

## บทที่ 2

### การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความหมายของร้านรถยนต์

ร้านรถยนต์หรืออู่ซ่อมรถยนต์ Garage (n.) จากการวิจัยของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม หมายถึง สถานที่ที่ประกอบกิจการด้านการบริการลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบ ซ่อมแซม แก้ไข บำรุงรักษา หรือการตกแต่งให้สวยงาม ล้วนเป็นงานด้านการบริการ

#### 2.2 การบริการ

ความหมายของการบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 607) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้ และให้ความสะดวกต่างๆ เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 46) ได้กล่าวไว้ว่า คำว่าบริการเป็นคำที่ทำให้มีคุณค่าและชวนให้น่าภูมิใจ เพราะว่าการบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นได้มีความสุข หรือรู้สึกพอใจซึ่งคนที่ทำก็จะรู้สึกมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่นดังนั้นเราจะต้องตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือการบริการ และงานที่เราทำจะต้องเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ

#### 2.3 วิวัฒนาการของรถยนต์

รถยนต์ หมายถึง ยานพาหนะทางบกที่ขับเคลื่อนด้วยพลังงานและถ่ายถอดคู่มือ เพื่อพาไปยังจุดหมายปลายทาง ตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ม. 4

ในอดีตยานพาหนะของผู้คนในสมัยนั้น ยังคงอาศัยแรงงานของสัตว์ อย่างเช่น รถม้า หลังจากนั้นได้มีการประยุกต์โดยการใช้แรงดันไอน้ำมาเป็นการขับเคลื่อนยานพาหนะในรูปแบบใหม่โดยที่ไม่ต้องอาศัยแรงของสัตว์ ในปี พ.ศ. 2236 คาร์ล เบนซ์ (Karl Benz) เป็นวิศวกรชาวเยอรมันได้สร้างรถยนต์คันแรกของโลกที่ใช้เครื่องยนต์เพลิงเผาไหม้สำเร็จ โดยโครงสร้างลูกสูบนั้นเหมือนของเครื่องจักรไอน้ำ แต่ได้เพิ่มอุปกรณ์ต่างๆที่สามารถเปลี่ยนเชื้อเพลิงให้กลายเป็นก๊าซ และได้ทำการเพิ่มวาล์วไอดีไอดีเสีย ด้วยรูปแบบของเครื่องยนต์ 4 จังหวะ ส่วนมากพลังงานเชื้อเพลิงในยุคแรกๆนั้น จะใช้น้ำมันเบนซินเป็นเชื้อเพลิง

ต่อมา ปี พ.ศ. 2237 รูคอล์ฟ ดีเซล ก็ได้พยายามคิดค้นหาแหล่งพลังงานอื่นที่จะนำมาใช้กับเครื่องยนต์ จนคิดค้นสำเร็จเป็นเครื่องยนต์ดีเซล และต่อมานั้น ในประเทศไทยได้เริ่มมีรถยนต์ใช้ใน พ.ศ. 2446 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือ รัชกาลที่ 5

รถยนต์ใช้ โดยมีชื่อบริษัทว่า บริษัท ไทยรุ่ง ยูเนี่ยนคาร์ และในปีต่อมา ก็เกิดการเริ่มถดถอยของพลังงานฟอสซิล จนกินเวลาไปนานจนถึง 15 ปี ในระหว่างนั้นก็มีการใช้ CNG LPG น้ำมันโซล ไบโอดีเซล และอีกทั้งยังมีจุดเล็กๆของความสมานฉันท์ นั่นคือ รถยนต์ Hybrid

