

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง / การทบทวนวรรณกรรม

มาตรการที่สำคัญและจำเป็นอย่างหนึ่งที่จะทำให้ประเทศไทยก้าวไกลสู่ความเป็นเลิศแห่งภาคีอาเซียน ตลอดจนการก้าวสู่สภาพโลกาภิวัตน์อย่างมั่นคง และมีประสิทธิภาพ คือการยกระดับนักศึกษาไทย เฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ให้ก้าวไกลสู่ความสำเร็จทั้งในชีวิตการเรียน และการประกอบอาชีพในอนาคต โดยการสร้างองค์ความรู้ให้กับนักศึกษาให้มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ นักศึกษาสามารถใช้ศักยภาพและประสิทธิภาพทางภาษามาช่วยยกระดับขีดความสามารถในการทำงาน ตลอดจนมาเป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ทั้งในระดับอาเซียนและระดับโลกได้

ในการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว และได้นำเสนอผลการศึกษาลำดับดังนี้

2.1 การพูดและทักษะการพูด

การพูด หมายถึง พฤติกรรมมนุษย์ที่แสดงออกโดยการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง รวมทั้งกิริยาอาการ เพื่อถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ ความรู้ ความรู้สึกให้ผู้ฟังเข้าใจ รับรู้ตามจุดมุ่งหมายของผู้พูด หรือโน้มน้าวให้คล้อยตามความต้องการของตน

ทักษะการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามสถานการณ์และบทบาทที่กำหนดให้ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้อย่างชัดเจนเหมาะสมและถูกต้อง ทักษะการพูดที่ดีนั้น ผู้พูดจะต้องมีความสามารถในการเลือกใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Language) อันได้แก่ สีหน้า สายตา ท่าทางประกอบการพูดให้สอดคล้องได้อย่างคล่องแคล่ว เหมาะสม ถูกต้องกับโอกาสและสถานการณ์ ตลอดจนต้องมีมารยาทในการพูดที่ถูกต้องตามวัฒนธรรมและประเพณีนิยมของสังคมนั้นๆ ด้วย

2.2 องค์ประกอบของการพูด

การพูดจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 องค์ประกอบ (กฤษณสิริ ไรทยะวณิช, 2545) ดังนี้คือ สื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) ระหว่างบุคคล การพูดจะประสบผลสำเร็จได้ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้คือ

1. ผู้พูด (Speaker) คือ ผู้ที่สื่อสาร เป็นผู้แสดงออกและถ่ายทอดถึงความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ตลอดจนทัศนคติของผู้พูดไปยังผู้ฟัง ผู้พูดจะต้องใช้ความสามารถทางภาษาในการพูด รวมถึงท่าทางและน้ำเสียง ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจโดยง่าย ชัดเจน และรวดเร็ว เพื่อให้การพูดบรรลุวัตถุประสงค์

2. เนื้อหา (Speech) คือ เนื้อเรื่องซึ่งรวมถึงความรู้ ความต้องการ และอารมณ์ที่ผู้พูดต้องการแสดง หรือสื่อออกมา เนื้อหานี้อาจจะเป็นการแจ้งให้ทราบ การเล่าให้ฟัง การถามให้ตอบ การสั่งให้ทำ หรือการแนะนำให้คิด

3. ผู้ฟัง (Audience) คือ ผู้รับเนื้อหาสาระจากผู้พูด ผู้ฟังจะรับรู้เรื่องราวของผู้พูดได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสนใจ ระดับความรู้ ความสามารถในการเข้าใจภาษา อายุ หรือเพศ เป็นต้น ผู้ฟังอาจมี

คนเดียวหรืออาจเป็นกลุ่มก็ได้ ผู้พูดจะสื่อความหมายได้ตรงเป้าหมายดียิ่งขึ้นหากผู้พูดรู้จักที่จะวิเคราะห์ถึงผู้ฟัง

นอกจากองค์ประกอบดังกล่าวแล้ว รวิวินศ์ ศรีทองรุ่ง (2540) ได้เพิ่มเติมองค์ประกอบการพูดดังนี้ คือ

1. เครื่องมือในการสื่อความหมาย (Communication Channel) เป็นสิ่งที่ช่วยในการถ่ายทอดเนื้อหาของผู้พูดไปยังผู้ฟัง เช่น น้ำเสียง สีหน้า อากัปกิริยา ท่าทาง และรวมถึงโสตทัศนอุปกรณ์อื่น ๆ ในการสื่อสารผู้พูดต้องใช้คำที่เหมาะสม สามารถเรียงลำดับได้ถูกต้อง และผู้พูดต้องมีกลวิธีในการสื่อสาร โดยใช้กลวิธีในการสื่อสารแบบใช้คำพูด (Verbal) เช่น การพูดซ้ำ การอธิบาย การถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และการแสดงออก และ โดยใช้กลวิธีในการสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด (Non-verbal) เช่น การแสดงท่าทาง การมองตา เป็นต้น

2. ความมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ของการพูด การพูดทุกรูปแบบต้องมีจุดมุ่งหมาย เช่น พูดเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Information) หรือพูดเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล (Transaction) โดยที่ถ้าเป็นการพูดเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลภาษาที่ผู้พูดใช้ต้องมีความถูกต้องและชัดเจน แต่ถ้าเป็นการพูดเพื่อปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ภาษาอาจไม่จำเป็นต้องถูกต้องมากนัก เนื่องจากมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเท่านั้น

