**บทที่ 5**

**สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ**

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อส่งเสริมความ สามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานภาครัฐ กลุ่มเป้าหมาย ผู้ที่ทำงานในสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสำรวจความต้องการและความสนใจของผู้เรียน และแบบทดสอบความสามารถภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า สามารถจำแนกผลการการศึกษาการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ข้อมูลระดับความสามรถในการใช้ภาษาอังกฤษ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษ 4. ข้อมูลเนื้อหาที่ต้องการเรียน 5. ข้อมูลผลการทดสอบภาษาอังกฤาก่อนและหลังการทดสอบ

**1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 30 คน มีผู้ความต้องการพัฒนาความสามารถภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แบ่งเป็นเพศเพศหญิงจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 ชาย และ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาวพื้นเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

**2. ข้อมูลระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ**

ตารางที่ 2 แสดงระดับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์มีทักษะในการฟังค่าอยู่เฉลี่ยสูงที่สุดที่ระดับ พอใช้ ค่าเฉลี่ยที่ ร้อยละ 50.00 มีความสามารถในทักษะการพูดค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับปรับปรุงค่าเฉลี่ยที่ร้อยละ 70.00 มีความสามารถในทักษะการอ่านค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ระดับปรับปรุงค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.00 มีความสามารถในทักษะการเขียนค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับปรับปรุงค่าเฉลี่ยร้อยละ 100.00 มีความสามารถในการใช้ระดับคำศัพท์ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับพอใช้และระดับปรับปรุงค่าเฉลี่ยร้อยละ 50.00 และความสามารถในการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับพอใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ 60.0 ตามลำดับ ผลวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้บริการในธุรกิจสปาในจังหวัดเพชรบูรณ์มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากไม่ได้เรียนต่อในระดับสูง ทำให้ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสอดคล้องกับแสงจันทร์ ศรีวิชัยเชียร (2553) หนึ่งในสมาชิกผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยกลุ่มนวดสวนดอก พบว่าสมาชิกในกลุ่มมีปัญหาด้านการฟัง พูดภาษาอังกฤษกับชาวต่าง ประเทศที่เข้ามาใช้บริการการนวดแผนไทย เช่น ไม่สามารถคุยโต้ตอบกับผู้มาใช้บริการได้ เพราะไม่เข้าใจคาถาม หรือแม้แต่เข้าใจก็ไม่สามารถพูดโต้ตอบได้ เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะการ ฟัง พูดภาษาอังกฤษ และสาเหตุของปัญหาเกิดจากการขาดพื้นฐานในการเรียนและการใช้ภาษาอังกฤษ

**3. ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษ**

แสดงจำนวนเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังมากที่สุด เนื่องจากในการให้บริการลูกค้า ผู้ให้บริการใช้ทักษะในการพูดมากที่สุดเพราะต้องใช้ในการทักทาย การออกคำสั่ง ให้บริการข้อมูลการนวด การจ่ายเงิน ดังนั้นทักษะการพูดและการฟังจึงเป็นทักษะที่จำสำหรับผู้ให้บริการด้านการทองเที่ยว ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (สุมิตรา อังวัฒนกุล 2537) ที่เน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสื่อความหมาย คือมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ โดยสามารถใช้กริยา ท่าทาง สีหน้า อารมณ์ ในการใช้ภาษาสื่อสารได้ถูกต้องเหมาะสมตามระเบียบของสังคมและเลือกใช้ภาษาให้เหมาะกับบุคคลและสถานการณ์ต่างๆ

**4. ข้อมูลเนื้อหาที่ต้องการเรียน**

ข้อมูลเนื้อหาที่ผู้ประกอบอาชีพให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวต้องการเรียนนั้น ผู้วิจัยจึงนำ หัวข้อที่ผู้เรียนเลือกทั้งหมดมาเรียงลำดับได้ทั้งหมด 8 ลำดับจากมากไปหาน้อยดังต่อไปนี้ แสดงความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการในธุรกิจสปาเลือกการสอบถามความต้องการใช้บริการของลูกค้าเป็นลำดับที่ 1 เนื่องจากเป็นการให้ข้อมูลเบื้องต้นที่สามารถให้ข้อมูลลุกค้าได้ในทุกโอกาส และเป็นขั้นตอนสำคัญเนื่องจากเป็นขั้นตอนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและหากการสื่อสารมีประสิทธิภาพเป็นการเพิ่มโอกาสในการเพิ่มความน่าสนใจให้ลูกค้าชาวต่างชาติได้