รถยนต์ Hybrid คือ รถยนต์ที่ใช้พลังงานไฟฟ้าจากแบตเตอรี่และพลังงานเครื่องยนต์ นี่ก็จุดเริ่มต้นของการเป็นรถยนต์แบบไฟฟ้าอย่างเต็มตัว และในภายภาคหน้าอาจจะมีรถกินตะกอกออกมาอีกด้วย เพื่อใช้วิ่งในเมืองที่มีระยะสั้นหรือระยะทางไม่เกิน 60 กิโลเมตร โดยการกินพลังงานจากแบตเตอรี่ กินไฟบ้านโดยการเสียบปลั๊กเหมือนมือถือ และกินพลังงานจากเครื่องยนต์ โดยใช้การปั่นไฟหรืออาจจะขับเคลื่อนโดยตรง ในยุคต่อมาก็คือยุคของรถยนต์พลังงานไฟฟ้าเต็มตัว โคนเป็นพลังงานจากระบบการจ่ายไฟฟ้า Fuel cell และในอนาคตจะมีสถานีที่ไว้บริการสำหรับการจ่ายเชื้อเพลิงไฮโดรเจนที่ผุดขึ้นมาหลังจากที่แก้ปัญหาได้ถูกลง ในส่วนของเรื่องราคานั้นก็ถือว่าคุ้มทุน ในขณะที่มีแล้วแต่อยู่ในขั้นการศึกษาและให้เขาเท่านั้น Fuel cell ตั้งเป้าไว้ว่าจะแจ้งเกิด ปี พ.ศ. 2565 ในประเทศอเมริกา ส่วนในประเทศอื่นๆก็คงราวๆนี้เช่นกัน แต่ก็ยังมีปัญหามากมายที่ยังแก้ไขปรับปรุงไม่ได้ ในเรื่องของ Fuel cell จะต้องใช้ทองคำขาวในการสร้าง ซึ่งมีราคาที่สูงก่อนข้างแพงมาก และในโลกนี้ยังมีแร่ย่อยเกินไป

ต่อมาปี พ.ศ. 2561 ในปัจจุบันนี้ ได้พัฒนาจากลูกสูบมาเป็นหัวฉีด เพราะฉะนั้นในยุคปัจจุบัน รถยนต์ส่วนมากจะเป็นหัวฉีดและยังจะพัฒนาต่อไปอีกเป็นหัวฉีดไคเรค

สรุปวิวัฒนาการของรถยนต์

- พ.ศ. 2236 คาร์ล เบนซ์ (Karl Benz) เป็นวิศวกรชาวเยอรมัน ได้สร้างรถยนต์คันแรกของโลกที่ใช้เครื่องยนต์เพลิงเผาไหม้สำเร็จ โดยโครงสร้างลูกสูบนั่นเหมือนของเครื่องจักรไอน้ำ
- พ.ศ. 2237 รูดอล์ฟ ดีเซล ก็ได้พยายามคิดค้นหาแหล่งพลังงานอื่นที่จะนำมาใช้กับเครื่องยนต์ จนคิดค้นสำเร็จเป็นเครื่องยนต์ดีเซล
- พ.ศ. 2436 นายเมย์บัค ได้ประดิษฐ์คาร์บูเรเตอร์ที่ใช้งานด้วยระบบหมุน
- พ.ศ. 2437 นาย เบนซ์ ได้คิดค้นเครื่องยนต์แรงม้าได้สำเร็จและมีขนาด  $2 \frac{3}{4}$  แรงม้า
- พ.ศ. 2440 ชาวฝรั่งเศส นามว่านาย มอร์ ได้พัฒนาเครื่องยนต์ V8 ได้สำเร็จ
- พ.ศ. 2446 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือ รัชกาลที่ 5 โดยที่มีชาวต่างชาติเป็นคนนำเข้ามาในประเทศไทย

- พ.ศ. 2561 บริษัทรถยนต์ต่างๆทั่วโลก ได้พัฒนารถยนต์ให้อยู่ในรูปแบบของหัวฉีด

## 2.4 ประเภทของรถยนต์

ประเภทของรถยนต์นั้นจะแบ่งตามขนาดของรถยนต์ หรือแบ่งตามขนาดของเครื่องยนต์ ดังนั้นการแบ่งประเภทของรถยนต์นั้นสามารถแบ่งได้ดังนี้ ตาม นิตยสาร Boxza Racing



รูปที่ 2.1 ตัวอย่างรถยนต์ที่จัดอยู่ในประเภท A-Segment

### 2.4.1.รถยนต์ประเภท A-Segment

โดยจะเป็นรถยนต์ที่มีขนาดเครื่องยนต์ 660 cc. และไม่เกิน 1000 cc. โดยรถยนต์ประเภทนี้จะเหมาะกับการใช้งานในเมืองและชานเมือง เพราะเป็นรถที่มีขนาดเล็ก สามารถใช้งานได้สะดวกและคล่องแคล่ว ยกตัวอย่างเช่น Honda N-Box



