# การวิเคราะห์เปรียบเทียบวลีและประโยคในหนังสือภาษาจีนของอุตสาหกรรมนวดและสปา

# A Comparative Study of Phrases and Sentences in Chinese Textbooks for Massage and Spa Industry

**นัฐวุฒิ ปินะการัง[1*] และวุฒิพงษ์ ประพันธมิตร[2]**

**Natthawut Pinakarang[1*] and Wuttipong Prapantamit[2]**

## บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมบริการสุขภาพและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยได้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะธุรกิจนวดแผนไทยและสปาซึ่งได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวชาวจีน ส่งผลให้ทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับแรงงานในสายงานบริการ ขณะเดียวกัน ตำราภาษาจีนเฉพาะทางจำนวนมากจึงถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับความต้องการดังกล่าว บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ลักษณะของวลีและประโยคภาษาจีนที่ปรากฏในหนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางสำหรับอุตสาหกรรมนวดและสปาทั้งสามเล่ม ในบริบทการใช้งานจริงในสถานบริการ 2) เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของวลีและประโยคในแต่ละเล่ม ในด้านระดับความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ และความแม่นยำของภาษา 3) ศึกษาข้อจำกัดของการใช้ประโยคที่ยาวและซับซ้อนในหนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางที่อาจส่งผลต่อผู้เรียนระดับต้น โดยเฉพาะในด้านการเรียนรู้และการใช้งานในภาคปฏิบัติ 4) เสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบทสนทนาภาษาจีนให้เหมาะสมกับผู้เรียนระดับต้นในสายงานนวดและสปา โดยเน้นความเข้าใจง่าย ชัดเจน และใช้งานได้จริง โดยการวิจัยนี้ใช้กรอบแนวคิดจากภาษาศาสตร์ประยุกต์และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เพื่อวิเคราะห์วลี และประโยคในตำราเรียนดังกล่าว จากการศึกษาพบว่าภาษาที่ใช้ในตำรายังไม่สอดคล้องกับภาษาที่ใช้จริงในสถานประกอบการ ซึ่งมักมีลักษณะยืดหยุ่น อ่อนโยน และสะท้อนความใส่ใจต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติ

**คำสำคัญ :** การวิเคราะห์เปรียบเทียบ วลีและประโยค หนังสือภาษาจีนในอุตสาหกรรมนวดและสปา

[1*] สาขาภาษาตะวันออก คณะมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Eastern Languages, Faculty of Humanities, Kasetsart University
E-mail: natthawut.pina@ku.th

[2] สาขาภาษาตะวันออก คณะมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Eastern Languages, Faculty of Humanities, Kasetsart University
E-mail: wuttipong.prap@ku.th

*Corresponding author

**Received**: 18 June 2025/ **Revised**: 21 August 21 / **Accepted**: 25 August 2025

## Abstract

Recently, Thailand's health and wellness tourism industry has grown steadily, with traditional Thai massage and spa services gaining high popularity among Chinese tourists. The ability to communicate in the Chinese language has become an essential skill for service sector workers. Numerous Chinese textbooks have been developed for specific purposes to support this need. However, this study found that many textbooks that relied on traditional teaching methods have primarily focused on vocabulary and grammar, lacking attention to pragmatic features such as politeness strategies, tone, and appropriate language use in real service contexts. This research analyzed the language used in three widely adopted Chinese textbooks for vocational learners in Thailand. Using frameworks from applied linguistics and intercultural communication, the study examined the appropriateness of phrases and sentence patterns in terms of politeness, professionalism, and cultural relevance to Thai service settings. The findings reveal a significant gap between the textbook language and the flexible, polite, and culturally sensitive expressions commonly used in actual massage and spa establishments. Examples include soft-toned commands and empathetic statements reflecting attentiveness to customer comfort. The study suggested that Chinese language textbooks should be redesigned to incorporate authentic language use, emphasize learner-centred approaches, and reflect the real-world communicative demands of cross-cultural service encounters. Development would better equip learners with practical language skills necessary for effective communication in professional settings.


**Keywords:** Comparative Analysis, Phrases and Sentences, Chinese Textbook for the Massage and Spa Industry

## 1. บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรทางวัฒนธรรมและสุขภาพซึ่งสามารถนำมาสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจได้อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะในภาคบริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจนวดแผนไทยและสปา ซึ่งมีรากฐานมาจากภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ ธุรกิจนี้ไม่เพียงเป็นสัญลักษณ์ของวัฒนธรรมไทยที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ แต่ยังเป็นหนึ่งในภาคบริการที่สร้างรายได้จำนวนมากให้กับประเทศ และส่งเสริมการจ้างงานในระดับชุมชนอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่รัฐบาลส่งเสริมแนวคิดอำนาจละมุน (Soft Power) เพื่อผลักดันประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพในระดับภูมิภาคและระดับโลก (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2554, น. 6-14) ในบริบทของความเป็นสากลของบริการนวดแผนไทย ขณะเดียวกัน กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนถือเป็นหนึ่งในกลุ่มลูกค้าที่มีความสำคัญมากที่สุดของอุตสาหกรรมนี้ ความต้องการใช้บริการของลูกค้าชาวจีนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับจำนวนเที่ยวบินตรง การขยายตัวของธุรกิจนำเที่ยว และความนิยมของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มประชากรวัยทำงานของจีน จากข้อมูลเชิงสถิติในช่วงก่อนการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 กลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนเป็นกลุ่มที่มีจำนวนสูงที่สุดในการเข้ามาใช้บริการนวดและสปาในประเทศไทย (จุฑาธิปต์ จันทร์เอียด และคณะ, 2561, น. 127-147)

อย่างไรก็ตาม แม้ธุรกิจนวดแผนไทยจะมีศักยภาพสูงในการเติบโตและสร้างรายได้ แต่ในทางปฏิบัติกลับพบปัญหาที่มีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในประเด็นด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานให้บริการชาวไทยกับลูกค้าชาวจีน เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานทางภาษาจีน หรือหากมีก็มักอยู่ในระดับเบื้องต้น (การทักทาย การบอกราคา การกล่าวอำลา เป็นต้น)

ซึ่งกลุ่มการใช้ภาษาเหล่านี้ยังไม่สามารถทำให้ลูกค้าชาวจีนเข้าใจในสถานการณ์ที่ซับซ้อนได้ กล่าวคือ การแจ้งเปลี่ยนท่าทาง การขอความร่วมมือให้ลูกค้าเลิกใส่เครื่องประดับ การอธิบายข้อห้ามทางสุขภาพ หรือตอบคำถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยเฉพาะจุด ซึ่งปัญหานี้ในบริบทของ “สถานการณ์บริการเร่งด่วน” ที่ต้องอาศัยความสามารถในการสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน ถูกต้อง และสุภาพภายในระยะเวลาอันจำกัดการสื่อสารในสถานการณ์บริการเร่งด่วนล้วนต้องการทักษะทางภาษาในระดับที่สูงกว่าเพียงแค่การท่องจำคำศัพท์ หรือประโยคสนทนาทั่วไป ประเด็นนี้นำไปสู่คำถามที่ว่า ตำราเรียนภาษาจีนเฉพาะทางที่มีอยู่ในปัจจุบันสามารถตอบโจทย์การใช้งานในบริบทจริงได้มากน้อยเพียงใด

จากการที่ผู้วิจัยได้สำรวจหนังสือเรียนในท้องตลาด พบว่า หนังสือเรียนภาษาจีนเพื่อวิชาชีพนวดและสปามีอยู่จำกัด อาทิ 1) สนทนาภาษาจีนแบบเร่งรัดการนวดและสปา《汉语口语速成课程 SPA 按摩篇》ของ บริษัทเพชรประกายจำกัด (2555) 2) ภาษาจีนสำหรับหมอนวดและธุรกิจสปา《汉语按摩与水疗业务》เขียนโดย ศศินิภา อุทธิยา (2565) และ 3) ภาษาจีนเพื่อธุรกิจร้านนวดและสปา《实用按摩与美容院中文会话》เขียนโดยเจนิส ชาตปฐพี (2567) มักประกอบด้วยบทสนทนามาตรฐาน คำศัพท์ทั่วไป และบทเรียนที่มีลำดับเป็นแบบแผนอย่างชัดเจน ซึ่งแม้จะช่วยให้ผู้เรียนมีโครงสร้างความรู้พื้นฐานด้านภาษา แต่กลับพบว่ามีข้อจำกัดในด้าน การนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงที่ต้องอาศัยทักษะทาง วัจนภาษาและการปรับภาษาตามบริบท Zhiyi and Qingyun (1997, p. 3) ชี้ให้เห็นว่า หนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางส่วนใหญ่ยังยึดรูปแบบการสอนภาษาทั่วไปที่เน้นไวยากรณ์และคำศัพท์เป็นหลัก โดยไม่คำนึงถึงภาษาที่ผู้เรียนจำเป็นต้องใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าในสถานการณ์จริง Yunming (2008, pp. 31-37) ยังเสนออีกว่าหนังสือเรียนที่ไม่มีความเชื่อมโยงกับภาคปฏิบัติจริงจะไม่สามารถสร้างผลสัมฤทธิ์ด้านภาษาแก่ผู้เรียนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะเมื่อกลุ่มเป้าหมายเป็นแรงงานภาคบริการที่มีเวลาจำกัดในการเรียนรู้ แนวโน้มการพัฒนาตำราเรียนภาษาจีนเฉพาะทางในประเทศจีนเริ่มปรับตัวไปสู่แนวคิดของการใช้ “ภาษาจริง” (authentic materials) ซึ่งหมายถึง การเก็บข้อมูลภาษาที่ใช้ในภาคสนาม และนำมาพัฒนาเป็นบทเรียนที่สะท้อนการใช้งานในชีวิตจริงโดยตรง Liangcun and Deming (2024, p. 35) สนับสนุนแนวคิดนี้โดยเน้นว่า การเรียนการสอนภาษาจีนเพื่อวิชาชีพควรยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และเน้นการพัฒนาเนื้อหาบนพื้นฐานของสถานการณ์เฉพาะทางที่ผู้เรียนต้องเผชิญจริงในการทำงาน

นอกจากนี้ จากประสบการณ์ของผู้วิจัยในฐานะผู้ประกอบอาชีพอยู่ในอุตสาหกรรมดังกล่าวมักสังเกตเห็นว่า วลีที่ผู้ให้บริการใช้มีลักษณะเฉพาะ ทั้งในแง่โครงสร้างประโยค ระดับความสุภาพ น้ำเสียงเชิงบริการ และการใช้คำสั่งอย่างไม่เป็นทางการแต่ยังคงความสุภาพในเชิงวัฒนธรรม เช่น ประโยค “请趴着” (โปรดนอนคว่ำ) หรือ “请放松” (โปรดผ่อนคลาย) เป็นภาษาที่มีความตรงไปตรงมา แต่สุภาพเพียงพอในบริบทบริการ (Zhipeng & Dongxia, 2024, pp. 29-31) ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยยังพบอีกว่าโครงสร้างลักษณะนี้ไม่ปรากฏชัดเจนในตำราเรียนที่มีอยู่ ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างระหว่าง “ภาษาที่สอน” กับ “ภาษาที่ใช้จริง” เป็นช่องว่างสำคัญที่ควรได้รับการแก้ไข โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบการศึกษาระดับอาชีวศึกษาซึ่งเป็นฐานสำคัญในการผลิตแรงงานที่เข้าสู่ตลาดบริการ

ปรากฏการณ์ลักษณะข้างต้นจึงนำมาสู่ประเด็นวิจัยของผู้วิจัยการวิจัยนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อศึกษาวลีและประโยคภาษาจีนที่ใช้ในสถานการณ์บริการเร่งด่วนในธุรกิจนวดและสปาในเขตกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบกับเนื้อหาในตำราเรียนภาษาจีนเฉพาะทาง 3 ฉบับที่ใช้ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา เพื่อวิเคราะห์ระดับความสอดคล้อง ความแตกต่าง และเสนอแนวทางในการพัฒนาเนื้อหาหนังสือเรียนให้สะท้อนความเป็นจริงทางภาษา และวัฒนธรรมให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังมีความมุ่งหมายเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ในด้านภาษาศาสตร์ประยุกต์ โดยเน้นการประยุกต์ใช้ทฤษฎี Process Genre Approach ซึ่งเน้นการสร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการใช้ภาษาในแต่ละบริบท (กรกมล ธนะโรจน์รุ่งเรือง และศุภรัสมิ์ ศิริพุทธิพันธ์, 2565, น. 47-59) และแนวคิดภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (CSP) ซึ่งเป็นแนวทางที่เชื่อมโยงภาษาเข้ากับวิชาชีพอย่างเป็นระบบ

**1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของวลีและประโยคภาษาจีนที่ปรากฏในหนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางสำหรับอุตสาหกรรมนวดและสปาทั้งสามเล่ม ในบริบทการใช้งานจริงในสถานบริการ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของวลีและประโยคในแต่ละเล่ม ในด้านระดับความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ และความแม่นยำของภาษา

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อจำกัดของการใช้ประโยคที่ยาวและซับซ้อนในหนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางที่อาจส่งผลต่อผู้เรียนระดับต้น โดยเฉพาะในด้านการเรียนรู้และการใช้งานในภาคปฏิบัติ

1.2.4 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบทสนทนาภาษาจีนให้เหมาะสมกับผู้เรียนระดับต้นในสายงานนวดและสปา โดยเน้นความเข้าใจง่าย ชัดเจน และใช้งานได้จริง

**1.3 ขอบเขตการวิจัย**

1.3.1 หนังสือที่เลือกมาเพื่อการวิเคราะห์ ได้แก่ 1) หนังสือสนทนาภาษาจีนแบบเร่งรัดการนวดและสปา《汉语口语速成课程 SPA 按摩篇》จัดพิมพ์ โดยบริษัทเพชรประกาย 2) ภาษาจีนเพื่อธุรกิจร้านนวดสปา《汉语按摩与水疗业务》 ศศินิภา อุทธิยา และ 3) ภาษาจีนสำหรับหมอนวดและธุรกิจสปา《实用按摩与美容院中文会话》 เขียนโดย เจนิส ชาตปฐพี หนังสือทั้งสามเล่มนี้ถูกนำมาวิเคราะห์ในด้านวลี รูปประโยค บริบทของการใช้งาน และระดับความซับซ้อนของภาษาที่ใช้ โดยเน้นการจำแนกเนื้อหาออกเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะสถานการณ์ในการบริการ เช่น การทักทายลูกค้า การแนะนำบริการ การอธิบายขั้นตอนการนวด เป็นต้น

**1.4 สมมติฐานในการวิจัย**

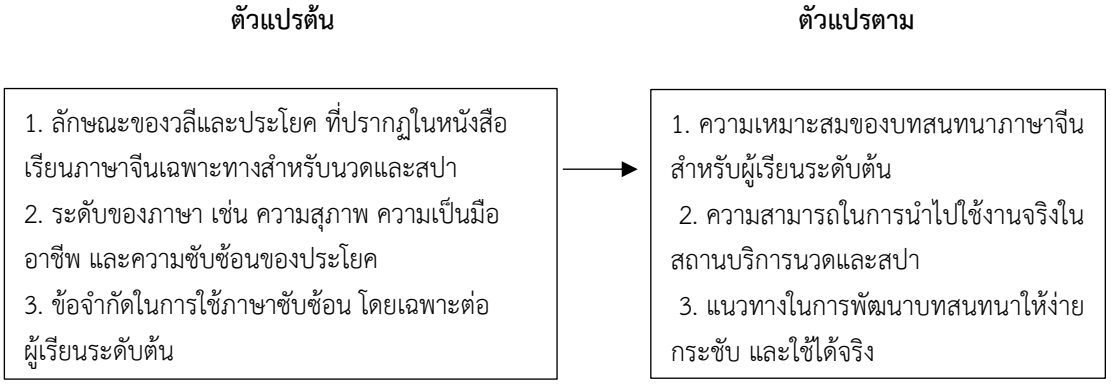
1.4.1 หนังสือภาษาจีนเฉพาะทางทั้งสามเล่มมีวลีและประโยคที่ใช้ในงานบริการนวดและ สปาแตกต่างกันในระดับของความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ และความเหมาะสมต่อบริบททางวัฒนธรรม

1.4.2 หนังสือบางเล่มมีแนวโน้มใช้ประโยคที่ยาวและซับซ้อน ซึ่งอาจไม่เหมาะกับผู้เรียนระดับต้น โดยเฉพาะผู้ที่ไม่มีพื้นฐานภาษาจีนหรือผู้สูงอายุ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการเรียนรู้และนำไปใช้จริง

1.4.3 ผู้เรียนระดับต้นมีแนวโน้มเข้าใจและจดจำบทสนทนาภาษาจีนได้ดีขึ้น หากบทสนทนานั้นถูกออกแบบให้กระชับ ชัดเจน ใช้คำศัพท์พื้นฐาน และสอดคล้องกับสถานการณ์จริงในการให้บริการ

1.4.4 การออกแบบบทสนทนาภาษาจีนใหม่ โดยอิงจากประสบการณ์ตรงของผู้วิจัยที่ทำงานด้านนวดและเป็นล่ามในประเทศจีน สามารถช่วยลดข้อจำกัดของผู้เรียนระดับต้น และเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนได้จริงในสถานประกอบการ

**1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย**




**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดการวิจัย

**ข้อตกลงเบื้องต้น**

1) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้หนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางจำนวนสามเล่มที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องโดยตรงกับบริบทของธุรกิจนวดและสปา โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของเนื้อหาและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนที่ต้องนำภาษาไปใช้ในสถานการณ์จริง โดยผู้วิจัยได้เลือกหนังสือภาษาจีนจำนวน 3 เล่ม อาทิ

1) หนังสือ สนทนาภาษาจีนแบบเร่งรัดการนวดและสปา《汉语口语速成课程 SPA 按摩篇》ของบริษัทเพชรประกายจำกัด ตีพิมพ์เมื่อ พ.ศ. 2555 จำนวน 152 หน้า 2) หนังสือ ภาษาจีนเพื่อธุรกิจร้านนวดสปา《汉语按摩与水疗业务》ของ ศศินิภา อุทธิยา ตีพิมพ์เมื่อ พ.ศ. 2565 จำนวน 208 หน้า และ 3) หนังสือ ภาษาจีนสำหรับหมอนวดและธุรกิจสปา《实用按摩与美容院中文会话》 ของเจนิส ชาตปฐพี จากโรงพิมพ์ พลอยการพิมพ์ ตีพิมพ์เมื่อ พ.ศ. 2567 จำนวน 132 หน้า โดยหนังสือที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ล้วนเป็นหนังสือที่จัดพิมพ์และตีพิมพ์ในประเทศไทยเท่านั้น

2) เพื่อความกระชับและความชัดเจนในการอ้างอิงตลอดทั้งบทความ ผู้วิจัยกำหนดใช้ชื่อย่อในการอ้างถึงหนังสือทั้งสามเล่มดังกล่าว ได้แก่ “เล่มที่ 1” แทนการเรียกชื่อหนังสือ สนทนาภาษาจีนแบบเร่งรัดการนวดและสปา《汉语口语速成课程 SPA 按摩篇》“เล่มที่ 2” แทนการเรียกชื่อหนังสือ ภาษาจีนเพื่อธุรกิจร้านนวดสปา《汉语按摩与水疗业务》และ “เล่มที่ 3” แทนการเรียกชื่อหนังสือ หนังสือ ภาษาจีนสำหรับหมอนวดและธุรกิจสปา《实用按摩与美容院中文会话》 ตามลำดับแทนการกล่าวชื่อหนังสือฉบับเต็มซ้ำในทุกครั้ง ทั้งนี้เพื่อให้การนำเสนอในบทวิเคราะห์มีความต่อเนื่องและเข้าใจง่าย โดยผู้อ่านสามารถตรวจสอบข้อมูลต้นทางได้จากรายการบรรณานุกรมท้ายเล่ม ซึ่งได้แสดงรายละเอียดของหนังสือแต่ละเล่มไว้อย่างครบถ้วน

1.6.3 ผู้วิจัยจะนำเอาบทสนทนา ตัวอย่างวลี และประโยคจากหนังสือทั้งสามเล่มมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ในเชิงภาษาและบริบทอย่างตรงไปตรงมา โดยจะไม่มีการดัดแปลงการแปลความหมายจากภาษาจีนไปยังภาษาไทย หรือแก้ไขเนื้อหาต้นฉบับ เพื่อให้สะท้อนลักษณะภาษาที่แท้จริงของหนังสือแต่ละเล่ม ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอชี้แจงว่า จะหยิบยกเพียงตัวอย่างที่โดดเด่นหรือมีนัยสำคัญ บางส่วนจากเนื้อหาทั้งหมดของหนังสือแต่ละเล่มมาทำการวิเคราะห์ โดย มิได้นำเนื้อหาทั้งฉบับของแต่ละเล่มมานำเสนอในงานวิจัยนี้ทั้งหมด เพื่อให้การศึกษามีความเฉพาะเจาะจงและตรงประเด็นมากที่สุด และจะได้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

## 2. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ลักษณะทางภาษาในหนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางด้านงานบริการนวดและสปา ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการสื่อสารในบริบทวิชาชีพ การออกแบบวิธีวิจัยจึงต้องสอดคล้องกับธรรมชาติของข้อมูลและวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่เน้นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ควบคู่กับการสังเคราะห์ข้อมูลจากประสบการณ์ตรงของผู้วิจัยในแวดวงอาชีพและภาษาจีน เพื่อให้สามารถเข้าถึงสาระสำคัญของเนื้อหาในเชิงลึก และสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างภาษาในตำรากับการใช้งานจริงได้อย่างครบถ้วน

### 2.1 การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ข้อมูลหลักจากหนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับงานบริการนวดและสปา รวมจำนวนทั้งสิ้น 3 เล่ม โดยพิจารณาจากความครอบคลุมของเนื้อหาในบริบทการใช้งานจริง โครงสร้างภาษา และความชัดเจนในการนำเสนอ ซึ่งประกอบด้วยหนังสือ《汉语口语速成课程 SPA 按摩篇》หนังสือภาษาจีนสำหรับหมอนวดและธุรกิจสปา 实用按摩与美容院中文会话》 และภาษาจีนเพื่อธุรกิจร้านนวดสปา《汉语按摩与水疗业务》 หนังสือเหล่านี้ได้รับ การคัดเลือกอย่างมีเหตุผลโดยมุ่งเน้นความสามารถในการสะท้อนสถานการณ์ที่พบบ่อยในร้านนวดหรือสถานบริการสปา เช่น การทักทายลูกค้า การแนะนำบริการ และการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ นอกจากข้อมูลจากหนังสือเรียนแล้ว ผู้วิจัยยังใช้ประสบการณ์ตรงในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านการนวดและล่ามแปลภาษาจีนในร้านนวดไทยที่ประเทศจีน เพื่อเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะภาษาที่ใช้จริงในสถานการณ์การบริการ ตลอดจนเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาษาทางการที่ปรากฏในตำรากับภาษาที่ต้องการสื่อสารกับลูกค้าในสถานการณ์จริง ทั้งนี้ยังได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัยด้านภาษาศาสตร์ประยุกต์ ทฤษฎีการเรียนรู้ภาษาที่สอง และแนวทางการจัดทำสื่อการเรียนการสอนภาษาจีนเฉพาะทาง เพื่อนำมาเป็นกรอบอ้างอิงในการวิเคราะห์ข้อมูล

**2.2 ขั้นตอนการวิจัย**

กระบวนการดำเนินงานวิจัยเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์เนื้อหาในหนังสือเรียนได้อย่างเป็นระบบ เริ่มจากการศึกษางานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางในการวิเคราะห์เนื้อหาและลักษณะของภาษาในบริบทวิชาชีพ จากนั้นจึงดำเนินการคัดเลือกหนังสือเรียนที่สอดคล้องกับบริบทงานบริการนวดและสปา โดยพิจารณาว่ามีการใช้ภาษาในสถานการณ์จริงที่หลากหลายและตรงประเด็นกับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ ภายหลังจากการคัดเลือกหนังสือ ผู้วิจัยได้ทำการอ่านและวิเคราะห์วลีและประโยคที่ปรากฏในหนังสือแต่ละเล่มอย่างละเอียด โดยเน้นการแยกแยะเนื้อหาออกตามลักษณะสถานการณ์ เช่น การทักทาย การให้ข้อมูลบริการ และการอธิบายขั้นตอนการนวด เป็นต้น วลีและประโยคเหล่านี้ถูกจัดหมวดหมู่เพื่อนำไปเปรียบเทียบในประเด็นด้านต่าง ๆ เช่น ความสุภาพ ความชัดเจน ความเป็นมืออาชีพ และระดับความซับซ้อนทางไวยากรณ์ ในการเปรียบเทียบข้อมูล ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหากับบริบทของผู้เรียนระดับต้นในสายอาชีพโดยพิจารณาว่าภาษาที่ใช้ในแต่ละเล่มสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนในด้านการใช้งานจริงหรือไม่ ทั้งนี้ ยังได้วิเคราะห์ข้อจำกัดของภาษาในแต่ละเล่ม โดยเฉพาะโครงสร้างประโยคที่อาจยากเกินไป หรือไม่เหมาะสมต่อระดับความสามารถของผู้เรียน

**2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล**

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้อยู่ภายใต้กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ (Qualitative Content Analysis) โดยมุ่งจำแนกและตีความเนื้อหาภาษาในหนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางตามลักษณะของสถานการณ์การใช้ภาษาจริงการวิเคราะห์เน้นการแยกประเภทของวลีและประโยคในหมวดหมู่สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบและสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยใช้กรอบการวิเคราะห์เชิงภาษาศาสตร์ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ความสุภาพ วิเคราะห์ระดับความเหมาะสมของภาษาต่อบริบทงานบริการที่ต้องใช้มารยาทในการสื่อสาร 2) ความชัดเจน ตรวจสอบว่าภาษาที่ใช้นั้นมีลักษณะกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีความกำกวมที่อาจก่อให้เกิดความสับสน 3) ความเป็นมืออาชีพ ประเมินการใช้ศัพท์เฉพาะทางหรือคำทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงานนวดและสปา และ 4) ความซับซ้อนของรูปประโยค วิเคราะห์ความยาวและโครงสร้างประโยค โดยเฉพาะประโยคที่อาจซับซ้อนเกินไปสำหรับผู้เรียนระดับต้น

ผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้านจะถูกนำมาเปรียบเทียบระหว่างหนังสือทั้งสามเล่ม เพื่อตรวจสอบลักษณะเด่น ข้อจำกัด และระดับความเหมาะสมของเนื้อหาต่อผู้เรียนเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้เรียนในสายอาชีพด้านการนวดและสปาในระดับเริ่มต้น จากนั้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงวิชาการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเนื้อหาและแนวทางการจัดทำสื่อการเรียนการสอนภาษาจีนเฉพาะทางที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับการใช้งานจริงในบริบทอาชีพ

## 3. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลที่ปรากฏในหนังสือเรียนทั้งสามเล่ม โดยมีประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

**3.1 ลักษณะของวลีและประโยคภาษาจีนที่ปรากฏในหนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางสำหรับอุตสาหกรรมนวดและสปาทั้งสามเล่ม**

ผู้วิจัยได้พิจารณาบริบทของการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริงในสถานประกอบการบริการเป็นหลัก โดยเน้นการถ่ายทอดลักษณะภาษาในสถานการณ์ที่ครอบคลุมทั้งการต้อนรับลูกค้า การสอบถามความต้องการ การแนะนำบริการ ตลอดจนการโต้ตอบอย่างมืออาชีพระหว่างพนักงานและลูกค้า การวิเคราะห์ในส่วนนี้จึงมุ่งศึกษาเนื้อหาภาษาในระดับวลีและประโยคที่ใช้จริงในบทสนทนา และเปรียบเทียบความแตกต่างทางด้านรูปแบบ ความสุภาพ โครงสร้าง และความเหมาะสมเชิงบริบทระหว่างหนังสือทั้งสามเล่มที่ได้รับการคัดเลือก ซึ่งสามารถแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

**ตัวอย่างที่ 1** 有客户来到按摩店。มีแขกมาถึงร้านนวด

| | | |
|---|---|---|
| **服务员：** | 您好！欢迎光临！ | (สวัสดีค่ะ ยินดีต้อนรับครับ/ค่ะ) |
| **顾客：** | 早上好，小姐！我预订了！ | (สวัสดีตอนเช้าครับ ผมมีจองล่วงหน้าไว้แล้วครับ) |
| **顾客：** | 我姓王。 | (ผมแซ่หวังครับ) |
| **服务员：** | 我查查，王先生，请稍等！ | (หนูขอเช็คข้อมูลก่อนนะคะ รบกวนคุณหวังรอสักครู่นะคะ) |

(เพชรประกาย, 2555, น. 14-15)

**ตัวอย่างที่ 2** บทสนทนา （会话）

| | | |
|---|---|---|
| **服务员：** | 您好！欢迎光临！ | (สวัสดีค่ะ ยินดีต้อนรับครับ/ค่ะ) |
| **顾客：** | 您有按摩服务菜单吗？ | (คุณมีเมนูรายการนวดไหมคะ) |
| **服务员：** | 有的，这是我们的按摩菜单服务，请你看看。 | (มีครับ/ ค่ะ นี่คือรายการนวดของร้านเรา เชิญคุณเปิดดูค่ะ) |
| **顾客：** | 谢谢！我先看看。这里的哪个按摩是最有名的？ | (ขอบคุณครับ/ ค่ะ ฉันขอดูหน่อย ที่นี่บริการนวดแบบไหนที่มีชื่อเสียงมากที่สุดครับ / คะ) |

(เจนิส ชาตปฐพี, 2567, น. 73)

**ตัวอย่างที่ 3** บทสนทนาใช้บริการร้านนวดและสปา แบบครบจบ

| | | |
|---|---|---|
| **服务员：** | 今天您要什么服务？ | (วันนี้ต้องการรับบริการอะไรดีคะ) |
| **顾客：** | 您有按摩服务菜单吗？ | (คุณมีเมนูรายการนวดไหมคะ) |
| **服务员：** | 有的，这是我们的按摩菜单服务 请你看看。 | (มีค่ะ นี่คือเมนูรายการนวดของเรา ลองดูนะคะ) |
| **顾客：** | 谢谢，我先看看 | (ขอบคุณค่ะ ฉันขอดูก่อน) |
| **服务员：** | 我们最有名是泰式按摩，用两个小时。 | (นวดแผนไทยของเรามีชื่อเสียงมากที่สุดค่ะ ใช้เวลาสองชั่วโมง) |
| **顾客：** | 很好！我要泰式按摩两个小时的 | (ดีมาก! ฉันต้องการนวดแผนไทยสองชั่วโมงค่ะ) |

(ศศินิภา อุทธิยา, 2565, น. 110-111)

จากการวิเคราะห์ตัวอย่างบทสนทนาทั้งสามชุดที่คัดเลือกมาจากหนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางด้านการนวดและสปา พบว่า มีความแตกต่างกันทั้งในด้าน โครงสร้างภาษา ระดับความสุภาพ และความสอดคล้องกับบริบทของงานบริการจริงใน ตัวอย่างที่ 1 ประโยค “先生，贵姓？”และ “请稍等。”แสดงให้เห็นถึงการใช้ภาษาที่สุภาพสะท้อนมารยาทในวัฒนธรรมจีนได้ดี ผู้ให้บริการมีการสอบถามชื่ออย่างให้เกียรติและแสดงท่าทีสุภาพขณะตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า ซึ่งสะท้อนถึงความเอาใจใส่และความเป็นมืออาชีพ การใช้คำสุภาพ เช่น “贵姓”และ “请”เป็นจุดแข็งที่ช่วยสร้างบรรยากาศการบริการที่เป็นมิตร ตัวอย่างที่ 2 และ ตัวอย่างที่ 3 แสดงให้เห็นถึงการขยายบทสนทนาไปสู่ขั้นตอนการแนะนำบริการ โดยเฉพาะการใช้วลีอย่าง “这是我们的按摩菜单服务，请你看看”และ “我们最有名是泰式按摩，用两个小时。” ซึ่งมีลักษณะเป็นเชิงให้ข้อมูลและเชิญชวนในเวลาเดียวกัน จุดเด่นของบทสนทนาเหล่านี้คือ การเรียบเรียงเนื้อหาให้ต่อเนื่อง เข้าใจง่าย และตรงกับสถานการณ์ที่มักเกิดขึ้นจริงในร้านนวดและสปา

แม้ว่าตัวอย่างบทสนทนาที่คัดเลือกจากทั้งสามเล่มจะอยู่ในรูปแบบของประโยคสนทนา แต่ภายในบทสนทนาเหล่านี้สามารถแยกองค์ประกอบออกมาได้เป็น “วลี”และ “ประโยค” ที่มีลักษณะต่างกันทั้งในเชิงโครงสร้างและการใช้งานจริง การจำแนกในลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อการวิเคราะห์เชิงภาษาศาสตร์ เนื่องจากช่วยให้เห็นความแตกต่างระหว่างภาษาที่กระชับและตรงประเด็น “วลี” กับภาษาที่สมบูรณ์ตามหลักไวยากรณ์และสะท้อนมารยาทหรือความเป็นมืออาชีพ “ประโยค” ได้อย่างชัดเจน ดังนั้น เพื่อสรุปผลจากตัวอย่างบทสนทนาในข้างต้นสามารถแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 1** การแยกวลีและประโยคเปรียบเทียบในตัวอย่างที่ 1, 2 และ 3

| วลี | จุดเด่นในบริบทการใช้งาน | ข้อจำกัดในบริบทการใช้งาน |
|---|---|---|
| 请稍等！ | กระชับ สุภาพ ใช้ซ้ำได้ | ไม่ได้เปิดโอกาสให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้โต้ตอบ |
| 欢迎光临！ | แสดงความสุภาพ รักษามรรยาท | ไม่ได้อธิบายรายละเอียด เป็นเพียงคำทักทาย |
| 请你看看。 | น้ำเสียงเชิญชวน แสดงความสุภาพ | เป็นเพียงวลี ไม่สมบูรณ์ในเชิงประโยค |
| **ประโยค** | **จุดเด่นในบริบทการใช้งาน** | **ข้อจำกัดในบริบทการใช้งาน** |
| 我查查，王先生，请稍等！ | มีความสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า | ประโยคยาว มีหลายวลีในชุดเดียว |
| 有的，这是我们的按摩菜单服务，请你看看。 | ให้ข้อมูลครบถ้วนสุภาพ | ยาว มีความซับซ้อนสำหรับผู้เรียนเบื้องต้น |
| 今天您要什么服务？ | เปิดโอกาสให้ลูกค้าตอบโต้โดยตรง | ใช้โครงสร้างคำถามเต็ม อาจยากเกินไปสำหรับผู้เรียนใหม่ |
| 我们最有名是泰式按摩，用两个小时。 | ให้ข้อมูลเชิงการขาย มีความเป็นมืออาชีพ | ประโยคยาว จำยากสำหรับผู้เรียนเริ่มต้นและคนที่ยังไม่มีพื้นฐานภาษาจีน |

จากผลการวิเคราะห์วลีและประโยคที่แยกจากตัวอย่างที่ 1–3 ในตารางที่ 1 จะเห็นว่าตัวอย่างวลี เช่น “欢迎光临！”, “请稍等！” และ “请你看看。” มีบทบาทสำคัญในการสร้างมารยาทและบรรยากาศที่สุภาพในงานบริการจุดแข็งของวลีเหล่านี้คือมีความสั้น กระชับ และง่ายต่อการจดจำ ทำให้ผู้เรียนระดับต้นสามารถนำไปใช้ได้ทันทีในสถานการณ์จริง อย่างไรก็ตาม วลีเหล่านี้กลับมีข้อจำกัดในด้านการสื่อสารเชิงลึก เนื่องจากไม่เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้โต้ตอบมากนัก และไม่สามารถถ่ายทอดรายละเอียดของบริการได้ครบถ้วน ในอีกด้านหนึ่ง ประโยคที่พนักงานใช้ เช่น “我查查，王先生，请稍等！” หรือ “今天您要什么服务？” สะท้อนถึงโครงสร้างทางภาษาที่สมบูรณ์กว่า สามารถสอบถามความต้องการลูกค้า ให้ข้อมูลบริการ หรือแม้กระทั่งนำเสนอรายละเอียดของการนวดได้ครบถ้วน อีกทั้งยังสะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพและความสุภาพตามวัฒนธรรมการบริการของจีน อย่างไรก็ตาม ประโยคเหล่านี้มักมีความยาวและซับซ้อน โดยเฉพาะในกรณีอย่าง “我们最有名是泰式按摩，用两个小时。” ที่มีทั้งข้อมูลเชิงการขายและรายละเอียดบริการรวมอยู่ในประโยคเดียว ทำให้ผู้เรียนระดับต้นอาจรู้สึกกดดันหรือจำได้ยากเมื่อนำไปใช้จริง

ข้อค้นพบนี้นำไปสู่ข้อเสนอแนะที่ว่า การจัดทำบทสนทนาภาษาจีนเฉพาะทางสำหรับสายงานบริการไม่ควรมุ่งเน้นเพียงการใช้วลีสั้นเพื่อความกระชับ หรือการใช้ประโยคยาวเพื่อความครบถ้วนเพียงด้านใดด้านหนึ่ง แต่ควรผสมผสานทั้งสองรูปแบบเข้าด้วยกัน กล่าวคือ วลีสั้นสามารถใช้ในการเปิดการสนทนา สร้างบรรยากาศ และปิดท้ายการบริการ ขณะที่ประโยคควรปรับให้อยู่ในลักษณะสั้น กระชับ และแบ่งข้อมูลออกเป็นตอน ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้และจดจำ การใช้กลยุทธ์เช่นนี้ไม่เพียงทำให้ผู้เรียนระดับต้นสามารถฝึกและใช้งานได้จริง แต่ยังช่วยให้การสื่อสารในการบริการมีความสุภาพ น่าเชื่อถือ และเป็นมืออาชีพมากขึ้น

**3.2 ความเหมือนและความแตกต่างของวลีและประโยคในแต่ละเล่ม ในด้านระดับความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพและความแม่นยำของภาษา**

ในงานบริการเฉพาะทางอาทิ “นวดและสปา” ภาษาไม่ได้ทำหน้าที่เพียงแค่การสื่อสารข้อมูลเท่านั้น หากแต่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้สึกปลอดภัย ความไว้วางใจ และประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะในบริบทที่มีการสัมผัสร่างกายโดยตรง ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องเลือกใช้ถ้อยคำ วลี และโครงสร้างประโยคที่เหมาะสมกับสถานการณ์ทั้งในด้านระดับความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ และความแม่นยำเชิงภาษา การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบภาษาที่ปรากฏในตำราภาษาจีนเฉพาะทาง 3 เล่มที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาในเบื้องต้น โดยมุ่งพิจารณาผ่าน 3 มิติหลัก ได้แก่ 1) ระดับความสุภาพซึ่งสัมพันธ์กับวัฒนธรรมการบริการแบบจีน 2) ความเป็นมืออาชีพใน

การโต้ตอบและตอบสนองต่อสถานการณ์ และ 3) ความแม่นยำของภาษาทั้งในเชิงไวยากรณ์และความเหมาะสมตามบริบทการใช้จริง เพื่อให้การวิเคราะห์มีความชัดเจนและสามารถประยุกต์ใช้ได้จริง บทนี้จึงนำเสนอในรูปแบบตัวอย่างพร้อมการอภิปรายหลังแต่ละกรณี โดยอ้างอิงจากเนื้อหาจริงในตำรา เพื่อชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของแนวทางทางภาษาที่ผู้เรียบเรียงเลือกใช้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

**ตัวอย่างที่ 4**

**服务员：** 您觉得力度合不合适？ (น้ำหนักพอดีไหมคะคุณลูกค้า)

**顾客：** 可以，稍微重一点儿更好！ (พอดีค่ะ ถ้าแรงกว่านี้หน่อยยิ่งดีค่ะ)

(เพชรประกาย, 2555, น. 81-82)

วลีนี้แม้มีโครงสร้างพื้นฐาน แต่สะท้อนการออกแบบการถามในเชิง ตรวจสอบความรู้สึก มากกว่าการบอกหรือแสดงความมั่นใจฝ่ายเดียว การใช้ “您”และคำถามปลายเปิด “合不合适？”มีความสุภาพ และเปิดพื้นที่ให้ลูกค้ากล้าเสนอความคิดเห็นโดยไม่รู้สึกเกรงใจ ทั้งยังสะท้อนลักษณะการบริการที่ยืดหยุ่น ตอบรับกับความต้องการเฉพาะรายของลูกค้าได้ทันที จึงถือเป็นตัวอย่างของการใช้ภาษาที่มีทั้งความสุภาพและความเป็นมืออาชีพสูงในเวลาเดียวกัน

**ตัวอย่างที่ 5**

**服务员：** 力度太大了，我承受不了。 (น้ำหนักแรงไปค่ะ ฉันไม่ไหว)

**顾客：** 对不起，请闭上眼睛，尽量放松。 (ขอโทษค่ะ กรุณาหลับตา และทำตัวให้ผ่อนคลาย)

(เจนิส ชาตปฐพี, 2567, น. 78)

แม้วลีนี้จะไม่มีความซับซ้อนในเชิงไวยากรณ์ แต่มีประสิทธิภาพสูงในการ บริหารสถานการณ์เชิงลบในงานบริการ โดยเฉพาะในช่วงที่ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่สบายใจ การตอบกลับด้วย “对不起”ซึ่งเป็นการยอมรับผิดอย่างสุภาพในวัฒนธรรมจีนช่วยลดแรงต้านทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ คำสั่ง “请闭上眼，尽量放松。”แม้เป็นคำสั่งโดยรูปประโยค แต่กลับแฝงด้วยน้ำเสียงที่ช่วยเยียวยาความรู้สึกได้อย่างนุ่มนวล วลีนี้จึงสะท้อนระดับ ความเป็นมืออาชีพเชิงจิตวิทยาได้อย่างชัดเจน

**ตัวอย่างที่ 6**

**服务员：** 请您到按摩床上，然后请趴下。 (กรุณาขึ้นเตียง แล้วนอนคว่ำค่ะ)

**顾客：** 这样可以了吗？ (แบบนี้พอได้ไหมคะ)

(ศศินิภา อุทธิยา, 2565, น. 196)

วลีชุดนี้สะท้อนการใช้ “คำสั่งเชิงสุภาพ” ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการสัมผัสทางร่างกาย การใช้ “请”และการจัดเรียงคำให้ฟังดูเชิญชวนมากกว่าสั่งตรง ๆ คือเทคนิคทางภาษาที่ช่วย ลดความรู้สึกของการถูกควบคุม และทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจมากขึ้น การตามด้วยคำถามเชิงยืนยัน “这样可以了吗？” ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกค้าให้ feedback อย่างไม่เป็นทางการ สะท้อนความใส่ใจในรายละเอียด และ ยืนยันหลักความยินยอม ซึ่งเป็นคุณค่าพื้นฐานในการให้บริการด้านสุขภาพ

**ตัวอย่างที่ 7**

“您还要加强哪个部位吗？ (ยังมีจุดไหนอยากให้เน้นเพิ่มเติมไหมคะ)

(ศศินิภา อุทธิยา, 2565, น. 196)

เป็นคำถามที่แสดง ความละเอียดอ่อนในการให้บริการแบบเฉพาะบุคคลได้อย่างเด่นชัด ในแง่ของ ความเป็นมืออาชีพ วลีนี้แสดงถึงความเข้าใจว่า บริการนวดไม่ควรเป็นแบบมาตรฐานตายตัว แต่ต้องสามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้ การตั้งคำถามลักษณะนี้จึงแสดงความเคารพใน “ความรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับร่างกายของตนเอง” และในแง่ของ ความสุภาพ โครงสร้างประโยคที่ลงท้ายด้วย “吗” เป็นการถามแบบอ่อนโยนมากกว่าการขอข้อมูลตรง ๆ วลีนี้จึงถือเป็นวลีแห่งการเปิดใจ ซึ่งเหมาะสมต่อการสร้างความประทับใจระยะยาว

วลีและประโยคที่นำมายกตัวอย่างข้างต้นสะท้อนว่า “ภาษาที่ใช้ในงานบริการนวดและสปา” ต้องมีลักษณะเฉพาะที่ซับซ้อนกว่าภาษาบริการทั่วไป กล่าวคือ ต้องสามารถสื่อสารเชิงเทคนิค (เช่น แรงนวด ตำแหน่ง) ควบคู่ไปกับการสื่อสารเชิงสัมพันธ์ เช่น ความผ่อนคลาย ความเชื่อใจ ได้ในเวลาเดียวกัน โดยจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบพบว่าตำราแต่ละเล่มมีจุดแข็งต่างกันบางเล่มเด่นด้านภาษาที่แม่นยำแต่ขาดโทนสัมพันธ์ บางเล่มเน้นบทสนทนาธรรมชาติแต่ไม่ครอบคลุมคำศัพท์เฉพาะทางซึ่งแสดงให้เห็นว่า การออกแบบหลักสูตรหรือสื่อการเรียนรู้ควรคำนึงถึง ความสมดุลระหว่าง “ความถูกต้องเชิงไวยากรณ์”กับ “ความเหมาะสมทางวัฒนธรรมและอารมณ์” ผู้วิจัยจึงเสนอให้มีการจัดทำชุดวลีจำลองสถานการณ์จริง ที่ระบุเจตนาทางภาษาชัดเจนเช่น วลีสำหรับแนะนำบริการ วลีสำหรับตอบโต้เมื่อเกิดปัญหา วลีสำหรับปิดบริการอย่างสุภาพ ฯลฯ พร้อมคำอธิบายทำไมจึงพูดเช่นนั้น เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจทั้งโครงสร้างทางภาษาและจิตวิญญาณของการบริการอย่างรอบด้าน

**3.2 ข้อจำกัดของการใช้ประโยคที่ยาวและซับซ้อนในหนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทาง**

แม้หนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางในด้านธุรกิจนวดและสปาจะมีเจตนารมณ์ที่ดีในการออกแบบบทสนทนาให้มีข้อมูลครบถ้วนและแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า ประโยคที่ยาวและซับซ้อนจำนวนไม่น้อยในตำราเหล่านี้ กลายเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานจริงในสถานการณ์บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้เรียนที่ยังไม่เชี่ยวชาญภาษาจีน ประโยคที่ซับซ้อนในลักษณะนี้ แม้จะถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และมีเนื้อหาครอบคลุมทั้งคำศัพท์เฉพาะและข้อมูลสุขภาพที่สำคัญ แต่กลับขาดคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นต่อการสื่อสารในบริบทของงานบริการ ได้แก่ ความเข้าใจง่าย จังหวะที่เหมาะสมของการพูด และการเปิดพื้นที่ให้ลูกค้าโต้ตอบกลับได้อย่างสบายใจ จากการวิเคราะห์หนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางทั้งสามเล่ม พบตัวอย่างที่ชัดเจนของประโยคที่ยาวเกินความจำเป็นและอาจส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในบริบทจริง ดังต่อไปนี้

**ตัวอย่างที่ 8**

“ 在按摩当中，你会有痛，麻和胀的感觉，这部是正常的。” (ในขณะนวด ท่านอาจจะรู้สึกปวด ชา หรือบวม ซึ่งเป็นเรื่องปกติ)

(เจนิส ชาตปฐพี, 2567, น. 77)

วลีนี้รวมคำศัพท์หลายคำไว้ในประโยคเดียว พร้อมคำอธิบายผลลัพธ์และการให้ความมั่นใจกับลูกค้าในลมหายใจเดียวกัน ซึ่งแม้จะมีประโยชน์ในเชิงข้อมูล แต่ในสถานการณ์จริง พนักงานที่ยังใช้ภาษาจีนได้ไม่คล่องอาจพูดผิด หยุดหายใจกลางประโยค หรือส่งเสียงสูงต่ำไม่เหมาะสม ทำให้เจตนาที่ควรเป็นการปลอบโยนกลับกลายเป็นความสับสน หรือแม้กระทั่งทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าเป็นการเตือนภัย ในทางปฏิบัติ ผู้วิจัยพบว่า การแยกประโยคออกเป็นสองตอน เช่น “一会儿可能会有一点痛　或麻，是正常的。” (อาจรู้สึกเจ็บหรือชาเล็กน้อย เป็นเรื่องปกตินะคะ) ให้ผลที่เป็นธรรมชาติและอ่อนโยนกว่า ทั้งยังเปิดช่องให้ลูกค้าแทรกการตอบสนอง เช่น พยักหน้า ถามกลับ หรือแสดงอาการเพิ่มเติมได้ทันที

