือหลายๆ ทางในอนาคตเช่น ผลตอบแทนในด้านการประกอบอาชีพ ผลตอบแทนด้านค่าจ้าง หรือผลตอบแทนทางสังคมที่ทำให้เพิ่มโอกาสในการเป็นที่ยอมรับในสังคม ดังนั้น อุปสงค์สำหรับการศึกษาก็มีสัณฐานอุปสงค์แบบแฝงอยู่ด้วย

ประการที่สอง การศึกษาจัดเป็นสินค้าบริโภค (Consumer goods) แต่จะเป็นสินค้าที่จะไม่หมดสิ้นไปเมื่อมีการบริโภค ตรงกันข้าม เมื่อมีการบริโภคที่เพิ่มขึ้นจะทำให้สินค้าทางการศึกษามีมากขึ้น

ประการที่สาม การศึกษาเป็นสินค้าพิเศษที่ไม่อาจจะนับมาเป็นปริมาณได้แน่นอน เหมือนสินค้าชนิดอื่นๆ เนื่องจากสินค้าทางการศึกษาประกอบด้วยส่วนต่างๆ จำนวนมาก เราอาจจะนับสินค้าทางการศึกษาออกมาในรูปใดรูปหนึ่ง เช่น จำนวนผู้ลงทะเบียน จำนวนผู้เรียน จำนวนสถาบันการศึกษา เป็นต้น

ประการที่สี่ การบริโภคสินค้าหรือบริการโดยปกติผู้บริโภคจะเป็นผู้ตัดสินใจและวินิจฉัยปัญหาต่างๆ เอง ไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่จะบริโภค ปริมาณที่จะบริโภค แต่สินค้าทางการศึกษา นักเรียน ผู้บริโภคจะไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องสถานที่เรียน หลักสูตรที่ต้องการศึกษามากนัก จะเป็นผู้ปกครอง ครู ที่มาทำหน้าที่ในส่วนนี้แทนเป็นส่วนใหญ่

ประการที่ห้า ตามปกติอุปสงค์สำหรับสินค้าและบริการต่างๆ ไปของบุคคลมักเกิดจากแรงผลักดันภายในตัวของผู้บริโภคเอง เมื่อได้รับสินค้ามาแล้วอุปสงค์ก็จะหมดสิ้นค่า แต่อุปสงค์สำหรับการศึกษาเกิดจากข้อบังคับ หรือกฎหมายต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ เช่น ตามกฎหมายเด็กทุกคนต้องจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เป็นต้น

2.3.2 ปัจจัยกำหนดอุปสงค์สำหรับการศึกษา (บุญพุ่ม เสนารักษ์ 2531: 163-169)

ปริมาณการศึกษาแต่ละสาขาที่ประชาชนต้องการเข้ารับการศึกษในช่วงเวลาและสถานที่หนึ่งๆ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เราอาจจะเขียนอยู่ในรูปฟังก์ชัน (Demand Function) ได้ดังนี้

$$\text{Ded} = f(M, \text{Ped}, \text{Pr}, N, U, \text{Ar}, O)$$

เมื่อ Ded แทนอุปสงค์หรือปริมาณการศึกษาสาขาใดสาขาหนึ่งที่บุคคลต้องการซื้อหรือเข้ารับบริการในช่วงเวลาและสถานที่หนึ่งๆ

M แทนระดับรายได้ของบิดา มารดา ผู้ปกครองหรือของผู้เรียนเอง

Ped	แทนอัตราค่าเล่าเรียน (Educational Price or School fee)
Pr	แทนราคาสินค้าที่เกี่ยวข้อง (Price of related good)
N	แทนจำนวนประชากร
U	แทนรสนิยมหรือทัศนคติ (taste or attitude) ของประชากร
Ar	แทนกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น การขยายตัวของอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ ที่ต้องการแรงงาน หรือบุคคลที่มีความรู้เฉพาะทาง
O	แทนปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายของรัฐ กฎหมายการกำหนดการศึกษาภาคบังคับ ค่านิยม ธรรมเนียม ประเพณี

จากฟังก์ชันจะเห็นว่า ถ้าปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ใว้ในวงเล็บขวามือเปลี่ยนแปลงไป โดยจะเปลี่ยนแปลงแต่ละตัวหรือพร้อมกันก็ตาม ผลก็จะทำให้อุปสงค์ คือ Ded เปลี่ยนแปลงไปด้วย เราสามารถพิจารณาแต่ละปัจจัย ดังนี้

2.3.2.1 รายได้ ปริมาณการศึกษาแต่ละสาขาที่ประชาชนต้องการซื้อหรือเข้ารับบริการในช่วงเวลาและสถานที่หนึ่งๆ ย่อมขึ้นอยู่กับรายได้โดยตรง ถ้าประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจะเนื่องมาจากผลของการลดภาษีเงินได้ หรือการเพิ่มของอัตราเงินเดือนก็ตาม เขาก็จะสามารถส่งตนเองหรือบุตรหลานเข้ารับการศึกษาได้มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงในลักษณะนี้จะทำให้เส้นอุปสงค์สำหรับการศึกษาเลื่อนไปทางขวามือของเส้นเดิม

2.3.2.2 อัตราค่าเล่าเรียน ในช่วงเวลาและสถานที่หนึ่งๆ หากอัตราค่าเล่าเรียนสูงขึ้นมากจะเป็นการศึกษาสาขาใดก็ตาม ขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่หรือเปลี่ยนแปลงช้ามาก อุปสงค์สำหรับการศึกษานั้นก็จะลดลง ในทางตรงกันข้ามหากอัตราค่าเล่าเรียนถูกลง อุปสงค์สำหรับการศึกษานั้นก็จะเพิ่มมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นลงบนเส้นอุปสงค์สำหรับการศึกษานบนเส้นอุปสงค์เส้นเดิม

2.3.2.3 ราคาสินค้าที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ สินค้าประกอบกัน (Complementary Goods) และสินค้าทดแทน (Substitute Goods) ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะสินค้าที่ประกอบกัน ในช่วงเวลาหนึ่งๆ การเปลี่ยนแปลงในราคาสินค้าที่เกี่ยวข้องกันก็จะมีผลทำให้อุปสงค์สำหรับการศึกษาเปลี่ยนแปลงได้ เช่น ค่าอุปกรณ์การเรียน ค่าหนังสือ กับอัตราค่าเล่าเรียน ถ้าอุปกรณ์การเรียน หรือหนังสือมีราคาสูงขึ้น ขณะที่ปัจจัยอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องคงที่ อัตราค่าเล่าเรียนก็มักจะสูงขึ้นตาม มีผลทำให้อุปสงค์ทางการศึกษาลดลง ซึ่งจะแสดงการเลื่อนตำแหน่งของเส้นอุปสงค์จากระดับเดิมไปทางซ้าย ในทางตรงกันข้าม ถ้าอุปกรณ์การเรียน

หนังสือ มีราคาต่ำลง ขณะที่ปัจจัยอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องคงที่ อัตราค่าเล่าเรียนก็มักจะลดลง มีผลทำให้อุปสงค์ทางการศึกษาเพิ่มขึ้น ซึ่งจะแสดงได้จากการเลื่อนตำแหน่งเส้นอุปสงค์จากระดับเดิมไปทางขวา

2.3.2.4 จำนวนประชากร ในช่วงเวลาและสถานที่หนึ่งๆ หากประชากรมีอัตราเพิ่มสูงขึ้น อาจสืบเนื่องมาจากการโยกย้ายถิ่นจากแห่งอื่น หรือด้วยเหตุผลใดก็ตาม จะส่งผลให้อุปสงค์ทางการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะแสดงได้จากการเลื่อนตำแหน่งเส้นอุปสงค์จากระดับเดิมไปทางขวา ในทางตรงกันข้ามหากประชากรลดลง อุปสงค์ทางการศึกษาก็จะลดลง ซึ่งจะแสดงการเลื่อนตำแหน่งของเส้นอุปสงค์จากระดับเดิมไปทางซ้าย

2.3.2.5 รสนิยมหรือทัศนคติของประชาชน รสนิยมหรือทัศนคติของประชาชนจะเปลี่ยนแปลงไปก็ต่อเมื่อวัยเปลี่ยน สถานภาพเปลี่ยน ฤดูกาลเปลี่ยน และเมื่อพบเห็นข้อเท็จจริงต่างๆ ด้วยตนเอง เช่น ถ้าประชาชนเห็นมาสนใจทางด้านวิศวกรรมศาสตร์มากขึ้น เพราะเห็นว่าประเทศกำลังเจริญเติบโต ต้องการแรงงานด้านวิศวกรรมมากขึ้น อุปสงค์สำหรับการศึกษาด้านวิศวกรรมศาสตร์จะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะแสดงได้จากการเลื่อนตำแหน่งเส้นอุปสงค์จากระดับเดิมไปทางขวา แต่หากต่อมาความสนใจในสาขาวิศวกรรมลดลงด้วยสาเหตุใดก็ตาม อุปสงค์สำหรับการศึกษาด้านวิศวกรรมศาสตร์จะลดลงด้วย ซึ่งจะแสดงการเลื่อนตำแหน่งของเส้นอุปสงค์จากระดับเดิมไปทางซ้าย

2.3.2.6 กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างหรือกิจกรรมบางประเภทโดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล การส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางแฟชั่นแห่งเอเชีย ฯลฯ เดิมประชาชนส่วนมากจะนิยมเรียนในด้านสาขาวิทยาศาสตร์ หรือวิศวกรรมศาสตร์ แต่เมื่อมีกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ขึ้นมาทำให้ประชาชนสนใจเรียนในด้านภาษา ศิลปศาสตร์ การจัดการการท่องเที่ยว หรือด้านการออกแบบเสื้อผ้าเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้อุปสงค์ในการศึกษาทางด้านสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ลดลง แต่อุปสงค์ในการศึกษาด้านสาขาวิชาภาษาศาสตร์ ด้านการออกแบบเครื่องแต่งกายเพิ่มขึ้น

2.3.2.7 ปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว เช่น ยศถาบรรดาศักดิ์ และรายได้หรือผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับในอนาคต การเปลี่ยนแปลงในนโยบายการศึกษาของรัฐ การออกกฎหมายกำหนดการศึกษาภาคบังคับของรัฐ ความเชื่อสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี การสร้างหรือการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการขนส่งหรือการคมนาคม การจัดสวัสดิการและการรักษาความสงบปลอดภัยในชีวิตในทรัพย์สินของประชาชน

การรักษาไว้ซึ่งความเป็นธรรม สุขภาพพลานามัยของประชาชน ระยะเวลาและความยากง่ายในการเรียน ฯลฯ ก็มีผลทำให้การศึกษาของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปได้เช่นกัน ตัวอย่าง นโยบายเรียนฟรี 12 ปี ของรัฐบาล ทำให้ผู้มีรายได้น้อยได้มีโอกาสส่งบุตรหลานเข้ารับการศึกษได้เพิ่มมากขึ้น ทำให้อุปสงค์ในการศึกษาเพิ่มขึ้น เป็นต้น

2.4 แนวคิดความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay : WTP)

แนวคิดเกี่ยวกับความเต็มใจจ่าย (Willingness to Pay :WTP) เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิด เศรษฐศาสตร์เรื่องส่วนเกินผู้บริโภค (Consumer's Surplus) โดยมีผู้ให้นิยามของคำที่เกี่ยวข้องกับความเต็มใจที่จะจ่ายและส่วนเกินของผู้บริโภคไว้ดังนี้

Karen G. Foreit และ James R. Foreit (2010 : Online) ได้กล่าวว่า ความเต็มใจที่จะจ่าย หมายถึง มูลค่าสูงสุดที่ผู้บริโภคมีความสามารถในการจ่ายสำหรับสินค้าและบริการได้ในมูลค่าที่สูงกว่าตลาด ณ เวลานั้นๆ และเนื่องจากความสามารถในการจ่ายของแต่ละคนอาจไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ทางเลือก ยี่ห้อ แหล่งที่จำหน่าย/ให้บริการ รายได้ แรงจูงใจในการใช้สินค้าหรือบริการ หรือปัจจัยอื่นๆ ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ความท้าทายในการตั้งราคาของกิจกรรมบริการทางสังคม คือ การตั้งราคาให้มีความครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย และเพียงพอที่จะทำให้องค์กรอยู่ได้

นราทิพย์ ชูติวงศ์ (2536 : 42) ได้กล่าวว่า ความเต็มใจที่จะจ่าย หมายถึง ส่วนต่างจำนวนเงินที่บุคคลเต็มใจจะจ่ายเป็นค่าสินค้าหรือบริการจำนวนหนึ่งๆ กับจำนวนเงินที่ต้องการจ่ายจริง ณ ระดับราคาที่ปรากฏอยู่ในตลาดนั้น

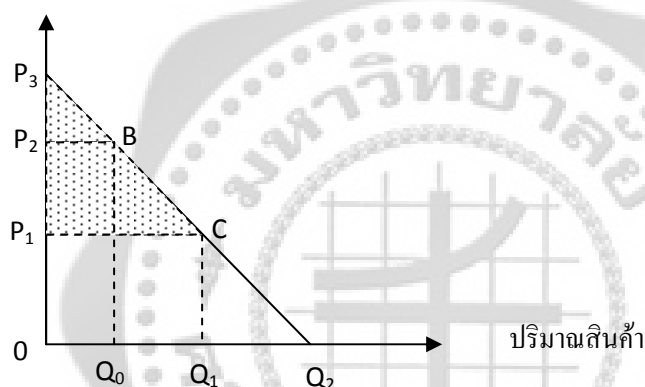
ณรงค์ ธนวิภาส (2542 : 30) ได้กล่าวว่า ความเต็มใจที่จะจ่าย หมายถึง การประเมินมูลค่าสินค้าหรือบริการที่บุคคลเต็มใจที่จะยอมเสียสละเงินหรือทรัพย์สินที่มีเพื่อแลกกับสินค้าหรือบริการนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น

จากนิยามข้างต้น สรุปได้ว่าความเต็มใจที่จะจ่าย หมายถึง มูลค่าสูงสุดที่ผู้บริโภคเต็มใจที่จะจ่ายเพื่อแลกกับสินค้าหรือบริการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยมูลค่าส่วนต่างระหว่างมูลค่าที่ผู้บริโภคเต็มใจที่จะจ่ายสูงสุดกับจำนวนที่เงินที่จะต้องจ่ายจริงที่เกิดขึ้น ถือเป็นส่วนเกินผู้บริโภค หรือเท่ากับเป็นสวัสดิการส่วนเกินที่ผู้บริโภคได้รับ

ในการบริโภคสินค้าหรือบริการในแต่ละครั้ง ผู้บริโภคจะได้รับความพึงพอใจหรืออรรถประโยชน์จากสินค้าในหน่วยต้นๆ มากกว่าสินค้าในหน่วยถัดไป ฉะนั้น ผู้บริโภคจึงยินดีที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการในหน่วยแรกสูงกว่าหน่วยถัดไป แต่ราคาที่ผู้บริโภคจ่ายจริงนั้น

มักจะต่ำกว่าราคาที่ขายสินค้าจะจ่าย ทำให้เกิดส่วนต่างระหว่างราคาของผู้บริโภคยินดีที่จะจ่ายกับราคา
 ที่ผู้บริโภคว่าจริงหรืออีกนัยหนึ่งคืออรรถประโยชน์หรือความพึงพอใจเกินกว่าเงินที่จะต้องจ่าย
 จริง ส่วนต่างนี้เรียกว่า ส่วนเกินผู้บริโภค (Consumer's surplus) ในทางเศรษฐศาสตร์ส่วนเกิน
 ผู้บริโภคสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดสวัสดิการของโครงการที่ให้ความสำคัญกับสังคม
 ส่วนรวมหรือผลประโยชน์กับสังคม (Social Benefit) สูงสุด โครงการใดที่สามารถสร้างความพอใจ
 ส่วนเกินให้กับผู้บริโภคมากที่สุดไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อมก็ตาม ถือว่าโครงการนั้น
 เหมาะแก่การลงทุน โดยส่วนเกินผู้บริโภคสามารถศึกษาได้จากเส้นอุปสงค์ดังภาพประกอบที่ 4

ราคาต่อหน่วย



ภาพประกอบ 4 ส่วนเกินผู้บริโภค (Consumer's surplus)

จากภาพ เส้น D แสดงความต้องการซื้อสินค้าที่ระดับปริมาณการซื้อและระดับราคาสินค้า
 ต่างๆ ทุกจุดบนเส้นอุปสงค์แสดงความเต็มใจจ่ายซื้อสินค้าในแต่ละระดับปริมาณการซื้อ ถ้า
 กำหนดราคาสินค้าเท่ากับ P_1 ปริมาณการซื้อเท่ากับ Q_1 ผู้บริโภคจะต้องจ่ายค่าสินค้าในพื้นที่
 OP_1CQ_1 แต่ในความเป็นจริงแล้วทุกๆ หน่วยของสินค้าที่ต่ำกว่า Q_1 ผู้บริโภคยินดีจะจ่ายถึงระดับ
 ราคาตามเส้นอุปสงค์ คือระดับปริมาณสินค้า Q_0 ผู้บริโภคยินดีที่จะจ่ายที่ราคาในระดับ P_2 แต่กลับ
 จ่ายจริงในระดับราคาที่ P_1 ฉะนั้น ณ ระดับปริมาณสินค้า Q_1 จะมีพื้นที่ที่ผู้บริโภคจ่ายจริงเท่ากับ
 OP_1CQ_1 แต่มีพื้นที่ที่ผู้บริโภคเต็มใจจะจ่ายเท่ากับ OP_3CQ_1 พื้นที่ส่วนเกินผู้บริโภคคือพื้นที่
 P_1P_3C ซึ่งถือว่าเป็นความพอใจส่วนเกินที่ผู้บริโภคได้รับ หรืออีกนัยหนึ่งเป็นพื้นที่ผลประโยชน์ที่
 ตกกับสังคม

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับทักษะภาษาอังกฤษของแรงงาน

สรารุช ไพฑูรย์พงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพแรงงานไทย ผลการศึกษาพบว่า ภาคอุตสาหกรรมหลัก 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป กลุ่มอุตสาหกรรมสนับสนุน กลุ่มอุปโภคบริโภค และกลุ่มวัตถุดิบ แรงงานทักษะทางด้านภาษาไม่เพียงพอต่อการทำงานทั้งในด้านการจัดการธุรกิจและด้านการผลิตในหลายกลุ่มอุตสาหกรรม ดังตาราง 1 ปัญหาของทักษะภาษาอังกฤษของแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรม

ตาราง 1 ปัญหาทักษะของแรงงานในภาคอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรม	ปัญหาทักษะภาษาอังกฤษของแรงงาน
เฟอร์นิเจอร์	บุคลากรด้าน Operation Machine มีทักษะภาษาอังกฤษต่ำ
เครื่องนุ่งห่ม	พนักงานระดับช่างขึ้นไปไม่สามารถอ่านคู่มือการใช้งานของเครื่องจักร
อัญมณีและเครื่องประดับ	ขาดบุคลากรที่รู้ เข้าใจในภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับระเบียบการค้า กฎหมายและข้อจำกัดต่างๆ
ชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์	บุคลากรขาดความรู้พื้นฐานและทักษะทางภาษา
เคมี	บุคลากรในสายการผลิตขาดทักษะภาษาอังกฤษ
สิ่งทอ	แรงงานประเภทช่างขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ
ไม้อัด ไม้บาง และวัสดุแผ่น	ขาดแคลนบุคลากรที่มีประสิทธิภาพด้านการจัดการเครื่องจักร (Operation Machine) และไม่สามารถเข้าใจภาษาอังกฤษได้ เพราะเครื่องจักรส่วนใหญ่มีภาษาอังกฤษประกอบ
ยาง	ขาดแคลนบุคลากรด้านการขายและการตลาดที่ชำนาญภาษาอังกฤษเกี่ยวกับกฎระเบียบการค้า รวมถึงข้อกีดกันที่มีใช้ภาษาต่างๆ

ตาราง 1 (ต่อ)

อุตสาหกรรม	ปัญหาทักษะภาษาอังกฤษของแรงงาน
เครื่องหนัง	บุคลากรผู้บริหารระดับกลางขาดทักษะทางด้านภาษา การตลาด เพื่อสร้าง Brand name ของไทยและเจาะหาช่องทางการตลาดของผลิตภัณฑ์
แก้วและกระจก	บุคลากรมีข้อจำกัดทางด้านภาษาและการตลาดที่มีประสิทธิภาพ
เซรามิค	บุคลากรโดยรวมมีข้อจำกัดทางด้านภาษา
ปิโตรเคมี	บุคลากรมีข้อจำกัดทางด้านภาษา

ที่มา : สราวุธ ไพฑูรย์พงษ์. (2551) คุณภาพแรงงานไทย. หน้า 16-17

เกื้อ วงศ์บุญสิน (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะแรงงานไทยในอนาคตที่พึงประสงค์ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในอีก 15 ปีข้างหน้า จะมีลักษณะเชิงคุณภาพมากขึ้น ทั้งในแง่ของทักษะ ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการผลิต สอดรับกับสังคมแห่งการเรียนรู้ องค์ความรู้จะเป็นลักษณะของสหวิชามากยิ่งขึ้นเพื่อพร้อมที่จะรองรับกับอาชีพในอนาคตที่มีความหลากหลาย จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะทางภาษาอังกฤษที่ดีทั้งทางด้านการพูด ฟัง อ่าน เขียน โดยได้ระบุระดับทักษะภาษาอังกฤษของแรงงานจำนวน 4 กลุ่มไว้ดังนี้ กลุ่มแรงงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการทำงานวิจัยและในชีวิตประจำวันได้ กลุ่มแรงงานที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการหาความรู้และใช้ในชีวิตประจำวันได้ กลุ่มแรงงานที่จบการศึกษาระดับ ปวช/ปวส จะต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติตามคำสั่งและสามารถอ่านคู่มือในการทำงานได้ และกลุ่มแรงงานที่จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จะต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระดับพื้นฐานได้

ซึ่งในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม จะมีความต้องการทักษะภาษาอังกฤษในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน ดังงานวิจัยของศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรมยุทธศาสตร์ 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มอุตสาหกรรมแฟชั่น กลุ่มอุตสาหกรรมวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ และกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ผล

การศึกษาพบว่า บุคลากรทุกระดับในองค์กรของทุกกลุ่มอุตสาหกรรมยกเว้นกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความต้องการด้านทักษะการพูดการฟังมากที่สุด ทักษะการอ่านและทักษะการเขียนจะเป็นทักษะที่มีความจำเป็นในระดับที่รองลงมาแต่เป็นทักษะที่มีจำเป็นสำหรับผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูง ที่จะใช้ในการบริหารงาน ส่วนกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศจะใช้ทักษะในการอ่านเป็นหลักในบุคลากรทุกระดับ รองลงมาจะเป็นทักษะการเขียน การฟัง และการพูด ตามลำดับ ซึ่งเป็นทักษะที่ผู้บริหารในระดับกลางและระดับสูงจะใช้ทักษะเหล่านี้มากกว่าบุคลากรในระดับอื่นๆ

นอกจากนั้นได้มีการศึกษาถึงแนวทางที่เหมาะสมในการศึกษาด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในแต่ละระดับพบว่า บุคลากรต้องการเนื้อหาหลักสูตรที่สอดคล้องกับสภาพจริงในการปฏิบัติงาน ต้องการระยะเวลาในการศึกษาต่อหลักสูตรเฉลี่ย 30 ชั่วโมงต่อหลักสูตร เนื้อหาที่บุคลากรต้องการศึกษาจะเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น Conversation English Function English เป็นต้น ส่วนวิธีการเรียน บุคลากรในทุกระดับสนใจที่จะเรียนด้วยตนเอง หรือเรียนในชั้นเรียน ผ่านสื่อ Multi-media , CD,DVD

จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะบุคลากรทุกระดับในองค์กรกลุ่มอุตสาหกรรมยุทธศาสตร์นั้น จำเป็นต้องเป็นบุคลากรที่ทักษะความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางหรือผู้บริหารระดับสูง ยิ่งต้องการภาษาอังกฤษในการทำงานมากยิ่งขึ้น ฉะนั้นทักษะทางภาษาอังกฤษจึงเป็นทักษะที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งมุมมองของตัวบุคลากรเอง ก็ต้องการที่จะพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของตนเอง ซึ่งศูนย์พัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ศึกษาความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ทั้งทางภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานท้องถิ่น ทั่วประเทศ พบว่า บุคลากรต้องการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั่วไปในการปฏิบัติงานมากที่สุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับทักษะภาษาอังกฤษของแรงงาน พบว่า ในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมของไทย ต้องการแรงงานที่มีทักษะภาษาอังกฤษทางการพูดและการเขียนในอันดับแรก และทักษะทางด้านการอ่านและการเขียนในลำดับรองลงมา ซึ่งในความเป็นจริงแรงงานไทยในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมยังคงขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ในขณะเดียวกัน แรงงานก็ยังคงมีความต้องการจำเป็นที่จะเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษของตนเอง เพื่อให้สามารถใช้ทักษะทางด้านการสื่อสาร

ในการปฏิบัติงานได้ โดยมีความต้องการหลักสูตรการเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับสภาพจริงในการปฏิบัติงาน และใช้วิธีการสอนที่สามารถนำไปเรียนได้ด้วยตนเองได้

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเต็มใจจ่าย

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความเต็มใจจ่าย ส่วนใหญ่จะพบงานวิจัยที่เป็นการประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายของสินค้าและบริการที่ไม่ผ่านตลาดในด้านการบริการทางด้านสาธารณสุขและด้านสิ่งแวดล้อม เสียเป็นส่วนใหญ่ ส่วนการประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายของการบริการทางการศึกษาที่ไม่ผ่านตลาดยังคงมีไม่มากนัก ผู้วิจัยจึงจะศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะที่เกี่ยวกับการประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้าร่วมโครงการใหม่ ที่ยังไม่เคยมีการจัดขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่ผู้วิจัยกำลังศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

วนิดา สิงห์มณี (2553). ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครอง สำหรับโครงการส่งเสริมการฝึกสมาธิ ในนักเรียนระดับประถมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับโครงการส่งเสริมการฝึกสมาธิ ในนักเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 1,750 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.15 รองลงมามีมูลค่าความเต็มใจจ่าย 0 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.19 มูลค่า 1,250 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.27 มูลค่าความเต็มใจจ่าย 625 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.38 มูลค่าความเต็มใจจ่าย 2,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.62 มูลค่าความเต็มใจจ่าย 875 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.73 มูลค่าความเต็มใจจ่าย 325 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.81 และมูลค่าความเต็มใจจ่าย 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.85 โดยผู้ปกครองทั้งหมดมีมูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 1,125 บาท ค่ามัธยฐานของค่าความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองคือ 1,250 บาท ค่าฐานนิยมของค่าความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองคือ 1,750 บาท การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจจ่ายพบว่า ปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือน การยอมรับการทำลายสิ่งของเมื่อไม่พอใจของเด็ก ทักษะการเล่นเกมเสียการเรียน ความคาดหวังในผลการเรียนดีมาก ทักษะการให้ความสำคัญของการเรียนกวดวิชา ทักษะการอบรมเด็กเป็นหน้าที่ของสถานศึกษา มีอิทธิพลต่อความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองต่อโครงการส่งเสริมการฝึกสมาธิในนักเรียนระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเพศของผู้ปกครอง อายุของผู้ปกครอง ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง สถานภาพสมรส อาชีพของผู้ปกครอง ระดับรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองกับนักเรียน เพศของนักเรียน ระดับชั้นของนักเรียน การยอมรับความก้าวร้าวของเด็ก การยอมรับความดื้อของเด็ก การยอมรับการโกหกของเด็ก การยอมรับการส่งเสียงกรีด การยอมรับการทำลายสัตว์เลี้ยงหรือคนในครอบครัว ความ

คาดหวังให้บุตรหลานมีพฤติกรรมเรียบร้อย ทักษะการลงโทษเมื่อทำผิด ทักษะพฤติกรรมการเกรงในปัจจุบันจะก่อปัญหาสังคมในอนาคต ทักษะพฤติกรรมของบุตรหลานกับความเครียดต่อสมาชิกในครอบครัว ทักษะพฤติกรรมของบุตรหลานที่ส่งผลต่ออนาคต ทักษะการเล่นเกมทำให้เด็กมีพฤติกรรมก้าวร้าว ทักษะการทำกิจกรรมร่วมกันกับครอบครัว ทักษะกิจกรรมช่วงปิดภาคเรียน การอบรมบุตรหลานได้เองโดยไม่ต้องไปให้ฝึกสมาธิ ทักษะการฝึกสมาธิจะช่วยให้การปรับปรุงพฤติกรรม ทักษะความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองต่อโครงการการส่งเสริมการฝึกสมาธิในนักเรียนระดับประถมศึกษา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ภัทรพร ตั้งสุจริต (2548). ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดทำทางเบี่ยงหลอดเลือดหัวใจต่อโครงการสุขภาพหัวใจที่บ้าน : กรณีศึกษาศูนย์หัวใจสิริกิติ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า มูลค่าความเต็มใจจ่ายของกลุ่มตัวอย่างที่เต็มใจจ่ายในการเข้าร่วมโครงการมากที่สุด คือมูลค่าตั้งแต่ 101 – 500 บาท ร้อยละ 44.6 รองลงมาได้แก่มูลค่า 500 – 1,000 บาท ร้อยละ 21.4 โดยมีมูลค่าที่เต็มใจจ่ายสูงสุด 4,000 บาท มูลค่าต่ำสุด 0 บาท ค่ามัธยฐาน 500 บาท การวิเคราะห์ความแปรปรวนที่ส่งผลต่อความเต็มใจจ่าย พบว่า ตัวแปรเงินรายได้ของครอบครัวส่งผลในทิศทางเดียวกันกับมูลค่าความเต็มใจจ่าย ส่วนตัวแปรสถานภาพสมรสส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามกับมูลค่าความเต็มใจจ่าย

รุ่งนภา บุพฤทธิ์ (2549). ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเต็มใจจ่ายของนักท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์พะยูนในบริเวณอุทยานแห่งชาติหาดเจ้าไหมและเขตห้ามล่าสัตว์ป่าหมู่เกาะลิบง จังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่า ค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์พะยูนเท่ากับ 883 บาทต่อคนต่อปี การวิเคราะห์ความแปรปรวนที่ส่งผลต่อความเต็มใจจ่าย พบว่า ตัวแปรการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับพะยูน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในทิศทางเดียวกันกับความเต็มใจจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ตัวแปรวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในทิศทางเดียวกันกับความเต็มใจจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรจำนวนเงินเริ่มต้น เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในทิศทางตรงกันข้ามกับความเต็มใจจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรสถานภาพสมรสเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับความเต็มใจจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ณภัทร ต้นเส้า (2548). ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเต็มใจจ่ายของผู้ป่วยและผู้ดูแลผู้ป่วยสำหรับโครงการวิจัยเพื่อการรักษาการเจ็บป่วย เนื่องมาจากการสูบบุหรี่กรณีศึกษาในจังหวัด

เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับโครงการวิจัยเพื่อรักษาการเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการสูบบุหรี่โดยเฉลี่ย 862.20 บาทต่อคนต่อเดือน ผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐบาลมีมูลค่าความเต็มใจจ่ายโดยเฉลี่ยต่ำกว่าโรงพยาบาลเอกชน โดยผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลมีความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 802.27 ต่อคนต่อเดือน ผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนมีความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 1,012.86 ต่อคนต่อเดือน ส่วนผู้ดูแลผู้ป่วยมีมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับโครงการวิจัยเพื่อรักษาการเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการสูบบุหรี่เฉลี่ย 856.33 บาทต่อคนต่อเดือน ผู้ดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลมีมูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ยต่ำกว่าโรงพยาบาลเอกชน โดยผู้ดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลมีความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 775.32 บาทต่อคนต่อเดือน ผู้ดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนมีความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 1,138.06 บาทต่อคนต่อเดือน การวิเคราะห์ความตัวแปรที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย พบว่า อายุ รายได้ของครัวเรือน จำนวนปีที่ศึกษา มีเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในทิศทางเดียวกันกับความเต็มใจจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

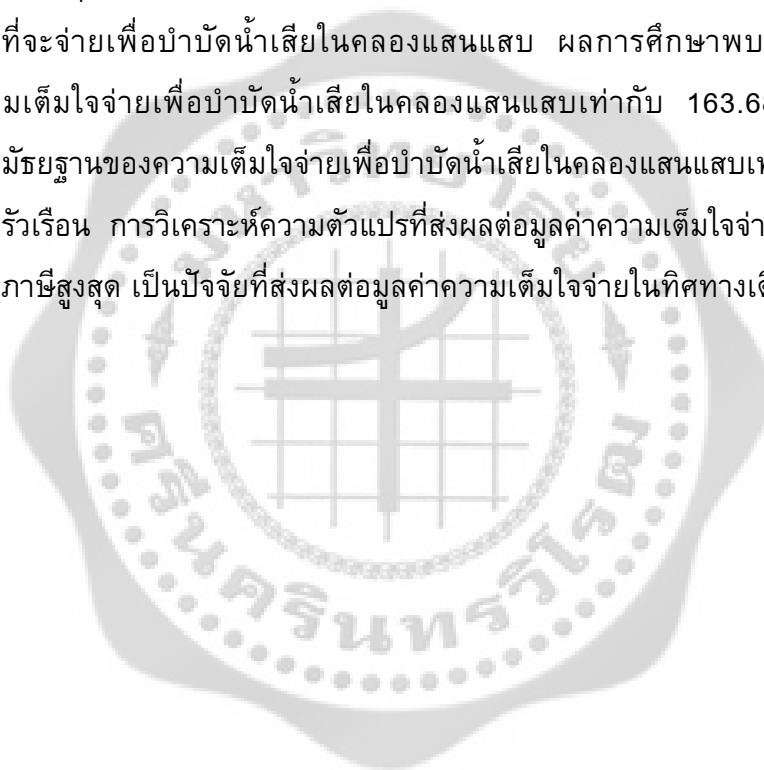
รัชฎาภรณ์ ศรีตัญญู (2548). ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเต็มใจจ่ายของผู้ป่วยสำหรับโครงการที่สามารถวินิจฉัยโรคอันเนื่องมาจากการสูบบุหรี่ได้ในระยะเริ่มแรก กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับโครงการเฉลี่ย 2,686.56 บาทต่อปี โดยผู้ป่วยจากโรงพยาบาลรัฐบาลมีมูลค่าความเต็มใจจ่ายไม่แตกต่างจากผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน ผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลมีความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 2,609.76 บาทต่อปี และผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนมีความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 2,850.48 บาทต่อปี การวิเคราะห์ความตัวแปรที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย พบว่า รายได้ของครัวเรือน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในทิศทางเดียวกับความเต็มใจจ่าย

สุภามาต โกมลสิงห์. (2550). ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาแนวทางการจ่ายเงินประกันสังคมสำหรับแรงงานนอกระบบ : กลุ่มหาบเร่แผงลอยในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มหาบเร่แผงลอย มีความเต็มใจจ่ายเงินประกันสังคมกรณีได้รับสิทธิประโยชน์ 6 กรณี ได้แก่ ความเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ชราภาพ สงเคราะห์บุตร และเสียชีวิต มูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 324 บาทต่อเดือน ค่ามัธยฐาน 301 บาทต่อเดือน การวิเคราะห์ความตัวแปรที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย พบว่า รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในทิศทางเดียวกับความเต็มใจจ่าย

ดาลัด แก้วบัวพันธ์. (2545). ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมรักษาพยาบาลของผู้ป่วยที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเต็มใจจ่ายร่วมรักษาพยาบาล

สำหรับการให้บริการรักษาแบบผู้ป่วยนอก ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน เฉลี่ย 54.94 บาท โดยเต็มใจจ่ายที่ราคา 30 บาท ร้อยละ 65.17 ที่ราคา 100 บาท ร้อยละ 14.98 และที่ราคา 50 บาท ร้อยละ 10.11 และหากศูนย์สุขภาพชุมชนมีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจะมีความเต็มใจจ่ายเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 76.78 บาท โดยเต็มใจจ่ายที่ราคา 30 บาท ร้อยละ 37.45 ที่ราคา 100 บาท ร้อยละ 26.97 และที่ราคา 50 บาท ร้อยละ 16.48 การวิเคราะห์ความตัวแปรที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย พบว่า รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในทิศทางเดียวกับความเต็มใจจ่าย

ชัยวิรัตน์ มุ่งจันทร์. (2552). ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่กำหนดและขนาดของความเต็มใจที่จะจ่ายเพื่อบำบัดน้ำเสียในคลองแสนแสบ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความเต็มใจจ่ายเพื่อบำบัดน้ำเสียในคลองแสนแสบเท่ากับ 163.68 บาทต่อเดือนต่อครัวเรือน ค่ามัธยฐานของความเต็มใจจ่ายเพื่อบำบัดน้ำเสียในคลองแสนแสบเท่ากับ 113.77 บาทต่อเดือนต่อครัวเรือน การวิเคราะห์ความตัวแปรที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย พบว่า รายได้ต่อเดือนหลังหักภาษีสูงสุด เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในทิศทางเดียวกับความเต็มใจจ่าย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษของบุคลากร
ในบริษัทประกันภัย กรณีศึกษา บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน
ประจำที่สังกัดบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ ในปี 2554 จำนวน 338 คน
โดยแบ่งตามหน่วยงานได้ดังตาราง 2 จำนวนพนักงานที่สังกัด บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด
แยกตามฝ่ายงาน

ตาราง 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด แยกตามฝ่ายงาน

ส่วนงาน	ประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)	ร้อยละ
สายงานการตลาด	58	31	17%
ฝ่ายการตลาดประกันภัยรายย่อย	26	14	
ฝ่ายการตลาดขายตรง	22	12	
ฝ่ายการตลาดนายหน้าและตัวแทน	10	5	
สายงานการขาย	38	21	11%
สำนักต่ออายุประกันภัยรายย่อย	9	5	
ฝ่ายขายประกันภัยกรุงเทพ	16	9	
ฝ่ายขายประกันภัยภูมิภาค	13	7	
สายงานสนับสนุนการตลาด	39	22	12%
ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยรายย่อย	13	7	
ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยรายใหญ่	14	8	
ฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัย	9	5	
สำนักวิศวกรรมเสี่ยงภัย	3	2	
สายงานสนับสนุนธุรกิจ	202	109	60%
ฝ่ายบริการสินไหมรถยนต์	71	39	
ฝ่ายสินไหมทั่วไป	15	8	
ส่วนงานรับเงิน	6	3	
สำนักบริหารความเสี่ยง	3	2	
กลุ่มควบคุมความเสี่ยงธุรกิจประกันภัย	4	2	
สำนักบัญชีและรายงาน	13	7	
กลุ่มการลงทุน	2	1	
สำนักกรรมการผู้จัดการ	3	2	
สำนักวางแผนกลยุทธ์	3	2	
ฝ่ายสนับสนุนระบบงานและกิจการองค์กร	5	3	
สำนักบริการงานลูกค้าสัมพันธ์	31	16	
กลุ่มสำรวจภัย	46	24	
รวม	337	183	

1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการใช้สูตรการคิดคำนวณของ Yamane (Taro Yamane : 1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย

- n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่าง
- N = จำนวนพนักงานประจำที่สังกัด บ.ธนาชาติประกันภัย จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ จำนวน 338 คน
- e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

$$\text{ดังนั้น } N = \frac{338}{1+338(0.05)^2} = 183 \text{ คน}$$

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง กระทำโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามอัตราส่วนของประชากรของแต่ละฝ่ายงาน แล้วจะเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มโดยบังเอิญตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละฝ่ายงาน ดังตาราง 2

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อสอบถามเกี่ยวกับความต้องการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานของแรงงาน มีขั้นตอนในสร้างแบบสอบถามดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานของแรงงาน เพื่อจัดทำกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

2.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และกรอบแนวคิด

2.3 เสนอแบบสอบถามฉบับร่างต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

2.5 นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30

คน

2.6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามครั้งสุดท้าย เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดจากการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง และแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริง

ผู้วิจัย กำหนดแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล และด้านเศรษฐกิจ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบปลายปิดหลายตัวเลือกและแบบเติมคำตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา จำนวนหน่วยกิตวิชาภาษาอังกฤษที่ศึกษาในสถาบันการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ระยะเวลาที่ทำงานในฝ่ายงานที่สังกัดในปัจจุบัน ระดับรายได้ต่อเดือน ระดับรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับทักษะภาษาอังกฤษในปัจจุบันและความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานปัจจุบัน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดหลายตัวเลือก โดยการวัดระดับทักษะทางภาษาอังกฤษของบุคลากรในปัจจุบันและความต้องการจำเป็นของระดับทักษะทางภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันจะใช้วิธีการมาตรฐานประเมินค่า แบบ B.J. Carroll ซึ่งเป็นแบบเดียวกับที่บริติช เคาน์ซิล ใช้การวัดระดับความสามารถทางด้านภาษา โดยใช้ Nine Point Language band System เพื่อกำหนดระดับในการแสดงออกในการสื่อสารและรับสารทางภาษา ในแต่ละทักษะทางภาษาทางด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนออกเป็น 9 ระดับ (อัจฉรา วงศ์โสธร 2544 : 241-252)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องการเข้ารับการอบรมโดยแบ่งตามประเภทของเนื้อหาหลักสูตร มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดหลายตัวเลือก ประกอบด้วย ประเภทของหลักสูตรที่ต้องการศึกษา จำนวนชั่วโมงต่อหลักสูตร วิธีการสอน ช่วงเวลาที่ต้องการศึกษา จำนวนชั่วโมงที่ต้องการศึกษาต่อครั้ง จำนวนวันที่ต้องการศึกษาต่อสัปดาห์ วิธีการจัดเก็บเงินค่าเล่าเรียน ผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการอบรม มูลค่าความเต็มใจจ่ายของการเข้าเรียนภาษาอังกฤษของแต่ละประเภทหลักสูตรที่บุคลากรต้องการ สาเหตุของความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร สาเหตุของความไม่เต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับหลังจาก

การอบรม รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากการได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษ ภายใน 1 ปี

การสอบถามมูลค่าความเต็มใจจ่ายของการเข้าเรียนภาษาอังกฤษของแต่ละประเภทหลักสูตร จะใช้ราคา A ซึ่งเป็นราคาต้นทุน ณ จุดคุ้มทุนกำไรเท่ากับศูนย์ (Breakeven Point) เป็นราคาเริ่มต้นในการสอบถาม ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$Q = \frac{TFC}{(P - AVC)} \quad (1)$$

$$P = \frac{TFC}{Q} + AVC \quad (2)$$

โดยที่ Q	แทน	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
TFC	แทน	ต้นทุนคงที่รวม
P	แทน	ราคาของหลักสูตร ณ จุดคุ้มทุนกำไรเท่ากับศูนย์
AVC	แทน	ต้นทุนแปรผันเฉลี่ย

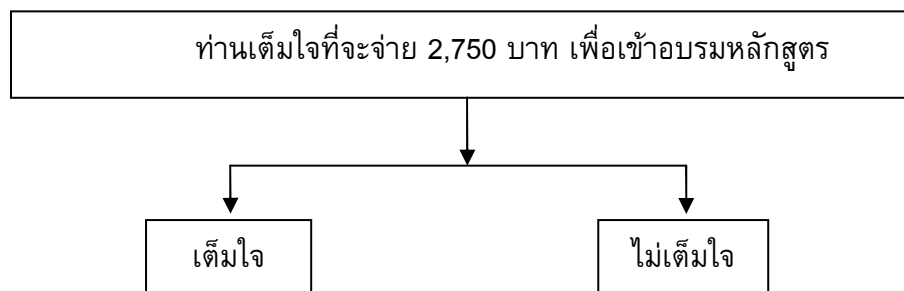
ในกรณีราคาต้นทุนของการจัดการอบรมหลักสูตรเพื่อเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษ โดยจำกัดผู้เรียนต่อหลักสูตร 18 คนต่อหลักสูตร โดยมีระยะเวลาการอบรม 60 ชั่วโมงต่อหลักสูตร จัดการเรียนการสอนสัปดาห์ละ 2 วันๆ ละ 2 ชั่วโมง ระยะเวลา 17.00-19.00 น. ฉะนั้นจะมีต้นทุนในการจัดการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษในบริษัทประกันภัย รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ต้นทุนในการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษในบริษัทประกันภัย

ต้นทุน	รายการต้นทุน	จำนวนเงิน (บาท)
ต้นทุนคงที่ (FC)	1. ต้นทุนค่าสถานที่ (ค่าเช่า 420 บาทต่อตรม./เดือน พื้นที่ ห้องอบรม 30 ตรม./ห้อง เชื้อเพลิงต้นทุนค่าเช่าต่อชั่วโมง 18.66 บาท/ชั่วโมง) ฉะนั้นการจัดอบรม 60 ชั่วโมง	1,120
	2. ค่าจ้างบุคลากรในการอบรม 500 บาท/ชั่วโมง	30,000
	3. ค่าเอกสารประกอบการอบรม 1,000 บาท /คน	18,000
	ต้นทุนคงที่รวม (TFC)	49,120
ต้นทุนแปรผัน (VC)	1. ค่าเสียโอกาส คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออม ทรัพย์ของผลรวมต้นทุนคงที่ (อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออม ทรัพย์ต่ำสุด ณ 11 กุมภาพันธ์ 2554 เท่ากับ 0.6200)	304.54
	ต้นทุนแปรผันต่อหน่วย(AVC)	16.92
	ราคา P ณ จุด Breakeven Point คือ	2,745.81 บาท/คน

จากตารางข้างต้นมีกำหนดต้นทุนค่าสถานที่ ค่าต้นทุนค่าจ้างบุคลากรในการอบรม ค่าเอกสารประกอบการอบรม เป็นต้นทุนคงที่ ส่วนค่าเสียโอกาส เป็นต้นทุนแปรผัน เมื่อคำนวณได้ราคาของหลักสูตรการอบรม ณ จุดคุ้มทุนกำไรเท่ากับศูนย์เท่ากับ 2,745.81 บาท หรือประมาณราคา 2,750 บาท

ซึ่งในงานวิจัยในครั้งนี้จะนำราคา 2,750 บาทมาเป็นค่าเริ่มต้นในการถามมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการสมัครเข้าเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับประกันภัย โดยมีแบบแผนการตั้งคำถามดังนี้



ภาพประกอบ 4 แบบแผนการตั้งคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีลักษณะเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามจากแบบสอบถามจากพนักงานที่สังกัดบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด สาขาสำนักใหญ่ จำนวน 183 ชุด การสุ่มกลุ่มตัวอย่างจะใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลช่วงเดือนพฤษภาคม 2554

4. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดการข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดกระทำข้อมูลดังนี้

4.1.1 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว นำมาตรวจสอบความครบถ้วนของจำนวนชุดของแบบสอบถามว่าได้ครบถ้วนตามจำนวนชุดที่เราต้องการหรือไม่

4.1.2 ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในแต่ละชุดว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบคำถามครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา จำนวนหน่วยกิตวิชาภาษาอังกฤษที่

ศึกษาในสถาบันการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ระยะเวลาที่ทำงานในฝ่ายงานที่สังกัดในปัจจุบัน ระดับรายได้ต่อเดือน ระดับรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2.2. การวิเคราะห์ระดับทักษะภาษาอังกฤษในปัจจุบันและความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานปัจจุบัน และประเภทของหลักสูตรการอบรมที่ต้องการ โดยจะแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น

ประเด็นที่ 1 การวิเคราะห์ระดับทักษะทางภาษาอังกฤษของบุคลากรในปัจจุบัน และความต้องการจำเป็นของระดับทักษะทางภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน โดยใช้วิธีการมาตรฐานประเมินค่า แบบ B.J. Carroll ในวิธีที่เรียกว่า Nine Point Language band System เพื่อกำหนดระดับในการแสดงออกในการสื่อสารและรับสารทางภาษา โดยจะนำผลการสอบถามระดับของทักษะทางด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน จากผู้ตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ยของระดับทักษะทางภาษา ซึ่งค่าเฉลี่ยคะแนนระดับทักษะทางภาษาที่ได้ สามารถแปลผลได้ดังตาราง 4 ระดับทักษะทางภาษา

