

หัวข้อวิทยานิพนธ์	: ความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงาน ต้อนรับในสถานบริการสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้วิจัย	: นางสาวมัญญา วงศ์อ้าย
สาขา	: ภาษาอังกฤษ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	
	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี วงศ์ห่อ
	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรมกิติ ธรรมโม
	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ โดยจำแนกตามหน้าที่ทางภาษาในขณะปฏิบัติหน้าที่ ด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ และการออกเสียง ของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับ จำนวน 18 คน ในสถานบริการ สปาขนาดใหญ่ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระดับโลก (World Class) จากสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2553: ออนไลน์) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดสถานบริการสปา จำนวน 5 แห่ง คือ เชียงใหม่ โอเอซิส สปา ลานนา โอเอซิส สปา ลานนาคำ สปา ระรินจินดา เวลต์เนส สปา รีสอร์ท และ อโรมา สปา เชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย การสังเกตการณ์ทำงานโดยใช้เครื่องบันทึกเสียง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่ามัธยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษด้านรูปแบบทางสังคมของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา กลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับดี ส่วนการใช้ภาษาด้านหน้าที่ภาษาหลัก และการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล พบว่ามีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษด้านรูปแบบทางสังคมของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา กลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับดี ส่วนการใช้ภาษาด้านหน้าที่ภาษาหลัก พบว่ามีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง และการใช้ภาษาด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล พบว่ามีความสามารถอยู่ในระดับเริ่มต้น ความสามารถในการออกเสียงด้านหน้าที่ทางภาษาหลักและรูปแบบทางสังคมของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา กลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับดี ส่วนหน้าที่ทางภาษาด้านการ

ข

ใช้ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่าง
อยู่ในระดับปานกลาง

The Title : English Competency of Listening and Speaking Skills of Spa
Receptionists in Muang District, Chiang Mai Province

The Author : Miss Manuncha Wongai

Program : English

Thesis Advisors : Assist. Prof. Dr. Anchalee Wongla Chairman
: Assist. Prof. Dr. Thammakit Thammo Member

ABSTRACT

The purpose of this research was to examine the level of listening and speaking English proficiency, according to the language functions of vocabulary, grammar, and pronunciation of the spa receptionists in Muang District, Chiang Mai Province. The sample consisted of 18 spa receptionists working at Chiang Mai Oasis Spa, Lanna Oasis Spa, Lanna Come Spa, Rarinjinda Wellness Spa Resort, and Aroma Spa Chiang Mai. Tape recorder was used as the instrument in this study to record the conversations between spa receptionists and their foreign customers. Data were analyzed by means of arithmetic mean, standard deviation, and percentage.

The results of this investigation indicated that the level of proficiency of the spa receptionists in using vocabulary was at a good level in the function of social formulas; whereas the level of proficiency in the main function and making communication work were fair. The proficiency in using English grammar was at a good level in the function of social formulas; whereas the level of proficiency in the main function was fair, and making communication work was fairly poor. The proficiency in using pronunciation was at a good level in the main function and social formulas; whereas the level of proficiency in making communication work was fair.