**ตัวอย่างที่ 9**

“对，先从足部开始，再到肩背部、头部，最后是全身整理。” (ใช่ค่ะ เริ่มจากเท้าถึงน่องก่อน ค่อยนวดช่วงไหล่ หลัง และศีรษะ จบท้ายด้วยนวดทั่วทั้งตัว)

(เพชรประกาย, 2555, น. 93-94)

ประโยคนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของการนวดอย่างครบถ้วน แต่เมื่อนำไปใช้จริงในสถานการณ์บริการโดยเฉพาะกับลูกค้าที่เพิ่งเข้าร้านครั้งแรก อาจทำให้ผู้พูดรู้สึกกดดันว่าจะต้องจำรายละเอียดทั้งหมดให้แม่น และพูดให้จบในครั้งเดียวโดยไม่สะดุด จากประสบการณ์ของผู้วิจัยในร้านนวดจริง พนักงานมักพูดในลักษณะเป็นขั้นตอนสั้น ๆ และสังเกตปฏิกิริยาลูกค้าไปด้วย เช่น “我们先从脚部开始，好吗？”(เราจะเริ่มจากเท้าก่อนนะคะ ได้ไหม) แล้วจึงพูดต่อเมื่อลูกค้าตอบรับ “接着按摩背部和头部。”(ต่อไปจะนวดที่หลังและศีรษะค่ะ) วิธีนี้นอกจากจะช่วยให้ลูกค้าเข้าใจง่าย ยังช่วยสร้างความรู้สึกว่ามีการสื่อสารแบบสองทาง ไม่ใช่แค่การบอกเล่าจากผู้ให้บริการฝ่ายเดียว

จากการทำงานจริงในสถานประกอบการนวดพบว่า ลูกค้าจำนวนมาก โดยเฉพาะชาวจีน มีความอ่อนไหวต่อระดับความใส่ใจและจังหวะของการพูด มากกว่าความยาวของเนื้อหา ลูกค้าบางรายอาจไม่ได้ฟังจนจบประโยคหากรู้สึกว่าพนักงานพูดยืดยาวหรือพูดโดยไม่หยุดหายใจ ขณะที่ลูกค้าหญิงบางคน โดยเฉพาะกลุ่มวัยกลางคนถึงสูงวัย มีแนวโน้มตอบสนองต่อวลีที่สั้น อ่อนโยนและเปิดโอกาสให้มีการเลือก เช่น“您觉得这里可以吗？”(ตรงนี้ได้ไหมคะ) มากกว่าการใช้ประโยคแบบอธิบายรวดเดียวจบ ซึ่งอาจฟังดูเหมือนครูสอนมากกว่าผู้ให้บริการ ซึ่งแม้เจตนาของผู้เขียนตำราจะต้องการให้บทสนทนาในหนังสือมีข้อมูลครบถ้วน และสะท้อนความเป็นมืออาชีพ แต่การใช้ประโยคที่ยาวและซับซ้อนอาจไม่เหมาะกับผู้เรียนในระดับเริ่มต้น และขัดแย้งกับธรรมชาติของการสื่อสารในบริบทงานบริการที่ต้องการความกระชับ ความใส่ใจ และจังหวะที่เหมาะสม ผู้วิจัยยังเสนอว่าหนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางควรออกแบบประโยคให้มีความยืดหยุ่น แยกเป็นวลีหรือประโยคสั้น ๆ ที่สามารถนำไปใช้จริงได้ทันที และควรมีตัวอย่าง “จังหวะการพูด” หรือ “ภาษาทางเลือก” เพื่อฝึกให้ผู้เรียนปรับภาษาให้สอดคล้องกับบริบทและความรู้สึกของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

**3.3 แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบทสนทนาภาษาจีนให้เหมาะสมกับผู้เรียนระดับต้นในสายงานนวดและสปา โดยเน้นความเข้าใจง่าย ชัดเจน และใช้งานได้จริง**

การออกแบบบทสนทนาภาษาจีนใหม่ โดยอิงจากประสบการณ์ตรงของผู้วิจัยที่ทำงานด้านนวดและเป็นล่ามในประเทศจีน สามารถช่วยลดข้อจำกัดของผู้เรียนระดับต้น และเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนได้จริงในสถานประกอบ การจากผลการวิจัยพบว่า หนังสือเรียนภาษาจีนเฉพาะทางด้านนวดและสปาที่มีอยู่ในตลาดส่วนใหญ่ มักเน้นเนื้อหาทางวิชาการหรือโครงสร้างประโยคที่เป็นทางการเกินไป ทำให้ผู้เรียนที่ไม่มีพื้นฐานภาษาจีนมาก่อน ประสบปัญหาในการเข้าใจ จดจำ และนำไปใช้งานจริงอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความเร็ว ความมั่นใจ และความเหมาะสมกับสถานการณ์ ในบริบทนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางใหม่ โดยการออกแบบบทสนทนาภาษาจีนที่ “ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ตรง” ซึ่งเกิดจากการทำงานจริงในสถานประกอบการนวดในประเทศจีน และการทำหน้าที่เป็นล่ามในสถานการณ์การให้บริการต่าง ๆ สิ่งนี้ทำให้ผู้วิจัยมีมุมมองเฉพาะในการเข้าใจพฤติกรรมการสื่อสารของลูกค้าชาวจีนตลอดจนรูปแบบประโยคที่เป็นธรรมชาติ และเหมาะสมกับบริบทบริการจริงตัวอย่างเช่น ประโยคที่พบบ่อยในหนังสือเรียนทั่วไป เช่น“要按摩吗？”(จะนวดไหม) แม้จะเป็นประโยคที่เข้าใจง่าย แต่ในมุมมองของลูกค้าชาวจีนกลับรู้สึกว่าแข็งกระด้าง หรือขาดความสุภาพ เพราะไม่ได้แสดงเจตนาในการให้บริการอย่างอ่อนน้อม หรือขาดภาษาท่าทีที่สุภาพซึ่งเป็นวัฒนธรรมการสื่อสารที่สำคัญในภาคบริการ ในทางกลับกัน จากประสบการณ์ของผู้วิจัย ประโยคที่ควรใช้จริงควรเป็นในลักษณะดังนี้ “请问您需要做什么项目呢？”(คุณลูกค้าต้องการนวดอะไรดีคะ) หรือ “您好，需要按摩哪一部分？” (สวัสดีค่ะ อยากนวดส่วนไหนคะ) การเปลี่ยนแปลงจากคำสั่ง ไปสู่ภาษาถามอย่างสุภาพ ช่วยสร้างความรู้สึกเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับคุณค่าหลักของการบริการนวดและสปา นอกจากนี้ยังเป็นรูปแบบภาษาที่ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องกังวลเรื่องโครงสร้างซับซ้อน เพราะถูกออกแบบโดยคำนึงถึงความสามารถของผู้เรียนระดับต้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้นำเสนอประโยคต้นแบบอื่น ๆ ที่ปรับจากประสบการณ์จริง ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบข้อจำกัดของหนังสือแต่ละเล่ม

| หนังสือ | ประโยคในหนังสือพร้อมคำแปล | ข้อจำกัด |
|---|---|---|
| **เล่มที่ 1** | “您喜欢加精油的按摩，还是不加精油的按摩？您对什么产品过敏吗？您需要我注意您的哪些部位？需要加强哪些部位？<br>คุณชอบนวดแบบใส่น้ำมันหรือไม่ใส่น้ำมันคะ คุณแพ้ผลิตภัณฑ์อะไรไหมต้องการให้ฉันระวังตรงไหนเป็นพิเศษไหม มีจุดไหนที่อยากให้นวดแรงเป็นพิเศษหรือเปล่า | - มีหลายคำถามในชุดเดียวกัน<br>- ซับซ้อนสำหรับผู้เรียนระดับต้น<br>- ยากต่อการจดจำและใช้งานจริง |
| **เล่มที่ 2** | “先生/ 小姐，是这里吗？觉得酸胀吗? 请问，您需要怎样的力度？重点的？轻点的？还是中等呢？请翻过身来，谢谢！您需要盖上眼睛吗？您觉得怎么样？舒服吗？如果您觉得不舒服，请随时告诉我。”<br>คุณผู้ชาย/คุณผู้หญิง ตรงนี้ใช่ไหมคะ รู้สึกปวดตึงไหม ต้องการน้ำหนักแบบไหนคะ หนัก เบา หรือปานกลาง รบกวนพลิกตัวด้วยค่ะ ขอบคุณค่ะ ต้องการผ้าปิดตาไหมคะ เป็นยังไงบ้างคะ สบายไหม หากไม่สบายสามารถบอกฉันได้ตลอดนะคะ | - มีโครงสร้างซับซ้อน มีทั้งประโยคเงื่อนไข + ปฏิบัติ<br>- หลายประโยคพูดต่อเนื่องกัน<br>- ผู้เริ่มเรียนอาจสับสนหรือตอบสนองไม่ทัน |
| **เล่มที่ 3** | “脸部按摩 首先在额头上洒温油。然后慢慢按摩额头和头部放下压力和焦虑。随后进行阿育陀佛，使用带有草药香味的热油来帮助回复平衡。让心灵平静下来促进血液循环放松肌肉，促进神经系统具有更完整的功能。”<br>การนวดหน้า เริ่มจากเทน้ำมันอุ่นบนหน้าผาก แล้วนวดเบาๆ ที่หน้าผากและศีรษะเพื่อลดความเครียดและความกังวล ต่อจากนั้นใช้น้ำมันสมุนไพรแบบอายุรเวทเพื่อปรับสมดุลให้ร่างกาย ช่วยให้จิตใจสงบ กระตุ้นการไหลเวียนของเลือด คลายกล้ามเนื้อ และช่วยให้ระบบประสาททำงานได้สมบูรณ์ | - ใช้คำศัพท์เฉพาะทางและยาว<br>- มีหลายข้อความที่เป็นคำบรรยายมากกว่าการสื่อสารจริง<br>- ไม่เหมาะกับการโต้ตอบสั้นๆ หรือฝึกพูดสำหรับผู้เริ่มต้น |

