

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์	: ความต้องการในการใช้ภาษาจีนของพนักงานต้อนรับภายในโรงแรม บริเวณตลาดด่านชายแดนไทย-มาเลเซีย อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
ชื่อผู้วิจัย	: ศศิกานต์ อึ้งทอง สุสดี แก้วมาตรา เพ็ญศิริ ดวงคุระ
ชื่อปริญญา	: ศิลปศาสตรบัณฑิต
หลักสูตรสาขาวิชา	: ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขา: ภาษาคำต่างประเทศ
ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุมณฑา คำรงเลาหพันธ์
ปีการศึกษา	: 2556

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาจีนของพนักงานต้อนรับในโรงแรมกับชาวต่างชาติและเพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อหนังสือคู่มือภาษาจีนของพนักงานต้อนรับภายในโรงแรม บริเวณตลาดด่านชายแดนไทย-มาเลเซีย อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการการใช้ภาษาจีนของพนักงานต้อนรับภายในโรงแรม บริเวณพื้นที่ตลาดด่านชายแดนไทย-มาเลเซีย อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทักษะด้านการฟังอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ทักษะด้านการพูด (ค่าเฉลี่ย 3.75) ทักษะด้านการเขียน (ค่าเฉลี่ย 3.43) และทักษะด้านการอ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ทักษะด้านการฟัง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การฟังสำเนียงเจ้าของภาษาอย่างเข้าใจและถูกต้องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ การฟังอย่างเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) การฟังบทสนทนาทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.80) การฟังลูกค้าอย่างเข้าใจเมื่อลูกค้าพูดอย่างรวดเร็ว และการฟังจับใจความสำคัญในการสนทนาที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ทักษะด้านการพูด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็นการให้คำแนะนำข้อมูลทั่วไปกับลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ การกล่าวทักทายลูกค้าด้วยคำพูดที่สื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.77) การสนทนาทางโทรศัพท์อย่าง