

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : ความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน
บริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สึลม เพื่อการเข้าสู่ประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียน

ชื่อคณะผู้วิจัย : นางสาวนลิน สิมะเสถียรโสภณ
นางสาวบรรลักษ์ณ์ เกื้อสุวรรณ

ปีที่ทำการวิจัย : 2556

การศึกษาความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว
ในเขตพื้นที่สึลม เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีวัตถุประสงค์ 3 ด้าน ได้แก่ 1) เพื่อศึกษา
และวิเคราะห์ความพร้อมของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สึลมที่มีต่อการหน้าที่และการเข้าสู่
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2) เพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจ
ท่องเที่ยว และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่างๆ กับความพร้อมของพนักงานบริษัท
ธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สึลม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สึลม
กรุงเทพมหานคร จาก 79 บริษัท จำนวนทั้งสิ้น 474 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ทำ
การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวยังไม่มีความพร้อมเพียงพอ ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและ
การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ในด้านกฎหมายที่
เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวยังมีน้อย
2. ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวยังไม่ดีเท่าที่ควร ต้องมี
การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะทักษะด้านการฟังและการพูดซึ่งเป็น
ทักษะสำคัญที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ

3. ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่างๆ ต่อความพร้อม แบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

3.1 ด้านการปฏิบัติหน้าที่และงานที่รับผิดชอบ

ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านภูมิหลัง และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว มีเพียงบางด้านเท่านั้นที่ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพร้อม ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ปัจจัยด้านครอบครัว อาชีพบิดา และลักษณะงาน

3.2 ด้านการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลนั้น มีเพียงด้านการศึกษาเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อม ในขณะที่ปัจจัยด้านภูมิหลังและด้านสิ่งแวดล้อมการทำงานเกือบทุกด้านมีความสัมพันธ์กับ ความพร้อม ยกเว้นเพียงอาชีพบิดาและลักษณะงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อม

4. แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ คือ ควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะ ภาษาอังกฤษระยะสั้นประมาณ 3-5 วัน ให้แก่พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว โดยควรมีรูปแบบ กิจกรรมที่หลากหลายในการจัดฝึกอบรม เพราะจะทำให้พนักงานเหล่านี้สามารถซึมซับทักษะดังกล่าว ได้ดียิ่งขึ้น