รูปที่ 2.2 ตัวอย่างรถยนต์ที่จัดอยู่ในประเภท B-Segment

### 2.4.2 รถยนต์ประเภท B – Segment

โดยจะเป็นรถยนต์ที่มีขนาดเครื่องยนต์ใหญ่กว่า รถยนต์ประเภท A-Segment ขึ้นมา ซึ่งจะเป็นเครื่องยนต์ขนาดประมาณ 1,000 cc. – 1,500 cc. โดยรถยนต์ประเภทนี้จะเหมาะสำหรับผู้ที่มีการขับขี่ที่เบาๆ และผู้ที่กำลังทำงานอยู่ จุดเด่นของรถประเภทนี้คือ สามารถจุของได้เยอะพอสมควร แต่ในประเทศไทยก็ยังสามารถแบ่งรถประเภท B-segment ออกเป็น 2 ประเภท คือ

- รถ อีโคคาร์ (Eco Car) ก็จะถือว่าจัดอยู่ในรถประเภท B- Segment ซึ่งจะมีเครื่องยนต์ขนาดประมาณ 1,200 cc. โดยส่วนใหญ่ ยกตัวอย่างเช่น Suzuki Swift , Toyota Yaris , Honda Brio

- รถระดับปกติ ก็ถือว่าจัดอยู่ในรถยนต์ประเภท B-Segment ซึ่งจะมีขนาดเครื่องยนต์ที่ใหญ่กว่ารถยนต์ประเภทอีโคคาร์ และมีออฟชั่นเพิ่มมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น Honda City , Mazda 2



รูปที่ 2.3 ตัวอย่างรถยนต์ที่จัดอยู่ในประเภท C-Segment

### 2.4.3 รถยนต์ประเภท C-Segment

เป็นรถยนต์ที่มีขนาดไม่เล็กหรือไม่ใหญ่ ที่มักจะเรียกกันว่า รถยนต์ขนาดคอมแพคต์ และเหมาะที่จะเป็นรถครอบครัว ซึ่งรถยนต์ประเภทนี้อาจมีการปรับแต่งเครื่องยนต์และช่วงล่างให้มีสมรรถนะที่ดีขึ้น รถยนต์ประเภทนี้มีความยาวประมาณ 4.4-4.75 เมตร ความจุเครื่องยนต์ คือ 1,500 cc. – 2,200 cc. เช่น Honda Civic , Ford



รูปที่ 2.4 ตัวอย่างรถยนต์ที่จัดอยู่ในประเภท D-Segment

#### 2.4.4 รถยนต์ประเภท D-Segment

เป็นรถยนต์ที่มีระดับมีการตกแต่งภายในอย่างหรูหราและมีขนาดใหญ่กว่า รถประเภท C-Segment ซึ่งวัสดุที่นำมาประกอบก็จะดีกว่า รถประเภทนี้เครื่องยนต์จะมีสมรรถนะสูงเพื่อรองรับขนาดของรถยนต์ เช่น Honda Accord , Nissan Teana



รูปที่ 2.5 ตัวอย่างรถยนต์ที่จัดอยู่ในประเภท E-Segment

#### 2.4.5 รถยนต์ประเภท E-Segment

เป็นรถยนต์นั่งที่ขนาดใหญ่ที่สุด และรถประเภทนี้เป็นที่นิยมมากในฝั่งทวีป อเมริกา แต่เป็นรถที่มีขนาดใหญ่จึงทำให้ราคาค่อนข้างสูง และมีราคาพอๆกับรถยนต์หรูหราระดับต้นๆ จึงทำให้ไม่เป็นที่นิยมในตลาดบ้านเรา



รูปที่ 2.6 อย่างรถยนต์ที่จัดอยู่ในประเภท Entry-level luxury

#### 2.4.6 รถยนต์ประเภท Entry-level luxury

รถยนต์ประเภทนี้สามารถเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Compact Executive Car จะมีขนาดเท่ากับรถคอมแพคต์ แต่จะมีความแตกต่างในเรื่องของความหรูหราการตกแต่งและวัสดุที่นำมาใช้ อีกทั้งยังมีขนาดเครื่องยนต์ที่มีขนาดใหญ่มีทั้งพละกำลังและมีสมรรถนะสูง ยกตัวอย่างเช่น BMW Series-3



รูปที่ 2.7 ตัวอย่างรถยนต์ที่ถูกจัดอยู่ในประเภท Mid-Size Luxury Car

#### 2.4.7 รถยนต์ประเภท Mid-Size Luxury Car

เป็นรถยนต์นั่งที่หรูหราเป็นระดับกลาง แต่จะมีการตกแต่งให้มีความหรูหรา คุณมีคุณภาพ และยังมีสมรรถนะที่สูงกว่ามาตรฐานของรถยนต์ที่เป็นรถยนต์ขนาดกลางและขนาดใหญ่ทั่วไป



รูปที่ 2.8 ตัวอย่างรถยนต์ที่จัดอยู่ในประเภท Full-Size Luxury Car

#### 2.4.8 รถยนต์ประเภท Full-Size Luxury Car

เป็นรถยนต์ขนาดใหญ่ประเภทหรูหรา รถยนต์ประเภทนี้ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องยนต์แบบ 6 สูบ จนถึง 12 สูบ และมี cc. เครื่องยนต์ 3,000 cc. - 4,500 cc.



รูปที่ 2.9 ตัวอย่างรถยนต์ที่จัดอยู่ในประเภท SportCar

#### 2.4.9 รถยนต์ประเภท Sport Car

ส่วนใหญ่รถยนต์ประเภทนี้จะเป็นรถยนต์ 2 ที่นั่ง อีกทั้งยังมีการลดน้ำหนักของตัวถังให้เบามากกว่ารถปกติทั่วไป เพื่อให้รถมีสมรรถนะที่ดีและแสดงออกมาให้ได้มากที่สุด ยกตัวอย่างเช่น Chevrolet Corvette



รูปที่ 2.10 ตัวอย่างรถยนต์ที่จัดอยู่ในประเภท Grand tourer

#### 2.4.10 รถยนต์ประเภท Grand tourer

เป็นรถยนต์ที่ถือว่ามี ความหรูหรา มากกว่า Sport Car มีสมรรถนะที่ดีกว่าขึ้นไปอีก ยกตัวอย่างเช่น Porsche 911



รูปที่ 2.11 ตัวอย่างรถยนต์ที่จัดอยู่ในประเภท SuperCar

#### 2.4.11 รถยนต์ประเภท SuperCar

เป็นรถยนต์ที่เน้นในเรื่องสมรรถนะแบบเต็มๆ มีเครื่องยนต์ 6 สูบขึ้นไป





รูปที่ 2.12 ตัวอย่างรถยนต์ที่จัดอยู่ในประเภท HyperCar

#### 2.4.12 รถยนต์ประเภท Hypercar

รถยนต์ประเภทนี้ถือว่าเป็นที่สูงสุดในรถยนต์ประเภททั้งหมด เพราะมีพลังกำลังและสมรรถนะที่สูง และมีแรงม้าของรถเกิน 800 แรงม้าอีกด้วย และยังสามารถทำความเร็วได้ถึง 400 กิโลเมตร/ชั่วโมง

#### 2.5 ระบบขับเคลื่อนของรถยนต์

ระบบขับเคลื่อนรถยนต์สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท

##### 2.5.1 ระบบขับเคลื่อนล้อหน้า FWD

เป็นระบบที่ใช้กับรถยนต์ที่มีขนาดเล็ก และประหยัดเชื้อเพลิง

##### 2.5.2 ระบบขับเคลื่อนล้อหลัง RWD

เป็นระบบขับเคลื่อนที่เหมาะสมกับรถยนต์ที่มีพลังกำลังของเครื่องยนต์ที่สูง และตัวถังมีน้ำหนักมาก การขับเคลื่อนล้อหลังมีประสิทธิภาพที่ดีกว่าระบบอื่น ส่วนมากการขับเคลื่อนล้อหลังมักจะใช้กับรถกระบะรถแข่ง

##### 2.5.3 ระบบขับเคลื่อนสี่ล้อตลอดเวลา AWD

เป็นระบบที่เหมาะสมกับผู้ที่ชอบความหนึบในการเกาะถนน เพราะมีความเกาะถนนมากกว่าระบบขับเคลื่อนล้อหน้าและล้อหลัง แต่ระบบขับเคลื่อนสี่ล้อตลอดเวลาจะไม่เหมาะกับการขับขี่แบบ Offroad



4. The Positive Customer (ลูกค้าประเภทมั่นใจในตนเอง)

5. The Silent Customer (ลูกค้าประเภทหนึ่ง)

6. The Friendly Chatty Type (ลูกค้าประเภทช่างคุย)

## 2.7 การตลาด

ผศ. ดร. วิจิต อุ๋อัน ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าการตลาดว่า คือการสร้างความพอใจและตัดสินใจซื้อหรือรับบริการในกลุ่มลูกค้าทั้งแบบมีกำไรตอบแทนและไม่มีกำไรตอบแทน ประกอบด้วยทฤษฎี 4P และ 4Cs

ทฤษฎี 4Ps ในส่วนของผู้ขาย ประกอบด้วย

- Price (ราคา) คือการสร้างระดับราคาให้อยู่ในระดับที่ลูกค้าสามารถครอบครองสินค้าไปเป็นของตนเองได้
- Place (สถานที่) เป็นการจัดช่องทางการจัดจำหน่าย ที่จะใช้ส่งมอบสินค้าในเวลาที่เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า
- Product (ผลิตภัณฑ์) การวางแผนด้านสินค้า ด้านรูปทรง ให้มีความทันสมัยและสวยงามอยู่ตลอดเวลา
- Promotion (การส่งเสริมการขาย) เป็นการสร้างแรงดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาสนใจ ทำให้สินค้าอาจจะเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น รวมถึงยังเป็นการสร้างแรงดึงดูดต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของลูกค้าอีกด้วย

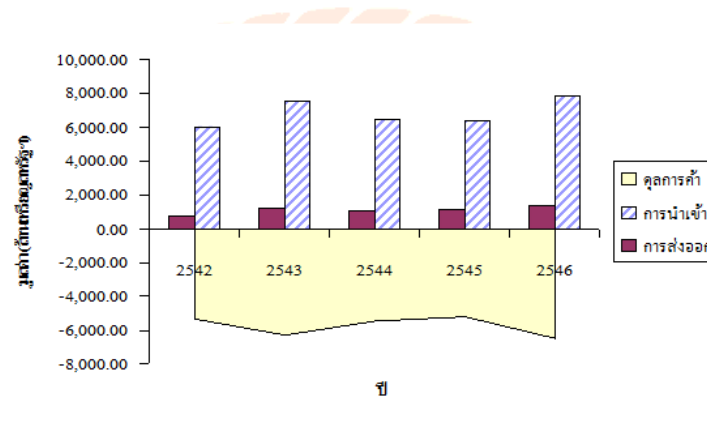
ทฤษฎี 4Cs ในส่วนของผู้บริโภค ประกอบด้วย

- Customer Solution (คุณสมบัติที่ตอบสนองผู้ซื้อ) คือ สินค้าสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้
- Customer Cost (ราคาที่ลูกค้าได้รับ) ราคาสามารถมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าได้
- Convenience (ช่องทางที่ลูกค้าเข้าถึง) ผู้ขายต้องคำนึงถึงช่องทางการจัดจำหน่ายที่ง่ายต่อการเข้าถึง เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการเข้าถึงสินค้า
- Communication (การสื่อสารรายละเอียด) ผู้ขายต้องมีความเข้าใจสินค้าอย่างดีและสามารถนำไปอธิบายให้ผู้ซื้อเข้าใจว่าสินค้าของเรามีข้อดีอย่างไรบ้าง

จากทั้งหมดที่กล่าวไปสรุปได้ว่า 4Ps และ 4Cs คือปัจจัยสำคัญของการสร้างการตัดสินใจซื้อสินค้า

