

การศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร
ของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุสม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย
A Study on Problems and Needs in Using English for Oral Communication
of Traditional Thai Masseuses/ Masseurs in Bu Hom Sub-district,
Chiang Khan District, Loei Province

ศรียิตรา นวรัตน์ภรณ์^{1*} ณศิริ ศิริพริมา² ศุภกานต์ บำรุงราชหิรัณย์³ ฐปนรักษ์ ศรีทาร์ง³ สุรพิชญา ราชพรหมมา³
E-mail: srijittra9@yahoo.com¹ sky_surin@hotmail.com² supkarn.bam@lru.ac.th³ thapanaruk.sri@lru.ac.th³
surapitchaya.rad@lru.ac.th³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุสม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาคือ ผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุสม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย ที่ตอบรับการให้ความร่วมมือ จำนวน 47 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยแบบสอบถามปัญหาและแบบสอบถามความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุสม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย ระเบียบวิธีวิจัยใช้การศึกษาเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยพบว่า ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อค้นพบที่สำคัญในงานวิจัยนี้ สะท้อนให้เห็นถึงผู้ให้บริการนวดแผนไทยมีความต้องการชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อพัฒนาความสามารถในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างเข้าใจ

คำสำคัญ: ปัญหา ความต้องการ และภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร

Abstract

The purposes of this research were: to identify the problems and the needs in using English for oral communication of traditional Thai masseuses/ masseurs, in Bu Hom Sub-district, Chiang Khan District, Loei Province. The target group in this study was 47 traditional Thai masseuses and masseurs in Bu Hom Sub-district, Chiang Khan District, Loei Province. The research instruments used was a five-rating scale questionnaire which consisted of problems and needs in using English for oral communication of traditional Thai masseuses/ masseurs questionnaire and needs in using English for oral communication of traditional Thai masseuses/ masseurs. The methodology was applied with the quantitative study. Data were analyzed by mean and standard deviation. The research results revealed that the problems and the needs in using English for oral communication of traditional Thai masseuses/ masseurs were at the high level. In addition, the important research results reflected that the traditional Thai masseuses/ masseurs need the English self-learning package for improving their ability of English oral communication with tourist foreigners understandingly.

Keywords: problems, needs, and English for oral communication

ความเป็นมาของปัญหา

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างรายได้ให้กับประเทศและทำให้วิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวมีการตื่นตัวเพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในทักษะด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการสื่อสาร (Jackson, 2005; Jing, 2010) องค์กรหรือหน่วยงานจำเป็นต้องสนับสนุนและส่งเสริมเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กร ท้องถิ่น หรือชุมชนในด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเลย

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

³ อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย



เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย คำขวัญประจำจังหวัดเลย คือ “เมืองแห่งทะเลภูเขา สุดหนาวในสยาม” (Wikimedia, 2021) และเป็นจังหวัดที่ได้รับการประชาสัมพันธ์ว่าเป็นเมืองหนึ่งที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่สวยงาม ซึ่งเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561) อำเภอเชียงคาน เป็นหนึ่งอำเภอจาก 14 อำเภอในจังหวัดเลย อำเภอเชียงคานมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง มีจุดชมวิวกวทัศน์ที่สวยงามของแก่งหิน ภูเขา และแม่น้ำโขง ซึ่งกั้นพรมแดนระหว่างไทย และลาว มีสถานที่ท่องเที่ยว เช่น แก่งคุดคู้, วัดศรีคุณเมือง, วัดมหาธาตุ, วัดท่าคก, พระพุทธบาทภูควายเงิน, พระใหญ่ภูถ้ำกั้ง, ภูตอก, สกายวอล์คเชียงคาน และสถานที่เก่าแก่หลายแห่งซึ่งนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นชาวไทยหรือชาวต่างชาติสามารถเดินเที่ยวชมบรรยากาศกลางคืน และวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นเชียงคานที่ถนนคนเดิน (Walking Street) (สำนักงานจังหวัดเลย, 2562; สิบสองแหล่งท่องเที่ยวอำเภอเชียงคาน, 2564) จากข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเชียงคาน ในปี 2561 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอเชียงคานรวมทั้งสิ้น 32,920 คน และในปี 2562 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวอำเภอเชียงคานเพิ่มขึ้นเป็น 58,400 คน (สำนักงานเทศบาลอำเภอเชียงคาน, 2563)