จากการศึกษาตัวอย่างบทสนทนาในบริบทของงานบริการนวด พบว่าประโยคภาษาจีนที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้านั้นมีลักษณะแตกต่างกัน ทั้งในแง่ของความยาว โครงสร้าง และความซับซ้อนของภาษา บางชุดประโยคพยายามรวบรวมคำถามหลายประเด็นไว้ในประโยคเดียว เช่น ถามเรื่องการใช้น้ำมัน การแพ้ผลิตภัณฑ์ และบริเวณที่ต้องการเน้น ซึ่งแม้จะดูครบถ้วน แต่กลับทำให้ผู้เรียนระดับต้นรู้สึกสับสนและไม่สามารถจับใจความหรือจดจำได้ทั้งหมด ขณะที่บางบทมีลักษณะเป็นภาษาบรรยายยาว ซึ่งเหมาะสำหรับการอธิบายหรืออ่านมากกว่าการโต้ตอบในสถานการณ์จริง เมื่อพิจารณาในเชิงภาษาศาสตร์เพื่อการเรียนรู้และใช้งานจริงจะเห็นว่าประโยคที่มีโครงสร้างสั้น ชัดเจน และสื่อสารเพียงประเด็นเดียวในแต่ละประโยค เช่น “这里可以吗？”(ตรงนี้โอเคไหม) “您觉得舒服吗？” (รู้สึกสบายไหม) หรือ “需要轻一点吗？” (ต้องการเบาลงไหม) จะเหมาะสมกว่ามากสำหรับผู้เรียนระดับต้น ประโยคลักษณะนี้ช่วยให้ผู้เรียนฝึกออกเสียง ฝึกตอบ และเข้าใจเจตนาการสื่อสารได้อย่างเป็นธรรมชาติ และเมื่อฝึกใช้บ่อยครั้งก็สามารถพัฒนาไปสู่การเชื่อมโยงประโยคที่ซับซ้อนได้ในลำดับถัดไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า การออกแบบบทเรียนหรือบทสนทนาควรหลีกเลี่ยงการใช้ประโยคซ้อนหรือประโยคที่มีคำถามหลายข้อในครั้งเดียว และควรส่งเสริมให้มีการฝึกแบบแยกประเด็นชัดเจนทีละขั้นตอน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจ นำไปใช้งานได้จริงในบริบทของงานบริการอย่างมืออาชีพ โดยไม่รู้สึกกังวลหรือกลัวการสื่อสารกับลูกค้า

## 4. การอภิปรายผล

หนึ่งในกรอบแนวคิดสำคัญที่ควรถูกหยิบยกขึ้นมาคือ “แนวคิดการสอนภาษาต่างประเทศเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ” (English for Specific Purposes: ESP) และการประยุกต์ใช้ในกรณีของภาษาจีน (Chinese for Specific Purposes: CSP) ซึ่ง Hutchinson and Waters (1987) เป็นผู้วางรากฐานผ่านการเน้นวิเคราะห์ “ความต้องการของผู้เรียน” (Needs Analysis)ก่อนออกแบบเนื้อหา ทว่า จากการวิเคราะห์เนื้อหาตำราเรียนทั้งสามเล่มกลับพบว่า มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ออกแบบเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการเฉพาะทางของผู้เรียน รวมถึงขาดหลักสูตรที่ตอบโจทย์การฝึกทักษะเฉพาะด้าน เช่นสายบริการหรือสุขภาพ ซึ่งต้องการเนื้อหาที่อิงกับสถานการณ์จริงและพฤติกรรมของผู้ใช้ภาษาไม่ใช่แค่โครงสร้างทางไวยากรณ์แบบตำราเดิม Lin and Sun (2023, pp. 15-19) โดยเฉพาะในสถานที่ปฏิบัติงานจริงในร้านนวดและสปา ซึ่งสะท้อนถึงการละเลยกระบวน การวิเคราะห์บริบทเป้าหมาย (target situation analysis) และส่งผลให้ตำราไม่สามารถรองรับภาระทางภาษาที่ผู้เรียนต้องใช้จริงได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ หนังสือบางเล่มยังพัฒนาโดยการนำตำราเรียนภาษาจีนทั่วไปมาย่อหรือดัดแปลง โดยไม่ได้ออกแบบขึ้นใหม่ให้เหมาะสมกับผู้เรียนต่างชาติอย่างที่ควร Jie (2013, pp. 1-5) ชี้ว่า ตำราเรียนที่ผลิตจากพื้นฐานของผู้เรียนในประเทศจีนมักไม่สามารถตอบโจทย์ผู้เรียนต่างชาติได้ในแง่ระดับภาษาที่เหมาะสมกับความสามารถพื้นฐานและความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การย่อเนื้อหาโดยไม่ปรับเปลี่ยนบริบทนำไปสู่ปัญหาความไม่สอดคล้องระหว่าง “ภาษาที่สอน” กับ “ภาษาที่ใช้จริง” ซึ่งเป็นปัญหาหลักที่บทวิเคราะห์นี้ต้องการชี้ให้เห็นอย่างเป็นระบบ แนวคิดการเรียนรู้ภาษาตามแนว Communicative Language Teaching (CLT) ซึ่งเน้นการใช้ภาษาในสถานการณ์จริงและการปฏิสัมพันธ์ที่มีความหมาย (meaningful interaction) กลับยังไม่ได้รับการผสานเข้าไปในหนังสือเรียนอย่างเต็มที่ แม้ว่าจะมีเนื้อหาบางส่วนที่ปรากฏลักษณะของภาษาพูดในสถานการณ์บริการ เช่น ประโยค“请趴着” หรือ “请放松” ที่เป็นคำสั่งแต่คงไว้ซึ่งความสุภาพในบริบทของวัฒนธรรมจีน แต่รูปแบบเหล่านี้กลับไม่ปรากฏสม่ำเสมอ และไม่ได้รับการอธิบายเชิงลึกเกี่ยวกับโทนเสียงหรือวัตถุประสงค์ทางภาษา (pragmatic functions)

ประเด็นชวนถกเถียงหนึ่งที่ผู้วิจัยพบคือ การที่ตำราเรียนหลายเล่มให้ความสำคัญกับ “ความถูกต้องทางไวยากรณ์” (grammatical accuracy) มากกว่าความเหมาะสมในบริบท (pragmatic appropriateness) จนละเลยทักษะเชิงสัมพันธ์ในงานบริการที่เป็นหัวใจหลักของการสื่อสาร เช่น การใช้วลีสั้น ๆ เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร หรือการเว้นวรรคเพื่อให้ลูกค้าได้ตอบโต้กลับ งานของ Zhipeng and Dongxia (2024, pp. 29-31) ย้ำว่าการใช้ภาษาที่เหมาะสมในงานบริการต้องเป็นภาษาที่มีความตรงไปตรงมาแต่ไม่ลดทอนความสุภาพ ซึ่งเป็นลักษณะของภาษาที่พนักงานบริการชาวไทยใช้ได้ดีแต่กลับไม่ปรากฏในตำราภาษาจีนทั่วไปอย่างชัดเจน ข้อวิพากษ์อีก ประการหนึ่ง คือ ความซับซ้อนของโครงสร้างประโยคในตำราเรียนจำนวนมาก ซึ่งแม้จะสะท้อนถึงความตั้งใจของผู้เขียนที่ต้องการยกระดับภาษาของผู้เรียนให้ดูมืออาชีพ แต่กลับกลายเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร โดยเฉพาะในระดับเริ่มต้น ตัวอย่างเช่น ประโยคว่า “ 在按摩当中，你会有痛、麻和胀的感觉，这是正常的。” แม้จะถูกต้องและครบถ้วนในแง่เนื้อหา แต่การนำไปใช้จริงในสถานการณ์บริการกลับทำได้ยาก เพราะผู้เรียนต้องจัดการกับหลายองค์ประกอบของภาษาพร้อมกัน ทั้งคำศัพท์ทางเทคนิค โครงสร้างเชิงตรรกะ และความมั่นใจในน้ำเสียง ทำให้ผู้เรียนจำนวนมากเลือกหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาลักษณะนี้ และใช้ภาษาง่ายแทน ซึ่งอาจลดความเป็นมืออาชีพในสายตาของลูกค้าบางกลุ่ม

ประเด็นเชิงทฤษฎีที่ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เพิ่มเติมคือ แนวคิดภาษาเพื่อการสื่อสารเชิงข้ามวัฒนธรรม (intercultural communication) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเข้าใจภาษานอกเหนือจากโครงสร้างทางไวยากรณ์ เช่น การเข้าใจว่าสำนวนอย่าง “你想要多大力度？” ควรพูดในน้ำเสียงแบบใดจึงจะไม่ถูกมองว่าเป็นการบังคับ หรือการเลือกใช้คำอย่าง “慢慢来”แทน“请坐好” เพื่อสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและลดความตึงเครียดของลูกค้า วาทกรรมเหล่านี้ไม่สามารถฝึกได้จากแบบฝึกหัดในตำราที่เป็นบทสนทนาแบบคำถาม-คำตอบเพียงอย่างเดียว ยิ่งไปกว่านั้น ตำราบางเล่มแสดงความไม่แน่นอนในเป้าหมายของเนื้อหา เช่น การจัดเรียงบทสนทนาที่ไม่เรียงตามลำดับทักษะภาษาหรือความยากง่าย การขาดระบบของการวางคำศัพท์ เช่น จากศัพท์พื้นฐานสู่ศัพท์เชิงเทคนิค หรือจากภาษาทั่วไปสู่ภาษาเฉพาะทาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ Hutchinson and Waters (1987) ที่เสนอว่า การเรียนรู้เพื่อวัตถุประสงค์

เฉพาะควรดำเนินไปจาก “สถานการณ์ของผู้เรียน” ไปสู่ “สถานการณ์ของการใช้งานจริง” ผ่านการวิเคราะห์เนื้อหาอย่างเป็นระบบและมีวัตถุประสงค์ ในระดับโครงสร้างนโยบาย ยังพบข้อจำกัดหลายประการที่ควรได้รับการถกเถียงในเชิงระบบ ได้แก่ การที่ไม่มีมาตรฐานกลางของตำราเรียนภาษาจีนเฉพาะทางในระดับประเทศ ส่งผลให้ตำราเรียนแต่ละเล่มมีเนื้อหาที่ไม่สามารถเทียบเคียงกันได้ ทำให้ผู้สอนและผู้เรียนขาดเครื่องมือในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพหรือต่อยอดทักษะการเรียนรู้ในระบบอาชีวศึกษา ซึ่งควรเป็นเป้าหมายหลักของนโยบายการพัฒนากำลังคนสายบริการประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งที่สมควรอภิปรายคือ การขาดการบูรณาการ “อารมณ์” หรือ“น้ำเสียงเชิงบริการ” ในตำราเรียนปัจจุบัน Wang and Li (2011, pp. 110-111) ได้เสนอว่าตำราสำหรับผู้เรียนสายบริการควรมีการออกแบบเนื้อหาที่สอดคล้องกับการใช้งานจริง พร้อมระบุเจตนาทางภาษาอย่างชัดเจนเช่น คำเชิญ คำขอโทษ คำปลอบโยน โดยจัดทำในรูปแบบที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถฝึกปรับน้ำเสียง การแสดงออก และท่าทีทางวัจนภาษา(paralinguistic features) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของทักษะการสื่อสารในงานบริการที่ต้องอาศัยความยืดหยุ่นสูง ดังนั้นการวิเคราะห์เชิงทฤษฎีของตำราเรียนภาษาจีนเฉพาะทางสำหรับธุรกิจนวดและสปาในประเทศไทยเผยให้เห็นปัญหาเชิงโครงสร้างหลายประการ ตั้งแต่การละเลยบริบทการใช้งานจริง การให้ความสำคัญกับไวยากรณ์มากกว่าความสัมพันธ์ การขาดความเข้าใจในบริบทข้ามวัฒนธรรม ไปจนถึงการไม่มีมาตรฐานกลางในการออกแบบเนื้อหา ปัญหาเหล่านี้ไม่เพียงเป็นอุปสรรคต่อผู้เรียนในการใช้งานภาษาได้จริงในบริบทบริการ แต่ยังสะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ตำราเรียนภาษาจีนเฉพาะทางสามารถเป็นเครื่องมือที่แท้จริงในการยกระดับทักษะการสื่อสารและขีดความสามารถของแรงงานบริการไทยในเวทีนานาชาติ

## 5. ข้อเสนอแนะ

### 5.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

5.1.1 พัฒนาตำราเรียนภาษาจีนเฉพาะทางสำหรับสายงานบริการ ควรจัดทำหนังสือเรียนภาษาจีนสำหรับหมอนวดและพนักงานสปาที่เน้น “ภาษาพูดใช้งานจริง” โดยออกแบบบทสนทนาที่มีโครงสร้างเรียบง่าย ใช้คำสั่งสุภาพ และวลีพื้นฐานที่จดจำง่าย เช่น “请翻身” (กรุณาพลิกตัว) หรือ “不舒服就说哦” (ไม่สบายแจ้งได้เลยนะคะ) ซึ่งตอบโจทย์ผู้เรียนระดับต้นที่ต้องการนำไปใช้ในบริบทสถานบริการทันทีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.2 ใช้ผลการศึกษานี้ออกแบบหลักสูตรอบรมภาษาจีนระยะสั้น หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน เช่น กระทรวงแรงงาน หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการจัดหลักสูตรอบรมภาษาจีนสำหรับหมอนวด โดยเน้นบทสนทนาแบบเป็นขั้นตอนตามกระบวนการทำงานจริง ตั้งแต่การต้อนรับ อธิบายบริการ สอบถามความพึงพอใจ ไปจนถึงการอำลา เพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาจีนของพนักงานในเวลาจำกัด

5.1.3 พัฒนาแบบฝึกพูดและสื่อการเรียนรู้เสริมที่ใช้งานได้จริง ควรจัดทำแบบฝึกพูดหรือสื่อการเรียนรู้เสริมที่แสดงวลีพร้อมพินอิน คำแปลภาษาไทย และเสียงพูด เพื่อช่วยให้ผู้เรียนฝึกพูดด้วยตนเองได้ โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่ไม่รู้ตัวอักษรจีน สื่อเหล่านี้สามารถแจกให้พนักงานร้านนวดที่รับลูกค้าชาวจีน ช่วยลดความตึงเครียดในการสื่อสาร และยกระดับมาตรฐานการบริการได้จริง

### 5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1 ควรศึกษาผลของการนำบทสนทนาแบบง่ายไปใช้จริงกับกลุ่มผู้เรียน โดยอาจจัดทำโมเดลต้นแบบของหนังสือเรียนหรือชุดบทสนทนาสำหรับผู้เรียนระดับต้น แล้วทดลองใช้จริงในสถานประกอบการนวดหรือสปาที่รับลูกค้าจีน จากนั้นวัดผลด้านความมั่นใจในการพูด การจดจำคำศัพท์ และประสิทธิภาพในการสื่อสาร เพื่อยืนยันผลในเชิงประจักษ์

5.2.2 ขยายการศึกษาสู่สาขาภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะอื่น ๆ ในภาคบริการ เช่น ร้านทำผม ร้านอาหาร การดูแลสุขภาพ (ดูแลผู้สูงวัยชาวจีน) หรือโรงแรม ซึ่งต่างก็มีความต้องการใช้ภาษาจีนเฉพาะทางเช่นกัน โดยอาจใช้กรอบวิเคราะห์เดียวกับการศึกษาครั้งนี้เพื่อเทียบเคียงว่าปัญหาในลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นในสาขาอื่นหรือไม่

5.2.3 ศึกษามุมมองของผู้เรียนและผู้ใช้ตำราเรียน การเก็บข้อมูลจากผู้เรียนและผู้ใช้งานจริงเกี่ยวกับตำราเรียนภาษาจีนเฉพาะทางในสาขานวดและสปาจะช่วยให้เข้าใจปัญหาที่ลึกกว่าเนื้อหา เช่น วิธีจัดหน้า วิธีอธิบายคำศัพท์ หรือปัจจัยที่ทำให้เรียนรู้ได้เร็ว ช้า ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปปรับปรุงทั้งเชิงเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอได้อย่างตรงจุดมากขึ้น

## 6. เอกสารอ้างอิง


กรกมล ธนะโรจน์รุ่งเรือง, และศุภรัสมิ์ ศิรพุทธิพันธ์. (2565). การประยุกต์ใช้แนวคิดการเขียนแบบอรรถฐานกระบวนการ (Process Genre–Approach) เพื่อพัฒนาความสามารถการเขียนเชิงปฏิบัติภาษาจีน สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีนกรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 12*(2), 47-59.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2554). *ภาพรวมการค้าบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพของไทย.* https://www.thailandmedicalhub.net/uploads/documents/D00000001019_25101.pdf

เจนิส ชาตปฐพี. (2567). *ภาษาจีนสำหรับหมอนวดและธุรกิจสปา 《实用按摩与美容院中文会话》*. โรงพิมพ์พลอยการพิมพ์เชียงใหม่.

ณัฏฐพัชร มณีโรจน์, จุฑาธิปต์ จันทร์เอียด, และอังสุมาลิน จำนงชอบ . (2563). การวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 16*(2), 127-147.

บริษัท เพชรประกาย จำกัด. (2555). *สนทนาภาษาจีนแบบเร่งรัดการนวดและสปา 《汉语口语速成课程 SPA 按摩篇》*. แมนดารินเอดูเคชั่น.

ศศินิภา อุทธิยา. (2565). *ภาษาจีนเพื่อธุรกิจร้านนวดสปา 《汉语按摩与水疗业务》*. ต้นกล้า.

Hutchinson, T, & Waters, A. (1989). *English for specific purposes: Approaches and methods.* Cambridge University Press.

Jie, L. (2013). Analysis and construction of Chinese for specific purposes textbooks in China. In *Proceedings of the 3rd International Symposium on Localized Chinese Textbooks* (pp. 1-5).

Liangcun, W., & Deming, H. (2024). *“Chinese + vocational skills”: A study on the development of new-type teaching materials*. Research on the construction of new-type teaching materials, 135.

Lin, Y., & Sun, L. (2023). Study on instructional approach of online Chinese for specific purposes in higher education. *Studies in Chinese Learning and Teaching, 8*, 14-70.

Wang, Y., & Li, J. (2011). *Design and principles of compiling Chinese textbooks for science majors among ethnic minority students*, 27(3), 110-111.

Yunming, D. (2008). Issues in the compilation of Chinese for specific purposes textbooks: A case study of the reading course in scientific Chinese series. *Journal of Jinan University College of Chinese Language and Culture*, 31–37.

Zhipeng, Z., & Dongxia, L. (2024). The demand for vocational Chinese proficiency and the construction of standard frameworks under the “Belt and Road” initiative. *Modern Business Trade and Industry*, 29–31.

Zhiyi, Z., & Qingyun, Z. (1997). Trends and choices of new words and expressions in the new era. *Language Construction,* 3.