



งานประชุมวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ ๑๔
วันศุกร์ที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
ณ อาคารอิมแพ็ค ฟอรั่ม เมืองทองธานี นนทบุรี

รวมบทความและบทความ
Abstract and Paper Proceedings

จัดทำโดย

สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย



เพื่อการใช้อ้างอิง

จัดทำโดย

สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย

การประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ ๑๔

วันศุกร์ที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ณ อาคารอิมแพ็ค ฟอรั่ม

เมืองทองธานี นนทบุรี

บรรณาธิการโดย

ศาสตราจารย์ ดร.อัมพร อารงลักษณ์

ดร. ณัฐภัทร์ รัทวงศ์วาน

นางสาว มณีชัชวาล มณีศรี

นางสาวสุนิสา วงศ์ประทุม

นายศุภภักดิ์ จิรธรรมประดับ

หมายเหตุ: ข้อคิดเห็นในเนื้อหาบทความหรือเอกสารที่นำมาเผยแพร่ในวารสารนี้เป็นของผู้เขียนแต่ผู้เดียวไม่มีความเกี่ยวข้องกับสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แต่อย่างใด



สารบัญ (ต่อ)

หน้า

กลุ่มที่ ๓

ปัญหาและการจัดการสอนภาษาต่างประเทศแบบออนไลน์ในช่วงการระบาด ของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ของอาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ทิพวรรณ กำศิริมงคล และ รุ่งนภา ชีวรัมย์ี.....	๑๘๕
การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทยในจังหวัดเพชรบุรี เอกกฤต เลิศวิทยาประดิษฐ์, ชินวัฒน์ นิลโมจน์, จีราภา สตะเวทิน, เลิศลักษณ์ เจริญสมบัติ และ ศุภลักษณ์ ศรีลำอางค์.....	๑๙๖
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท: กรณีศึกษา บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ณัฐธนา สีสหรัตน์รักษ์, ชลธิชา ไตรวงศ์, ธนาภา ชูรัตน์ และ รักษิณา รอดเที่ยง.....	๒๑๒
ความเป็นไทย อำนาจละมุนสำหรับการท่องเที่ยวไทย ภิญญาพัชญ์ มุณีแก้ว	๒๓๐



ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัท:
กรณีศึกษา บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ณัฐนา สีสหรัตนรักษ์, ชลธิชา โทวงศ์, ธนาภา ชูรัตน์ และ รักธิณา รอดเที่ยง

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

nattana@ms.su.ac.th, towong_c@su.ac.th, churat_t@su.ac.th, rodthiang_r@su.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานแผนกนำเข้าและส่งออก และแนวทางการพัฒนาภาษาอังกฤษ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับพนักงานแผนกนำเข้าและส่งออกของบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามถูกวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS ผลการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานแผนกนำเข้าและส่งออกอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาทักษะการพูดและการฟัง ได้แก่ การไม่สามารถออกเสียงให้ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา การไม่สามารถเข้าใจบทสนทนาได้เมื่อผู้สนทนาใช้คำศัพท์ระดับสูง การไม่มีทักษะในการจำแนกเสียงหรือการออกเสียงภาษาอังกฤษ และการไม่สามารถคิดเป็นภาษาอังกฤษได้ทันทีเมื่อสนทนากับชาวต่างชาติ ตามลำดับ แนวทางการแก้ไขปัญหามากที่สุด คือการพยายามสื่อสารกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติโดยใช้ภาษาอังกฤษให้บ่อยครั้งขึ้น ส่วนวิธีการอื่น ได้แก่ การพยายามหาคำศัพท์ที่เป็นคีย์เวิร์ดหรือเดาบริบทโดยรอบประโยคหากตัวเนื้อหาในเอกสารต่าง ๆ ยากเกินที่สามารถเข้าใจได้ และใช้การฝึกฝนภาษาอังกฤษผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ และสื่อออนไลน์ เช่น พอดแคสต์ ยูทูป เป็นต้น เพื่อคุ้นชินกับภาษาอังกฤษ ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ, พนักงานบริษัท, ธุรกิจการขนส่ง, ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร



PROBLEMS AND OBSTACLES OF USING ENGLISH FOR COMMUNICATION: A CASE STUDY OF EMPLOYEES OF A LOGISTIC COMPANY IN PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

