

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในขณะปัจจุบันนี้ที่ ด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ และการออกเสียง โดยจำแนกตามหน้าที่การใช้ภาษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานต้อนรับ จำนวน 18 คน ในสถานบริการสปาขนาดใหญ่ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน World Class จากสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2553: ออนไลน์) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดสถานบริการสปา จำนวน 5 แห่ง คือ เชียงใหม่ โอเอชิส สปา ลานนา โอเอชิส สปา ลานนา คำ สปา ระรินจินดา เวลล์เนส สปา รีสอร์ท และอ โรม่า สปา เชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาและเครื่องบันทึกเสียง โดยวิธีการสังเกตการณ์ ทำงานของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาในขณะปัจจุบันนี้ที่ตามขอบข่ายของการสังเกตได้แก่ ความสามารถในการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยดัดแปลงปรับปรุงจากหลักภาษาตามหน้าที่การใช้ภาษาของجون บลัดเดล ชิกกินส์ และคณะ (Blundell, Jonathan, & Nigel, 1982) ได้ทั้งหมด 22 หัวข้อ แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มคือ หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) รูปแบบทางสังคม (Social Formulas) และการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความถี่

สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่ปัจจุบันนี้ที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในขณะปัจจุบันนี้ที่ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ดังนี้

1.1 ความสามารถในด้านคำศัพท์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหน้าที่ทางภาษาที่ใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องมากที่สุดคือ การขออนุญาต ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องน้อยที่สุดคือ การบอกว่าพนักงานต้อนรับ ในสถานบริการสปาเห็นด้วย

1.2 ความสามารถในด้านไวยากรณ์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ดีมาก ที่สุดคือ การขออนุญาต ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีระดับความสามารถในการใช้น้อยที่สุดคือ การบอกว่าพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเห็นด้วย

1.3 ความสามารถในด้านการออกเสียง พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างสามารถออกเสียงได้ดีที่สุดคือ การบอกว่าพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเห็นด้วย ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการออกเสียงต่ำที่สุดคือการถามความคิดเห็นของลูกค้า

2. พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่มีความสามารถในทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติหน้าที่ด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ดังนี้

2.1 ความสามารถในด้านคำศัพท์ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาใช้คำศัพท์ได้ดีมากที่สุดคือ การถามทุกข์สุขของลูกค้า และการแสดงความขอบคุณ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีระดับความสามารถในการใช้น้อยที่สุดคือ การให้บางสิ่งแก่ลูกค้า

2.2 ความสามารถในด้านไวยากรณ์ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ดีมากที่สุดคือ การถามทุกข์สุขของลูกค้า การบอกทุกข์สุขของตัวพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง และการแสดงความขอบคุณ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีระดับความสามารถในการใช้น้อยที่สุดคือ การให้บางสิ่งแก่ลูกค้า

2.3 ความสามารถในด้านการออกเสียง พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างสามารถออกเสียงได้ดีที่สุดคือ การถามทุกข์สุขของลูกค้า และการแสดงความขอบคุณ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการออกเสียงต่ำที่สุดคือ การบอกทุกข์สุขของตัวพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง การเสนอบางสิ่งบางอย่าง และการให้บางสิ่งแก่ลูกค้า

3. พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่มีความสามารถในการทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติหน้าที่ ด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ดังนี้

3.1 ความสามารถในด้านคำศัพท์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน้าที่ทางภาษาที่ใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องมากที่สุดคือ การตรวจสอบความเข้าใจของตัวพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง การตรวจสอบความเข้าใจของลูกค้า และการกล่าวถึงสิ่งเดียวกันด้วยคำพูดอีกแบบหนึ่ง ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องน้อยที่สุดคือ การขอร้องให้ลูกค้ากล่าวซ้ำอีกรึ

3.2 ความสามารถในด้านไวยากรณ์ พบว่า อยู่ในระดับเริ่มต้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน้าที่ทางภาษาที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้มากที่สุด คือ การตรวจสอบความเข้าใจของตัวพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง และการกล่าวถึงสิ่งเดียวกันด้วยคำพูดอีกแบบหนึ่ง ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีระดับความสามารถในการใช้น้อยที่สุดคือ การตรวจสอบความเข้าใจของลูกค้า

3.3 ความสามารถในด้านการออกเสียง พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างสามารถออกเสียงได้ที่สุดคือ การตรวจสอบความเข้าใจของตัวพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการออกเสียงต่ำที่สุดคือ การตรวจสอบความเข้าใจของลูกค้า

การอภิปรายผล

ความสามารถในทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการใช้คำศัพท์ (Vocabulary) โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar) และการออกเสียง (Pronunciation)

ความสามารถในการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ด้านรูปแบบทางสังคมของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องและเหมาะสมมากที่สุดในด้านการถามทุกบัญชีสุขของลูกค้า และการแสดงความขอบคุณ มีค่าเฉลี่ยของความสามารถเท่ากับ 5.00 เท่ากัน ในขณะที่การใช้คำศัพท์เพื่อการให้บางสิ่งแก่ลูกค้า มีระดับความสามารถน้อยที่สุดเท่ากับ 2.00 ส่วนการใช้ภาษาด้านหน้าที่ภาษาหลักและการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล พบว่ามีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องและเหมาะสมมากที่สุดในการขออนุญาต คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ในขณะที่การใช้คำศัพท์เพื่อบอกว่าพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเห็น

ด้วย มีระดับความสามารถน้อยที่สุดเท่ากับ 1.00 กล่าวคือ พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา กลุ่มตัวอย่างมีการใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังสื่อสารและสถานภาพของคู่สนทนา ส่วนหน้าที่ทางภาษาข้ออื่นๆ กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำศัพท์ในการอธิบายเรื่องต่าง ๆ ได้ระดับหนึ่ง แต่บางสถานการณ์เช่น การใช้คำศัพท์เพื่อการแนะนำและการเสนอความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้คำพูดฟุ่มเฟือย และไม่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตพร บุญการินทร์ (2550) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามัคคุเทศก์มีการใช้ภาษาดังนี้คือ มีการใช้คำฟุ่มเฟือย การใช้คำชี้ในประโภคเดียวกัน การใช้คำศัพท์ไม่หลากหลาย ไม่เหมาะสม และการใช้คำอุทาน เออ... (er...) อ่า... (ah...) ในระหว่างที่นึกคำศัพท์

ความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ด้านรูปแบบทางสังคมของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา กลุ่มตัวอย่างอูํในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน้าที่การใช้ภาษาในด้านการถามทุกข์สุขของลูกค้า การบอกทุกข์สุขของตัวพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง และการแสดงความขอบคุณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 5.00 ทั้งนี้เนื่องมาจากการหน้าที่ทางภาษา ดังกล่าวมีการกำหนดครูปแบบหรือกฎเกณฑ์ของโครงสร้างและการนำไปใช้ที่แม่นยำตามตัว ส่วนการใช้ภาษาเพื่อให้บ่งชี้สิ่งแกร่งลูกค้า กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษน้อยที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.00 ส่วนการใช้ภาษาด้านหน้าที่ภาษาหลัก พบว่ามีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน้าที่การใช้ภาษาเพื่อการขออนุญาต พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้อง และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ใช้มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.00 ส่วนการใช้โครงสร้างประโภค เพื่อบอกว่าพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเห็นด้วย พบว่ามีระดับความสามารถอยู่ในระดับต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 1.00 ส่วนการใช้ภาษาด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล พบว่ามีความสามารถอยู่ในระดับเริ่มต้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน้าที่การใช้ภาษาเพื่อการตรวจสอบความเข้าใจของตัวพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง และการกล่าวถึงสิ่งเดียวกันด้วยคำพูด อีกแบบหนึ่ง พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ใช้มากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 ส่วนการใช้โครงสร้างไวยากรณ์เพื่อการตรวจสอบความเข้าใจของลูกค้า พบว่ามีระดับความสามารถอยู่ในระดับต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 1.00 ส่วนหน้าที่ทางภาษาข้ออื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้โครงสร้างไวยากรณ์ในการอธิบายเรื่องต่าง ๆ ได้ระดับหนึ่ง แต่บางสถานการณ์เช่น การใช้โครงสร้างไวยากรณ์เพื่อการแนะนำและการเสนอความคิดเห็น ของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ที่ไม่เหมาะสม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน้าที่ทางภาษา

ดังกล่าวมีรูปแบบหรือเกณฑ์การใช้ที่หลากหลาย เมื่อจากเป็นการใช้ประโยชน์เพื่อแสดงความคิดเห็น และเมื่อผู้พูดขาดความรู้ความเข้าใจในระบบโครงสร้างของประโยชน์ที่ถูกต้อง จึงเป็นสาเหตุ ประการหนึ่งที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการนำไปใช้ได้ยิ่งกว่าหน้าที่ทางภาษาที่มีการทำกรูปแบบ ประโยชน์ที่แน่นอน ดังนั้นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา ควรจะมีการเน้นการสอนไวยากรณ์ควบคู่กันไปด้วย เพื่อผู้เรียนจะสามารถใช้ภาษาได้ถูกต้องและคล่องแคล่วแม่นยำ ทั้งในด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน

ความสามารถในการออกเสียง ด้านหน้าที่ทางภาษาหลักและรูปแบบทางสังคมของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่าการใช้ภาษาในด้านการบอกร่างพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเห็นด้วย การถามทุกข์สุขของลูกค้า และการแสดงความชอบคุณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 5.00 ทั้งนี้เนื่องมาจากหน้าที่ทางภาษาที่กล่าวมา ข้างต้นมีการนำไปใช้และพบได้บ่อยในชีวิตประจำวันทั่วๆ ไป รวมถึงการทำงานด้วย จึงทำให้สามารถออกเสียงได้ถูกต้องชัดเจน มีการเน้นคำและใช้ท่วงท่าของน้ำเสียงพูดได้เหมาะสม แสดงให้เห็นว่าการพูดออกเสียงภาษาอังกฤษที่ถูกต้องนั้น ผู้พูดต้องพูดบ่อยๆ มีความรู้ที่ถูกต้องในสิ่งที่พูดร่วบทั้งต้องมีความมั่นใจในสิ่งที่ต้องการสื่อสารด้วย ส่วนการพูดออกเสียงสำเนียงภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างทำได้น้อยที่สุดคือ การถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความสามารถเท่ากัน 3.00 ส่วนหน้าที่ทางภาษาด้านการใช้ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่าการใช้ภาษาเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาเอง กลุ่มตัวอย่างสามารถออกสำเนียงภาษาอังกฤษได้ดีที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยความสามารถเท่ากัน 4.33 ส่วนการตรวจสอบความเข้าใจของนักท่องเที่ยว มีระดับความสามารถในการออกเสียงน้อยที่สุดเท่ากัน 2.00 เนื่องจากบางครั้งยังพบว่านักท่องเที่ยวต้องถามซ้ำเพื่อความถูกต้อง ซึ่งในส่วนนี้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างยังไม่เข้าใจถึงการเน้นคำในประโยชน์ หรือปรับจังหวะในการพูดออกเสียงให้ถูกต้องกับสิ่งที่ต้องการสื่อสาร รวมทั้งขาดการฝึกฝนที่ถูกวิธีขั้นเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ทักษะการพูดไม่ดีเท่าที่ควร ฉะนั้นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะในการพูดภาษาอังกฤษบ่อย ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนมีทักษะด้านนี้เพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากความดี พนักงานที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างนำไปใช้มากที่สุด ได้แก่ การบอกร่างในสิ่งที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา หรือไม่รู้และการแนะนำ เมื่อพิจารณาตามความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ และการออกเสียง อยู่ในระดับดีและปานกลาง ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปากลุ่มตัวอย่างสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรม

1.1 เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยพบว่าหน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างนำมาใช้มากที่สุดได้แก่ การบอกในสิ่งที่พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปารู้หรือไม่รู้และการแนะนำเมื่อพิจารณาตามความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ และการออกเสียง อญຸในระดับคีและปานกลาง ตามลำดับ เนื่องจากหน้าที่ทางภาษาที่กล่าวมาข้างต้นเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของอาชีพพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา หากขาดความสามารถด้านนี้หรือไม่สามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง งานที่ทำอยู่อาจไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ ดังนั้นในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปานั้นควรให้ความสำคัญในรายละเอียดของเรื่องเหล่านี้ ให้มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างไวยากรณ์ คำศัพท์และจำนวนเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา นอกจากนี้ในการจัดอบรมควรฝึกฝนและปรับมาตรฐานการออกเสียงคำและประโยคที่ถูกต้อง ปรับอัตราความเร็ว - ช้า, ดัง - ค่อย ในการพูดให้เหมาะสมແล้าแต่สถานการณ์หรือเรื่องที่ต้องการสื่อความหมาย และควรเน้นให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในสถานการณ์จริงที่นักเรียนได้ออกจากในห้องเรียนเพื่อเป็นการฝึกฝนและเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนก่อนที่จะออกไปปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์จริง นอกจากนี้ควรจัดให้มีการสอนเรื่องวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา ควบคู่ไปกับการสอนภาษาอังกฤษด้วย

1.2 สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาก็ควรมีการวัดความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทั้งในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนอยู่เป็นระยะ ๆ อาจใช้ช่วงเวลาทุก ๆ 2 ปี ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความสามารถของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปามีพัฒนาการในการใช้ภาษาเพิ่มขึ้น หรือลดลง และสามารถนำผลสัมฤทธิ์ที่ได้มากำหนดมาตรการในการจัดการเรียนการสอน และการอบรมพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาก่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการทำวิจัยในลักษณะเปรียบเทียบความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในแต่ละแพรที่ต่างออกไป เช่น เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา เป็นต้น