

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวของ
มหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
The proficiency of using English for communication of
tourism undergraduate students of private universities
in Bangkok area

กชกร คงเสมา¹

บทคัดย่อ

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีความสำคัญมากในยุคนี้ ซึ่งเป็นยุคแห่งการแข่งขันของโลก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการค้า การติดต่อสื่อสาร การผูกสัมพันธ์ไมตรีทางการทูตกับนานาชาติ ตลอดจนการค้นคว้าหาข้อมูลความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในระดับประเทศและระดับโลก ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น บทความนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยในเรื่องความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาด้านความสามารถของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ในด้านการบอกทิศทางมีคะแนนสูงสุด อยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 90.30) รองลงมาคือ ด้านการสนทนา

¹ อาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

Email : lagocha@stjohn.ac.th

ทั่วๆ ไป อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ร้อยละ 77.50) ด้านความรู้และคำศัพท์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 68.93) และด้านการทักทายและการแนะนำตัว อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 65.57) ตามลำดับ

Abstract

The proficiency of using English for communication plays an important role in many aspects of personal and business life such as for trading, diplomacy, searching for knowledge and technology. This is becoming so for the majority of the countries around the world where it is becoming necessary to use English as a medium for communication. This paper is concerned with the analysis of the proficiency of using English for communication of undergraduate tourism students of private universities in Bangkok metropolitan area.

This research found that the students displayed their highest proficiency in “telling direction” (90.30 %), followed by a high proficiency on “general conversation” (77.50%), a medium proficiencies on “tourism information and vocabularies” (68.93%) and “greeting and introduction” (65.57%).

บทนำ

ในโลกปัจจุบัน ทุกประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการต่างให้ความสำคัญต่อภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก ประกอบกับในปัจจุบันนี้มีการแข่งขันกันไม่เฉพาะในระดับประเทศ แต่เป็นในระดับโลก การติดต่อสื่อสารด้านต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ภาษากลางเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ซึ่งภาษากลางที่นิยมใช้และยอมรับกันมากที่สุดก็คือภาษาอังกฤษ

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในหลายประเทศที่ตระหนักในเรื่องนี้มาโดยตลอด รัฐบาลทุกรัฐบาลต่างก็ให้ความสำคัญต่อภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก ถึงแม้ว่าจะมีหน่วยงาน องค์กรหรือสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจและสนับสนุนให้มีการสอนภาษาอังกฤษให้มากขึ้น แต่นักเรียน นักศึกษาส่วนใหญ่ในปัจจุบันยังขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นอย่างดี

มาก จะเห็นได้จากคอลัมน์คุณภาพชีวิตโดยผู้จัดการออนไลน์ (นสพ.ผู้จัดการออนไลน์: 9 สิงหาคม 2548) ในหัวข้อ “ปวดใจคนไทยสอบภาษาอังกฤษแพ้วลาว-เขมร” ที่ระบุถึงคะแนนสอบภาษาอังกฤษของนักเรียน นักศึกษาไทยอยู่ในระดับต่ำกว่ามาตรฐานเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ทั้งนี้ ศ.ดร.อัฉร วรงค์โสธร ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (ศสช.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กล่าวในการแถลงข่าวเรื่อง “วิกฤตหรือโอกาสของภาษาอังกฤษในสังคมไทย” ว่าสังคมไทยกำลังตกอยู่ในภาวะวิกฤตของภาษาอังกฤษ โดยนักเรียน นักศึกษามีผลการเรียนและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่ต่ำ ทั้งนี้จากข้อมูลของเอ็ดดูเคชั่น เทสติ้ง เซอร์วิส หรืออีทีเอส (Education Testing Service: ETS) ของสหรัฐอเมริกา ผู้จัดสอบโทเฟล (TOEFL) ซึ่งเป็นการสอบภาษาอังกฤษเพื่อนำคะแนนไปใช้ในการศึกษาต่อต่างประเทศ ในระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2547 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2548 พบว่านักเรียนไทยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในลำดับที่ 8 ของกลุ่มประเทศอาเซียน รองจากสิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย พม่า อินโดนีเซีย เวียดนาม และลาวตามลำดับ ส่วนการสอบโทอิก (TOEIC) ที่เป็นการสอบภาษาอังกฤษเพื่อนำคะแนนไปใช้ในการสมัครงานในต่างประเทศ พบว่าคะแนนเฉลี่ยโทอิก ในช่วงปี 2547-2548 ของไทยอยู่ในลำดับที่ 4 ของกลุ่มประเทศอาเซียน รองจากฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และกัมพูชาตามลำดับ นอกจากนี้ค่าเฉลี่ยคะแนนภาษาอังกฤษจากการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ตั้งแต่การสอบในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2545 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2548 พบว่าไม่มีปีใดที่ผู้สอบทำคะแนนเฉลี่ยได้เกินร้อยละ 50 โดยในครั้งล่าสุดมีคะแนนเฉลี่ยเพียงร้อยละ 40.14 เท่านั้น ข้อมูลข้างต้นชี้ให้เห็นว่าระบบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของไทยมีปัญหา ซึ่งเน้นวิชาการมากกว่าการปฏิบัติจริง จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาค้นคว้าในเรื่องความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่มีอยู่แล้วนั้นควรศึกษาในวงกว้างทุกระดับและทุกสาขา เพื่อที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษแก่นักเรียนนักศึกษาเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้นไปอีกในอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสาร

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารถือว่าเป็นกระบวนการที่เป็นสัญลักษณ์ที่คนได้สร้างขึ้น และมีการแบ่งปันความหมายอย่างแพร่หลาย นักภาษาศาสตร์และนักวิชาการหลายท่านให้คำจำกัดความและอธิบายความหมายของการสื่อสาร (Communication) ไว้ต่างๆ กันดังนี้คือ

กาลิสสันและโคสท์ (Galisson and Coste, 1976 : 102-103) กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้รับสารสามารถแปลความหมายทางภาษาได้อย่างถูกต้องตามเจตนาในการสื่อความหมายของผู้ส่งสาร

ฟินอคเชียโร (Finocchiaro, 1979 : 11-20) ได้อธิบายความหมายของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารนั้นเป็นการส่งและรับสารซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทั้งนี้ผู้สื่อสารจะต้องพิจารณาถึงตัวภาษาและองค์ประกอบอื่นที่นอกเหนือไปจากตัวภาษาซึ่งจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบน้ำเสียงและความเหมาะสมของการใช้ภาษาในการสื่อสาร ทั้งโดยการพูดและการเขียน รูปแบบของภาษานั้นจะเปลี่ยนไปตามบริบท

ธวัชชัย สันคติประภา (2524 :7) ได้ให้แนวคิดของการสื่อสารไว้ว่า การติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์นั้น ผู้ส่งสารจะต้องสร้างความเข้าใจร่วมกันและต้องมีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกันในการแปลข่าวสารโดยมีพื้นฐานทางประสบการณ์ สังคม วัฒนธรรม ตลอดจนทัศนคติที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ในการสื่อสารนั้น ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องเข้าใจการแปลความหมายของสารในเวลาพร้อมๆ กันอีกด้วย

ชวรรัตน์ เชิดชัย (2527 : 3) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า หมายถึง การปรับหรือทำให้ผู้ได้รับข่าวสารมีความลงรอยกันเกี่ยวกับข่าวสารอย่างใดอย่างหนึ่ง และไม่ว่าผู้ส่งสารจะเป็นใคร ผู้รับสารจะอยู่ที่ใดเนื้อหาของข่าวสารจะมีรูปแบบอย่างไรหรือข่าวสารจะปรากฏที่สื่อชนิดใดก็ตามล้วนแต่เป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารและกระบวนการสื่อสารในแต่ละกรณีก็มีสาระสำคัญเหมือนกันทั้งสิ้น

จากคำจำกัดความข้างต้นสรุปได้ว่า การสื่อสารหมายถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลอย่างน้อยสองคนขึ้นไป โดยใช้สื่อบางอย่างในการถ่ายทอดข้อมูลเหล่านั้นโดยทั่วไปแล้วนิยมใช้ภาษาเป็นสื่อในการถ่ายทอดข้อมูลดังกล่าว โดยการพูดหรือการเขียน นอกจากนี้ในการสื่อสารนั้น จะต้องคำนึงถึงการที่ผู้รับและผู้ส่งสารมีความเข้าใจร่วมกันและมีการแปลความหมายของสารเหมือนกันในเวลาเดียวกันอีกด้วย จึงจะถือว่าการสื่อสารนั้นบรรลุผล

จึงพอจะสรุปได้ว่า การสื่อสารนั้นจะเกิดขึ้นได้และมีการสื่อความหมายที่ถูกต้องตรงกันเป็นไปตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งนั้น ต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สมบูรณ์โดยไม่มีส่วนใดส่วนหนึ่งบกพร่อง

ความสามารถในการสื่อสาร

วัตถุประสงค์หลักในการจัดการเรียนการสอนภาษา คือมุ่งที่จะพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของผู้เรียนให้เกิดขึ้นให้ได้มากที่สุด นักภาษาศาสตร์และนักวิชาการได้กล่าวถึงความสามารถในการสื่อสารไว้ดังนี้ คือ

ซาวิญนอน (Savignon, 1978 : 2, 5) ได้ให้ความหมายว่า ความสามารถในการสื่อสารนั้น หมายถึง ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้ถูกต้องตามสภาพการณ์จริง คือการติดต่อที่เป็นธรรมชาติกับบุคคลเพียงคนเดียวหรือมากกว่า ซึ่งนอกจากผู้เรียนจะเรียนรู้ถึงรูปแบบของ คำกริยา คำศัพท์ต่างๆ และประโยคพื้นฐาน ผู้เรียนยังจะต้องรู้ถึงวิธีการใช้สิ่งเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการสนทนากับเจ้าของภาษาอีกด้วย

แคมป์เบล (Campbell, 1978 : 84, 88) มีความเห็นว่า ถ้าผู้สอนจะช่วยให้ผู้เรียนใช้ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างประสบความสำเร็จกับบุคคลที่พูดภาษาต่างประเทศแล้ว ผู้สอนควรหาโอกาสให้ผู้เรียนเข้าใจกฎของการพูดหรือเขียนประโยค และเข้าใจในประโยคที่พูด หากผู้เรียนคล่องในกฎดังกล่าวนี้มากเพียงใดก็จะสามารถเข้าไปรวมในกิจกรรมการสื่อสารได้อย่างประสบความสำเร็จมากขึ้นเท่านั้น

สตีเวนส์ (Stevens, 1980 : 113) มีความเห็นว่า ความสามารถในการสื่อสารนี้เป็นความสามารถในด้านกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ทำให้ผู้พูดสามารถแยกแยะได้ว่า ประโยคใดถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ประโยคใดผิดหลักไวยากรณ์และสามารถตัดสินใจได้ว่าการใช้ภาษาแบบใดจึงจะเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น จึงเป็นที่เข้าใจกันมานานแล้วว่า การสอนภาษาควรสอนเพื่อให้รู้ภาษาตลอดจนวิธีการใช้ภาษาด้วย

ออลเลอร์ (Oller, 1991 : 42) ได้กล่าวถึงความสามารถในการสื่อสารว่าเป็นความสามารถในการเชื่อมโยงเนื้อหาเกี่ยวกับโลกของประสบการณ์ผู้เขียน (World of experience หรือ facts) โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาษากับบริบทของประสบการณ์ที่สัมผัสไว้

นอกจากนี้ ซาวิญยอน (Savignon, 1983 : 8 - 9) ได้กล่าวถึงลักษณะของความสามารถในการสื่อสาร ดังนี้

1. ความสามารถในการสื่อสารเป็นความคิดที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยขึ้นอยู่กับความหมายในการสนทนาระหว่างบุคคลผู้ซึ่งใช้ระบบสัญลักษณ์ในระดับเดียวกัน ในกรณีนี้อาจกล่าวได้ว่าความสามารถในการสื่อสารเป็นไปในลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลมากกว่าการสื่อสารส่วนบุคคล
2. ความสามารถในการสื่อสารสามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนเช่นเดียวกับระบบสัญลักษณ์อื่นๆ
3. ความสามารถในการสื่อสารเป็นบริบทเฉพาะอันเกิดขึ้นได้หลายสถานการณ์และมักประสบผลสำเร็จในบทบาทเฉพาะโดยขึ้นอยู่กับความเข้าใจของบุคคลในบริบทนั้นๆ และซึ่งจะต้องอาศัยประสบการณ์ดั้งเดิมด้วย ในการสื่อสารจำเป็นต้องเลือกใช้ภาษาเฉพาะกลุ่มโดยมีรูปแบบอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และผู้มีส่วนร่วม
4. ความสามารถในการสื่อสาร หมายถึงความสามารถเดิมที่มีอยู่และการกระทำที่เห็นได้อย่างชัดเจนจากภายนอก ความสามารถเป็นสิ่งที่บุคคลรู้แต่การกระทำเป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำ แต่อย่างไรก็ตามเราสามารถสังเกตได้เพียงการกระทำเท่านั้นเพราะการกระทำสามารถพัฒนาได้ คงอยู่ได้ และประเมินค่าได้

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสารนั้นจะต้องประกอบขึ้นด้วยความรู้ความสามารถทางด้านเนื้อหาภาษา (linguistic competence) ความสามารถในการสื่อสาร (communicative competence) และ ความสามารถส่วนตัว (personal competence) แล้วยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น วัฒนธรรมประเพณี บุคคล และกาลเทศะ เป็นต้น

องค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสาร

การเรียนการสอนภาษาในปัจจุบันมีวัตถุประสงค์มุ่งที่จะให้ผู้เรียนมีทักษะในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารคือ ผู้เรียนจะมีทักษะทั้งในด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน สามารถสร้างและเข้าใจประโยคต่างๆ ได้รวมทั้งสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นจริงในชีวิตประจำวัน ความสามารถในการสื่อสารนี้จะมีขึ้นได้ต้องอาศัยความสามารถในด้านต่างๆ ประกอบกันซึ่งนักภาษาศาสตร์ได้พยายามรวบรวมองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารและให้ความเห็นไว้ต่างๆ กันดังนี้

สตีเวนส์ (Stevens, 1980 : 113-114) ได้แบ่งความสามารถในการสื่อสารออกเป็น 2 องค์ประกอบคือความสามารถดั้งเดิม (traditional competence) หมายถึงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างรวมทั้งลักษณะที่เป็นรูปแบบของภาษา (pattern) และความรู้ชนิดต่างๆ ทั้งหมดที่จำเป็นสำหรับการใช้ภาษาอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับวิลเลียมส์ (Williams, 1979 : 18-19) ได้อธิบายคำว่าความสามารถในการสื่อสารประกอบด้วยความรู้ 4 ประเภท คือกฎเกณฑ์ทางด้านกลไกของภาษา (mechanical rules) กฎเกณฑ์นี้ทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่าคำพูดนั้นๆ ถูกหรือผิดไวยากรณ์ เช่นประโยค Standing on is the she pavement. เป็นประโยคที่ผิด ประโยคที่ถูกต้อง คือ She is standing on the pavement. กฎเกณฑ์นี้จะสามารถตอบคำถามได้ว่า “คำพูดนั้นอยู่ในรูปแบบที่ดีหรือไม่” ต่อมาเป็นกฎเกณฑ์ในด้านความหมาย (meaningful rules) กฎเกณฑ์นี้จะเชื่อมโยงคำพูดกับโลกภายนอก ฉะนั้นการเลือกใช้ศัพท์จึงเป็นสิ่งสำคัญ มิฉะนั้นจะทำให้เกิดการสื่อความหมายที่ผิดๆ ได้ กฎเกณฑ์นี้จะสามารถตอบคำถามได้ว่า “ผู้พูดได้พูดในสิ่งที่เขาตั้งใจไว้หรือไม่” ประเภทต่อมคือลักษณะความสัมพันธ์

ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง (sociolinguistic rules) กฎเกณฑ์นี้จะตอบคำถามได้ว่า “ผู้พูดใช้คำพูดและส่งสารด้วยวิธีการที่เหมาะสมหรือไม่” ความรู้ชนิดนี้เพิ่งจะได้รับความสนใจเมื่อไม่นานนี้เอง โดยสามารถประเมินเกณฑ์วัดความเหมาะสมได้จากการยอมรับของคนในสังคมว่าเป็นภาษาที่เป็นแบบแผนหรือเป็นแบบกันเอง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างด้วย และประเภทสุดท้ายคือการยอมรับลักษณะที่มีใช้ภาษาโดยตรงแต่สื่อความได้ (non-linguistic conventions) เช่น ท่าทาง ท่าทาง การเคลื่อนไหวสายตา การแสดงสีหน้าและอื่น ๆ ลักษณะต่างๆ เหล่านี้จะตอบคำถามได้ว่า “ผู้พูดมีการเคลื่อนไหวและวางตนเหมาะสมหรือไม่”

จากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทางภาษาดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่าความสามารถในการสื่อสารนั้นประกอบไปด้วยความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ไวยากรณ์ และความสามารถที่จะใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพตามสถานการณ์ จุดมุ่งหมายและกฎเกณฑ์วัฒนธรรมของสังคมซึ่งจะต้องอาศัยความเข้าใจในด้านกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยค (rules of discourse) ความสามารถในการใช้กลวิธีเพื่อการสื่อสาร (strategies competence) โดยอาศัยประสบการณ์ที่ผู้สื่อสารได้สะสมไว้

ความสำคัญของภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นสังคมเดียวกันหรือต่างสังคม แต่มนุษย์ในโลกทุกวันนี้มีความแตกต่างกันในด้านชีวิตความเป็นอยู่ วัฒนธรรมและภาษา มนุษย์ที่มีวัฒนธรรมต่างกันก็ย่อมจะมีภาษาต่างกันไปด้วย การใช้ภาษาที่ต่างกันย่อมก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการมีภาษากลางที่นำมาใช้ในการสื่อสารระหว่างมนุษย์เหล่านั้น ในปัจจุบันนี้ ภาษากลางซึ่งเป็นที่ยอมรับของนานาชาติได้แก่ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษ แอนนิเซฟ และ แอ็กซีลรอด (Anisef and Axelrod 1993: 103-105) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีเหตุผลหลายประการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ได้แก่

1. ทางด้านอาชีพ บุคคลมักมีความต้องการที่จะเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการประกอบ อาชีพ เช่น งานบริการด้านต่างประเทศ นักแปล ครูสอนภาษาอังกฤษ ผู้บริหารด้านธุรกิจระหว่างประเทศและอาชีพสาขาอื่น ๆ

2. ทางด้านการศึกษา บุคคลทั่วไปมักให้ความสนใจที่จะเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อนำไปใช้ในการศึกษา ทั้งในระดับโรงเรียน วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย หรือเพื่อที่จะใช้ศึกษาสื่อหรือสิ่งพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษ

3. ทางด้านสังคม บุคคลต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ต่างชาติ และผู้ที่อยู่ภายใต้การปกครองของต่างชาติ นักท่องเที่ยวและบุคคลที่อยู่ในชุมชนโดยส่วนมากจะมีความต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการสื่อสารในสังคมเหล่านั้น

4. ทางด้านส่วนตัว บุคคลต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มพูนความรู้ตลอดจนประสบการณ์ของตนเองและสนองความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องของประเทศและวัฒนธรรมต่างประเทศ หรือการค้นคว้าต้นกำเนิดของบรรพบุรุษ

สุชาติ นิยมานนิตย์ นายกสมาคมครูผู้สอนภาษาอังกฤษแห่งประเทศไทย กล่าวว่า ในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคโลกาภิวัตน์ การมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญควบคู่ไปกับความก้าวหน้าของการเผยแพร่ข้อมูลทางเทคโนโลยี การมีทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษจะทำให้การเข้าสู่ข้อมูลทั่วโลกเป็นเรื่องง่าย จะเห็นได้ว่าในโลกใหม่นี้ ผู้รู้คือ ผู้ชนะ เนื่องจากภาษาอังกฤษคือกุญแจนำไปสู่ความสำเร็จ (หนังสือพิมพ์คมชัดลึกออนไลน์ : 16 สิงหาคม 2548)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยที่กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากรคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 8 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยกรุงเทพจำนวน 527 คน มหาวิทยาลัยสยามจำนวน 150 คน มหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 150 คน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจำนวน 250 คน มหาวิทยาลัยศรีปทุมจำนวน 80 คน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติจำนวน 59 คน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตจำนวน 161 คน และมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นจำนวน 30 คน เป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,407 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 8 แห่ง คือมหาวิทยาลัยกรุงเทพ จำนวน 118 คน มหาวิทยาลัยสยามจำนวน 34 คน มหาวิทยาลัยรังสิตจำนวน 34 คน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจำนวน 56 คน มหาวิทยาลัยศรีปทุมจำนวน 18 คน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติจำนวน 13 คน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตจำนวน 36 คน และมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นจำนวน 7 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 316 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) (บุญเรียง, 2543) และกำหนดขนาดตัวอย่างจากตาราง Taro Yamane (1967)

สถาบันการศึกษา	จำนวนนักศึกษา (N)	จำนวนตัวอย่าง (n)
มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	30	7
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	250	56
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	161	36
มหาวิทยาลัยสยาม	150	34
มหาวิทยาลัยรังสิต	150	34
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	59	13
มหาวิทยาลัยศรีปทุม	80	18
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	527	118
รวม	N = 1407	n = 316

ขอบเขตเนื้อหา

สำหรับในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยคำนึงถึงเรื่อง ที่กลุ่มตัวอย่างจำเป็นจะต้องใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันและนำไปใช้ในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รวมทั้งจากตำราภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว ดังนี้

- 2.1 การทักทายและการแนะนำตัว (Greeting and Introduction)
- 2.2 การสนทนาทั่วไป (General Conversation)
- 2.3 การบอกทิศทาง (Giving Directions)
- 2.4 ความรู้และคำศัพท์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Tourism Information and

Vocabularies)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัด ความรู้ด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการ ท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการ ตามลำดับดังนี้ (ไม่สามารถทดสอบด้วยวิธีการสนทนาโดยตรงกับกลุ่ม ตัวอย่างได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องจำนวนกลุ่มตัวอย่างและเวลาที่ใช้ในการ ทดสอบ)

1. ศึกษาหนังสือภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และศึกษาโครงสร้างของรายวิชา รวมทั้งวัตถุประสงค์ของวิชา
2. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างแบบทดสอบ
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบทดสอบ โดยยึดตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการวิจัยสร้างเป็นแบบทดสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 40 ข้อ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการสนทนาในเรื่องการตกทายและการแนะนำตัวจำนวน 7 ข้อ เรื่องการสนทนาทั่วไปจำนวน 10 ข้อ เรื่องการบอกทิศทางจำนวน 8 ข้อ และเรื่องความรู้และคำศัพท์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจำนวน 15 ข้อ คะแนนเต็ม 40 คะแนน
4. นำแบบทดสอบไปให้ผู้เชี่ยวชาญ คือ Mr. Tony Atkinson ตรวจสอบ
5. แก้ไขและปรับปรุงแบบทดสอบตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง
6. นำแบบทดสอบไปทดสอบกับนักศึกษามหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นที่ไม่ได้ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบทดสอบโดยมีการตรวจสอบค่าความยากง่ายของแบบทดสอบเป็นรายข้อซึ่งมีค่าระหว่าง 0.13 - 0.93 และค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบมีค่าระหว่าง 0.028 - 0.742 มีค่าความเชื่อมั่น (reliability) เท่ากับ 0.815
7. แก้ไขและปรับปรุงแบบทดสอบให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ทดสอบจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงนายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย เพื่อให้ออกหนังสือถึงมหาวิทยาลัยเอกชนทั้ง 8 แห่งที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการอนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบกับนักศึกษา
2. ผู้วิจัยนำแบบทดสอบไปทดสอบกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 8 แห่ง คือมหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัย

ศรีปทุม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

3. เก็บรวบรวมแบบทดสอบเพื่อนำมาทำการตรวจและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้จำนวน 343 ชุด จำนวนมากกว่าที่เปิดตาราง Taro Yamane ซึ่งได้ขนาดตัวอย่าง 316 คนโดยสำรวจแล้วสมบูรณ์ทุกชุด จึงใช้เป็นข้อมูลทั้งหมด 343 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบแบบทดสอบที่ได้รับคืนมา
2. วิเคราะห์ระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาการท่องเที่ยว โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)
3. คำนวณค่าร้อยละเพื่อใช้เปรียบเทียบกับเกณฑ์พิจารณาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาผลการเรียน(จากสำนักทะเบียน)ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น, มหาวิทยาลัยรังสิต, มหาวิทยาลัยสยามและมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ดังนี้

ร้อยละ 0-49 หมายถึง มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับต่ำ

ร้อยละ 50-59 หมายถึง มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับค่อนข้างต่ำ

ร้อยละ 60-74 หมายถึง มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับปานกลาง

ร้อยละ 75-84 หมายถึง มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับค่อนข้างสูง

ร้อยละ 85 ขึ้นไป หมายถึง มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับสูง

โดยเทียบกับคะแนนแบบทดสอบ 40 ข้อ คะแนน เป็น 100 เปอร์เซนต์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

ค่าร้อยละ (Percentage)

ตาราง คะแนนของนักศึกษาทั้ง 8 สถาบัน จำนวนคำถามหัวข้อทดสอบทั้ง 4 ด้าน

สถาบันการศึกษา		การทักทาย – แนะนำตัว (คะแนนเต็ม7 คะแนน)	การบอก ทิศทาง (คะแนน เต็ม10 คะแนน)	การสนทนา ทั่ว ๆ ไป (คะแนน เต็ม8 คะแนน)	ความรู้และ คำศัพท์เกี่ยวกับ การท่องเที่ยว (คะแนนเต็ม15 คะแนน)	คะแนนทั้ง 4 ด้าน (คะแนน เต็ม40 คะแนน)	ระดับความ สามารถ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	ร้อยละ	68.71	89.40	81.75	66.07	75.50	ระดับ ค่อนข้างสูง
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	ร้อยละ	54.71	80.30	67.75	52.60	62.90	ระดับปาน กลาง
มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	ร้อยละ	60.14	86.40	74.12	70.93	73.55	ระดับปาน กลาง
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	ร้อยละ	65.14	91.00	75.50	77.40	78.45	ระดับ ค่อนข้างสูง
มหาวิทยาลัยรังสิต	ร้อยละ	69.86	95.60	80.50	73.60	79.80	ระดับ ค่อนข้างสูง
มหาวิทยาลัยศรีปทุม	ร้อยละ	54.71	92.60	72.87	62.33	70.65	ระดับปาน กลาง
มหาวิทยาลัยสยาม	ร้อยละ	77.75	90.60	81.62	75.27	80.80	ระดับ ค่อนข้างสูง
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	ร้อยละ	63.28	94.30	77.25	72.40	77.25	ระดับ ค่อนข้างสูง
รวมทั้ง 8 สถาบัน	ร้อยละ	65.57	90.30	77.50	68.93	75.40	ระดับ ค่อนข้างสูง
สรุประดับความสามารถ		ระดับ ปานกลาง	ระดับสูง	ระดับ ค่อนข้างสูง	ระดับ ปานกลาง	ระดับ ค่อนข้าง สูง	

จากตาราง ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคะแนนจากการทดสอบของนักศึกษาทั้ง 8 สถาบัน โดยจำแนกตามหัวข้อทดสอบความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการทักทาย - แนะนำตัว การบอกทิศทางการสนทนาทั่วไป และความรู้และคำศัพท์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและเพื่อให้การนำเสนอมีความสอดคล้องกับเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาผลการเรียนของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยสยามและมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ โดยคำนวณเป็น ค่าร้อยละ

เมื่อพิจารณาคะแนนรวมทั้ง 8 สถาบัน จำแนกตามหัวข้อทดสอบ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า

1. **ด้านการทักทาย - แนะนำตัว** นักศึกษารวมทั้ง 8 สถาบัน มีคะแนนจากการทดสอบ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ในด้านการทักทาย - แนะนำตัว มีคะแนนคิดเป็นร้อยละ 65.57 อยู่ในระดับ ปานกลาง

2. **ด้านการบอกทิศทาง** นักศึกษารวมทั้ง 8 สถาบัน มีคะแนน จากการทดสอบ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในด้านการ บอกทิศทาง มีคะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.30 อยู่ในระดับสูง

3. **ด้านการสนทนาทั่วๆ ไป** นักศึกษารวมทั้ง 8 สถาบัน มีคะแนน จากการทดสอบ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในด้านการ สนทนาทั่วๆ ไป มีคะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.50 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

4. **ด้านความรู้และคำศัพท์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว** นักศึกษารวมทั้ง 8 สถาบัน มีคะแนนจากการทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสารในด้านความรู้และคำศัพท์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว มีคะแนน คิดเป็น ร้อยละ 68.93 อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาภาพรวม คะแนนความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารของนักศึกษาทั้ง 8 สถาบัน ผู้วิจัยขอนำเสนอในรูปของร้อยละ

1. ภาพรวมของคะแนนความสามารถนักศึกษาทั้ง 8 มหาวิทยาลัยมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ร้อยละ 75.40)
2. เมื่อพิจารณาแต่ละมหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีอยู่ 5 มหาวิทยาลัยคือ มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวฯ และมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
3. นักศึกษามหาวิทยาลัยที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีอยู่ 3 มหาวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยศรีปทุม และมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

อภิปรายผล

ความสำคัญของภาษาอังกฤษในการสื่อสาร มีความจำเป็นต่อการเรียนรู้ การนำไปใช้ในการติดต่อสื่อสารเกือบทุกวงการ ทุกสถานที่ ทำให้เห็นความชัดเจนในเรื่องความสามารถในการสื่อสารของนักศึกษาอย่างมาก จากการศึกษาวิจัยเรื่องความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการบอกทิศทางมีคะแนนสูงสุด (90.30%) ส่วนเรื่องการสนทนาทั่วไป และด้านความรู้และคำศัพท์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว มีคะแนนรองลงมาตามลำดับ (77.50% และ 68.93%) ซึ่งอาจเนื่องมาจากนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวได้มีโอกาสสนทนากับชาวต่างชาติ ทำให้มีความคุ้นเคยกับการสนทนาในหัวข้อดังกล่าวเพราะนำไปใช้อยู่เสมอขณะที่มีการออกไปศึกษาออกสถานที่ และฝึกงานกับสถานประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ระหว่างการศึกษาตามหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของซาวิกยอน (Savignon, 1978 : 2.5) ที่ให้ความหมายว่า ความสามารถในการสื่อสารนั้น หมายถึง “ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้ถูกต้องตามสภาพการณ์จริง” เหตุที่นักศึกษาสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเข้าใจและมีประสิทธิภาพนั้น ส่วนหนึ่งมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์จริงที่กล่าวมา

แล้วข้างต้นดังกล่าวของกาลิสสัน และโคสท์ (Galisson and Coste. 1976 : 102-103) ที่ว่า การสื่อสารหมายถึง “การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้รับสารสามารถแปลความหมายทางภาษาได้อย่างถูกต้องตามเจตนาในการสื่อความหมายของผู้ส่งสาร” นอกจากนี้ ซาวิญนอน (Savignon, 1983 : 8 - 9) ยังได้กล่าวถึงลักษณะของความสามารถในการสื่อสารว่าเป็นบริบทเฉพาะอันเกิดขึ้นได้หลายสถานการณ์และมักประสบผลสำเร็จในบทบาทเฉพาะโดยขึ้นอยู่กับความเข้าใจของบุคคลในบริบทนั้นๆ และซึ่งจะต้องอาศัยประสบการณ์ดั้งเดิมด้วย ในการสื่อสารจำเป็นต้องเลือกใช้ภาษาเฉพาะกลุ่มโดยมีรูปแบบอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และผู้มีส่วนร่วมส่วนเรื่องที่มิฉะนั้นที่สุด (65.57%) คือการทักทายและการแนะนำตัว อาจจะเป็นเพราะนักศึกษาใช้การสนทนาไม่เป็นแบบแผนตามโครงสร้างไวยากรณ์ของภาษาที่ถูกต้องจนเคยชิน หรืออาจเป็นเพราะนักศึกษาไม่ค่อยได้ใช้ภาษาในการสนทนา ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ อัจฉรา วงศ์โสธร (2527 : 127) ที่มีความเห็นว่าการศึกษาความสามารถในการสื่อสารนั้น ต้องมีความสามารถ 3 ด้าน คือความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องทางภาษาศาสตร์ คือต้องมีความรู้เรื่องเสียง ศัพท์ ไวยากรณ์ ความสามารถทางภาษาศาสตร์เชิงสังคม หมายถึงเข้าใจระเบียบของสังคมของผู้ใช้ภาษาร่วมด้วย ซึ่งจะช่วยให้สามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งกาลเวลา และสถานที่ ความสามารถในการใช้ภาษาที่ดี คือควรมีการใช้กิริยาท่าทาง สีนํ้า และนํ้าเสียงประกอบการสื่อสาร และสอดคล้องกับวิลเลียมส์ (Williams. 1979 : 18-19) ที่กล่าวไว้ถึงลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง (sociolinguistic rules) กฎเกณฑ์นี้จะบอกได้ว่าผู้พูดใช้คำพูดและส่งสารด้วยวิธีการที่เหมาะสมหรือไม่ ซึ่งสามารถประเมินได้จากการยอมรับของคนในสังคมว่าเป็นภาษาที่เป็นแบบแผนหรือเป็นแบบกันเอง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างด้วย ซึ่งเกี่ยวกับเรื่องนี้จึงควรได้รับความรู้เพิ่มเติมต่อไป

จากการศึกษายังพบว่า คะแนนโดยรวมทั้ง 4 ด้าน คือการทักทายและการแนะนำตัว การบอกทิศทาง การสนทนาทั่วไป และด้านความรู้และคำศัพท์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว มีค่าคิดเป็นร้อยละ 75.40 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อาจเป็น

เพราะนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวได้เรียนวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวคือวิชาภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว และได้จากประสบการณ์ตรงขณะออกไปศึกษาสถานนอกสถานที่และฝึกงานตามสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่นบริษัทท่องเที่ยว และโรงแรมที่พักต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรากรานต์ อินทะนาค (2546) ที่ว่าผู้เรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว มากกว่าร้อยละ 60 มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอยู่ในระดับค่อนข้างดี ประกอบกับคำกล่าวของออลเลอร์ (Oller.1991 : 42) ที่ได้กล่าวถึงความสามารถในการสื่อสารว่า เป็นความสามารถในการเชื่อมโยงเนื้อหากับโลกของประสบการณ์ของผู้เรียน (World of experience หรือ facts) โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาษากับบริบทของประสบการณ์ที่สั่งสมไว้

ข้อจำกัดของงานวิจัย (Limitations of the study)

1. ความยากในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพราะต้องใช้เวลาเรียนปกติของนักศึกษาในการให้ทำแบบทดสอบ โดยขอความร่วมมือจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบของแต่ละมหาวิทยาลัยแจ้งมาว่าพร้อมที่จะให้ผู้วิจัยไปเก็บข้อมูลได้ในเวลาที่แตกต่างกัน
2. ความตั้งใจในการทำแบบทดสอบของนักศึกษาอาจจะมีน้อยกว่าการทำข้อสอบในรายวิชาที่เรียนปกติที่มหาวิทยาลัย ซึ่งอาจทำให้ได้คะแนนน้อยกว่าที่ควรจะได้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดการเรียนการสอน หรือการอบรมความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้กับนักศึกษสาขาการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นอย่างเพียงพอ
2. ควรสำรวจปัญหาและความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของนักศึกษา เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงช่วยเหลือและพัฒนา เพื่อเพิ่มศักยภาพของนักศึกษสาขาการท่องเที่ยวในด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารต่อไป

3. ควรทำการศึกษาวิจัยความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาสาขาอื่น หรือกลุ่มอื่นๆ

4. ควรให้นักศึกษาเรียนภาษาอังกฤษภาคปฏิบัติให้มากขึ้น ทั้งในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน ด้านตำราและสื่ออุปกรณ์การเรียน ผู้สอนภาษาอังกฤษควรพิจารณาตำราเรียนให้เหมาะสมกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ผู้สอนภาษาอังกฤษต้องจัดทำสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- เกษม สาท่ายทิพย์. (2539). การวิจัยและการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และ สังคมศาสตร์. พิษณุโลก: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ชวรัตน์ เชิดชัย. (2527). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ธวัชชัย สันคติประภา. (2527). รวบรวมเอกสารประกอบการสอนและอบรมเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารโสตทัศนศึกษาและการส่งเสริมเล่ม 2. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผู้จัดการออนไลน์. คุณภาพชีวิต. “ปวดใจ คนไทยสอบภาษาอังกฤษแพ้ว-เขมร” สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2548. www.manger.co.th.
- พัชรากรานต์ อินทะนาค. (2546). กิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานสำหรับวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์. สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ. ห้องสมุดงานวิจัย. สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2549. www.riclib.go.th.

- อัจฉรา วงศ์โสธร. (2527). “มิติสัมพันธ์ของการทดสอบทางภาษา”. **ภาษาปริทัศน์**, 2: 26-32.
- Anisef, Paul, Ed. and Axelrod, Paul, Ed. (1983). **Transitions: schooling and employment in Canada**. Thompson Educational Publishing.
- Campbell, Russell N. (1978). **Linguistic and social aspects of communicative competency** In **Teaching English as a Second or Foreign Language**. (pp.84-88) London: Newbury House Publisher.
- Finocchiaro, M. (1979, pp.11-20). **The functional-national syllabus : promise, problem, practice**, English teaching forum.
- Galisson, R. & Coste, D. (1976, pp.102-103). **Free expression as a pedagogical medium for total/false beginners**.
- Oller, J.W., Jr. (1991). **Current developments in language testing**, pp. 42-45.
- Savignon, D. (February, 1978). **Technical for communication**, English teaching forum.
- Savignon J., Sandra. (1983). **Communicative competence: Theory and Classroom Practice**. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Stevens, P.D. (1980). **Communicative language teaching : An assessment : problems and principles in English teaching**, London: pp. 110-122.
- Williams, E. (1979). **Element of communicative competence**, English language teaching.