



รายงานการวิจัย

วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน
ท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

Problems and Needs Analysis in English Use of Staff at the
International Airports in the South of Thailand

รัตน์กรณ์ โภชากรณ์

Rattaneekorn Pochakorn

วิกรม ฉันทรางกูร

Vikrom Chantarangkul

กัลยกร เสริมสุข

Kanyakorn Sermsook

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
งบประมาณแผ่นดิน ประจำปี พ.ศ. 2560

วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน ทำอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

รัตนิกรณ์ โภชากรณ์¹ วิกรม ฉันทรางกูร² และ กัลยกร เสริมสุข³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานทำอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปจัดทำเนื้อหาที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้เป็นประโยชน์สำหรับพนักงานทำอากาศยานนานาชาติ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็น พนักงานทำอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จำนวน 200 คน จากทำอากาศยานนานาชาติกระบี่ ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่และทำอากาศยานนานาชาติสุราษฎร์ธานี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความคิดเห็นของพนักงานทำอากาศยานนานาชาติที่มีต่อปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ และคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์พนักงานทำอากาศยานจำนวน 20 คนเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานทำอากาศยานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 3.08 และทักษะที่มีปัญหามากที่สุดคือการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษที่มีค่ามากที่สุดคือการเขียนป้ายสัญญาณเตือนต่างๆที่ใช้สนามบิน โดยพนักงานทำอากาศยานเกือบทั้งหมด (82.5%) ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษกับครูชาวต่างชาติและต้องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุด ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ยังแสดงให้เห็นว่าพนักงานทำอากาศยานนานาชาติต้องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการตามความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหา การใช้ภาษาอังกฤษ พนักงานทำอากาศยานนานาชาติ

¹ อาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช

² อาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช

³ อาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช

Problems and Needs Analysis in English Use of Staff at the International Airports in the South of Thailand

Rattaneekorn Pochakorn¹, Vikrom Chantarangkul² and Kanyakorn Sermsook³

Abstract

The purpose of this research was to analyze the problems, needs as well as wants in improving English use of staff at the international airports in the South of Thailand in order to provide the right content for in-service training and to develop English use of the airport staff. The samples were 200 staff from four international airports in the South of Thailand: Krabi, Phuket, Hatyai, and Surat Thani. The research instrument comprised a questionnaire examining staff's opinions towards problems, needs and wants in improving English use. The semi-structured interview was also applied in the data collection to obtain in-depth information. The statistics used in the research were frequency, percentage, means, standard deviations, paired sample t-test and content analysis. The finding showed that the overall staff's problems in using English were at the moderate level with the mean score of 3.08, and the most problematic problem was English grammar use. The most necessary English use was writing airport warning signs. Almost all of the staff (82.5%) wanted to attend English in-service training with a foreign native teacher, and they wanted to improve their English speaking skill the most. Data from the interview also showed that the staff needed improvement in speaking English. The study concludes by discussing the implications of the findings for designing an English course to fulfill their needs in using English effectively in their career.

Keywords: Needs Analysis, Problems, English Use, Staff at the International Airports

¹ Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Thung Song, Nakhon Si Thammarat

² Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Thung Song, Nakhon Si Thammarat

³ Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Thung Song, Nakhon Si Thammarat

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้จะสำเร็จลุล่วงมิได้หากขาดความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ บุคคล คณะบุคคล และหน่วยงานดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ที่สนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัยและเล็งเห็นคุณค่าของการทำงานวิจัยขึ้นนี้เพื่อคณะผู้วิจัยจะนำผลที่ได้ไปพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรผู้ประกอบอาชีพในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ ด้านการให้บริการสนามบิน รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองสำหรับนักศึกษาที่มีความต้องการประกอบอาชีพในสายงานดังกล่าว

ขอขอบพระคุณคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการและวิจัย เจ้าหน้าที่สาขาศึกษาทั่วไป ที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยชี้แจง แนะนำและอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานในการทำวิจัยด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตและท่าอากาศยานนานาชาติสุราษฎร์ธานี ในการขอให้บุคลากรเข้าเก็บข้อมูลงานวิจัย ทั้งนี้ ขอขอบพระคุณพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

รัตน์กรณ์ โภชากรณ์
วิกรม ฉันทราง

กัลยกร เสริมสุข

กั น ย า ย น

กูร

2561



สารบัญเรื่อง

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ (เรื่อง)	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
คำถามการวิจัย	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการ	6
ความต้องการจำเป็น (Needs)	7
ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนชาวไทย	9
ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการสำหรับพนักงานภาคพื้นดิน	11
ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes)	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	16
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	18
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	20
บทที่ 4 ผลการศึกษา	22
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างไร	25
พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในทักษะใด	29
พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติพื้นที่ภาคใต้มีความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในเรื่องใด	34
พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความคิดเห็นต่อสภาพการใช้ภาษา	39

อังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษอย่างไร	
ข้อจำกัดในการศึกษา	41
บทที่ 5 สรุป การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	42
สรุป	42
การอภิปรายผล	44
ข้อเสนอแนะในการศึกษา	48
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	51
ภาคผนวก ก แบบสอบถามวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้	52
ภาคผนวก ข สำเนาหนังสือราชการ	61



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องเพศของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน	23
ตารางที่ 4-2 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องอายุของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน	23
ตารางที่ 4-3 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องการศึกษาของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติพื้นที่ภาคใต้ ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200	23
ตารางที่ 4-4 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องที่ทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน	24
ตารางที่ 4-5 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องระยะเวลาในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน	24
ตารางที่ 4-6 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องโอกาสในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติของพนักงาน ท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน	25
ตารางที่ 4-7 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน ท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน	25
ตารางที่ 4-8 ระดับความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติพื้นที่ภาคใต้ ที่มีต่อปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานโดยภาพรวม	26
ตารางที่ 4-9 เภนธ์จำแนกประเภทความแตกต่างระหว่างความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษ ด้านต่าง ๆ ต่อการทำงานและความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ในการทำงาน	29
ตารางที่ 4-10 ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้	30
ตารางที่ 4-11 ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้	31
ตารางที่ 4-12 ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการอ่านของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้	32
ตารางที่ 4-13 ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการเขียนของพนักงานท่าอากาศยาน นานาชาติ พื้นที่ภาคใต้	33
ตารางที่ 4-14 ความต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	34
ตารางที่ 4-15 รูปแบบของการจัดอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	34
ตารางที่ 4-16 ระดับความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ที่มีต่อความต้องการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษโดยภาพรวม	35
ตารางที่ 4-17 ช่วงเวลาเหมาะสมในการเรียนภาษาอังกฤษ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4-18	จำนวนครั้งที่ต้องการเรียนภาษาอังกฤษต่อสัปดาห์	36
ตารางที่ 4-19	จำนวนชั่วโมงที่ต้องการเรียนภาษาอังกฤษในแต่ละครั้ง	37
ตารางที่ 4-20	ผู้สอนแบบใดที่ต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษ	37



บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมา

จากการที่ประเทศไทยเข้าเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนในปลายปี พ.ศ.2558 การติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศในกลุ่มอาเซียนจึงมีความสำคัญมากขึ้น (Thai-AEC.com) เนื่องจากประเทศต่าง ๆ ในอาเซียนจำเป็นต้องเดินทาง พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการค้า การลงทุน วัฒนธรรมและเทคโนโลยีระหว่างกัน ความร่วมมือดังกล่าวในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จะช่วยสร้างอำนาจการต่อรองในเวทีการค้าโลก และส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวในด้านการค้า การลงทุน ตลอดจนการท่องเที่ยวของไทย เนื่องจากในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) จึงจำเป็นต้องเพิ่มศักยภาพของบุคลากรของประเทศโดยเฉพาะด้านภาษาเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาษาในกลุ่มประเทศในอาเซียนกำหนดให้เป็นภาษาทางการของอาเซียน คือ “ภาษาอังกฤษ” ผลการจัดอันดับความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษทั่วโลกของบริษัท EF Education First ปี พ.ศ.2559 พบว่าคนไทยมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในอันดับต่ำมาก (very low proficiency) อันดับที่ 56 จากทั้งหมด 72 ประเทศ และข้อมูลล่าสุดจากการสำรวจในเดือนกันยายน ปี พ.ศ.2560 พบว่าคนไทยมีความเชี่ยวชาญทางภาษาอังกฤษในอันดับต่ำ (low proficiency) อันดับที่ 53 จากทั้งหมด 80 ประเทศ ทำให้บุคลากรในประเทศมีจุดอ่อนในการสื่อสารเพราะมีความรู้จำกัดด้านภาษาอังกฤษ

นอกจากนี้ จากการที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งมีหน้าที่ยกระดับมาตรฐานการสื่อสารในอุตสาหกรรมการบินกำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ใช้สื่อสารทางการบินในท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั่วโลก ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติจึงทวีความสำคัญมากขึ้น ดังที่ Clark (2017) รายงานว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักบินที่ไม่ใช่ชาวอังกฤษและเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศต่ำกว่ามาตรฐานที่ ICAO กำหนด และเกณฑ์ภาษาอังกฤษระดับ 4 ที่ตั้งไว้ยังไม่เพียงพอสำหรับนักบินและเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศเพราะการสื่อสารทางภาษาที่ผิดพลาดมีความสำคัญต่อความปลอดภัยทางการบิน ในขณะที่ Barkhordari and Chalak (2017) พบว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรสนามบินกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ เนื่องจากพนักงานท่าอากาศยานอิหร่านที่ทำงานแผนกบริการลูกค้าต้องการใช้ภาษาอังกฤษทักษะการพูดและฟังในการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ และพนักงานแผนกสัมภาระต้องการใช้ทักษะการอ่านและเขียนรายงานเป็นภาษาอังกฤษเช่นเดียวกัน (Ting, 2010) ระบุว่าพนักงานเคาเตอร์ต้อนรับที่สนามบินต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการบอกทางในสนามบิน แนะนำการเดินทาง จัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินที่พบและสูญหาย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับของต้องห้ามขึ้นเครื่องบิน และตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ ในทำนองคล้ายกัน Cutting (2012) กล่าวว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของสนามบิน พนักงานภาคพื้นดิน พนักงานจัดเลี้ยงและพนักงานขับรถในสนามบินยุโรปต้องการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารและแก้ไขปัญหาในการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในสนามบิน โดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างพนักงานท่าอากาศยานกับผู้โดยสารเป็นไปอย่างราบรื่น ในทำนองเดียวกัน Cahayani and Drajeti (2017) พบว่าพนักงานดูแลผู้โดยสารที่สนามบินประเทศอินโดนีเซียต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการเช็คอิน รักษาความปลอดภัย ต้อนรับผู้โดยสารขึ้นและลงเครื่อง และรับข้อร้องเรียนกรณีสัมภาระสูญหาย เช่นเดียวกัน ญรัฐกาณต์ ชินวงค์อมร (2559) ระบุว่าความเชี่ยวชาญด้านภาษาของพนักงานบนเครื่องบินส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสายการบินระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในขณะที่ ธีทัต พิทักษ์พงศ์พันธุ์ (2559) พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินแอร์เอเชีย ประจำท่า

อากาศยานนานาชาติก็ต้องการทักษะการพูดในระดับมากที่สุดเพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางของเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทักษะการฟังในระดับมากที่สุดเรื่องความไม่พอใจในบริการของผู้โดยสาร ทักษะการอ่านเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร เช่น ตั๋ว หนังสือเดินทางและวีซ่า และทักษะการเขียนรายงานประจำวันในระดับมาก

จะเห็นได้ว่า พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติทั้งในและต่างประเทศมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติในการทำงาน อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานท่าอากาศยานมีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทั้ง 4 ทักษะ คือ ทักษะการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน ดังที่ พิมพ์ชนก ธันวาพิทักษ์และคณะ (2556) กล่าวว่าพนักงานจำหน่ายสินค้าในสถานบินนานาชาติขนาดใหญ่ส่วนใหญ่มีปัญหาทักษะการฟังและการพูดในระดับมาก การฝึกอบรมทักษะดังกล่าวให้กับพนักงานจะช่วยเพิ่มความสามารถในการประกอบอาชีพ ในทำนองเดียวกัน Cahyani and Drajati (2017) ระบุว่าพนักงานดูแลผู้โดยสารที่สนามบินประเทศอินโดนีเซียมีปัญหาในการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน นึกคำศัพท์ที่จะใช้พูดไม่ออก และมีปัญหาคำศัพท์พื้นฐานและศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับการทำงานในการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ในขณะที่ Uraipan (2011) กล่าวว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษสนทนากับผู้โดยสารที่ไม่พอใจการบริการและมีอาการเมินเมา และมีปัญหาการฟังสำเนียงที่แตกต่างกันของผู้โดยสาร เช่นเดียวกัน สิริมา ลิมประเสริฐ และกริช วิทชะวาสรามรานกุล (2559) พบว่าผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ 5 ประการดังนี้ (1) การขึ้นเครื่อง การต้อนรับและบอกกล่าวผู้โดยสาร (2) การตรวจเช็คความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่องและลงจอด (3) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (4) การกรอกแบบฟอร์ม และ (5) การสนทนาเหตุการณ์ฉุกเฉิน ในทำนองเดียวกัน จินตนา สอนนุ้ยและเพ็ญญา ทับพรม (2560) พบว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชมีปัญหาในการฟังและการพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติในระดับปานกลาง โดยเฉพาะการพูดภาษาอังกฤษไม่คล่องแคล่ว การออกเสียงไม่ชัดเจน การพูดติดขัด การใช้คำพูดไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ และการนึกคำศัพท์ที่จะใช้พูดภาษาอังกฤษไม่ออก เช่นเดียวกัน อีทัต พัทธ์พงษ์พันธ์ (2559) ระบุว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินแอร์เอเชีย ประจำท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตมีปัญหาในการฟังสำเนียงที่หลากหลายและคำสแลง อธิบายการเดินทางของเที่ยวบิน อ่านคำศัพท์เฉพาะทางการบิน เขียนรายงานและอีเมล

ดังได้กล่าวมาแล้ว พนักงานท่าอากาศยานมีปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษแต่ละแห่งแตกต่างกัน งานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานในต่างประเทศ เช่น พนักงานท่าอากาศยานในจีน (Ting, 2010) ยุโรป (Cutting, 2012) อินโดนีเซีย (Cahyani and Drajati, 2017) อิหร่าน (Barkhordari and Chalak, 2017) และท่าอากาศยานในประเทศคือท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชซึ่งยังไม่ได้ยกระดับเป็นท่าอากาศยานนานาชาติ (จินตนา สอนนุ้ยและเพ็ญญา ทับพรม, 2560) นอกจากนี้ จากการที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนมากเดินทางมาท่องเที่ยวในภาคใต้ของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ทำให้พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะต่าง ๆ และมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การทราบปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ และความคิดเห็นต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบันของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้จะทำให้พนักงานท่าอากาศยานฯ สามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม พบว่ายังไม่มียงานวิจัยในประเทศไทยที่ศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ และความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานฯ ที่ต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบันของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ กระบี่ ภูเก็ต หาดใหญ่ และสุราษฎร์ธานี จึงจำเป็นต้องทำการวิจัยวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษและความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานฯ ที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ซึ่งการวิจัยในเรื่องดังกล่าวจะทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานฯ ทราบความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ และความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานฯ ที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบันเพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพของพนักงานท่าอากาศยานฯ ในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับชาวต่างชาติในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

1. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานอย่างไร
2. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในทักษะใด
3. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในเรื่องใด
4. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความคิดเห็นต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษทักษะต่าง ๆ ในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้
3. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้
4. เพื่อทราบความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานฯ ที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ

ระยะเวลาในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ทำขึ้นในปีงบประมาณ 2560 เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560 รวมระยะเวลาในการศึกษา 12 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ว่ามีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษทักษะการพูด การฟัง การอ่านและการเขียนอย่างไร ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปสู่การแก้ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ในโอกาสต่อไป
2. ทราบความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในทักษะใด ซึ่งความรู้ที่ได้จะทำให้ทราบความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานที่แท้จริงของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้
3. ทราบความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในเรื่องใดซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย
4. ทราบความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ว่ามีสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษอย่างไรซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษและการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย

ขอบเขตของการศึกษา

โครงการวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ และความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบันว่ามีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนอย่างไร มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในทักษะใด ต้องการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในเรื่องใดและความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ นอกจากนี้การทราบความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน จะทำให้ทราบว่าทักษะใดที่พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ต้องการใช้ในการทำงาน อีกทั้งการทราบความต้องการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ จะทำให้ทราบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในเรื่องใด และการทราบความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานฯ ที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ จะทำให้ทราบปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษให้กับพนักงานท่าอากาศยานฯ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ เพื่อให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในสถานบันนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

1. ปัญหา (problem) หมายถึง ปัญหาความรู้พื้นฐานด้านภาษาอังกฤษและข้อจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้
2. ความต้องการ (need) หมายถึง ความต้องการของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่ต้องการใช้ภาษาอังกฤษทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนในการทำงานเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย
3. การวิเคราะห์ (analysis) หมายถึง การแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนตัว ๆ เพื่อทำความเข้าใจแต่ละส่วนให้แจ่มแจ้ง รวมทั้งสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ว่าเกี่ยวเนื่องกันอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง
4. การใช้ภาษาอังกฤษ (English use) หมายถึง การนำภาษาอังกฤษมาใช้สื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้
5. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ (international airport staff) หมายถึง พนักงานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วย สถานบินนานาชาติ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ กระบี่ ภูเก็ต หาดใหญ่ และสุราษฎร์ธานี



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ และความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการ
- 2.2 ความต้องการจำเป็น
- 2.3 ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนชาวไทย
- 2.4 ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการสำหรับพนักงานภาคพื้นดิน
- 2.5 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการ

2.1.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Need)

มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ (Maslow, quoted in Hoyer and Macinnis, 1997)

ระดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐาน เบื้องต้น อันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อดำรงชีพของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน หลับนอน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้จะต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจก่อนความต้องการในระดับสูงขึ้นจึงจะเกิดขึ้น

ระดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safetyneeds) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการในระดับที่ 1 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วและมีความรู้สึกอิสระไม่ต้องเป็นห่วงกังวลกับความต้องการทางด้านร่างกายอีกต่อไป ความต้องการความปลอดภัยจึงเกิดขึ้น ความต้องการนี้จะเห็นได้ชัดในเด็กเล็ก ซึ่งต้องการความปลอดภัยจากพ่อแม่ ซึ่งสอดคล้องตามลักษณะ

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) บางครั้งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ” (love and belongingness) เป็นความต้องการที่จะมีความรักความผูกพันกับผู้อื่น เช่นความรักจากเพื่อน เพื่อร่วมงาน ครอบครัว หรือคนรัก เป็นต้น ซึ่งความรักดังกล่าวนี้มีความหมายรวมถึงทั้งการให้และการรับความรักด้วย

ระดับที่ 4 ความต้องการการมีเกียรติยศมีศักดิ์ศรีในสังคม (Esteem need หรือ egoistic need) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของตนเองว่าตนเองมีประโยชน์มีคุณค่า และต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตน ยอมรับนับถือยกย่องตนว่าเป็นผู้มีชื่อเสียง มีเกียรติยศ และมีศักดิ์ศรีด้วย

ระดับที่ 5 ความต้องการสมหวังในชีวิต (Self-actualization หรือ self-fulfillment needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่บุคคลปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคิด และตั้งความหวังไว้ ซึ่งแต่ละคนต่างตั้งความมุ่งหวังของตนเองไว้แตกต่างกัน จึงยากที่จะให้คำนิยามได้ แต่หากจะกล่าวง่าย ๆ ก็อาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่ตนเองอยากจะทำให้ตนเองเป็นในชีวิต เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งความหวังไว้

2.2.1 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Need Theory)

Murray (1938) เป็นนักทฤษฎีด้านแรงจูงใจที่เป็นที่รู้จักในช่วงปี ค.ศ.1930-1969 การศึกษาออกเป็นกลุ่มได้โดยพิจารณาจากความต้องการของบุคคลโดยคำนึงถึงด้านความรุนแรงของความต้องการ (intensity) และทิศทางของพฤติกรรม (direction) นอกจากนี้การศึกษามนุษย์นั้นต้องมองโดยส่วนรวม (holistic view) พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลจากการที่ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล (Internal state of disequilibrium) หมายถึงการขาดในบางสิ่งที่ยังขาดตอบสนองด้วยพฤติกรรมบางอย่างเพื่อให้ได้สิ่งนั้นซึ่งทฤษฎีดังนั้นก็กล่าวเป็นแนวคิดพื้นฐานของนักคิดนักวิจัยในสมัยต่อซึ่งรวมถึงทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์และทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์โดยเมอร์เรย์ได้จำแนกความต้องการของบุคคลออกเป็น 2 ประเภทคือของเมอร์เรย์เขียนไว้ในหนังสือ “Explorations in Personality” โดยเมอร์เรย์พบว่ามนุษย์นั้นสามารถแบ่ง

1. ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (primary needs) ซึ่งได้แก่อาหาร น้ำ อากาศ ความต้องการทางเพศ และการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด

2. ความต้องการขั้นทุติยภูมิ (secondary needs) มาจากการเรียนรู้จากสังคม เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการการยอมรับ ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการอิสระ ต้องการการดูแลเอาใจใส่และต้องการความสนุกสนาน เมอร์เรย์มีความเชื่อว่าความต้องการที่มีความรุนแรงมากกว่าจะถูกแสดงออกมาบ่อยครั้งกว่าและก่อให้เกิดพฤติกรรมที่รุนแรงชัดเจนมากขึ้นด้วยนอกจากนี้เมอร์เรย์ยังมองว่าบุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากความต้องการขั้นทุติยภูมิด้วยไม่ว่าจะเป็นความต้องการประสบความสำเร็จและการดูแลเอาใจใส่

จากทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์สรุปได้ว่า มนุษย์สามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มโดยพิจารณาจากความต้องการของบุคคลเป็นหลักซึ่งต้องคำนึงถึงด้านความรุนแรงของความต้องการและทิศทางของพฤติกรรมเป็นสำคัญกล่าวคือ หากเมื่อบุคคลมีความต้องการที่มีความรุนแรงมากก็จะแสดงพฤติกรรมทางด้านร่างกายออกมาบ่อยครั้งและเป็นรูปธรรมที่เห็นได้อย่างชัดเจนกว่าความต้องการที่ไม่ถึงขั้นรุนแรงและรวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากความรุนแรงของความต้องการขั้นทุติยภูมิเช่นความต้องการความสำเร็จการยอมรับและความต้องการความเป็นผู้นำ

สรุปจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์และเมอร์เรย์ได้มีการจัดลำดับความต้องการที่เหมือนกัน คือ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางสังคม

2.2 ความต้องการจำเป็น (Needs)

ความต้องการจำเป็น (Needs) คือ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่คาดหวังให้เป็นไป เช่น ความแตกต่างระหว่างผลงานที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลทำออกมากับมาตรฐานที่กำหนดความไม่เหมือนกันของ สิ่งที่คุณคนหนึ่งมีกับสิ่งที่ผู้ต้องการอยากให้มี การวิเคราะห์ความต้องการจึงเป็นการหาให้พบว่า กลุ่มบุคคลเป้าหมายปฏิบัติงานได้ต่ำกว่าระดับที่องค์กรต้องการเพียงใดเป็นการวิเคราะห์ว่าคุณค่ากลุ่มเป้าหมาย ที่ศึกษานั้น ได้ปฏิบัติงานได้ถึงระดับที่องค์กรที่ต้องการหรือไม่ ทั้งโดยชนิด ปริมาณงาน คุณภาพของงาน ความต้องการเหล่านี้สามารถใช้วิธีใดพัฒนาให้ดีขึ้นมาอยู่ในระดับที่องค์กรต้องการ เช่น ด้วยการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยได้แบ่งความต้องการจำเป็นออกเป็นดังนี้ (คมสัน ตั้งประเสริฐ, 2549)

Needs ต้องการ แต่เป็นความต้องการชนิดที่เรียกว่า จำเป็นอย่างยิ่ง จำเป็นต่อชีวิตจำเป็นต้องมี หรือขาดไม่ได้ เช่น ปัจจัยสี่ อันได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และเครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น

Want ใช้กับความต้องการที่เราจำเป็นไม่มาก เราก็สามารถอยู่ได้ เช่น มือถือ รถ

Lack ความขาดแคลน หรือความไม่มีอยู่ของบางสิ่งอันเป็นที่ต้องการหรือควรมีอยู่ตามปกติ หรือจำเป็นต้องมี

Problem ปัญหา หมายถึง ปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหานั้นให้ดี

2.2.1 การประเมินความต้องการจำเป็น

สุวิมล ว่องวาณิช (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็นเป็นกระบวนการประเมินเพื่อกำหนดความแตกต่างของสภาพที่เกิดขึ้นกับสภาพที่ควรจะเป็น โดยระบุสิ่งที่ต้องการให้เกิดว่ามีลักษณะเช่นใด และประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่ามีลักษณะเช่นใด จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่าสมควรเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง การประเมินความต้องการจำเป็นทำให้ได้ข้อมูลที่น่าไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการศึกษาหรือการเปลี่ยนแปลงผลที่เกิดขึ้นปลายทาง การเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากการประเมินความต้องการจำเป็นจึงเป็นการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์และเป็นการเปลี่ยนแปลงทางบวก ขั้นตอนของการประเมินความต้องการจำเป็นแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นก่อนการประเมิน (Pre-assessment) ในขั้นนี้เป็นขั้นตอนของการสำรวจ (exploration) ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยๆ ดังนี้

1. วางแผนสำหรับการประเมินความต้องการจำเป็น
2. นิยามหรือกำหนดจุดประสงค์ทั่วไปสำหรับการประเมินความต้องการจำเป็น
3. กำหนดขอบเขตของการประเมินความต้องการจำเป็นหลักและ/หรือประเด็นที่ต้องการประเมิน
4. กำหนดรายละเอียดและข้อมูลความต้องการตามขอบเขตที่จะประเมินซึ่งรวมถึงกลุ่มเป้าหมายในการประเมิน

5. ตัดสินใจกำหนดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลผลที่ได้จากขั้นตอนนี้ คือ แผนเบื้องต้นสำหรับการประเมินความต้องการจำเป็นและการนำไปใช้ในขั้นที่ 2 และ 3

ขั้นที่ 2 ขั้นการประเมิน (Assessment) หลังจากการสำรวจความต้องการจำเป็นต่างๆ แล้วในขั้นนี้เป็นขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล (data gathering) ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยๆ ดังนี้

1. สรุปตัดสินใจกำหนดเกี่ยวกับบริบท ขอบเขต และสิ่งที่เกี่ยวข้องในการประเมินความต้องการจำเป็น
2. เก็บรวบรวมข้อมูลของความต้องการ ซึ่งในขั้นตอนนี้ย่อมทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมาย
3. หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในเบื้องต้นระยะแรก

4. วิเคราะห์หาสาเหตุของความต้องการหรือประเด็นปัญหา

5. วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด

ผลที่ได้จากขั้นตอนนี้ คือ ความต้องการจำเป็นหรือปัญหาที่ต้องการการแก้ไขตามลำดับความสำคัญในระยะแรก

ขั้นที่ 3 ขั้นหลังการประเมิน (Post Assessment) เมื่อได้ผลการประเมินความต้องการจำเป็นแล้วในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่ง คือ การนำผลการประเมินไปใช้ (utilization) ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. จัดเรียงลำดับ (Set priority) ความสำคัญของความต้องการจำเป็น เทคนิคที่ใช้ในการจัดเรียงลำดับ เช่น การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (mean difference analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลหลายมิติ (multi component data analysis) การกำหนดดัชนีความต้องการจำเป็นที่มีการถ่วงน้ำหนัก (weighted needs index)

2. พิจารณาหาทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา จากข้อที่ 1 การจัดเรียงลำดับทำให้ทราบปัญหาที่สำคัญเร่งด่วนที่สุด ถ้าหากไม่นำมาแก้ปัญหา ก็จะสูญเปล่าในการทำการประเมิน ดังนั้นจึงต้องช่วยกันพิจารณาหาทางเลือกในการแก้ปัญหา

3. พัฒนาแผนการปฏิบัติ เพื่อใช้ในการดำเนินการต่อไป

4. ประเมินผล ของการประเมินความต้องการจำเป็น

5. รายงานผล การประเมินความต้องการจำเป็น

จากการศึกษาวิธีการสำรวจความต้องการการจำเป็นได้ข้อมูลว่าขั้นตอนของการประเมินความต้องการจำเป็นแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ การสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการนำผลการประเมินไปใช้

2.3 ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนชาวไทย

แม้ว่าภาษาอังกฤษจะเป็นรายวิชาบังคับในหลักสูตรการศึกษาของไทยตั้งแต่ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา ผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่ก็ยังประสบกับปัญหาในการเรียนภาษาอังกฤษ

เนตรปรีชา มุสิกไชย ชุมไชโย (2002 อ้างถึงในจักรกรกฤษ ภัยสุวรรณ (2006)) กล่าวว่าปัญหาของผู้เรียนชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษมีดังนี้

1. ปัญหาทางด้านจิตวิทยา ซึ่งคือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลเมื่อต้องสื่อสารกับชาวต่างชาติ ความกลัวว่าจะเกิดความผิดพลาด และการขาดความมั่นใจที่จะพูดหรือเขียนภาษาอังกฤษ รวมทั้งความเขินอายที่จะบอกชาวต่างชาติให้พูดช้า ๆ หรือพูดซ้ำ ๆ หรือแม้แต่บอกชาวต่างชาติว่า “ฉันไม่เข้าใจ”

2. ปัญหาด้านการออกเสียงภาษาอังกฤษ โดยผู้เรียนชาวไทยมักประสบปัญหาในการออกเสียงพยัญชนะ เช่น /r/, /l/ หรือเสียงท้ายคำ เช่น /ld/ และ /ls/ รวมทั้งไม่สามารถเน้นคำและทำเสียงสูงต่ำได้

3. ปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษ ผู้เรียนชาวไทยมักมีปัญหาในการฟังเนื่องจากไม่คุ้นเคยกับสำเนียงของชาวต่างชาติ พวกเขาจึงพยายามฟังคำศัพท์และวิเคราะห์ที่โครงสร้างของประโยค แทนที่จะจินตนาการเรื่องราวจากเรื่องที่ฟัง

4. ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษ เนื่องจากผู้เรียนไม่ฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษโดยแสดงออกทางอารมณ์ร่วมด้วย พวกเขา มักจะพูดภาษาอังกฤษด้วยน้ำเสียงอันราบเรียบ ไม่มีการใช้เสียงสูงต่ำเพื่อบ่งบอกอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งการพูดเช่นนี้ถือว่าเป็นธรรมชาติสำหรับการพูดภาษาอังกฤษ นอกจากนี้พวกเขามักจะคิดเป็นภาษาไทยแล้วแปลเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งอาจทำให้ประโยคภาษาอังกฤษนั้น ๆ ไม่สามารถสื่อความหมายที่ถูกต้อง

5. ปัญหาในการอ่านภาษาอังกฤษ ผู้เรียนชาวไทยมักจะอ่านและแปลเนื้อหาทั้งหมดจากเรื่องที่อ่าน เนื่องจากพวกเขาไม่มีความสามารถในการอ่านเพื่อจับใจความสำคัญ

6. ปัญหาอื่น ๆ เช่น ผู้เรียนขาดความรู้เกี่ยวกับคำแสลง สำนวน สุภาษิต และการใช้กาลในรูปแบบต่างๆ นอกจากนี้พวกเขามีโอกาสอันจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

2.3.1 สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนชาวไทย

ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม

Foley (2005) ระบุเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมของผู้เรียนชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษ ดังนี้

1) สถานะทางสังคมและการแสดงความเคารพ โดยผู้เรียนชาวไทยค่อนข้างเงิบเมื่อเรียนภาษาอังกฤษในห้องเรียน เนื่องจากพวกเขาได้รับการสอนให้เคารพอาจารย์ผู้สอนซึ่งมีความอาวุโสกว่า

2) “ความเกรงใจ” ซึ่งคือความถ่อมตน และความเคารพ ซึ่งทำให้ผู้เรียนไม่กล้าสอบถามอาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับสิ่งที่ตนไม่เข้าใจ ความเกรงใจนี้นำไปสู่การขาดความคิดริเริ่ม ความบกพร่องในการเรียน และการเชื่อโดยปราศจากข้อสงสัย

3) วัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ข้ามวัฒนธรรม หรือความแตกต่างของรูปแบบภาษาทางด้านวัฒนธรรมระหว่างภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งมักจะทำให้ผู้เรียนชาวไทยเกิดความเข้าใจผิด

นอกจากนี้ Foley กล่าวเพิ่มเติมว่ามีปัจจัย 2 อย่างที่ทำให้ผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง คือ

1) มีการใช้ภาษาไทยมากกว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน จึงทำให้ผู้เรียนชาวไทยมีโอกาสจำกัดอย่างมากในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยมีการใช้ภาษาไทยมากถึง 80 เปอร์เซ็นต์ในห้องเรียน

2) ผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่ต้องสอบเข้ามหาวิทยาลัยซึ่งเนื้อหาของข้อสอบเน้นการอ่านภาษาอังกฤษและหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ จึงทำให้ผู้เรียนเหล่านี้ไม่สนใจการฟัง การพูด และการเขียนภาษาอังกฤษ

ความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษ

Wilkins (1974) กล่าวว่าประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษเป็นอีกปัจจัยสำคัญหนึ่งที่อาจส่งผลต่อความล้มเหลวในการเรียนภาษาอังกฤษ

ในการเรียนภาษาอังกฤษนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่อาจารย์ผู้สอนต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียนแต่ละคน เนื่องจากระดับความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันอาจทำให้เกิดปัญหาในการเรียนการสอน นอกจากนี้มีความเป็นไปได้อย่างมากที่ผู้เรียนที่เคยประสบกับความล้มเหลวในการเรียนภาษาอังกฤษจะมีความคาดหวังต่อวิธีการสอนของอาจารย์ผู้สอนที่จะสามารถกระตุ้นความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษของพวกเขา

ทัศนคติ

Brown (1987) กล่าวว่าทัศนคติคือพัฒนาการของความรู้ความเข้าใจ และส่งผลกระทบต่อมนุษย์ในทุกรูปแบบ โดยทั่วไปทัศนคติจะได้รับการพัฒนาในวัยเด็กและจะได้รับอิทธิพลจากทัศนคติของพ่อแม่หรือเพื่อน นอกจากนี้การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ก็มีผลต่อพัฒนาการของทัศนคติ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลนั้น ๆ ผลจากการศึกษาในอดีตระบุว่าผู้เรียนที่มีทัศนคติในเชิงบวกมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการเรียนภาษาที่สองมากกว่าผู้เรียนที่มีทัศนคติในเชิงลบ

ความวิตกกังวลของผู้สื่อสาร

Hamilton และ Parker (1993) กล่าวว่า ความวิตกกังวลของผู้สื่อสารเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีความวิตกกังวลสูงจะมีข้อดีอย่างมากกว่าผู้ที่มีความวิตกกังวลน้อย หรืออาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีความวิตกกังวลสูงอาจถูกมองว่ามีศักยภาพต่ำ และอาจจะไม่สามารถสร้างความประทับใจในการสื่อสารได้ ยกตัวอย่างเช่น เมื่ออยู่ในสถานการณ์การสัมภาษณ์หรือนำเสนองาน ด้วยเหตุนี้ บุคคลเหล่านี้จึงอาจไม่สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเมื่อต้องอยู่ในภาวะการณ์ทางานทำ

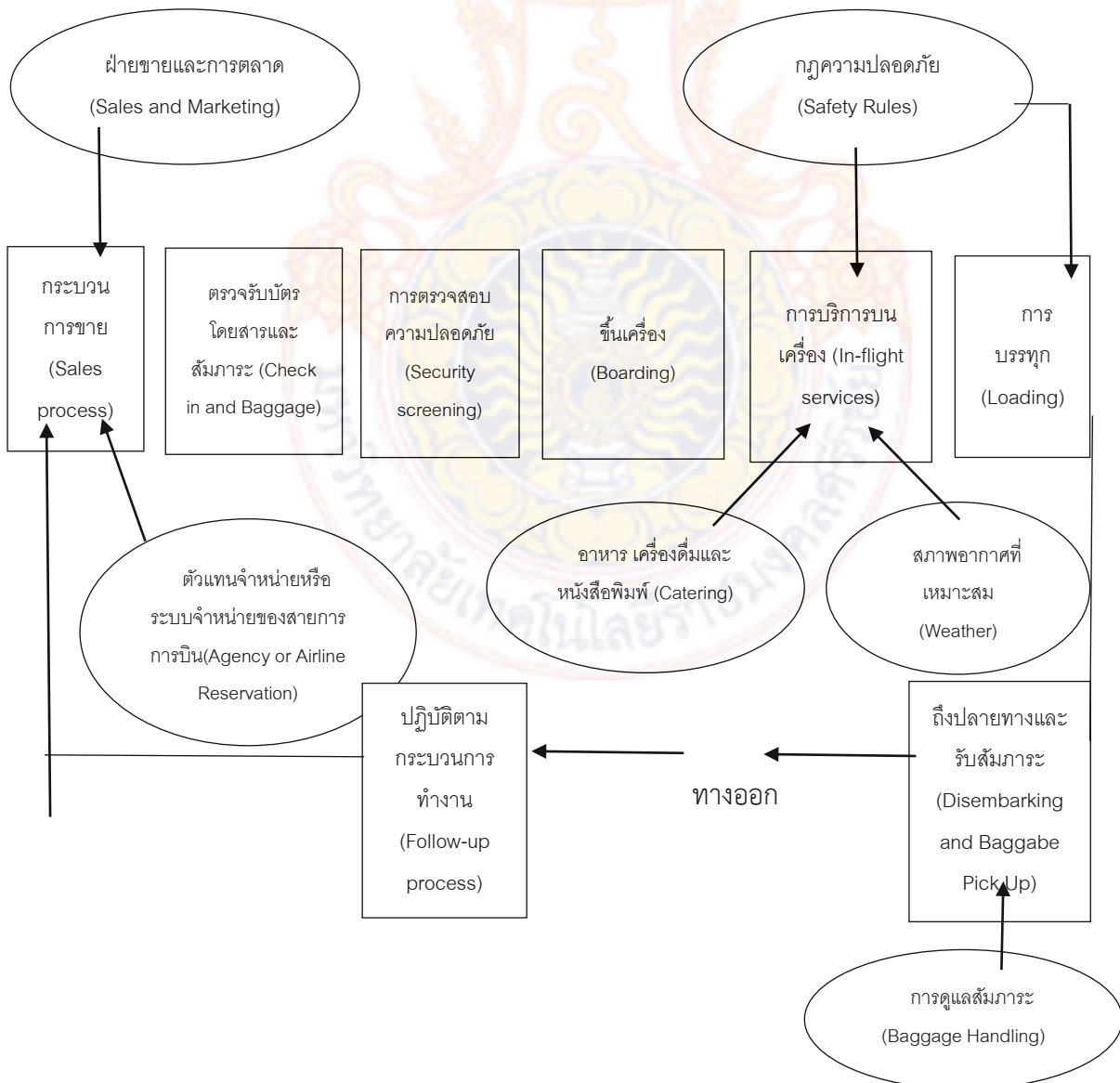
ความวิตกกังวลมีสองแบบ คือ ความวิตกกังวลต่อสถานการณ์ และความวิตกกังวลที่มีมาแต่กำเนิด ความวิตกกังวลต่อสถานการณ์เกิดจากการต้องพบเจอกับสถานการณ์ใหม่หรือไม่คุ้นเคย ส่วนความวิตกกังวลที่มีมาแต่กำเนิด คือ ผลจากความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ โดยทั่วไปเมื่อบุคคลมีความเครียด ความวิตกกังวล หรือความตื่นเต้น จะแสดงปฏิกิริยาทางด้านร่างกายซึ่งจะทำให้อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น และการจะทำให้หัวใจเต้นช้าลง ร่างกายต้องการออกซิเจนในปริมาณมากและปริมาณของเหงื่อตามร่างกายเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม บุคคลบางคนที่มีความวิตกกังวลหรือความตื่นเต้นสามารถควบคุมปฏิกิริยาและจัดการกับความวิตกกังวลนั้นได้ แต่ในทางกลับกันบุคคลบางกลุ่มที่มีความสามารถในการ

สื่อสารบกพร่อง และแสดงออกถึงความวิตกกังวลต่อสถานการณ์อย่างชัดเจน มักจะคิดว่าพวกเขาต้องประสบกับความล้มเหลวในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

2.4 ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการสำหรับพนักงานภาคพื้นดิน

อนงลักษณ์ หนูอินทร์ (2556) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษนับเป็นภาษาสากลที่มีความสำคัญสำหรับการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นในสนามบินเนื่องด้วยพนักงานต้องพบปะและให้บริการลูกค้าทั้งชาวไทยและต่างชาติและเพื่อการให้บริการลูกค้าได้อย่างตรงตามความต้องการ โดยหัวใจสำคัญในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินคือการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง นอกจากการให้บริการผู้โดยสารในการตอบคำถาม ข้อสงสัยของลูกค้า ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกด้านการเดินทาง ยังรวมถึงการดูแลห้องรับรองลูกค้าชั้นหนึ่ง (First class passengers) และลูกค้าชั้นธุรกิจ(Business class passengers) อีกด้วย (ฉัตรรัตน์ วัฒนไพโรจน์, 2544)

Davidoff (1994) กล่าวว่าพนักงานพื้นดินเป็นผู้ให้บริการผู้โดยสารและติดต่อประสานงานกับลูกค้าในอุตสาหกรรมการบินระหว่างประเทศ พวกเขาจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้โดยสารจากทั่วโลก เพื่อให้บริการอย่างถูกต้องผ่านการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน โดย Davidoff ได้แสดงตำแหน่งงานบริการภาคพื้นในแต่ละจุด ดังนี้



ภาพประกอบ 1 ตำแหน่งหน้าที่ในงานบริการภาคพื้น (Davidoff, 1994)

เมื่อพิจารณาจากแผนผังแสดงตำแหน่งการทำงานบริการภาคพื้นสนามบิน พบว่า พนักงานแผนกฝ่ายสำรองบัตรโดยสารผ่านทางเคาน์เตอร์ของสายการบินรวมทั้งการให้บริการโดย call centre นับว่ามีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารมากที่สุดเนื่องจากต้องพบปะติดต่อกับผู้โดยสารทั้งชาวไทยและต่างชาติโดยตรงก่อนที่จะขึ้นเครื่องบินเพื่อนเดินทาง นอกจากนี้ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจรับบัตรโดยสารและสัมภาระ (Check - in and Baggage) การตรวจสอบความปลอดภัย (Security screening) การรับขึ้นเครื่อง (Boarding) รวมถึงการตรวจสัมภาระที่ฝากใต้ท้องเครื่อง การตรวจเอกสารในการเดินทางของผู้โดยสารก่อนเครื่องออก การแจ้งผู้โดยสารกรณีมีเหตุฉุกเฉิน การแจ้งเงื่อนไขการให้บริการและข้อกำหนดต่างๆ ของสายการบินที่ผู้โดยสารโดยทั่วไปที่เดินทางต้องทราบ หากมีนักท่องเที่ยวนักเดินทาง ผู้โดยสารชาวต่างชาติ พนักงานท่าอากาศยานล้วนต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทั้งสิ้น

Davidoff (1994) อ้างอิงใน อนงลักษณ์ หนูอินทร์ (2556) ถึงจุดมุ่งหมายของการบริการของพนักงานภาคพื้นกับลูกค้าผู้รับบริการในสนามบินไว้ว่า พนักงานภาคพื้นมีหน้าที่สื่อสารกับผู้โดยสารด้านอารมณ์ความรู้สึกและดูแลควบคุมในเรื่องที่ลูกค้าแสดงความพึงพอใจและไม่พึงใจต่อการให้บริการ เช่น การรับฟังข้อร้องเรียน การโต้ตอบต่อคำถามของผู้โดยสาร การอธิบายกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ในสนามบินรวมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินต่างๆ รวมไปถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับราคาค่าบริการบัตรโดยสาร บริการเสริมอื่นๆ ของทางสายการบิน และแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจและยังมีหน้าที่ในการจูงใจหรือขอร้องผู้โดยสารในกรณีต่างๆ เช่น ขอให้ผู้โดยสารมาก่อนเวลาเคาน์เตอร์ปิดให้บริการก่อนขึ้นเครื่องบิน

2.5 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes)

Hutchinson และ Waters (1987) กล่าวว่า เนื่องมาจากความต้องการของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านเทคโนโลยีและการค้าขายและการทำธุรกิจในปัจจุบัน วิธีการสอนภาษาอังกฤษจึงได้รับการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการในการใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อให้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางระดับโลกสำหรับการค้าขาย การทำธุรกิจระหว่างประเทศ โดย Hutchinson และ Waters ยังกล่าวว่าภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ นับว่าเป็นแนวทางในการเรียนรู้ได้ภาษาหนึ่งตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะไม่ได้เกี่ยวข้องกับชนิดของภาษา วิธีการหรือเนื้อหาในการสอน ในทางตรงกันข้ามภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้เรียน ภาษาที่ผู้เรียนต้องเรียนรู้เพื่อการศึกษาหรือประกอบอาชีพและรวมถึงบริบทการเรียนรู้

Robinson (1991) ระบุว่า เป้าหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นมีลักษณะทั่วไปยกตัวอย่างเช่น นักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษไม่ได้เป็นเพราะพวกเขาสนใจภาษาอังกฤษ (หรือวัฒนธรรมของชาวอังกฤษ) แต่เนื่องจากต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษาหรือการทำงาน สิ่งนี้มีผลต่อประเภทของกิจกรรมและหัวข้อต่าง ๆ ในหลักสูตร ประการที่สองหลักสูตร ESP จะขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ความต้องการโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนภาษาอังกฤษบรรลุวัตถุประสงค์ในการเรียนมากที่สุด

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นอาจเคยมุ่งเน้นเพียงเพื่อการเรียนให้จบตามข้อบังคับของหลักสูตร แต่ในปัจจุบันได้มุ่งเน้นการเรียนที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้เรียน

Stevens (1988) ได้อธิบายถึงความหมายของ ESP ในลักษณะเฉพาะ คือ ประกอบด้วยการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- ตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้เรียน
- มีเนื้อหาในการเรียนที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพ
- เน้นเนื้อหาการใช้ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับ ไวยากรณ์ คำศัพท์ การสนทนา ความหมายของคำ และประโยค ให้เหมาะสมกับผู้เรียน
- เนื้อหาไม่ได้เหมือนกับการเรียน "ภาษาอังกฤษพื้นฐานทั่วไป"
- วิธีการสอนอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมกับผู้เรียน

Dudley-Evans และ St John (1998) ระบุว่าเป้าหมายหลักของ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) คือการตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ดังนั้นหลักสูตร ESP จึงควรมีพื้นฐานอยู่บนการวิเคราะห์ความต้องการของนักเรียนอย่างละเอียด หลักสูตรการเรียน ESP อาจมีความแตกต่างกันในแง่ของทักษะต่างๆ หัวข้อในการเรียนรู้ สถานการณ์ในการนำภาษาไปใช้และการทำงาน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่พบทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่

ธีทัต พิทักษ์พงศ์พันธุ์ (2559) ศึกษาความต้องการด้านทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินแอร์เอเชีย ประจำท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ วัตถุประสงค์ของงานวิจัยมุ่งเน้นทักษะภาษาอังกฤษทั้งสี่ด้าน คือ การฟัง การพูด การอ่านและการเขียนที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินแอร์เอเชีย ประจำท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตต้องการทักษะการพูดในระดับมากที่สุดเพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางของเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารชาวต่างชาติ รองลงมาคือทักษะการฟังในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกันในเรื่องการจัดการกับความไม่พอใจในบริการของผู้โดยสาร โดยทักษะด้านการอ่านและการเขียนมีความต้องการอยู่ในระดับ มาก เช่น อ่านเอกสารการเดินทางของผู้โดยสารและการเขียนรายงานประจำวัน

ณัฐกานต์ ชินวงศ์อมร (2559) สัมภาษณ์ผู้ให้บริการสายการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจคือผู้โดยสารที่ใช้บริการจำนวน 400 คน โดยระบุว่าคุณภาพในการให้บริการก่อนการบิน การตอบสนองให้บริการอย่างรวดเร็ว คุณภาพการให้บริการบนเครื่องบิน รวมทั้งความเชี่ยวชาญด้านภาษาของพนักงานบนเครื่องบินส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสายการบินระหว่างประเทศ

สิริมา ลิ้มประเสริฐ และกริช วิทชะวาสรามรานกุล (2559) ศึกษาปัญหาด้านการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่าผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ 5 ประการดังนี้ (1) การขึ้นเครื่อง การต้อนรับและบอกกล่าวผู้โดยสาร (2) การตรวจเช็คความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่องและลงจอด (3) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (4) การกรอกแบบฟอร์ม

และ (5) การสนทนาเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยปัญหาด้านการออกเสียงภาษาอังกฤษเป็นปัญหาที่พบมากที่สุดในการทำงานโดยเฉพาะการออกเสียงสูง ต่ำ เน้นคำและพยางค์ที่ถูกต้อง

อนงลักษณ์ หนูอินทร์ (2556) ศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการและแนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานภาคพื้น บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้จัดการสถานีและพนักงานภาคพื้นบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 96 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานภาคพื้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการพูด รองลงมาได้แก่ ด้านการอ่าน การฟัง และด้านการเขียน ตามลำดับ ในด้านปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานภาคพื้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการฟัง รองลงมาได้แก่ ด้านการเขียน ด้านการพูด และด้านการอ่าน พนักงานภาคพื้นต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังมากที่สุดรองลงมาได้แก่ด้านการพูด และพนักงานมีความพึงพอใจต่อโปรแกรมการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมาก

Barkhordari and Chalak (2017) สำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติอิสฟาฮาน ประเทศอิหร่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม การสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ โดยพบว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรสนามบินกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ พนักงานที่ทำงานแผนกบริการลูกค้าต้องการใช้ภาษาอังกฤษทักษะการพูดและฟังในการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ และพนักงานแผนกสัมภาระต้องการใช้ทักษะการอ่านและเขียนรายงานเป็นภาษาอังกฤษเช่นเดียวกัน

Cahayani and Drajati (2017) ศึกษาปัญหาและความต้องการในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของพนักงานดูแลผู้โดยสารที่สนามบินประเทศอินโดนีเซีย โดยการใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีปัญหาด้านการฟังภาษาอังกฤษในการสนทนากับลูกค้าโดยเฉพาะการฟังสำเนียงที่ไม่คุ้นเคย ทำให้มีปัญหาในการจับใจความจากผู้พูด ปัญหาในการพูดคือ พนักงานมีความรู้ด้านคำศัพท์น้อยทำให้ไม่มั่นใจที่จะออกเสียง โดยพนักงานต้องการเพิ่มพูนความรู้ด้านคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการบิน การสนทนาทั่วไปในชีวิตประจำวัน และคำศัพท์เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน

Baroto et al (2016) พัฒนาคำราชาภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ศูนย์ฝึกก่อนเข้ารับตำแหน่ง ตำราที่ใช้ในการสอนประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 10 บท ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในเที่ยวบิน ได้แก่ การบรรยายสรุปก่อนการเดินทาง การขึ้นเครื่อง การประกาศ การออกเดินทาง การให้บริการอาหาร การจัดการปัญหา การขายของบนเครื่องบิน สถานการณ์ฉุกเฉิน การลงจากเครื่องบิน และการหางาน ซึ่งบทเรียนดังกล่าวที่พัฒนาขึ้นจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจภาษาอังกฤษการบินที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ก่อนการบิน ระหว่างการบิน และการลงจากเครื่องบิน นอกจากนี้ ควรพัฒนาบทเรียนให้ครอบคลุมทักษะการพูด การฟัง การอ่านและการเขียนสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในโอกาสต่อไป

Cutting (2012) ออกแบบหลักสูตรที่ใช้สื่อมัลติมีเดียสำหรับผู้เรียนที่กำลังหางานตำแหน่งพนักงานภาคพื้นดินของสายการบินในทวีปยุโรป ซึ่งต้องการใช้ภาษาอังกฤษทำงานในฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นดิน พนักงานรักษาความปลอดภัย คนขับรถ และพนักงานจัดเตรียมอาหาร ซึ่งพนักงานสายการบินที่ทำงานภาคพื้นดินต้องการความรู้โครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ เช่น การใช้กาล (tense) และกริยาช่วย (modal auxiliaries) ในการสนทนากับผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติในทวีปยุโรป

เช่นเดียวกัน Lee (2015) ศึกษาวัฒนธรรม เช่น การกล่าวขี้น้ำและการกล่าวปฏิเสธของพนักงานสายการบินที่เคาน์เตอร์เช็คอินจำนวน 10 คน ในไต้หวัน ผลการศึกษาพบว่าการจัดหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานภาคพื้นดินโดยให้แสดงบทบาทสมมุติในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น เป็นพนักงานภาคพื้นดินสนทนา

กับผู้โดยสารที่มีสัมภาระน้ำหนักเกินที่เคาน์เตอร์เช็คอิน จะช่วยเพิ่มความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานภาคพื้นดิน เพื่อให้ผู้โดยสารในท่าอากาศยานนานาชาติได้รับบริการที่ดีขึ้น

Korapan (2018) ศึกษาความต้องการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษของผู้เรียนในอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งคำศัพท์ที่ผู้เรียนต้องการใช้ในการทำงานนั้นแตกต่างจากคำศัพท์ทั่วไปในชีวิตประจำวัน ผลการศึกษาพบว่าผู้เรียนที่จะทำงานในห้องโดยสารการบินต้องการใช้ศัพท์เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการบินโดยเฉพาะการจดจำคำศัพท์และการใช้คำศัพท์ในรูปแบบประโยคเพื่อสื่อสารกับผู้โดยสาร นอกจากนี้การไม่คุ้นเคยกับสำเนียงที่หลากหลายของผู้โดยสารก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานในสนามบิน ดังนั้น การสอนศัพท์เทคนิค ควรเน้นการใช้ภาพ สื่อและเทคโนโลยี เช่น Power Point การดูหนัง สารคดี เป็นต้น เพื่อช่วยปรับปรุงการออกเสียงและให้ผู้เรียนคุ้นเคยคำศัพท์และวลีภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

Ting (2010) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานท่าอากาศยานเพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานในการสื่อสารกับผู้โดยสาร ผลการศึกษาพบว่าในการออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษให้กับพนักงานท่าอากาศยาน ควรเน้นเนื้อหาเรื่องการบอกทางไปยังสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทาง การจัดการกับทรัพย์สินที่สูญหายและพบ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัมภาระต้องห้าม การตอบรับการสอบถามทางโทรศัพท์ และควรประเมินการสอนโดยใช้บทบาทสมมุติในสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้น การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานจะทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานมากยิ่งขึ้น

Uraipan (2011) ศึกษาปัญหาการฟังการพูดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 50 คน ที่ให้บริการในชั้นประหยัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีปัญหาการฟังสำเนียงที่หลากหลายของผู้โดยสาร และปัญหาการพูดในเรื่องการออกเสียงพยัญชนะ การใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการบนเครื่องบิน

เนื่องจากงานวิจัยที่ทำทั้งในและต่างประเทศส่วนใหญ่ศึกษาปัญหาด้านการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และความต้องการด้านทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานสายการบินแต่ยังไม่มีการวิจัยที่วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานพื้นที่ภาคใต้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ซึ่งความรู้ที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำคู่มือเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ในโอกาสต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ และความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติในพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วยสนามบินนานาชาติ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ กระบี่ ภูเก็ต หาดใหญ่ และสุราษฎร์ธานี จำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

ตารางที่ 3-1 จำนวนพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (คน)
กระบี่	31
ภูเก็ต	78
หาดใหญ่	50
สุราษฎร์ธานี	41
รวม	200

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

2.1 แบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วยสนามบินนานาชาติ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ กระบี่ ภูเก็ต หาดใหญ่ และสุราษฎร์ธานี ในรูปของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความเชิงประชากรศาสตร์ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน โอกาสในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ และความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scales) ตามแบบมาตราส่วนของลิเคอร์ท ลิเคอร์ท's scale เรียงลำดับความคิดเห็นจาก 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด จำนวน 7 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิดจำนวน 4 ข้อ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานด้านทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน จำนวนทักษะละ 6 ข้อแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบมาตราส่วนของลิเคอร์ท ลิเคอร์ท's scale แบ่งเป็นความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ต่อการทำงาน และความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ในการทำงาน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเพื่อทราบความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

ส่วนที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ความต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ รูปแบบการจัดอบรมการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนา ช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการเรียนภาษาอังกฤษ จำนวนชั่วโมง และจำนวนครั้งในการเรียนภาษาอังกฤษแต่ละสัปดาห์ และความต้องการผู้สอนแบบใดในการเรียนภาษาอังกฤษ เป็นคำถามแบบปลายปิด (closed-ended form) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบมาตราส่วนของลิเคอร์ท ลิเคอร์ท's scale จำนวน 1 ข้อ และเป็นคำถามแบบปลายเปิด (open-ended form) จำนวน 3 ข้อ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการอบรมและการให้ความช่วยเหลือพนักงานเมื่อมีปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามกับพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จำนวน 200 คน ปรากฏว่าได้แบบสอบถามคืนมาจำนวน 200 ชุด ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตรวจสอบโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ที่ 0.98

2.2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ โดยการสุ่มตามความสะดวก (convenience sampling) กับพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ 4 แห่ง ๆ ละ 5 คน รวม 20 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิด (open-ended form) จำนวน 3 ข้อ เพื่อสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ มีการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกับพนักงานท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช จำนวน 21 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริงกับพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จำนวน 200 คน ในเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2561

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.1 แบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ และความคิดเห็นพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษ ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) กับพนักงานท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชจำนวน 21 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในเดือนกันยายน 2560 แล้วตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญแล้วก่อนนำไปใช้จริงกับพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ทั้ง 4 แห่ง จำนวน 200 คน ได้แก่ กระบี่ ภูเก็ต หาดใหญ่ และสุราษฎร์ธานี ในเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2561

3.2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ กระบี่ ภูเก็ต หาดใหญ่ และ สุราษฎร์ธานี แห่งละ 5 คน รวม 20 คน คนละ 10 นาที โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ โดยเนื้อหาที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะมีการตรวจสอบความถูกต้องของคำถามที่ใช้กับผู้เชี่ยวชาญโดยสัมภาษณ์พนักงานท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน แล้วนำคำถามมาปรับปรุงก่อนนำไปใช้สัมภาษณ์พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จำนวน 20 คน

สำหรับการเก็บข้อมูลวิจัยที่ท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ทั้ง 4 แห่ง ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตจากผู้อำนวยการท่าอากาศยานฯ ในหนังสือขออนุญาตได้ระบุวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในการเก็บข้อมูลให้กับท่าอากาศยานฯ เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานท่าอากาศยานฯ ทั้ง 4 แห่ง รวม 200 ชุด และสัมภาษณ์พนักงานท่าอากาศยานฯ จำนวน 4 แห่ง ๆ ละ 5 คน รวม 20 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

4.1 แบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

สำหรับแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ และความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานฯ เกี่ยวกับสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากนั้นนำค่าคะแนนที่ได้มาตีความดังต่อไปนี้ (รวิวรรณ ชินะตระกูล, 2538: 164)

4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มาก

- 2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง น้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ในส่วนของคำถามแบบปลายเปิดจำนวน 4 ข้อ วิเคราะห์เนื้อหาโดยเรียงลำดับความถี่ (frequency) แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานโดยหาความแตกต่างระหว่างความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ต่อการทำงานกับความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ในการทำงาน (ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ต่อการทำงาน – ความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ในการทำงาน = ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ) จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาตีความดังต่อไปนี้ (รัตนิกรณ โภชากรณ, 2555)

- 0.01- 0.33 หมายถึง ความจำเป็นน้อย
- 0.34-0.66 หมายถึง ความจำเป็นปานกลาง
- 0.67-1.00 หมายถึง ความจำเป็นมาก

แล้วหาค่า t-test โดยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษและความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ส่วนที่ 4 วิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จำนวน 7 ข้อ ในส่วนของข้อคำถามแบบปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ นำความคิดเห็นมาสรุปแล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

4.2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ และความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ประกอบด้วยคำถามแบบปลายเปิด (open-ended form) จำนวน 3 ข้อ วิเคราะห์โดยนำบันทึกที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติคนละ 15 นาที จำนวน 20 คน มาสรุปสาระและประเด็นต่าง ๆ จากข้อคำถาม แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

- ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีทางสถิติ ดังนี้
1. ค่าความถี่ (frequency)
 2. ค่าร้อยละ (percentage) คำนวณจากสูตรต่อไปนี้

$$x\% = \left(\frac{x}{k}\right) \times 100$$

(Bachman, 2004)

โดย x แทน จำนวนตัวอย่างในข้อคำถาม
 k แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

3. ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณจากสูตรต่อไปนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

(Bachman, 2004)

โดย \bar{x} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คำนวณจากสูตรต่อไปนี้

$$S.D = \sqrt{\frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}}$$

(Bachman, 2004)

โดย SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbrach) คำนวณจากสูตรต่อไปนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_x}\right)$$

(Bachman, 2004)

โดย α แทน ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha)
 k แทน จำนวนข้อในแบบทดสอบ
 $\sum S^2_x$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของผลคะแนนแต่ละข้อ
 S^2_x แทน ความแปรปรวนของผลรวมของคะแนนทั้งหมด

6. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่สัมพันธ์กัน (paired sample t-test) คำนวณจากสูตรต่อไปนี้ (Bachman, 2004)

$$t = \frac{(\bar{d} - \mu_d)}{S_d / \sqrt{n}}$$

- \bar{d} แทน ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของข้อมูลของ ตัวอย่าง n คู่
- μ_d แทน ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของข้อมูลของประชากร
- S_d แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล
- n แทน จำนวนตัวอย่าง



การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ ในทักษะต่าง ๆ ในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ และความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในบทนี้จะได้รายงานผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างไร
3. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ในทักษะใด
4. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในเรื่องใด
5. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความคิดเห็นต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ และความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษอย่างไร
6. ข้อจำกัดในการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แจกจ่ายแบบสอบถามให้กับพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จำนวน 200 ชุด ได้แบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้นจำนวน 200 ชุด ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน โอกาสในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ และความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4-1, 4-2, 4-3, 4-4, 4-5 และ 4-6

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องเพศของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่ตอบแบบสอบถาม
จำนวน 200 คน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-----	------------	--------

ชาย	44	22.0
หญิง	156	78.0
รวม	200	100.0

ตารางที่ 4-1 แสดงข้อมูลทั่วไปในเรื่องเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด เป็นเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และเพศหญิงจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0

ตารางที่ 4-2 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องอายุของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

อายุ(ระหว่าง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
22-30	138	69.0
31-39	41	20.5
40-48	13	6.5
49-57	8	4.0
รวม	200	100.0

ตารางที่ 4-2 แสดงข้อมูลทั่วไปในเรื่องอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22-30 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 31-39 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 อายุระหว่าง 40-48 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 49-57 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องการศึกษาของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติพื้นที่ภาคใต้ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	24	12.0
ปริญญาตรี	154	77.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	9.0
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4	2.0
รวม	200	100

ตารางที่ 4-3 แสดงข้อมูลทั่วไปในเรื่องการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมา ได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4-4 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องที่ทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน

ที่ทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
---------------------------------------	------------	--------

พื้นที่ภาคใต้		
ท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่	31	15.5
ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต	78	39.5
ท่าอากาศยานนานาชาติสุราษฎร์ธานี	41	20.5
ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่	50	25.5
รวม	200	100.0

ตารางที่ 4-4 แสดงข้อมูลทั่วไปในเรื่องที่ทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด เป็นพนักงานท่าอากาศยานภูเก็ตมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา ได้แก่ พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติสุราษฎร์ธานี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องระยะเวลาในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	51	25.5
6 เดือน – 1 ปี	29	14.5
1-3 ปี	63	31.5
4-6 ปี	21	10.5
มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป	36	18.0
รวม	200	100.0

ตารางที่ 4-5 แสดงข้อมูลทั่วไปในเรื่องระยะเวลาในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด ระยะเวลาในการทำงานมากที่สุดอยู่ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมา ได้แก่ น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 มากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ระยะเวลา 6 เดือน – 1 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และ 4-6 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องโอกาสในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน

โอกาสในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	116	58.0

สัปดาห์ละประมาณ 5-6 วัน	21	10.5
สัปดาห์ละประมาณ 3-4 วัน	28	14.0
สัปดาห์ละประมาณ 1-2 วัน	20	10.0
ไม่เคย	15	7.5
รวม	200	100.0

ตารางที่ 4-6 แสดงข้อมูลทั่วไปในเรื่องโอกาสในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด มีโอกาสในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติทุกวัน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 สัปดาห์ละประมาณ 3-4 วัน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 สัปดาห์ละประมาณ 5-6 วัน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 สัปดาห์ละประมาณ 1-2 วัน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และไม่เคยมีโอกาสสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ข้อมูลทั่วไปในเรื่องความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน

ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีเยี่ยม	4	2.0
ดีมาก	21	10.5
ดี	69	34.5
พอใช้	94	47.0
ต้องปรับปรุง	12	6.0
รวม	200	100.0

ตารางที่ 4-7 แสดงข้อมูลทั่วไปในเรื่องความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด มีความสามารถในการสื่อสารพอใช้ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา ได้แก่ มีความสามารถในการสื่อสารดี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ดีมาก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ต้องปรับปรุง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และดีเยี่ยม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 จะเห็นว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ส่วนใหญ่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพอใช้ รองลงมาคือ ดี ดีมาก ต้องปรับปรุง และดีเยี่ยม ตามลำดับ

2. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างไร

ในการสำรวจความคิดเห็นปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ ได้แก่ ปัญหาในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การใช้ไวยากรณ์ และการออกเสียงได้ถูกต้องตามหลักการออกเสียงภาษาอังกฤษ โดยให้พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติพื้นที่ภาคใต้แสดงความคิดเห็นในรูปมาตราส่วนประมาณค่าแบบของ Likert's เรียงลำดับความคิดเห็นจาก 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด โดยจำแนกระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ดังนี้ 4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด 3.51-4.50 หมายถึง มาก 2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง 1.51-2.50 หมายถึง น้อย 1.00-1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

(รวิวรรณ ชินะตระกูล, 2538: 164) ตารางที่ 4-8 แสดงความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติพื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานโดยภาพรวม

ตารางที่ 4-8 ระดับความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติพื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานโดยภาพรวม

(n = 200)

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (M)	SD	ระดับความคิดเห็น
การฟัง	3.07	.84	ปานกลาง
การพูด	3.04	.77	ปานกลาง
การอ่าน	3.00	.84	ปานกลาง
การเขียน	3.04	.90	ปานกลาง
การใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	3.09	.86	ปานกลาง
การใช้ไวยากรณ์	3.17	.94	ปานกลาง
การออกเสียงได้ถูกต้องตามหลักการออกเสียงภาษาอังกฤษ	3.12	.93	ปานกลาง
รวม	3.08	.67	ปานกลาง

โดยภาพรวมพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในระดับปานกลาง (M = 3.08, SD = 0.67) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในระดับปานกลาง จำนวน 7 ข้อ มากที่สุดในเรื่องการใช้ไวยากรณ์ (M = 3.17, SD = 0.94) รองลงมา ได้แก่ การออกเสียงได้ถูกต้องตามหลักการออกเสียงภาษาอังกฤษ (M = 3.12, SD = 0.93) การใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (M = 3.09, SD = 0.86) การฟัง (M = 3.07, SD = 0.84) การพูด (M = 3.04, SD = 0.77) การเขียน (M = 3.04, SD = 0.90) และการอ่าน (M = 3.00, SD = 0.84) ตามลำดับ เห็นได้ชัดชัดเจนว่าการใช้ไวยากรณ์เป็นปัญหาหลักในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

ในการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะต่าง ๆ ผู้วิจัยให้พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (open-ended questions) ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 4 ข้อ ความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้สรุปเป็นรายชื่อได้ดังนี้

(1) ท่านมีปัญหาด้านทักษะการฟังภาษาอังกฤษในเรื่องใดบ้าง

ปัญหาการฟังที่สำคัญที่สุดคือสำเนียงที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาที่ท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ พนักงานท่าอากาศยานส่วนใหญ่ (จำนวน 92 คน) แสดงความคิดเห็นว่าสำเนียงที่ไม่เหมือนกันโดยเฉพาะสำเนียงอังกฤษฟังยากกว่าสำเนียงอเมริกัน และสำเนียงของนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาฟังยาก เช่น สำเนียงอินเดีย จึงทำให้ไม่เข้าใจเพราะฟังสำเนียงไม่ออก ดังตัวอย่างเช่น

“มีปัญหาในการฟังสำเนียงที่แตกต่างกันเพราะสำเนียงของผู้โดยสารแต่ละประเทศไม่เหมือนกัน”

“บางสำเนียงของชาวต่างชาติ เช่น สำเนียงอินเดีย ค่อนข้างฟังยาก”

“ผู้โดยสารมีหลายสัญชาติ แต่สำเนียงการพูดภาษาอังกฤษต่างกัน จึงทำให้ฟังยาก”

“สำเนียงอังกฤษจะฟังค่อนข้างยาก สำเนียงอเมริกันจะฟังง่ายกว่า”

ปัญหาการฟังลำดับที่สองที่พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ (จำนวน 15 คน) ประสบคือฟังไม่ทัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบางคนพูดเร็วทำให้จับใจความไม่ทัน พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติบางคนแสดงความคิดเห็นดังนี้

“ฟังไม่ค่อยทันเนื่องจากนักท่องเที่ยวบางคนพูดเร็ว”

“ผู้โดยสารบางท่านพูดเร็วเกินไป”

“ฟังบางประโยคแล้วจับใจความไม่ได้เพราะผู้โดยสารพูดเร็วมาก”

ปัญหาลำดับที่สามที่พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ (จำนวน 12 คน) ประสบคือรู้คำศัพท์น้อย ฟังคำศัพท์บางคำไม่ออก และไม่รู้ความหมายของคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคยและคำศัพท์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ดังตัวอย่างเช่น

“ไม่รู้ความหมายของคำศัพท์เฉพาะบางคำทางการบิน”

“เรื่องคำศัพท์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน”

“มีปัญหาในเรื่องคำศัพท์บางคำที่ผู้โดยสารใช้ ทำให้ฟังไม่ค่อยเข้าใจ”

นอกจากนี้ ปัญหาอื่น ๆ ที่พบในทักษะการฟังได้แก่ ภาษาอังกฤษที่เป็นทางการ ฟังบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและวัฒนธรรม ตามลำดับ

(2) ท่านมีปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษในเรื่องใดบ้าง

พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ส่วนใหญ่ (จำนวน 40 คน) แสดงความคิดเห็นว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดในทักษะการพูดคือนึกคำศัพท์ไม่ออก เพราะไม่รู้ความหมายของศัพท์บางคำโดยเฉพาะคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคยหรือคำศัพท์เฉพาะหรือใช้คำพูดไม่ตรงกับประโยคที่สื่อสาร ความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติบางคนมีดังนี้

“นึกคำศัพท์ไม่ออก ทำให้ใช้คำศัพท์ในการพูดสื่อสารหรือโต้ตอบไม่ถูกต้อง”

“รู้คำศัพท์น้อย ใช้คำไม่ถูกต้อง”

“การเรียบเรียงคำพูด การใช้คำศัพท์ยาก ๆ หรือคำศัพท์เฉพาะ”

ปัญหาการพูดลำดับที่สองของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ (จำนวน 37 คน) คือการออกเสียงบางคำในประโยคไม่ถูกต้อง ออกเสียงไม่ชัดเจนและใช้สำเนียงไทย พนักงานบางคนแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“พูดได้เป็นบางคำ ออกเสียงไม่ชัด”

“ออกเสียงบางคำไม่ถูกต้อง”

“ออกเสียงบางคำไม่เหมือนเจ้าของภาษา ทำให้ผู้โดยสารยังไม่เข้าใจในสิ่งที่เรากำลังสื่อสารอยู่”

ปัญหาการพูดลำดับที่สามของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ (จำนวน 21 คน) คือปัญหาด้านไวยากรณ์เพราะไม่รู้หลักภาษาอังกฤษทำให้พูดไม่ถูกไวยากรณ์ พนักงานบางคนลงความเห็นไว้ดังนี้

“ไม่รู้ไวยากรณ์”

“ในเรื่องของการใช้หลักไวยากรณ์ในการสื่อสาร”

“ใช้ไวยากรณ์อาจจะไม่ถูกต้อง”

นอกจากนี้ปัญหาการพูดอื่นๆ ที่พบในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ พูดสื่อสารกับผู้โดยสารในข้อมูลที่ยากขึ้น พูดเรื่องที่ไม่ค่อยได้พูด ไม่กล้าพูดเนื่องจากกลัวผิด บทสนทนาที่เกี่ยวกับการเจ็บป่วย การเจรจาต่อรองกับผู้โดยสาร และวัฒนธรรมแตกต่างกันทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน ตามลำดับ

(3) ท่านมีปัญหาด้านทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในเรื่องใดบ้าง

ปัญหาที่พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ (จำนวน 71 คน) พบมากที่สุด ได้แก่ อ่านไม่ออก ในบางคำหรืออ่านสะกดคำบางคำไม่ได้ โดยเฉพาะคำศัพท์ใหม่ที่ไม่คุ้นเคย ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่ได้ใช้ใน ชีวิตประจำวันหรือคำศัพท์เฉพาะทาง เช่น ศัพท์การบินบางคำ พนักงานบางคนแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“มีบางคำศัพท์ไม่สามารถอ่านได้”

“การสะกดคำบางคำอ่านไม่ออก โดยเฉพาะคำที่เป็นศัพท์เฉพาะ”

“คำศัพท์ที่อ่านออกยาก เช่น คำศัพท์เฉพาะทางการบินบางคำ”

ปัญหาลำดับที่สองที่พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ (จำนวน 25 คน) พบในทักษะการอ่านคือไม่เข้าใจความหมายของประโยค จับใจความสำคัญไม่ได้ หรืออ่านได้แต่ไม่รู้ความหมายเพราะแปล คำศัพท์ไม่ได้ แปลไม่ถูกต้องหรือแปลความหมายที่อ่านได้บางคำทำให้อ่านได้แต่ไม่เข้าใจ 100% พนักงานท่าอากาศยานบางคนแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“ไม่รู้ความหมาย อาจแปลประโยคผิด ใจความผิด”

“อ่านออกแต่การแปลอาจจะไม่ถูกต้อง 100%”

“อ่านบางคำไม่ออกทำให้จับใจความสำคัญของประโยคไม่ได้”

ส่วนปัญหาการอ่านอื่น ๆ ที่พบคือ ไม่ค่อยได้ใช้ทักษะการอ่านในการทำงานหรือได้อ่านน้อยทำให้ไม่ เข้าใจบางคำที่อ่าน และอ่านประโยคยาว ๆ ไม่ค่อยได้ นอกจากนี้พนักงานบางคนมีปัญหาในเรื่องการอ่านคู่มือ หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

(4) ท่านมีปัญหาด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษในเรื่องใดบ้าง

ปัญหาการเขียนที่พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้พบมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้าน ไวยากรณ์ กล่าวคือพนักงาน (จำนวน 79 คน) มีปัญหาในการเขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์เนื่องจากเขียนไม่ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ พนักงานบางคนแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“เขียนประโยคไม่สมบูรณ์เพราะไวยากรณ์ค่อนข้างมีปัญหา”

“กังวลเรื่องไวยากรณ์ อาจจะเขียนไม่ตรงตามหลักไวยากรณ์”

“การเรียงไวยากรณ์ในรูปประโยคให้ถูกต้อง”

“ไม่เก่งในการเขียน อาจผิดไวยากรณ์ อธิบายไม่ค่อยเก่ง”

ปัญหาการเขียนลำดับที่สองของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ (จำนวน 25 คน) คือ ปัญหาการเขียนประโยค กล่าวคือพนักงานบางคนเขียนได้แต่ประโยคง่าย ๆ สั้น ๆ เขียนได้บางคำบางประโยค เขียนสะกดคำไม่ถูกต้อง นึกคำศัพท์ที่จะเขียนไม่ออกหรือเขียนไม่ถูกต้องทำให้ไม่มั่นใจ พนักงานบางคนแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“การใช้คำศัพท์ที่จะนำมาเขียน”

“จำคำศัพท์ไม่ได้ ทำให้เขียนไม่ได้”

“เขียนไม่เป็นเลย บางคำก็ต้องคิดนานกว่าสะกดถูก”

“การสะกดคำศัพท์บางคำที่ไม่ค่อยได้ใช้”

ส่วนปัญหาอื่น ๆ ที่พบในการเขียน ได้แก่ การเขียนรายงาน การเขียนแบบเป็นทางการ การเขียนรายงานสถานการณ์ฉุกเฉิน การเขียนหนังสือราชการ ตามลำดับ

3. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในทักษะใด

ในการสำรวจความคิดเห็นความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ประกอบด้วย 4 ทักษะ ทักษะละ 6 ข้อ รวมทั้งหมด 24 ข้อ ได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน โดยให้พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ต่อการทำงาน สัมพันธ์กับความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่างๆ ในการทำงานมากน้อยเพียงใด โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ต่อการทำงาน และความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ในการทำงาน (ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ต่อการทำงาน - ความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ในการทำงาน = ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ) โดยใช้เกณฑ์ตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 เกณฑ์จำแนกประเภทความแตกต่างระหว่างความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ต่อการทำงานและความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ในการทำงาน

ความแตกต่าง (Difference = D)	ความหมาย (Meaning)
0.67 และมากกว่า	ความจำเป็นมาก
0.34-0.66	ความจำเป็นปานกลาง
0.01-0.33	ความจำเป็นน้อย

ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานมากน้อยเพียงใด โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสำคัญและความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ในการทำงาน ดังตารางที่ 4-10, 4-11, 4-12 และ 4-13

ตารางที่ 4-10 ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

(n = 200)

ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟัง	ความสำคัญ	ความสามารถ	ความแตกต่าง	T-test	Sig.
1. ฟังคำถามหรือข้อสงสัยจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น การซื้อตั๋วเครื่องบิน การต่อรถไปยังสถานที่ต่าง ๆ หลังจากลงจากเครื่อง ถามหาร้านค้า	4.06	3.54	0.52	8.74	.000
2. ฟังข้อร้องเรียนจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น เทียบบินล่าช้า ห้องน้ำไม่สะอาด	3.93	3.33	0.60	9.52	.000
3. ฟังการสอบถามเกี่ยวกับเส้นทางและตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ	3.92	3.48	0.44	6.83	.000
4. ฟังประกาศที่เป็นภาษาอังกฤษในท่าอากาศยาน	3.90	3.53	0.37	5.68	.000
5. ฟังคำสั่งของหัวหน้างานที่ใช้คำศัพท์เป็นภาษาอังกฤษตามสายงาน	3.75	3.23	0.52	8.25	.000
6. ฟังการอบรมหรือประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ	3.68	3.01	0.67	8.73	.000

ตารางที่ 4-10 แสดงความแตกต่างระหว่างความสำคัญและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังที่จำเป็นในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความจำเป็นมากในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังในการทำงาน จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ฟังการอบรมหรือประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ ($D = 0.67$) มีความจำเป็นปานกลางในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ฟังข้อร้องเรียนจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น เทียบบินล่าช้า ห้องน้ำไม่สะอาด ($D = 0.60$) ฟังคำถามหรือข้อสงสัยจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น การซื้อตั๋วเครื่องบิน การต่อรถไปยังสถานที่ต่าง ๆ หลังจากลงจากเครื่อง ถามหาร้านค้า ($D = 0.52$) ฟังคำสั่งของหัวหน้างานที่ใช้คำศัพท์เป็นภาษาอังกฤษตามสายงาน ($D = 0.52$) ฟังการสอบถามเกี่ยวกับเส้นทางและตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ ($D = 0.44$) และฟังประกาศที่เป็นภาษาอังกฤษในท่าอากาศยาน ($D = 0.37$) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความจำเป็นมากในการฟังการอบรมหรือประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ จึงควรเน้นให้พนักงานท่าอากาศยานฝึกฟังในเรื่องดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4-11 ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

(n = 200)

ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูด	ความสำคัญ	ความสามารถ	ความแตกต่าง	T-test	Sig.
1. ตอบคำถามหรือข้อสงสัยจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น การซื้อตั๋วเครื่องบิน การต่อรถไปยังสถานที่ต่าง ๆ หลังจากลงจากเครื่อง ถามหาร้านค้า	4.02	3.48	0.54	8.95	.000
2. ตอบหรืออธิบายข้อร้องเรียนจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น เทียบบินล่าช้า ห้องน้ำไม่สะอาด	3.93	3.26	0.67	10.36	.000
3. พุดแนะนำ บอกเส้นทาง และตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ	4.06	3.55	0.51	8.01	.000
4. กล่าวขอโทษลูกค้าชาวต่างชาติในกรณีที่ฟังไม่เข้าใจหรือพูดสื่อสารไม่ได้	4.01	3.49	0.52	8.31	.000
5. ขอให้ลูกค้าชาวต่างชาติพูดช้าลงหรือพูดซ้ำเมื่อฟังไม่เข้าใจ	3.96	3.51	0.45	7.39	.000
6. พุดเพื่อนำเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการอบรมหรือประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ	3.77	3.04	0.73	9.84	.000

ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ จากตารางที่ 4-11 พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความจำเป็นมากในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดในการทำงาน จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ พุดเพื่อนำเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการอบรมหรือประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ ($D = 0.73$) และตอบหรืออธิบายข้อร้องเรียนจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น เทียบบินล่าช้า ห้องน้ำไม่สะอาด ($D = 0.67$) และมีความจำเป็นปานกลางในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ตอบคำถามหรือข้อสงสัยจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น การซื้อตั๋วเครื่องบิน การต่อรถไปยังสถานที่ต่าง ๆ หลังจากลงจากเครื่อง ถามหาร้านค้า ($D = 0.54$) กล่าวขอโทษลูกค้าชาวต่างชาติในกรณีที่ฟังไม่เข้าใจหรือพูดสื่อสารไม่ได้ ($D = 0.52$) พุดแนะนำ บอกเส้นทาง และตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ ($D = 0.51$) และขอให้ลูกค้าชาวต่างชาติพูดช้าลงหรือพูดซ้ำเมื่อฟังไม่เข้าใจ ($D = 0.45$) ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ต้องการฝึกฝนการพูดเพื่อนำเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการอบรมหรือประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ และตอบหรืออธิบายข้อร้องเรียนจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการต่าง ๆ ในท่าอากาศยานเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4-12 ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการอ่านของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

(n = 200)

ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการอ่าน	ความสำคัญ	ความสามารถ	ความแตกต่าง	T-test	Sig.
1. อ่านคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	3.87	3.28	0.59	9.41	.000
2. อ่านเนื้อหาของข้อความต่างๆ ที่ไม่ได้ใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับสายงานที่ทำอยู่ เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ หรือการอ่านป้ายประกาศ	3.77	3.21	0.56	8.22	.000
3. อ่านป้ายจราจรและป้ายประกาศต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน	3.84	3.43	0.41	6.67	.000
4. อ่านเอกสารที่ใช้ประกอบระหว่างการทำงาน เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ	3.84	3.40	0.44	7.60	.000
5. อ่านเอกสารต่างๆ ของลูกค้าชาวต่างชาติได้ ในกรณีที่มีการขอความช่วยเหลือหรือสอบถาม เช่น หนังสือเดินทาง ตั๋วเครื่องบิน รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการจองโรงแรม ที่พัก	3.90	3.47	0.43	6.73	.000
6. อ่านแผนที่ และสถานที่ต่างๆ ที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษ เช่น เส้นทาง และตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ	3.85	3.42	0.43	7.28	.000

ตารางที่ 4-12 แสดงความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการอ่านของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความจำเป็นปานกลางในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการอ่านในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ โดยเรียงลำดับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานจากมากไปหาน้อย จะได้ดังนี้ อ่านคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($D = 0.59$) อ่านเนื้อหาของข้อความต่าง ๆ ที่ไม่ได้ใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับสายงานที่ทำอยู่ เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษหรือการอ่านป้ายประกาศ ($D = 0.56$) อ่านเอกสารที่ใช้ประกอบระหว่างการทำงาน เช่น แบบฟอร์มต่างๆ ($D = 0.44$) อ่านเอกสารต่าง ๆ ของลูกค้าชาวต่างชาติได้ ในกรณีที่มีการขอความช่วยเหลือหรือสอบถาม เช่น หนังสือเดินทาง ตั๋วเครื่องบิน รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการจองโรงแรม ที่พัก ($D = 0.43$) อ่านแผนที่และสถานที่ต่างๆ ที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษ เช่น เส้นทาง และตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ ($D = 0.43$) และอ่านป้ายจราจรและป้ายประกาศต่างๆในท่าอากาศยาน ($D = 0.41$) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความจำเป็นปานกลางในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการอ่านในการทำงาน

ตารางที่ 4-13 ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการเขียนของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

(n = 200)

ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการเขียน	ความสำคัญ	ความสามารถ	ความแตกต่าง	T-test	Sig.
1. เขียนคำอธิบายหรือคำแนะนำต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาสอบถาม เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง	3.79	3.19	0.60	8.42	.000
2. เขียนเพื่อแนะนำ บอกเส้นทาง และตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ	3.79	3.24	0.55	8.27	.000
3. เขียนอีเมลได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	3.71	3.02	0.69	8.19	.000
4. เขียนประกาศแจ้งเตือนต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน	3.79	3.03	0.76	9.50	.000
5. เขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เช่น จดบันทึกการประชุม วาระการประชุม	3.63	2.88	0.75	9.29	.000
6. เขียนสรุปขั้นตอนการทำงานในแต่ละวันหรือเขียนสรุปรายงานการทำงาน	3.57	2.88	0.69	9.02	.000

จากตารางที่ 4-13 ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการเขียนของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความจำเป็นสูงในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการเขียน จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย จะได้ดังนี้ เขียนประกาศแจ้งเตือนต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน ($D = 0.76$) เขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เช่น จดบันทึกการประชุม วาระการประชุม ($D = 0.75$) เขียนสรุปขั้นตอนการทำงานในแต่ละวันหรือเขียนสรุปรายงานการทำงาน ($D = 0.69$) และเขียนอีเมลได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ($D = 0.69$) และพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความจำเป็นปานกลางในการใช้ทักษะการเขียนในการทำงาน จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ เขียนคำอธิบายหรือคำแนะนำต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาสอบถาม เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง ($D = 0.60$) และเขียนเพื่อแนะนำ บอกเส้นทาง และตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ ($D = 0.55$) ตามลำดับ จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความจำเป็นมากในการเขียนประกาศแจ้งเตือนต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน การเขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ การเขียนอีเมล และการเขียนสรุปขั้นตอนการทำงานในแต่ละวัน จึงควรเน้นให้พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ฝึกทักษะการเขียนในเรื่องดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ต่อการทำงานสูงกว่าความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่าง ๆ ในการทำงานทุกทักษะซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในเรื่องใด

ในการสำรวจความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษประกอบด้วยความต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ รูปแบบการจัดอบรมการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะ

ภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนา ช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการเรียนภาษาอังกฤษ จำนวนชั่วโมงและจำนวนครั้งในการเรียนภาษาอังกฤษแต่ละสัปดาห์ และความต้องการผู้สอนแบบใดในการเรียนภาษาอังกฤษ ผลการศึกษาในส่วนนี้วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4-14, 4-15, 4-16, 4-17, 4-18, 4-19 และ 4-20

ตารางที่ 4-14 ความต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ

(n = 200)

ความต้องการอบรมพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต้องการ	165	82.5
ไม่ต้องการ	35	17.5
รวม	200	100.0

จากการสำรวจความต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษพบว่า 82.5% ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการให้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ในขณะที่ 17.5% ไม่ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 4-15 รูปแบบของการจัดอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

(n = 165)

รูปแบบการจัดอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การจัดฝึกอบรมโดยทำอากาศยานจัดวิทยากรมาอบรมให้พนักงาน	116	70.30
การมอบเงินสนับสนุนแก่พนักงานเพื่อไปเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเอง	49	29.70
รวม	165	100.0

เมื่อพิจารณารูปแบบของการจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ จาก 165 คน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ พบว่า 116 คน หรือ 70.30% ต้องการให้ทำอากาศยานจัดวิทยากรมาอบรมให้พนักงาน ในขณะที่ 49 คนหรือ 29.70% ต้องการให้ทำอากาศยานมอบเงินสนับสนุนแก่พนักงานเพื่อไปเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเอง

ในการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานทำอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ในการจัดหลักสูตรพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การใช้ไวยากรณ์ และการออกเสียงได้ถูกต้องตามหลักการออกเสียงภาษาอังกฤษ โดยให้พนักงานทำอากาศยานนานาชาติพื้นที่ภาคใต้แสดงความคิดเห็นในรูปมาตราส่วนประมาณค่าแบบของ Likert's เรียงลำดับความคิดเห็นจาก 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด โดยจำแนกระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดังนี้ 4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด 3.51-4.50 หมายถึง มาก 2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง 1.51-2.50 หมายถึง น้อย 1.00-1.50 หมายถึง น้อยที่สุด (รวิวรรณ ชีณะตระกูล, 2538: 164)

ตารางที่ 4-16 ระดับความคิดเห็นของพนักงานทำอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อความต้องการ

พัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษโดยภาพรวม

(n = 200)

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (M)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความคิดเห็น
การฟัง	4.32	.89	มาก
การพูด	4.34	.85	มาก
การอ่าน	4.00	.86	มาก
การเขียน	3.82	.93	มาก
การใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.18	.84	มาก
การใช้ไวยากรณ์	3.83	.98	มาก
การออกเสียงได้ถูกต้องตามหลักการออกเสียงภาษาอังกฤษ	4.22	.91	มาก
รวม	4.10	.72	มาก

พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้แสดงความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษโดยภาพรวมในระดับมาก (M = 4.10, SD = 0.72) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติมีความต้องการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ มากที่สุดในเรื่องการพูด (M = 4.34, SD = 0.85) รองลงมา ได้แก่ การฟัง (M = 4.32, SD = 0.89) การออกเสียงได้ถูกต้องตามหลักการออกเสียงภาษาอังกฤษ (M = 4.22, SD = 0.91) การใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (M = 4.18, SD = 0.84) การอ่าน (M = 4.00, SD = 0.86) การใช้ไวยากรณ์ (M = 3.83, SD = 0.98) และการเขียน (M = 3.82, SD = 0.93) ตามลำดับ เห็นได้ชัดเจนว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความต้องการพัฒนาการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุดในการทำงานเนื่องจากต้องใช้ทักษะดังกล่าวในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ตารางที่ 4-17 ช่วงเวลาเหมาะสมในการเรียนภาษาอังกฤษ

(n = 200)

ช่วงเวลาเหมาะสมในการเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
---------------------------	------------	--------

ภาษาอังกฤษ		
หลังจากเลิกงาน	82	41.0
วันเสาร์	42	21.0
วันอาทิตย์	29	14.5
อื่น ๆ (เวลาว่าง)	47	23.5
รวม	200	100.0

ตารางที่ 4-17 แสดงให้เห็นว่าช่วงเวลาเหมาะสมในการเรียนภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มากที่สุดคือหลังจากเลิกงาน (41%) รองลงมา ได้แก่ อื่น ๆ (เวลาว่าง) (23.5%) วันเสาร์ (21%) และวันอาทิตย์ (14.5%) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ ส่วนใหญ่ต้องการเรียนภาษาอังกฤษหลังเลิกงาน

ตารางที่ 4-18 จำนวนครั้งที่ต้องการเรียนภาษาอังกฤษต่อสัปดาห์

(n = 200)

จำนวนครั้งที่ต้องการเรียน ภาษาอังกฤษต่อสัปดาห์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	49	24.5
2	86	43.0
3	46	23.0
4	10	5.0
5	7	3.5
6	1	.5
7	1	.5
รวม	200	100.0

เมื่อพิจารณาจำนวนครั้งที่ต้องการเรียนภาษาอังกฤษต่อสัปดาห์ พบว่าเกือบจะครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม (43%) ต้องการเรียนภาษาอังกฤษ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา ได้แก่ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ (24.5%) 3 ครั้งต่อสัปดาห์ (23%) 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 5 ครั้งต่อสัปดาห์ (3.5%) 6 และ 7 ครั้งต่อสัปดาห์เท่ากัน (0.5%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-19 จำนวนชั่วโมงที่ต้องการเรียนภาษาอังกฤษในแต่ละครั้ง

(n = 200)

จำนวนชั่วโมงที่ต้องการเรียน ภาษาอังกฤษต่อครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
---	------------	--------

1	36	18.0
2	116	58.0
3	30	15.0
4	15	7.5
5	3	1.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4-19 แสดงให้เห็นว่าจำนวนชั่วโมงที่เหมาะสมที่สุดในการเรียนภาษาอังกฤษต่อครั้งคือ 2 ชั่วโมงต่อครั้ง (58%) รองลงมาได้แก่ 1 ชั่วโมงต่อครั้ง (18%) 3 ชั่วโมงต่อครั้ง (15%) 4 ชั่วโมงต่อครั้ง (7.5%) และน้อยที่สุดคือ 5 ชั่วโมงต่อครั้ง (1.5%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-20 ผู้สอนแบบใดที่ต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษ

ผู้สอนแบบใดที่ต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษ	ความถี่ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	ร้อยละ
อาจารย์คนไทย	20	8.1
อาจารย์ชาวต่างชาติ (เจ้าของภาษา)	119	48.2
อาจารย์ชาวต่างชาติ (ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา)	7	2.8
ทั้งอาจารย์คนไทยและต่างชาติ	101	40.9
รวม	247	100.0

ตารางที่ 4-20 แสดงผู้สอนแบบใดที่ต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ต้องการเรียนภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ (เจ้าของภาษา) มากที่สุดถึง 48.2% รองลงมาได้แก่ เรียนกับอาจารย์คนไทยและชาวต่างชาติ 40.9% อาจารย์คนไทย 8.1% และอาจารย์ชาวต่างชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา 2.8% ตามลำดับ

ในการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยให้พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (open-ended questions) ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 3 ข้อ ความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้สรุปเป็นรายชื่อได้ดังนี้

(1) ท่านได้มีการวางแผนในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของท่านอย่างไร

พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ส่วนใหญ่วางแผนพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุดในเรื่องฟังเพลงภาษาอังกฤษและดูหนังเสียงในฟิล์ม (soundtrack) จากยูทูป (YouTube) เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น จำนวน 48 คน พนักงานบางคนแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“พยายามฟังเพลงและดูหนังที่เป็นภาษาอังกฤษอยู่เสมอเพื่อฝึกฝนภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น”

“ดูหนัง soundtrack ฟังสำเนียงจากหนังและเพลงภาษาอังกฤษ”

“ดูยูทูป ศึกษาเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ต”

พนักงานท่าอากาศยานฯ จำนวน 41 คน วางแผนในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษรองลงมาในเรื่อง ฟัง พูด อ่าน เขียนมากขึ้นกับเจ้าของภาษาโดยพยายามพูดคุยกับผู้โดยสารให้บ่อย ๆ เพื่อเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษที่ตนเองมีให้เพิ่มขึ้นเพราะจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน พนักงานบางคนแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“ฝึกพูดบ่อย ๆ ฟังฟังทบทวนทุกวันในเวลาว่างให้มากกว่านี้”

“อยากพูดให้เก่งและดีกว่านี้ในการสนทนากับชาวต่างชาติเพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อกัน”

“พยายามฟังและพูดกับชาวต่างชาติเยอะ ๆ เพื่อที่จะได้โต้ตอบภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ”

“อ่านหนังสือหรือคู่มือเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ”

ส่วนการวางแผนในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานฯ ในเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ เรียนรู้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้มากที่สุดด้วยตนเอง โดยฝึกท่องคำศัพท์หรือจดจำคำศัพท์จากผู้โดยสารชาวต่างชาติ (จำนวน 12 คน) ลงเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ดีขึ้น (จำนวน 5 คน) ศึกษาต่อระดับปริญญาโทในต่างประเทศหรือเรียนรู้จากการเดินทางไปต่างประเทศ (จำนวน 3 คน) และฝึกภาษาอังกฤษจากโปรแกรมประยุกต์ผ่านมือถือ (จำนวน 2 คน) ตามลำดับ

(2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคอร์สหรือหลักสูตรในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ส่วนใหญ่ จำนวน 31 คน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุดในเรื่อง การจัดฝึกอบรมพนักงานท่าอากาศยานฯ โดยหน่วยงานภายนอกทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานมากขึ้น พนักงานบางคนแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“อยากให้มีหน่วยงานภายนอกมาอบรมให้ นอกเหนือจากหน่วยงานตัวเองจะได้พบเจอสิ่งแปลกใหม่บ้าง”

“อยากให้มีการจัดอบรมภาษาอังกฤษบ่อย ๆ เกี่ยวกับการทำงาน โดยฝึกภาษาอังกฤษให้กับพนักงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้พนักงานได้ใช้ในชีวิตประจำวันหรือการทำงาน”

“อยากให้มีโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เช่น จัดอบรมภาษาอังกฤษโดยหน่วยงานข้างนอก”

พนักงานท่าอากาศยานฯ จำนวน 27 คน ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษรองลงมาในเรื่องการเน้นเนื้อหาสาระที่ใช้ได้จริงในการทำงาน มีการสอนในห้องเรียนตรงกับสถานการณ์จริงโดยเน้นทักษะการพูด การฟังในเรื่องของการสื่อสาร มีการจำลองสถานการณ์ที่ต้องใช้ภาษาสำหรับการทำงาน และสอนโดยอาจารย์ชาวต่างชาติที่เป็นเจ้าของภาษา พนักงานบางคนแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“มีการใช้หลักสูตรที่ใช้ได้จริงในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสื่อสาร”

“ควรมีหลักสูตรที่เน้นการฟังและการพูด ตอบคำถามแบบฉับพลัน”

“ควรมหาอาจารย์ชาวต่างชาติ เรียนเสริมกับเจ้าของภาษามาสอนโดยตรง”

“มีบทสนทนาที่สร้างสถานการณ์จำลองขึ้นมาและให้เราแก้ไขปัญหา”

ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคอร์สหรือหลักสูตรในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานฯ ในเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ คำศัพท์ที่ใช้ในการทำงานเพื่อจะได้นำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จำนวน 5 คน) การทดสอบก่อนและหลังเรียนแก่ผู้เข้ารับการอบรม (4 คน) แบบเรียนที่สามารถใช้และสื่อสารได้จริง (จำนวน 3 คน) และทักษะการเขียนเป็นทางการ (จำนวน 2 คน) ตามลำดับ

- (3) นอกเหนือจากการอบรม ท่านคิดว่าการทำอากาศยานควรทำอะไรเพื่อช่วยเหลือพนักงานเมื่อมีปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ

พนักงานทำอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ส่วนใหญ่ จำนวน 25 คน คิดว่าการทำอากาศยานควรช่วยเหลือพนักงานเมื่อมีปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติมากที่สุดในเรื่องจัดหาลำหรือคนที่พูดได้หลายภาษามาช่วยในการสื่อสารที่จุดประชาสัมพันธ์เนื่องจากมีผู้โดยสารเดินทางท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมากในแต่ละวัน พนักงานบางคนแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“ควรมีล่ามเวลาจำเป็นเพราะผู้โดยสารมากในแต่ละวัน บางเชื้อชาติพูดภาษาอังกฤษไม่ได้เลย”

“ควรมีล่ามทุกภาษาที่จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อช่วยลูกค้าชาวต่างชาติ”

“ควรมีคนที่พูดได้หลากหลายภาษาในหน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้ผู้โดยสาร”

“ควรมีคนที่พูดได้หลายภาษา คอยให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร”

พนักงานทำอากาศยานฯ จำนวน 12 คน แสดงความคิดเห็นว่าทำอากาศยานควรช่วยเหลือพนักงานเวลามีปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติรองลงมาในเรื่องป้ายหรือสัญลักษณ์บอกสถานที่สำคัญที่มีมากกว่า 2 ภาษา ได้แก่ ภาษาอังกฤษ จีน และรัสเซีย พนักงานบางคนแสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

“มีป้ายบอกสถานที่สำคัญที่มีมากกว่า 2 ภาษา ได้แก่ ภาษาอังกฤษ จีนและรัสเซีย”

“มีป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจนเพื่อช่วยลดภาระของพนักงาน”

“มีป้ายสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษ คำศัพท์เพื่อให้ผู้โดยสารต่างชาติเข้าใจทิศทางในสนามบิน”

ส่วนความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่พนักงานทำอากาศยานฯ ต้องการให้ทำอากาศยานช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ได้แก่ การทำคู่มือภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถสื่อสารกับผู้โดยสาร (จำนวน 9 คน) การสร้างสื่อทางเทคโนโลยีเพื่อช่วยให้พนักงานใช้ภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น (จำนวน 7 คน) การวัดระดับความสามารถและความเข้าใจทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน (จำนวน 4 คน) การเพิ่มเงินเดือนให้กับพนักงานที่มีความรู้ภาษาอังกฤษดีเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ (จำนวน 3 คน) การจัดโครงการให้พนักงานได้ศึกษาดูงานในต่างประเทศ (2 คน) การเพิ่มจุดประชาสัมพันธ์ (จำนวน 2 คน) และการจัดมุมหนังสือให้กับพนักงาน เช่น หนังสือพิมพ์และนิตยสารต่าง ๆ (1 คน) ตามลำดับ

5. พนักงานทำอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความคิดเห็นต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ และความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษอย่างไร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานทำอากาศยานนานาชาติทั้ง 4 พื้นที่ ๆ ละ 5 คน รวม 20 คน สามารถจัดแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ข้อ ดังนี้

- (1) สภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบันของพนักงานทำอากาศยานนานาชาติ

พนักงานทำอากาศยานนานาชาติทุกคนตอบว่าทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงานมากที่สุดคือ ทักษะการฟังและการพูดซึ่งต้องพูดและฟังทุกวันเมื่อต้องปฏิบัติงาน โดยต้องพูดเพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารชาวต่างชาติ เช่น การบอกเส้นทางหรือที่ตั้งของสถานที่ต่าง ๆ ภายในสนามบิน เช่น ห้องน้ำ เคาน์เตอร์เช็คอิน ในด้านทักษะการฟังนั้น พนักงานทำอากาศยานฯ ตอบว่าต้องรับฟังปัญหาและข้อซักถามจากผู้โดยสารชาวต่างชาติ เช่น กรณีมีของสูญหาย หรือมีการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน ในด้านทักษะการอ่านและการเขียนนั้น พนักงานทำอากาศยานฯ แจ้งว่ามีโอกาสใช้น้อย ส่วนใหญ่ใช้ทักษะการอ่านเมื่อต้องอ่านตั๋วโดยสาร หรือเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในด้านการเขียน พนักงานทำอากาศยานนานาชาติชี้แจงว่าใช้ทักษะการ

เขียนเมื่อต้องเขียนเพื่อสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติในกรณีที่ไม่สามารถพูดเพื่อสื่อสารให้เข้าใจระหว่างกันได้ โดยเฉพาะเมื่อต้องสื่อสารกับผู้โดยสารชาวจีนหรือชาวรัสเซีย

(2) ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ

ในด้านปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติจากทั้ง 4 พื้นที่ระบุตรงกันว่า บางครั้งไม่สามารถสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติให้เข้าใจได้ เนื่องจากนักคำศัพท์ที่จะใช้พูดไม่ออก ไม่สามารถจับใจความสำคัญของประโยค และไม่เข้าใจสำเนียงของผู้โดยสาร โดยเฉพาะสำเนียงของผู้โดยสารชาวอังกฤษหรือชาวอินเดีย นอกจากนี้ปัญหาในการสื่อสารยังเกิดจากข้อจำกัดในความรู้เรื่องคำศัพท์และหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ เช่น เรื่องกาล (Tenses) ส่งผลให้ประโยคที่สื่อสารออกไปไม่ถูกต้อง และทำให้ผู้โดยสารไม่เข้าใจ จึงจำเป็นต้องใช้ภาษากายเพื่อสื่อสารให้เข้าใจระหว่างกันหรือใช้การเขียนเพื่อสื่อความหมายแทน

(3) ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ

เนื่องจากพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติประสบกับปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติส่วนใหญ่จึงแสดงความประสงค์ในการต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ โดยทุกคนระบุเหมือนกันว่าต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ โดยต้องการให้อาจารย์เจ้าของภาษาเป็นผู้สอน เพื่อเรียนรู้และฝึกการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษ นอกจากนี้พนักงานท่าอากาศยานฯ ระบุว่าต้องการให้อาจารย์ชาวไทยมาสอนร่วมกับอาจารย์ชาวต่างชาติเพื่อช่วยชี้แจงและอธิบายเนื้อหาสาระเพื่อความเข้าใจยิ่งขึ้น พนักงานท่าอากาศยานฯ บางท่านระบุว่าต้องการให้มีการจัดทำคู่มือที่รวบรวมสำนวนภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานในท่าอากาศยาน และภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น การทักทาย การถาม-บอกเส้นทาง หรือการเสนอความช่วยเหลือ โดยพนักงานท่าอากาศยานฯ ชี้แจงว่าการมีคู่มือจะทำให้สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันทั่วทั้งที่ และยังสามารถเก็บคู่มือไว้อ่านเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

จากข้อมูลในการสัมภาษณ์ข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่าแม้ว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติต้องการความสามารถด้านการฟังและพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน พนักงานท่าอากาศยานฯ ส่วนใหญ่ประสบกับปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เนื่องจากไม่สามารถจับใจความสำคัญของประโยค และไม่เข้าใจสำเนียงของผู้โดยสารชาวต่างชาติ และมีข้อจำกัดในความรู้เรื่องหลักไวยากรณ์และคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานท่าอากาศยานฯ ต่างระบุตรงกันว่า การจัดอบรมทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษโดยอาจารย์เจ้าของภาษาร่วมกับอาจารย์ชาวไทยจะสามารถช่วยแก้ปัญหานี้ได้ นอกจากนี้ การจัดทำคู่มือก็เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะสามารถช่วยพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ก้าวข้ามปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ

6. ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในการศึกษาหลายประการด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยสามารถประมวลผลไว้ได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในครั้งนี้ได้แก่พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ผลการศึกษาที่ได้อาจจะไม่สามารถนำไปใช้กับท่าอากาศยานนานาชาติแห่ง

อื่นในประเทศไทยเนื่องจากพนักงานทำอากาศยานในพื้นที่อื่นๆ ของประเทศไทยอาจจะมีปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน

2. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ แต่ไม่ได้วัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานทำอากาศยานฯ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐาน TOEIC ทำให้ขาดข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถภาษาที่แท้จริงของพนักงานทำอากาศยานฯ ดังนั้น การวัดความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานทำอากาศยานฯ จะทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่พนักงานทำอากาศยานฯ ต้องการพัฒนามากยิ่งขึ้น

3. พนักงานทำอากาศยานฯ บางคนมีข้อจำกัดเรื่องเวลาในการให้ข้อมูลเนื่องจากตารางการทำงานของพนักงานแต่ละแผนกงานไม่เหมือนกัน บางแผนกพนักงานสะดวกให้ข้อมูล ในขณะที่บางแผนกพนักงานต้องใช้เวลาด้านใหญ่ในการให้บริการกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทำให้พนักงานบางคนมีเวลาค่อนข้างจำกัดในการสัมภาษณ์ จึงทำให้การเก็บข้อมูลอาจจะไม่ครอบคลุมความคิดเห็นทุกประเด็นของพนักงานทำอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้



บทที่ 5

สรุป การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาใน 4 ส่วนหลัก ได้แก่ ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ และการสัมภาษณ์ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ในบพนี้จะได้สรุป การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะในการศึกษาดังนี้

สรุป

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ ได้แก่ (1) เพื่อทราบว่ามีพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติพื้นที่ภาคใต้มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษอย่างไร (2) เพื่อทราบความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานฯ (3) เพื่อทราบความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานฯ (4) เพื่อทราบความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานฯ ที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือกับพนักงานท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชซึ่งเป็นท่าอากาศยานในประเทศซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในเดือนกันยายน 2560 เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือก่อนนำไปใช้กับพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ กระบี่ ภูเก็ต หาดใหญ่และสุราษฎร์ธานีในเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2561 สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จำนวน 20 คน คนละ 10 นาที โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ เนื้อหาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องของคำถามที่ใช้กับผู้เชี่ยวชาญโดยสัมภาษณ์กับพนักงานท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน แล้วนำคำถามมาปรับปรุงก่อนนำไปใช้สัมภาษณ์กับพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ จำนวน 20 คน คนละ 10 นาที

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามได้แก่ ค่าความถี่ ค่าและค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test โดยเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษและความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ส่วนการสัมภาษณ์ความคิดเห็นพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ที่มีต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสรุปสาระและประเด็นต่าง ๆ จากข้อคำถาม แล้วนำมาสรุปในรูปความเรียง

จากผลการศึกษาพบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbrach's alpha) อยู่ที่ 0.98 ซึ่งถือว่าอยู่ในสูงมาก ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 มีอายุระหว่าง 22-30 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 ส่วนใหญ่ทำงานที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 พนักงานท่าอากาศยานฯ มีโอกาสสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทุกวัน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับพอใช้ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

ส่วนที่ 2 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน พบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ มีปัญหามากที่สุดในเรื่องไวยากรณ์ รองลงมาได้แก่การออกเสียงได้ถูกต้องตามหลักการออกเสียงภาษาอังกฤษ ในส่วนของการสำรวจความคิดเห็นปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษโดยใช้คำถามแบบปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ปัญหา การฟัง การพูด การอ่านและการเขียน พบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ ส่วนใหญ่มีปัญหามากที่สุดในเรื่องการฟังสำเนียงที่หลากหลายของผู้โดยสารชาวต่างชาติ การพูดมีปัญหามากที่สุดในเรื่องนึกคำศัพท์บางคำที่จะพูดไม่ออก การอ่าน

มีปัญหามากที่สุดในเรื่องอ่านไม่ออกในบางคำโดยเฉพาะคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย การเขียนมีปัญหาที่สุดในเรื่องไวยากรณ์เนื่องจากเขียนไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

ส่วนที่ 3 ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน พบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ มีความจำเป็นมากในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังในการทำงาน จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ฟังการอบรมหรือประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ มีความจำเป็นมากในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดในการทำงาน จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ พูดเพื่อนำเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการอบรมหรือประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ และตอบหรืออธิบายข้อร้องเรียนจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น เทียวบินล่าช้า ห้องน้ำไม่สะอาดมีความจำเป็นปานกลางในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการอ่านในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ เช่น อ่านคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และมีความจำเป็นมากในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการเขียน จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เขียนประกาศแจ้งเตือนต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เขียนสรุปขั้นตอนการทำงานในแต่ละวัน และเขียนอีเมลล์ได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

ส่วนที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ พบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ พนักงานส่วนใหญ่ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 70.30% ต้องการให้ท่าอากาศยานจัดวิทยากรมาอบรมภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานท่าอากาศยานฯ ที่ต้องการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุดในเรื่องการพูด ($M = 4.34$, $SD = 0.85$) พนักงานท่าอากาศยานฯ จำนวน 82 คน (41%) แสดงความคิดเห็นว่าช่วงเวลาเหมาะสมมากที่สุดในการเรียนภาษาอังกฤษคือหลังจากเลิกงาน เกือบครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม (43%) ลงความเห็นว่าต้องการเรียนภาษาอังกฤษ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง และเกือบครึ่งหนึ่ง (48.2%) ต้องการเรียนภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ (เจ้าของภาษา) ในส่วนของการสำรวจความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ พบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ ส่วนใหญ่วางแผนพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุดในเรื่องฟังเพลงภาษาอังกฤษ และดูหนังเสียงในฟิล์ม (soundtrack) จากยูทูป (YouTube) เสนอแนะท่าอากาศยานฯ จัดการฝึกอบรมพนักงาน โดยหน่วยงานภายนอกทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงาน และคิดว่าการท่าอากาศยานควรช่วยเหลือพนักงานเมื่อมีปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติมากที่สุดในเรื่องจัดหาลำมหรือคนที่พูดได้หลายภาษามาช่วยในการสื่อสารที่จุดประชาสัมพันธ์

ผลจากการสัมภาษณ์พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จำนวน 20 คน คนละ 10 นาที ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานท่าอากาศยานฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงานมากที่สุด คือ ทักษะการฟังและการพูดซึ่งต้องพูดและฟังทุกวันเมื่อต้องปฏิบัติงาน โดยต้องพูดเพื่อให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้โดยสารชาวต่างชาติ เช่น การบอกเส้นทางหรือที่ตั้งของสถานที่ต่าง ๆ ภายในสนามบิน ได้แก่ ห้องน้ำ เคาน์เตอร์เช็คอิน (2) พนักงานท่าอากาศยานฯ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าบางครั้งไม่สามารถสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติให้เข้าใจได้ เนื่องจากไม่สามารถจับใจความสำคัญของประโยค และไม่เข้าใจสำเนียงของผู้โดยสาร โดยเฉพาะสำเนียงของผู้โดยสารชาวอังกฤษและชาวอินเดีย (3) พนักงานท่าอากาศยานฯ ทุกคนแสดงความคิดเห็นเหมือนกันว่าต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ โดยฝึกอบรมทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษโดยอาจารย์ชาวต่างประเทศที่เป็นเจ้าของภาษาเพื่อฟังสำเนียงภาษา และออกเสียงได้ถูกต้องชัดเจนมากยิ่งขึ้น

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ และความคิดเห็นต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบันของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ผู้วิจัยอภิปรายผลการศึกษาคำถามการวิจัยดังนี้

1. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานอย่างไร

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในระดับปานกลาง ($M = 3.08$, $SD = 0.67$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในระดับปานกลางมากที่สุดในเรื่องการใช้ไวยากรณ์ ($M = 3.17$, $SD = 0.94$) และการออกเสียงไม่ชัดเจน ($M = 3.12$, $SD = 0.93$) ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริมา ลี้มประเสริฐ และกรีช วิททะวาสรามรานกุล (2559) ที่ยืนยันว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีปัญหาการออกเสียงเพราะในภาษาไทยไม่นิยมออกเสียงพยัญชนะท้ายคำ ออกเสียงเน้นคำ (stress) และออกเสียงสูงต่ำ (intonation) เหมือนในภาษาอังกฤษ จึงทำให้คนไทยออกเสียงภาษาอังกฤษไม่ถูกต้องชัดเจน ความคิดเห็นนี้สอดคล้องกับ จินตนา สอนนุ้ยและเพ็ญนภา ทับพรม (2560) ที่พบว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชมีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง โดยเฉพาะการพูดภาษาอังกฤษไม่คล่องแคล่วและออกเสียงไม่ชัดเจน ผลงานวิจัยชี้ให้เห็นว่าการออกเสียงสระ พยัญชนะ เสียงขึ้นลง และเสียงเน้นเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับทักษะการฟังและการพูดของพนักงานท่าอากาศยานฯ เนื่องจากการออกเสียงไม่ถูกต้องมีผลต่อการสื่อสารระหว่างพนักงานภาคพื้นดินกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ (Barkhordari and Chalok, 2017)

ในการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะต่าง ๆ โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (open-ended questions) จำนวน 4 ข้อ พบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ มีปัญหาการฟังสำเนียงที่หลากหลาย เช่น สำเนียงอังกฤษและอินเดีย ฟังไม่ทันเนื่องจากผู้โดยสารพูดเร็ว และนึกคำศัพท์ที่จะใช้พูดไม่ออก ทักษะการพูดมีปัญหาในเรื่องนึกคำศัพท์ที่จะใช้พูดไม่ออก ออกเสียงไม่ชัดเจนและพูดไม่ถูกต้องหลักไวยากรณ์ ทักษะการอ่านมีปัญหาอ่านบางคำไม่ออก ไม่เข้าใจความหมายของประโยคและจับใจความสำคัญจากการอ่านคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และทักษะการเขียนมีปัญหาการเขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ นึกคำศัพท์ที่จะเขียนไม่ออกและการเขียนรายงาน ความคิดเห็นนี้ตรงกับ Uraipan (2011) ที่ระบุว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษสนทนากับผู้โดยสารบนเครื่องบิน การออกเสียงพยัญชนะและการฟังเสียงหลากหลายของผู้โดยสาร ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cahyani and Drajati (2017) ที่กล่าวว่าพนักงานภาคพื้นดินที่สนามบินประเทศอินโดนีเซียมีปัญหาในการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษหลากหลาย ฟังไม่ทัน นึกคำศัพท์ที่จะใช้พูดไม่ออกเพราะไม่รู้คำศัพท์พื้นฐานและศัพท์การบิน ออกเสียงไม่ถูกต้อง อ่านไม่เข้าใจและเขียนผิดหลักไวยากรณ์ ควรมีการจัดอบรมให้กับนักบินและเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้เข้าใจสำเนียงหลากหลาย เช่น สำเนียงอินเดีย การออกเสียงสูงต่ำและพยัญชนะต้นให้ชำนาญเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ใช้ภาษาอังกฤษที่มาจากภูมิภาคต่างภาษาที่แตกต่างกัน (Clark, 2017) ความคิดเห็นนี้ตรงกับ Privorova (2016) ที่กล่าวว่าควรแก้ปัญหการใช้ภาษาอังกฤษโดยจัดหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษการบินเน้นกิจกรรมสื่อสารด้านไวยากรณ์ คำศัพท์ที่ใช้ในการทำงานและการออกเสียงให้ถูกต้องแก่พนักงานท่าอากาศยานฯ

ในส่วนข้อจำกัดของการศึกษา เนื่องจากผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ แต่ไม่ได้วัดความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานฯ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐาน (TOEIC) ทำให้ขาดข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถภาษาที่แท้จริงของพนักงานท่าอากาศยานฯ ดังนั้น การวัดความรู้ทางภาษาจะทำให้ทราบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานฯ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำไปสู่การแก้ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ในอนาคตต่อไป

กล่าวโดยสรุป พนักงานท่าอากาศยานฯ มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในเรื่องการออกเสียง คำศัพท์ การอ่านคู่มือปฏิบัติงานและการเขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ควรมีการจัดหลักสูตรอบรมที่เน้นกิจกรรมให้พนักงานท่าอากาศยานฯ สามารถสื่อสารได้จริงในการปฏิบัติงาน ให้ความรู้โครงสร้างไวยากรณ์ เช่น การใช้กาล (tense) และกริยาช่วย (modal auxiliary) (Cutting, 2012) คำศัพท์และการออกเสียงที่ถูกต้องจะช่วยลดปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

2. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในทักษะใด

จากการศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน พบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ มีความจำเป็นมากในการฟังการอบรมหรือประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ ($D = 0.67$) การพูดเพื่อนำเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการอบรมหรือประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ ($D = 0.73$) และตอบหรืออธิบายข้อร้องเรียนจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น เที่ยวบินล่าช้า ห้องน้ำไม่สะอาด ($D = 0.67$) มีความจำเป็นปานกลางในการพูดแนะนำ บอกเส้นทาง และตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ ($D = 0.51$) มีความจำเป็นปานกลางในการอ่านคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($D = 0.59$) และมีความจำเป็นมากในการเขียนประกาศแจ้งเตือนต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน ($D = 0.76$) เขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ($D = 0.75$) เขียนสรุปรายงานการทำงาน ($D = 0.69$) และเขียนอีเมล ($D = 0.69$) ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cahyani and Drajeti (2017) ที่ระบุว่าพนักงานดูแลผู้โดยสารที่สนามบินประเทศอินโดนีเซียต้องการความรู้ภาษาอังฤษพื้นฐานทั่วไป เช่น การบอกทาง คำศัพท์การบินและขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ในสนามบิน ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ Barkhordari and Chalak (2017) ที่พบว่าพนักงานท่าอากาศยานอิหร่านที่ทำงานแผนกบริการลูกค้าต้องการใช้ภาษาอังกฤษทักษะการพูดและฟังในการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ และพนักงานแผนกสัมภาระต้องการใช้ทักษะการอ่าน และเขียนรายงานเป็นภาษาอังกฤษความคิดเห็นนี้ตรงกับอีทัต พิทักษ์พงศ์พันธุ์ (2559) ที่ระบุว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินแอร์เอเชียประจำท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ต้องการทักษะการพูดอธิบายข้อมูลการเดินทางของเที่ยวบินให้กับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทักษะการฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่พอใจในบริการของผู้โดยสาร ทักษะการอ่านเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร เช่น ตั๋ว หนังสือเดินทางและวีซ่า และทักษะการเขียนรายงานประจำวัน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการใช้ภาษาอังกฤษทักษะการฟังและการพูดมากกว่าทักษะการอ่านและการเขียน (อีทัต พิทักษ์พงศ์พันธุ์, 2559; Barkhordari and Chalak, 2017) ดังนั้น ควรออกแบบหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานฯ ความคิดเห็นนี้ตรงกับ Ting (2010) ที่เสนอแนะว่าหลักสูตรอบรมควรมีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานภาคพื้นดินที่ให้บริการข้อมูลแก่ผู้โดยสารชาวต่างชาติ โดยหลักสูตรควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับการบอกทางในสนามบิน การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทาง การจัดการทรัพย์สินที่พบและสูญหาย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการต้องห้ามในสนามบิน การสอบถามทางโทรศัพท์และอีเมล เพื่อให้พนักงานท่าอากาศยานฯ สามารถสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม การศึกษามีข้อจำกัดเพราะสอบถามความต้องการของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้โดยภาพรวม ควรมีการสอบถามความต้องการของพนักงานท่าอากาศยานฯ ที่ทำงานในแผนกต่าง ๆ ของสนามบินว่าต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในทักษะใด เพราะพนักงานท่าอากาศยานฯ ในแผนกต่าง ๆ ของสนามบินมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน (Barkhordari and Chalak, 2017; Cutting, 2012) ดังนั้น การศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าวจะทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานฯ มากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า พนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุดในการทำงาน เช่น การฟังการประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ การตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าชาวต่างชาติ การบอกเส้นทางและสถานที่ต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน ควรมีการสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานฯ ในแผนกต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งต่อไป

3. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในเรื่องใด

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ มีความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุดในทักษะการพูด ($M = 4.34$, $SD = 0.85$) รองลงมา ได้แก่ การฟัง ($M = 4.32$, $SD = 0.89$) การออกเสียง ($M = 4.22$, $SD = 0.91$) คำศัพท์ ($M = 4.18$, $SD = 0.84$) การอ่าน ($M = 4.00$, $SD = 0.86$) ไวยากรณ์ ($M = 3.83$, $SD = 0.98$) และการเขียน ($M = 3.82$, $SD = 0.93$) พนักงานส่วนใหญ่ต้องการฝึกอบรมพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษโดยให้ท่าอากาศยานจัดวิทยากรชาวต่างชาติ (เจ้าของภาษา) มาอบรมให้พนักงานหลังเลิกงานสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ๆ ละ 1-2 ชั่วโมง ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าทักษะการพูดและการฟังเป็นทักษะที่พนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการพัฒนามากที่สุดเพราะต้องอธิบายข้อมูลการเดินทางของเที่ยวบินให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่พอใจในบริการของผู้โดยสาร (อีทัต พิทักษ์พงศ์พันธุ์, 2559) นอกจากนี้ พนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการพัฒนาการออกเสียงได้ถูกต้องตามหลักการออกเสียงภาษาอังกฤษ เพราะการสอนออกเสียงมักจะถูกกละเลยในการสอนภาษาอังกฤษ (Khaghaninejad and Malaki, 2015) ความคิดเห็นนี้ตรงกับ Khamkhien (2010) ที่ระบุว่า การออกเสียงคำภาษาอังกฤษไม่ถูกต้องส่งผลกระทบต่อความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ ยิ่งไปกว่านั้น พนักงานท่าอากาศยานต้องการพัฒนาคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ศัพท์การบิน ความคิดนี้สอดคล้องกับ Korapan (2018) ที่กล่าวว่าผู้เรียนที่ทำงานในอุตสาหกรรมการบินต้องการใช้คำศัพท์การบินในการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศ ควรมีการจัดหลักสูตรอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ การออกเสียงและคำศัพท์ให้กับพนักงานท่าอากาศยานเพื่อให้สามารถสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้น

ในส่วนของการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษโดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (open-ended questions) จำนวน 3 ข้อ พบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ มีความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษจากการฟังเพลงภาษาอังกฤษและดูหนังเสียงในฟิล์มจากยูทูบ นอกจากนี้พนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการให้หน่วยงานภายนอกจัดอบรมภาษาอังกฤษทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานมากขึ้น จัดหาล่ามหรือคนที่พูดได้หลายภาษามาช่วยในการสื่อสารที่จุดประชาสัมพันธ์และมีป้ายสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษเพื่อให้ผู้โดยสารต่างชาติเข้าใจทิศทางในสนามบิน ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee (2015) ที่กล่าวว่า การจัดหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานบริการภาคพื้นดินอย่างน้อย 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงโดยแสดงบทบาทสมมติ เช่น เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสนทนากับผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีสัมภาระน้ำหนักเกินที่เคาเตอร์เช็คอิน จะช่วยเพิ่มความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในสื่อสารกับผู้โดยสารให้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การมีล่ามที่พูดได้หลายภาษาที่จุดประชาสัมพันธ์และป้ายบอกทางมากกว่า 2 ภาษา เช่น อังกฤษ ไทยและจีน จะช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการของท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อจำกัดของการศึกษา คือ ผู้วิจัยไม่ได้เก็บข้อมูลโดยบันทึกเทปทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ระหว่างพนักงานท่าอากาศยานฯ กับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทำให้ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสำนวนภาษาอังกฤษที่พนักงานท่าอากาศยานฯ ใช้พูดในสถานการณ์จริง ดังนั้น การเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าวในการศึกษาครั้งต่อไปจะช่วยให้จัดหลักสูตรอบรมได้สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการทำงานมากยิ่งขึ้น

โดยภาพรวม พนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุดในทักษะการฟังและการพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การออกเสียงและคำศัพท์เฉพาะทางการบิน นอกจากนี้ พนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการให้ท่าอากาศยานจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ๆ ละ 1-2 ชั่วโมงหลังเลิกงานโดยอาจารย์ชาวต่างชาติเจ้าของภาษาเพราะจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน นอกจากนี้ การจัดหาล่ามที่พูดได้หลายภาษาประจำสนามบินและป้ายบอกทางมากกว่า 2 ภาษา จะทำให้ผู้โดยสารชาวต่างชาติได้รับบริการที่ดีขึ้นจากท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

4. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้มีความคิดเห็นต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษอย่างไร

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของพนักงานท่าอากาศยานฯ ต่อสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ พบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการใช้ทักษะการฟังและการพูดมากที่สุดเพราะต้องใช้ทักษะดังกล่าวทุกวันในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ พนักงานท่าอากาศยานฯ มีปัญหาในการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติเพราะนึกคำศัพท์ที่จะใช้พูดไม่ออก ไม่เข้าใจสำเนียงและฟังไม่ทันเวลาผู้โดยสารพูดเร็วทำให้จับใจความสำคัญไม่ได้ ความคิดเห็นในประเด็นนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Uraipan (2011) ที่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีปัญหาคำศัพท์และการฟังและการพูดที่เกี่ยวข้องกับสำนวนภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การออกเสียง คำศัพท์และไวยากรณ์ทำให้ฟังผู้โดยสารชาวต่างชาติไม่เข้าใจ นอกจากนี้ พนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษโดยให้อาจารย์ชาวต่างชาติเป็นผู้สอนเพื่อฝึกฟังสำเนียงภาษาอังกฤษจากเจ้าของภาษา และต้องการให้จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเกี่ยวกับบทสนทนาต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน ความคิดเห็นนี้ตรงกับ Baroto et al. (2016) ที่กล่าวว่า การพัฒนาตำราเรียนหรือคู่มือการปฏิบัติงานที่มีบทสนทนาเกี่ยวข้องกับการทำงานสำหรับผู้เรียนที่จะทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะทำให้ผู้เรียนที่จะประกอบอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนข้อจำกัดของการศึกษา เนื่องจากงานวิจัยเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ จำนวน 20 คน ซึ่งผลการสัมภาษณ์อาจจะไม่ครอบคลุมความคิดเห็นทุกประเด็นของพนักงานท่าอากาศยานฯ จำเป็นต้องสัมภาษณ์พนักงานท่าอากาศยานฯ จำนวนที่มากขึ้นในการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานฯ ในโอกาสต่อไป

กล่าวโดยสรุป พนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน พนักงานท่าอากาศยานฯ ส่วนใหญ่มีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษเนื่องจากนึกคำศัพท์ที่จะพูดไม่ออก ฟังไม่ทันเพราะผู้โดยสารพูดเร็วหรือไม่เข้าใจสำเนียง ไม่รู้ไวยากรณ์และคำศัพท์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้

พนักงานท่าอากาศยานฯ ต้องการให้ท่าอากาศยานจัดอบรมทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษโดยอาจารย์ชาวต่างประเทศที่เป็นเจ้าของภาษา และจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อช่วยพนักงานท่าอากาศยานฯ สามารถสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานฯ ได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการศึกษาหลายประการด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยเสนอแนะในส่วนของการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์และการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ทำให้ข้อมูลอาจจะไม่ครอบคลุมประเด็นปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ควรมีการเก็บข้อมูลโดยการสังเกตการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในสถานการณ์จริงเพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้นในการวิจัยครั้งต่อไป

2. ควรมีการทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐาน TOEIC ซึ่งคะแนนสอบที่ได้จะทำให้ทราบว่าพนักงานท่าอากาศยานฯ มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะทำให้ทราบระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและทักษะต่าง ๆ ที่พนักงานท่าอากาศยานฯ จำเป็นต้องอบรมเพิ่มเติมเพื่อมีความรู้ภาษาอังกฤษเพียงพอสำหรับปฏิบัติงานในท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้

3. ควรมีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในทักษะต่าง ๆ และความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติในภูมิภาคอื่นๆ ของประเทศในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติแห่งอื่น ๆ ในประเทศไทย

4. ควรมีการจัดทำคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษที่มีสำนวนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและบทสนทนาที่ใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อให้พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติได้ศึกษาก่อนที่จะปฏิบัติงานจริงเพื่อจะได้สื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. สำหรับการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษให้กับพนักงานท่าอากาศยานฯ ควรจัดกิจกรรมที่ให้พนักงานท่าอากาศยานฯ แสดงบทบาทสมมุติในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้จริงในการปฏิบัติงาน อีกทั้ง การอบรมโดยเน้นกิจกรรมให้พนักงานท่าอากาศยานฯ สื่อสารได้ในสถานการณ์จริงจะทำให้พนักงานท่าอากาศยานฯ สามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

คมสัน ตั้งประเสริฐ. (2549). Training Needs Analysis. สืบค้นจาก

<http://www.ikctrning.org/howdetail.asp?boardid>. ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2560.


จินตนา สอนนุ้ย และเพ็ญญา ทับพรม. 2560. ปัญหาในการฟังและการพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติของพนักงานบริการภาคพื้นดิน ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช.

- ณัฐกานต์ ชินวงศ์อมร. 2559. กลยุทธ์คุณภาพการให้บริการสายการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธิดารัตน์ วัฒนไพโรจน์. 2544. ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานต้อนรับสายการบินไทย ศึกษากรณีผู้โดยสารที่ใช้เส้นทางบินในทวีปเอเชีย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธีทัต พิทักษ์พงศ์พันธุ์. 2559. การศึกษาความต้องการด้านทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานสายการบิน. วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ 11:37-54.
- เนตรปรียา (มุสิกไชย) ชุมไชโย . (2545). เรียนภาษาอังกฤษกันเข้าไป แต่พูดไม่ได้สักที เล่ม 2. กรุงเทพฯ : สูดส์ปาด้า
- พิมพ์ชนก ธันวาพิทักษ์และคณะ. 2556. ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของพนักงานจำหน่ายสินค้าในสนามบินนานาชาติหาดใหญ่. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตสงขลา.
- ระวีวรรณ ชินะตระกูล. 2538. วิจัยการศึกษา. สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์, กรุงเทพฯ.
- รัตนีภรณ์ โกษากรณ์. 2555. วิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน 7-Eleven. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริมา ลิ่มประเสริฐ และกริช วิทหะวาศรามรานกุล. 2559. ปัญหาด้านการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: ทบทวนวรรณกรรม. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการครั้งที่ 1: 896-909.
- สุวิมล ว่องวานิช.(2548). การประเมินความต้องการจำเป็น. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- อนงลักษณ์ หนูอินทร์.2556. สภาพ ปัญหา ความต้องการและแนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานภาคพื้น บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Bachman, L.F. 2004. **Statistical Analyses for Language Assessment**. Cambridge University Press, Cambridge.
- Barkhaordari, R. and Chalak, A. 2017. English needs analysis of Iran air airport services personnel at Isfahan airport. **International Journal of Foreign Language Teaching & Research** 5(9):79-89.
- Baroto, M.A.A., Iragiliati, E. and Anugerahwati, M. 2016. Developing English textbook for pre-service flight attendant students. **Jurnal Pendidikan Humaniora** 4(3): 143-151.
- Basturkmen, H.(1998). **Refining procedures: A needs analysis projects**. English Teaching Forum: University Kuwait. Retrieve March 17, 2017.
- Cahayani, A.P. and Drajadi, N.A. 2017. English communication problems and needs from social engagement perspective as experienced by airport passenger-handlers. **English Education: Jurnal Tadris Bahasa Inggris** 10(2): 179-193.
- Clark, B. 2017. **Aviation English Research Project: Data Analysis Findings and Best Practice Recommendations**. Civil Aviation Authority, West Sussex.

- Cutting, J. 2012. English for airport ground staff. **English for Specific Purposes** 31:3-13.
- Davidoff, M.D. 1994. **Contact : Customer Service in the Hospitality and Tourism Industry**. Prentice Hall Career and Technology. Prentice-Hall, Inc.
- Dudley-Evans, T., & St John, M. J. (1998). **Developments in English for specific purposes: A multi- disciplinary approach**. Cambridge University Press, Cambridge.
- Foley, J. A. (2005). English in Thailand. **RELC Journal**, 32.(6), 223-224.
- Huakins Best and Coney.1998. **Maslow**. Retrieved from <http://www.kud.ac.lk/proceeding/irc2015/2015/>. Retrieve March 17, 2017.
- Hutchinson, T., & Waters, A. 1987. **English for Specific Purposes: A learning-centred approach**. Cambridge University Press, Cambridge.
- Khaghaninejad, M. and Malaki, A. 2015. The effect of explicit pronunciation instruction on listening comprehension: evidence from Iranian English learners. **Theory and Practice in Language Studies** 5(6): 1249-1256.
- Khamkhien, A. 2010. Thai learners' English pronunciation competence: lesson learned from word stress assignment. **Journal of Language Teaching and Research** 1(6): 757-764.
- Koparan, N. 2018. Needs analysis research project of aviation English students; what are the basic needs regarding vocabulary learning? **ICT for Language Learning** 11:1-6.
- Lee, J-M, 2015. **English for Airline Purposes in Taiwan: Directive Speech Acts for the Check-in Counters**. Ph.D. Dissertation. The University of Edinburgh, Edinburgh.
- Murry.(1938). **Motivation and Emotion**. Prentice_Hall, Inc. Engelwood Cliffla, New Jersey. Retrieve March 17, 2017.
- Privorova, M. 2016. **ESP – Developing a Course for Aviation English**. Diploma Thesis. Faculty of Education, Charles University, Prague.
- Robinson, P. (1991). **ESP Today: A Practitioner's Guide**. Prentice Hall International, London.
- Stevens, P. (1988). ESP after twenty yers: A re-appraisal. In M.Tickoo (Ed.), **ESP:state of the art**. Singapore: SEAMEO Regional Language Centre.
- Ting, L. 2010. An ESP course design for airport information desk staff. **Chinese Journal of Applied Linguistics** 33(4): 3-25.
- Uraipan, P. 2011. **Problems with English Listening and Speaking of Thai Flight attendants in Economy Class**. M.A. Thesis. Srinakharinwirot University, Bangkok.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ
พื้นที่ภาคใต้

แบบสอบถาม

วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ
พื้นที่ภาคใต้

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ ตามที่สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ได้รับการจัดสรรงบประมาณงานวิจัย งบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เรื่อง วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ (Problems and Needs Analysis in English Use of Staff at the International Airports in the South of Thailand) นั้น และเพื่อให้งานวิจัยดังกล่าว บรรลุวัตถุประสงค์ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานของท่าน

ข้อมูลดังกล่าวจะมีส่วนช่วยในการจัดเนื้อหาที่เหมาะสมในการจัดฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In-service training) ของพนักงานเพื่อพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการทำงาน ในการทำแบบสอบถามจะไม่มีคำตอบใดที่ถูกหรือผิด ดังนั้นจึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ

คำตอบและข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและการนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น คำตอบของท่านมีส่วนช่วยให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วง ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความร่วมมือของท่าน มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 ความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน
- ส่วนที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว หรือเติมคำลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. ระดับการศึกษา

สูงกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี อนุปริญญา / ปวส. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

ต่ำกว่า ปวช.หรือมัธยมปลาย มัธยมศึกษา ประถมศึกษา

4. โปรดระบุท่าอากาศยานนานาชาติที่ท่านทำงานอยู่

ท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ท่าอากาศยานนานาชาติสุราษฎร์ธานี ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

5. ท่านทำงานเป็นพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติมาเป็นระยะเวลาานเท่าใด?

น้อยกว่า 6 เดือน 6 เดือน-1 ปี 1-3 ปี 4-6 ปี มากกว่า 6 ปีขึ้นไป

6. ในการทำงานที่ท่าอากาศยานนานาชาติท่านมีโอกาสได้สื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติมากน้อยเพียงใด?

ทุกวัน สัปดาห์ละประมาณ 5-6 วัน สัปดาห์ละประมาณ 3-4 วัน

สัปดาห์ละประมาณ 1-2 วัน ไม่เคย

7. ท่านคิดว่าท่านมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติอยู่ในระดับใด?

ดีเยี่ยม ดีมาก ดี พอใช้ ต้องปรับปรุง

ส่วนที่ 2: ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ท่านประสบปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ ในด้านต่างๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. การฟัง					
2. การพูด					
3. การอ่าน					
4. การเขียน					
5. การใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับ การทำงาน					
6. การใช้ไวยากรณ์					
7. การออกเสียงได้ถูกต้องตามหลักการออกเสียง ภาษาอังกฤษ					

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามและให้ข้อมูล ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ท่านมีปัญหาด้านทักษะการฟังภาษาอังกฤษในเรื่องใดบ้าง

.....

2. ท่านมีปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษในเรื่องใดบ้าง

.....

3. ท่านมีปัญหาด้านทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในเรื่องใดบ้าง

.....

4. ท่านมีปัญหาด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษในเรื่องใดบ้าง

.....

ส่วนที่ 3: ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว กรุณาประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของท่านและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของท่านในด้านต่างๆ โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

5	=	มากที่สุด
4	=	มาก
3	=	ปานกลาง
2	=	น้อย
1	=	น้อยที่สุด

ข้อ	สถานการณ์และวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษ	ความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่างๆในการทำงาน					ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษด้านต่างๆต่อการทำงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. การฟัง											
1	ฟังคำถามหรือข้อสงสัยจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น การซื้อตั๋วเครื่องบิน การต่อรถไปยังสถานที่ต่าง ๆ หลังจากลงจากเครื่อง ถ้ามหาร้านค้า										
2	ฟังข้อร้องเรียนจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น เที่ยวบินล่าช้า ห้องน้ำไม่สะอาด										
3	ฟังการสอบถามเกี่ยวกับเส้นทาง และตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ										
4	ฟังประกาศที่เป็นภาษาอังกฤษในท่าอากาศยาน										
5	ฟังคำสั่งของหัวหน้างานที่ใช้คำศัพท์เป็นภาษาอังกฤษตามสายงาน										
6	ฟังการอบรมหรือประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ										
ข้อ	สถานการณ์และวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษ	ความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่างๆในการทำงาน					ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษด้านต่างๆต่อการทำงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

									ง		
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. การพูด											
1	ตอบคำถามหรือข้อสงสัยจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการด้านต่างๆ ในท่าอากาศยาน เช่น การซื้อตั๋วเครื่องบิน การต่อรถไปยังสถานที่ต่าง ๆ หลังจากลงจากเครื่อง ถามหาร้านค้า										
2	ตอบหรืออธิบายข้อร้องเรียนจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อบริการต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน เช่น เทียบบินล่าช้า ห้องน้ำไม่สะอาด										
3	พูดแนะนำ บอกเส้นทาง และตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ										
4	กล่าวขอโทษลูกค้าชาวต่างชาติในกรณีที่ยังไม่เข้าใจหรือพูดสื่อสารไม่ได้										
5	ขอให้ลูกค้าชาวต่างชาติพูดช้าลงหรือพูดซ้ำเมื่อฟังไม่เข้าใจ										
6	พูดเพื่อนำเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการอบรมหรือประชุมที่ใช้ภาษาอังกฤษ										
3. การอ่าน											
1	อ่านคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน										
2	อ่านเนื้อหาของข้อความต่าง ๆ ที่ไม่ได้ใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับสายงานที่ทำอยู่ เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ หรือการอ่านป้ายประกาศ										
3	อ่านป้ายจราจรและป้ายประกาศต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน										
4	อ่านเอกสารที่ใช้ประกอบระหว่างการทำงาน เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ										
ข้อ	สถานการณ์และวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษ	ความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านต่างๆในการทำงาน					ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษด้านต่างๆต่อการทำงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5	อ่านเอกสารต่าง ๆ ของลูกค้าชาวต่างชาติได้ ในกรณีที่มีการขอความช่วยเหลือหรือสอบถาม เช่น หนังสือเดินทาง ตั๋วเครื่องบิน รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการจองโรงแรม ที่พัก										
6	อ่านแผนที่ และสถานที่ต่าง ๆ ที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษ เช่น เส้นทาง และตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ										
4. การเขียน											
1	เขียนคำอธิบายหรือคำแนะนำต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาสอบถาม เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทาง										
2	เขียนเพื่อแนะนำ บอกเส้นทาง และตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่มาขอความช่วยเหลือ										
3	เขียนอีเมลได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์										
4	เขียนประกาศแจ้งเตือนต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน										
5	เขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เช่น จดบันทึกการประชุม วาระการประชุม										
6	เขียนสรุปขั้นตอนการทำงานในแต่ละวันหรือเขียนสรุปรายงานการทำงาน										

ส่วนที่ 4: ความต้องการในการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว หรือเติมคำลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษหรือไม่?

ต้องการ (ตอบแบบสอบถามข้อ 2)

ไม่ต้องการ (ข้ามไปตอบแบบสอบถามข้อ 3)

2. ถ้ามีการจัดฝึกอบรมพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ รูปแบบของการจัดอบรมแบบใดที่ท่านพึงพอใจ
- การจัดฝึกอบรมโดยท่าอากาศยานจัดวิทยากรมาอบรมให้พนักงาน
- การมอบเงินสนับสนุนแก่พนักงานเพื่อไปเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเอง

3. ในหลักสูตรการพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ท่านต้องการให้เน้นทักษะต่างๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด?

ทักษะภาษาอังกฤษ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การฟัง					
2. การพูด					
3. การอ่าน					
4. การเขียน					
5. การใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
6. การใช้ไวยากรณ์					
7. การออกเสียงได้ถูกต้องตามหลักการออกเสียงภาษาอังกฤษ					

4. ท่านคิดว่าช่วงเวลาใดที่เหมาะสมสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษ มากที่สุด?

- หลังจากเลิกงาน
- วันเสาร์
- วันอาทิตย์
- อื่น ๆ โปรดระบุ

5. ในการเรียนภาษาอังกฤษแต่ละสัปดาห์

ท่านต้องการเรียนสัปดาห์ละ ครั้ง

..... ครั้งละ ชั่วโมง

6. ในการเรียนภาษาอังกฤษ ท่านต้องการเรียนกับผู้สอนแบบใดมากที่สุด? (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อาจารย์คนไทย
- อาจารย์ชาวต่างชาติ (เจ้าของภาษา)
- อาจารย์ชาวต่างชาติ (ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา)
- ทั้งอาจารย์คนไทยและต่างชาติ

7. ท่านได้มีการวางแผนในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของท่านอย่างไร?

8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคอร์ส หรือหลักสูตรในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

9. นอกเหนือจากการอบรม ท่านคิดว่าการทำอากาศยานควรทำอะไรเพื่อช่วยเหลือพนักงานเมื่อมีปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ

10. หากผู้วิจัยมีความประสงค์จะทำการสัมภาษณ์ ท่านยินดีจะให้สัมภาษณ์หรือไม่ กรุณาทำเครื่องหมายในช่องด้านล่าง

ยินดีให้สัมภาษณ์

ไม่ยินดีให้สัมภาษณ์

ถ้าท่านยินดีให้สัมภาษณ์ กรุณากรอกข้อมูลของท่านดังต่อไปนี้

ชื่อ

เบอร์โทรศัพท์

E-mail

Facebook

เวลาที่สะดวกในการให้สัมภาษณ์

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
สำเนาหนังสือราชการ



ที่ ศธ ๕๘๔.๐๖/๑๑๑



คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
๘๐๑๑๐

มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักวิชาการเข้าเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

ตามที่สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ได้รับการจัดสรรงบประมาณงานวิจัยงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เรื่อง วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ (Problems and Needs Analysis in English Use of Staff at the International Airports in the South of Thailand) นั้น และเพื่อให้งานวิจัยดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ คณะผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์จากพนักงานในหน่วยงานของท่านกรอกข้อมูลแบบสอบถามวิจัย จำนวน ๕๐ คน และให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ จำนวน ๕ คน

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงขอความอนุเคราะห์ให้นักวิชาการที่มีรายชื่อดังต่อไปนี้เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ระหว่างวันที่ ๒ - ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิกรม ฉันทรางกูร
๒. นางกัลยกร เสริมสุข
๓. นางสาวรัตน์กรณ์ โภชากรณ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จรรยา ขอพลอยกลาง)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้วิจัย : นางสาวรัตน์กรณ์ โภชากรณ์

โทรศัพท์ ๐-๘๑๗๕-๐๔๓๔-๑

โทรสาร ๐-๗๕๗๗-๓๓๓๘



ที่ ศธ ๐๕๘๔.๐๖/๑๑๓

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
๘๐๑๑๐

๒๔ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรเข้าเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติสุราษฎร์ธานี

ตามที่สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ได้รับการจัดสรรงบประมาณงานวิจัยงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เรื่อง วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ (Problems and Needs Analysis in English Use of Staff at the International Airports in the South of Thailand) นั้น และเพื่อให้งานวิจัยดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ คณะผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์จากพนักงานในหน่วยงานของท่านกรอกข้อมูลแบบสอบถามวิจัย จำนวน ๕๐ คน และให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ จำนวน ๕ คน

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรที่มีรายชื่อดังต่อไปนี้เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ระหว่างวันที่ ๑๖ - ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิกรม ฉันทรางกูร
๒. นางกัลยกร เสริมสุข
๓. นางสาวรัตน์ภรณ์ โภชากรณ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จรรยา ขอพลอยกลาง)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้วิจัย : นางสาวรัตน์ภรณ์ โภชากรณ์

โทรศัพท์ ๐-๘๑๗๕-๐๔๓๔-๑

โทรสาร ๐-๗๕๗๗-๓๓๓๘



ที่ ศธ ๐๕๘๔.๐๖/๑๑๔

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
๘๐๑๑๐

๒๕ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรเข้าเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่

ตามที่สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ได้รับการจัดสรรงบประมาณงานวิจัยงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เรื่อง วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ (Problems and Needs Analysis in English Use of Staff at the International Airports in the South of Thailand) นั้น และเพื่อให้งานวิจัยดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ คณะผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์จากพนักงานในหน่วยงานของท่านกรอกข้อมูลแบบสอบถามวิจัย จำนวน ๕๐ คน และให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ จำนวน ๕ คน

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรที่มีรายชื่อดังต่อไปนี้เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ระหว่างวันที่ ๒ - ๓ มีนาคม ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิกรม ฉันทรางกูร
๒. นางกัลยกร เสริมสุข
๓. นางสาวรัตน์กรณ์ โภชากรณ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จรรยา ขอพลอยกลาง)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้วิจัย : นางสาวรัตน์กรณ์ โภชากรณ์

โทรศัพท์ ๐-๘๑๑๕-๐๔๓๔-๑

โทรสาร ๐-๗๕๗๗-๓๓๓๘

ที่ ศธ ๐๕๘๔.๐๖/๑๑๕



คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
๘๐๑๑๐

๗๕ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรเข้าเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ตามที่สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ได้รับการจัดสรรงบประมาณงานวิจัยงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เรื่อง วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ (Problems and Needs Analysis in English Use of Staff at the International Airports in the South of Thailand) นั้น และเพื่อให้งานวิจัยดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ คณะผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์จากพนักงานในหน่วยงานของท่านกรอกข้อมูลแบบสอบถามวิจัย จำนวน ๕๐ คน และให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ จำนวน ๕ คน

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรที่มีรายชื่อดังต่อไปนี้เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ระหว่างวันที่ ๒๓ - ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิกรม ฉันทรางกูร
๒. นางกัลยกร เสริมสุข
๓. นางสาวรัตน์กรณ์ โภชากรณ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จรรยา ขอพลอยกลาง)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้วิจัย : นางสาวรัตน์กรณ์ โภชากรณ์

โทรศัพท์ ๐-๘๑๗๕-๐๔๓๔-๑

โทรสาร ๐-๗๕๗๗-๓๓๓๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

โทรศัพท์ ๐๗๕๗๗๓๓๓๖-๗ ต่อ ๑๑๐ โทรสาร ๐๗๕ ๗๗๓-๓๓๘

ที่ ศธ ๐๕๘๔.๐๖/๕๗๗ วันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการประสานงานการเข้าเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวรัตนนิกรณ โภชากรณ์ สังกัดสาขาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ได้รับการจัดสรรงบประมาณงานวิจัยงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เรื่อง วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ (Problems and Needs Analysis in English Use of Staff at the International Airports in the South of Thailand) นั้น ในการดำเนินงานวิจัยดังกล่าว เครื่องมือในการดำเนินงานวิจัย ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน (TOEIC) แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ข้าพเจ้าได้ประสานกับกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล จำนวน ๔ แห่ง คือ ท่าอากาศยานกระบี่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ผลปรากฏว่าในการประสานงานในการเก็บข้อมูลงานวิจัยทำได้ค่อนข้างลำบากและไม่สะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากหน่วยงานดังกล่าวเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่และมีข้อจำกัดในการเข้าเก็บข้อมูล

ในการนี้ ทางคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงขอความอนุเคราะห์มายังหน่วยงานของท่านเพื่อประสานงานการเก็บข้อมูลงานวิจัยไปยังกลุ่มเป้าหมายจำนวน ๔ แห่ง ดังกล่าวข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์จรรยา ขอพลอยกลาง)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



คณะวิทยาศาสตร์
 สาขาบริหาร
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 2350
 เลขรับ
 วันที่ 10 ส.ค. 2560

วันที่ 10 ส.ค. 2560
บันทึกข้อความ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 รับที่ ๑๐๗3
 วันที่ ๑๐ ส.ค. ๒๕๖๐
 เวลา.....

ส่วนราชการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

วิทยาเขตนครศรีธรรมราช โทรศัพท์ ๐๗๕-๗๗๓๑๓๑-๒

ที่ - วันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตเปลี่ยนแปลงงบประมาณของงานวิจัย

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผ่าน รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ผ่าน หัวหน้าแผนกวิจัยและพัฒนาวิชาการ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวรัตนีภรณ์ โกษากรรณ์ ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ เรื่องวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติ พื้นที่ภาคใต้ "Problems and Needs Analysis in English Use of Staff at the International Airports in the South of Thailand" เป็นจำนวนเงิน ๒๕๐,๐๐๐ บาท (สองแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

ข้าพเจ้าขออนุญาตเปลี่ยนแปลงงบประมาณของรายการจากโครงการวิจัยดังกล่าว เนื่องจากในการดำเนินงานวิจัยดังกล่าวมีเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัย ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน (TOEIC) แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยข้าพเจ้าได้ประสานงานกับกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล จำนวน ๔ แห่ง คือท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ และท่าอากาศยานนานาชาติสุราษฎร์ธานีพบว่า การประสานงานทำได้ค่อนข้างลำบากและไม่สะดวกเท่าที่ควรเนื่องจากหน่วยงานมีขนาดใหญ่และมีข้อจำกัดในการเข้าเก็บข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ขอความอนุเคราะห์ประสานงานในการเก็บข้อมูลงานวิจัยไปยังผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ผลปรากฏว่า ท่าอากาศยานนานาชาติมีข้อจำกัดในการให้ผู้วิจัยทำการทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน (TOEIC) โดยเครื่องมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัยปรับเปลี่ยนเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการจัดสอบ TOEIC ให้กับพนักงานท่าอากาศยานเป็นเงินทั้งสิ้น ๗๕,๐๐๐ บาท(เจ็ดหมื่นห้าพันบาทถ้วน) และค่าเดินทางมาจัดสอบ TOEIC ของวิทยากร รวมค่าที่พักเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๔,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันบาทถ้วน) ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามโครงการวิจัยในหมวดค่าใช้สอยและค่าวัสดุเพื่อให้การดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ของงานวิจัยสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยงบประมาณทั้งหมดคือ ๒๕๐,๐๐๐(สองแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) ตามที่ได้รับจัดสรรรายละเอียดของการปรับเปลี่ยนค่าใช้จ่ายชี้แจงดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน คณบดี ผ่านรองคณบดีฝ่ายบริหาร
 ผ่านรองคณบดีฝ่ายวิชาการ
 เพื่อโปรดพิจารณา.
 ๗ ส.ค. ๖๐

รัตนีภรณ์ โกษากรรณ์
 (นางสาวรัตนีภรณ์ โกษากรรณ์)
 หัวหน้าโครงการวิจัย

เรียนคณบดี ผ่านรองคณบดีบริหาร
 คณบดีคณบดีรองคณบดีฝ่ายบริหาร
 รองคณบดีฝ่ายบริหาร
 จินนาพร
 10 ส.ค. 60

เชิดฉัตร
 - ศึกษาค
 ๑๗ ส.ค.
 10 ส.ค. ๖๐

๑๗ ส.ค.
 10 ส.ค. ๖๐



บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
Airports of Thailand Public Company Limited

สำนักงานใหญ่ 333 ถนนเชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210
 Head Office 333 Cherdwutagard Road, Srikan, Don Mueang, Bangkok 10210
 Website : http://www.airportthai.co.th E-mail : hkt_accounting@airportthai.co.th
 สาขาที่ 00003 ท่าอากาศยานภูเก็ต Phuket International Airport Branch 00003
 222 หมู่ที่ 6 ต.ไม้ขาว อ.ถลาง จ.ภูเก็ต 83110 • 222 Moo 6 Tambol Maikhao Amphoe Thalang, Phuket 83110
 โทร. (076) 327230-7, 327479 โทรสาร (076) 327478

ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี
RECEIPT / TAX INVOICE

เลขที่
No.

961154253

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร Tax Identity

0107545000292

ทะเบียนเลขที่ 0107545000292

รหัสลูกค้า Customer Code

สาขาที่ 00003

ท่าอากาศยานภูเก็ต

นาม
NAME

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
 วิทยาเขต นครศรีธรรมราช (โสตฯใหญ่)
 109 ม.2 ต.ถ้ำใหญ่ อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช 80110
 เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร สาขา

วันที่
DATE

23 กุมภาพันธ์ 2561

เลขที่ใบแจ้งหนี้ INVOICE NO.	รายการ DESCRIPTION	วันที่ครบกำหนดชำระ DUE DATE	ภาษีมูลค่าเพิ่ม VALUE ADD. TAX	จำนวนเงิน AMOUNT
	ค่าบริการรักษาความปลอดภัย-บุคคลชนิดชั่วคราว น.ส.รัตติกานต์ ภิษากากรณ์ นางกัญจกร เสริมสุข นายวิกรม จันทร์ทรงกูร		5.89	90.00
บริษัทผู้จ่ายเช็คขอรับรองว่าได้ส่งมอบเช็คให้ในวันเดียวกับ วันที่ระบุในใบกำกับภาษีฉบับนี้จริง (ตามที่ ป.51/2537)		รวมเงินทั้งสิ้น GRAND TOTAL		90.00
ลงชื่อ.....ผู้ส่งมอบเช็ค		จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่ม VAT. AMOUNT		5.89
บาท (เก้าสิบบาทถ้วน)		รวมเงินไม่รวม ภ.พ. AMOUNT BEFORE VAT.		84.11
ภาษีหัก ณ ที่จ่าย WITHOLDING TAX 0.00		ค่าปรับค้างชำระทั้งสิ้น TOTAL FINE		

ผิด ตก ยกเว้น E. & O.E.

ชำระเงินสด(บาท)/Cash Payment (Baht):

90.00

เช็คธนาคาร BANK
 สาขา BRANCH
 เลขที่เช็ค CHEQUE NO.
 วันที่เช็ค DATE
 จำนวนเงิน AMOUNT

นาง นิตยา มสวงทรัพย์
 จันท.ตรวจจุดรับ 3. สดค. สดค. ผ.รภ.

ผู้มีอำนาจลงนาม
 AUTHORIZED SIGNATURE

ใบเสร็จรับเงินนี้จะสมบูรณ์เมื่อมีลายเซ็นของผู้มีอำนาจลงนามและผู้รับเงิน และได้รับเงินตามเช็คเรียบร้อยแล้ว

NO RECEIPT WILL BE VALID UNLESS SIGNED BY AUTHORIZED PERSON AND CASHIER AS WELL AS THE CHECK HAS BEEN HONORED BY THE BANK.

ลูกค้า

1 : 95339