

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์	: ความต้องการใช้ภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ บริการนักท่องเที่ยวในเขตสวนสาธารณะเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
โดย	: ชวิศา กลิ่นนุหงา รัตนาภรณ์ วังผือ ตัสณีญา บิลลิหมัด
ชื่อปริญญา	: ศิลปศาสตรบัณฑิต
หลักสูตรสาขาวิชา	: ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขา: ภาษาอังกฤษต่างประเทศ
ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์ จุฑาภรณ์ ภารพบ
ปีที่สำเร็จ	: 2556

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความต้องการการใช้ภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่บริการนักท่องเที่ยวในเขตสวนสาธารณะเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา รวมทั้งจัดทำคู่มือทสนทนาภาษาจีนและภาษาอังกฤษให้แก่เจ้าหน้าที่บริการนักท่องเที่ยวในเขตสวนสาธารณะเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการนักท่องเที่ยวในเขตสวนสาธารณะเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 35 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 จุด ได้แก่ หาดใหญ่ไอซ์โดม จำนวน 20 คน กระเช้าลอยฟ้า จำนวน 10 คน และหอดูดาว จำนวน 5 คน คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่บริการนักท่องเที่ยวพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการในการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย (2.89) และความต้องการในการสื่อสารภาษาจีนอยู่ในระดับน้อยด้วยค่าเฉลี่ย (2.07) ทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือทสนทนาภาษาจีนและภาษาอังกฤษ เพื่อเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารภาษาจีนและภาษาอังกฤษในงานอาชีพ และสามารถนำไปใช้ได้จริงตามสถานการณ์ต่างๆ ในการบริการนักท่องเที่ยว และผลความพึงพอใจต่อคู่มือ โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่บริการนักท่องเที่ยวพอใจต่อคู่มือทสนทนาอยู่ในระดับมาก