Nattana Leelaharattanak, Chonthicha Towong,

Thanapa Churat and Raksina Rodthiang

Faculty of Management Science, Silpakorn University

nattana@ms.su.ac.th, towong_c@su.ac.th, churat_t@su.ac.th, rodthiang_r@su.ac.th

Abstract

This study aims to investigate problems and solutions of using English for communication of company employees working at the import and export department, as well as to study the way in which are sued to enhance English. Data were collected through questionnaires given to and semi-structured interviews done with employees working in the import and export department of a private logistics company in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. Quantitative data were statistically analyzed using the SPSS program. The results showed that the overall problems of using English for communication among the logistics company employees are considered as moderate ones. Most of the common problems are related to listening and speaking skills. Those problems include inability of producing sounds close to native speakers, difficulties of understanding meanings when interlocutors use advance vocabulary, the lack of skills in distinguishing English sounds or pronunciation, and inability of giving spontaneous responses in English respectively. In addition, the most common solution found includes to try to find more chances to talk to foreign customers and colleague in English. Other solutions are trying to find key words or to guess meaning by using contexts in case contents in the documents are too difficult to understand, and practising English through a variety of media, including online one such as Podcast and YouTube in order to be familiar with English.

Keywords: Problems of using English, company employees, logistics business, English for communication

บทนำ

ในปัจจุบันการขนส่งสินค้าทั้งในและต่างประเทศเริ่มมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส ส่งผลให้ธุรกิจการขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์มีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดด แนวโน้มผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างมาก เช่น ธุรกิจรับส่งเอกสารและสิ่งของ มีรายได้ตลอดปี ๒๕๖๒ เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๑ ถึงร้อยละ ๕๗% และธุรกิจขนส่งโลจิสติกส์ มีกำไรตลอดปี ๒๕๖๒ เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๑ ถึงร้อยละ ๑๑๖% (ประชาชาติธุรกิจ, ๒๕๖๔) นอกจากนี้ ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการทำค้าขายกับต่างประเทศมาโดยตลอด จึงต้องพัฒนาประชากรภายในประเทศให้มีประสิทธิภาพเพียงพอในตลาดโลก (Wannapok, ๒๐๐๔) ส่งผลให้ธุรกิจต่าง ๆ จึงมองหาบุคลากรที่มีศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้วยเหตุนี้ ภาษาอังกฤษ จึงถูกบรรจุเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาภาคบังคับในระบบการศึกษาไทยในทุกๆ ระดับ อย่างไรก็ตาม คนไทยยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง VOA (๒๕๖๔) ได้รายงานผลการจัดอันดับระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษจากทั่วโลกโดย EF Education First ประจำปี ค.ศ.๒๐๒๑ พบว่า ประเทศไทยตกลงมาอยู่ลำดับที่ ๗๔ ในปี ๒๐๑๙ ซึ่งเลื่อนลงมาจากกลุ่ม “ความสามารถทางภาษาอังกฤษต่ำ” สู่กลุ่ม “ความสามารถทางภาษาอังกฤษต่ำมาก” นอกจากนี้ประเทศไทยยังถูกจัดความสามารถทางภาษาอังกฤษอยู่ในอันดับที่ ๗ จาก ๘ ประเทศในภูมิภาคอาเซียน

การศึกษาปัญหาภาษาอังกฤษที่ได้รับความสนใจศึกษามากจะเป็นการศึกษาในห้องเรียนทั้งไทยและต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ เช่น งานวิจัยของญาณิศา สุทรงดี และสุชาดา รัตนวานิชย์พันธ์ (๒๕๕๕); นทีธรรมาพรหม และคณะ (๒๕๕๘); ปิยวรรณ รุ่งวรพงศ์ (๒๕๕๗); ฤทัยรัตน์ ศรีพวงมาลัย (๒๕๖๑); สนิทนาฏ มีศรี (๒๕๕๙); Kasim & Raisha (๒๐๑๗) และงานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาภาษาอังกฤษในบริบทวิชาชีพ ก็มักพบในกลุ่มของพนักงานบริการ เช่น งานวิจัยของมินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เชี่ยวชาญ และสุदारัตน์ ทองเณร (๒๕๖๐); ณัฐญา หุ่นน้อย (๒๕๖๑) และในกลุ่มวิศวกร เช่น งานวิจัยของ กฤษณะ โฆษณพูนนท์ (๒๕๕๙) เป็นต้น แต่งานวิจัยและการศึกษาปัญหาภาษาอังกฤษในบริบทพนักงานสายโลจิสติกส์กลับมีจำนวนน้อย

ด้วยเหตุนี้งานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษและแนวทางแก้ไขปัญหาของพนักงานแผนกโลจิสติกส์ เพื่อเป็นแนวทางประยุกต์ใช้แก้ปัญหา และพัฒนาบุคลากรให้กับบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจด้านการขนส่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่เป็นแหล่งเก็บข้อมูล หรือบริษัทที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นกำลังสำคัญให้กับองค์กรต่อไป นอกจากนี้ ในแง่ของการพัฒนาการศึกษา ผลการวิจัยชิ้นนี้ยังสามารถนำไปต่อยอดในการเรียนการสอนเพื่อเป็นประโยชน์ด้านการศึกษาเพื่อเตรียมการเพิ่มศักยภาพของนักศึกษาให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานในปัจจุบัน

ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

แม้ว่าในประเทศต่าง ๆ ที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ มีการบรรจุภาษาอังกฤษเป็นวิชาที่ต้องเรียนในหลักสูตรการเรียนการสอนในทุกๆระดับ แต่กลับพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในทุกทักษะ ดังนี้

ปัญหาด้านการพูดภาษาอังกฤษ จากการศึกษาปัญหาในด้านการพูดภาษาอังกฤษหลากหลายชิ้นสามารถประมวลได้ว่า ปัญหาด้านการพูดภาษาอังกฤษมี ๔ ประเด็นหลัก ๆ ได้แก่ ประการแรก คือการขาดความมั่นใจในตนเอง เพราะตนเองมีความรู้ภาษาอังกฤษไม่เพียงพอ (นางสมร พงษ์พานิช, ๒๕๕๔) ขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในสภาพจริง และขาดทักษะความรู้พื้นฐานที่เป็นองค์ประกอบในการพูดภาษาอังกฤษ (ธัญทิพ บุญเยี่ยม, ๒๕๖๒) เช่น การไม่รู้โครงสร้างไวยากรณ์อย่างเพียงพอ เป็นต้น ประการที่สอง ผู้พูดมีจำนวนคำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษไม่เพียงพอที่จะนำไปสร้างเป็นประโยคที่สมบูรณ์ได้ เป็นลักษณะพูดเป็นคำ ๆ แทน ทำให้ผู้พูดไม่มีความมั่นใจและอาจไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างตรงประเด็น ซึ่งสถานการณ์นี้มักเกิดได้บ่อยครั้งในการสนทนากับคู่สนทนาทางโทรศัพท์หรือการให้ข้อมูลเบื้องต้นกับลูกค้าแบบตัวต่อตัว (มินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เชี่ยวชาญ และสุธารัตน์ ทองแฉกร, ๒๕๖๐) ประการที่สาม คือ การขาดแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ กล่าวคือ ภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาราชการของประเทศไทย จึงขาดบริบทในชีวิตประจำวันที่จะพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ทำให้เกิดความสนใจหรือแรงกระตุ้นในการพูดภาษาอังกฤษน้อย ส่งผลให้คนไทยพูดภาษาอังกฤษไม่ได้หรือพูดไม่คล่อง (เนตรปรีญา ชุมไชโย, ๒๕๕๕) ปัญหานี้ยังพบในชาวอุซเบกิสถานจากงานวิจัยของ Oybekovna (๒๐๒๐) พบว่า ผู้เรียนชาวอุซเบกิสถานประสบปัญหาเรื่องขาดแรงจูงใจในการใช้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากการพูดภาษาอังกฤษจะมีเพียงในห้องเรียนเท่านั้น สภาพแวดล้อมนอกห้องเรียนของผู้เรียนไม่บังคับให้มีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ประการสุดท้าย คือ การขาดการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการพัฒนาบุคลากรด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงาน (ทियाพร ศิลปี, ๒๕๕๙)

ปัญหาด้านการฟังภาษาอังกฤษ ปัญหาหลักๆ ด้านการฟังภาษาอังกฤษมี ๕ ประการ กล่าวคือ ประการแรกเกี่ยวกับผลกระทบจากการจัดการเรียนการสอนที่ให้ความสำคัญกับทักษะการฟังน้อยกว่าทักษะอื่น ๆ การขาดโอกาสการฝึกฝนทักษะการฟังภาษาอังกฤษบ่อยๆ ทำให้ผู้เรียนมีปัญหาในการเข้าใจเนื้อหาเมื่อฟังภาษาอังกฤษ (ญานิตา สุ่ทรงดี และสุชาดา รัตนวณิชช์พันธ์, ๒๕๕๕) ประการถัดมา เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ถูกใช้เป็นภาษาราชการในหลายประเทศทั่วโลก ทำให้มีสำเนียงที่หลากหลาย เช่น สำเนียงอินเดีย สำเนียงออสเตรเลีย สำเนียงสิงคโปร์ เป็นต้น ส่งผลให้เกิดปัญหาความเข้าใจเมื่อฟังภาษาอังกฤษสำเนียงหลากหลายของแต่ละชนชาติที่แตกต่างกัน เช่น คนไทยมักประสบปัญหาไม่เข้าใจสำเนียงการพูดภาษาอังกฤษของคนอินเดีย เป็นต้น (Khamprated, ๒๐๑๒; ฤทัยรัตน์ ศรีพวงมาลัย, ๒๕๖๑) ประเด็นนี้สอดคล้องกับวิจัยของ Zulfikar, Aulia & Akmal (๒๐๒๐) พบว่าผู้เรียนชาวอินโดนีเซียที่ศึกษาภาษาอังกฤษ มีปัญหาด้านการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษของคู่สนทนา เนื่องจากไม่คุ้นชินกับสำเนียงภาษาอังกฤษของคู่สนทนา ประการที่สามเกี่ยวกับความเร็วในการพูดภาษาอังกฤษ กล่าวคือ หากคู่สนทนาพูดเร็วเกินไปหรือพูดด้วยระดับความเร็วปกติของเจ้าของ

