

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพเศรษฐกิจสังคมและการแข่งขันเชิงธุรกิจในปัจจุบัน ก่อให้เกิดความเครียดและปัญหาด้านสุขภาพกับคนทั่วไปไม่ว่าจะเป็นเจ้าของกิจการหรือพนักงาน จึงทำให้ผู้บริโภคเริ่มสนใจและเอาใจใส่ดูแลสุขภาพอย่างจริงจัง ผู้บริโภคเหล่านี้มีทางเลือกที่จะดูแลสุขภาพ และมีวิธีการผ่อนคลายได้หลายรูปแบบ เช่น เข้าศูนย์กีฬา วิ่ง เต้นแอโรบิกตามสวนสาธารณะ ฝึกโยคะ ดูหนังหรือเดินซื้อของตามห้างสรรพสินค้า แต่วิธีการผ่อนคลายที่กำลังเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายคือ การใช้บริการสปา ซึ่งนอกจากจะทำให้ผู้บริโภคคลายความเครียดแล้ว การบริการบางประเภทในสปายังเป็นการเสริมสุขภาพให้แข็งแรงอีกด้วย (วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2545)

คำว่า “สปา” มาจากชื่อเมืองเล็ก ๆ ในประเทศเบลเยียม เมืองสปาเป็นแหล่งธรรมชาติที่มีบ่อน้ำพุร้อน และบ่อนคาสีโน ตั้งแต่สมัยคริสต์ศตวรรษที่ 18 เมืองสปาได้เป็นสถานที่พักผ่อนสำหรับนายทหารระดับชั้นสูง (Special Class) ที่ไปแช่น้ำร้อน และเล่นการพนันในบ่อนคาสีโน ต่อมาผู้คนจึงเรียกสถานที่พักผ่อนที่มีบริการน้ำพุร้อน หรือน้ำแร่ว่า “สปา” ธุรกิจสปา มี 5 ประเภทคือ โรงแรมและรีสอร์ทสปา (Hotel & Resort Spa) เดสทินันซ์ สปา (Destination Spa) ซึ่งเป็นสถานบริการสปาที่ให้ลูกค้าเข้าไปพักหลายวัน เพื่อเลือกใช้บริการโปรแกรมทรีตเมนต์ที่ทางสถานบริการจัดไว้ให้ เดย์สปา (Day Spa) ซึ่งเป็นสถานบริการสปาแบบไปเช้าเย็นกลับไม่มีที่พักให้ ฟิตเนส สปา (Fitness Spa) และเมดิคอลสปา (Medical Spa) (Bangkokbiznews, 2546 : ออนไลน์) จะเห็นได้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่ของธุรกิจสปาเหล่านี้ จะเป็นนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ ซึ่งรูปแบบการให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นแบบเดย์สปา ประเทศไทยมีความพร้อมสำหรับธุรกิจสปา เนื่องจากมีสภาพภูมิอากาศที่เหมาะสม และเป็นเมืองท่องเที่ยว อีกทั้งคนไทยมีชื่อเสียงด้านการนวดเพื่อสุขภาพ

จากรายงานครั้งล่าสุดของสำนักส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ มีสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนเป็นสถานประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพในการกำกับดูแลของสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพโดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพรวมทั้งสิ้น 1,076 แห่งทั่วประเทศ และในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนทั้งสิ้น 102 แห่ง สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศมากกว่าปีละหมื่นล้านบาท

(Thai Spa, 2553: ออนไลน์) โดยเป็นการขยายตัวของผู้ประกอบการชาวไทยทั้งหมดและผู้ประกอบการชาวไทยที่ร่วมทุนกับชาวต่างชาติ สถานบริการสปาเหล่านี้ตั้งอยู่ในโรงแรมหรือรีสอร์ท ตามแหล่งท่องเที่ยวหลักทั่วประเทศ เช่น หัวหิน ภูเก็ต สมุย เชียงราย เชียงใหม่ ซึ่งสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการสปามากขึ้นเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ดังนั้นธุรกิจสปาจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวค่อนข้างสูง ทำให้มีการลงทุนทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนในด้านต่างๆ ทางการท่องเที่ยว รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และธุรกิจสปาเป็นธุรกิจเพื่อบริการสุขภาพประเภทหนึ่งที่มีการลงทุนเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากภาครัฐ ได้กำหนดให้บริการสุขภาพเป็นแนวทางการพัฒนาแนวทางหนึ่งของยุทธศาสตร์เชิงรุก การสร้างฐานเศรษฐกิจใหม่ของจังหวัดเชียงใหม่และกลุ่มจังหวัดล้านนา โดยมีการกำหนดเป้าหมายรายได้ที่เกิดจากธุรกิจสปาของจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2553 อยู่ประมาณ 400-500 ล้านบาท (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2547)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งให้บริการด้านสปา ส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาจะต้องมีความรู้ความสามารถทางการฟังและพูดภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า แต่ปัญหาที่พนักงานส่วนใหญ่ประสบคือ ปัญหาในการสนทนากับลูกค้าชาวต่างชาติ ทำให้ไม่สามารถเข้าใจความหมายคำพูดของลูกค้าได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า ซึ่งส่งผลเสียต่อธุรกิจสปาและท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ดังนั้นพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาต่างๆ จึงได้รับการคาดหวังให้สามารถฟังและพูดภาษาอังกฤษในระดับดีถึงดีมาก และต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารสร้างความเข้าใจ และสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกับลูกค้าในระหว่างที่มาใช้บริการ สร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก (ณภาลี นาคมณี, 2548) และการเติบโตที่รวดเร็วของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ทำให้เกิดการขาดแคลนพนักงานสปาที่มีความชำนาญการสูง บางครั้งผู้ให้บริการต้องประสบปัญหาที่ผู้ให้บริการไม่รักษาความสะอาด ไม่สุภาพ ไม่ดูแลเอาใจใส่และไม่มีความรู้เกี่ยวกับสปาอย่างแท้จริง (สุกรี นัตรกันยรัตน์, 2547) รวมทั้งปัญหาทางการสื่อสารกับลูกค้า (วิภาพร มหาชัย, 2544) ดังนั้นพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาจะต้องเป็นผู้ที่มีมารยาทดี จะต้องอาศัยความประณีต มีความชำนาญในการให้บริการสปา และมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ดีพอ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารและให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสปา

หลายแห่ง ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา ให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับผู้มาใช้บริการสปาได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 102 แห่ง มีพนักงานต้อนรับรวมทั้งสิ้น 234 คน (สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2553: ออนไลน์)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับ จำนวน 18 คน ในสถานบริการสปาขนาดใหญ่ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระดับโลก (World Class) จากสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2553: ออนไลน์) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดสถานบริการสปา จำนวน 5 แห่ง คือ เชียงใหม่ โอเอซิส สปา ลานนา โอเอซิส สปา ลานนาคา สปา ระรินจินดา เวลล์เนส สปา รีสอร์ท และโรม่า สปา เชียงใหม่
3. ศึกษาความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา ในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 3.1 การสอบถามข้อมูลทั่วไป (Asking for Information)
 - 3.2 การบอกในสิ่งที่พนักงานสปารู้หรือไม่รู้ (Saying you Know or do not Know about Something)
 - 3.3 การบอกให้ทราบว่าสิ่งไหนถูกหรือผิด (Saying Something is Correct or Incorrect)
 - 3.4 การบอกในสิ่งที่พนักงานสปาคิดว่าเป็นไปได้หรือเป็นไปได้ (Saying What you Think is Possible or Impossible)
 - 3.5 การถามความคิดเห็นของลูกค้า (Asking for Customer's Opinions)

- 3.6 การเสนอความคิดเห็นของพนักงานสปา (Giving your Opinions)
- 3.7 การบอกว่าพนักงานสปาเห็นด้วย (Saying you have Reached Agreement)
- 3.8 การขออนุญาต (Asking for Permission)
- 3.9 การบอกลูกค้าให้ทำหรือไม่จำเป็นต้องทำบางสิ่งบางอย่าง (Telling Customers to do or Need not to do Something)
- 3.10 การบอกวิธีการทำบางอย่างให้กับลูกค้า (Telling Customers how to do Something)
- 3.11 การแนะนำ (Suggestions)
- 3.12 การทักทาย (Greetings)
- 3.13 การถามทุกข์สุขของลูกค้า (Asking how a Customer is)
- 3.14 การบอกทุกข์สุขของตัวเองพนักงานสปาเอง (Saying how you are)
- 3.15 การเสนอบางสิ่งบางอย่าง (Offering Something)
- 3.16 การให้บางสิ่งแก่ลูกค้า (Giving Something to Customers)
- 3.17 การแสดงความขอบคุณ (Thanking)
- 3.18 การจบการสนทนา (Ending a Conversation)
- 3.19 การขอร้องให้ลูกค้ากล่าวซ้ำอีกครั้ง (Asking a Customer to Say Something Again)
- 3.20 การตรวจสอบความเข้าใจของพนักงานสปาเอง (Checking that you have Understood)
- 3.21 การตรวจสอบความเข้าใจของลูกค้า (Checking that Customers have Understood You)
- 3.22 การกล่าวถึงสิ่งเดียวกันด้วยการใช้คำพูดอีกแบบหนึ่ง (Saying Something in a Different Way)
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2552 ถึงเดือนพฤษภาคม 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในการทำความเข้าใจสิ่งที่ได้ฟัง และสามารถโต้ตอบได้ด้วยภาษาอังกฤษที่ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้
2. พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา หมายถึง พนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา จำนวน 18 คน ในสถานบริการสปาขนาดใหญ่ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระดับโลก (World Class) จากสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สำนักงานส่งเสริมธุรกิจ

บริการสุขภาพ, 2553: ออนไลน์) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดสถานบริการสปา จำนวน 5 แห่ง คือ เชียงใหม่ โอเอซิส สปา ลานนา โอเอซิส ลานนาคำ สปา ระรินจินดา เวลต์เนส สปา รีสอร์ท และอโรม่า สปา เชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ทราบถึงปัญหา และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในสถานบริการสปา