

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาปัญหาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย
ผู้เขียน	: มณี จำปาแพง, วราภรณ์ ชีตแต่้ม, สุรุจ ช้างโต, อภิญญา จิตมโนวรรณ, อารยา สำราญ
ที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี สิงห์น้อย
ประเภทสารนิพนธ์	: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2547

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในประเทศไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารรวมถึงศึกษาปัญหาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย ตลอดจนเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะและคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดระยอง จำนวน 153 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบอุบัตินิการณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์ มีเนื้อหาแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ คือ การให้ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ การให้ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณลักษณะและคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย และการให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจต่อการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย ปัญหาที่พบคือ การออกเสียงของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวซึ่งสมควรจะมีการ
พิจารณาแก้ไข เช่น เสียง th / θ / / ฐ / และ dge / d ʒ / นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวชาว
ต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าผู้ให้บริการการท่องเที่ยวบางกลุ่มควรได้รับการฝึกอบรมด้าน
การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เช่น พ่อค้าแม่ค้า พนักงานทำความสะอาดห้องพัก พนักงาน
เสิร์ฟ และคนขับรถสามล้อเครื่อง รวมถึงควรมีการฝึกอบรมกิริยามารยาทในการให้บริการ
ของคนขับรถสามล้อเครื่องด้วย



Title : A STUDY OF ENGLISH COMMUNICATION PROBLEMS
OF TOURISM SERVICE PEOPLE AND TOURISTS'
SATISFACTION TOWARDS TOURISM SERVICES IN
THAILAND

Author : Miss Manee Jumpaphaeng, Miss Waraporn Kheedtaem,
Mr. Surawut Changto, Miss Apinya Jitmanowan,
Miss Araya Samran,

Adviser : Associate Professor Dr. Unchalee Singnoi,

Type of Degree : Independent Study (M.A. English), Naresuan University,
2004

Abstract

The purposes of this study were three-fold : (1) to find out tourists' personal data, (2) to study English communication problems of tourism service people, (3) to study tourists' opinion and satisfaction towards English usage of tourism service people, and (4) to study tourists' opinion towards characters and quality of tourism service people.

The subjects comprised of 153 foreigners who were travelling in 4 provinces in Thailand such as Chiang Rai, Ayutaya, Nakhonratchasima, and Rayong. The questionnaire includes a check-list for personal data of the subjects and 5 rating scale questions asking about English communication problems and satisfaction in tourism services in Thailand.

The findings are that, overall, most of the foreign tourists were satisfied with English language usage of tourism service people. There are only some problems in pronunciation of tourism service people, for example, th /θ/ /ð/ and

dge / d 3 /, which needed to be solved. However, some groups of tourism service people such as traders, housekeepers, waiters/ waitresses, and tricycle drivers still need some trainings in English communication.