**อภิปรายผล**

สรุปได้ว่าการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ ควรพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบอาชีพธุรกิจสปาขึ้นอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื้อหามีความเหมาะสมกับระดับ ความรู้ ความสามารถ ความต้องการ และความสนใจของผู้เรียน เนื่องจากผู้ประกอบอาชีพนวดไทยสปาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จึงควรมีการอธิบายเนื้อหาอย่างละเอียด

การสร้างบทเรียนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตจริง สอดคล้องกับ ดวงชีวา ทิพย์แดง (2549) เรื่อง การพัฒนาบทเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารเพื่อ ส่งเสริมความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสวนกล้ายไม้ที่สรุปว่าบทเรียน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจากบทเรียนได้มาจากการพัฒนาอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ การใช้วิธีสอนโดยการจัด กิจกรรมบทบาทสมมติ จะทำให้ผู้เรียนได้ใช้คำศัพท์ สำนวน และโครงสร้างภาษาที่ได้เรียนมา ตามบทบาทของตน จนสามารถได้พัฒนาทักษะการฟัง พูดจากการปฏิสัมพันธ์กันในชั้นเรียน สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว อีกทั้งบทเรียนยังช่วยลดความวิตกกังวลในการ เรียน สอดคล้องกับ พิมพ์ชนก พุทธยศ (2555) เรื่องการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้กิจกรรมปฏิสัมพันธ์ทาง สังคมเพื่อส่งเสริมความสามารถทางการฟัง พูดของนักศึกษาผู้ใหญ่ ที่พบว่าบทเรียนภาษาอังกฤษ ที่ได้รับการพัฒนามีประสิทธิภาพเหมาะสมมากกับระดับความรู้และความสามารถของผู้เรียน เนื่องมาจากองค์ประกอบด้านเนื้อหาของบทเรียนและขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนรู้สึกผ่อนคลาย และสนุกสนานในการเรียนจนทำให้ผู้เรียนกล้าพูด โดยไม่กลัว ความผิดพลาด และไม่รู้สึกท้อถอยที่จะสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเมื่อทำกิจกรรมการเรียน นอกจากนี้ แนวคิดการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารจึงพัฒนามาจากหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะด้าน (English for Specific Purposes :ESP) ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ได้มาจากการวิเคราะห์ความต้องการด้านอาชีพของผู้เรียนและนำมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรและเนื้อหาวิชา อีกทั้งสุมิตรา อังวัฒนกุล (2537)ได้กล่าวถึงการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารว่าเป็นการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสื่อความหมาย คือมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ โดยสามารถใช้กริยา ท่าทาง สีหน้า อารมณ์ ในการใช้ภาษาสื่อสารได้ถูกต้องเหมาะสมตามระเบียบของสังคมและเลือกใช้ภาษาให้เหมาะกับบุคคลและสถานการณ์ต่างๆได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Wilkins (1976) ที่กล่าวถึงความหมายของการสอนเพื่อการสื่อสารว่าเป็นการสอนภาษาที่ผู้เรียนต้องเข้าใจและแสดงความรู้สึกได้ และอาจล่งผลให้ผู้เรียนกล้าที่จะสนทนาภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติที่มาใช้บริการนวดแผน ไทยต่อไปได้ด้วย

**ข้อเสนอแนะ**

ในการทำวิจัยที่เกี่ยวกับการการพัฒนาความสามารถของพนักงานภาครัฐด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรมีการอบรมต่อเนื่องและเพิ่มเติมบทสนทนาการพาเยี่ยมชมในองค์กร

2. ควรมีการประสานงานกับท้องถิ่นต่างๆ ที่มีนักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชมจำนวนมาก เพื่อ พัฒนาบทเรียนให้มีความสอดคล้องกับท้องถิ่นให้มากที่สูด เช่น สอดแทรกเนื้อหาเรื่องต้นกำเนิด