ตาราง 4 ระดับทักษะทางภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

ระดับ	ระดับ	ความหมาย
คะแนน		
0-1	Non-User	ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้เลย
1.01-2	Intermittent	ผู้ใช้ภาษาได้เล็กน้อย ใช้ภาษาได้ต่ำกว่าระดับที่สื่อสารในการทำงานสามารถสื่อสารพูดได้เป็นคำๆ
2.01-3	Extremely limited	เป็นผู้ใช้ภาษาได้จำกัด มีความรู้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานที่ดี แต่ไม่สามารถสื่อสารอย่างต่อเนื่องกันได้
3.01-4	Marginal	เป็นผู้ใช้ภาษาได้น้อย ขาดลีลา ความคล่องแคล่วและความถูกต้อง สื่อสารได้ยากลำบาก บางครั้งเข้าใจผิดเนื่องจากผิดพลาด และไวยากรณ์
4.01-5	Modest	สามารถสื่อสารทั่วๆไปได้ แต่มักใช้ภาษาไม่ถูกต้อง หรือไม่เหมาะสม
5.01-6	Competent	การใช้ภาษาให้เข้าใจในสถานการณ์ในการปฏิบัติงานได้ แต่ยังขาดความคล่องแคล่ว และความถูกต้องในการใช้ภาษา
6.01-7	Good	การใช้ภาษาในการปฏิบัติงานเป็นประจำ แต่มีความไม่เข้าใจหรือข้อจำกัดทางภาษาเป็นครั้งคราวแต่ไม่เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร
7.01-8	Very Good	การใช้ภาษาในการปฏิบัติงานในเรื่องราวต่างๆ ได้ชัดเจน มีเหตุผลด้วยลีลาและตัวชี้ที่เหมาะสม มีความสามารถทัดเทียมกับนักทวิภาษา
8.01-9	Expert	การใช้ภาษาในการปฏิบัติงานได้เหมือนเจ้าของภาษา มีความถูกต้องและมีลีลาภาษา ใช้สำนวนได้เหมือนภาษาของตนเอง

จากตาราง 4 สามารถจัดแบ่งกลุ่มของระดับทักษะภาษาอังกฤษได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	0.00 - 1.00	อยู่ในระดับต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.01 - 4.00	อยู่ในระดับต้องปรับปรุง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.01 - 6.00	อยู่ในระดับพอใช้
ระดับคะแนนเฉลี่ย	6.01 - 7.00	อยู่ในระดับดี
ระดับคะแนนเฉลี่ย	7.01 - 9.00	อยู่ในระดับดีมาก

ประเด็นที่ 2 การวิเคราะห์ความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษที่
ต้องการ ประกอบด้วย ความต้องการด้านประเภทของหลักสูตรภาษาอังกฤษที่ต้องการศึกษา

ช่วงเวลาที่ต้องการศึกษา จำนวนชั่วโมงที่ต้องการศึกษาต่อครั้ง จำนวนวันที่ต้องการศึกษาต่อสัปดาห์ จำนวนชั่วโมงต่อหลักสูตร โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2.3 การวิเคราะห์มูลค่าความเต็มใจจ่ายที่บุคลากรจะจ่ายสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษภายในองค์กร กรณีที่องค์กรมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายในองค์กร จำแนกตามประเภทหลักสูตรภาษาอังกฤษ โดยการหาค่าเฉลี่ยของความเต็มใจจ่าย (Mean) และค่าฐานนิยมของความเต็มใจจ่าย (Mode) พร้อมการวิเคราะห์วิธีการจัดเก็บเงินค่าเล่าเรียน ผู้รับค่าใช้จ่ายในการอบรม สาเหตุของความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร สาเหตุของความไม่เต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการอบรม รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนจากการทำงาน หลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษภายในองค์กร ในกรณีที่องค์กรมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายในองค์กร โดยวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยนำเสนอจำแนกตามประเภทของหลักสูตรภาษาอังกฤษ ดังตัวแบบดังต่อไปนี้

$$E = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

โดยที่ E แทน มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท/หลักสูตร)
a แทน ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = X_3 = X_4$

= 0

β_{1-3} แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)

X_1 แทน ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย (บาท/เดือน)

X_2 แทน รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี (บาท/เดือน)

X_3 แทน ค่าเฉลี่ยของความถี่ของการจำเป็นของระดับทักษะ
ภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการ
ปฏิบัติงานในปัจจุบัน
e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

5.1.1. ค่าร้อยละ(Percentage) หมายถึง จำนวนหรือสัดส่วนของข้อมูลการศึกษา
ต่อหนึ่งร้อย

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{X}{N} \times 100$$

X แทน จำนวนข้อมูลในแต่ละชั้น
N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.1.2. ค่าเฉลี่ย(Mean) หมายถึง ค่ากลางของข้อมูล เป็นตัวแทนของข้อมูลที่จะ
นำมาคำนวณ (กัลยา วาณิชยปัญญา 2547 : 46)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูล
 $\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มูลค่าความเต็มใจจ่าย โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 ค่าเฉลี่ยของมูลค่าความเต็มใจจ่าย

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

$\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ยของมูลค่าความเต็มใจจ่าย

$\sum x$ แทน ผลรวมของผลคูณของค่าความเต็มใจจ่ายกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละมูลค่า

N แทน จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5.2.2 ค่าฐานนิยมของมูลค่าความเต็มใจจ่าย หมายถึง มูลค่าความเต็มใจจ่ายที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ทำการตอบมากที่สุด

5.3 ค่าสถิติที่ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวที่ส่งผลตัวแปรอิสระหนึ่งตัวประกอบด้วย (กัลยา วาณิชยบัญชา)

$$\text{สถิติทดสอบ } F = \frac{\text{MS Regression}}{\text{MS Residual}}$$

ซึ่งค่า MS Regression และ MS Error ได้จากตาราง 1-WAY ANOVA ดังแสดงในตาราง

ตาราง 5 ตาราง 1-WAY ANOVA

แหล่งแปรปรวน	องศาอิสระ	ผลบวกกำลังสอง	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย	F
		SS	MS= SS/DF	
ตัวแปรอิสระทั้ง K ตัว	K	SS Regression	MS Regression	$\frac{\text{MS Regression}}{\text{MS Residual}}$
ค่าความคลาดเคลื่อน	n-k-1	SS Residual	MS Residual	
ผลรวม	n-1	SS Total		

$$\text{ค่า } R^2 = \frac{SS \text{ Regression}}{SS \text{ Total}} \quad \text{และ} \quad 0 \leq R^2 \leq 1$$

$$\text{Adjusted } R^2 = 1 + \frac{(n-1)}{n-k-1} R^2$$

ถ้าค่า R^2 หรือ Adjusted R^2 มีค่าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรอิสระชุดนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมาก

แต่ถ้าค่า R^2 หรือ Adjusted R^2 มีค่าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรอิสระชุดนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามน้อยมาก



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในบริษัทประกันภัย กรณีศึกษา บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติการของบุคลากร และศึกษามูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเล่าเรียน ในกรณีที่บริษัทมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานภายในองค์กร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของงานวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเศรษฐกิจและสังคม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานปัจจุบันและลักษณะของหลักสูตรการอบรมที่ต้องการศึกษา

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์มูลค่าความเต็มใจจ่ายที่บุคลากรต้องจ่ายสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษภายในองค์กร

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับภาระค่าใช้จ่าย แนวทางการจัดเก็บและประโยชน์ที่จะได้รับการอบรม

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษภายในองค์กร

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเศรษฐกิจ และสังคม

เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา จำนวนหน่วยกิตวิชาภาษาอังกฤษบุคลากรศึกษาในสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ระยะเวลาที่ทำงานในฝ่ายงาน รายได้ต่อเดือน รายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของบุคลากรจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม

ข้อมูลส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศของบุคลากร	183	100.00
ชาย	118	64.5
หญิง	65	35.5
2. อายุของบุคลากร	183	100.00
20 – 30 ปี	75	40.98
31 – 40 ปี	68	37.16
41 – 50 ปี	40	21.86
อายุของบุคลากรเฉลี่ย	33.8 ปี	
อายุของบุคลากรสูงสุด	45 ปี	
อายุของบุคลากรต่ำสุด	25 ปี	
3. สถานภาพของบุคลากร	183	100.00
โสด	76	41.5
สมรส	73	39.9
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	34	18.6
4. รายได้ต่อเดือนของบุคลากร	183	100.00
ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	12	6.59
10,001 - 20,000 บาท/เดือน	72	39.34
20,001 - 30,000 บาท/เดือน	59	32.34
30,001 – 40,000 บาท/เดือน	20	10.93
40,001 – 50,000 บาท/เดือน	6	3.28
50,001 – 60,000 บาท/เดือน	10	5.46
60,001 บาทขึ้นไป / เดือน	4	2.19
รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยของบุคลากร	24,334.10 บาท	
จำนวนรายได้ต่ำสุด	8,000 บาท	
จำนวนรายได้สูงสุด	66,000 บาท	

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. รายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน	183	100.00
ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน	85	46.45
1,001 – 2,000 บาท/เดือน	46	25.14
2,001 – 3,000 บาท/เดือน	19	10.38
3,001 – 4,000 บาท/เดือน	9	4.92
4,001 – 5,000 บาท/เดือน	8	4.37
5,001 – 6,000 บาท/เดือน	4	2.19
6,001 – 7,000 บาท/เดือน	8	4.37
7,001 – 8,000 บาท/เดือน	4	2.19
ค่าเฉลี่ยของรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือนของบุคลากร	1,927.86 บาท	
จำนวนรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายสูงสุด	8,000 บาท	
จำนวนรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่ำสุด	0 บาท	
6. ระดับการศึกษาของบุคลากร	183	100.00
ปริญญาตรี	149	81.4
ปริญญาโท	34	18.6
7. สาขาวิชาที่จบการศึกษา	183	100.00
สาขามนุษยศาสตร์	10	5.5
สาขาบริหารธุรกิจ	63	34.4
สาขารัฐศาสตร์	24	13.1
สาขาวิศวกรรมศาสตร์	33	18.0
สาขาวิทยาศาสตร์	5	2.7
สาขาเศรษฐศาสตร์	25	13.7
สาขาศึกษาศาสตร์	12	6.6
สาขาศิลปศาสตร์	11	6.0

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
8. จำนวนหน่วยกิตวิชาภาษาอังกฤษที่บุคลากรศึกษา	183	100.00
มาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา		
3 หน่วยกิต	12	6.6
9 หน่วยกิต	11	6.0
12 หน่วยกิต	36	19.7
15 หน่วยกิต	22	12.0
16 หน่วยกิต	13	7.1
20 หน่วยกิต	16	8.7
21 หน่วยกิต	27	14.8
33 หน่วยกิต	23	12.6
43 หน่วยกิต	12	6.6
50 หน่วยกิต	11	6.0
9.ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท	183	100.00
1 - 2 ปี	7	3.83
2 - 3 ปี	38	20.77
3 - 4 ปี	58	31.69
4 - 5 ปี	45	24.59
5 - 6 ปี	10	5.46
6 - 7 ปี	13	7.10
7 - 8 ปี	4	2.19
8 - 9 ปี	-	-
9 - 10 ปี	8	4.37
ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรเฉลี่ย	4.2 ปี	
ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรสูงสุด	10 ปี	
ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรต่ำสุด	1.2 ปี	

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
10. ระยะเวลาทำงานในฝ่ายงานปัจจุบัน	183	100.00
ต่ำกว่า 1 ปี	0	0
1 - 2 ปี	27	14.75
2 - 3 ปี	72	39.34
3 - 4 ปี	24	13.11
4 - 5 ปี	38	20.77
5 - 6 ปี	1	0.55
6 - 7 ปี	13	7.10
7 - 8 ปี	1	0.55
8 - 9 ปี	7	3.83
ระยะเวลาทำงานในฝ่ายงานปัจจุบันเฉลี่ย		3.5 ปี
ระยะเวลาทำงานในฝ่ายงานปัจจุบันสูงสุด		9 ปี
ระยะเวลาทำงานในฝ่ายงานปัจจุบันต่ำสุด		1.2 ปี

จากข้อมูลในตาราง 6 พบว่า

ด้านข้อมูลส่วนบุคคล บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 20 -30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 40.98 อายุของบุคลากรโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 33.8 ปี โดยบุคลากรมีอายุสูงสุด 45 ปี ต่ำสุด 25 ปี สถานภาพของบุคลากรส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส ร้อยละ 39.9

ด้านเศรษฐกิจ บุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน จำนวน 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 39.34 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 23,334.10 บาทต่อเดือน โดยบุคลากรมีรายได้สูงสุดอยู่ที่ 66,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้ต่อเดือนต่ำสุดอยู่ 8,000 บาทต่อเดือน เมื่อหลังหักค่าใช้จ่ายแล้ว บุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือนของบุคลากรจำนวนต่ำกว่า 1,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 46.45 ซึ่งมีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,927.86 บาทต่อเดือน โดยบุคลากรมีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายสูงสุดอยู่ที่ 8,000 บาทต่อเดือน และต่ำสุดคือไม่มีรายได้เหลือเลยหลังจากหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ด้านสังคม บุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 81.4 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 18.6 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาด้านสาขาบริหารธุรกิจ ร้อยละ 34.4 ซึ่งมีจำนวนหน่วยกิตวิชาภาษาอังกฤษที่บุคลากรศึกษามาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามากที่สุดจำนวน 12 หน่วยกิต ร้อยละ 19.7

บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทปัจจุบันเป็นเวลา 3 – 4 ปีมากที่สุด ร้อยละ 31.69 ซึ่งมีระยะเวลาเฉลี่ยการทำงานในบริษัทปัจจุบันจำนวน 4.2 ปี โดยระยะเวลาการทำงานมากที่สุดจำนวน 10 ปี และระยะเวลาการทำงานต่ำที่สุดจำนวน 1.2 ปี ส่วนระยะเวลาที่ทำงานในฝ่ายงานที่สังกัดในปัจจุบัน มากที่สุดเป็นเวลา 2 – 3 ปี ร้อยละ 39.34 ซึ่งมีระยะเวลาเฉลี่ยทำงานในฝ่ายงานปัจจุบัน จำนวน 3.5 ปี โดยระยะเวลาที่ทำงานในฝ่ายงานปัจจุบันสูงสุด จำนวน 9 ปี และระยะเวลาที่ทำงานในฝ่ายงานปัจจุบันต่ำสุด จำนวน 1.2 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานปัจจุบันและลักษณะของหลักสูตรภาษาอังกฤษที่ต้องการอบรม

เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

2.1 ระดับทักษะทางภาษาอังกฤษของบุคลากร

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องการ

2.1 ระดับทักษะทางภาษาอังกฤษของบุคลากร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากร ได้ผลสรุป

ดังตาราง

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของระดับทักษะภาษาอังกฤษบุคลากรในปัจจุบัน จำแนกตามประเภทของทักษะภาษาอังกฤษ

สายงาน	ระดับทักษะภาษาอังกฤษในปัจจุบันของบุคลากร					รวม
	ต้องปรับปรุง	ต้อง	พอใช้	ดี	ดีมาก	
	เร่งด่วน	ปรับปรุง				
1.ระดับทักษะการฟัง	13	124	45	1	-	183
	(7.1)	(67.8)	(24.6)	(0.5)	-	(100.0)
การตลาด	2	21	8	-	-	31
	(6.5)	(67.7)	(25.8)	-	-	(100.0)
การขาย	2	14	5	-	-	21
	(9.5)	(66.7)	(23.8)	-	-	(100.0)
สนับสนุนการตลาด	2	15	5	-	-	22
	(9.1)	(68.2)	(22.7)	-	-	(100.0)
สนับสนุนธุรกิจ	7	74	57	1	-	109
	(6.4)	(67.9)	(24.8)	(0.9)	-	(100.0)
2.ระดับทักษะการพูด	16	123	37	4	3	183
	(8.7)	(67.2)	(20.2)	(2.2)	(1.6)	(100.0)
การตลาด	2	22	7	-	-	31
	(6.5)	(71.0)	(22.6)	-	-	(100.0)
การขาย	5	14	2	-	-	21
	(23.8)	(66.7)	(9.5)	-	-	(100.0)
สนับสนุนการตลาด	2	16	4	-	-	22
	(9.1)	(72.7)	(18.2)	-	-	(100.0)
สนับสนุนธุรกิจ	7	71	24	4	3	109
	(6.4)	(65.1)	(22.0)	(3.7)	(1.6)	(100.0)

ตาราง 7 (ต่อ)

สายงาน	ระดับทักษะภาษาอังกฤษในปัจจุบันของบุคลากร					
	ต้องปรับปรุง	ต้อง	พอใช้	ดี	ดีมาก	รวม
	เร่งด่วน	ปรับปรุง				
3.ระดับทักษะการอ่าน	13	131	39	-	-	183
	(7.1)	(71.6)	(21.3)	-	-	(100.0)
การตลาด	2	22	7	-	-	31
	(6.5)	(71.0)	(22.6)	-	-	(100.0)
การขาย	3	13	5	-	-	21
	(14.3)	(61.9)	(23.8)	-	-	(100.0)
สนับสนุนการตลาด	1	16	25	-	-	22
	(4.5)	(72.7)	(22.7)	-	-	(100.0)
สนับสนุนธุรกิจ	7	80	22	-	-	109
	(6.4)	(73.4)	(20.2)	-	-	(100.0)
4. ระดับทักษะการเขียน	6	130	41	-	-	183
	(3.3)	(71.0)	(25.7)	-	-	(100.0)
การตลาด	-	23	8	-	-	31
	-	(74.2)	(25.8)	-	-	(100.0)
การขาย	-	16	5	-	-	21
	-	(76.2)	(23.8)	-	-	(100.0)
สนับสนุนการตลาด	1	14	7	-	-	22
	(4.5)	(63.6)	(31.8)	-	-	(100.0)
สนับสนุนธุรกิจ	5	77	27	-	-	109
	(4.6)	(70.6)	(24.8)	-	-	(100.0)

ตาราง 7 (ต่อ)

สายงาน	ระดับทักษะภาษาอังกฤษในปัจจุบันของบุคลากร					รวม
	ต้องปรับปรุง เร่งด่วน	ต้อง ปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก	
4. ระดับทักษะการเขียน	6	130	41	-	-	183
	(3.3)	(71.0)	(25.7)	-	-	(100.0)
การตลาด	-	23	8	-	-	31
	-	(74.2)	(25.8)	-	-	(100.0)
การขาย	-	16	5	-	-	21
	-	(76.2)	(23.8)	-	-	(100.0)
สนับสนุนการตลาด	1	14	7	-	-	22
	(4.5)	(63.6)	(31.8)	-	-	(100.0)
สนับสนุนธุรกิจ	5	77	27	-	-	109
	(4.6)	(70.6)	(24.8)	-	-	(100.0)
5. ระดับทักษะโดยรวม	-	136	47	-	-	183
	-	(74.3)	(25.7)	-	-	(100.0)
การตลาด	-	23	8	-	-	31
	-	(74.2)	(25.8)	-	-	(100.0)
การขาย	-	16	5	-	-	21
	-	(76.2)	(23.8)	-	-	(100.0)
สนับสนุนการตลาด	-	14	8	-	-	22
	-	(63.6)	(36.4)	-	-	(100.0)
สนับสนุนธุรกิจ	-	83	26	-	-	109
	-	(76.1)	(23.9)	-	-	(100.0)

จากข้อมูลในตาราง 7 พบว่า

ระดับภาษาอังกฤษในปัจจุบันของบุคลากรในด้านทักษะการฟัง บุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะทางด้านการฟังอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ร้อยละ 67.8 รองลงมาคือ ระดับพอใช้ ร้อยละ 24.6 เมื่อพิจารณาบุคลากรในแต่ละสายงานพบว่า บุคลากรในทุกสายงานส่วนใหญ่มีทักษะทางด้านการฟังอยู่ในระดับต้องปรับปรุง รองลงมาคือ ในระดับพอใช้เหมือนกันในทุกสายงาน

ระดับภาษาอังกฤษในปัจจุบันของบุคลากรในด้านทักษะการพูด บุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะทางด้านการพูดอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ร้อยละ 67.2 รองลงมาคือ ระดับพอใช้ ร้อยละ 20.2 เมื่อพิจารณามูลค่าการในแต่ละสายงานพบว่า บุคลากรในทุกสายงานส่วนใหญ่มีทักษะทางด้านการพูดอยู่ในระดับต้องปรับปรุง รองลงมาคือ ในระดับพอใช้เหมือนกันในทุกสายงาน

ระดับภาษาอังกฤษในปัจจุบันของบุคลากรในด้านทักษะการอ่าน บุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะทางด้านการอ่านอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ร้อยละ 71.6 รองลงมาคือ ระดับพอใช้ ร้อยละ 21.3 เมื่อพิจารณามูลค่าการในแต่ละสายงานพบว่า บุคลากรในทุกสายงานส่วนใหญ่มีทักษะทางด้านการอ่านอยู่ในระดับต้องปรับปรุง รองลงมาคือ ในระดับพอใช้เหมือนกันในทุกสายงาน

ระดับภาษาอังกฤษในปัจจุบันของบุคลากรในด้านทักษะการเขียน บุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะทางด้านการเขียนอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ร้อยละ 71 รองลงมาคือ ระดับพอใช้ ร้อยละ 25.7 เมื่อพิจารณามูลค่าการในแต่ละสายงานพบว่า บุคลากรในทุกสายงานส่วนใหญ่มีทักษะทางด้านการเขียนอยู่ในระดับต้องปรับปรุง รองลงมาคือ ในระดับพอใช้เหมือนกันในทุกสายงาน

ระดับภาษาอังกฤษในปัจจุบันของบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับต้องปรับปรุง ร้อยละ 74.3 รองลงมาคือ ระดับพอใช้ ร้อยละ 25.7 เมื่อพิจารณามูลค่าการในแต่ละสายงานพบว่า บุคลากรในทุกสายงานส่วนใหญ่มีทักษะทางด้านการพูดอยู่ในระดับต้องปรับปรุง รองลงมาคือ ในระดับพอใช้เหมือนกันในทุกสายงาน

โดยสรุปในทุกทักษะทางภาษาอังกฤษจะพบว่า บุคลากรจะมีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับต้องปรับปรุง รองลงมาคือ ระดับพอใช้ ในทุกทักษะ เมื่อพิจารณามูลค่าการแต่ละสายงาน พบว่า บุคลากรมีระดับทักษะทางภาษาอังกฤษอยู่ในระดับต้องปรับปรุง รองลงมาคือระดับพอใช้ ในทุกทักษะทางภาษา

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของระดับทักษะภาษาอังกฤษบุคลากรที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงาน
ปัจจุบัน จำแนกตามประเภทของทักษะภาษาอังกฤษ

สายงาน	ระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานปัจจุบัน				
	น้อย	พอใช้	ดี	ดีมาก	รวม
1. ระดับทักษะการฟัง	11	51	74	47	183
	(6.0)	(27.9)	(40.4)	(25.7)	(100.0)
การตลาด	1	8	13	9	31
	(3.2)	(25.8)	(41.9)	(29.0)	(100.0)
การขาย	1	7	9	4	21
	(4.8)	(33.3)	(41.9)	(19.0)	(100.0)
สนับสนุนการตลาด	2	5	9	6	22
	(9.1)	(22.7)	(42.9)	(27.3)	(100.0)
สนับสนุนธุรกิจ	7	31	43	28	109
	(6.4)	(28.4)	(39.4)	(25.7)	(100.0)
2. ระดับทักษะการพูด	11	36	71	65	183
	(6.0)	(19.7)	(38.8)	(35.5)	(100.0)
การตลาด	3	9	11	8	31
	(9.7)	(29.0)	(35.5)	(25.8)	(100.0)
การขาย	2	7	7	5	21
	(9.5)	(33.3)	(33.3)	(23.8)	(100.0)
สนับสนุนการตลาด	3	4	7	8	22
	(13.6)	(18.2)	(31.8)	(36.4)	(100.0)
สนับสนุนธุรกิจ	3	16	46	44	109
	(2.8)	(14.7)	(42.2)	(40.4)	(100.0)

ตาราง 8 (ต่อ)

สายงาน	ระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานปัจจุบัน				
	น้อย	พอใช้	ดี	ดีมาก	รวม
3. ระดับทักษะการอ่าน	-	44	72	67	183
	-	(24.0)	(39.3)	(36.6)	(100.0)
การตลาด	-	7	13	11	31
	-	(22.6)	(41.9)	(35.5)	(100.0)
การขาย	-	7	6	8	21
	-	(33.3)	(28.6)	(38.1)	(100.0)
สนับสนุนการตลาด	-	5	7	10	22
	-	(22.7)	(31.8)	(45.5)	(100.0)
สนับสนุนธุรกิจ	-	25	46	38	109
	-	(22.9)	(42.2)	(34.9)	(100.0)
4. ระดับทักษะการเขียน	13	53	72	67	183
	(7.1)	(29.0)	(26.8)	(37.2)	(100.0)
การตลาด	-	12	9	10	31
	-	(38.7)	(29.0)	(32.3)	(100.0)
การขาย	1	6	5	9	21
	(4.8)	(28.6)	(23.8)	(42.9)	(100.0)
สนับสนุนการตลาด	-	5	6	11	22
	-	(22.7)	(27.3)	(50.0)	(100.0)
สนับสนุนธุรกิจ	12	30	29	38	109
	(11.0)	(27.5)	(26.6)	(34.9)	(100.0)

ตาราง 8 (ต่อ)

สายงาน	ระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานปัจจุบัน				
	น้อย	พอใช้	ดี	ดีมาก	รวม
5. ระดับทักษะโดยรวม	-	37	89	57	183
	-	(20.2)	(48.6)	(31.1)	(100.0)
การตลาด	-	6	15	10	31
	-	(19.4)	(48.4)	(32.3)	(100.0)
การขาย	-	5	10	6	21
	-	(23.8)	(47.6)	(28.6)	(100.0)
สนับสนุนการตลาด	-	4	11	7	22
	-	(18.2)	(50.2)	(31.8)	(100.0)
สนับสนุนธุรกิจ	-	22	53	34	109
	-	(20.2)	(48.6)	(31.2)	(100.0)

จากข้อมูลในตาราง 8 พบว่า ระดับภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานปัจจุบัน ด้านทักษะการฟัง บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการมีทักษะทางด้านการฟังอยู่ในระดับดี ร้อยละ 40.4 รองลงมาคือ ระดับพอใช้ ร้อยละ 27.9 เมื่อพิจารณามูลค่าในแต่สายงานพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในทุกสายงาน ต้องการมีระดับทักษะด้านการฟังอยู่ในระดับดี

ด้านทักษะการพูด บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการมีทักษะทางด้านการพูดอยู่ในระดับดี ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ ระดับดีมาก ร้อยละ 35.5 เมื่อพิจารณามูลค่าในแต่สายงานพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในสายงานการตลาด สายงานการขาย และสายงานสนับสนุนธุรกิจ ต้องการมีระดับทักษะด้านการพูดอยู่ในระดับดี ร้อยละ 35.5 ร้อยละ 33.3 และร้อยละ 42.2 ส่วนสายงานสนับสนุนธุรกิจต้องการมีทักษะการพูดอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 36.4

ด้านทักษะการอ่าน บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการมีทักษะทางด้านการอ่านอยู่ในระดับดี ร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ ระดับดีมาก ร้อยละ 36.6 เมื่อพิจารณามูลค่าในแต่สายงานพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในทุกสายงานการตลาด และ สายงานสนับสนุนธุรกิจ ต้องการการมีทักษะการอ่านในระดับดี ร้อยละ 41.9 และ 42.2 ส่วนบุคลากรสายงานการขายและสายงานสนับสนุนการตลาด ต้องการมีระดับทักษะด้านการพูดอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 38.1 และ ร้อยละ 45.5

ด้านทักษะการเขียน บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการมีทักษะทางการเขียนอยู่ในระดับดี ร้อยละ 37.2 รองลงมาคือ ระดับพอใช้ ร้อยละ 29 เมื่อพิจารณาบุคลากรในแต่ละสายงานพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในทุกสายงานการขาย สายงานสนับสนุนการตลาด และสายงานสนับสนุนธุรกิจ ต้องการการมีทักษะการเขียนในระดับดีมาก ร้อยละ 42.9 ร้อยละ 50 และ ร้อยละ 34.9 ส่วน บุคลากรสายงานการตลาด ต้องการการมีทักษะการเขียนในระดับพอใช้ ร้อยละ 34.9

ด้านทักษะโดยรวม บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการมีทักษะโดยรวมอยู่ในระดับดี ร้อยละ 48.6 รองลงมาคือ ระดับดีมาก ร้อยละ 31.1 เมื่อพิจารณาบุคลากรในแต่ละสายงานพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในทุกสายงาน ต้องการการมีทักษะโดยรวมในระดับดีมาก

ตาราง 9 สรุปความต้องการทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงาน แยกตามสายงาน

สายงาน	ระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องการ				
	การฟัง	การพูด	การอ่าน	การเขียน	ทักษะโดยรวม
สายงานการตลาด	ดี	ดี	ดี	พอใช้	ดี
สายงานการขาย	ดี	ดี	ดีมาก	ดีมาก	ดี
สายงานสนับสนุนการตลาด	ดี	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี
สายงานสนับสนุนธุรกิจ	ดี	ดี	ดี	ดีมาก	ดี

จากตาราง 9 โดยสรุป

ในสายงานการตลาด ต้องการระดับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และทักษะโดยรวมในระดับดี ยกเว้นทักษะการเขียนที่ต้องการในระดับพอใช้เท่านั้น

ในสายงานการขาย ต้องการระดับทักษะการฟัง การพูดและทักษะโดยรวมในระดับดี ส่วนทักษะการอ่านและการเขียนต้องการในระดับดีมาก

ในสายงานสนับสนุนการตลาด ต้องการระดับการฟังและทักษะโดยรวมในระดับดี แต่ต้องการทักษะทางด้าน การพูด การอ่านและการเขียนในระดับดีมาก

ในสายงานสนับสนุนธุรกิจ ต้องการระดับทักษะการฟัง การพูด การอ่านและทักษะโดยรวมในระดับดี แต่ต้องการทักษะการเขียนในระดับดีมาก

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของบุคลากร จำแนกตามสาเหตุของระดับทักษะทางด้าน
ภาษาอังกฤษของบุคลากรในปัจจุบัน

สาเหตุของระดับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในปัจจุบัน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จากการศึกษาในสถาบันการศึกษาที่บุคลากรสำเร็จ	71	38.8
จากการศึกษาในสถาบันอื่นๆ ที่ไปศึกษาเพิ่มเติม	31	16.9
จากการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง	34	18.6
จากการทำงาน หรือประสบการณ์ที่ผ่านมา	47	25.7
รวม	183	100.00

จากข้อมูลในตาราง 10 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีระดับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษมาจากการศึกษาในสถาบันการศึกษาที่บุคลากรสำเร็จ ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือสาเหตุจากการทำงาน หรือประสบการณ์ที่ผ่านมา ร้อยละ 25.7 สาเหตุจากการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง ร้อยละ 34 สาเหตุจากการศึกษาในสถาบันอื่นๆ ที่ไปศึกษาเพิ่มเติม ร้อยละ 31

โดยสรุป ระดับทักษะทางภาษาอังกฤษในปัจจุบันของบุคลากรในทุกสายงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง รองลงมาคือ อยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งทำให้บุคลากรมีความต้องการทักษะทางภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานในปัจจุบันในระดับดีในทุกทักษะ เมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละสายงานพบว่า บุคลากรในสายงานการตลาด ต้องการทักษะการฟัง การพูด การอ่านในระดับดี ทักษะการเขียนในระดับพอใช้ และทักษะโดยรวมในระดับดีมาก บุคลากรในสายงานการขาย ต้องการทักษะการฟัง การพูดในระดับดี ทักษะการอ่าน การเขียนและทักษะโดยรวมในระดับดีมาก บุคลากรในสายงานสนับสนุนการตลาด ต้องการทักษะการฟังในระดับดี ส่วนทักษะการพูด การอ่าน การเขียน และทักษะโดยรวมในระดับดีมาก บุคลากรในสายงานสนับสนุนธุรกิจ ต้องการทักษะการฟัง การพูด การอ่านในระดับดี ทักษะการเขียน และทักษะโดยรวมในระดับดีมาก

2.2 การวิเคราะห์ความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องการ

เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องการ ประกอบด้วย ความต้องการด้านประเภทของหลักสูตรที่ต้องการศึกษา วิธีการสอน จำนวนชั่วโมงต่อหลักสูตร ความถี่ต่อสัปดาห์ในการจัดการเรียนการสอน โดยนำเสนอจำแนกตามประเภทของทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ได้ผลสรุปดังตาราง

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของอันดับต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษ แยกตามสายงาน

สายงาน	อันดับความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระดับทักษะการฟัง	37	25	1	-	25
	(42.0)	(28.4)	(1.1)	-	(28.4)
การตลาด	6	4	-	-	5
	(40.0)	(26.7)	-	-	(33.3)
การขาย	4	2	1	-	3
	(40.0)	(20.0)	(10.0)	-	(30.0)
สนับสนุนการตลาด	6	3	-	-	3
	(33.3)	(33.3)	-	-	(33.3)
สนับสนุนธุรกิจ	24	16	-	-	14
	(44.4)	(29.6)	-	-	(25.9)
2. ระดับทักษะการพูด	22	26	25	12	-
	(25.9)	(30.6)	(29.4)	(14.1)	-
การตลาด	4	4	4	2	-
	(28.6)	(28.6)	(28.6)	(14.3)	-
การขาย	4	3	2	2	-
	(36.4)	(27.3)	(18.2)	(18.2)	-
สนับสนุนการตลาด	3	2	3	1	-
	(33.3)	(22.2)	(33.3)	(11.1)	-
สนับสนุนธุรกิจ	11	17	16	7	-
	(21.6)	(33.3)	(31.4)	(13.7)	-

ตาราง 11 (ต่อ)

สายงาน	อันดับความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ระดับทักษะการอ่าน	-	5	25	25	1
	-	(8.9)	(44.6)	(44.6)	(1.8)
การตลาด	-	1	4	5	-
	-	(10.0)	(40.0)	(50.0)	-
การขาย	-	1	3	2	1
	-	(14.3)	(42.9)	(28.6)	(14.3)
สนับสนุนการตลาด	-	1	2	3	-
	-	(16.7)	(33.3)	(50.0)	-
สนับสนุนธุรกิจ	-	2	16	15	-
	-	(6.1)	(48.5)	(45.5)	-
4. ระดับทักษะการเขียน	-	12	13	14	12
	-	(23.5)	(25.5)	(27.5)	(23.5)
การตลาด	-	2	3	2	2
	-	(22.2)	(33.3)	(22.2)	(22.2)
การขาย	-	2	1	2	1
	-	(33.3)	(16.7)	(33.3)	(16.7)
สนับสนุนการตลาด	-	1	2	1	1
	-	(20.0)	(40.0)	(20.0)	(20.0)
สนับสนุนธุรกิจ	-	7	7	9	8
	-	(22.6)	(22.6)	(29.0)	(25.8)

ตาราง 11 (ต่อ)

สายงาน	อันดับความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ระดับทักษะโดยรวม	124	13	-	-	13
	(82.7)	(8.7)	-	-	(8.7)
การตลาด	21	3	-	-	2
	(80.8)	(11.5)	-	-	(7.7)
การขาย	13	1	-	-	1
	(86.7)	(6.7)	-	-	(6.7)
สนับสนุนการตลาด	16	2	-	-	1
	(82.2)	(10.5)	-	-	(5.3)
สนับสนุนธุรกิจ	74	7	-	-	9
	(82.2)	(7.8)	-	-	(10.0)

จากตารางที่ 11 พบว่า

ด้านทักษะการฟัง บุคลากรแต่ละหน่วยงานมีความต้องการหลักสูตรทักษะการฟังในอันดับมากที่สุดในทุกสายงาน คือ สายงานการตลาดร้อยละ 40 สายงานการขายร้อยละ 40 สายงานสนับสนุนการตลาด ร้อยละ 33.3 สายงานสนับสนุนธุรกิจ ร้อยละ 44.4

ด้านทักษะการพูด บุคลากรในสายงานการตลาด สายงานการขาย และสายงานสนับสนุนการตลาดต้องการหลักสูตรนี้ในอันดับมากที่สุด ร้อยละ 28.6 ร้อยละ 36.4 ร้อยละ 33.3 ตามลำดับ ส่วนสายงานสนับสนุนธุรกิจ ต้องการหลักสูตรนี้ในอันดับมาก ร้อยละ 33.3

ด้านทักษะการอ่าน บุคลากรในสายงานการขาย และสายงานสนับสนุนธุรกิจ ต้องการหลักสูตรนี้ระดับปานกลาง ร้อยละ 42.9 และ 48.5 ตามลำดับ ส่วนสายงานการตลาด และสายงานสนับสนุนการตลาด ต้องการหลักสูตรนี้ในระดับน้อย ร้อยละ 50

ด้านทักษะการเขียน บุคลากรในสายงานสนับสนุนการตลาด ต้องการหลักสูตรนี้ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40 ส่วนบุคลากรในสายงานการตลาด สายงานการขาย และสายงานสนับสนุนธุรกิจ ต้องการหลักสูตรนี้ในระดับน้อยร้อยละ 22.2 ร้อยละ 33.3 และร้อยละ 29.0 ตามลำดับ

ด้านทักษะโดยรวม บุคลากรในทุกสายงานต้องการหลักสูตรที่เพิ่มทักษะโดยรวมมากที่สุด ในทุกสายงานคือ สายงานการตลาด ร้อยละ 80.8 สายงานการขาย ร้อยละ 86.7 สายงานสนับสนุนการตลาดร้อยละ 84.2 สายงานสนับสนุนธุรกิจ 82.2 ตามลำดับ

ตาราง 12 เปรียบเทียบระดับทักษะที่บุคลากรต้องการในปัจจุบัน กับความต้องการหลักสูตรการเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษ แยกตามสายงาน

สายงาน	หัวข้อ	ทักษะภาษาอังกฤษ				
		การฟัง	การพูด	การอ่าน	การเขียน	โดยรวม
การตลาด	ระดับทักษะ	ดี	ดี	ดี	พอใช้	ดี
	ความต้องการ	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อย	น้อย	มากที่สุด
การขาย	ระดับทักษะ	ดี	ดี	ดีมาก	ดีมาก	ดี
	ความต้องการ	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	มากที่สุด
สนับสนุนการตลาด	ระดับทักษะ	ดี	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี
	ความต้องการ	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มากที่สุด
สนับสนุนธุรกิจ	ระดับทักษะ	ดี	ดี	ดี	ดีมาก	ดี
	ความต้องการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า

บุคลากรในสายงานการตลาด ต้องการมีทักษะส่วนใหญ่ในระดับดี ยกเว้นทักษะด้านการเขียนที่ต้องการในระดับพอใช้เท่านั้น หากจะมีการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนากลุ่มบุคลากรสายงานนี้ ควรจัดการอบรมหลักสูตรพัฒนาด้านทักษะโดยรวม ทักษะการฟัง และทักษะการพูดเป็นอันดับแรก

บุคลากรในสายงานการขาย ต้องการมีทักษะส่วนใหญ่ในระดับดีถึงดีมาก หากจะมีการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนากลุ่มบุคลากรสายงานนี้ ควรจัดการอบรมหลักสูตรพัฒนาด้านทักษะโดยรวม ทักษะการฟัง และทักษะการพูดเป็นอันดับแรก ส่วนทักษะการอ่านและการเขียน เป็นหลักสูตรรองลงมา

บุคลากรในสายงานสนับสนุนการตลาด ต้องการมีทักษะส่วนใหญ่ในระดับดีถึงดีมาก ยกเว้น หากจะมีการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนากลุ่มบุคลากรสายงานนี้ ควรจัดการอบรมหลักสูตรพัฒนาด้านทักษะโดยรวม ทักษะการฟัง และทักษะการพูดเป็นอันดับแรก

บุคลากรในสายงานสนับสนุนธุรกิจ ต้องการมีทักษะส่วนใหญ่ในระดับดีถึงดีมาก ยกเว้น หากจะมีการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนากลุ่มบุคลากรสายงานนี้ ควรจัดการอบรม หลักสูตรพัฒนาด้านทักษะโดยรวม ทักษะการฟัง เป็นอันดับแรก ส่วนทักษะการพูด การอ่าน การเขียน เป็นหลักสูตรรองลงมา



ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษ

ความต้องการ เกี่ยวกับหลักสูตร	ทักษะภาษาอังกฤษ									
	การฟัง		การพูด		การอ่าน		การเขียน		โดยรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. จำนวนชั่วโมง										
ที่ต้องการศึกษา	88	100.0	85	100.0	56	100.0	51	100.0	150	100.0
ต่อหลักสูตร										
15 ชั่วโมง	24	27.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
20 ชั่วโมง	25	28.4	50	58.8	30	53.6	25	49.0	52	34.7
30 ชั่วโมง	0	0.0	9	10.6	13	23.2	0	0.0	16	10.7
40 ชั่วโมง	13	14.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	26	17.3
50 ชั่วโมง	13	14.8	13	15.6	1	1.8	13	25.5	14	9.3
60 ชั่วโมง	1	1.1	1	1.2	12	21.4	1	2.0	5	3.2
70 ชั่วโมง	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	2.0
80 ชั่วโมง	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
90 ชั่วโมง	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	2.0
100 ชั่วโมง	12	13.6	12	14.1	0	0.0	12	23.5	28	18.7
120 ชั่วโมง	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
130 ชั่วโมง	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
2. วิธีการสอน	88	100.0	85	100.0	56	100.0	51	100.0	150	100.0
ภาษาไทย	13	14.8	13	15.3	19	33.9	12	23.5	40	26.7
ภาษาอังกฤษ	62	70.5	59	69.4	30	53.6	35	68.6	90	60.0
แบบสองภาษา	13	14.8	13	15.3	7	12.5	4	7.8	20	13.3
3. ช่วงเวลาที่										
ต้องการศึกษา	88	100.0	85	100.0	56	100.0	51	100.0	150	100.0
พักกลางวัน	34	38.6	21	24.7	17	30.4	10	19.6	27	18.0
หลังเลิกงาน	28	31.8	39	45.9	21	37.5	35	68.6	87	58.0
เสาร์ – อาทิตย์	26	29.5	25	29.4	18	32.1	6	11.8	36	24.0
4. จำนวน										
ชั่วโมงที่ต้องการ	88	100.0	85	100.0	56	100.0	51	100.0	150	100.0
ศึกษาต่อครั้ง										
ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	28	31.8	13	15.3	13	23.2	13	25.5	44	29.3
1 – 2 ชั่วโมง	47	53.4	56	65.9	38	67.9	35	68.6	79	52.7
2 ชั่วโมงขึ้นไป	13	14.8	16	18.8	5	8.9	3	5.9	27	18.0

ตาราง 13 (ต่อ)

ความต้องการ เกี่ยวกับหลักสูตร	ทักษะภาษาอังกฤษ									
	การฟัง		การพูด		การอ่าน		การเขียน		โดยรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. จำนวนวันที่										
ต้องการศึกษา	88	100.0	85	100.0	56	100.0	51	100.0	150	100.0
ต่อสัปดาห์										
1 วัน/สัปดาห์	12	13.6	11	12.9	12	21.4	6	11.8	13	8.7
2 วัน/สัปดาห์	29	33.0	26	30.6	15	26.8	19	37.3	55	36.7
3 วัน/สัปดาห์	25	28.4	22	25.9	8	14.3	11	21.6	45	30.0
4 วัน/สัปดาห์	9	10.2	11	12.9	10	17.9	2	3.9	21	14.0
5 วัน/สัปดาห์	13	14.8	15	17.6	11	19.6	13	25.5	16	10.7

จากข้อมูลในตาราง 13 พบว่า

ระดับความต้องการของหลักสูตร บุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เพิ่มทักษะการฟัง ทักษะโดยรวมเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 42 และ 82.7 ตามลำดับ ส่วนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เพิ่มทักษะการพูด บุคลากรมีความต้องการเป็นอันดับ 2 ร้อยละ 30.6 หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เพิ่มทักษะการอ่านเป็นอันดับ 3 ร้อยละ 44.6 และหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เพิ่มทักษะการเขียน เป็นอันดับ 5 ร้อยละ 27.5

จำนวนชั่วโมงที่ต้องการศึกษาต่อหลักสูตร บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีจำนวนชั่วโมงที่ต้องการศึกษาต่อหลักสูตร จำนวน 20 ชั่วโมงต่อหลักสูตร ในทุกหลักสูตร

วิธีการสอน บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าควรใช้ภาษาอังกฤษในการสอนในทุกหลักสูตร

ช่วงเวลาที่ต้องการศึกษา บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการฟัง ควรจะศึกษาในช่วงเวลาพักกลางวัน ร้อยละ 38.6 ส่วนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูด การอ่าน การเขียน และการเพิ่มทักษะโดยรวม บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าควรศึกษาในเวลาหลังเลิกงาน

จำนวนชั่วโมงที่ต้องการศึกษาต่อครั้ง บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่า ควรใช้เวลา 1-2 ชั่วโมงในการศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษต่อครั้งในทุกหลักสูตร

จำนวนวันที่ต้องการศึกษาต่อสัปดาห์ บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าควรใช้เวลา 2 วันต่อสัปดาห์ในการศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษในทุกหลักสูตร

3. ผลการวิเคราะห์มูลค่าความเต็มใจจ่ายที่บุคลากรต้องจ่ายสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษภายในองค์กร

เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยของความเต็มใจจ่าย ค่าฐานนิยมของความเต็มใจจ่าย พร้อมทั้งแสดงจำนวนและร้อยละของ สาเหตุของความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร สาเหตุของความไม่เต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร ได้ผลสรุปดังตาราง

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษ

ความเต็มใจจ่าย	ทักษะภาษาอังกฤษ									
	การฟัง		การพูด		การอ่าน		การเขียน		โดยรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท)	88	100.0	85	100.0	56	100.0	51	100.0	150	100.0
>3,000 บาท	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
2,501-3,000	12	13.5	30	35.3	29	51.8	16	31.4	89	59.3
2,001-2,500	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
1,501-2,000	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
1,001-1,500	1	1.1	1	1.2	0	0.0	1	2.0	3	2.1
501-1,000	12	13.6	13	15.4	3	5.4	3	5.9	24	16.1
1 – 500	26	29.4	17	20.1	10	17.9	11	21.6	16	10.8
0 บาท	37	42.0	24	28.0	14	25.0	20	39.2	17	11
ค่าเฉลี่ย	568.64 บาท		1,154 บาท		1,525 บาท		1,003.92 บาท		1,857 บาท	
ค่าฐานนิยม	0 บาท		2,750 บาท		2,750 บาท		0 บาท		2,750 บาท	
2.สาเหตุของความเต็มใจจ่าย	12	100.00	30	100.00	29	100.00	16	100.00	89	100.00
ราคาที่เหมาะสม	7	58.3	17	56.7	17	55.2	12	75.00	42	47.2
ภาษาจำเป็นในการทำงาน	5	41.7	13	43.3	13	44.8	4	25.00	47	52.8

ตาราง 14 (ต่อ)

ความเต็มใจ จ่าย	ทักษะภาษาอังกฤษ									
	การฟัง		การพูด		การอ่าน		การเขียน		โดยรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.สาเหตุของ										
ความไม่เต็ม	76	100.00	55	100.00	26	100.00	45	100.00	61	100.00
ใจจ่าย										
ควรเป็น										
สวัสดิการ	60	78.95	32	58.2	15	57.7	22	62.9	93.4	93.4
ของบริษัท										
ไม่ต้องใช้										
ภาษา	11	14.47	20	36.4	10	38.5	13	37.1	4	6.6
มีทักษะทาง										
ภาษา	5	6.58	3	5.5	1	3.8	0	0	0	0
เพียงพอ										

จากข้อมูลในตาราง 14 พบว่า

มูลค่าความเต็มใจจ่าย บุคลากรจะมีความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นเพิ่มทักษะทางด้านการพูด การอ่าน และทักษะโดยรวม ในช่วงราคา 2,500 – 3,000 บาทต่อหลักสูตรมากที่สุด โดยมูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ยของการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูด ราคาเฉลี่ย 1,154 บาทต่อหลักสูตรและมีค่าฐานนิยมอยู่ที่ 2,750 บาท มูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ยของการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการอ่าน ราคาเฉลี่ย 1,525 บาทต่อหลักสูตรและมีค่าฐานนิยม อยู่ที่ 2,750 บาท มูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ยของการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะโดยรวม ราคาเฉลี่ย 1,857 บาทต่อหลักสูตรและมีค่าฐานนิยมอยู่ที่ 2,750 บาท ส่วนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการฟัง บุคลากรจะมีความเต็มใจจ่ายในช่วงราคา 1 - 500 บาทต่อหลักสูตรมากที่สุด มีมูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ยของการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการฟัง ราคาเฉลี่ย 568.64 บาทต่อหลักสูตรและมีค่าฐานนิยมอยู่ที่การไม่ยินดีจ่ายในราคาใดๆ เพื่อเข้ารับการอบรม ยกเว้นหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการเขียน บุคลากรไม่ยินดีที่จะจ่ายเงินในราคาใดๆ สำหรับการเข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าวมากที่สุด

สาเหตุของความเต็มใจจ่ายในราคา 2,750 บาท สำหรับการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษ บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าราคาดังกล่าวเป็นราคาที่เหมาะสม สำหรับการเข้าเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน แต่สำหรับการเข้ารับการอบรมหลักสูตรโดยรวม บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าภาษาอังกฤษจำเป็นในการทำงาน จึงมีความเต็มใจจ่ายในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร

สาเหตุของความไม่เต็มใจจ่ายในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร สำหรับการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษในทุกหลักสูตร บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าค่าใช้จ่ายดังกล่าวควรเป็นสวัสดิการของบริษัทจึงไม่ยินดีที่จะจ่ายในราคาดังกล่าว

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับภาระค่าใช้จ่าย แนวทางการจัดเก็บ และประโยชน์ที่จะได้รับการอบรม

เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการอบรม วิธีการจัดเก็บเงินค่าอบรม ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการอบรม และรายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนจากการทำงาน หลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ได้ผลสรุปดังตาราง

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของการรับภาระค่าใช้จ่าย แนวทางการจัดเก็บ

ภาระ ค่าใช้จ่าย	ทักษะภาษาอังกฤษ									
	การฟัง		การพูด		การอ่าน		การเขียน		โดยรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้รับภาระ ค่าใช้จ่าย	88	100.00	85	100.00	56	100.00	51	100.00	150	100.00
บริษัท	69	78.41	66	77.65	50	89.29	45	88.24	97	64.67
ผู้เรียน	7	7.95	17	20.00	4	7.14	4	7.84	29	19.33
บริษัทและ ผู้เรียน	12	13.64	2	2.35	2	3.57	2	3.92	24	16.00

ตาราง 15 (ต่อ)

ภาระ ค่าใช้จ่าย	ทักษะภาษาอังกฤษ									
	การฟัง		การพูด		การอ่าน		การเขียน		โดยรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. สัตว์ส่วน										
ภาระ บริษัท :	12	100.00	2	2.35	2	100.00	2	100.00	0	0.0
ผู้เรียน										
50 : 50	8	66.67	1	50.00	2	100.00	2	100.00	6	25.00
60 : 40	3	25	1	50.00	0	0.0	0	0.0	3	12.50
70 : 30	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	4.17
80 : 20	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	4.17
90 : 10	1	8.33	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	20.83
30 : 70	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	33.33
3. แนว										
ทางการ	88	100.00	85	100.00	56	100.00	51	100.00	150	100.00
จัดเก็บ										
เงินสด	42	47.73	50	58.82	28	50.00	28	54.90	89	59.33
หักจาก เงินเดือน	46	52.27	35	41.18	28	50.00	23	41.90	61	40.67
4. สัตว์ส่วน										
การหักค่า										
เล่าเรียน	46	100.0	35	100.0	28	100.0	23	100.00	61	100.00
จาก										
เงินเดือน										
100%	22	47.83	23	65.71	11	39.29	5	21.74	45	73.77
50%	4	8.70	3	8.57	1	3.57	10	43.48	6	9.84
25%	0	0.0	0	0.0	2	7.14	0	0.0	7	11.48
20%	0	0.0	4	11.43	8	28.57	0	0.0	0	0.0
10%	8	17.39	5	14.29	0	0.0	8	34.78	3	4.92
5%	10	21.74	0	0.0	6	21.43	0	0.0	0	0.0

จากข้อมูลในตาราง 15 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าบริษัทควรเป็นผู้รับภาระค่าเล่าเรียนในการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษในทุกหลักสูตร ในกรณีที่จะต้องแบ่งสัดส่วนผู้รับค่าใช้จ่ายระหว่างบริษัทและผู้เรียน บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่า บริษัทและผู้เรียนควรแบ่งการรับภาระค่าใช้จ่ายในอัตรา 50 : 50 ในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ส่วนการแบ่งภาระค่าใช้จ่ายระหว่างบริษัทและผู้เรียนของการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวม บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าควรแบ่งภาระค่าใช้จ่ายในอัตรา 30 : 70

ในการเก็บค่าเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดเก็บเป็นเงินสดในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูด การอ่าน การเขียน และทักษะโดยรวม ส่วนการเก็บค่าเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดเก็บโดยการหักจากเงินเดือน ร้อยละ 52.27 และเมื่อพิจารณาในส่วนของการจัดเก็บค่าใช้จ่ายโดยการหักจากเงินเดือน บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่า ควรหักค่าใช้จ่ายจากเงินเดือนเป็นจำนวน 100% ของค่าเล่าเรียนทั้งหมดในหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และทักษะโดยรวม ส่วนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการเขียน บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าควรหักค่าใช้จ่ายจากเงินเดือนครั้งละ 50% ของค่าเล่าเรียน

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการอบรม

ประโยชน์ที่ คาดว่าจะ ได้รับ	ทักษะภาษาอังกฤษ									
	การฟัง		การพูด		การอ่าน		การเขียน		โดยรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.มีทักษะ										
ทางภาษา	71	100.00	53	100.00	44	100.00	39	100.00	104	100.00
เพิ่มขึ้น										
มากที่สุด	25	35.21	14	26.42	19	42.18	14	35.90	65	62.50
มาก	22	30.99	23	43.40	12	27.27	12	30.77	24	23.08
น้อย	24	33.80	14	26.42	12	27.27	12	30.77	3	2.88
น้อยที่สุด	0	0	2	3.77	1	2.27	1	2.56	12	11.54
2.นำความรู้										
ไปปฏิบัติงาน										
อย่างมี	88	100.00	85	100.00	56	100.00	51	100.00	137	100.00
ประสิทธิภาพ										
มากขึ้น										
มากที่สุด	39	44.32	57	67.06	23	41.07	23	45.10	71	51.82
มาก	30	34.09	25	29.41	30	53.57	25	49.02	52	37.96
น้อย	7	7.95	1	1.18	1	1.79	1	1.96	12	8.76
น้อยที่สุด	12	16.34	2	2.35	2	3.57	2	3.92	2	1.46

ตาราง 16 (ต่อ)

ประโยชน์ที่ คาดว่าจะ ได้รับ	ทักษะภาษาอังกฤษ									
	การฟัง		การพูด		การอ่าน		การเขียน		โดยรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. มีรายได้										
เพิ่มขึ้นใน	65	100.00	56	100.00	37	100.00	32	100.00	88	100.00
อนาคต										
มากที่สุด	24	36.92	12	21.43	12	32.43	12	37.50	12	13.64
มาก	5	7.69	15	26.79	4	10.81	4	12.50	7	7.95
น้อย	36	55.38	28	50.00	21	56.76	16	50.00	56	63.64
น้อยที่สุด	0	0	1	1.79	0	0.00	0	0.00	13	14.77
4. ระดับ										
รายได้ที่										
เพิ่มขึ้น	88	100.00	85	100.00	56	100.00	51	100.00	150	100.00
(บาท/ เดือน)										
ไม่เพิ่มขึ้น	67	66.34	62	72.94	43	76.79	33	64.71	105	70.00
>1,000	13	12.87	14	16.47	8	14.29	9	17.65	23	15.33
1,001- 2,000	7	6.93	7	8.24	5	8.93	5	9.80	16	10.67
2,000- 3,000	1	0.99	2	2.35	0	0.00	3	5.88	5	3.33
3,001- 4,000	13	12.87	0	0.00	0	0.00	1	1.96	1	0.67

จากข้อมูลในตาราง 16 พบว่า บุคลากรเห็นว่าหลังจากการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษ ประโยชน์ที่จะได้รับในด้านการมีทักษะภาษาอังกฤษที่เพิ่มขึ้นในระดับมากที่สุด หากเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เพิ่มทักษะการฟัง การอ่าน การเขียน และทักษะโดยรวม ส่วนการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เพิ่มทักษะการพูด บุคลากรเห็นว่าจะได้รับประโยชน์ในระดับมาก ร้อยละ 43.40

สำหรับประโยชน์ด้านการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าจะได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุด หากเข้ารับการอบรมหลักสูตร

ภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง การพูด และทักษะโดยรวม ส่วนการเข้ารับการอบรม หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางการอ่านและการเขียน บุคลากรเห็นว่าจะได้รับประโยชน์ในระดับมาก

ประโยชน์ด้านการมีรายได้เพิ่มในอนาคต บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าเมื่อได้รับการอบรม หลักสูตรภาษาอังกฤษแล้ว จะมีรายได้เพิ่มในอนาคตในระดับน้อยในทุกหลักสูตรภาษาอังกฤษ โดยส่วนใหญ่จะเห็นว่ารายได้จะไม่เพิ่มขึ้นหลังจากการอบรมในทุกหลักสูตรภาษาอังกฤษ

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษ ภายในองค์กร

เสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษภายในองค์กร ในกรณีที่องค์กรมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษในองค์กร เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้หลังหักค่าใช้จ่าย รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตร ภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ค่าเฉลี่ยของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการ ปฏิบัติงานในปัจจุบัน กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษภายในองค์กร ได้ผลสรุป ดังต่อไปนี้

5.1 ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษหลักสูตรที่เน้น การเพิ่มทักษะการฟัง

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษหลักสูตรที่ เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง สามารถวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยเชิงพหุ ((Multiple Regression Analysis)ดังต่อไปนี้

$$E(LIS) = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

โดยที่ $E(LIS)$ แทน มูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการ
เพิ่มทักษะด้านการฟัง (บาท/หลักสูตร)

α แทน ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = X_3 = X_4 = 0$

β_{1-3} แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)

X_1 แทน ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย (บาท/เดือน)

X_2 แทน รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรม
หลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี (บาท/เดือน)

X_3 แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษ
ที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานปัจจุบัน

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ตาราง 17 ค่าสัมประสิทธิ์ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ของปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง

ตัวแปรอิสระ	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย ของปัจจัย (B)	ค่าความ คลาดเคลื่อน มาตรฐาน (SE)	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย มาตรฐาน (Beta)	ค่าสถิติ t	Sig.
(Constant)	-716.516	480.560		-1.491	.142
ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย (X_1)	.064	.042	.144	1.501	.137
รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือน หลังจากได้รับการอบรมหลักสูตร ภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี (X_2)	-.332	.093	-.335	-3.525	.001***
ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะ ภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้อง ใช้ในการปฏิบัติงานปัจจุบัน (X_3)	250.664	69.742	.347	3.594	.001***
R			.512		
R ²			.262		
Adjusted R ²			.236		
ค่า F-Statistic			9.962		.000***

*** แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล จะได้สมการความถดถอยเชิงเส้น ดังนี้

$$E(LIS) = -716.516 + 0.064X_1 - 0.332X_2 + 250.664X_3$$

จากข้อมูลในตาราง 17 พบว่าค่า ค่า Adjusted R² = 0.236 แสดงว่า มีตัวแปรอย่างน้อย
หนึ่งตัวส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายกล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงของความเต็มใจจ่าย 23% เกิดจาก
การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัว

F-Statistic ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 9.962 และค่า Sig. F = .000 ซึ่งค่า Sig. F น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่า ตัวแปรระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน รายได้เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเนื่องหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน อย่างน้อย 1 ตัว มีความสัมพันธ์กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะด้านการฟัง ในระดับความน่าเชื่อถือ 99%

เมื่อแยกพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว ได้แก่ ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน รายได้เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเนื่องหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันว่าส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟังหรือไม่ ได้ผลสรุปดังนี้

ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.137 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง

รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเนื่องหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปีพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ -0.327 แสดงว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเนื่องหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นเพิ่มทักษะทางด้านการฟัง

ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 250.664 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นเพิ่มทักษะทางด้านการฟัง

ตาราง 18 เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย
 หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง แยกตามสายงาน

ปัจจัย	สายงาน	มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท)					
		น้อยกว่า 2,750		2,750		มากกว่า 2,720	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ปัจจัยรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย							
ต่ำกว่า 1,000 บาท	การตลาด	6	85.7	1	14.3	-	-
	การขาย	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	22	91.7	2	8.3	-	-
1,001 – 2,000 บาท	การตลาด	5	100.0	-	-	-	-
	การขาย	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	4	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	10	100.0	-	-	-	-
2,001 – 3,000 บาท	การตลาด	-	-	1	100.0	-	-
	การขาย	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	1	100.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	2	25.0	6	75.0	-	-
3,001 บาท ขึ้นไป	การตลาด	2	100.0	-	-	-	-
	การขาย	6	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	12	100.0	-	-	-	-
2. ปัจจัยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากได้อับการอบรมภายใน 1 ปี							
ไม่เพิ่มขึ้น	การตลาด	1	50.0	1	50.0	-	-
	การขาย	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	7	53.8	6	46.2	-	-
1-1,000 บาท	การตลาด	1	50.0	1	50.0	-	-
	การขาย	6	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการขาย	2	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	15	88.2	2	11.8	-	-

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัย	สายงาน	มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท)					
		น้อยกว่า 2,750		2,750		มากกว่า 2,720	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. ปัจจัยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากได้อับการอบรมภายใน 1 ปี (ต่อ)							
1,001 บาทขึ้นไป	การตลาด	7	100.0	-	-	-	-
	การขาย	2	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	5	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	24	100.0	-	-	-	-
3. ปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน							
ระดับน้อย	การตลาด	2	100.0	-	-	-	-
	การขาย	2	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	7	100.0	-	-	-	-
ระดับพอใช้	การตลาด	3	100.0	-	-	-	-
	การขาย	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	2	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	11	100.0	-	-	-	-
ระดับดี	การตลาด	6	75.0	2	25.0	-	-
	การขาย	5	83.3	1	16.7	-	-
	สนับสนุนการตลาด	3	75.0	1	25.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	22	73.3	8	26.7	-	-
ระดับดีมาก	การตลาด	2	100.0	-	-	-	-
	การขาย	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	2	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	6	100.0	-	-	-	-

จากตาราง 18 พบว่า

ปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย บุคลากรที่มีรายได้คงเหลือหลังหักค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 2,000 บาท และมากกว่า 3,001 บาทขึ้นไป จะมีความเต็มใจจ่ายในราคาน้อยกว่า 2,750 บาทต่อ

หลักสูตร ส่วนบุคลากรที่มีรายได้คงเหลืออยู่ในช่วง 2,001 – 3,000 บาทจะมีความเต็มใจจ่ายที่ราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร

ปัจจัยด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี พบว่า รายได้ไม่ว่าจะอยู่ในระดับรายได้ที่ไม่เพิ่มขึ้น หรือเพิ่มขึ้นในช่วง 1-1,000 บาท หรือมากกว่า 1,000 บาท บุคลากรก็จะเต็มใจจ่ายในราคาที่น้อยกว่า 2,750 บาทต่อหลักสูตร

ปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการทำงานไม่ว่าบุคลากรจะมีความต้องการทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานในระดับใด บุคลากรก็จะมีความเต็มใจจ่ายในราคาที่น้อยกว่า 2,750 บาทต่อหลักสูตร

5.2 ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษหลักสูตรที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูด

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษหลักสูตรที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูด สามารถวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยเชิงพหุ ((Multiple Regression Analysis)ดังต่อไปนี้

$$E(SPE) = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

โดยที่ E(SPE) แทน มูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะด้านการพูด (บาท/หลักสูตร)

a แทน ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = X_3 = X_4 = 0$

β_{1-3} แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)

X_1 แทน ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย (บาท/เดือน)

X_2 แทน รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี (บาท/เดือน)

X_3 แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานปัจจุบัน

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ตาราง 19 ค่าสัมประสิทธิ์ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ของปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะ
ทางด้านการพูด

ตัวแปรอิสระ	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอยของ ปัจจัย (B)	ค่าความ คลาดเคลื่อน มาตรฐาน (SE)	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย มาตรฐาน (Beta)	ค่าสถิติ t	Sig.
(Constant)	-30.052	905.544		0.033	.974
ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย (X_1)	.028	0.084	-.036	-.329	.743
รายได้ที่เพิ่มขึ้นในขนาดต่อเดือน หลังจากได้รับการอบรมหลักสูตร ภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี (X_2)	-0.059	0.098	-.067	-0.597	.552
ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะ ภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้อง ใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (X_3)	193.640	130.549	.168	1.483	.142
R			.202		
R ²			.041		
Adjusted R ²			.005		
ค่า F-Statistic			1.152		.333

ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล จะได้สมการความถดถอยเชิงเส้น ดังนี้

$$E(\text{SPE}) = -30.052 + 0.028X_1 - 0.059X_2 + 193.640X_3$$

จากข้อมูลในตาราง 19 พบว่าค่า ค่า Adjusted $R^2 = 0.005$ แสดงว่า มีตัวแปรอย่างน้อยหนึ่งตัวส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายกล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงของความเต็มใจจ่าย 0.5% เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัว

F-Statistic ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 1.152 และค่า Sig. F = .333 ซึ่งค่า Sig. F มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่า ตัวแปรระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน รายได้เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะด้านการพูด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับความน่าเชื่อถือ 99%

ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.743 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูด

รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปีพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.552 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปีไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูด

ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.142 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูด

ตาราง 20 เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย
 หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูด แยกตามสายงาน

ปัจจัย	สายงาน	มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท)					
		น้อยกว่า 2,750		2,750		มากกว่า 2,720	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ปัจจัยรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย							
ต่ำกว่า 1,000 บาท	การตลาด	3	50.0	3	50.0	-	-
	การขาย	1	33.3	2	66.7	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	22	91.7	2	8.3	-	-
1,001 – 2,000 บาท	การตลาด	5	100.0	-	-	-	-
	การขาย	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	4	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	10	100.0	-	-	-	-
2,001 – 3,000 บาท	การตลาด	-	-	1	100.0	-	-
	การขาย	1	33.3	2	66.7	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	1	100.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	2	25.0	6	75.0	-	-
3,001 บาท ขึ้นไป	การตลาด	2	100.0	-	-	-	-
	การขาย	3	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	12	100.0	-	-	-	-
2. ปัจจัยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากได้อับการอบรมภายใน 1 ปี							
ไม่เพิ่มขึ้น	การตลาด	2	66.7	1	33.3	-	-
	การขาย	1	33.3	2	66.7	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	33.3	2	66.7	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	7	36.8	12	63.2	-	-
1-1,000 บาท	การตลาด	3	50.0	3	50.0	-	-
	การขาย	3	75.0	1	25.0	-	-
	สนับสนุนการขาย	2	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	12	80.0	3	20.0	-	-

ตาราง 20 (ต่อ)

ปัจจัย	สายงาน	มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท)					
		น้อยกว่า 2,750		2,750		มากกว่า 2,720	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. ปัจจัยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากได้อับการอบรมภายใน 1 ปี (ต่อ)							
1,001 บาทขึ้นไป	การตลาด	5	100.0	-	-	-	-
	การขาย	2	50.0	2	50.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	3	75.0	1	25.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	14	82.4	3	17.6	-	-
3. ปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน							
ระดับน้อย	การตลาด	-	-	-	-	-	-
	การขาย	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	-	-	-	-	-	-
ระดับพอใช้	การตลาด	3	75.0	1	25.0	-	-
	การขาย	1	33.3	2	66.7	-	-
	สนับสนุนการตลาด	2	66.7	1	33.3	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	11	73.3	4	26.7	-	-
ระดับดี	การตลาด	5	62.5	3	37.5	-	-
	การขาย	4	66.7	2	33.3	-	-
	สนับสนุนการตลาด	2	50.0	2	50.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	16	53.3	14	46.7	-	-
ระดับดีมาก	การตลาด	2	100.0	-	-	-	-
	การขาย	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	2	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	6	100.0	-	-	-	-

จากตาราง 20 พบว่า

ปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย บุคลากรที่มีรายได้คงเหลือหลังหักค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 2,000 บาท และมากกว่า 3,001 บาทขึ้นไป จะมีความเต็มใจจ่ายในราคาน้อยกว่า 2,750 บาทต่อ

หลักสูตร ส่วนบุคลากรที่มีรายได้คงเหลืออยู่ในช่วง 2,001 – 3,000 บาทจะมีความเต็มใจจ่ายที่ราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร

ปัจจัยด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี พบว่า บุคลากรที่เห็นวาระดับรายได้ที่ไม่เพิ่มขึ้นจำมีความเต็มใจจ่ายที่ราคา 2,750 บาท ส่วนบุคลากรที่มีเพิ่มขึ้นในช่วง 1-1,000 บาท หรือมากกว่า 1,000 บาท บุคลากรก็จะเต็มใจจ่ายในราคาที่น้อยกว่า 2,750 บาทต่อหลักสูตร

ปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการทำงานไม่ว่าบุคลากรจะมีความต้องการทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานในระดับใด บุคลากรก็จะมีความเต็มใจจ่ายในราคาที่น้อยกว่า 2,750 บาทต่อหลักสูตร

5.3 ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษหลักสูตรที่เน้นการเพิ่มทักษะการอ่าน

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษหลักสูตรที่เน้นการเพิ่มทักษะการอ่าน สามารถวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยเชิงพหุ ((Multiple Regression Analysis)ดังต่อไปนี้

$$E(RED) = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

โดยที่ E(RED) แทน มูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะด้านการอ่าน (บาท/หลักสูตร)

a แทน ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = X_3 = X_4 = 0$

β_{1-3} แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)

X_1 แทน ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย (บาท/เดือน)

X_2 แทน รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี (บาท/เดือน)

X_3 แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานปัจจุบัน

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ตาราง 21 ค่าสัมประสิทธิ์ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ของปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการอ่าน

ตัวแปรอิสระ	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย ของปัจจัย (B)	ค่าความ คลาดเคลื่อน มาตรฐาน (SE)	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย มาตรฐาน (Beta)	ค่าสถิติ t	Sig.
(Constant)	-2387.256	1234.108		1.934	.059
ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย (X_1)	.104	.121	.103	0.852	.398
รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือน หลังจากได้รับการอบรมหลักสูตร ภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี (X_2)	-.264	.177	-.191	-1.492	.142
ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะ ภาษาอังกฤษที่บุคลากร จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานใน ปัจจุบัน (X_3)	645.129	166.595	.532	3.872	.000***
R			.624		
R ²			.389		
Adjusted R ²			.354		
ค่า F-Statistic			11.050		.000***

*** แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล จะได้สมการความถดถอยเชิงเส้น ดังนี้

$$E(\text{RED}) = -2387.256 + 0.104X_1 - 0.264X_2 + 645.129X_3$$

จากข้อมูลในตาราง 21 พบว่าค่า ค่า Adjusted $R^2 = 0.389$ แสดงว่า มีตัวแปรอย่างน้อยหนึ่งตัวส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายกล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงของความเต็มใจจ่าย 38.9% เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัว

F-Statistic ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 11.050 และค่า Sig. F = .000 ซึ่งค่า Sig. F น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่า ตัวแปรระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน รายได้เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะด้านการอ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับความน่าเชื่อถือ 99%

เมื่อแยกพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว ได้แก่ ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน รายได้เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันว่าส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการอ่านหรือไม่ ได้ผลสรุปดังนี้

ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.398 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการอ่าน

รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปีพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.142 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการอ่าน

ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 645.129 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นเพิ่มทักษะทางด้านการอ่าน

ตาราง 22 เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย
 หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการอ่าน แยกตามสายงาน

ปัจจัย	สายงาน	มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท)					
		น้อยกว่า 2,750		2,750		มากกว่า 2,720	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ปัจจัยรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย							
ต่ำกว่า 1,000 บาท	การตลาด	1	33.3	2	66.7	-	-
	การขาย	-	-	2	100.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	1	100.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	6	50.0	6	50.0	-	-
1,001 – 2,000 บาท	การตลาด	2	40.0	3	60.0	-	-
	การขาย	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	2	50.0	2	50.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	6	66.7	3	33.3	-	-
2,001 – 3,000 บาท	การตลาด	-	-	1	100.0	-	-
	การขาย	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	1	100.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	1	12.5	7	87.5	-	-
3,001 บาท ขึ้นไป	การตลาด	-	100.0	-	-	-	-
	การขาย	2	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	4	100.0	-	-	-	-
2. ปัจจัยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากได้อับการอบรมภายใน 1 ปี							
ไม่เพิ่มขึ้น	การตลาด	-	-	2	100.0	-	-
	การขาย	-	-	2	100.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	2	100.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	1	7.7	12	92.3	-	-
1-1,000 บาท	การตลาด	1	33.3	2	66.7	-	-
	การขาย	3	75.0	2	25.0	-	-
	สนับสนุนการขาย	2	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	7	70.0	3	30.0	-	-

ตาราง 22 (ต่อ)

ปัจจัย	สายงาน	มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท)					
		น้อยกว่า 2,750		2,750		มากกว่า 2,720	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. ปัจจัยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากได้อับการอบรมภายใน 1 ปี (ต่อ)							
1,001 บาทขึ้นไป	การตลาด	3	60.0	2	40.0	-	-
	การขาย	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	2	100.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	9	90.0	1	10.0	-	-
3. ปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน							
ระดับน้อย	การตลาด	-	-	-	-	-	-
	การขาย	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	-	-	-	-	-	-
ระดับพอใช้	การตลาด	2	66.7	1	33.3	-	-
	การขาย	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	50.0	-	50.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	9	100.0	-	-	-	-
ระดับดี	การตลาด	2	28.6	5	71.4	-	-
	การขาย	3	50.0	5	50.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	25.0	3	75.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	8	33.3	16	66.7	-	-
ระดับดีมาก	การตลาด	-	-	-	-	-	-
	การขาย	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 22 พบว่า

ปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย บุคลากรที่มีรายได้คงเหลือหลังหักค่าใช้จ่าย 1,001-2,000 บาท และมากกว่า 3,001 บาทขึ้นไป จะมีความเต็มใจจ่ายในราคาน้อยกว่า 2,750 บาทต่อ

หลักสูตร ส่วนบุคลากรที่มีรายได้คงเหลือน้อยกว่า 1,000 บาท และคงเหลืออยู่ในช่วง 2,001 – 3,000 บาทจะมีความเต็มใจจ่ายที่ราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร

ปัจจัยด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี พบว่า รายได้ไม่ว่าจะอยู่ในระดับรายได้ที่ไม่เพิ่มขึ้น บุคลากรจะเต็มใจจ่ายในราคา 2,750 บาท ส่วนรายได้ที่เพิ่มขึ้นตั้งแต่ 1,001 บาทขึ้นไป บุคลากรก็จะเต็มใจจ่ายในราคาที่น้อยกว่า 2,750 บาทต่อหลักสูตร

ปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน บุคลากรที่มีความต้องการระดับทักษะภาษาอังกฤษในระดับพอใช้ จะมีความเต็มใจจ่ายในราคาน้อยกว่า 2,750 บาทต่อหลักสูตร ส่วนบุคลากรที่มีความต้องการระดับทักษะทางภาษาอังกฤษในระดับดี ก็มีความเต็มใจจ่ายในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร

5.4 ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษหลักสูตรที่เน้นการเพิ่มทักษะการเขียน

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษหลักสูตรที่เน้นการเพิ่มทักษะการเขียน สามารถวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยเชิงพหุ ((Multiple Regression Analysis)ดังต่อไปนี้

$$E(WRI) = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

โดยที่ E(WRI) แทน มูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะด้านการเขียน (บาท/หลักสูตร)

a แทน ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = X_3 = X_4 = 0$

β_{1-3} แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)

X_1 แทน ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย (บาท/เดือน)

X_2 แทน รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี (บาท/เดือน)

X_3 แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานปัจจุบัน

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ตาราง 23 ค่าสัมประสิทธิ์ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ของปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการเขียน

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปัจจัย (B)	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE)	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta)	ค่าสถิติ t	Sig.
(Constant)	-2315.628	1091.197		-2.122	.039
ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย (X_1)	.279	.110	.297	2.531	.015
รายได้ที่เพิ่มขึ้นในขนาดต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี (X_2)	-.419	.157	-.333	-2.662	.011
ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (X_3)	514.620	146.416	.473	3.515	.001***
R			.690		
R^2			.477		
Adjusted R^2			.443		
ค่า F-Statistic			14.270		.000***

*** แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล จะได้สมการความถดถอยเชิงเส้น ดังนี้

$$E(WRI) = -2315.628 + 0.279X_1 - 0.419X_2 + 514.620X_3$$

จากข้อมูลในตาราง 23 พบว่าค่า ค่า Adjusted $R^2 = 0.443$ แสดงว่า มีตัวแปรอย่างน้อยหนึ่งตัวส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายกล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงของความเต็มใจจ่าย 44.3% เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัว

F-Statistic ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 14.270 และค่า Sig. F = .000 ซึ่งค่า Sig. F น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่า ตัวแปรระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน รายได้เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะด้านการเขียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับความน่าเชื่อถือ 99%

เมื่อแยกพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว ได้แก่ ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน รายได้เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันว่าส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการเขียน หรือไม่ ได้ผลสรุปดังนี้

ระดับรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.015 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าระดับรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่ายไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการเขียน

รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปีพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.011 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการเขียน

ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 514.620 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนน

ระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นเพิ่มทักษะทางด้านการเขียน



ตาราง 24 เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย
 หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการเขียน แยกตามสายงาน

ปัจจัย	สายงาน	มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท)					
		น้อยกว่า 2,750		2,750		มากกว่า 2,720	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ปัจจัยรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย							
ต่ำกว่า 1,000 บาท	การตลาด	1	50.0	1	50.0	-	-
	การขาย	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	6	60.0	4	40.0	-	-
1,001 – 2,000 บาท	การตลาด	5	100.0	-	-	-	-
	การขาย	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	4	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	8	88.9	1	11.1	-	-
2,001 – 3,000 บาท	การตลาด	-	-	1	100.0	-	-
	การขาย	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	1	100.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	1	12.5	7	87.5	-	-
3,001 บาท ขึ้นไป	การตลาด	1	100.0	-	-	-	-
	การขาย	2	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	4	100.0	-	-	-	-
2. ปัจจัยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากได้อับการอบรมภายใน 1 ปี							
ไม่เพิ่มขึ้น	การตลาด	1	50.0	1	50.0	-	-
	การขาย	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	3	23.1	10	76.9	-	-
1-1,000 บาท	การตลาด	2	66.7	1	33.3	-	-
	การขาย	3	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการขาย	2	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	7	77.8	2	22.2	-	-

ตาราง 24 (ต่อ)

ปัจจัย	สายงาน	มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท)					
		น้อยกว่า 2,750		2,750		มากกว่า 2,720	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. ปัจจัยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากได้อับการอบรมภายใน 1 ปี (ต่อ)							
1,001 บาทขึ้นไป	การตลาด	4	100.0	-	-	-	-
	การขาย	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	9	100.0	-	-	-	-
3. ปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน							
ระดับน้อย	การตลาด	-	-	-	-	-	-
	การขาย	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	-	-	-	-	-	-
ระดับพอใช้	การตลาด	3	100.0	-	-	-	-
	การขาย	1	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	2	100.0	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	9	100.0	-	-	-	-
ระดับดี	การตลาด	4	66.7	2	33.3	-	-
	การขาย	4	80.0	1	20.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	2	66.7	1	33.3	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	10	45.5	12	54.5	-	-
ระดับดีมาก	การตลาด	-	-	-	-	-	-
	การขาย	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 24 พบว่า

ปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย บุคลากรที่มีรายได้คงเหลือหลังหักค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 2,000 บาท และมากกว่า 3,001 บาทขึ้นไป จะมีความเต็มใจจ่ายในราคาน้อยกว่า 2,750 บาทต่อ

หลักสูตร ส่วนบุคลากรที่มีรายได้คงเหลืออยู่ในช่วง 2,001 – 3,000 บาทจะมีความเต็มใจจ่ายที่ราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร

ปัจจัยด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี พบว่า รายได้ไม่ว่าจะอยู่ในระดับรายได้ที่ไม่เพิ่มขึ้น บุคลากรจะเต็มใจจ่ายในราคา 2,750 บาท ส่วนรายได้ที่เพิ่มขึ้นตั้งแต่ 1,001 บาทขึ้นไป บุคลากรก็จะเต็มใจจ่ายในราคาที่น้อยกว่า 2,750 บาทต่อหลักสูตร

ปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน บุคลากรที่มีความต้องการระดับทักษะภาษาอังกฤษในระดับพอใช้และระดับดี จะมีความเต็มใจจ่ายในราคาน้อยกว่า 2,750 บาทต่อหลักสูตร

5.5 ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษหลักสูตรที่เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวม (ฟัง-พูด-อ่าน-เขียน)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษหลักสูตรที่เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวม (ฟัง-พูด-อ่าน-เขียน) สามารถวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยเชิงพหุ ((Multiple Regression Analysis) ดังต่อไปนี้

$$E(SUM) = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

โดยที่ E(SUM) แทน มูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวม (บาท/หลักสูตร)

a แทน ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = X_3 = X_4 = 0$

β_{1-3} แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)

X_1 แทน ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย (บาท/เดือน)

X_2 แทน รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี (บาท/เดือน)

X_3 แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานปัจจุบัน

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ตาราง 25 ค่าสัมประสิทธิ์ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ของปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวม
(ฟัง-พูด-อ่าน-เขียน)

ตัวแปรอิสระ	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย ของปัจจัย (B)	ค่าความ คลาดเคลื่อน มาตรฐาน (SE)	ค่า สัมประสิทธิ์ ถดถอย มาตรฐาน (Beta)	ค่าสถิติ t	Sig.
(Constant)	722.513	644.233		1.122	.264
ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย (X_1)	-.041	.045	-.063	-.909	.365
รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือน หลังจากได้รับการอบรมหลักสูตร ภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี (X_2)	-.588	.082	-.499	-7.162	.000***
ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะ ภาษาอังกฤษที่บุคลากร จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานใน ปัจจุบัน (X_3)	254.758	90.412	.196	2.818	.006
R			.545		
R ²			.297		
Adjusted R ²			.282		
ค่า F-Statistic			20.412		.000***

*** แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล จะได้สมการความถดถอยเชิงเส้น ดังนี้

$$E(\text{SUM}) = 722.513 - 0.041X_1 - 0.588X_2 + 254.758X_3$$

จากข้อมูลในตาราง 25 พบว่าค่า ค่า Adjusted $R^2 = 0.282$ แสดงว่า มีตัวแปรอย่างน้อยหนึ่งตัวส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายกล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงของความเต็มใจจ่าย 28.2% เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัว

F-Statistic ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 20.412 และค่า Sig. F = .000 ซึ่งค่า Sig. F น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่า ตัวแปรระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน รายได้เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับความน่าเชื่อถือ 99%

เมื่อแยกพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว ได้แก่ ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน รายได้เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันว่าส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวม (ฟัง-พูด-อ่าน-เขียน) หรือไม่ ได้ผลสรุปดังนี้

ระดับรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.365 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าระดับรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่ายไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวม (ฟัง-พูด-อ่าน-เขียน)

รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปีพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ -0.0588 แสดงว่า รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นเพิ่มทักษะโดยรวม (ฟัง-พูด-อ่าน-เขียน) กล่าวคือ

ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.006 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความสัมพันธ์ไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นเพิ่มทักษะโดยรวม (ฟัง-พูด-อ่าน-เขียน)

ตาราง 26 เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย
 หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวม (ฟัง-พูด-อ่าน-เขียน) แยกตามสายงาน

ปัจจัย	สายงาน	มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท)					
		น้อยกว่า 2,750		2,750		มากกว่า 2,720	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ปัจจัยรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย							
ต่ำกว่า 1,000 บาท	การตลาด	4	40.0	6	60.0	-	-
	การขาย	1	25.0	3	75.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	4	66.7	2	33.3	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	19	40.4	27	57.4	1	2.1
1,001 – 2,000 บาท	การตลาด	3	33.3	6	66.7	-	-
	การขาย	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	3	30.0	7	70.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	9	40.9	13	59.1	-	-
2,001 – 3,000 บาท	การตลาด	-	-	2	100.0	-	-
	การขาย	1	25.0	3	75.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	1	100.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	1	9.1	10	90.9	-	-
3,001 บาท ขึ้นไป	การตลาด	3	60.0	2	40.0	-	-
	การขาย	3	75.0	1	25.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	6	60.0	4	40.4	-	-
2. ปัจจัยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากได้อับการอบรมภายใน 1 ปี							
ไม่เพิ่มขึ้น	การตลาด	-	-	9	100.0	-	-
	การขาย	-	-	6	100.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	8	100.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	1	2.6	37	97.4	-	-
1-1,000 บาท	การตลาด	2	40.0	3	60.0	-	-
	การขาย	4	80.0	1	20.0	-	-
	สนับสนุนการขาย	2	66.7	1	33.3	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	13	59.1	9	40.9	-	-

ตาราง 26 (ต่อ)

ปัจจัย	สายงาน	มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท)					
		น้อยกว่า 2,750		2,750		มากกว่า 2,720	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. ปัจจัยรายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากได้อับการอบรมภายใน 1 ปี (ต่อ)							
1,001 บาทขึ้นไป	การตลาด	8	66.7	4	33.3	-	-
	การขาย	2	66.7	1	33.3	-	-
	สนับสนุนการตลาด	6	75.0	2	25.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	21	70.0	8	26.7	1	3.3
3. ปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน							
ระดับน้อย	การตลาด	-	-	-	-	-	-
	การขาย	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	-	-	-	-	-	-
ระดับพอใช้	การตลาด	2	66.7	1	33.3	-	-
	การขาย	-	-	-	-	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	50.0	1	50.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	10	90.9	-	-	1	9.1
ระดับดี	การตลาด	2	15.4	11	84.6	-	-
	การขาย	3	33.3	6	66.7	-	-
	สนับสนุนการตลาด	1	10.0	9	90.0	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	8	17.8	37	82.2	-	-
ระดับดีมาก	การตลาด	6	60.0	4	40.0	-	-
	การขาย	3	60.0	2	40.0	-	-
	สนับสนุนการตลาด	6	85.7	1	14.3	-	-
	สนับสนุนธุรกิจ	17	50.0	17	50.0	-	-

จากตาราง 26 พบว่า

ปัจจัยด้านรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย ส่วนบุคลากรที่มีรายได้คงเหลือต่ำกว่า 3,000 บาทจะมีความเต็มใจจ่ายที่ราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร ส่วนบุคลากรที่มีรายได้คงเหลือหลังหักค่าใช้จ่ายมากกว่า 3,000 บาท จะมีความเต็มใจจ่ายในราคาน้อยกว่า 2,750 บาทต่อหลักสูตร

ปัจจัยด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี พบว่า รายได้ไม่ว่าจะอยู่ในระดับรายได้ที่ไม่เพิ่มขึ้น บุคลากรจะเต็มใจจ่ายในราคา 2,750 บาท ส่วนรายได้ที่เพิ่มขึ้นตั้งแต่ 1,001 บาทขึ้นไป บุคลากรก็จะเต็มใจจ่ายในราคาที่น้อยกว่า 2,750 บาทต่อหลักสูตร

ปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน บุคลากรที่มีความต้องการระดับทักษะภาษาอังกฤษในระดับดี จะมีความเต็มใจจ่ายในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร

ตาราง 27 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในเรียนภาษาอังกฤษ ในกรณีที่ยองค์กรมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายในองค์กร

ตัวแปรอิสระ	หลักสูตร					
	เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง	เน้นการเพิ่มทักษะการพูด	เน้นการเพิ่มทักษะการอ่าน	เน้นการเพิ่มทักษะการเขียน	เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวม	
ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย (X_3)	x	x	x	x	x	
รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี (X_6)	✓ (-)	x	x	x	✓ (-)	
ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (X_8)	✓ (+)	x	✓ (+)	✓ (+)	x	

จากข้อมูลในตาราง 27 สรุปได้ว่า ปัจจัยระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย ไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษทุกหลักสูตร ปัจจัยด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มทักษะการฟังและทักษะโดยรวม ส่วนปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ส่งผลในทิศทางเดียวกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มทักษะการฟัง การอ่านและการเขียน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการศึกษาเรื่องความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในบริษัท ธนชาตประกันภัยจำกัด เป็นการศึกษาความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทประกันภัย และศึกษามูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเล่าเรียน และปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการอบรมภาษาอังกฤษ ในกรณีที่บริษัทจัดให้มีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานภายในองค์กร โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
6. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย

1.1 ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษปัจจุบันและความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทประกันภัย
2. เพื่อศึกษามูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเล่าเรียน และปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการอบรมภาษาอังกฤษ ในกรณีที่บริษัทจัดให้มีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานภายในองค์กร

1.2 ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจประกันภัยในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการพัฒนาสมรรถภาพทางด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในองค์กรได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของบุคลากรภายในองค์กร และเป็นข้อมูลประกอบการจัดทรัพยากรทางการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในบริษัทประกันภัย กรณีศึกษา บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ทำงานในธุรกิจประกันภัย ได้แก่ พนักงานประจำที่สังกัดบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ จำนวน 338 คน

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยวิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคิดคำนวณตามแบบ Yamane จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 183 ชุด จากนั้นผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามอัตราส่วนของประชากรของแต่ละฝ่ายงาน

2. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานของแรงงาน เพื่อจัดทำกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และกรอบแนวคิด

2.1.3 เสนอแบบสอบถามฉบับร่างต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

2.1.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

2.1.6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามครั้งสุดท้าย เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดจากการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง และแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริง

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อคำถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล และด้านเศรษฐกิจ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบปลายปิดหลายตัวเลือกและแบบเติมคำตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา จำนวนหน่วยกิตวิชาภาษาอังกฤษที่ศึกษาในสถาบันการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ระยะเวลาที่ทำงานในฝ่ายงานที่สังกัดในปัจจุบัน ระดับรายได้ต่อเดือน ระดับรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับทักษะภาษาอังกฤษในปัจจุบันและความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานปัจจุบัน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดหลายตัวเลือก โดยการวัดระดับทักษะทางภาษาอังกฤษของบุคลากรในปัจจุบันและความต้องการจำเป็นของระดับทักษะทางภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันจะใช้วิธีการมาตรฐานส่วนประเมินค่า แบบ B.J. Carroll ซึ่งเป็นแบบเดียวกับที่บริติช เคาน์ซิล ใช้การวัดระดับความสามารถทางด้านภาษา โดยใช้ Nine Point Language band System เพื่อกำหนดระดับในการแสดงออกในการสื่อสารและรับสารทางภาษา ในแต่ละทักษะทางภาษาทางด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนออกเป็น 9 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องการเข้ารับการอบรมโดยแบ่งตามประเภทของเนื้อหาหลักสูตร มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดหลายตัวเลือก ประกอบด้วย ประเภทของหลักสูตรที่ต้องการศึกษา จำนวนชั่วโมงต่อหลักสูตร วิธีการสอน ช่วงเวลาที่ต้องการศึกษา จำนวนชั่วโมงที่ต้องการศึกษาต่อครั้ง จำนวนวันที่ต้องการศึกษาต่อสัปดาห์ วิธีการจัดเก็บเงินค่าเล่าเรียน ผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการอบรม มูลค่าความเต็มใจจ่ายของการเข้าเรียนภาษาอังกฤษของแต่ละประเภทหลักสูตรที่บุคลากรต้องการ สาเหตุของความเต็มใจจ่ายในเรียนภาษาอังกฤษในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร สาเหตุของความไม่เต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการอบรม รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากการได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานประจำที่สังกัดบริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ช่วงเดือนพฤษภาคม 2554

2.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจนครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการจัดกระทำข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

2.4.1 ตรวจสอบความครบถ้วนของชุดแบบสอบถามและความครบถ้วนของคำตอบในแบบสอบถามแต่ละชุด

2.4.2 จัดระบบข้อมูลโดยใช้การบันทึกข้อมูลและประมวลผลของข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อใช้คำนวณค่าสถิติต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย

2.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลมีวิธีการดังนี้

2.4.3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และด้านเศรษฐกิจ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

2.4.3.2 การวิเคราะห์ระดับทักษะภาษาอังกฤษในปัจจุบันและความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานปัจจุบัน และประเภทของหลักสูตรการอบรมที่ต้องการ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

2.4.3.3 การวิเคราะห์มูลค่าความเต็มใจจ่ายที่บุคลากรจะจ่ายสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษภายในองค์กร กรณีที่องค์กรมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายในองค์กร จำแนกตามแต่ละประเภทหลักสูตร โดยการหาค่าเฉลี่ยของความเต็มใจจ่าย (Mean) และค่าฐานนิยมของความเต็มใจจ่าย (Mode)

2.4.3.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษภายในองค์กร ในกรณีที่องค์กรมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายในองค์กร โดยวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการการศึกษาเรื่องความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในบริษัทประกันภัย กรณีศึกษา บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเศรษฐกิจและสังคม

ด้านข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 -30 ปี สถานภาพโสด ในด้านเศรษฐกิจ บุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน โดยรวมมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 23,334.10 บาทต่อเดือน รายได้ต่อเดือนสูงสุดอยู่ที่ 66,000 บาท รายได้ต่อเดือนต่ำสุดอยู่ 8,000 บาท ส่วนรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายนั้น บุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือนของบุคลากรจำนวนต่ำกว่า 1,000 บาทต่อเดือน โดยรวมมีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,927.86 บาทต่อเดือน โดยบุคลากรมีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายสูงสุดอยู่ที่ 8,000 บาทต่อเดือน และไม่มีรายได้เหลือเลยหลังจากหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน ในด้านสังคม บุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี ในสาขาบริหารธุรกิจ และมีจำนวนหน่วยกิตวิชาภาษาอังกฤษที่บุคลากรศึกษามาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามาก

ที่สุดจำนวน 12 หน่วยกิต บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทปัจจุบันมาเป็นเวลา 3 – 4 ปี โดยเฉลี่ยมีระยะเวลาเฉลี่ยการทำงานในบริษัทปัจจุบันจำนวน 4.2 ปี ระยะเวลาการทำงานมากที่สุดอยู่ที่ 10 ปี และระยะเวลาการทำงานต่ำที่สุดอยู่ที่ 1.2 ปี ส่วนระยะเวลาที่ทำงานในฝ่ายงานที่สังกัดในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานปัจจุบัน 2 – 3 ปี โดยมีระยะเวลาเฉลี่ยทำงานในฝ่ายงานปัจจุบัน จำนวน 3.5 ปี ระยะเวลาที่ทำงานในฝ่ายงานปัจจุบันสูงสุดอยู่ที่ 9 ปี ระยะเวลาที่ทำงานในฝ่ายงานปัจจุบันต่ำสุด จำนวน 1.2 ปี

3.2 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานปัจจุบันและลักษณะของหลักสูตรการอบรมที่ต้องการศึกษา

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับทักษะทางภาษาอังกฤษของบุคลากร

บุคลากรจะมีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับต้องปรับปรุง รองลงมาคือระดับพอใช้ ในทุกทักษะ เมื่อพิจารณาบุคลากรแต่ละสายงาน อันได้แก่ สายงานการตลาด สายงานการขาย สายงานสนับสนุนการตลาด สายงานสนับสนุนธุรกิจ พบว่า บุคลากรมีระดับทักษะทางภาษาอังกฤษอยู่ในระดับต้องปรับปรุง รองลงมาคือระดับพอใช้ ในทุกทักษะทางภาษา