## 2.8 บทบาทของลูกค้าชาวต่างชาติกับธุรกิจรถยนต์ในไทย

ในปัจจุบันไทยได้มีค้าขายสินค้ายานยนต์เป็นการค้าระหว่างอาเซียนกับประเทศญี่ปุ่นและในกลุ่มประเทศอาเซียน (ทั้งการนำเข้าและการส่งออก) เป็นสินค้าที่เกี่ยวกับยานยนต์ ได้แก่ประเทศ สิงคโปร์ ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)



รูปที่ 2.13 กราฟการค้ายานยนต์ระหว่างประเทศอาเซียน

## 2.9 หนังสือคู่มือ

### ความหมายของหนังสือคู่มือ (Handbook)

เป็นหนังสือที่อ้างอิงประเภทหนึ่งจัดทำขึ้น เพื่อรวบรวมเรื่องราว หรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับเหตุการณ์เฉพาะด้าน บุคคล โดยอาจจะเป็นเรื่องที่น่าสนใจด้านใดด้านหนึ่ง เรื่องในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งอย่างกว้างๆ สามารถใช้เป็นคู่มือเพื่อศึกษาเรื่องที่น่าสนใจ ได้เป็นอย่างดี หรือสามารถใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน และสามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงที่จะตอบคำถามในเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ (สุนิตย์ เย็นสบาย, 2543 : 97)

หนังสือคู่มือ เป็นหนังสืออ้างอิงประเภทหนึ่งจัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมเรื่องราว และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล, เหตุการณ์แนวโน้มเฉพาะด้าน ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่น่าสนใจด้านใดด้านหนึ่ง หรือเรื่องในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะอย่างกว้าง ๆ โดยให้รายละเอียดของเรื่องราวนั้นอย่างสั้น ๆ กระชับรัดกุม เพื่อให้ผู้อ่านจะได้ใช้เป็นคู่มือศึกษาเรื่องที่น่าสนใจได้เป็นอย่างดี หรืออาจใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานและใช้เป็นแหล่งอ้างอิงหาข้อเท็จจริงที่จะตอบคำถามในเรื่องราวหนึ่ง ๆ ได้โดยรวดเร็ว

### วัตถุประสงค์ของหนังสือคู่มือ

- เป็นคู่มือที่สามารถใช้ในการศึกษาและปฏิบัติงาน
- ประโยชน์ของหนังสือคู่มือ
- หนังสือคู่มือจะเป็นหนังสืออ้างอิงที่จะช่วยให้เราทราบถึงข้อเท็จจริง ตลอดจนเรื่องราวที่ควรรู้

### ประเภทของหนังสือคู่มือ

หนังสือคู่มือสามารถแบ่งได้ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. คู่มือที่ช่วยปฏิบัติงาน ทำหน้าที่แนะนำแนวทางให้คำแนะนำ
2. คู่มือหนังสือที่รวบรวมความรู้ทั่วไป ทำหน้าที่รวบรวมความรู้ที่ค้นหาได้ยาก
3. หนังสือคู่มือ ทำหน้าที่ให้คำอธิบายเนื้อหาและเรื่องราวต่างๆ
4. หนังสือที่ให้เนื้อหาสำคัญโดยย่อ คือหนังสือที่ให้ความรู้เฉพาะเรื่องที่สำคัญโดยย่อ

## วิธีใช้หนังสือคู่มือ

1. ควรพิจารณาว่าเรื่องที่ต้องการค้นคว้านั้นเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับอะไร
2. ควรพิจารณาว่าต้องการใช้คู่มือในลักษณะใด และ ควรเลือกใช้หนังสือคู่มือให้ถูกต้อง
3. ควรเปิดอ่านวิธีการใช้หนังสือคู่มืออย่างละเอียด ก่อนที่จะใช้หนังสือคู่มือ

## **2.10 ภาษาอังกฤษ**

ภาษาอังกฤษ เป็นภาษาที่จัดอยู่ในกลุ่มภาษาเจอร์แมนิกตะวันตก ที่เริ่มใช้เป็นครั้งแรกในประเทศอังกฤษ สมัยยุคกลางซึ่งปัจจุบันเป็นภาษาที่ใช้กันแพร่หลายทั่วโลก ("Future of English")

### ความสำคัญของภาษาอังกฤษ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้กันมากที่สุด อีกทั้งยังสามารถใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ และภาษาอังกฤษยังพบได้ ตามคำศัพท์วิทยาศาสตร์ คำศัพท์แพทย์ ทำให้ในปัจจุบันภาษาอังกฤษกลายเป็นภาษาที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างการทำธุรกิจมากที่สุด และภาษาอังกฤษนั้นยังสำคัญมากต่อการทำรถยนต์เนื่องจากว่าโปรแกรมต่างๆในตัวรถยนต์นั้นเป็นภาษาอังกฤษหมดเลยไม่ว่าแม้กระทั่งคู่มือต่างๆที่ใช้ในการแนะนำวิธีการใช้รถยนต์

### ความสำคัญของภาษาอังกฤษในวงการรถยนต์

ในปัจจุบันภาษาอังกฤษในวงการรถยนต์เป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการติดต่อสื่อสารเพื่อที่จะสามารถเข้าใจโปรแกรมต่างๆความหมายต่างๆของตัวรถยนต์และการหาข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับตัวรถยนต์บางชนิด เช่น รถยนต์ที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ ยกตัวอย่างเช่น โปรแกรมต่างๆในตัวรถยนต์นั้นเป็นภาษาอังกฤษแทบจะทั้งหมดเลยไม่ว่าแม้กระทั่งคู่มือต่างๆที่ใช้ในการแนะนำวิธีการใช้รถยนต์หรือวิธีการดูแลรักษา รวมไปถึงข้อมูลต่างๆในตัวรถก็ยังเป็นภาษาอังกฤษอีกด้วย เช่น Wiring (สายไฟ) TPS (ลิ้นปีกผีเสื้อ) INJ (หัวฉีด) เป็นต้น (กฤษณะ โฆษณานันท)

## 2.11 การติดต่อสื่อสาร

### ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร คือ การที่บุคคลทั้งสองฝ่ายได้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันในระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อให้บุคคลทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และเป็นการแสดงบทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ภิญโญ สาร 2533 : 88)

### ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการดำเนินธุรกิจต่างๆ ในหน่วยงานต่างๆ จะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยมีจุดประสงค์สำคัญคือการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ความรู้ เพราะฉะนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็นหัวใจสำคัญของงานหน่วยงานทุกประเภท

### กระบวนการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารอย่างง่าย ประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้ส่งข่าวสาร
2. ข่าวสาร
3. ผู้รับข่าวสาร

### วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

- แจ้งข่าวสารให้ทราบ
- เพื่อชักจูง หรือ ชักชวน
- เพื่อให้ความรู้
- เพื่อสร้างสัมพันธ์ไมตรีระหว่างบุคคล

### ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสาร

- ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

- ทำให้เข้าใจกันมากขึ้น
- ประสบความสำเร็จในงานที่ทำอย่างลุล่วง

### วิธีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

- การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี คือ การเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสมที่จะพูด
- ชักนำเข้าสู่การพูดคุยแบบเปิดอกและสนิทสนม คือ การทำสถานการณ์ให้ไม่ตึงเครียดและเกิดความสนิทใจต่อกัน
- การกำจัดสิ่งรบกวน คือ การปิดการแจ้งเตือนต่างๆของมือถือเพื่อป้องกันการเบี่ยงเบนความสนใจจากเรื่องที่เราจะพูด
- ทำให้ผู้ฟังผ่อนคลาย คือ การทำให้ผู้ฟังรู้สึกสนุกสนานไปกับการฟัง
- ออกเสียงอย่างชัดเจนชัดคำ คือ การพูดจาฉะฉาน ไม่พูดติดขัดหรือฟังไม่ชัด

สรุปการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง แต่ถ้าเราสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมันจะสามารถทำให้เป็นตัวผลักดันให้เกิดความเข้าใจและประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตั้งใจจะสื่อสารอีกทั้งยังส่งผลถึงการพัฒนาองค์กรอีกด้วย (FEMA, *Effective Communication*)