ภาษาอังกฤษผู้ฟังคนไทยไม่สามารถจับใจความสิ่งที่ผู้พูดสื่อสารได้ (ฤทัยรัตน์ ศรีพวงมาลัย, ๒๕๖๑) ซึ่งงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zulfikar, Aulia & Akmal (๒๐๒๐) ที่พบว่า ผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพทางภาษาอังกฤษต่ำมักประสบปัญหาเกี่ยวกับสื่อการเรียนภาษาอังกฤษที่มีความเร็วระดับปกติที่พบจริงในชีวิตประจำวัน ประการที่สี่พบว่าคนไทยมีปัญหาในการฟังเพื่อการวิเคราะห์ โดยเฉพาะกรณีที่ต้องวิเคราะห์ปัญหาให้กับชาวต่างประเทศ โดยปัญหาดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากการฟังไม่ทันหรือไม่ได้ตั้งใจฟัง ขาดสมาธิ และอาจมีข้อมูลขององค์กรไม่เพียงพอที่จะตอบคำถามได้ (มินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เชี่ยวชาญ และสุภารัตน์ ทองเณร, ๒๕๖๐) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thai & Nguyen (๒๐๑๘) พบว่า ปัญหาความไม่คุ้นเคยกับประเด็นหัวข้อที่แปลกใหม่ และการขาดสมาธิระหว่างฟังคู่สนทนาของผู้เรียนภาษาอังกฤษในเวียดนาม เป็นอีกปัจจัยที่ทำให้ผู้ฟังไม่สามารถวิเคราะห์ประเด็นของคู่สนทนาได้อย่างถูกต้อง ประการที่ห้า ปัญหาในการฟังประโยคภาษาอังกฤษที่ซับซ้อน เช่น ประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน วลีที่ยาก รวมถึงไวยากรณ์ระดับสูง อาจทำให้ผู้ฟังสับสนและไม่สามารถสรุปใจความสำคัญที่ผู้พูดสื่อได้ (ญาณิศา สู่ทรงดี และสุชาดา รัตนวณิชย์พันธ์, ๒๕๕๕; Khamprated, ๒๐๑๒) ประการสุดท้าย ความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นอุปสรรคหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาในการฟังและไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้พูด เช่น เรื่องขบขัน (jokes) เป็นต้น (Khamprated, ๒๐๑๒)

ปัญหาด้านการอ่านภาษาอังกฤษ มีการศึกษาปัญหาด้านการอ่านภาษาอังกฤษจำนวนมาก สามารถแบ่งปัญหาดังกล่าวออกได้เป็น ๓ ประเด็นหลัก ๆ ได้แก่ ประการแรก การรู้คำศัพท์จำนวนจำกัด เนื้อหาในบทอ่านประกอบด้วยคำศัพท์ที่ยาก เช่น คำศัพท์เฉพาะทาง คำศัพท์พ้องความหมาย หรือศัพท์พ้องรูปที่ความหมายเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบท เป็นต้น ส่งผลให้ผู้อ่านไม่เข้าใจเนื้อหาที่อ่าน (Dara, ๒๐๑๙) ดังที่ Kasim & Raisha (๒๐๑๓) กล่าวว่า ผู้เรียนชาวอินโดนีเซียที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศมักจะมีปัญหาในเรื่องของ Homonyms เนื่องจากการออกเสียงและการสะกดคำนั้นเหมือนกัน แต่ความหมายต่างกันไปตามบริบท ประการที่สอง เป็นปัญหาด้านโครงสร้างไวยากรณ์ กล่าวคือ ผู้อ่านไม่เข้าใจโครงสร้างไวยากรณ์ที่ซับซ้อนบางเรื่องอย่างแท้จริง (Dara, ๒๐๑๙) ทั้งๆ ที่การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยมุ่งเน้นไปที่การสอนไวยากรณ์ ถ้าผู้อ่านมีความเข้าใจโครงสร้างไวยากรณ์เป็นอย่างดี จะสามารถถอดความและเข้าใจสิ่งที่อ่านได้อย่างรวดเร็ว Nuttal (๒๐๐๐) กล่าวว่า โครงสร้างอย่าง complex noun groups, nominalizations, coordinating conjunctions, participial phrases, prepositional phrases มักทำให้ผู้อ่านทำความเข้าใจได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากมีความซับซ้อน ประการที่สาม ปัญหาการอ่านที่เกิดจากการเรียนการสอนที่ไม่เหมาะสม ส่งผลให้การอ่านของผู้เรียนล้มเหลว โดยไม่ได้เน้นให้นักเรียนได้พัฒนาทักษะการอ่านอย่างแท้จริง งานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ganie, Deliana & Rangkuti (๒๐๑๙) ที่พบว่า ส่วนหนึ่งของปัญหาการอ่านภาษาอังกฤษของผู้เรียนชาวอินโดนีเซีย คือ การที่ผู้สอนไม่ใช้เทคนิคการสอนใดๆ นอกเหนือจากอ่านให้ผู้เรียนฟัง และกระบวนการเรียนการสอนอยู่ที่ครูถึง ๗๐% มักเผชิญกับปัญหาการอ่านภาษาอังกฤษจากครูผู้สอนเอง ไม่สอนวิธีการอ่านจับใจความแต่ มักสอนให้อ่านตามที่คุณสอนพูด นอกจากนี้ยังไม่สามารถอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวประโยคได้และใช้วิธีการสอนที่ไม่เหมาะสม

ปัญหาด้านการเขียนภาษาอังกฤษ จากงานวิจัยในอดีต พบปัญหาด้านการเขียนภาษาอังกฤษหลัก ๆ ๓ ประเด็น คือ ประการแรก คือ การเขียนไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (สินีนานู มีศรี และภัทร์ธีรา เทียนเพิ่มพูล, ๒๕๕๙) โดยทั่วไปมีสาเหตุมาจากการที่ผู้เขียนต้องคำนึงถึงความถูกต้องของโครงสร้างทางภาษาเป็นอย่างแรก แต่โครงสร้างทางไวยากรณ์ของภาษาไทยบางส่วนไม่เหมือนกันกับไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษบางเรื่องไม่พบในภาษาไทย เช่น กาล (Tenses) เครื่องหมายวรรคตอน (Punctuations) คำนำหน้าคำนาม (Determiners) เป็นต้น ดังนั้นหากเขียนไม่ถูกต้องตามหลักโครงสร้างของภาษา จะทำให้ผู้อ่านไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดในสิ่งที่ต้องการสื่อ หรืออาจจะเกิดการสื่อสารไปในทางลบได้เช่นเดียวกัน ฤกษ์ฉัตร โฆษณนพันธ์ (๒๕๕๙) ได้กล่าวว่าปัญหาและอุปสรรคการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร พบว่า การรู้คำศัพท์ ไวยากรณ์น้อย เป็นปัญหามากต่อทักษะการเขียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประการที่สอง อิทธิพลของภาษาแม่ (mother tongue) แทรกแซงในการเขียนภาษาอังกฤษ ทำให้เกิดจากการนำกฎเกณฑ์ของภาษาแม่มาใช้ในการเขียนภาษาอังกฤษโดยมิได้ตระหนักถึงข้อจำกัดและความแตกต่างของกฎเกณฑ์ทางภาษาระหว่างภาษาแม่และภาษาอังกฤษ (Bhela, ๑๙๙๙; ปิยวรรณ รุ่งวรพงศ์, ๒๕๕๗) Bhela (๑๙๙๙) กล่าวว่า หากโครงสร้างทางภาษาระหว่างสองภาษามีความแตกต่างกันมาก โอกาสที่จะเขียนผิดพลาดก็จะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cho (๒๐๐๔) ที่พบว่า ปัญหาการเขียนภาษาอังกฤษที่ชัดเจนสำหรับผู้เรียนชาวเกาหลีเกิดจากพื้นฐานความแตกต่างระหว่างสองภาษา ภาษาอังกฤษจะอยู่ในกลุ่มอินโด-ยูโรเปียน ในขณะที่ภาษาเกาหลีใช้หลักในตระกูลภาษาอูราลอัลไต ทำให้ทั้งสองภาษามีความต่างกันทางโครงสร้างวากยสัมพันธ์อย่างสิ้นเชิง ยกตัวอย่างเช่น รูปแบบโครงสร้างของภาษาอังกฤษคือ SVO (ประธาน-กริยา-กรรม) ในขณะที่รูปแบบโครงสร้างพื้นฐานของภาษาเกาหลีคือ SOV (ประธาน-กรรม-กริยา) ประการที่สาม การไม่สามารถเลือกใช้คำให้เหมาะสมกับบริบทได้ แยกแยะความแตกต่างของคำชนิดต่างๆ ไม่ได้ รวมทั้งมักเทียบคำแปลของภาษาแม่เป็นหลัก เช่น คำพ้องความหมาย ทำให้ผู้เขียนไม่สามารถใช้คำให้สอดคล้องกับความหมายหรือบริบทที่ต้องการสื่อได้ และไม่ทราบความหมายของคำศัพท์ (ปิยวรรณ รุ่งวรพงศ์, ๒๕๕๗)

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้มาโดยการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling Method) ได้แก่ พนักงานแผนกการนำเข้าและส่งออกของบริษัทเอกชนประกอบธุรกิจด้านการขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน ๓๕ คน เป็นพนักงานที่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในการทำงาน จากจำนวนพนักงานในแผนกทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถามออนไลน์ และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เครื่องมือดังกล่าว มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยมีขั้นตอนการหาคุณภาพและการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ดังนี้ เริ่มต้นจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีองค์ความรู้ เรื่องปัญหา

ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม (Google Form) จำนวน ๕๓ ข้อ หลังจากนั้นได้ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านภาษาอังกฤษ จำนวน ๓ ท่าน (Face Validity) ตรวจสอบและประเมินความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษา นำผลการประเมินมาหาค่าดัชนี IOC ซึ่งได้ค่า IOC มากกว่า ๐.๕ นั้นหมายความว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการ สามารถนำไปใช้ได้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, ๒๕๔๗) หลังจากนั้นได้นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง หลังจากการปรับปรุงแบบสอบถามเสร็จสิ้น ก็ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๕ คน พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย และลักษณะของแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้กรอกแบบสอบถามทราบ และให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นลักษณะแบบการถามคำถามปลายเปิด ที่ใช้สัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล จำนวน ๑๐ คนซึ่งไม่ซ้ำกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation Technique) ด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้ว่ามีความเหมือนกันหรือไม่ ในส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงาน พบว่า มีชุดข้อมูลที่สอดคล้องกันถึง ๖๐% และในส่วนของแนวทางการแก้ไขปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงาน พบว่า มีชุดข้อมูลที่สอดคล้องกันถึง ๕๐% ส่วนสุดท้ายบทบาทขององค์กรที่มีผลต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน พบว่า มีชุดข้อมูลที่สอดคล้องกันถึง ๗๐% จึงสามารถตีความได้ว่าชุดข้อมูลมีความอิมตัว

ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรม SPSS ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ก็จะถูกวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ ผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยจะขอล่าวถึงผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามก่อน ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาจากแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และชายจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุอยู่ระหว่าง ๔๖ ปีขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงาน ๒๑ ปีขึ้นไปมากที่สุดจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานทุกวัน จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ส่วนข้อมูลการเดินทางไปต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ที่เคยเดินทางไปต่างประเทศ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ โดยมีจุดประสงค์เพื่อการทำงาน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ มีจุดประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว จำนวน ๘ คน



คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และมีจุดประสงค์เพื่อการศึกษา จำนวน ๑ คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ ได้เดินทางไปยังประเทศ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา เกาหลี ฮองกง สิงคโปร์ ไต้หวัน มาเลเซีย กัมพูชา จีน ฟิลิปปินส์

ในการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่บนเกณฑ์การแปลความข้อมูลดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, ๒๕๓๘) หากได้คะแนนเฉลี่ย

- | | |
|--|------------------------------------|
| ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง มีระดับปัญหาน้อยที่สุด | ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง มีระดับปัญหาน้อย |
| ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง มีระดับปัญหาปานกลาง | ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง มีระดับปัญหามาก |
| ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง มีระดับปัญหามากที่สุด | |

ผลการศึกษาเปิดเผยปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกการนำเข้าและส่งออกของบริษัทที่ประกอบธุรกิจการขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังที่ปรากฏในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษในภาพรวม

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่า SD	ระดับปัญหา
๑. ข้าพเจ้าขาดความมั่นใจในการพูดสื่อสาร	๒.๗๖	๑.๐๗	ปานกลาง
๒. ข้าพเจ้ามีปัญหาในการออกเสียงให้ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา	๓.๒๐	๐.๘๙	ปานกลาง
๓. ข้าพเจ้าไม่สามารถคิดเป็นภาษาอังกฤษได้ทันทีเมื่อสนทนากับชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษ	๒.๘๘	๑.๐๓	ปานกลาง
๔. ข้าพเจ้าใช้ภาษาไทยร่วมกับภาษาอังกฤษโดยส่วนมาก เมื่อสนทนากับชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษ	๒.๒๘	๑.๐๐	น้อย
๕. ข้าพเจ้าไม่สามารถใช้คำศัพท์หรือสำนวนสื่อสารได้ทันที เมื่อสนทนากับชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษ	๒.๗๖	๐.๙๕	ปานกลาง
๖. ข้าพเจ้าไม่สามารถเลือกใช้คำศัพท์ให้เหมาะสมกับคู่สนทนาได้	๒.๖๘	๐.๙๓	ปานกลาง
๗. ข้าพเจ้าไม่สามารถพูดประโยคที่ข้าพเจ้าต้องการได้	๒.๓๖	๐.๘๙	น้อย
๘. ข้าพเจ้าไม่สามารถเรียบเรียงความคิดหรือประโยคภาษาอังกฤษก่อนเริ่มการสนทนาได้	๒.๕๒	๑.๐๖	ปานกลาง
๙. ข้าพเจ้าไม่สามารถสนทนาในประเด็นอื่นใดนอกเหนือจากประเด็นที่พบบ่อย	๒.๘๐	๑.๐๖	ปานกลาง
๑๐. ข้าพเจ้าขาดทักษะในการจำแนกสำเนียงหรือการออกเสียงภาษาอังกฤษ	๒.๙๒	๐.๙๘	ปานกลาง
๑๑. ข้าพเจ้าไม่สามารถจับใจความสำคัญของคู่สนทนาได้ หากคู่สนทนาพูดด้วยความเร็วปกติ	๒.๖๐	๐.๙๐	ปานกลาง
๑๒. ข้าพเจ้าไม่สามารถเข้าใจบทสนทนาได้ เมื่อคู่สนทนาใช้คำศัพท์ระดับสูง	๓.๐๘	๑.๐๔	ปานกลาง
๑๓. ข้าพเจ้าไม่สามารถเข้าใจความหมายของคำศัพท์ในเนื้อหาที่อ่าน	๒.๕๒	๐.๘๑	ปานกลาง



ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่า SD	ระดับ ปัญหา
๑๔. ข้าพเจ้าไม่สามารถเข้าใจลักษณะโครงสร้างไวยากรณ์ของภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถเข้าใจความหมายในเอกสารที่ข้าพเจ้าอ่านได้	๒.๓๒	๐.๘๔	น้อย
๑๕. ข้าพเจ้าไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาในเอกสารที่เกี่ยวข้องและไม่สามารถจับประเด็นสำคัญได้	๒.๓๒	๐.๘๔	น้อย
๑๖. ข้าพเจ้ามีปัญหาในการเลือกใช้คำศัพท์หรือสำนวนที่เหมาะสมตามบริบท	๒.๖๐	๐.๘๙	ปานกลาง
๑๗. ข้าพเจ้าไม่สามารถเลือกใช้คำศัพท์ที่เหมาะสมกับโอกาสต่าง ๆ ได้	๒.๕๒	๐.๘๑	ปานกลาง
๑๘. ข้าพเจ้าไม่มีความมั่นใจในทักษะไวยากรณ์และคำศัพท์ทำให้ไม่สามารถเรียบเรียงประโยคในการเขียนให้ผู้อ่านเข้าใจในประเด็นที่ข้าพเจ้าจะสื่อสารได้	๒.๕๒	๑.๐๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๑ ผลการศึกษาระดับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษในภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = ๒.๖๔$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีปัญหาในการออกเสียงให้ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา ($\bar{x} = ๓.๒๐$; SD = ๐.๘๙) รองลงมาคือ ไม่สามารถเข้าใจบทสนทนาได้ เมื่อคู่สนทนาใช้คำศัพท์ระดับสูง ($\bar{x} = ๓.๐๘$; SD = ๑.๐๔) ขาดทักษะในการจำแนกสำเนียงหรือการออกเสียงภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = ๒.๙๒$; SD = ๐.๘๘) ไม่สามารถคิดเป็นภาษาอังกฤษได้ทันทีเมื่อสนทนากับชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = ๒.๘๘$; SD = ๑.๐๓) และไม่สามารถสนทนาในประเด็นอื่นใดนอกเหนือจากประเด็นที่พบบ่อย ($\bar{x} = ๒.๘๐$; SD = ๑.๐๖) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่กล่าวมานั้นอยู่ในระดับปานกลาง ในทางตรงกันข้าม ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การใช้ภาษาไทยร่วมกับภาษาอังกฤษโดยส่วนมาก เมื่อสนทนากับชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = ๒.๒๘$; SD = ๑.๐๐) รองลงมาคือ ไม่สามารถเข้าใจลักษณะโครงสร้างไวยากรณ์ของภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถเข้าใจความหมายในเอกสารที่อ่านได้ ($\bar{x} = ๒.๓๒$; SD = ๐.๘๔) และไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาในเอกสารที่เกี่ยวข้อง และไม่สามารถจับประเด็นสำคัญได้ ($\bar{x} = ๒.๓๒$; SD = ๐.๘๔) ตามลำดับ

นอกจากนี้ จากการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษ และแนวทางการพัฒนาภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกการนำเข้าและส่งออกนั้น ซึ่งใช้เกณฑ์การแปลผลเช่นเดียวกันกับเกณฑ์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษข้างต้น ปรากฏผลตามตารางที่ ๒ ดังนี้



