

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความสามารถด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในขณะปฏิบัติหน้าที่ ด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ และการออกเสียง โดยจำแนกตามหน้าที่การใช้ภาษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานต้อนรับ จำนวน 18 คน ในสถานบริการ สปาขนาดใหญ่ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน World Class จากสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2553: ออนไลน์) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดสถานบริการสปา จำนวน 5 แห่ง คือ เชียงใหม่ โอเอซิส สปา ลานนา โอเอซิส สปา ลานนาคำ สปา ระรินจินดา เวิลด์เนส สปา รีสอร์ท และอโรมา สปา เชียงใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการรายงานผลการวิจัยไว้ 2 ขั้นตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา
- ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความสามารถในการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ และการออกเสียง ในขณะปฏิบัติหน้าที่ประกอบด้วยหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) รูปแบบทางสังคม (Social Formulas) และการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สัญลักษณ์ที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

- | | | |
|-----------|---|---|
| N | = | จำนวนเต็มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา |
| % | = | ค่าร้อยละ |
| $\bar{x}$ | = | ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร |
| S.D. | = | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเฉลี่ย |
| V | = | การใช้คำศัพท์ (Vocabulary) |
| G | = | การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) |
| P | = | การออกเสียง (Pronunciation) |

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา
 ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา

รายการ	จำนวน (N = 18)	ร้อยละ %
1.เพศ		
1.1 ชาย	-	-
1.2 หญิง	18	100
2 อายุ		
2.1 อายุ 15 – 25 ปี	1	5.60
2.2 อายุ 26 – 35 ปี	17	94.40
2.3 อายุ 36 – 45 ปี	-	-
2.4 อายุ 45 ปีขึ้นไป	-	-
3.ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
3.3 ปวส./อนุปริญญา	-	-
3.4 ปริญญาตรี	18	100
3.5 ปริญญาโท	-	-
4.อายุการทำงาน/ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 1 ปี	2	11.10
4.1 2-5 ปี	16	88.90
4.2 6-8 ปี	-	-
4.5 9 ปีขึ้นไป	-	-

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานและติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมดเป็นเพศหญิง จำนวน 18 คน (100%) มีอายุระหว่าง 15-25 ปี จำนวน 1 คน (5.6%) และอายุระหว่างอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 17 คน (94.40%) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี แยกตามสาขาวิชาพบว่า จำนวน 8 คนสำเร็จการศึกษาวิชาเอกอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สำเร็จการศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ จำนวน 5 คน และสำเร็จการศึกษาวิชาเอกการโรงแรม จำนวน 4 คน ส่วนอีก 1 คน สำเร็จการศึกษาวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น มีประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี จำนวน 16 คน (88.9%) และประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน (11.1%)

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความสามารถในการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ และการออกเสียง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ประกอบด้วยหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) รูปแบบทางสังคม (Social Formulas) และการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนคำเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา
ในขณะปฏิบัติหน้าที่ ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

Language Functions	ความถี่ ที่พบ	Vocabulary			Grammar			Pronunciation		
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความสามารถ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความสามารถ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความสามารถ
1. Asking for information	33	3.79	1.08	ดี	3.85	1.06	ดี	4.15	.44	ดี
2. Saying you Know or do not Know about Something	58	3.36	.61	ดี	3.02	.78	ปานกลาง	3.60	.72	ดี
3. Saying Something is Correct or Incorrect	30	3.23	.73	ปานกลาง	2.97	.81	ปานกลาง	3.97	.56	ดี
4. Saying What you Think is Possible or Impossible	2	3.00	1.41	ปานกลาง	3.00	1.41	ปานกลาง	3.50	.71	ปานกลาง
5. Asking for Customer's Opinions	1	3.00	.00	ปานกลาง	3.00	.00	ปานกลาง	3.00	.00	ปานกลาง
6. Giving your Opinions	8	3.50	.53	ปานกลาง	3.13	.99	ปานกลาง	3.50	.93	ปานกลาง
7. Saying you have Reached Agreement	1	1.00	.00	อ่อน	1.00	.00	อ่อน	5.00	.00	ดีมาก
8. Asking for Permission	1	5.00	.00	ดีมาก	4.00	.00	ดี	4.00	.00	ดี
9. Telling Customers to do or Need not to do Something	9	3.78	.83	ดี	3.78	.83	ดี	4.44	.73	ดี
10. Telling Customers how to do Something	2	3.50	.71	ปานกลาง	3.00	.00	ปานกลาง	3.50	.71	ปานกลาง
11. Suggestions	40	3.33	.73	ปานกลาง	2.78	.66	ปานกลาง	3.35	.74	ปานกลาง
รวม		3.32	.94	ปานกลาง	3.05	.80	ปานกลาง	3.91	.50	ดี

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติหน้าที่ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ดังนี้

ความสามารถในด้านคำศัพท์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องมากที่สุดคือ การขออนุญาต มีค่าเฉลี่ยคือ 5.00 รองลงมาคือ การสอบถามข้อมูลต่างๆ ไป และการบอกให้ลูกค้าให้ทำหรือไม่จำเป็นต้องทำบางสิ่งบางอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 กับ 3.78 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องน้อยที่สุดคือ การบอกว่าพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00

ความสามารถในด้านไวยากรณ์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้องมากที่สุดคือ การขออนุญาต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ การสอบถามข้อมูลต่างๆ ไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และการบอกให้ลูกค้าให้ทำหรือไม่จำเป็นต้องทำบางสิ่งบางอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้องน้อยที่สุด คือ การบอกว่าพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00

ความสามารถในการออกเสียง พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่าง สามารถพูดออกเสียงได้ถูกต้องมากที่สุดคือ การบอกว่าพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยคือ 5.00 รองลงมาคือ การบอกให้ลูกค้าให้ทำหรือไม่จำเป็นต้องทำบางสิ่งบางอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และการสอบถามข้อมูลต่างๆ ไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการออกเสียงได้ถูกต้องน้อยที่สุด คือ การถามความคิดเห็นของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนคำเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา
ในขณะปฏิบัติหน้าที่ ด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

Language Functions	ความถี่ที่พบ	Vocabulary			Grammar			Pronunciation		
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสามารถ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสามารถ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสามารถ
1. Greetings	14	4.86	.36	ดีมาก	4.79	.58	ดีมาก	4.50	.52	ดี
2. Asking how a Customer is	1	5.00	.00	ดีมาก	5.00	.00	ดีมาก	5.00	.00	ดีมาก
3. Saying how You are	1	4.00	.00	ดี	5.00	.00	ดีมาก	4.00	.00	ดี
4. Offering something	3	3.33	.58	ปานกลาง	3.33	.58	ปานกลาง	4.00	.00	ดี
5. Giving something to Customers	1	2.00	.00	เริ่มต้น	3.00	.00	ปานกลาง	4.00	.00	ดี
6. Thanking	5	5.00	.00	ดีมาก	5.00	.00	ดีมาก	5.00	.00	ดีมาก
7. Ending a Conversation	9	4.44	1.01	ดี	4.44	.88	ดี	4.78	.44	ดีมาก
รวม		4.09	1.10	ดี	4.37	.85	ดี	4.47	.47	ดี

ตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ดังนี้

ความสามารถในด้านคำศัพท์ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องมากที่สุด คือ การถามทุกข์สุขของลูกค้า และการแสดงความขอบคุณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมาคือ การทักทาย และการจบการสนทนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 กับ 4.44 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องน้อยที่สุด คือ การให้บางสิ่งแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00

ความสามารถในด้านไวยากรณ์ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้องมากที่สุดคือ การถามทุกข์สุขของลูกค้า การบอกทุกข์สุขของตัวพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง และการแสดงความขอบคุณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมาคือ การทักทาย และการจบการสนทนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 กับ 4.44 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา กลุ่มตัวอย่างใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้องน้อยที่สุด คือ การให้บางสิ่งแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ความสามารถในการออกเสียง พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่าง สามารถพูดออกเสียงได้ถูกต้องมากที่สุดคือ การถามทุกข์สุขของลูกค้า และการแสดงความขอบคุณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมาคือ การจบการสนทนา และการทักทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 กับ 4.50 ตามลำดับ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่าง มีความสามารถในการออกเสียงได้ถูกต้องน้อยที่สุด คือ การบอกทุกข์สุขของตัวพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง การเสนอบางสิ่งบางอย่าง และการให้บางสิ่งแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา
 ในขณะปฏิบัติหน้าที่ ด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่
 ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

Language Functions	ความถี่ที่พบ	Vocabulary			Grammar			Pronunciation		
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสามารถ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสามารถ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสามารถ
1. Asking Customers to say something again	2	2.00	.00	เริ่มต้น	2.5	.71	เริ่มต้น	3.5	.71	ปานกลาง
2. Checking that you have understood	3	3.00	1.00	ปานกลาง	3.00	.00	ปานกลาง	4.33	.58	ดี
3. Checking that Customers have Understood You	1	3.00	.00	ปานกลาง	1.00	.00	อ่อน	2.00	.00	เริ่มต้น
4. Saying Something in a Different Way	1	3.00	.00	ปานกลาง	3.00	.00	ปานกลาง	3.00	.00	ปานกลาง
รวม		2.75	.50	ปานกลาง	2.38	.95	เริ่มต้น	3.21	.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติหน้าที่ ด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ดังนี้

ความสามารถในด้านคำศัพท์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่าง ใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องมากที่สุด คือ การตรวจสอบความเข้าใจของตัวพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง การตรวจสอบความเข้าใจของลูกค้า และการกล่าวถึงสิ่งเดียวกันด้วยคำพูดอีกแบบหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่าง ใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องน้อยที่สุด คือ การขอร้องให้ลูกค้ากล่าวซ้ำอีกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00

ความสามารถในด้านไวยากรณ์ พบว่า อยู่ในระดับเริ่มต้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่าง ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้องมากที่สุดคือ การตรวจสอบความเข้าใจของตัวพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง และการกล่าวถึงสิ่งเดียวกันด้วยคำพูดอีกแบบหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบความเข้าใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00

ความสามารถในการออกเสียง พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างสามารถพูดออกเสียงได้ถูกต้องมากที่สุดคือ การตรวจสอบความเข้าใจของตัวพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างสามารถพูดออกเสียงได้ถูกต้องน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบความเข้าใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00