3.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษที่บุคลากรต้องการ

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรในแต่ละสายงานมีความต้องการจำเป็นของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องใช้ในงานในปัจจุบัน แตกต่างกันโดยมีรายละเอียดดังนี้

ในสายงานการตลาด ต้องการระดับทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และทักษะโดยรวมในระดับดี ยกเว้นทักษะการเขียนที่ต้องการในระดับพอใช้เท่านั้น

ในสายงานการขาย ต้องการระดับทักษะการฟัง การพูดและทักษะโดยรวมในระดับดี ส่วนทักษะการอ่านและการเขียนต้องการในระดับดีมาก

ในสายงานสนับสนุนการตลาด ต้องการระดับการฟังและทักษะโดยรวมในระดับดี แต่ต้องการทักษะทางด้านการพูด การอ่านและการเขียนในระดับดีมาก

ในสายงานสนับสนุนธุรกิจ ต้องการระดับทักษะการฟัง การพูด การอ่านและทักษะโดยรวมในระดับดี แต่ต้องการทักษะการเขียนในระดับดีมาก

ลักษณะของความต้องการทางด้านหลักสูตร ส่วนใหญ่เห็นว่าแต่ละหลักสูตรควรจัดให้มีการสอนจำนวน 20 ชั่วโมงต่อหลักสูตร ในแต่ละครั้งใช้เวลาการเรียนไม่ควรเกิน 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง ความถี่ 2 วันต่อสัปดาห์ โดยบุคลากรมีความต้องการที่จะอบรมในช่วงเวลาพักกลางวันหรือเวลาหลังเลิกงาน และต้องการให้ใช้ภาษาอังกฤษในการสอนทุกหลักสูตร

3.3 การวิเคราะห์มูลค่าความเต็มใจจ่ายที่บุคลากรจะจ่ายสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษภายในองค์กร กรณีที่องค์กรมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายในองค์กร

บุคลากรส่วนใหญ่จะมีความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นเพิ่มทักษะทางด้านการพูด การอ่าน และทักษะโดยรวม ในช่วงราคา 2,500 – 3,000 บาทต่อหลักสูตร โดยมูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ยของการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูด ราคาเฉลี่ย 1,154 บาทต่อหลักสูตรและมีค่าฐานนิยมอยู่ที่ 2,750 บาท มูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ยของการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการอ่าน ราคาเฉลี่ย 1,525 บาทต่อหลักสูตรและมีค่าฐานนิยม อยู่ที่ 2,750 บาท มูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ยของการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะโดยรวม ราคาเฉลี่ย 1,857 บาทต่อหลักสูตรและมีค่าฐานนิยมอยู่ที่ 2,750 บาท

หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการฟัง บุคลากรจะมีความเต็มใจจ่ายในช่วงราคา 1 - 500 บาทต่อหลักสูตร มีมูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ยของการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการฟัง ราคาเฉลี่ย 568.64 บาทต่อหลักสูตร และมีค่าฐานนิยมอยู่ที่การไม่ยินดีจ่ายในราคาใดๆ เพื่อเข้ารับการอบรม

หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการเขียน บุคลากรไม่ยินดีที่จะจ่ายเงินในราคาใดๆ สำหรับการเข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าว

สาเหตุของความเต็มใจจ่ายในราคา 2,750 บาท สำหรับการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษ บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าราคาดังกล่าวเป็นราคาที่เหมาะสม สำหรับการเข้าเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน แต่สำหรับการเข้ารับการอบรมหลักสูตรโดยรวม บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าภาษาอังกฤษจำเป็นในการทำงาน จึงมีความเต็มใจจ่ายในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร

สาเหตุของความไม่เต็มใจจ่ายในราคา 2,750 บาทต่อหลักสูตร สำหรับการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษในทุกหลักสูตร บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าค่าใช้จ่ายดังกล่าวควรเป็นสวัสดิการของบริษัทจึงไม่ยินดีที่จะจ่ายในราคาดังกล่าว

3.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับภาระค่าใช้จ่าย แนวทางการจัดเก็บและประโยชน์ที่จะได้รับจากการอบรม

บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าบริษัทควรเป็นผู้รับภาระค่าเล่าเรียนในการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษในทุกหลักสูตร และควรจัดเก็บค่าใช้จ่ายในการอบรมเป็นเงินสดในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษในทุกหลักสูตรยกเว้นหลักสูตรที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟังที่บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าจัดเก็บแบบหักจากเงินเดือน

บุคลากรเห็นว่าหลังจากการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษประโยชน์ที่จะได้รับในด้านการมีทักษะภาษาอังกฤษที่เพิ่มขึ้นและการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนประโยชน์ด้านการมีรายได้เพิ่มในอนาคต บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าจะได้รับประโยชน์ในข้อนี้ในระดับน้อย

3.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษภายในองค์กร ในกรณีที่องค์กรมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายในองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาใน 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี และปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ปัจจัยระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย ไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษทุกหลักสูตร

ปัจจัยด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มทักษะการฟังและทักษะโดยรวม

ปัจจัยค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ส่งผลในทิศทางเดียวกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มทักษะการฟัง การอ่านและการเขียน

4. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในบริษัท ธรรมชาติประกันภัย จำกัด ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

4.1 ระดับทักษะภาษาอังกฤษปัจจุบันและความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทประกันภัย

บุคลากรในสายงานการตลาด ปัจจุบันมีทักษะทางภาษาอังกฤษในทุกทักษะในระดับพอใช้ แต่ต้องการมีทักษะการพูด การฟัง และการอ่านในระดับดี ยกเว้นทักษะด้านการเขียนที่ต้องการในระดับพอใช้เท่านั้น หากจะมีการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนากลุ่มบุคลากรสายงานนี้ ควรจัดการอบรมหลักสูตรพัฒนาด้านทักษะโดยรวม ทักษะการฟัง และทักษะการพูดเป็นอันดับแรก เนื่องจากสายงานการตลาดต้องมีการพบปะลูกค้า และนำเสนอแผนการตลาด และรายงานผลการขายประจำปีต่อผู้บริหารระดับสูงจึงต้องมีทักษะสำหรับการสื่อสารในระดับดี

บุคลากรในสายงานการขาย ปัจจุบันมีทักษะทางภาษาอังกฤษในทุกทักษะในระดับพอใช้ ต้องการมีทักษะส่วนใหญ่ในระดับดีถึงดีมาก หากจะมีการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนากลุ่มบุคลากรสายงานนี้ ควรจัดการอบรมหลักสูตรพัฒนาด้านทักษะโดยรวม ทักษะการฟัง และทักษะการพูดเป็นอันดับแรก ส่วนทักษะการอ่านและการเขียน เป็นหลักสูตรรองลงมา เนื่องจากเป็นสายงานที่ต้องมีการพบปะลูกค้าและนำเสนอองานลูกค้า

บุคลากรในสายงานสนับสนุนการตลาด ปัจจุบันมีทักษะทางภาษาอังกฤษในทุกทักษะในระดับพอใช้ ต้องการมีทักษะส่วนใหญ่ในระดับดีถึงดีมาก ยกเว้น หากจะมีการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนากลุ่มบุคลากรสายงานนี้ ควรจัดการอบรมหลักสูตรพัฒนาด้านทักษะโดยรวม ทักษะการฟัง และทักษะการพูดเป็นอันดับแรก เนื่องจากสายงานสนับสนุนการตลาดจะต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวโน้บายกับผู้บริหาร ในการนำผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ นำออกสู่ตลาด

บุคลากรในสายงานสนับสนุนธุรกิจ ต้องการมีทักษะส่วนใหญ่ในระดับดีถึงดีมาก ยกเว้น หากจะมีการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนากลุ่มบุคลากรสายงานนี้ ควรจัดการอบรมหลักสูตรพัฒนาด้านทักษะโดยรวม ทักษะการฟัง เป็นอันดับแรก ส่วนทักษะการพูด การอ่าน การเขียน เป็นหลักสูตรรองลงมา

โดยสรุป เนื่องจากการบริหารงานในปัจจุบัน จะมีผู้บริหารชาวต่างประเทศ เข้าร่วมการพิจารณา และประกอบกับการขยายการตลาดเพื่อนำไปสู่ความเป็นตลาดประกันภัยระดับโลก และการติดต่อกับบริษัทรับประกันภัยต่อจากต่างประเทศ ทำให้พนักงานทุกสายงานต้องการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะด้านการพูดและการฟัง ซึ่งเป็นทักษะทางด้านการสื่อสารเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความต้องการการอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะโดยรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ทักษะการพูด ฟัง อ่าน เขียน

เมื่อพิจารณาความต้องการในการอบรมภาษาอังกฤษ จำแนกแต่ละประเภทเนื้อหาของหลักสูตร พบว่า บุคลากรมีความต้องการในการอบรมแต่ละเนื้อหาหลักสูตรไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ แต่ละหลักสูตรควรจัดให้มีการสอนจำนวน 20 ชั่วโมงต่อหลักสูตร ในแต่ละครั้งใช้เวลาการเรียนไม่ควรเกิน 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง ความถี่ 2 วันต่อสัปดาห์ โดยบุคลากรมีความต้องการที่จะอบรมในช่วงเวลาพักกลางวันหรือเวลาหลังเลิกงาน และต้องการให้ใช้ภาษาอังกฤษในการสอนทุกหลักสูตร

4.2 การศึกษามูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเล่าเรียน และปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการอบรมภาษาอังกฤษ ในกรณีที่บริษัทจัดให้มีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานภายในองค์กร

บุคลากรมูลค่าความเต็มใจจ่ายในหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะโดยรวมสูงสุด คือ มีมูลค่าความเต็มใจจ่ายในราคาเฉลี่ย 1,857 บาทต่อหลักสูตร รองลงมาคือ หลักสูตร

ภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการอ่าน บุคลากรมีความเต็มใจจ่ายในราคาเฉลี่ย 1,525 บาทต่อหลักสูตร หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการพูด บุคลากรมีความเต็มใจจ่ายในราคาเฉลี่ย 1,154 บาทต่อหลักสูตร หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการเขียน บุคลากรมีความเต็มใจจ่ายในราคาเฉลี่ย 1,003.92 บาทต่อหลักสูตร และหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการฟัง บุคลากรมีความเต็มใจจ่ายในราคาเฉลี่ย 568.64 บาทต่อหลักสูตร

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษ พบว่า

ระดับรายได้หลังหักค่าใช้จ่าย ไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษทุกหลักสูตร สอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา สิงห์มณี ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองสำหรับโครงการส่งเสริมสมรรถนะ ในนักเรียนระดับประถมศึกษา ซึ่งการวิจัยพบว่า ระดับรายได้ต่อเดือนของครอบครัวไม่ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่า ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษนั้น บริษัทควรเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย เนื่องจากเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพของแรงงาน จนส่งผลให้มีประสิทธิภาพของแรงงานที่เพิ่มขึ้น

รายได้ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อเดือนหลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษภายใน 1 ปี ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง และทักษะโดยรวม โดยส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามกับมูลค่าความเต็มใจจ่าย ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดประสิทธิภาพในการผลิตของบุคคลอันเนื่องมาจากการลงทุนทางการศึกษา ของ Cohn and Geske G (1990 : 34) กล่าวว่า บุคคลลงทุนทางการศึกษาเพื่อให้ได้รับความรู้ และทักษะในการประกอบอาชีพในอนาคต และมีรายได้มากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษา ดังนั้นการลงทุนทางการศึกษาเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการลงทุนเพื่อเปลี่ยนแปลงให้มนุษย์มีคุณภาพที่ดีขึ้น เป็นมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในการผลิตสูงขึ้น และได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้นในอนาคต สำหรับการวิจัยครั้งนี้ บุคลากรเห็นว่าเมื่อตนเองได้เข้ารับการอบรมแล้ว บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าจะทำให้ตนเองสามารถนำความรู้ความสามารถไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับมากที่สุดร้อยละ 47.1 แต่ส่วนใหญ่เห็นจะได้รับประโยชน์ด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้น ระดับน้อย 56.2 เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ได้รับเงินเดือนในรูปของรายได้ต่อเดือนแบบอัตราเงา จะมีการปรับรายได้ 1 ครั้งต่อปี ตามอัตราผลงานที่ได้รับในปีที่ผ่านมา ฉะนั้นหากคิดเป็นรายได้ที่เพิ่มขึ้นต่อเดือน บุคลากรจึงเห็นว่ารายได้จะไม่เพิ่มขึ้น หากได้รับการอบรมทักษะทางภาษาอังกฤษเพื่อให้มีทักษะภาษาอังกฤษที่เพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ส่งผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน โดยส่งผลในทิศทางเดียวกันกับมูลค่าความเต็มใจจ่าย ค่าเฉลี่ยของระดับทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในปัจจุบัน ถือเป็นปัจจัย

อื่นๆ ที่มีผลต่อการกำหนดอุปสงค์ต่อการศึกษา ซึ่งหากบุคลากรมีค่าเฉลี่ยของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการทำงานปัจจุบันในระดับสูงทำให้ต้องมีความต้องการในการศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น ส่งผลต่ออุปสงค์ทางด้านการศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยข้างต้น

5. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในบริษัทประกันภัย กรณีศึกษา บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

5.1 จากผลการศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษปัจจุบันและระดับความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทประกันภัย พบว่าบุคลากรในทุกสายงานมีทักษะภาษาอังกฤษในระดับพอใช้ แต่มีความต้องการทักษะทางด้านการฟัง การพูด ในระดับดี การอ่านการเขียนในระดับดีมาก ส่วนความต้องการการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษนั้น ในทุกสายงาน ต้องการการอบรมหลักสูตรที่พัฒนาทักษะด้านการฟัง การพูดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือหลักสูตรที่สามารถพัฒนาทักษะโดยรวม คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน โดยลักษณะของหลักสูตรที่ต้องการไม่แตกต่างกันคือ บุคลากรต้องการหลักสูตรที่มีการสอนจำนวน 20 ชั่วโมงต่อหลักสูตร ในแต่ละครั้งใช้เวลาการเรียนรู้ไม่ควรเกิน 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง ความถี่ 2 วันต่อสัปดาห์ โดยบุคลากรมีความต้องการที่จะอบรมในช่วงเวลาพักกลางวันหรือเวลาหลังเลิกงาน และต้องการให้ใช้ภาษาอังกฤษในการสอนทุกหลักสูตร ฉะนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพพนักงาน ควรนำข้อมูลไปจัดสรรงบประมาณ และจัดตั้งหลักสูตรการอบรมภาษาอังกฤษในองค์กร โดยจะต้องจัดหลักสูตรการพัฒนาด้านการฟัง และการพูดให้กับพนักงานทุกสายงานเป็นอันดับแรก จากนั้นจัดตั้งหลักสูตรการอ่าน และ การเขียน เป็นอันดับรองลงมา เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของแรงงานในองค์กรให้สอดคล้องตามความต้องการของบุคลากร

5.2 จากผลการศึกษามูลค่าความเต็มใจจ่ายจ่ายค่าเล่าเรียนในการอบรมภาษาอังกฤษ ในกรณีที่บริษัทจัดให้มีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานภายในองค์กร พบว่าบุคลากรมีมูลค่าความเต็มใจจ่ายในแต่ละหลักสูตรมีมูลค่าที่แตกต่างกัน กล่าวคือ หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการพูด มีมูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 1,154 บาทต่อหลักสูตร หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะการอ่านมีมูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 1,525 บาทต่อหลักสูตร หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะโดยรวมมีมูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 1,857 บาทต่อหลักสูตร หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการฟัง มีมูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 568.64 บาทต่อหลักสูตร หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เน้นการเพิ่มทักษะทางด้านการเขียน มี

มูลค่าความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 1003.92 บาทต่อหลักสูตร แต่บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าค่าเล่าเรียนในการอบรมภาษาอังกฤษ ในกรณีที่บริษัทจัดให้มีการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษนั้น ควรเป็นสวัสดิการของบริษัท ที่บริษัทควรเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย ฉะนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรจัดตั้งงบประมาณสำหรับการจัดการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษให้เป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากร โดยให้พนักงานนั้นมีความเต็มใจจ่ายค่าเล่าเรียนไม่ควรเกินจำนวนเงินที่พนักงานแจ้งความประสงค์ ตามรายละเอียดข้างต้น

6. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.1 ในการศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ควรใช้เป็นแบบทดสอบทางด้านภาษาอังกฤษ จะทำให้ผู้วิจัยประเมินความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษได้ตรงตามความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

6.2 ควรมีการศึกษาความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษและความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในบริษัทประกันภัย ในบริษัทประกันภัยอื่นๆ เพื่อให้เห็นภาพรวมความต้องการจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ และมูลค่าความเต็มใจจ่าย ในกลุ่มธุรกิจประกันภัย



บรรณานุกรม

- กฤติยา เพิ่มพานิช. (2545). *ทัศนคติต่อการเรียนภาษาอังกฤษและแรงจูงใจของนักศึกษาในการสมัครเรียนเข้าเรียนหลักสูตรทั่วไป ในสถาบันเอ.ยู.เอ สาขาราชดำริ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
ถ่ายเอกสาร.
- กิจวัฒน์ ธนวิศาล. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกเรียนภาษาจีนกลางของผู้เรียนในสถาบัน วิทยสถานแห่งวัฒนธรรมตะวันออก เขตปทุมวัน. สารนิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยา การศึกษา).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.*
- เกื้อ วงศ์บุญสิน ; สุวณี สุรเสียงสังข์. (2547). *ทักษะแรงงานไทยในอนาคตที่พึงประสงค์. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.*
- กาญจนา ปราบพาล ; ประกายแก้ว โอภาณนท้อมตะ. (2552). *การสำรวจความสามารถการใช้ ภาษาอังกฤษของบัณฑิตไทย. สืบค้นเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2552, จาก <http://learners.in.th/blog/edu3204waraporn/345423>.*
- จันทร์ทอง อนุกุล. (2552). *บทความวิชาการครั้งที่ 1 การคุ้มครองแรงงานไทยในต่างประเทศใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของกระทรวงต่างประเทศ. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2552, จาก <http://www.thaindc.org/files/51014.pdf>*
- จิรพรรณ กุลดิลก. (2548). *วิธีวิจัยทางเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- จรรยา จารุรัชตานนท์. (2549). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการไปเรียนภาษาจีนกลางที่ประเทศจีน ของนักศึกษาระดับต้น กลาง และสูง แห่งวิทยสถานแห่งวัฒนธรรมตะวันออก เขตปทุม*

วัน กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชมพูนุท โกสลากร เพิ่มพูนวัฒน์. (2548). *แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนมนุษย์*. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 1-7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พัชรินทร์ เอี่ยมลออภักดี. (2548). *ทัศนคติของผู้เรียนภาษาจีนกลางในการตัดสินใจเรียนภาษาจีนกลางและแนวโน้มพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาจีนกลางในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พงศ์รินทร์ พนมวัน ณ อยุธยา. (2547). *ความเต็มใจจ่ายค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสียของกลุ่มประชากรบ้านพักอาศัย : กรณีศึกษาโครงการบำบัดน้ำเสียเทศบาลนครสวรรค์*. ปริญญาโท บธ.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม) กรุงเทพฯ: บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

บุญคง หันจางสิทธิ์. (2549). *เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์: ประชากร แรงงาน การศึกษา ฝึกอบรม ศาสนธรรม จริยธรรม สุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์.

บุญพุ่ม เสนารักษ์. (2531). *เศรษฐศาสตร์การศึกษา*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.

ปรีชา คัมภีรปกรณ. (2536). *แนวคิดการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา*. ใน ประมวลสาระชุดวิชา การบริหารทรัพยากรทางการศึกษา. เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-3 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2554). *การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)*. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2554, จาก

<http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538635197>

ธำรง อุดมไพจิตรกุล. (2544). *เอกสารประกอบการเรียนวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชัยวิรัตน์ มุ่งจันทร์. (2552). *การศึกษาปัจจัยที่กำหนดและขนาดของความเต็มใจที่จะจ่ายเพื่อบำบัดน้ำเสียในคลองแสนแสบ*. ปริญญาโท บธ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- นวลทิพย์ ควกุล. (2537). *เศรษฐศาสตร์การศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราทิพย์ ชุตินวงศ์. (2536). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2552). *ทุนมนุษย์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวคิดใหม่*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2553. จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=462489>.
- ประพันธ์ ธรรมไชย. (2549). *เศรษฐศาสตร์การศึกษา*. เชียงใหม่: เชียงใหม่โรงพิมพ์แสงศิลป์.
- ปรีวัตร เชื้อนแก้ว. (2554). *การหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient)*. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2554, จาก <http://www.wijai48.com/leriability/test1time/alpha%20conrard.htm>
- ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย. (2526). *การศึกษาเกี่ยวกับเศรษฐกิจ*. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาพัฒนศึกษาศาสตร์ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ณรงค์ ธนวิภาส. (2542). *หลักเศรษฐศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด.
- ณัชชา ประกฤตดิพงษ์. (2545). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเรียนต่อภาษาญี่ปุ่นในระดับที่สูงขึ้น กรณีศึกษา ณ สถาบันภาษา เขตกรุงเทพฯ สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ณภัทร ดันเส้า. (2548). *ความเต็มใจจ่ายของผู้ป่วยและผู้ดูแลผู้ป่วย สำหรับโครงการวิจัยเพื่อการรักษาการเจ็บป่วย เนื่องมาจากการสูบบุหรี่ กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่*. ปริญญา นิพนธ์ ศ.ม (เศรษฐศาสตร์) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ณุกุล ยิ้มศิริ. (2546). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการเรียนภาษาญี่ปุ่น ในสถาบันการศึกษา เอกชน กรุงเทพมหานคร. ปริญญา นิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- จรินทร์ เทศวานิช. (2548). *การศึกษาและฝึกอบรมกับการลงทุนในทุนมนุษย์*. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 1-7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เทียนฉาย กีระนันท์. (2530). *กำลังคนกับการพัฒนาเศรษฐกิจ*. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาเศรษฐกิจกำลังคน หน่วยที่ 1-8. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- จิตติมา น้อยวินิจ. (2546). ความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอกในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศ.ม (เศรษฐศาสตร์) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ดลัด แก้วบัวพันธ์. (2545). ความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมรักษาพยาบาลของผู้ป่วยที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศ.ม (สาธารณสุขศาสตร์) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ภัทรพร ตั้งสุจริต. (2548). ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดทำทางเบี่ยงของหลอดเลือดหัวใจต่อโครงการสุขภาพหัวใจที่บ้าน : กรณีศึกษาศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(การจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพ) ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ถาวร เกิดเกียรติพงศ์ ; วราคม ที่สุกะ. (2522). สังคมวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: เอรวิณการพิมพ์.
- รัชฎาภรณ์ ศรีตัญญ. (2548). ความเต็มใจจ่ายของผู้ป่วยสำหรับโครงการที่สามารถวินิจฉัยโรคอันเนื่องมาจากการสูบบุหรี่ได้ในระยะเริ่มแรก กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศ.ม (เศรษฐศาสตร์) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งนภา บุญฤทธิ์. (2549) ความเต็มใจจ่ายของนักท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์พะยูนในบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาไผ่และเขตห้ามสัตว์ป่าหมู่เกาะลิบง จังหวัดตรัง. วิทยานิพนธ์ วท.ม (การจัดการทรัพยากร) กรุงเทพฯ: บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วนิดา สิงห์มณี. (2553). การประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครอง สำหรับโครงการส่งเสริมการฝึกสมาธิ ในนักเรียนระดับประถมศึกษา. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ. (2552).

Contingent Valuation Method. สืบค้นเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2552, จาก

<http://www.rdpb.go.th/RDPB/Upload/Document/chapter14.pdf>

- โสภณ นฤชัยกุล. (2545). การประเมินค่าทางเศรษฐศาสตร์ที่เกิดจากการไม่ใช้ของ
ทรัพยากรธรรมชาติ : กรณีศึกษาเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าทุ่งใหญ่นเรศวรจังหวัด
กาญจนบุรีและจังหวัดตาก. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(วิทยาศาสตร์การจัดการทรัพยากร).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สกุญญา พิชัยยงค์วงศ์ดี. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนภาษาอังกฤษและพฤติกรรมของ
ผู้บริโภคโดยเปรียบเทียบระหว่างสถาบันสอนภาษาเอ.ยู.เอกับสถาบันสอนภาษาบริติช
เคาซิล ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุมาลี ปิตยานนท์. (2539). เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ : การศึกษาและการฝึกอบรมใน
ประเทศไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภามาศ โกมลสิงห์. (2550). การศึกษาแนวทางการจ่ายเงินประกันสังคมสำหรับแรงงานนอก
ระบบ : กลุ่มหาบเร่แผงลอยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์
การพัฒนามนุษย์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- สรารุช ไพฑูรย์พงศ์. (2551). คุณภาพแรงงานไทย. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนา
ประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). ยุทธศาสตร์การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลัก.
กรุงเทพ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุรรัตน์ วิสสิทธิภักดีกุล. (2551). ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ
ตัดสินใจเรียนสถาบันสอนภาษาอังกฤษออลส์สตรีท สาขาสุขุมวิท. สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่าย
เอกสาร.
- สุภามาศ โกมลสิงห์. (2550). การศึกษาแนวทางการจ่ายเงินประกันสังคมสำหรับแรงงานนอก
ระบบ : กลุ่มหาบเร่แผงลอยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์
มหาบัณฑิต)กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิริลักษณ์ ชุตikul. (2541). กำลังคนกับการศึกษาใน เศรษฐศาสตร์กำลังคน. หน้า 142-173.
นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ. (2553). สรุปรายการการศึกษาความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ. สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2553, จาก <http://www.eldc.go.th/eldc3/download/document/1284823263796/demand.pdf>

ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2553). บทสรุปผู้บริหาร ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการใช้งาน (ภาษาไทย). สืบค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2553, จาก http://www.eldc.go.th/eldc3/action/document/download_document_action.jsp?object_id=24

ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2553). มาตรฐานภาษาอังกฤษสำหรับอาชีพ. สืบค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2553, จาก <http://www.eldc.go.th/eldc3/download/document/1284825478797/mt.pdf>

ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2553). แผนยุทธศาสตร์ของศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานและอาชีพช่วง 3 ปี (พ.ศ. 2552-2554). สืบค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2553, จาก <http://www.eldc.go.th/eldc3/download/document/1284825602024/plan52-54.pdf>

ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2553). รายงานการศึกษาและประเมินสถานการณ์อุปสงค์และอุปทานการพัฒนาภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ สืบค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2553, จาก <http://www.eldc.go.th/eldc3/download/document/1284825818334/it.pdf>

อรรถิพย์ ราษฎร์นิยม ; ชมพูนุท โกสลากร เพิ่มพูนวิวัฒน์. (2552). แนวโน้มตลาดแรงงานไทยในต่างประเทศ *Foreign Labour Market Trend*. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2552, จาก http://edocument.swu.ac.th/filepdf_c.asp?types=pdf&FILE_ID=635&DOC_ID=620&count=56&path=general&GDOC_ASSIGN=4800

อรชา มัยเสมา. (2548). ความเต็มใจจ่ายค่าธรรมเนียมมูลฝอยของประชาชนในเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ วท.ม (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม) กรุงเทพฯ: บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อัจฉรา วงศ์โสธร. (2544). การทดสอบและการประเมินผลการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2554). *การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนและจุดเสมอตัว*. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2554, จาก http://www.pdt.kmutnb.ac.th/E-Learning/Engineering_Economics/BEP.htm

Cohn Elchan and Geske Terry G. (1990). *Economic of Education*. 3rd ed. New York : Perganon Press.

Glenn C. Blomquist, et.al. (2009). *Estimating the Social Value of Higher Education : Willingness to pay for Community and Technical Colleges*. Germany: Institute for the study of labor.

Institute for Management Development. (2011). *Thailand Competitiveness Conference 2010*. Retrieved January 10,2011. from : http://www.tma.or.th/Portals/47/BU1-Project/IMD/TMA_Rosselet_Sept_1_2010%20latest%20version.pdf

Karen G.,James R. (2011). *Willingness to pay survey for setting prices for reproductive health product and service*. Retrieved January 10,2011. from : <http://www.futuresgroup.com/documents/WTPmanual.pdf>

Lynda Gratton and Sumantra Ghoshal. (2003, February). Managing Personal Human Capital : New Ethos for the 'Volunteer' Employee. *European Management Journal*. Vol 21 No.1 PP 1-10. Retrieved January 10,2011. from : <http://capitalintellectual.galeon.com/Files/ManagingPersHC.pdf>

Nunnaly, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill. Retrieved January 12,2011. from : http://business.nmsu.edu/~mhyman/M610_Articles/Nunnally%20and%20Bernstein.pdf

World Bank. (2006). *Thailand Investment Climate, Firm Competitiveness and Growth*. Report No. 36267-TH, The World Bank, Poverty Reduction and Economic Management Sector Unit,East Asia and Pacific Region

World Bank. (2011). *Glossary*. Retrieved January 10,2011. from : <http://www.worldbank.org/depweb/beyond/global/glossary.html>

Tracey, William, R. (2003). *The Human Resources Glossary*. Third Edition: The Complete Desk Reference for HR Executives, Managers, and Practitioners. CRC Pres.

ISBN1574443518, 978-1574443516

Theodore W. Schultz. (1961, March). Investment in Human Capital. *The American .*

Economic Review Vol. 51, No. 1 Retrieved January 10.2011. from :

<http://www.jstor.org/stable/1818907>

Yamane, Taro. (1967). *Statistic, An Introductory Analysis*, 2nd ED., New York : Harper and Row.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษของบุคลากรในบริษัทประกันภัย

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปประมวลผลเพื่อตอบคำถามในสารนิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง ความเต็มใจจ่ายเพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษของบุคลากรในบริษัทประกันภัยกรณีศึกษา บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และมูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเล่าเรียนพร้อมหลักสูตรภาษาอังกฤษและปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายในการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานภายในองค์กร

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น จะเก็บข้อมูลเป็นความลับ ไม่กระทบต่อผู้ตอบใดๆ ทั้งสิ้น จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามครบทุกข้อตามความเห็นของท่านจักเป็นพระคุณยิ่ง

นางสาววรรณันท์ พรหมมินทร์

นิสิตปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเศรษฐกิจและด้านการทำงาน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง/ม่าย ☐ อื่นๆ

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาเอก ☐ อื่นๆ.....

5. สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด

☐ มนุษยศาสตร์ ☐ สังคมศาสตร์ ☐ บริหารธุรกิจ ☐ รัฐศาสตร์
☐ วิศวกรรมศาสตร์ ☐ วิทยาศาสตร์ ☐ เศรษฐศาสตร์ ☐ ศึกษาศาสตร์
☐ วิทยาศาสตร์ ☐ ศิลปศาสตร์ ☐ พยาบาลศาสตร์ ☐ แพทย์ศาสตร์
☐ ทันตแพทย์ศาสตร์ ☐ พลศึกษา ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. จำนวนหน่วยกิตวิชาภาษาอังกฤษที่ท่านศึกษามาในสถาบันการศึกษา จำนวน..... หน่วยกิต
7. ท่านมีรายได้ต่อรายได้ต่อเดือนโดยประมาณบาท/เดือน
8. ท่านมีรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย (รายได้ต่อเดือน-ค่าใช้จ่ายต่อเดือน)
คงเหลือโดยประมาณบาท/เดือน
9. ระยะเวลาที่ท่านทำงานในบริษัทแห่งนี้ปี.....เดือน
10. ฝ่ายที่สังกัด
- ☐ ฝ่ายการตลาดประกันภัยรายย่อย ☐ ฝ่ายการตลาดขายตรง
- ☐ ฝ่ายการตลาดนายหน้าและตัวแทน
- ☐ สำนักต่ออายุประกันภัยรายย่อย ☐ ฝ่ายขายประกันภัยภูมิภาค
- ☐ ฝ่ายขายประกันภัยกรุงเทพ
- ☐ ฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัย ☐ สำนักวิศวกรรมเสี่ยงภัย
- ☐ ฝ่ายบริการสินไหมทดแทน
- ☐ ฝ่ายสินไหมทั่วไป ☐ สำนักบริหารความเสี่ยง
- ☐ ส่วนงานรับเงิน
- ☐ สำนักบัญชีและรายงาน ☐ กลุ่มการลงทุน
- ☐ สำนักกรรมการผู้จัดการ
- ☐ สำนักวางแผนกลยุทธ์ ☐ กลุ่มสำรวจภัย
- ☐ สำนักบริการงานลูกค้าสัมพันธ์
- ☐ ฝ่ายสนับสนุนระบบงานและกำกับกิจการองค์กร
- ☐ ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยรายย่อย
- ☐ ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยรายใหญ่
- ☐ กลุ่มควบคุมความเสี่ยงธุรกิจประกันภัย
11. ระยะเวลาที่ท่านทำงานในฝ่ายงานนี้.....ปี.....เดือน
12. ท่านคิดว่าระดับทักษะภาษาอังกฤษของท่านในปัจจุบัน เกิดจากเหตุใด
- ☐ จากการศึกษาในสถาบันการศึกษาที่ท่านจบมา
- ☐ จากการศึกษาในสถาบันภายนอกที่ท่านไปศึกษาเพิ่มเติม
- ☐ จากการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง
- ☐ จากการทำงาน หรือประสบการณ์ที่ผ่านมา

ตอนที่ 2 ความต้องการจำเป็นการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร

13. ให้ท่านทำการทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุระดับทักษะทางภาษาอังกฤษของท่านในปัจจุบัน และระดับทักษะทางภาษาอังกฤษที่ท่านจำเป็นต้องใช้ในการทำงานในฝ่ายงานของท่าน

รายการ	ระดับทักษะ	
	ของท่าน ปัจจุบัน	ที่จำเป็นต้อง ใช้ในการ ทำงาน
ทักษะด้านการฟัง		
ไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดพูดได้เลย		
เมื่อได้ยินข้อความที่ผู้พูดพูด จะทราบความหมายเพียงบางคำที่ได้ยิน โดยที่ ลูกค้าต้องกล่าวซ้ำๆ		
เมื่อได้ยินข้อความที่ผู้พูดกล่าวซ้ำๆ แล้วซ้ำๆ หลายๆ ครั้งจะเข้าใจความหมาย แต่ไม่เข้าใจต่อเนื่องทั้งหมด เข้าใจเพียงข้อความง่ายๆ ที่ท่องจำได้ แต่ไม่ สามารถโต้ตอบกลับได้		
เมื่อได้ยินข้อความที่ผู้พูดกล่าวซ้ำๆ แล้วซ้ำๆ หลายๆ ครั้งจะเข้าใจความหมาย สามารถโต้ตอบกับผู้พูดได้ แต่จะฟังผิดบ่อยครั้ง		
เมื่อได้ยินข้อความจะสามารถเข้าใจความหมายได้ โดยจะต้องไม่ใช่ศัพท์หรือ สำนวนสแลง แม้จะยังไม่เข้าใจในรายละเอียดบางตอน แต่สามารถนำเรื่องมา ปะติดปะต่อจนเข้าใจได้		
สามารถฟังเข้าใจประโยคแบบง่ายๆ ธรรมดาได้ แต่ยังไม่สามารถฟังลักษณะการ พูดแบบกำกวม ย่นย่อ หรือคำพูดที่พลิกแพลงได้		
สามารถฟังเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดพูดได้ ทั้งแบบธรรมดา และแบบที่มีลีลาภาษาเป็น ของตนเอง แต่ยังไม่สามารถฟังข้อโต้แย้งที่ซับซ้อนในการอภิปราย หรือการฟัง บุคคลหลวมๆ พูด		
สามารถฟังและเข้าใจในทุกลักษณะของภาษา แม้จะมีลีลาของภาษาหรือหัวเรื่อง ที่แตกต่างกัน		
สามารถฟังและเข้าใจได้ทั้งหมดที่ผู้พูดพูด แล้วโต้ตอบกลับได้อย่างชัดเจน		

รายการ	ระดับทักษะ	
	ของท่าน ปัจจุบัน	ที่จำเป็นต้อง ใช้ในการ ทำงาน
ทักษะด้านการพูด		
ไม่สามารถพูดโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษได้		
ไม่มีความรู้ด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ สำเนียงพูดเป็นสำเนียงไทย พูดได้เพียงคำง่ายๆ เช่น Good Morning, Goodbye เป็นต้น การพูดต้องใช้ท่าทางประกอบเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ		
สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ในเฉพาะสิ่งที่ท่องจำมา โดยไม่เปลี่ยนแปลงข้อความที่ท่องจำมา ไม่สามารถโต้ตอบหรือสื่อสารได้		
สามารถพูดภาษาอังกฤษในประโยคง่ายๆ ได้โต้ตอบกับเจ้าของภาษาได้ แต่ยังใช้ไวยากรณ์ผิด ออกสำเนียงผิดในการพูด		
สามารถพูดสื่อความหมายในแนวทางการเล่าเรื่องได้ แต่ไม่สามารถพูดต่อเนื่องเพื่อแสดงเหตุผลการโต้แย้งได้ มักนิ่งเฉยหากเจ้าของภาษาพูดอภิปรายกัน		
สามารถพูดสื่อความหมายในสถานการณ์ต่างๆ ได้ แสดงความคิดเห็นได้ แต่ยังไม่ต้องการมีเตรียมคิดก่อนพูด		
สามารถพูดสื่อความหมายในสถานการณ์ต่างๆ ได้ด้วยความคล่องแคล่วชัดเจน พูดโต้แย้ง พูดเน้น การพูดขยายความ ได้ทันที โดยไม่ต้องมีการคิดก่อนการพูด		
สามารถพูดสื่อสารความหมายในสถานการณ์ต่างๆ ได้เหมือนเจ้าของภาษา การใช้ศัพท์ผิด การใช้สำเนียงแบบไทยๆ หรือไวยากรณ์ที่ผิดมีน้อยมาก จนไม่สามารถสังเกตได้		
สามารถพูดสื่อสารได้ชัดเจนและคล่องแคล่วในทุกสถานการณ์โต้ตอบได้อย่างไม่ใช้ศัพท์ผิด ไม่ใช้ไวยากรณ์ที่ผิด การออกเสียงถูกต้องตามสำเนียงเจ้าของภาษา		

รายการ	ระดับทักษะ	
	ของท่าน ปัจจุบัน	ที่จำเป็นต้อง ใช้ในการ ทำงาน
ทักษะด้านการอ่าน		
ไม่สามารถอ่านข้อความทางภาษาอังกฤษได้		
สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้ แต่เข้าใจได้เพียงบางคำ		
สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้ เข้าใจข้อความสั้นๆ ง่ายๆ ที่เป็นทั่วไปบนเอกสารได้		
สามารถแปลความข้อความ หัวเรื่อง ที่มีความซับซ้อน เข้าใจตารางตัวเลข หรือ แผนภูมิบนเอกสารได้ แต่ยังต้องมีการเปิดพจนานุกรมเพื่อหาความหมาย		
สามารถแปลความข้อความ หัวเรื่องคร่าวๆ ของสิ่งที่อ่านได้โดยไม่ต้องใช้พจนานุกรม แต่หากต้องการเข้าใจรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ ต้องเปิดพจนานุกรมบ่อยครั้ง		
สามารถเข้าใจเนื้อหาของสิ่งที่อ่านได้ แต่ต้องซ้ำหลายครั้ง สามารถเล่าใจความจากสิ่งที่อ่านได้		
สามารถเข้าใจในสิ่งที่อ่านได้ในวิธีการเขียนในรูปแบบต่างๆ กัน ใช้พจนานุกรมบ้างในบางครั้ง แต่การเข้าใจในความหมายยังคงช้ากว่าเจ้าของภาษา		
สามารถเข้าใจในสิ่งที่อ่านได้ แต่จะมีความเร็วและความคล่องในการอ่านช้ากว่าเจ้าของภาษา		
สามารถเข้าใจในสิ่งที่อ่านได้ทั้งหมด อัตราการอ่านและความเข้าใจในการอ่านเร็วเท่ากับเจ้าของภาษา		

รายการ	ระดับทักษะ	
	ของท่าน ปัจจุบัน	ที่จำเป็นต้อง ใช้ในการ ทำงาน
ทักษะทางด้านการเขียน		
ไม่สามารถเขียนข้อความทางภาษาอังกฤษได้		
สามารถคัดลอกข้อความทางภาษาอังกฤษตามตัวอย่างได้		
สามารถเขียนข้อความตามคำบอกได้อย่างช้าๆ แต่ยังมีผิดไวยากรณ์ที่ต้องแก้ไข มาก		
สามารถเขียนประโยคเดียวๆ หรือข้อความที่ท่องจำหรือตามรูปแบบที่กำหนดมา ได้ แต่ต่อเนื่องกันได้น้อย ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงลีลาของภาษาเขียนได้ ยังต้อง ใช้พจนานุกรมช่วย		
สามารถเขียนประโยค หรือโต้ตอบเหตุการณ์ต่างๆที่มีความต่อเนื่องกันในหัวข้อ เดียวกันได้ แต่ยังใช้รูปแบบประโยคที่ผิด และใช้พจนานุกรมช่วยอยู่มาก		
สามารถเขียนประโยค หรือเนื้อหาต่างๆ จากเรื่องหนึ่งไปอีกเรื่องหนึ่งได้ แต่มี รูปแบบการเขียนแบบประโยคภาษาไทย มีการใช้พจนานุกรมช่วยอยู่บ้าง อัตรา การเขียนช้ากว่าเจ้าของภาษา		
สามารถเขียนข้อความทุกรูปแบบ และทุกวิธีโดยไม่ผิดไวยากรณ์ ไม่จำเป็นต้อง ใช้พจนานุกรม แต่ยังใช้ศัพท์บางคำผิดลีลาภาษา		
สามารถเขียนข้อความทุกรูปแบบ และทุกวิธีโดยไม่ผิดไวยากรณ์ แต่อัตรา ความเร็วในการเขียนช้ากว่าเจ้าของภาษา		
สามารถเขียนประโยค หรือเนื้อหาต่างๆ ที่มีความต่อเนื่องได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ โดยไม่ผิดไวยากรณ์ มีอัตราความเร็วการเขียนเหมือนเจ้าของภาษา		

**14. หากองค์กรของท่านมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ท่านอยากให้มีจำนวน
ผู้เรียนต่อหลักสูตรจำนวนกี่ท่าน**

- ☐ น้อยกว่า 10 คน/หลักสูตร ☐ 11-20 คน/หลักสูตร ☐ 20 คนขึ้นไป/หลักสูตร
☐ อื่นๆ

**15. หากองค์กรของท่านมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ท่านอยากให้วิธีการ
จัดเก็บค่าอบรมในแบบใด**

- ☐ การจัดเก็บเป็นเงินสด ☐ การจัดเก็บโดยการหักจากเงินเดือน
☐ อื่นๆ

16. ท่านคิดว่าหากองค์กรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ผู้ใดควรเป็นผู้รับค่าใช้จ่ายในการอบรม

- ☐ บริษัทรับภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมด ☐ ผู้เรียนรับภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมด
- ☐ บริษัทรับภาระค่าใช้จ่าย% และผู้เรียนรับภาระค่าใช้จ่าย.....%

17. ท่านคิดว่าหากองค์กรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับคืออะไร

(โปรดเรียงลำดับ 1= มากที่สุด,....., 4 = น้อยที่สุด)

- ☐ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ☐ มี ท ก ษ ะ ท ำ ง ภาษาอังกฤษที่เพิ่มขึ้น
- ☐ มีรายได้เพิ่มขึ้นในอนาคต ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

18. หากท่านได้เข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษ โดยเป็นหลักสูตรที่องค์กรจัดขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของท่าน ท่านคาดว่าจะหลังจากที่ได้เข้ารับการอบรมแล้ว ท่านจะมีจำนวนรายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้นหลังจากอบรมภายใน 1 ปี (รายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากการอบรม - จำนวนรายได้เดิม) เป็นจำนวนบาท/เดือน

[illegible]



มูลค่าความเต็มใจจ่ายหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เห็นการเพิ่มทักษะการฟัง

มูลค่าความเต็มใจจ่าย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2,750 บาท/หลักสูตร	12	13.6
1,500 บาท/หลักสูตร	1	1.1
1,000 บาท/หลักสูตร	1	1.1
800 บาท/หลักสูตร	1	1.1
700 บาท/หลักสูตร	1	1.1
600 บาท/หลักสูตร	9	10.2
500 บาท/หลักสูตร	5	5.7
450 บาท/หลักสูตร	1	1.1
400 บาท/หลักสูตร	4	4.5
300 บาท/หลักสูตร	5	5.7
250 บาท/หลักสูตร	1	1.1
200 บาท/หลักสูตร	3	3.4
150 บาท/หลักสูตร	2	2.3
100 บาท/หลักสูตร	3	3.4
90 บาท/หลักสูตร	1	1.1
50 บาท/หลักสูตร	1	1.1
0 บาท/หลักสูตร	37	42.0
รวม	88	100.0
ค่าเฉลี่ยมูลค่าความเต็มใจจ่าย	568.64 บาท/หลักสูตร	
ค่านิยม	0 บาท/ หลักสูตร	

มูลค่าความเต็มใจจ่ายหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เห็นการเพิ่มทักษะการพูด

มูลค่าความเต็มใจจ่าย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2,750 บาท/หลักสูตร	30	35.3
1,500 บาท/หลักสูตร	1	1.2
1,000 บาท/หลักสูตร	1	1.2
800 บาท/หลักสูตร	1	1.2
750 บาท/หลักสูตร	1	1.2
700 บาท/หลักสูตร	1	1.2
600 บาท/หลักสูตร	9	10.6
500 บาท/หลักสูตร	5	5.9
400 บาท/หลักสูตร	4	4.7
300 บาท/หลักสูตร	2	2.4
150 บาท/หลักสูตร	3	3.5
100 บาท/หลักสูตร	2	2.4
90 บาท/หลักสูตร	1	1.2
0 บาท/หลักสูตร	24	28.2
รวม	85	100.00
ค่าเฉลี่ยมูลค่าความเต็มใจจ่าย	1,154 บาท/หลักสูตร	
ค่าฐานนิยม	2,750 บาท/ หลักสูตร	

มูลค่าความเต็มใจจ่ายหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เห็นการเพิ่มทักษะการอ่าน

มูลค่าความเต็มใจจ่าย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2,750 บาท/หลักสูตร	29	51.8
1,000 บาท/หลักสูตร	1	1.8
800 บาท/หลักสูตร	1	1.8
750 บาท/หลักสูตร	1	1.8
500 บาท/หลักสูตร	3	5.4
400 บาท/หลักสูตร	2	3.6
300 บาท/หลักสูตร	1	1.8
150 บาท/หลักสูตร	2	3.6
100 บาท/หลักสูตร	2	3.6
0 บาท/หลักสูตร	14	25.0
รวม	56	100.00
ค่าเฉลี่ยมูลค่าความเต็มใจจ่าย	1,525 บาท/หลักสูตร	
ค่าฐานนิยม	2,750 บาท/หลักสูตร	

มูลค่าความเต็มใจจ่ายหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เห็นการเพิ่มทักษะการเขียน

มูลค่าความเต็มใจจ่าย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2,750 บาท/หลักสูตร	16	31.4
1,100 บาท/หลักสูตร	1	2.0
1,000 บาท/หลักสูตร	1	2.0
800 บาท/หลักสูตร	1	2.0
750 บาท/หลักสูตร	1	2.0
500 บาท/หลักสูตร	3	5.9
450 บาท/หลักสูตร	1	2.0
400 บาท/หลักสูตร	2	3.9
300 บาท/หลักสูตร	1	2.0
150 บาท/หลักสูตร	2	3.9
100 บาท/หลักสูตร	2	3.9
0 บาท/หลักสูตร	20	39.2
รวม	51	100.00
ค่าเฉลี่ยมูลค่าความเต็มใจจ่าย	1,003.92 บาท/หลักสูตร	
ค่าฐานนิยม	0 บาท/ หลักสูตร	

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาววรรณนัท พรหมมินทร์
 วันเดือนปีเกิด 1 สิงหาคม 2527
 สถานที่เกิด จังหวัดสมุทรปราการ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2545 ศิลปศาสตรบัณฑิต (การพัฒนาชุมชนเมือง)
 จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 พ.ศ.2554 เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์
 จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

