

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี วงศ์หล้า อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรมกิตติ์ ธรรมโม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และอาจารย์ ดร.อนงค์ เศรษฐพรศักดิ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณสถานบริการสปา จำนวน 5 แห่ง คือ เชียงใหม่ โอเอซิส สปา ลานนา โอเอซิส สปา ลานนาคำ สปา ระรินจินดา เวลล์เนส สปา รีสอร์ท และอโรมา สปา เชียงใหม่ ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ และคุณแม่ ที่ได้กรุณาช่วยเหลือในด้านต่างๆ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

มนัญชา วงศ์อ้าย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความรู้เกี่ยวกับสปา.....	6
ความหมายของสปา.....	6
ประวัติความเป็นมาของสปา.....	7
ประเภทของสปา.....	10
รูปแบบกิจกรรมในธุรกิจสปา.....	11
องค์ประกอบของสปา.....	12
ความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร.....	13
ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร.....	14
ความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร.....	15
ความหมายเกี่ยวกับความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสาร.....	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การประเมินผลความสามารถในการฟัง พุคภาษาอังกฤษเพื่อ	
การสื่อสาร.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการฟังและพูคภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	
.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับภาษาตามหน้าที่การใช้.....	20
คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>26</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>37</b>
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับในสถานบริการ	
สปา ผู้ให้ข้อมูล นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย.....	38
ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความสามารถในการใช้คำศัพท์	
โครงสร้างไวยากรณ์ และการออกเสียง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	
ประกอบด้วยหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) รูปแบบ	
ทางสังคม (Social Formulas) และการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล	
(Making Communication Work) ของพนักงานต้อนรับในสถาน	
บริการสปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....	39
<b>5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>46</b>
สรุปผลการวิจัย.....	46
อภิปรายผล.....	48
ข้อเสนอแนะ.....	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	52
ประวัติผู้วิจัย.....	56
ภาคผนวก.....	57
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
ภาคผนวก ข วิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ ด้านการใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ และการออกเสียง.....	59

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงเกณฑ์ประเมินความสามารถด้านฟัง พูด.....	17
3.2 จำนวนพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาแต่ละแห่ง.....	27
3.3 การหาค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในแต่ละด้าน.....	35
4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา.....	38
4.5 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถด้านการฟังและ การพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาในขณะปฏิบัติหน้าที่ ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ของพนักงานต้อนรับในสถานบริการ สปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....	40
4.6 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถด้านการฟังและ การพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาในขณะปฏิบัติ หน้าที่ ด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ของพนักงานต้อนรับใน สถานบริการสปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....	42
4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถด้านการฟังและ การพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาในขณะ ปฏิบัติหน้าที่ ด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.....	44