ส่วนพรสวรรค์ สิป้อ (2550) ได้เพิ่มเติมองค์ประกอบการพูดอีกอย่างหนึ่ง คือ การมีปฏิสัมพันธ์ในการพูด ซึ่งสิ่งทำให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ในการพูดระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ประกอบด้วย การเริ่มต้นการสนทนา การดำเนินการสนทนา การจบการสนทนา การผลัดกันพูดและการโต้ตอบที่เหมาะสม

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการพูด คือ ผู้พูด ผู้ฟัง และสารที่ใช้ในการพูดเพื่อการสื่อสาร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารดียิ่งขึ้น ผู้พูดจะต้องมีจุดมุ่งหมายในการพูด มีทักษะและความสามารถในการสื่อความให้ผู้ฟังเข้าใจ ตลอดจนรู้จักการวิเคราะห์กลุ่มผู้ฟัง สามารถเลือกใช้ภาษามีท่าทาง และน้ำเสียงประกอบการพูด ตลอดจนสามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ ช่วยในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ในการพูดระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.3 ความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสาร

องค์ประกอบของความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสาร (Harris, 1998) คือ

1. สามารถพูดได้อย่างคล่องแคล่ว (Fluency)
2. สามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ (Comprehensibility)
3. มีการออกเสียง (Pronunciation) ที่ถูกต้อง
4. มีการใช้คำศัพท์ (Vocabulary) ที่เหมาะสม
5. ถูกหลักภาษาและไวยากรณ์ (Grammatical Competence)

จากองค์ประกอบในการพูด ซึ่งแสดงถึงความสามารถด้านการพูดข้างต้น จะเห็นว่าจุดมุ่งหมายของการสอนภาษาในทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารนั้น คือ ให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ ทั้งนี้แฮร์ริส (Harris 1988: 81-82) และบาร์ทซ์ (Bartz, 1979: 81-82) กล่าวถึงองค์ประกอบของความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสารที่เหมือนกัน คือ

1. ความคล่องแคล่ว ความต่อเนื่อง ความราบรื่น และมีความเป็นธรรมชาติในการพูด (Fluency)

2. ความเข้าใจ (Comprehensibility) คือ ความสามารถที่จะพูดให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดสื่อสารออกมา

สำหรับแฮริส เน้นความสามารถในด้านการออกเสียง (Pronunciation), คำศัพท์ (Vocabulary), หลักภาษาและไวยากรณ์ (Grammar) ในขณะที่บาร์ทซ เน้นด้านปริมาณของข้อมูลที่สามารถสื่อสารได้ (Amount of communication) หรือข้อมูลที่ผู้ฟังสามารถเข้าใจ, คุณภาพของข้อความที่ใช้ในการสื่อสาร (Quality of communication) โดยเน้นความถูกต้องของข้อมูล หรือข้อความที่สื่อสารออกไป และความพยายามในการสื่อสาร (Effort to communicate) ที่ผู้พูดพยายามจะสื่อสารให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่สื่อสาร โดยพูดออกมาทางวาจา พร้อมกับแสดงท่าทาง หรือสีหน้า

นอกจากนี้คานาล และสเวน (Canale; & Swain, 1980) ได้ให้ความเห็นในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประโยคที่เชื่อมโยงกัน เพื่อให้การสนทนาเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้คือ

1. ความสามารถทางด้านไวยากรณ์ (Grammatical Competence) ผู้ที่มีความสามารถทางด้านนี้ไม่ได้หมายความว่าเฉพาะมีความสามารถในการเข้าใจ และใช้ไวยากรณ์ได้เท่านั้น แต่หมายถึงรวมถึงความสามารถในองค์ประกอบทั้งหมดทางด้านภาษา อันได้แก่ การออกเสียง การใช้คำศัพท์ และโครงสร้างประโยค เนื่องจากถ้าผู้พูดมีความสามารถทางด้านไวยากรณ์ ผู้พูดจะต้องสามารถเลือกใช้ถ้อยคำตลอดจนประโยคที่จะใช้ในการพูดเพื่อสื่อความได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง และตรงกับความต้องการของผู้พูดได้

2. ความสามารถทางด้านภาษาศาสตร์สังคม (Sociolinguistic Competence) เป็นความสามารถในการรู้จักใช้ภาษาตามวัฒนธรรมสังคม รู้จักปรับภาษาให้เหมาะสมกับบุคคล ภูมิทัศน์สังคม บทบาท และสถานภาพในสถานการณ์ต่าง ๆ ผู้ที่มีความสามารถทางภาษาศาสตร์สังคมจะสามารถเลือกรูปแบบของภาษาให้สัมพันธ์กับวาทะพฤติกรรม (Speech Acts) ได้ถูกต้องเหมาะสม เช่น สามารถใช้ภาษาที่แตกต่างกันตามลักษณะและประเภทของการพูด ไม่ว่าจะเป็นการพูดเพื่อการอภิปราย การขอร้อง การเสนอความคิดเห็น หรือการโต้แย้งที่ได้เป็นอย่างดี

3. ความสามารถในการเรียบเรียงถ้อยคำ (Discourse competence) เป็นความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความหรือการเชื่อมโยงประโยค ผู้พูดที่มีประสิทธิภาพควรจะสามารถเรียบเรียงถ้อยคำ มีความรู้ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประโยคตามหลักภาษา หากผู้พูดมีความสามารถทางด้านนี้จะทำให้ผู้พูดสามารถใช้ภาษาในการสนทนาได้โดยสามารถพูดได้ตามลำดับเหตุการณ์ก่อน-หลัง นอกจากนั้นสำนวนที่ผู้พูดใช้ในการแสดงความคิดเห็นก็จะมีเชื่อมโยง สัมพันธ์กันและจะช่วยให้การสนทนาดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น

4. ความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสาร (Strategic competence) เป็นความสามารถในการใช้วิธีการทดแทนต่าง ๆ เพื่อดำเนินการสื่อสารให้ต่อเนื่อง เช่น การอธิบายคำด้วยท่าทาง หรือด้วยการใช้ประโยคเทียบเคียง ผู้พูดที่พูดได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีกลวิธีในการสื่อสารด้วย ขณะเดียวกันผู้พูดที่สามารถเพิ่มพูนศักยภาพทางการพูดเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ไม่มีความสามารถทางด้านไวยากรณ์ดีพอ แต่ถ้าใช้กลวิธีในการสื่อสารมาแก้ไขความบกพร่องต่าง ๆ ได้ ก็จะทำให้ผู้พูดสามารถดำเนินการสนทนาสื่อสารกับผู้อื่นได้เช่นเดียวกัน

2.4 ระดับความสามารถของทักษะการพูด

แครร์รอล (Carroll, 1982) ได้จัดระดับความสามารถของทักษะการพูดของผู้พูดไว้ 9 ระดับดังต่อไปนี้ คือ

ระดับที่ 1 ผู้พูดใช้ภาษาไม่ได้ (Non-User) หมายถึง ระดับที่ผู้พูดไม่สามารถเข้าใจ หรือพูดภาษาได้เลย

ระดับที่ 2 ผู้พูดใช้ภาษาได้เล็กน้อย (Intermittent User) หมายถึง ระดับที่ผู้พูดสามารถพูดได้เพียงสองสามคำ

ระดับที่ 3 ผู้พูดใช้ภาษาได้ในวงจำกัด (Extremely Limited User) หมายถึง ระดับที่ผู้พูดพูดอย่างตะกุกตะกัก เกิดความผิดพลาดบ่อย ๆ เข้าใจ และรู้รายละเอียดของบทสนทนาเพียงบางส่วน ไม่สามารถสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง หรืออย่างเป็นเรื่องเป็นราว เนื่องจากจับรายละเอียดไม่ได้ จับได้เฉพาะใจความสำคัญเท่านั้น

ระดับที่ 4 ผู้พูดใช้ภาษาได้เกือบพอเพียง (Marginal User) หมายถึง ระดับที่ผู้พูดสามารถสนทนาโต้ตอบได้ แต่ค่อนข้างเป็นคู่สนทนาที่เงียบ กล่าวคือ มีความยากลำบากในการสนทนา ถ้าการสนทนามีระดับความเร็วปกติ ขณะเดียวกันขาดความคล่องแคล่วและความถูกต้อง ทำให้การสนทนาดำเนินไปด้วยความยากลำบากและขาดความต่อเนื่องแต่ยังแสดงให้เห็นว่าเข้าใจในเรื่องที่สนทนา และผู้พูดที่มีทักษะการพูดในระดับที่ 4 นี้มีความเข้าใจผิดน้อยกว่าผู้พูดที่มีทักษะการพูดในระดับ 3

ระดับที่ 5 ผู้พูดใช้ภาษาได้ปานกลาง (Modest User) หมายถึง ระดับที่ผู้พูดสามารถสื่อความหมายใจความหลัก แต่ยังมีข้อบกพร่องในการใช้ไวยากรณ์ ต้องถาม หรือถูกถามบ้างในบางครั้ง เพื่อให้ได้ใจความที่ชัดเจน ผู้พูดในระดับนี้ยังบกพร่องในด้านความสามารถในการนำการสนทนา ตลอดจนขาดความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา ไม่มีลีลาการใช้ภาษาในการพูด

ระดับที่ 6 ผู้พูดใช้ภาษาได้ (Competent User) หมายถึง ระดับที่ผู้พูดสามารถคุยในหัวข้อที่ต้องการได้ สามารถติดตามหรือเข้าใจเรื่องราวที่พูดได้ ตลอดจนสามารถเปลี่ยนเรื่องที่พูดได้ บางครั้งมีการหยุดพูด หรือมีการพูดตะกุกตะกัก แต่มีความสามารถในการเริ่มต้นการสนทนาได้

ระดับที่ 7 ผู้พูดใช้ภาษาได้ดี (Good User) หมายถึง ระดับที่ผู้พูดสามารถเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน สามารถเก็บรายละเอียด เหตุผล ตลอดจนสามารถสนทนาได้เป็นเรื่องเป็นราว แต่ยังไม่คล่องแคล่ว และถ้ามีอารมณ์เปลี่ยนแปลงน้ำเสียง และการพูดจะตะกุกตะกัก มีการพูดซ้ำข้อความเดิม แต่สามารถโต้ตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 8 ผู้พูดใช้ภาษาได้ดีมาก (Very Good User) หมายถึง ระดับที่ผู้พูดสามารถอภิปรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำการสนทนาและดำเนินการสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถใส่อารมณ์ขัน และโต้ตอบด้วยน้ำเสียง และกริยาท่าทางได้อย่างเหมาะสม

ระดับที่ 9 ผู้พูดเป็นผู้เชี่ยวชาญในการใช้ภาษา (Expert User) หมายถึง ระดับที่ผู้พูดสามารถพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำการสนทนา ดำเนินเรื่องต่อกัน ขยายความได้ และพูดได้ใจความสำคัญอย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมตามโอกาสและสถานการณ์ต่าง ๆ

2.5 ระบบการให้คะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

คลาร์ก (Clark, 1972) ได้พัฒนาระบบการให้คะแนนทักษะในการพูดภาษาอังกฤษออกเป็น 4 ด้าน โดยที่แต่ละด้านมีระดับ 4 ระดับ การประเมินผลที่แตกต่างกันตามความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ดังมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. ด้านการออกเสียง (Pronunciation)

ระดับที่ 1 พูดไม่ได้และโต้ตอบการสนทนาไม่ได้

ระดับที่ 2 ออกเสียงผิดบ่อยครั้ง ฟังเข้าใจยาก

ระดับที่ 3 ออกเสียงผิดเป็นครั้งคราว

ระดับที่ 4 พูดได้ ออกเสียงได้ถูกต้อง

2. ด้านคำศัพท์ (Vocabulary)

ระดับที่ 1 ใช้คำศัพท์ผิด และไม่สามารถโต้ตอบการสนทนาได้

ระดับที่ 2 ใช้คำศัพท์ในสถานการณ์ที่ต้องการได้ แต่ใช้คำศัพท์ผิดบ่อย ๆ

ระดับที่ 3 สื่อความหมายได้เป็นส่วนใหญ่ และเลือกใช้คำศัพท์ได้อย่างเหมาะสม

ระดับที่ 4 ใช้คำศัพท์ได้อย่างเหมาะสมกับโอกาสและสถานการณ์

3. ด้านไวยากรณ์ (Grammar)

ระดับที่ 1 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิด ไม่สามารถสื่อสารได้

ระดับที่ 2 ใช้ไวยากรณ์เบื้องต้นผิด สื่อสารได้เพียงเล็กน้อย

ระดับที่ 3 ใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย

ระดับที่ 4 ไม่มีข้อผิดพลาดทั้งในการเลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างทางภาษา

4. ด้านความคล่องแคล่ว (Fluency)

ระดับที่ 1 พูดแล้วหยุดคิดนาน พูดไม่จบประโยค ไม่สามารถโต้ตอบการสนทนาได้

ระดับที่ 2 พูดต่อจากที่พูดไม่ได้ แต่พยายามพูดต่อไปโดยการเริ่มต้นใหม่

ระดับที่ 3 บทสนทนาราบรื่นเป็นธรรมชาติ แต่ยังตะกุกตะกัก

ระดับที่ 4 บทสนทนาราบรื่นเป็นธรรมชาติ มีความต่อเนื่องของการสนทนา มีจังหวะ การ

เว้น การหยุดได้ถูกต้อง

ออลเลอร์ (Oller, 1979) ได้กำหนดระบบการให้คะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษออกเป็น 5 ด้าน โดยแต่ละด้านมีเกณฑ์ในการประเมินแตกต่างกันดังนี้ คือ

1. ด้านการออกเสียง (Accent) แบ่งออกเป็น 6 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ออกเสียง ฟังไม่เข้าใจบ่อยครั้ง ทำให้ไม่เข้าใจว่าจะพูดคำว่าอะไร

ระดับที่ 2 ออกเสียงผิดมาก ฟังไม่เข้าใจ ต้องให้พูดซ้ำจึงจะเข้าใจ

ระดับที่ 3 ใช้เสียงแปร่ง ทำให้ต้องตั้งใจฟัง ออกเสียงผิด ทำให้เข้าใจผิดเป็นครั้งคราว

ระดับที่ 4 ใช้เสียงแปร่ง และออกเสียงผิดในบางครั้ง แต่ยังฟังเข้าใจ

ระดับที่ 5 ไม่มีการออกเสียงผิดที่ชัดเจน ฟังดูคล้ายเจ้าของภาษา

ระดับที่ 6 ออกเสียงได้เหมือนเจ้าของภาษา

2. ด้านไวยากรณ์ (Grammar) แบ่งออกเป็น 6 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ใช้ไวยากรณ์ผิดทั้งหมด ยกเว้นสำนวนที่ท่องจำไว้ใช้เท่านั้น

ระดับที่ 2 ใช้ไวยากรณ์ผิดอย่างสม่ำเสมอ มีความสามารถน้อยมากในการใช้รูปประโยคที่ถูกต้อง สื่อสารไม่ได้บ่อยครั้ง

ระดับที่ 3 ใช้ไวยากรณ์ผิดบ่อยครั้ง ไม่สามารถใช้รูปประโยคที่สำคัญได้ และฟังไม่เข้าใจเป็นบางครั้ง

ระดับที่ 4 ใช้ไวยากรณ์ผิดบางครั้ง ไม่สามารถใช้รูปประโยคที่สำคัญได้ แต่ไม่ถึงกับทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ

ระดับที่ 5 ใช้ไวยากรณ์ หรือโครงสร้างภาษาผิดน้อยมาก

ระดับที่ 6 ใช้ไวยากรณ์ผิดไม่เกิน 2 แห่ง ในระหว่างการสัมภาษณ์หรือการพูดสนทนา

3 ด้านคำศัพท์ (Vocabulary) แบ่งออกเป็น 6 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ใช้คำศัพท์ผิด ๆ แม้แต่ในบทสนทนาทั่ว ๆ ไป