ตำบลบุษุม เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเชียงคาน ที่ตั้งอยู่บริเวณทิศเหนือสุดเอียงไปทางทิศตะวันออกเฉียงของเขตอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย มีสภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขา สภาพแวดล้อมยังมีความอุดมสมบูรณ์ ดินกับแม่น้ำโขง ตำบลบุษุมเป็นแหล่งส่งออกผลไม้ที่สำคัญแห่งหนึ่งในอำเภอเชียงคาน จนได้รับขนานนามว่าเป็น "เมืองผลไม้ตลอดปี" ซึ่งนักท่องเที่ยวไม่ว่าชาวไทยและชาวต่างชาติเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อำเภอเชียงคานแล้ว มักจะเดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวของตำบลบุษุมเช่นกัน (Wikipedia, 2021) การเติบโตด้านการท่องเที่ยว ทำให้องค์กร หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคนในท้องถิ่นมีการตื่นตัวในการที่จะสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นและชุมชน โดยเฉพาะการจัดตั้งกลุ่มผู้ประกอบการต่างๆ ขึ้นมา เช่น ผู้ประกอบการด้านที่พัก ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเชียงคานการนวดแผนไทยเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวอย่างมาก และผู้ให้บริการนวดแผนไทยเกินกว่าร้อยละ 50 มาจากตำบลบุษุม จากการให้ข้อมูลของ ชุติพร วงพรม, ดนตรี ศรีบุษย์ และปัทมา เจียรพงษ์ (2564) ตำบลบุษุมมีการจัดตั้งกลุ่มนวดแผนไทยของชุมชน ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินงานและการรับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (รพ.สต.) บุษุม คกเลาใต้ และผาแบน มีจุดประสงค์การนวดเพื่อการประกอบอาชีพหารายได้มาจุนเจือครอบครัว และมีผู้ให้บริการนวดแผนไทยบางคนเข้าไปทำงานเป็นพนักงานนวดแผนไทยกับผู้ประกอบการนวดแผนไทยที่ถนนคนเดินเพื่อเพิ่มรายได้ช่องทาง ซึ่งในการนวดแผนไทย ลูกค้ำที่มาใช้บริการเป็นคนต่างชาติ การสื่อสารค่อนข้างลำบากเนื่องจากผู้ให้บริการนวดไม่สามารถพูดสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้ำชาวต่างชาติให้เข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อความหมายได้ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ปาริชาติ เฝ้ายแหลม (2563) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาของพนักงานนวดผู้จัดการ และพนักงานต้อนรับในการสื่อสารภาษาอังกฤษในที่ทำงานเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 132 คน โดยใช้แบบสอบถาม Online Questionnaires พบว่า พนักงานนวด ผู้จัดการ และพนักงานต้อนรับ มีความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัญหาพบว่า ทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรชนี สุขก่า (2557) ได้สำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานนวดแผนไทย เจ้าของสถานประกอบการ และผู้บริหารสถานศึกษา ในจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 141 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ทักษะพนักงานนวดแผนไทย เจ้าของสถานประกอบการ และผู้บริหารสถานศึกษา มีความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณพัชญาณ์ สุขพัชรารณณ์ (2560) ได้ศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 35 คน โดยใช้แบบสอบถามความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทย พบว่าผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่มีความต้องการพัฒนาทักษะการพูดเกี่ยวกับ การบอกค่าบริการ สอบถามความต้องการใช้บริการ และการกล่าวต้อนรับอยู่ในระดับมากที่สุด

เนื่องจากตำบลบุษุมเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเชียงคานที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและมีการเข้ารับบริการนวดแผนไทยเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาความสามารถด้านการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุษุม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย โดยศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุษุม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย และจากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยในแต่ละพื้นที่มีปัญหา ความต้องการ และวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารที่แตกต่างกัน มีลักษณะของกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาแตกต่างกันเช่น พื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน เครื่องมือในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงมีรายละเอียดที่แตกต่างจากงานวิจัยที่เคยศึกษามา ผู้วิจัยได้จัดทำรายละเอียดแบบสอบถามปัญหาและความต้องการของผู้ให้บริการนวดแผนไทย เริ่มจากสถานการณ์การพูดสื่อสารก่อนการนวดแผนไทย ระหว่างการนวดแผนไทย หลังการนวดแผนไทย

คำศัพท์และสำนวนที่จำเป็นเกี่ยวกับการนัดหมายไทย เพื่อนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์ถึงปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น และหาแนวทางในการแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของผู้ให้บริการนัดหมายไทย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนัดหมายไทยในเขตตำบลบูน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนัดหมายไทยในเขตตำบลบูน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนัดหมายไทยในเขตตำบลบูน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย โดยมีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัย ตัวแทนผู้ให้บริการนัดหมายไทย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ และผู้ที่เกี่ยวข้องในเขตตำบลบูน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาพร้อมกัน โดยกำหนดหัวข้อปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการนัดหมายไทย เป็น 4 สถานการณ์ คือ 1) ก่อนการให้บริการนัดหมายไทย 2) ระหว่างการให้บริการนัดหมายไทย 3) หลังการให้บริการนัดหมายไทย และ 4) คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการนัดหมายไทย ซึ่งในเนื้อหาของแต่ละสถานการณ์จะมีหัวข้อสถานการณ์ย่อย เริ่มจากลูกค้าชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการนัด จนเสร็จสิ้นการให้บริการนัดหมายไทย ซึ่งประยุกต์แบบสอบถามจาก ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์ (2556)

2. ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษานี้ เป็นผู้ให้บริการนัดหมายไทยในเขตตำบลบูน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ที่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (รพ.สต.) ตำบลบูน 3 แห่ง คือ รพ.สต. บูน รพ.สต. คกเลา และ รพ.สต. ผาแบ่น มีผู้ให้บริการนัดหมายไทยจำนวน 47 คน ที่ตอบรับการให้ความร่วมมือในการศึกษา ครั้งนี้

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	หมู่	ชื่อบ้าน	จำนวนผู้เข้าร่วม (คน)
รพ.สต. บูน	หมู่ 1	บ้านบูน	10
	หมู่ 7	บ้านวัดนาภิรมย์	2
	หมู่ 9	บ้านบูน	2
รพ.สต. คกเลาใต้	หมู่ 2	บ้านคกเลาเหนือ	4
	หมู่ 3	บ้านคกเลาใต้	7
	หมู่ 4	บ้านห้วยซวก	7
รพ.สต. ผาแบ่น	หมู่ 6	บ้านผาแบ่น	5
	หมู่ 8	บ้านผาแบ่น	5
	หมู่ 11	บ้านผาแบ่น	5
รวม			47

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 3 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ชุดที่ 2 แบบสอบถามปัญหา และชุดที่ 3 แบบสอบถามความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนัดหมายไทยในเขตตำบลบูน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยอาศัยเครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามปัญหา และแบบสอบถามความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนัดหมายไทยในเขตตำบลบูน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ทำหนังสือขอความร่วมมือถึงหัวหน้างานนัดหมายไทย โรงพยาบาลเชียงคาน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บูน คกเลา และผาแบ่น เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการศึกษาวิจัยและการเก็บข้อมูล



4.2 รวบรวมแบบตอบรับการให้ความร่วมมือของผู้ให้บริการนวดแผนไทยและดำเนินการนัดหมายวันและเวลาเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยที่อยู่ในพื้นที่ โดยนำแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามปัญหา และแบบสอบถามความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุษุม อำเภอเชียงคน จังหวัดเลย ขอความร่วมมือให้ รพ.สต. แต่ละแห่ง ซึ่งมีผู้ช่วยวิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตรับผิดชอบของตนกรอกข้อมูลและตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถกรอกข้อมูลและตอบแบบสอบถามเอง หรือผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์และลงข้อมูลตามคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้ช่วยวิจัยรวบรวมข้อมูลหลังการตอบแบบสอบถามทันที

4.3 เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามปัญหา และแบบสอบถามความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุษุม อำเภอเชียงคน จังหวัดเลย มาตรวจความเรียบร้อย ความสมบูรณ์ของคำตอบ

4.4 หลังจากที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์อีกครั้ง เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) และใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล (กัลยา วานิชย์ปัญญา, 2551)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุษุม อำเภอเชียงคน จังหวัดเลย

เกณฑ์การให้คะแนนของเครื่องมือ (เชาว์ อินเ, 2543)

5.1 แบบสอบถามปัญหา/ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุษุม อำเภอเชียงคน จังหวัดเลย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบบ 5 ระดับคือ

ระดับที่ 5 หมายถึง ปัญหา / ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับที่ 4 หมายถึง ปัญหา / ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารอยู่ในระดับมาก

ระดับที่ 3 หมายถึง ปัญหา / ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึง ปัญหา / ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารอยู่ในระดับน้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง ปัญหา / ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.2 เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (Mean)

4.51 – 5.00 หมายถึง มีปัญหา / ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีปัญหา / ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารอยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีปัญหา / ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีปัญหา / ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีปัญหา / ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุษุม อำเภอเชียงคน จังหวัดเลย ให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 47 คน ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ และค่าร้อยละ โดยแยกตามข้อมูลทั่วไปด้านบุคคลของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุษุม อำเภอเชียงคน จังหวัดเลย ซึ่งแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปด้านบุคคลประกอบไปด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา พื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ประสบการณ์ในการทำงานในการปฏิบัติการณ์นวดแผน ทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เคยศึกษาหรืออบรม ความต้องการในการศึกษาเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามตัวแปรด้านบุคคล ซึ่งแสดงผลจำนวนและร้อยละของกลุ่มเป้าหมายแยกตามข้อมูลทั่วไปด้านบุคคลของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุษุม อำเภอเชียงคน จังหวัดเลย ดังรายละเอียดตารางที่ 1



ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านบุคคลของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบูนอม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

ข้อมูลทั่วไปด้านบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	3	6.38
หญิง	44	93.62
2. อายุ		
26-30 ปี	4	8.51
31-35 ปี	3	6.38
36-40 ปี	6	12.77
41-45 ปี	9	19.15
46-50 ปี	10	21.28
50 ปี ขึ้นไป	15	31.91
3. ระดับการศึกษา		
ประถมต้น	8	17.02
ประถมปลาย	2	4.26
มัธยมต้น	13	27.65
มัธยมปลาย	20	42.55
ปวช.	2	4.26
ปริญญาตรี	2	4.26
4. ประสบการณ์ที่ประกอบอาชีพผู้ให้บริการนวดแผนไทย		
0-1 ปี	18	38.29
2-3 ปี	23	48.94
4-5 ปี	1	2.13
6-7 ปี	-	0.00
8 ปีขึ้นไป	5	10.64
5. การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ		
เคย	4	8.51
ไม่เคย	43	91.49
6. ท่านคิดว่าท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร		
มี	40	85.11
ไม่มี	7	14.89
7. ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพของตนเองหรือไม่		
7.1 ต้องการ พัฒนา	42	89.36
7.1.1 ทักษะการฟัง	9	21.43
7.1.2 ทักษะการพูด	26	61.91
7.1.3 ทักษะการอ่าน	4	9.52
7.1.4 ทักษะการเขียน	3	7.14
7.2 ไม่ต้องการพัฒนา	5	10.64
8. จากข้อ 7.1 ท่านต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยภาษาอังกฤษโดย		
8.1 การเข้ารับอบรมระยะสั้น 1 สัปดาห์	0	0.00
8.2 การเข้ารับอบรมระยะยาว 3-4 สัปดาห์	0	0.00
8.3 เรียนรู้ด้วยตนเองจากชุดสื่อการเรียนรู้อื่นๆ		89.36



จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลชุม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.62 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 6.38 ช่วงอายุของผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.34 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 95.74 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติการนวดแผนไทยน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 87.23 ผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมอบรมด้านภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 91.49 นอกจากนี้ ผู้ให้บริการนวดแผนไทยคิดว่าตนเองมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 85.11 มีผู้ให้บริการนวดแผนไทยที่ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพของตนเองคิดเป็นร้อยละ 89.36 โดยมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดคิดเป็นร้อยละ 61.91 และมีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มเติมโดยการเรียนรู้ด้วยตนเองจากชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษและสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 89.36

ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลชุม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย

จากการศึกษาปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลชุม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทย ในเขตตำบลชุมอำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย

สถานการณ์	ระดับของปัญหา		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ก่อนการให้บริการนวดแผนไทย			
1.1 การกล่าวทักทายและการแนะนำตนเอง	3.49	1.28	มาก
1.2 การกล่าวเชิญชวน และการเสนอความช่วยเหลือ	3.64	1.13	มาก
1.3 การสอบถามความต้องการของลูกค้า	3.70	1.19	มาก
1.4 การถามและตอบเกี่ยวกับค่าบริการ	3.64	1.21	มาก
1.5 การซักประวัติและการพูดคุยเกี่ยวกับสุขภาพลูกค้า	3.60	1.17	มาก
1.6 แนะนำลูกค้าก่อนการให้บริการ	3.55	1.27	มาก
1.7 การจองคิวนัด การตอบรับ และการตอบปฏิเสธการนัดหมาย	3.53	1.32	มาก
2. ระหว่างการให้บริการนวดแผนไทย			
2.1 การกล่าวถึงประโยชน์ของการนวดแผนไทย	3.60	1.32	มาก
2.2 การแจ้งให้ลูกค้าปฏิบัติตามขณะให้บริการนวด	3.57	1.28	มาก
2.3 การถามและตอบเกี่ยวกับความรู้สึกของลูกค้า	3.62	1.23	มาก
3. หลังการให้บริการนวดแผนไทย			
3.1 การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวของลูกค้า	3.57	1.23	มาก
3.2 การถามและตอบเกี่ยวกับการขยายเวลาการนวด	3.55	1.28	มาก
3.3 การบอกลูกค้าตรวจสอบสิ่งของก่อนออกจากร้าน	3.70	1.23	มาก
3.4 การกล่าวขอบคุณ กล่าวลา และการกล่าวอวยพร	3.62	1.23	มาก
4. มีปัญหาคำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษ			
4.1 คำศัพท์เกี่ยวกับส่วนต่างๆ ของร่างกาย	3.91	1.28	มาก
4.2 คำศัพท์เกี่ยวกับอาการต่างๆ	4.00	1.14	มาก
4.3 คำกริยาภาษาอังกฤษที่ใช้สำหรับการนวดแผนไทย	3.98	1.13	มาก
4.4 คำศัพท์และสำนวนที่จำเป็นในการนวดแผนไทย	4.02	1.17	มาก
4.5 คำศัพท์เกี่ยวกับตัวเลข	3.79	1.92	มาก
4.6 คำศัพท์เกี่ยวกับวัน และเวลา	3.81	1.33	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	1.23	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารในแต่ละสถานการณ์พบว่า ผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลชุม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า สถานการณ์ก่อนการให้บริการนวดแผนไทย มีปัญหาการสอบถามความต้องการของลูกค้าเด่นที่สุด ($\bar{x} = 3.70$, $SD = 1.19$) สถานการณ์ระหว่างการให้บริการนวดแผนไทย มีปัญหาการถามและตอบเกี่ยวกับความรู้สึกของลูกค้าเด่นที่สุด ($\bar{x} = 3.62$, $SD = 1.23$) สถานการณ์หลังการให้บริการนวดแผนไทย มีปัญหาการบอกลูกค้าตรวจสิ่งของก่อนออกจากร้านเด่นที่สุด ($\bar{x} = 3.70$, $SD = 1.23$) และสถานการณ์ปัญหาคำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษ มีปัญหาคำศัพท์และสำนวนที่จำเป็นในการนวดแผนไทย เด่นที่สุด ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 1.17$)

ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลชุม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย

จากการศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลชุม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลชุม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย

สถานการณ์	ระดับของความต้องการ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ก่อนการให้บริการนวดแผนไทย			
1.1 การกล่าวทักทายและการแนะนำตนเอง	3.94	1.13	มาก
1.2 การกล่าวเชิญชวน และการเสนอความช่วยเหลือ	3.81	1.21	มาก
1.3 การสอบถามความต้องการของลูกค้า	3.72	1.17	มาก
1.4 การถามและตอบเกี่ยวกับค่าบริการ	3.72	1.21	มาก
1.5 การซักประวัติและการพูดคุยเกี่ยวกับสุขภาพลูกค้า	3.91	1.14	มาก
1.6 แนะนำลูกค้าก่อนการให้บริการนวดแผนไทย	3.83	1.17	มาก
1.7 การจองคิวนัด การตอบรับ และการตอบปฏิเสธการนัดหมาย	3.66	1.29	มาก
2. ระหว่างการให้บริการนวดแผนไทย			
1.8 การกล่าวถึงประโยชน์ของการนวดแผนไทย	3.85	1.18	มาก
2.2 การแจ้งให้ลูกค้าปฏิบัติตามขณะให้บริการนวด	3.81	1.21	มาก
2.3 การถามและตอบเกี่ยวกับความรู้สึกของลูกค้า	3.83	1.09	มาก
3. หลังการให้บริการนวดแผนไทย			
3.1 การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวของลูกค้า	3.68	1.25	มาก
3.2 การถามและตอบเกี่ยวกับการขยายเวลาการนวด	3.79	1.25	มาก
3.3 การบอกลูกค้าตรวจสิ่งของก่อนออกจากร้าน/ เสร็จจากการนวด	3.74	1.26	มาก
3.4 การกล่าวขอบคุณ กล่าวลา และการกล่าวอวยพร	3.64	1.31	มาก
4. ความต้องการเรียนรู้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษ			
4.1 คำศัพท์เกี่ยวกับส่วนต่างๆ ของร่างกาย	3.87	1.23	มาก
4.2 คำศัพท์เกี่ยวกับอาการต่างๆ	3.85	1.23	มาก
4.3 คำกริยาภาษาอังกฤษที่ใช้สำหรับการนวดแผนไทย	3.94	1.28	มาก
4.4 คำศัพท์และสำนวนที่จำเป็นในการนวดแผนไทย	3.85	1.22	มาก
4.5 คำศัพท์เกี่ยวกับตัวเลข	3.79	1.16	มาก
4.6 คำศัพท์เกี่ยวกับวัน และเวลา	3.62	1.36	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79	1.21	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ในแต่ละสถานการณ์พบว่า ผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลชุม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าสถานการณ์ก่อนการให้บริการนวดแผน

ไทยมีความต้องการในการกล่าวทักทายและแนะนำตนเองเด่นที่สุด ($\bar{x} = 3.94$, $SD = 1.13$) สถานการณ์ระหว่างการใช้บริการนวดแผนไทย มีความต้องการในการกล่าวถึงประโยชน์ของการนวดแผนไทยเด่นที่สุด ($\bar{x} = 3.85$, $SD = 1.18$) สถานการณ์หลังการให้บริการนวดแผนไทย มีความต้องการในการถามและตอบเกี่ยวกับการขยายเวลาการนวดเด่นที่สุด ($\bar{x} = 3.79$, $SD = 1.25$) และ สถานการณ์ความต้องการในการเรียนรู้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษ มีความต้องการเรียนรู้คำกริยาภาษาอังกฤษที่ใช้สำหรับการนวดแผนไทยเด่นที่สุด ($\bar{x} = 3.94$, $SD = 1.28$)

อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลสุขุม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย สามารถนำมาอภิปรายผลเพื่อเป็นการขยายผลการวิจัยให้ชัดเจนยิ่งขึ้นตลอดจนข้อค้นพบในการศึกษาวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการนำผลการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลสุขุม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, $SD = 1.23$) เนื่องจากผู้ให้บริการนวดแผนไทยคิดว่าตนเองมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 85.11 ทั้งนี้เพราะผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 95.74 ไม่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 91.49 อีกทั้งจบการศึกษามานานเพราะมีอายุมากกว่า 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.34 จึงมีปัญหาและข้อจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ จิตาภา ศรียะวงษ์ (2559) ที่พบว่าผู้ประกอบการอาชีพนวดแผนไทยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมปลายจึงมีข้อจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสาร สอดคล้องกับ Sageev and Romanowski (2001 อ้างถึงใน ศรีจิตรา นวรัตนารณ์, 2556) ได้กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ขาดทักษะและความสามารถในการสื่อสารจะส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานและการประกอบอาชีพ ซึ่งได้มีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารในการปฏิบัติงานของ ณีรัฐพิญา สำราญถิน และ ชไมภักดิ์ เตชสุนันท์ (2552), ศักดิ์ชัย ปิ่นเพชร และ ทอม บลอม (2552), ศรีจิตรา นวรัตนารณ์ (2556) ที่ได้กล่าวเป็นแนวเดียวกันว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารในการปฏิบัติงานหรือการประกอบอาชีพนั้นยังมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารและการใช้ภาษานั้นยังไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา สอดคล้องกับแนวคิดของ ปารีชาติ เฝียบแหลม (2563), ณพัชญ์ สุขพัชรารณ์ (2560), รัชนี สุขก่า (2557) และ Kassim and Ali (2021) ที่ได้อธิบายว่า ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการต่างๆ โดยเฉพาะการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานหรือการประกอบอาชีพเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ต้องตระหนักและต้องถูกแก้ไข นอกจากการบริการที่ดีและมีคุณภาพแล้ว ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานต้องมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างเข้าใจ เพื่อสร้างความมั่นใจ และประทับใจให้กับลูกค้า

2. ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลสุขุม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ให้บริการนวดแผนไทยมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, $SD = 1.21$) สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ปารีชาติ เฝียบแหลม (2563) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาของพนักงานนวด ผู้จัดการ และพนักงานต้อนรับในการสื่อสารภาษาอังกฤษในที่ทำงานเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานนวด ผู้จัดการ และพนักงานต้อนรับ มีความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการศึกษาของ รัชนี สุขก่า (2557) ได้สำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานนวดแผนไทย เจ้าของสถานประกอบการ และผู้บริหารสถานศึกษา ในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ทักษะพนักงานนวดแผนไทย เจ้าของสถานประกอบการ และผู้บริหารสถานศึกษา มีความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับมาก และ ณพัชญ์ สุขพัชรารณ์ (2560) ได้ศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการอาชีพนวดแผนไทยในอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการอาชีพนวดแผนไทยมีความต้องการพัฒนาทักษะการพูดเกี่ยวกับ การบอกค่าบริการ สอบถามความต้องการใช้บริการ และการกล่าวต้อนรับอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ ประไพรัตน์ ฉันทนะมงคล (2552), Ghany and Latif (2012) ได้การศึกษาความต้องการของพนักงานหรือผู้ที่จะต้องปฏิบัติงานในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการในการใช้ภาษาอยู่ระดับมาก อย่างไรก็ตาม สถานประกอบการหรือหน่วยงานมีเกณฑ์ในการพิจารณาการจ้างงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Crosling and Ward (2002) ที่ศึกษาพบว่า บริษัทและสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความต้องการในการจ้างงานเฉพาะบุคคลที่มีทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารดี รวมถึงเป็นข้อพิจารณาให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้น Admission Premium

(2561) ได้สนับสนุนเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับคนทำงานและเพิ่มโอกาสการได้งานมากขึ้น การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เป็นทักษะที่จำเป็นทักษะหนึ่งในการทำงาน ดังนั้น การรู้ภาษาย่อมเป็นข้อได้เปรียบในการปฏิบัติงานและการประกอบอาชีพ Chang (2004) ได้สนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานว่า ผู้ประกอบการหรือนายจ้างมีแนวทางในการคัดเลือกผู้ที่มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้ร่วมงานหรือลูกค้าที่มาจากต่างประเทศได้ดี จะมีโอกาสได้รับการจ้างงาน เนื่องจากทักษะทางภาษาแสดงถึงความสามารถของพนักงาน และศักยภาพขององค์กรหรือบริษัทในการติดต่อธุรกิจหรือการบริการได้อย่างพึงพอใจในทุกระดับ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุนวม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลยในครั้งนี้ พบว่า ผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุนวม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย มีปัญหาและมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพัฒนาความสามารถในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างเข้าใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัย การศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงการอภิปรายผล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุนวม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุนวม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย มีปัญหาและมีความต้องการระดับมากในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร ผลการศึกษาจึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในชุมชน

1.2 ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องควรให้โอกาสในการสนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการนวดแผนไทยได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือเรียนรู้หลักสูตรระยะสั้นและต่อเนื่องเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร เพื่อพัฒนาความสามารถและศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับผู้บริหารองค์กร หรือสถานประกอบการ

2.1 ผู้บริหารองค์กรหรือสถานประกอบการควรสนับสนุนส่งเสริมหรือจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้กับผู้ให้บริการนวดแผนไทย เพื่อพัฒนาคุณภาพในการสื่อสารและการบริการที่ดี

2.2 การพัฒนาทักษะและความคล่องแคล่วในการโต้ตอบกับลูกค้าชาวต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถของผู้ให้บริการนวดแผนไทยโดยการให้ข้อมูล ตอบคำถามต่างๆ ตลอดจนการสร้างความประทับใจต่อลูกค้าชาวต่างชาติและเป็นการพัฒนาคุณภาพในบริการที่ดี ดังนั้นการให้ความรู้ การอบรม การมอบคู่มือกับผู้ให้บริการนวดแผนไทย และการติดตามผลจะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพในการบริการของสถานประกอบการให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากผลการสำรวจผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตตำบลบุนวม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย มีความต้องการเรียนรู้ด้วยตนเองจากชุดสื่อการเรียนรู้คิดเป็นร้อยละ 89.36 จึงควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการนวดแผนไทย ให้เข้ากับบริบทการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือการประกอบอาชีพได้จริง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียนหรือผู้ให้บริการนวดแผนไทย

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). เปิดตัวโครงการ 12 เมืองต้องห้ามพลาด Plus ปี 2561. <<https://shorturl.asia/0Anrg>> สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2564.



- จิตาภา ศรียะวงษ์และคณะ. (2559). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2559).
- ชูลีพร วงพรม ดนตรี ศรีบุษย์ และ ปัทมา เจียรพงษ์. (3 ตุลาคม 2564). ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มนวดแผนไทยตำบลบุษม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์ และคณะ, ผู้สัมภาษณ์.
- เชาว์ อินโย. (2543). การประเมินผลการเรียน. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย: รุ่งแสงธุรกิจการพิมพ์.
- ณพัชญา สุขพัชราภรณ์. (2560). การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในเขตอำเภอต๋อยสะแกต จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ณัฐพิญา สำราญลิน และชไมภักดิ์ เตชสีสอนันท์. (2552). ความจำเป็นและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานร้านอาหารไทยที่เมืองซีแอตเติล. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. ปีที่ 4 (ฉบับที่ 9) : 49-67.
- ประไพรัตน์ ฉันทนะมงคล. (2552, กรกฎาคม – ธันวาคม). ทักษะการทำงานของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ: ศึกษาโรงแรมที่อยู่ในระบบเครือข่าย และที่ไม่อยู่ในระบบเครือข่าย. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. ปีที่ 3 (ฉบับที่ 2) : 1-26.
- ปาริชาติ เฉียบแหลม. (2563). A needs analysis of Thai massages' (Thai massage therapists, receptionists, and managers) English communication skills in the city of Pattaya, Chonburi. rEFLctions, 27 : 2, 274-292.
- รัชณี สุขก่ำ. (2557). การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานนวดแผนไทยในจังหวัดกาญจนบุรี และตัวอย่างแบบร่างหลักสูตร. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาศาสาตร์ประยุกต์-ภาษาอังกฤษเพื่อวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์ . (2556). การวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ศักดิ์ชัย ปิ่นเพชร และ ทอม บลอม. (2552). Development of cooperative Education in Tourism and Hospitality: Issues in the context of Thailand. วารสารสหกิจศึกษาไทย, 1(2) : 21-42.
- สำนักงานจังหวัดเลย. (2562). เกี่ยวกับอำเภอเชียงคาน. <<https://shorturl.asia/QmL5g>> สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2564.
- สิบสองแหล่งท่องเที่ยวอำเภอเชียงคาน. (2564). <<https://shorturl.asia/9Ldvy>> สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2564.
- Admission Premium. (2561). ภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการทำงาน. <<https://shorturl.asia/oE0NV>> สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2564.
- Chang, M. (2004). Why some graduates are more marketable than others. [Power Point slides]. <<http://www.epu.gov.my/seminars>> Retrieved 5 January 2013.
- Crosling, G., & Ward, I. (2002). Oral communication: The workplace needs and uses of business graduate employees. English for Specific Purposes, 21 : 41-57.
- Ghany, S. Y. A., & Latif, M. M. A. (2012). English language preparation of tourism and hospitality undergraduates in Egypt : Does it meet their future workplace requirements?. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education: Institute of Educational Studies, Cairo University, Egypt : 94-100.
- Jackson, J. (2005). An inter-university, cross-disciplinary analysis of business education: Perceptions of Disciplinary analysis of business educations of business faculty in Hong Kong. English for Specific Purposes, 24 : 293-306.
- Jing, W. (2010). Intergrated teaching English speaking for students planning to work in tourism business in greater Mekong Sub region Area. HRD Journal, 1 (1) : 87-98.
- Kassim, H., & Ali, F. (2010). English communicative events and skills needed at the workplace: Feedback from the industry. English for Specific Purposes, 29 : 168-182.
- Wikipedia. (2021). จังหวัดเลย. < <https://shorturl.asia/zodjL>> สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2564.