

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์	: ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของพนักงานจำหน่ายสินค้าในสนามบินนานาชาติหาดใหญ่
ชื่อผู้วิจัย	: พิมพชนก ธันวาพิทักษ์ มาลัย นิลมณี นารีรัตน์ พูนแก้ว
ชื่อปริญญา	: ศิลปศาสตรบัณฑิต
หลักสูตรสาขาวิชา	: ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขา: ภาษาอังกฤษต่างประเทศ
ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา	: นางไพพรรณ มุ่งศิริ
ปีที่สำเร็จการศึกษา	: 2556

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของพนักงานจำหน่ายสินค้าในสนามบินนานาชาติหาดใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานจำหน่ายสินค้าใน สนามบินนานาชาติหาดใหญ่ จำนวน 80 คน คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบเลือกตอบ 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานจำหน่ายสินค้าส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) ด้านทักษะการพูด ($\bar{x} = 3.60$) ด้านทักษะการฟัง ($\bar{x} = 3.56$) ส่วนความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่ามีความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) ทักษะการฟัง ($\bar{x} = 4.10$) ทักษะการพูด ($\bar{x} = 4.12$) ทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางในการจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานจำหน่ายสินค้าในสนามบินนานาชาติหาดใหญ่เพื่อเป็นการสร้างศักยภาพในการประกอบอาชีพให้ได้เกิดผลสูงสุด

ABSTRACT

Title : Problems and Needs in Developing English Skills for Communication with Foreign Tourists of Shopkeepers at Hat-Yai International Airport

By : Pimchanok Tanwapitak
Marai Nilmanee
Nareerat Poonkeaw

Degree : Bachelor of Arts

Program : English for International Communication **Department:** Foreign Languages

Advisor : Phaipan Mungsiri

Academic Year : 2013

The research is a survey study. This research aimed to study problems and needs in developing English skills for communication with foreign tourists of shopkeepers at Hat-Yai International Airport. The participants were 80 people who are shopkeepers at Hat-Yai International Airport. The instrument used in this research was a 5-scaled questionnaire. The data was analyzed for descriptive statistics by using percentage, average value (\bar{x}) and standard deviation (S.D.)

The results of this research showed that most shopkeepers had problems with listening and speaking skills at the high level: listening skill ($\bar{x} = 3.56$) and speaking skill ($\bar{x} = 3.60$). The needs to develop English skills for communication with foreign tourists in listening and speaking was at the high level: listening skill ($\bar{x} = 4.10$) and speaking skill ($\bar{x} = 4.14$). One way to improve the shopkeeper's English skills is by providing an English course in order to improve the performance in the occupation.