ระดับที่ 2 ใช้คำศัพท์ในวงจำกัด เช่น ใช้คำศัพท์ได้เฉพาะในการสนทนาเรื่องส่วนตัว เรื่องพื้นฐาน หรือเรื่องความจำเป็นในการดำรงชีพ

ระดับที่ 3 ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้องบ้างบางครั้ง มีขีดจำกัดของวงคำศัพท์ที่ใช้ ทำให้พูดคุยเรื่องงานอาชีพ และเรื่องสังคมทั่วไปไม่ได้

ระดับที่ 4 ใช้คำศัพท์ทางด้านการงานอาชีพได้อย่างเพียงพอที่จะพูดคุยเรื่องที่ตนเองสนใจเป็นพิเศษ ตลอดจนมีความรู้ทางด้านคำศัพท์ทั่วไป ทำให้สามารถพูดคุยเรื่องทั่วไปได้ แต่ยังมีการพูดซ้ำและพูวกววน

ระดับที่ 5 ใช้คำศัพท์ทางด้านการงานและวิชาชีพได้อย่างกว้างและแม่นยำ รู้คำศัพท์ทั่วไปอย่างเพียงพอ ทำให้สามารถพูดโต้ตอบเพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ ตลอดจนสามารถใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

ระดับที่ 6 ใช้คำศัพท์ได้เหมือนเจ้าของภาษา รู้คำศัพท์อย่างกว้างขวางและถูกต้องเหมือนกับเจ้าของภาษาที่ได้รับการศึกษาดี

4. ด้านความคล่องแคล่ว (Fluency) แบ่งออกเป็น 6 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 พูดตะกุกตะกัก ไม่ปะติดปะต่อกัน ทำให้สนทนาไม่รู้เรื่อง

ระดับที่ 2 พูดซ้ำมากและตะกุกตะกัก จะพูดคล่องแคล่วได้เฉพาะประโยคง่าย ๆ สั้น ๆ หรือประโยคที่ใช้บ่อยและท่องจำได้

ระดับที่ 3 พูดซ้ำและไม่คล่องบ่อย ๆ และบางประโยคพูดไม่จบ

ระดับที่ 4 พูดซ้ำและไม่คล่องในบางครั้ง ทำให้ต้องพูดซ้ำใหม่ และติดขัดเรื่องการใช้คำศัพท์

ระดับที่ 5 พูดได้คล่อง แต่ยังมีติดเรื่องความเร็ว (Speed) จังหวะ (Rhythm) และความราบรื่น (Smooth) ในการพูด

ระดับที่ 6 พูดได้อย่างคล่องแคล่วและราบเรียบเหมือนเจ้าของภาษา

5. ด้านความเข้าใจ (Comprehension) แบ่งออกเป็น 6 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ฟังการสนทนาและเข้าใจได้น้อยเกินไป

ระดับที่ 2 ฟังการสนทนาแล้วเข้าใจเมื่อพูดซ้ำ ๆ และเป็นเรื่องง่าย ๆ และต้องให้ผู้พูดช่วยพูดซ้ำและเรียบเรียงข้อความให้ฟังบ่อย ๆ หรือปรับภาษาให้ง่ายลง

ระดับที่ 3 ฟังการสนทนาแล้วเข้าใจเรื่องง่าย ๆ ที่เกี่ยวกับตนเองโดยตรง แต่ต้องพูดซ้ำ ๆ หรือพูดซ้ำบางครั้ง

ระดับที่ 4 ฟังการสนทนาแล้วเข้าใจภาษาของผู้พูดที่มีการศึกษาใช้ สามารถพูดตัวต่อตัวได้ค่อนข้างดี แต่ผู้พูดด้วยต้องพูดซ้ำและเรียบเรียงความใหม่ให้

ระดับที่ 5 ฟังการสนทนาแล้วเข้าใจภาษาของผู้ที่มีการศึกษาใช้ในทุกรื่อง ยกเว้นสำนวนต่าง ๆ การพูดที่เร็วมากหรือการพูดที่ออกเสียงไม่ชัด

ระดับที่ 6 ฟังการสนทนาแล้วเข้าใจภาษาพูดทุกรูปแบบที่เป็นการใช้ภาษาแบบทางราชการ และมีสำนวนการพูดเหมือนเจ้าของภาษา

ในการทำงานเดียวกัน แฮริส (Harris, 1990) ได้กำหนดระบบการให้คะแนนการวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนออกเป็น 5 ด้าน โดยแต่ละด้านมีระดับการประเมินผลได้ 5 ระดับ ดังนี้

1. ด้านการออกเสียง (Pronunciation)

ระดับที่ 1 มีปัญหาทางการออกเสียงเป็นอย่างมาก ไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่พูดได้เลย

ระดับที่ 2 มีปัญหาในการออกเสียงมาก ยากต่อความเข้าใจ ผู้ฟังจะต้องถามซ้ำเรื่อย ๆ

เพื่อให้ทราบว่าผู้พูดต้องการสื่ออะไร

ระดับที่ 3 มีปัญหาทางการออกเสียงน้อย แต่ผู้ฟังจะต้องตั้งใจฟังจึงจะสามารถเข้าใจได้ ตลอดจนมีการออกเสียงผิด ทำให้บางครั้งผู้ฟังสับสน

ระดับที่ 4 สามารถออกเสียงได้ดี แต่มีปัญหาเรื่องการออกเสียงเล็กน้อย อย่างไรก็ตามผู้ฟังสามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสารได้

ระดับที่ 5 สามารถออกเสียงได้ดีเหมือนเจ้าของภาษา

2. ด้านไวยากรณ์ (Grammar)

ระดับที่ 1 ไม่สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้ มีการใช้ไวยากรณ์ผิด และเรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง

ระดับที่ 2 สามารถใช้ไวยากรณ์และการเรียงลำดับผิดบ่อย ๆ ทำให้เข้าใจยาก

ระดับที่ 3 ใช้ไวยากรณ์ผิดบ่อยครั้ง ทำให้เข้าใจความหมายของประโยคที่พูดผิดไป

ระดับที่ 4 ใช้ไวยากรณ์ผิดบ้าง แต่สื่อความหมายได้ถูกต้อง

ระดับที่ 5 บกพร่องในการใช้ไวยากรณ์เพียงเล็กน้อย เช่น เรียงลำดับผิด แต่ก็แก้ไขใหม่ได้

ถูกต้อง

3. ด้านคำศัพท์ (Vocabulary)

ระดับที่ 1 ไม่สามารถสนทนาสื่อความหมายได้ เพราะไม่มีความรู้ด้านคำศัพท์

ระดับที่ 2 เลือกใช้คำศัพท์ผิดเนื่องจากมีความรู้ด้านคำศัพท์ในวงจำกัด ทำให้ยากต่อความเข้าใจ

ระดับที่ 3 ใช้คำศัพท์ผิดบ่อย คำพูดที่ใช้ในการสนทนามีจำกัด เนื่องจากมีปัญหาในการคิดคำศัพท์มาใช้ในการพูด

ระดับที่ 4 ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ในบางครั้ง

ระดับที่ 5 มีความสามารถในการใช้คำศัพท์ วลี และสำนวนต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่วเหมือนเจ้าของภาษา

4. ด้านความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (Fluency)

ระดับที่ 1 มีการหยุดเว้นช่วงในการสนทนาเป็นเวลานาน ทำให้ไม่เข้าใจ

ระดับที่ 2 มีการหยุดเว้นบ่อยครั้ง หยุดคิดเป็นเวลานาน เนื่องจากข้อจำกัดในการใช้ภาษา

ระดับที่ 3 มีความเร็วและความคล่องแคล่วในการพูดไม่มากนัก เนื่องจากติดขัดเรื่องการใช้

ภาษาอยู่บ้าง

ระดับที่ 4 มีความเร็วและความคล่องแคล่วในการพูด แต่บางครั้งมีการพูดสะดุด เนื่องจากยังมีปัญหาด้านการใช้ภาษา

ระดับที่ 5 มีความสามารถในการพูดอย่างคล่องแคล่วเหมือนเจ้าของภาษา

5. ด้านความเข้าใจ (Comprehension)

ระดับที่ 1 ไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดสื่อสาร นั่นคือผู้พูดไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษเพื่อสื่อความหมายให้ผู้ฟังเข้าใจได้

ระดับที่ 2 ติดขัดในการคิดค้นคำพูด มักจะพูดคำซ้ำ และพูดตะกุกตะกัก

ระดับที่ 3 เข้าใจในสิ่งที่พูด และพูดได้เป็นส่วนมาก แต่ค่อนข้างพูดช้าและมักพูดคำซ้ำ
 ระดับที่ 4 สามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ครบถ้วน แต่มีการพูดข้อความซ้ำในบางครั้ง
 ระดับที่ 5 สามารถพูดสื่อสารให้ผู้ฟังเข้าใจได้ทั้งหมด พูดได้เสมือนเจ้าของภาษา

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีร์ นิธิรัตน์ (2551) ได้ทำการศึกษาการปฏิรูปการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในฐานะภาษาต่างประเทศสำหรับคนไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาวิธีการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่นำไปสู่การพัฒนาคนไทยให้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศได้อย่างมั่นใจ ถูกต้อง ชำนาญ และมีประสิทธิภาพ โดยใช้แบบแผนการวิจัยและพัฒนาเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการพัฒนาคนไทยให้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมั่นใจ ถูกต้อง ชำนาญ และมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน ควรดำเนินการครอบคลุม 3 ขั้นตอน คือ (1) ความถูกต้องของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (2) ความชำนาญในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และ (3) ประสิทธิภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยผู้วิจัยชี้ให้เห็นว่า ขั้นตอนแรก จำเป็นต้องมุ่งให้คนไทย สามารถสร้างประโยคภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ด้วยตนเอง ก่อนเครื่องตัวไปสู่การพัฒนาความชำนาญในการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยการกระทำซ้ำในขั้นตอนสอง และเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภาษาอังกฤษในขั้นตอนสาม ด้วยการเรียนรู้ข้อมูลเชิงระบบคำศัพท์ ภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ การเปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมตะวันตก และจิตวิทยาการสื่อสาร

นิธิพงศ์ รุจนโรจน์ (2550) ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของผู้บริหารธุรกิจรายย่อย จำนวน 5 คน โดยใช้เนื้อหาวิชาการจากวารสารวิชาการ ตลอดจนบทความทางสื่อสิ่งพิมพ์ พบว่าการอ่านและทำความเข้าใจบทความเชิงวิชาการภาษาอังกฤษสามารถปรับปรุงทักษะภาษาอังกฤษได้ แต่พบว่าผู้บริหารธุรกิจรายย่อยทั้ง 5 คนต้องการพัฒนาและปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในทุกด้านทั้งทางด้าน การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน

ชุตินา จิตตะวิทธิ (2548) ได้สำรวจความต้องการทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้จัดการแผนก บริษัทการไฟฟ้าฝ่ายผลิต จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการภาษาอังกฤษของผู้จัดการแผนก 2) เพื่อทราบระดับการใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพของผู้จัดการแผนก และ 3) เพื่อทราบปัญหาการพูดภาษาอังกฤษในสถานที่ทำงานของผู้จัดการแผนก กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการแผนก จำนวน 106 คน บริษัทการไฟฟ้าฝ่ายผลิตจำกัด(มหาชน) ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ บริษัทการไฟฟ้าฝ่ายผลิตจำกัด(มหาชน) จังหวัดนนทบุรี และเหมืองแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ได้รับนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าผู้จัดการแผนก ใช้ทักษะการอ่านเพียงเล็กน้อยในการปฏิบัติงาน ขณะที่ทักษะการฟัง ทักษะการพูด และทักษะการเขียน ไม่ได้ใช้ในการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยพบว่า ผู้จัดการแผนกมีปัญหาในการใช้ทักษะการพูดและทักษะการเขียน แต่ทักษะการฟังและทักษะการอ่าน มีปัญหาระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามผู้จัดการแผนกมีความต้องการทักษะการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียนเป็นอย่างมาก เพื่อปรับปรุงความสามารถทางภาษาอังกฤษของผู้จัดการแผนก

ผาณิต วิศณุวงศ์ (2542) ได้ศึกษาการพูดภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์ ในการสำรวจลักษณะปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว ปัญหาที่นักท่องเที่ยวประสบเมื่อต้องติดต่อกับบุคลากรฝ่ายไทย และเพื่อสำรวจหาลักษณะของรูปแบบของ

ภาษาอังกฤษที่จำเป็นในการติดต่อสื่อสารในธุรกิจท่องเที่ยว วิธีการดำเนินงานวิจัยใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยมีกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว และกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยผู้วิจัยได้สรุปความต้องการภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยวได้ดังนี้คือ (1) การพูดภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว (2) นอกจากทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนา การฟังก็มีความจำเป็นต้องพัฒนามากกว่าทักษะในการอ่านหรือการเขียน (3) ผู้วิจัยเห็นว่าผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำไปประกอบการจัดเตรียมหลักสูตร การจัดทำบทเรียนและการสอนภาษาอังกฤษให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในด้านนี้ได้

ธนมณญ์ บุรุษภักดี (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาความสามารถทางการสื่อสารด้านการพูด โดยใช้บทบาทสมมติ กลุ่มตัวอย่างได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 โปรแกรมวิชานิเทศศาสตร์ ปีการศึกษา 2/2545 สถาบันราชภัฏอุดรธานี จำนวน 40 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่ได้เรียนพูดภาษาอังกฤษโดยใช้บทบาทสมมติสามารถพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ดี โดยที่นักศึกษามีคะแนนสูงกว่าก่อนเรียน และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษมากขึ้น และพบว่านักศึกษานุกกับการแสดงบทบาทสมมติ เพราะนักศึกษามองเห็นว่าเป็นกิจกรรมที่สนุกสนาน จึงให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเป็นอย่างดี จึงสรุปว่า การแสดงบทบาทสมมติสามารถพัฒนาความสามารถทางการสื่อสารและช่วยให้นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น

อุมาพร ภูพานเพชร (2547: 50) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ผลการใช้กิจกรรมการพูดเพื่อการสื่อสารในการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาพัฒนาความสามารถด้านการพูดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งนั่นก็คือ การใช้กิจกรรมการพูดเพื่อการสื่อสารสามารถพัฒนาความสามารถของนักศึกษาด้านการพูดภาษาอังกฤษได้

ราไพ โปธิจิต (2546) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การใช้เกมและกิจกรรมทางภาษาเพื่อการสื่อสารเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการพูดของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดติสงสาราม สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพฯ ผลปรากฏว่า หลังจากนักเรียนได้รับการสอนโดยใช้เกมและกิจกรรมทางภาษาเพื่อการสื่อสาร นักเรียนมีความสามารถด้านการพูดเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาสำคัญในการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนที่สำคัญมี 3 ประการ คือ มาจาก (1) ปัญหาของตัวผู้เรียนเอง เช่น อายุ, ไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษ, กลัวพูดผิด (1) ปัญหาที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมในการเรียน เช่น นักเรียนมีโอกาสพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันน้อย และ (3) ปัญหาจากการเรียนการสอนในห้องเรียน เช่น ครูผู้สอนขาดเทคนิค และวิธีการในการเลือกและจัดกิจกรรมที่เหมาะสมให้กับผู้เรียน

ชุลีพร เพียรช่าง (2544) ศึกษาผลการฝึกอบรมครูเรื่องการสอนทักษะการพูดโดยใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการสื่อสารของครูสอนภาษาอังกฤษ โรงเรียนเซนต์โยเซฟคอนเวนต์ ผลการวิจัย พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่ในระดับประถมศึกษาตอนปลาย และมีมัธยมศึกษาตอนต้นมีปัญหาด้านการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ การสำรวจปัญหาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของนักเรียนนี้ใช้เครื่องมือวิจัย คือ (1) แบบทดสอบเพื่อวัดความสามารถทางภาษาของนักเรียนในระดับประถมศึกษาตอนปลายจากข้อสอบ YLE (Yong Learners English) และ (2) แบบทดสอบเพื่อวัดความสามารถทางภาษาของนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจากข้อสอบ KET (Key English Test) ของ University of Cambridge Local Examination Syndicate (UCLES) ผลการวิจัย พบว่า คะแนนสอบทักษะพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านเกณฑ์แบบควรปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจ นอกจากนั้นเมื่อสุ่มถามนักเรียนที่เข้าสอบและ

ครูที่เป็นกรรมการคุมสอบ พบว่า การสอบทักษะการพูดที่ให้นักเรียนสื่อสารกับคู่สนทนาโดยที่กำหนดสถานการณ์ให้ นั้น นักเรียนไม่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุกัญญา ศิลประสาท (2544) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ พบว่า กิจกรรมบทบาทสมมติมีส่วนทำให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการเรียน ตลอดจนมีความเชื่อมั่นในตนเอง และมั่นใจในการพูด ทั้งยังช่วยผ่อนคลายไม่ให้นักเรียนตึงเครียด ทำให้เกิดการเรียนรู้ทางการพูดภาษาอังกฤษได้อย่างมีความสุข ผลก็คือผู้เรียนสามารถพัฒนาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษดียิ่งขึ้น

ศศิลักษณ์ เกตุจรุง (2543) ได้ศึกษาการใช้กิจกรรมเพื่อการสื่อสารในการพัฒนาทักษะทางด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบ่อทองวงษ์จันทร์วิทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า การใช้กิจกรรมเพื่อการสื่อสารสามารถช่วยพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนให้สูงขึ้นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ การจัดกิจกรรมเพื่อการสื่อสารสามารถทำให้ทักษะการพูดของนักเรียนดีขึ้นได้

ผาณิต วิศณุวงศ์ (2542) ได้ศึกษาการพูดภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์ ในการสำรวจลักษณะปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว ปัญหาที่นักท่องเที่ยวประสบเมื่อต้องติดต่อกับบุคลากรฝ่ายไทย และเพื่อสำรวจหาลักษณะของรูปแบบของภาษาอังกฤษที่จำเป็นในการติดต่อสื่อสารในธุรกิจท่องเที่ยว วิธีการดำเนินงานวิจัยใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยมีกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว และกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยผู้วิจัยได้สรุปความต้องการภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยวได้ดังนี้คือ (1) การพูดภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว (2) นอกจากทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่จะต้องพัฒนา การฟังก็มีความจำเป็นต้องพัฒนามากกว่าทักษะในการอ่านหรือการเขียน (3) ผู้วิจัยเห็นว่าผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำไปประกอบการจัดเตรียมหลักสูตร การจัดทำบทเรียนและการสอนภาษาอังกฤษให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในด้านนี้ได้

เบญจวรรณ ผ่องแผ้ว (2528) ได้ทำการสำรวจความต้องการด้านภาษาอังกฤษและการประเมินผลการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษที่จัดให้กับบุคคลภายนอก โดยประเมินจากแบบสอบถามหลังการเรียนและจากผลการสอบก่อนและหลังการเข้ารับการอบรม กลุ่มตัวอย่างสำหรับการสำรวจความต้องการด้านภาษาอังกฤษ เป็นกลุ่มบุคคลผู้เข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษภาคค่ำ รุ่น 6 ส่วนกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการประเมินผลโครงการ คือ ผู้เข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษภาคค่ำ รุ่น 4 5 6 และ 7 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 3 ชนิด คือ แบบสอบถามความต้องการของสังคมปัจจุบันต่อการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นแบบสอบถามที่เป็น rating scale ซึ่งถามถึงความต้องการภาษาอังกฤษในแง่ต่าง ๆ เช่น ปริมาณการใช้ จุดประสงค์ของการใช้ เป็นต้น ชุดที่ 2 เป็นแบบประเมินผลการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ภาคค่ำประเภท rating scale check list และแบบปลายเปิด ซึ่งให้ผู้เรียนตอบเมื่อการอบรมสิ้นสุดลง ส่วนชุดที่ 3 เป็นแบบทดสอบการฟัง การอ่าน และการเขียน ที่ใช้ทดสอบผู้เรียนก่อนและหลังการเรียน ผลที่ได้จากแบบสอบถามความต้องการด้านทักษะต่าง ๆ คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ได้นำมาเสนอเป็นหลักสูตรสำหรับการสอนบุคคลภายนอกภาคค่ำ จากการประเมินผลการเรียนการสอนโดยผู้เรียนปรากฏว่าผู้เรียนส่วนใหญ่มีความพอใจในการเรียนการสอน วิธีสอน และเวลาที่จัดให้ ด้านเนื้อหาวิชามีความพอใจในเนื้อหาวิชา การฟังและการอ่าน ด้านการเขียนมีบางส่วนที่ควรปรับปรุง ส่วนเนื้อหาวิชาการพูดนั้นยังไม่เป็นที่พอใจ และควรได้รับการปรับปรุงใหม่ ส่วนผลการเรียนรู้ที่ดูจากคะแนนเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นโดย

คิดจากความแตกต่างระหว่างคะแนนสอบก่อนและหลังการเรียน ปรากฏว่าผู้เรียนรุ่นที่ 5 6 และ 7 ได้คะแนนเพิ่มขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .005