

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์	: การสำรวจปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานขับรถโดยสาร ณ สนามบินนานาชาติหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
โดย	: ไชนับ อุเส็น นุชชีลา หะยี่อุมา อาริยา กมลศรี
ชื่อปริญญา	: ศิลปศาสตรบัณฑิต
หลักสูตรสาขาวิชา	: ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขา ภาษาอังกฤษต่างประเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์ไพพรรณ มุ่งศิริ
ปีการศึกษา	: 2556

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานขับรถโดยสาร ณ สนามบินนานาชาติหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อพนักงานขับรถโดยสาร ณ สนามบินนานาชาติหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อพนักงานขับรถโดยสาร ณ สนามบินนานาชาติหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการฟังและการพูด วิเคราะห์ข้อมูลสถิติโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.).

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรในการวิจัยคือ พนักงานขับรถโดยสาร ณ สนามบินนานาชาติหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 20 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป แสดงให้เห็นว่ากลุ่มประชากรทั้งหมด มีอายุระหว่าง 21-40 ปี ระดับการศึกษาของกลุ่มประชากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ ณ สนามบินนานาชาติหาดใหญ่ ด้านการฟังและการพูด โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) และเมื่อพิจารณาด้านการฟัง พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ($\bar{X} = 2.92$) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า กลุ่มประชากรสามารถจับใจความสำคัญในการสนทนา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.15$) ซึ่งพนักงานขับรถโดยสารส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการส่งเสริมและฝึกอบรมเพื่อพัฒนา

ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวันให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็น
แนวทางให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เข้ามาแก้ปัญหา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อพนักงานขับรถโดยสาร ณ สนามบิน
นานาชาติหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ABSTRACT

Title : A Survey of Problems Relating to English Communication of Airport Drivers at Hat-Yai International Airport, Songkhla Province

By : Sainab Ausen
Nuseela Hayeeuma
Ariya Kamonsri

Degree : Bachelor of Arts

Program : English for International Communication, Department: Foreign Languages

Advisor : Paipan Mungsiri

Academic Year : 2556

This research aimed at surveying problems relating to English communication of airport drivers at Hat-Yai International Airport, Songkhla Province. It is prepared booklet in English for airport driver in order to design a booklet. It is explored satisfaction booklet in English to the airport drivers. The instrument of this research was a questionnaire about the problems of English communication; listening skill and speaking skill. Data were statistically analyzed by using percentage, average value (\bar{X}) and Standard Deviation (S.D.).

The research results indicated that demographics were 20 populations at Hat-Yai International Airport. The analysis of data proposes general that all population of the age of between 21-40 years old. Further, graduating was junior high school. The overall results indicated that problems in using English to communicate with foreigners at Hat Yai International Airport both in listening and speaking skills at a moderate level ($\bar{X} = 2.80$). When considering the individual aspect the average value was at the higher levels ($\bar{X} = 2.92$). When considering individual; ability in capture the main issues in the discussion was at a highest ($\bar{X} = 3.15$). When considering the following items, speaking was at a moderate level ($\bar{X} = 2.69$) and when considering individual; the opportunity to speak English on a regular basis ($\bar{X} = 3.05$). They recommended that they should support to improve skills in listening and speaking in order to

competently communicate with foreigners in their occupation as drivers. Consequently, it is a guideline for concerned persons or government to solve their problems.

Analysis of satisfaction with the booklet in English of airport drivers at Hat-Yai International Airport, Songkhla Province found that the overall was at much level.