

ศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับอาจารย์ชาวต่างประเทศของนักศึกษา
สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

The Study of English Communication Problems with Foreign English Teachers Of English For International
Communication Students At Rajamangala University Of Technology Lanna Nan

จุไรรัตน์ สวัสดิ์* เสน่ห์ สวัสดิ์ และวชิ พวงมณี

สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับอาจารย์ชาวต่างประเทศของนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ชั้นปีที่ 2 - 4 จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาแบบเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Group Interview) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละและการวิเคราะห์พรรณนาเนื้อหา ผลจากการวิจัยพบว่าปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่อาจารย์ชาวต่างประเทศในด้านกรัง คือ นักศึกษาฟังสำเนียงไม่ออกและอาจารย์ชาวต่างประเทศพูดเร็วเกินไปทำให้ไม่เข้าใจในสิ่งที่กำลังสนทนาจึงทำให้นักศึกษาบางคนหลีกเลี่ยงที่จะสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ ปัญหาและอุปสรรคในด้านการพูดคือ นักศึกษาไม่รู้หลักไวยากรณ์และไม่รู้คำศัพท์จึงทำให้ไม่สามารถสร้าง ประโยคสนทนาได้และเพราะขาดโอกาสในการฝึกฝนและมีพื้นฐานภาษาอังกฤษไม่มากพอ ส่วนปัญหาด้านการฟังและการพูดคือ นักศึกษามีความกลัวที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษและเกิดความประหม่าจนลืมคำศัพท์ มีความเขินอายที่จะสื่อสาร ไม่ทราบความหมายของคำศัพท์บางคำและมีความกังวลว่าจะฟังความหมายผิดเพี้ยน

คำสำคัญ : ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ, อาจารย์ชาวต่างประเทศ

Abstract

The research aimed to study of English communication problems with foreign English teachers of students majoring in English International Communication of Rajamangala University of Technology Lanna Nan. The samples in this research were 30 students who were studying in year 2-4 majoring in English for International Communication. The instrument used was structure interview and the data was collected by using group interview. The statistics used in data analysis were percentage and content description. The results were as follows: The problems in listening skills: there were many different accents of foreign English teachers and students did not understand because they spoke too fast which made students avoid to communicate with them. The problem in speaking skills of students with foreign English teachers were the students did not know about grammar and vocabulary so they could not make the sentences for their conversation. Moreover students lacked in opportunity to practice English conversation because their English were less than basic. The problem in listening and speaking skills of students with foreign English teachers were the students were afraid, nervous and embarrassed to communicate in English. In addition most students did not know the meaning of some vocabulary and they were anxious to hear the distortion meaning.

Keywords : English communication problems, Foreign English teachers

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน ajchurairat@hotmail.com โทร. 054710259 ต่อ 1300

1. บทนำ

ภาษาเป็นสิ่งที่มีจำเป็นอย่างมากในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน เพราะเป็นการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึกความต้องการ ตลอดจนอารมณ์ต่างๆ ให้ได้รับรู้ ในปัจจุบันภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุด เนื่องจากเป็นภาษากลางที่ใช้สื่อความหมายไปเกือบทั่วโลก และยังเป็นเครื่องมือที่จะเข้าถึงแหล่งวิทยาการต่างๆ และค้นคว้าความรู้ใหม่ๆ ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะส่งเสริมให้ประชากรไทยได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษในระดับที่จะสื่อสารได้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ และประกอบอาชีพ ตลอดจนการเจรจาต่อรองสำหรับการแข่งขันด้านเศรษฐกิจและสังคมในเวทีสากล (ดวงเดือน แสงชัย, 2533) เนื่องจากปัจจุบันภาษาอังกฤษเข้ามามีบทบาทในด้านต่างๆ อย่างมาก เช่นในเรื่องของ ธุรกิจและการท่องเที่ยว โดยเฉพาะปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียน ภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องใช้ในการติดต่อสื่อสารและทักษะที่สำคัญที่สุดคือ ทักษะการพูดและการสื่อสาร การที่พูดภาษาอังกฤษได้นั้นจะทำให้การสื่อสารกับชาวต่างประเทศง่ายยิ่งขึ้น ภาษาอังกฤษถูกเรียกว่าเป็นภาษาสากล เพราะมีการใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลก ปัจจุบันมีการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศมากที่สุดเป็นอันดับที่หนึ่ง และในปัจจุบันภาษาอังกฤษได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตของคนไทย และคนทั่วโลกไปแล้ว มนุษยชาติทุกวันนี้สื่อสารกันด้วยภาษาอังกฤษไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันโดยตรง การค้า การท่องเที่ยว การใช้อินเทอร์เน็ต การดูทีวี การดูภาพยนตร์ การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หนังสือคู่มือทางด้านวิชาการต่างๆ ฯลฯ เป็นต้น ที่สำเร็จการศึกษาออกมาในปัจจุบัน ถ้ามีความรู้ภาษาอังกฤษทั้งพูดและเขียนเสริมเข้าไปด้วยอีก โอกาสที่จะหางานก็จะไม่จำกัดแค่ในประเทศไทยเท่านั้น ในการก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนี้ สิ่งประเทศไทยต้องมีการพัฒนาอย่างเร่งด่วนก็คือเรื่องขององค์ความรู้และทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ จากข่าวการศึกษาเกี่ยวกับผลการสำรวจทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของเด็กนักเรียนใน 44 ประเทศทั่วโลก โดยสถาบันสอนภาษาอังกฤษนานาชาติ Education First (EF) พบว่า ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของเด็กไทยอยู่ในอันดับที่ 42 และอยู่ในกลุ่มที่ทักษะต่ำกว่าระดับมาตรฐานมาก ประเทศเพื่อนบ้านอยู่ในกลุ่มนี้เช่นกันก็คือ อินโดนีเซียและเวียดนาม แต่ก็ยังอยู่ในอันดับที่ดีกว่าไทย ในขณะที่ประเทศมาเลเซียพัฒนาก้าวขึ้นไปอยู่ในอันดับที่ 9 โดยอยู่ในทักษะภาษาอังกฤษชั้นสูง ในขณะที่เขตปกครองพิเศษฮ่องกง ประเทศเกาหลี และญี่ปุ่น อยู่ในอันดับที่ 12 - 14 ตามลำดับโดยถูกจัดอยู่ในกลุ่มทักษะปานกลาง ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (ONEC) ได้กล่าวว่า เป็นเพราะ ประเทศไทยยังขาดระบบและกลยุทธ์ที่ชัดเจนทางการศึกษา ONEC ได้วางเป้าหมายเอาไว้ว่า ในอีกไม่เกิน 20 ปีนี้ เด็กไทยจะต้องเชี่ยวชาญ 3 ภาษา คือ ไทย อังกฤษ และจีน เพื่อเตรียมความพร้อมให้แรงงานไทยสามารถแข่งขันกับตลาดแรงงานในประเทศเพื่อนบ้านได้ (เทียนธวัช ศรีใจงาม, 2555) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างประเทศของเด็กไทยในด้านการพูดและการฟัง โดยได้เลือกสำรวจปัญหาดังกล่าวจากนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมหาวิทยาลัย สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของ เด็กไทยและสามารถนำไปพิจารณาแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะ เป็นประโยชน์โดยตรงแก่ผู้เรียนและผู้สอน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างประเทศของนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน

ขอบเขตของการวิจัย ขอบเขตด้านประชากร ประชากร คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ชั้นปีที่ 2-4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา น่าน ขอบเขตด้านเนื้อหาเกี่ยวกับปัญหาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลใน 2 ด้าน คือ การพูดและการฟัง

2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสาร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร เกิดขึ้นโดยการถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งทำหน้าที่ส่งสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารโดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้สัญลักษณ์ สัญลักษณ์ หรือพฤติกรรมที่ทำให้เข้าใจกัน โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. ผู้ส่งสาร คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูลสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องทางที่เรียกว่าสื่อ ถ้าหากเป็นการสื่อสารทางเดียวผู้ส่งจะทำหน้าที่ส่งเพียงประการเดียวแต่ถ้าเป็นการสื่อสาร 2 ทางผู้ส่งสารจะเป็นผู้รับในบางครั้งด้วย ผู้ส่งสารจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร มีเจตคติต่อตนเองต่อเรื่องที่จะส่ง ต้องมีความรู้ในเนื้อหาที่จะส่งและอยู่ในระบบสังคมเดียวกับผู้รับก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ
2. ข่าวสาร ในกระบวนการติดต่อสื่อสารก็มีความสำคัญ ข่าวสารที่ดีต้องแปลเป็นรหัสเพื่อ สะดวกในการส่งการรับและตีความเนื้อหาสารของสารและการจัดสารก็จะต้องทำให้การสื่อ ความหมายง่ายขึ้น
3. สื่อหรือช่องทางในการรับสาร คือ ประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส และตัวกลางที่มนุษย์สร้างขึ้นมา เช่น สิ่งพิมพ์ กราฟิก สื่ออิเล็กทรอนิกส์
4. ผู้รับสาร คือ ผู้ที่เป็นเป้าหมายของผู้ส่งสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพ ผู้รับสารจะต้องมีประสิทธิภาพในการรับ มีเจตคติที่ดีต่อข้อมูลข่าวสาร ต่อผู้ส่งสารและต่อตนเอง

ปัจจุบันการสื่อสาร (Communication) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตประจำวันของ มนุษย์ในสังคม ดังจะเห็นได้ว่าทุกยุคทุกสมัย มนุษย์มักใช้การสื่อสารเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสาร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และการอยู่ร่วมกันในสังคมกับผู้อื่นเพราะการสื่อสารเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้ ความคิด อารมณ์ และความรู้สึกของคนๆ หนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ดังการให้นิยามความหมายของการสื่อสารไว้มากมาย ดังนี้ โรเจอร์ (Rogers,1976) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมในที่นี้หมายถึง การเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย

เบลโลว์กิลสัน และโอดิออร์น (Ballow, Gilson & Odiorne,1962) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การหมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์หรือข่าวสาร เพื่อให้สมาชิก ในองค์การหนึ่งได้เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่น ได้ซึ่งถ้าพิจารณาในทางการบริหารองค์การอาจจะกล่าวให้ชัดเจนขึ้นได้ว่า การติดต่อสื่อสารคือ การกระจายหรือสื่อความหมายเกี่ยวกับนโยบาย และคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับรับข้อเสนอแนะความเห็นและความรู้สึกต่างๆ กลับมา วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน(Transfer and Understanding of Meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผล ต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการ ติดต่อสื่อสารขององค์กร (Organization Communication) ธร สุนทรายุทธ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในองค์การ ที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีความร่วมมือ ประสานงานกับทุกฝ่าย ปัจจัยของการอยู่ร่วมกันและความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกที่จะช่วยกันทำงาน อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานราบรื่นทำให้ การประสานงานกันเป็นอย่างดีก็คือ การติดต่อสื่อสารของสมาชิกในองค์การนั่นเอง

จอร์จ เอ มิลเลอร์ : การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

จอร์จ เกร็บบเนอร์ : การสื่อสารเป็นการแสดงกริยาสัมพันธ์ทางสังคมโดยใช้สัญลักษณ์ และ ระบบสาร

วิลเบอร์ ชแรมส์ : การสื่อสารเป็นการมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร

สรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต มนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งนอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มาก ยิ่งในปัจจุบัน ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคม การสื่อสารทำให้คนมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้น การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้สังคม เจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้

มนุษย์สามารถสืบทอดพัฒนา เรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองและสังคมได้ การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ
สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ชุมชน และสังคมในทุกด้าน

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

การพูดเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งในการเรียนภาษาเพื่อการสื่อสาร ผู้พูดจะต้องใช้ความสามารถทางด้านภาษาหลายด้าน
ประกอบกัน เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจโดยจะต้องถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดของผู้พูดให้ผู้ฟังสามารถฟังเข้าใจผู้พูดที่ที่จะต้องพูดให้
เหมาะสมกับโอกาสและสถานการณ์ ต่างๆ และมีความคล่องแคล่วในการพูดโดยการเลือกใช้คำพูดที่ถูกต้อง

2.1 สหไทย ไชยพันธุ์ (2555) ได้กล่าวถึงความเป็นมาของการพูด ว่าการพูดเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสาร เป็นบันไดขั้นแรกของ
การเข้าสังคมและความสำคัญในชีวิตการพูดมีกำเนิดมาพร้อมๆ กับการเกิดของมนุษย์ตั้งแต่ในยุคของอาณาจักรกรีซ และโรมันรุ่งเรือง
ในสมัยโบราณ ได้มีการตื่นตัวให้ความสนใจการพูดในที่ชุมชนได้ศึกษาและใช้กันมาตั้งแต่กรุงเอเธนส์ ซึ่งนับว่าเป็นแหล่งความรู้และ
จริยธรรมของชาวตะวันตก ตั้งแต่ก่อนคริสตกาล กรีซเป็นชนชาติที่รู้จักระเบียบแบบแผนของการพูดได้ทำการสอนและศึกษาหลักการ
พูดมาก่อนประเทศใด มีสถานที่ฝึกหัด อบรม อภิปราย ตอบปัญหา ได้วาที การ ประชุม ฯลฯ ในสมัยนั้นนักพูดที่มีชื่อเสียงสามารถจูงใจ
คนให้สู้รบและเป็นพวกได้ เช่น ซิ เซโร คาร์โต จูเลียสซีซาร์ รัชบุรุษผู้ยิ่งใหญ่ของโรม ได้ใช้การพูดชักชวนคนให้ร่วมรบสร้างความสำเร็จ
มาเป็นเวลานานนับพันๆ ปี จากวันนั้น วิชานี้ก็แพร่หลายออกไป มีการศึกษาเล่าเรียนกันอย่างจริงจัง จนมี คำกล่าว “หญิงชายที่ดี ต้องมี
ฝีปากในการ พูดที่ดี” ปัจจุบันจึงมีการสอนและศึกษาในมหาวิทยาลัยทั้ง ยุโรปและอเมริกาแพร่หลาย นับได้ว่าอาณาจักรกรีซ และ
โรมันในสมัยโบราณเป็น “ผู้ให้กำเนิดการพูด” ของโลก

2.2 ทักษะการพูดนับว่าเป็นทักษะหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากเป็นทักษะเบื้องต้นที่ใช้ในการสื่อสาร (กฤษณสิทธิ์ ไททวยวณิช.
2545:1) และเออร์ (Ur.1981:2) ได้กล่าวว่าทักษะการพูดเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารทักษะการพูดเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับ
การดำเนินชีวิตประจำวันตั้งนั้นการ เรียนการสอนภาษาอังกฤษในปัจจุบันจึงได้มุ่งเน้นการพูดเพื่อการสื่อสารเป็นสำคัญโดยผู้สอน
พยายามสอนให้ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่วและมี ประสิทธิภาพ สุมิตรา อังวัฒนกุล (2540
: 167) ที่กล่าวว่า ทักษะการพูดเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นที่สุดในการเรียนภาษาต่างประเทศ เนื่องจากการพูดเป็นการถ่ายทอด
ความคิด ความเข้าใจและ ความรู้สึกให้ผู้ฟังได้รับรู้และเข้าใจจุดหมายของผู้พูดเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ทักษะการพูดถือว่าเป็น
ทักษะที่ สำคัญในการประกอบอาชีพธุรกิจต่างๆ ในการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ ทักษะการพูดนับได้ว่า เป็นทักษะที่สำคัญและ
จำเป็นมากเพราะผู้พูดได้ย่อมสามารถฟังผู้อื่นพูดเข้าใจ ได้และจะช่วยให้อ่าน ออกและเขียนง่ายขึ้นด้วย อย่างไรก็ตามทักษะการพูดเป็น
ทักษะทางภาษาที่ ซับซ้อนและเกิดจากการฝึกฝนเป็นเวลานานไม่ได้เกิดจากความเข้าใจและจดจำดังนั้น การจัดการเรียนการสอน
ภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสารในปัจจุบัน จึงควรให้ความสำคัญกับทักษะการพูดให้มากขึ้น สรุปได้ว่าการสอนทักษะการสื่อสารควรเป็น
การสื่อสารที่มุ่งให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือผู้เรียนจะสามารถสื่อสารในสถานการณ์จริงการสอนเพื่อให้
นักศึกษาพูดได้จริงนั้น นักศึกษาต้องมีความเข้าใจในตัวภาษารวมทั้งต้องมีการฝึกปฏิบัติการสื่อสารที่เพียงพอซึ่งครูผู้สอนต้องมีความรู้
ในขั้นตอนการสอนทักษะการพูดเป็นอย่างดี

2.3 สวนิตย มากัย และ อภิชัย ธิณฑิ (2525) กล่าวว่า การพูด หมายถึง พฤติกรรมการ สื่อสารด้วยการใช้ภาษาที่ควบคุมไป
กับการฟังกล่าวคือ เมื่อมีผู้พูดก็ต้องมีผู้ฟัง จึงจะเกิดความสมบูรณ์ จะขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้ "การพูด คือการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และ
อากัปกิริยา ท่าทาง เพื่อถ่ายทอด ความคิด ความรู้ ความรู้สึก และความต้องการของผู้พูดให้ผู้ฟังรับรู้และเกิดการตอบสนอง" การพูด
เป็นการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดของตนเองให้ผู้อื่นได้รับรู้ เข้าใจ โดยอาศัย การฝึกฝน มิใช่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ ธรรมชาติเป็น
เพียงผู้ให้อวัยวะที่ใช้สำหรับออกเสียงเท่านั้น คนเราถ้าอวัยวะที่ใช้ สำหรับออกเสียงไม่บกพร่อง ก็สามารถเปล่งเสียงออกมาได้ ซึ่ง
เป็นเรื่องของธรรมชาติ แต่ที่จะเปล่งเสียงออกมาให้เป็นภาษาที่สื่อสารกันเข้าใจในหมู่ชนด้วยกันนั้น ต้องอาศัยการเรียนรู้ คือเรียนรู้ถึง
ภาษาที่ใช้พูดจากกันในกลุ่มเหล่า และอาศัยการฝึกฝน เพื่อให้พูดได้ดี บรรลุจุดมุ่งหมายของการพูดและ ใช้การพูดเป็นประโยชน์ในการ
ดำรงชีวิตได้

ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ

การฟังเป็นสิ่งที่จะต้องฝึกเช่นเดียวกับการพูด การอ่านและการเขียน บางคนอาจคิดว่า การฟังนั้นไม่ใช่ของยาก ไม่จำเป็นต้องฝึกฝนมากก็สามารถฟังรู้เรื่องได้แต่ความจริงการฝึกทักษะการฟังจะยากกว่าการฝึกทักษะการพูด การฟังจะมีประโยชน์อย่างยิ่งก็ต่อเมื่อผู้ฟังรู้จักฟัง สิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการฟังคือ ผู้ฟังต้องมีความตั้งใจที่จะฟังให้เข้าใจและสามารถโต้ตอบกับสิ่งที่ฟังได้แต่ยังมี คนอีกมากที่ไม่ได้รับการฝึกหัดในด้านทักษะการฟัง เพียงพอย่อมจะเกิดปัญหาภายหลัง คือเกิดความเบื่อหน่ายและไม่ชอบการฟังทั้งพยายามหลีกเลี่ยงการพูดต่างๆอีกด้วย Valette (1977) ได้แบ่งระดับการฟังออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. ระดับกลไก (Mechanical skill) เป็นระดับที่ผู้เรียนได้ยินความแตกต่างระหว่างภาษาของตนเองกับภาษาต่างประเทศจากเสียงที่ได้ยิน แต่ไม่จำเป็นต้องเข้าใจความหมายของสิ่งที่ได้ยิน
2. ระดับความรู้ (Knowledge) เป็นระดับที่ผู้เรียนเข้าใจความหมายของคำหรือประโยคที่ได้เรียนรู้สามารถทำตามคำสั่งสามารถจับคู่ประโยคที่ได้ยินกับรูปภาพ ส่วนข้อความที่ให้ฟังจะเป็นข้อความที่มีความยาวข้อความละ 1 ประโยค
3. ระดับถ่ายโอน (Transfer) เป็นระดับที่ผู้เรียนเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและ คำศัพท์สามารถตอบคำถามได้ว่าถูกหรือผิด สามารถเลือกข้อความหรือคำตอบที่เหมาะสมกับคำถาม และสามารถเข้าใจข้อความที่มีหลาย ๆ ประโยค
4. ระดับสื่อความหมาย (Communication) เป็นระดับที่ผู้เรียนเข้าใจคำสั่งและสามารถ อธิบายเป็นภาษาต่างประเทศได้ สามารถเข้าใจความหมายโดยทั่ว ๆ ไป ของข้อความที่มีคำศัพท์ซึ่งไม่ คำนึง หรือเป็นคำศัพท์ใหม่สามารถจะเติมข้อความที่ไม่เคยได้ยินสามารถเข้าใจในสิ่งที่เจ้าของภาษา พูดในบทละคร รายการวิทยุ ภาพยนตร์หรือรายการโทรทัศน์
5. ระดับวิเคราะห์วิจารณ์ (Criticism) เป็นระดับที่ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ชนิดของข่าวสาร สามารถแยกแยะมาตรฐานของภาษาพูดของชนชั้นในสังคมหรือภาษาพูดที่ใช้ในท้องถิ่นได้สามารถ เข้าใจความหมายโดยตรงและความหมายแฝงของข้อความที่ได้ยินรู้ความแตกต่างของความหมายจาก ระดับเสียงในคำและประโยค สามารถอธิบายอารมณ์และน้ำเสียงของผู้พูดได้

ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน มักจะพบว่าเยาวชนไทยที่เรียนวิชาภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองจำนวนมาก แต่ก็ยังมีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษถึงแม้จะใช้เวลาในการเรียนหลายปีก็ตาม หากสังเกต ชาวต่างชาติที่มาอาศัยในประเทศไทย ซึ่งไม่ได้เรียนวิชาภาษาไทย แต่สามารถที่จะสื่อสารกับคนไทยได้ ในชีวิตประจำวันนั้น จะพบว่าลำดับขั้นตอนในการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศต่างจากขั้นตอนของเยาวชนไทยอย่างมาก เพราะส่วนใหญ่ เด็กไทยจะถูกปลูกฝังให้รู้จักการเขียน หรือการสะกดก่อน และ จึงแต่งประโยคและนำมาพูด โดยบางคนอาจต้องไปเรียน English Conversation เพื่อการนี้ โดยเฉพาะ โดยมีความเชื่อว่าการสนทนาเป็นศาสตร์ขั้นสูงในการเรียน จึงไม่แปลกที่จะพบว่าคนไทย ส่วนใหญ่ท่อง A-Z ได้ แต่ไม่สามารถ หรือไม่มีความกล้าที่จะพูดภาษาอังกฤษ หรืออ่านภาษาอังกฤษได้ แต่ฟังชาวต่างชาติพูดไม่รู้เรื่อง โดยหลักสูตรของต่างประเทศ ในการเรียนภาษาที่ไม่ใช่ภาษานั้น จะ เริ่มจากการทำความเข้าใจในการฟัง และพูดก่อนเป็นขั้นพื้นฐาน ซึ่งอาจไม่ส่งผลในด้านวิชาการใน ขั้นต้น แต่ส่งผลโดยตรงต่อความเคยชิน ที่จะฟังและพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้

ปัญหาที่สำคัญในการพูดและการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ คือ สิ่งแวดล้อมที่ไม่ได้ใช้ ภาษาอังกฤษทั้งที่ทำงานและที่บ้านจะใช้ภาษาอังกฤษเมื่อมีสถานการณ์สำคัญ ๆ เท่านั้น ตลอดจนคนไทยยังไม่เห็นความสำคัญ ประโยชน์ และความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษบางคนจะสนใจก็ต่อเมื่อมี ความจำเป็นต้องใช้ภาษา สิ่งสำคัญ คือ คนไทยไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเกี่ยวกับ เหตุการณ์พื้นฐานที่เกิดในชีวิตประจำวันได้คล่องแคล่ว และบางส่วนไม่สามารถสื่อสารสื่อสารได้ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน จึงทำให้เกิดปัญหาการพูดติดขัด อาจจะมีมาจากหลายสาเหตุ เช่น คนไทยไม่ได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ พื้นฐานด้านภาษาอังกฤษมีจำกัด คนไทยขาดความกล้า แสดงออกและบางครั้งไม่เห็นถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษ (อนัญญา ชุ่มแวงวาปี, 2552)

2. วิธีดำเนินงานวิจัย

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาศาสาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ชั้นปีที่ 2-4 คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นาน จำนวน 30 คน ซึ่งได้มาด้วยการสุ่มแบบเจาะจง

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือวารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ และโดยการสังเกตการณ์ในชั้นเรียนของนักศึกษาที่เรียนกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

ผู้วิจัยติดต่อนัดเวลากลุ่มเป้าหมายเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น นำสัมภาษณ์นักศึกษาศาสาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล จำนวน 30 คน โดยการสัมภาษณ์ดังกล่าวจะเป็นแบบสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) ซึ่งผู้วิจัยทำการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการสื่อสารการพูดและการฟังภาษาอังกฤษของนักศึกษาศาสาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล พร้อมกับการจดบันทึกและบันทึกเสียงด้วยตนเอง

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบสภาพความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยสถิติค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์พรรณนาเชิงเนื้อหาในการอภิปรายผลเกี่ยวกับ ปัญหาและแนวทางแก้ไขการสื่อสารการพูดและการฟังภาษาอังกฤษของนักศึกษาศาสาวิชาภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารสากล

3. ผลการวิจัย

การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ จากการสัมภาษณ์พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ได้สื่อสารภาษาอังกฤษกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ ในห้องเรียนบ่อย เพราะว่าได้เรียนกับอาจารย์ชาวต่างประเทศอย่างน้อย 2 วิชาขึ้นไป จึงมีโอกาสได้สื่อสาร ภาษาอังกฤษมาก แต่ก็มีนักศึกษาบางคนแทบจะไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างประเทศเลย เพราะไม่กล้า กลัวไม่เข้าใจคำถามจึงหลีกเลี่ยงที่จะสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ ในส่วนประเด็นคำถามที่ว่า นักศึกษามีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับใดบ้างพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง ดังที่นางสาวอรทัย อุ่นจันทร์ และนางสาว จันจิรา พูนยิ่ง ได้กล่าวว่า สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ปานกลาง เพราะขาดการฝึกฝนทักษะการสื่อสารและไม่รู้คำศัพท์ แต่ก็มีนักศึกษาบางคนที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ใน ระดับพอใช้ ดังที่ นางสาวนันทนลิน คำลม ได้กล่าวว่า สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้พอใช้เพราะมีโอกาสฝึกฝนน้อยและมีพื้นฐานภาษาอังกฤษไม่มากพอ และก็มีนักศึกษาบางคนที่สามารถสื่อสาร ภาษาอังกฤษได้น้อยมาก ดังที่นางสาวศศิณา ไชโย ได้กล่าวว่า สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้น้อย เพราะไม่กล้าที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษและหลีกเลี่ยงที่จะสนทนา

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นคำถามที่ว่าทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างการพูดกับการฟังนักศึกษาคิดว่าตนเองมีความสามารถในด้านใดมากที่สุด พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความสามารถสื่อสารทักษะการฟังได้ดีกว่า ดังที่นางสาวจินตราวดี พากเพียร ได้กล่าวว่า สามารถจับ ใจความสำคัญได้แต่ไม่สามารถพูดได้ตอบได้ แต่ก็จะมีนักศึกษาบางคนที่สามารถสื่อสารทักษะการพูดได้ดีกว่า เช่น พูดสนทนาให้เข้าใจได้แต่สำเนียงอาจจะไม่เหมือนเจ้าของภาษา ดังที่นายวิทวัส ไชยเลิศ ได้กล่าวว่า การพูดก็เหมือนการแสดงท่าทางถ้าคิดคำศัพท์ไม่ออกก็สามารถใช้ภาษามือในการสื่อสารให้ เข้าใจได้

ในส่วนประเด็นคำถามที่ว่านักศึกษามีปัญหาการสื่อสารด้านใดมากที่สุดพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาทางการฟัง เช่น ฟังสำเนียงแล้วไม่เข้าใจ ดังที่นายวิทวัส ไชยเลิศ ได้กล่าวว่า บางทีอาจารย์ชาวต่างประเทศพูดเร็วเกินไปและไม่คุ้นกับสำเนียงทำให้ไม่เข้าใจในสิ่งที่กำลังสนทนา แต่ก็มี นักศึกษาบางคนที่มีปัญหาทางด้านพูด เช่นนึกคำศัพท์ไม่ออก ดังที่นางสาวจินตราวดี พากเพียร ได้กล่าวว่า เพราะไม่รู้หลักไวยากรณ์และไม่รู้คำศัพท์ทำให้ไม่สามารถสร้างประโยคสนทนาได้และมีนักศึกษาบางคนที่มีปัญหาทั้งการพูดและการฟัง เพราะการฟังสำเนียงไม่ออกและการไม่รู้คำศัพท์และไวยากรณ์ ดังที่นางสาววิมา รกไพร ได้กล่าวว่าบางครั้งฟังอาจารย์ชาวต่างประเทศไม่เข้าใจและก็นึก คำศัพท์ไม่ออกทำให้ไม่สามารถสร้างประโยคในการพูดสนทนาได้

ส่วนปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ พบว่านักศึกษามีความกลัวที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษ และประหม่าจนลืมคำศัพท์ มีความเขินอายที่จะสื่อสาร กังวลว่าจะพูดผิดหลักไวยากรณ์ กลัวสื่อสารไปแล้วอาจารย์ชาวต่างประเทศไม่เข้าใจทำให้ขาดความมั่นใจในการสนทนา ฟังสำเนียงไม่ออก มีความกังวลว่าจะฟังความหมายผิดพลาด ไม่รู้คำศัพท์บางคำและอาจารย์ชาวต่างประเทศพูดเร็วเกินไปจนจับใจความไม่ได้ จากการสัมภาษณ์นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้มีการจัดอบรมฝึกการสื่อสารแลกเปลี่ยน ภาษาอังกฤษกับเจ้าของภาษา และอยากให้มีการจัดกิจกรรมเข้าค่ายภาษาอังกฤษแลกเปลี่ยน วัฒนธรรม เพื่อที่จะได้มีโอกาสได้สื่อสารภาษาอังกฤษและมีความกล้าที่จะแสดงออกมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษากับอาจารย์ชาวต่างประเทศใน ด้านการฟัง คือนักศึกษาฟังสำเนียงไม่ออกและอาจารย์ชาวต่างประเทศพูดเร็วเกินไปทำให้ไม่เข้าใจใน สิ่งที่กำลังสนทนาจึงทำให้นักศึกษาบางคนหลีกเลี่ยงที่จะสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ ปัญหา และอุปสรรคในด้านการพูด คือ นักศึกษาไม่รู้หลักไวยากรณ์และไม่รู้คำศัพท์จึงทำให้ไม่สามารถสร้าง ประโยคสนทนาได้ เพราะขาดโอกาสในการฝึกฝนและมีพื้นฐานภาษาอังกฤษไม่มากพอ ส่วนปัญหา ด้านการฟังและการพูด คือนักศึกษามีความกลัวที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษและเกิดความประหม่าจนลืมคำศัพท์ มีความเขินอายที่จะสื่อสาร มีความกังวลว่าจะฟังความหมายผิดพลาด และไม่ทราบ ความหมายของคำศัพท์บางคำ

4. สรุปผลและอภิปรายผล

จากการสัมภาษณ์นักศึกษามีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับอาจารย์ชาวต่างประเทศพบว่า 1) นักศึกษาได้สื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างประเทศในห้องเรียนบ่อยเพราะว่า ได้เรียนกับอาจารย์ชาวต่างประเทศอย่างน้อย 2 วิชาขึ้นไป จึงมีโอกาสได้สื่อสารภาษาอังกฤษมาก แต่ก็มึ้นักศึกษาบางคนแทบจะไม่ได้ใช้ ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างประเทศเลย เพราะไม่กล้า กลัวไม่เข้าใจ คำถามจึง หลีกเลี่ยงที่จะสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ 2) ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของ นักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่า ขาดการฝึกฝนทักษะการสื่อสารและไม่รู้คำศัพท์ แต่ก็มี นักศึกษาบางคนที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับพอใช้ เพราะว่า มีโอกาสฝึกฝนน้อยและมี พื้นฐานภาษาอังกฤษไม่มากพอ และก็มีนักศึกษบางคนที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้น้อยมาก เพราะว่า ไม่กล้าที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษและหลีกเลี่ยงที่จะสนทนา 3) นักศึกษามีปัญหาการสื่อสาร ด้านการฟัง เช่น ฟังสำเนียงแล้วไม่เข้าใจ เพราะบางที่อาจารย์ชาวต่างประเทศพูดเร็วเกินไปและไม่คุ้น กับสำเนียงทำให้ไม่เข้าใจในสิ่งที่กำลังสนทนา แต่ก็มีนักศึกษบางคนที่มีปัญหาทางด้านพูด เช่นนี้ คำศัพท์ไม่ออก เพราะไม่รู้หลักไวยากรณ์และไม่รู้คำศัพท์ทำให้ไม่สามารถสร้างประโยคสนทนาได้ และมี นักศึกษาบางคนที่มีปัญหาทั้งการพูดและการฟัง เพราะการฟังสำเนียงไม่ออกและการไม่รู้คำศัพท์และไวยากรณ์ เพราะว่า บางครั้งฟังอาจารย์ชาวต่างประเทศไม่เข้าใจและก็นึกคำศัพท์ไม่ออกทำให้ไม่ สามารถสร้างประโยคในการพูดสนทนาได้ 4) ปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับ อาจารย์ชาวต่างประเทศ คือมีความกลัวที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษและประหม่าจนลืม คำศัพท์ มีความ เขินอายที่จะสื่อสาร กังวลว่าจะพูดผิดหลักไวยากรณ์ กลัวสื่อสารไปแล้วอาจารย์ชาวต่างประเทศไม่ เข้าใจทำให้ขาดความมั่นใจในการสนทนา ฟังสำเนียงไม่ออก มีความกังวลว่าจะฟังความหมายผิดพลาด ไม่รู้คำศัพท์บางคำและอาจารย์ชาวต่างประเทศพูดเร็วเกินไปจนจับใจความไม่ได้

5. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับอาจารย์ชาวต่างประเทศของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลได้แบ่งอภิปรายผลเป็น 3 ประเด็นหลักดังนี้

4.1 ปัญหาสำคัญในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างประเทศในด้านฟังของนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสารสากล คือฟังสำเนียงไม่ออกและอาจารย์ชาวต่างประเทศพูดเร็วเกินไปทำให้ไม่เข้าใจในสิ่งที่ กำลังสนทนาจึงทำให้นักศึกษาบางคน หลีกเลี่ยงที่จะสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของเยาวลักษณ์ ศรีวิชัย (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของ พนักงานโรงแรมเทวราช ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในด้าน ทักษะการฟังอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะฟังสำเนียงนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติไม่เข้าใจเป็นไปได้อัน นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามา

ท่องเที่ยวในประเทศไทย ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสาร ดังนั้นจึงมีความหลากหลายทางสำเนียง และมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ทำให้พนักงานต้องฝึกฟังสำเนียงของชาวต่างชาติ และเรียนรู้วัฒนธรรมของแต่ละประเทศ

4.2 ปัญหาและ อุปสรรคในด้านการพูด คือ นักศึกษาไม่รู้หลักไวยากรณ์และไม่รู้คำศัพท์จึงทำให้ไม่สามารถสร้าง ประโยคสนทนาได้ เพราะขาดโอกาสในการฝึกฝนและมีพื้นฐานภาษาอังกฤษไม่มากพอ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของณัฏฐนรี ฤทธิ (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย เพื่อเป็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และวิธีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษด้วยตนเองของ นักศึกษามหาวิทยาลัยในสาขาวิชาที่จะได้รับผลกระทบจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ได้แก่ นักศึกษามี ความกังวลและความกลัวเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ มีปัญหาด้านคำศัพท์ ขาดการฝึกฝนกับอาจารย์ และบุคคลอื่นไม่ชอบเรียนรายวิชาที่เน้นทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และนักศึกษาต้องนึกเป็นภาษาไทยก่อนเสมอเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ และวิธีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่นักศึกษา นำไปใช้มาได้แก่การดูภาพยนตร์ และการฟังเพลงภาษาอังกฤษ

4.3 ปัญหาด้านการฟังและการพูด คือนักศึกษามีความกลัวที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษและเกิดความประหม่าจนลืมคำศัพท์ มีความเงินอายที่จะสื่อสาร มีความกังวลว่าจะฟังความหมายผิดเพี้ยน และไม่ทราบความหมายของคำศัพท์บางคำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงสมร พงษ์พานิช (2551) ได้ทำการศึกษาปัญหาการพูดภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการในรูปแบบการพูดนำเสนอและการพูดแสดงความคิดเห็นในที่ชุมชน เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการในที่ชุมชนของนิสิตคือ การขาดความมั่นใจในตนเองสืบเนื่องมาจากมีความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษไม่เพียงพอสำหรับการสื่อสาร มีจำนวนคำศัพท์น้อย ขาดทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารในสภาพจริง

5.กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่สนับสนุนงบประมาณการวิจัย ประจำปี 2559 ทำให้รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จเป็นฉบับสมบูรณ์

6. เอกสารอ้างอิง

- [1] ณัฏฐนรี ฤทธิ, 2557, “ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษและปัญหาในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัย” วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ)มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- [2] ดวงเดือน แสงชัย, 2533, “การสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา” กรุงเทพฯ: โครงการตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] เทียนธวัช ศรีใจงาม, 2555, “ปัญหาด้านภาษาอังกฤษของเด็กไทย กับ AEC” <http://blog.eduzone.com/tean4praya/99880> [8 สิงหาคม 2559].
- [4] ธร สุนทรายุทธ, 2543, “หลักการและทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา” ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [5] นงสมร พงษ์พานิช, 2551, “การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิตคณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา” จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/abc/article/view/54201> [10 สิงหาคม 2559]
- [6] เยาวลักษณ์ ศรีวิชัย, 2556, “เรื่องปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมเทวราชในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน” การศึกษาอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน.
- [7] วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2547, “การจัดการและพฤติกรรมองค์กร” พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- [8] สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2539, “การทดสอบความสามารถทางภาษา” กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [9] สวนิต ยมาภัย, 2525, “การสื่อสารของมนุษย์” กรุงเทพฯ: ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- [10] Bellows, R., Gilson, T. Q., and odiorne, G. s. ,1962, “Executive skills: Their Dynamics and Development” Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- [11] Rogers, C. R. ,1969, “Freedom to learn” Columbus: Charles E. Merrill.
- [12] Ur, P. ,1998, “A Course in language teaching” Cambridge: Cambridge University Press.