

บทคัดย่อ

- ชื่อภาคนิพนธ์** : ตำราวิจัยปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการ
ร้านค้า บริเวณหาดเฉวง เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- โดย** : จริญญา ภัคดี
ภาวิณี ยอดอ่อน
รินรดา บินสมะ
- ชื่อปริญญา** : ศิลปศาสตรบัณฑิต
- หลักสูตรสาขาวิชา** : ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขา ภาษาต่างประเทศ
- ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา** : อาจารย์ธันัฐดา โกมล
- ปีการศึกษา** : 2556

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อสำรวจปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการร้านค้า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือเจ้าของกิจการหรือพนักงานร้านค้าของที่ระลึก บริเวณหาดเฉวง เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม จำนวน 19 ข้อ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ

ผลการวิจัย พบว่า ระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในด้านต่าง ๆ ทักษะด้านการพูด โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์ในการบริการลูกค้า รองลงมาคือ ไม่สามารถสื่อสารและเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ มีประสบการณ์น้อยในการพูดภาษาอังกฤษ ไม่มีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ และไม่สามารถพูดเชิญลูกค้าต่างชาติให้เข้าร้านได้ ไม่สามารถพูดโน้มน้าวใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าในร้านได้ และไม่สามารถบอกรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้าภายในร้านได้ ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนากับลูกค้าได้อย่างคล่องแคล่ว, ไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อเกิดปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆในการบริการลูกค้า และ รู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อ

ต้องสนทนากับชาวต่างชาติ ไม่สามารถสนทนาเป็นภาษาอังกฤษเมื่อลูกค้าต่อรองสินค้า ไม่สามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ไม่สามารถใช้คำศัพท์ได้อย่างถูกต้อง ไม่สามารถใช้สำนวนภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

ระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในด้านต่าง ๆ ทักษะด้านการฟัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปัญหาในการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษของลูกค้าชาวต่างชาติ รองลงมาคือ ไม่สามารถฟังคำถามของลูกค้าได้อย่างเข้าใจ ไม่สามารถแปลความหมายที่ลูกค้าชาวต่างชาติพูด ไม่สามารถจับใจความสำคัญเมื่อมีการสื่อสารกับลูกค้า และไม่สามารถเข้าใจภาษาท่าทางที่ลูกค้าชาวต่างชาติต้องการสื่อ ตามลำดับ