

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์	ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษามลายูของตำรวจท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
นักศึกษา	นางสาวกัทศุรี ยีกะเต็ม นางสาววิลาสินี ล่องประดิษฐ์ นางสาวอารีนา แหละดี
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรบัณฑิต
หลักสูตรสาขาวิชา	ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล
สาขา	ภาษาต่างประเทศ
ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์บุญฤทธิ์ โอมมณี
ปีการศึกษา	2556

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความถี่ในการใช้ภาษามลายูในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถด้านการใช้ภาษามลายูของตำรวจท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อจัดทำคู่มือและศึกษาความพึงพอใจต่อคู่มือการใช้ภาษามลายูเพื่อการสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ ตำรวจท่องเที่ยว ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 34 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับงานวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคู่มือ สถิติที่ใช้ในงานวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่าความถี่ในการใช้ภาษามลายูในการปฏิบัติงานของกลุ่มประชากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยพบว่า ความถี่ในการใช้ทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับปานกลางการอ่านอยู่ในระดับน้อย และการเขียนอยู่ในระดับน้อยที่สุด ด้านความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษามลายูของกลุ่มประชากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษามลายู ด้านการฟัง และการพูดอยู่ในระดับมาก ด้านการอ่านและการเขียนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคู่มือการเรียนรู้ภาษามลายูด้วยตนเองซึ่งได้พัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัยตามข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยด้านความต้องการของกลุ่มประชากรนั้นพบว่ากลุ่มประชากรมีความพึงพอใจต่อคู่มือในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจตามลำดับ ดังนี้ คือ ด้านลักษณะรูปแบบ ด้านเนื้อหา ด้านการใช้ภาษาและตัวอักษร ด้านรูปแบบการนำเสนอ

Abstract

Title	Needs in Developing Melayu Competency for Communication of the Tourist Police in Hat Yai
Author	Miss Kasturee Yeekasem Miss Wilasinee Longpradith Miss Areena Leatee
Degree	Bachelor of Arts
Program	English for International Communication
Department	Foreign Languages
Advisor	Boonyarit Omanee
Academic Year	2013

The objectives of this research were to study the frequency of Melayu working skills for the Tourist Police in Hat Yai district, Songkhla, Thailand, to study needs to develop the ability in using Melayu for communication and to create self-study booklet and investigate the satisfactory on a self -study booklet in using Melayu for communication. The population was 34 Hat Yai Tourist Police Officers took part in structured interviews and completed a questionnaire. The statistics used were percentage, mean and standard deviation.

The findings of the study indicated that the frequency of Melayu working skills for the Tourist Police in Hat Yai district, Songkhla, Thailand was totally at the low level. The frequency of using listening and speaking skills was at the moderate level, reading skill was at the low level and writing skills was at the lowest level.

The needs to develop the ability in using Melayu skills for communication were totally at the high level. The research showed that the needs in listening and speaking skills were at the high level whereas reading and writing skills were at the moderate level

The population's satisfaction toward a self -study booklet in using Melayu for communication was totally at the highest level. It was also at the highest level in all four parts of the booklet, which were book's description, visual presentation, detail and language and text, respectively.

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์บุญฤทธิ์ โสมณี อาจารย์ที่ปรึกษา

ขอขอบคุณตำรวจท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ให้ความร่วมมือ และเป็นผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ถนอมศรี เจนวิถีสุข คณบดีคณะศิลปศาสตร์ และคณาจารย์หลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขาวิชา ภาษาอังกฤษต่างประเทศ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา ทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า คณะผู้วิจัยขอมอบแต่ บิดา มารดา ที่ทำให้คณะผู้วิจัยมีพื้นฐานการศึกษามาจนถึงทุกวันนี้ ตลอดจนอาจารย์ที่ให้วิชาความรู้ให้แก่คณะผู้วิจัยแต่แรกเริ่มจนถึงปัจจุบัน

กัศตุรี ยีกะเส็ม

วิลาศินี ต่องประดิษฐ์

อารีนา แหละดี

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 กรอบความคิดในการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 บทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว	4
2.2 ทักษะและความสามารถในการสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยว	6
2.3 ปัญหาในการสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	9
2.4 ภาษามลายู	10
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ	17
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	21
3.1 ประชากร	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	22
3.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน	22
บทที่ 4 ผลการวิจัย	23
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	23
4.2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม	37
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	41
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	41
5.2 วิธีการดำเนินงานวิจัย	41
5.3 ประชากร	41
5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	41
5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	42
5.7 สรุปผลการวิจัย	42
5.8 อภิปรายผล	45
5.9 ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	52
แบบสัมภาษณ์ เรื่อง ความต้องการพัฒนาความสามารถการใช้ภาษามลายู ของตำรวจท่องเที่ยวอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา	53
ประวัติผู้วิจัย	64

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลตามตัวแปรเพศ	23
2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลตามตัวแปรอายุ	24
3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลตามตัวแปรวุฒิการศึกษาสูงสุด	24
4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลตามตัวแปรระยะเวลาทำงานเป็น ตำรวจท่องเที่ยว	25
5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลตามตัวแปรแผนกที่ทำงาน	25
6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลตามตัวแปรแผนกที่ทำงาน	26
7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลตามตัวแปรศึกษาภาษามลายูด้วยตนเอง	26
8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลตามตัวแปรประสบการณ์การใช้ ภาษามลายูในสถานที่ทำงาน	24
9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลตามตัวแปรอนาคตท่านคิดว่าภาษามลายูมี ความสำคัญต่อตัวท่าน 27	
10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลตามตัวแปรหลังจากที่ท่านเข้ามาทำงาน ท่านเคยได้รับการอบรมภาษามลายู	28
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติงาน ท่านต้องใช้ทักษะภาษามลายู	28
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงาน ท่านต้องใช้ทักษะภาษามลายู ในการฟัง	29
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติงาน ท่านต้องใช้ทักษะภาษามลายู ในการพูด	30
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติงาน ท่านต้องใช้ทักษะภาษามลายู ในการอ่าน	31
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติงาน ท่านต้องใช้ทักษะ ภาษามลายูในการเขียน	32
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติงาน ท่านต้องการพัฒนา ความสามารถทักษะภาษามลายู	33
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการ ที่จะฝึกฝนทักษะทางการฟัง ภาษามลายู	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการที่จะฝึกฝนทักษะทางการพูด ภาษามลายู	34
19 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการที่จะฝึกฝนทักษะทางการอ่าน ภาษามลายู	35
20 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการที่จะฝึกฝนทักษะทางการเขียน ภาษามลายู	36
21 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปรเพศ	37
22 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับความต้องการ พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษามลายูของตำรวจท่องเที่ยวอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม	37
23 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความต้องการพัฒนา ความสามารถในการใช้ภาษามลายูของตำรวจท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านลักษณะรูปเล่ม	38
24 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับความต้องการพัฒนา ความสามารถในการใช้ภาษามลายู ของตำรวจท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเนื้อหา	38
25 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับความต้องการพัฒนา ความสามารถในการใช้ภาษามลายูของตำรวจท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการใช้ภาษาและตัวอักษร	39
26 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความต้องการพัฒนา ความสามารถในการใช้ภาษามลายูของตำรวจท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านรูปแบบการนำเสนอ	40
27 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปรความคิดเห็น เกี่ยวกับหนังสือ	40
28 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปรความจำเป็น ต่อการใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	41
29 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคู่มือภาษามลายูสำหรับตำรวจท่องเที่ยว	41