ตารางที่ ๒ ระดับความถี่ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของพนักงานแผนกการนำเข้าและส่งออกของบริษัท
ที่ประกอบธุรกิจการขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษ และแนวทางการพัฒนาภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่า SD	ระดับความถี่
๑. ข้าพเจ้าพยายามหาคำศัพท์ที่เป็นศัพท์เวิร์ดหรือเดาบริบทโดยรอบประโยค หากตัวเนื้อหาในเอกสารต่างๆ ยากเกินที่ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจได้	๔.๐๐	๐.๘๙	มาก
๒. ข้าพเจ้าหมั่นศึกษาการเดาคำศัพท์จากบริบทโดยรอบในภาษาอังกฤษ	๓.๕๖	๐.๗๙	มาก
๓. ข้าพเจ้าหมั่นสะสมคำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบให้มากขึ้น	๓.๖๘	๐.๘๖	มาก
๔. ข้าพเจ้าหมั่นฝึกอ่านหนังสือ หรือบทความภาษาอังกฤษอยู่บ่อยครั้ง และจดจำการใช้ภาษา เพื่อนำมาประยุกต์ใช้	๓.๔๐	๐.๙๐	ปานกลาง
๕. ข้าพเจ้าหมั่นศึกษาเพิ่มเติมในหัวข้อภาษาอังกฤษที่จำเป็นต้องใช้ และมักเจอบ่อยในการทำงาน หรือประเด็นที่เกี่ยวข้อง	๓.๕๖	๐.๘๙	มาก
๖. ข้าพเจ้าหมั่นฝึกฝนการอ่านจับใจความสำคัญในบทความภาษาอังกฤษ	๓.๓๖	๐.๘๐	ปานกลาง
๗. ข้าพเจ้าหมั่นฝึกฝนการสรุปองค์ความรู้ในบทความภาษาอังกฤษ	๓.๓๒	๐.๘๕	ปานกลาง
๘. ข้าพเจ้าหมั่นฝึกฝนการออกเสียงพยางค์ และสระภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง	๓.๑๒	๐.๘๖	ปานกลาง
๙. ข้าพเจ้าหมั่นฝึกฝนการออกเสียงภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง	๓.๑๒	๐.๘๖	ปานกลาง
๑๐. ข้าพเจ้าฝึกฝนการเว้นจังหวะในขณะฝึกพูดภาษาอังกฤษ	๓.๐๘	๐.๘๘	ปานกลาง
๑๑. ข้าพเจ้าศึกษาบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้บ่อยในสำนักงานหรือประเด็นที่เกี่ยวข้อง	๓.๕๒	๐.๙๐	มาก
๑๒. ข้าพเจ้าพยายามสื่อสารกับลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษให้บ่อยครั้งขึ้น	๔.๘๐	๐.๙๘	มากที่สุด
๑๓. ข้าพเจ้าลงทะเบียนเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม หรือเข้าอบรมภาษาอังกฤษนอกเวลา	๒.๘๐	๑.๐๖	ปานกลาง
๑๔. ข้าพเจ้าหมั่นฝึกฟังบทสนทนาที่ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสาร เพื่อความคุ้นชินกับการออกเสียง และระดับความเร็วของคู่สนทนา	๓.๑๒	๐.๙๑	ปานกลาง
๑๕. ข้าพเจ้าฝึกฝนภาษาอังกฤษผ่านสื่อช่องทางต่างๆ และสื่อออนไลน์ เช่น พอดแคสต์ ยูทูป เป็นต้น เพื่อเพิ่มความเคยชินกับภาษาอังกฤษ	๓.๗๒	๐.๙๘	มาก
๑๖. ข้าพเจ้าศึกษาวัฒนธรรมของชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อความเป็นธรรมชาติมากขึ้น	๒.๘๔	๑.๐๘	ปานกลาง
๑๗. ข้าพเจ้าหมั่นฝึกใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษบ่อยๆในชีวิตประจำวันเท่าที่ทำได้	๓.๒๐	๐.๙๘	ปานกลาง
๑๘. ข้าพเจ้าหมั่นฝึกฝนการวิเคราะห์โครงสร้างทางไวยากรณ์ในภาษาอังกฤษ	๓.๑๒	๐.๘๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๒ พบว่าผลการศึกษาระดับความถี่ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมมีระดับความถี่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า แนว

ทางการแก้ไขปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พยายามสื่อสารกับลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษให้บ่อยครั้งขึ้น ($\bar{x} = ๔.๘๐$; $SD = ๐.๙๘$) รองลงมาคือ พยายามหาคำศัพท์ที่เป็นคีย์เวิร์ด หรือ เดาบริบทโดยรอบประโยค หากตัวเนื้อหาในเอกสารต่างๆ ยากเกินที่สามารถเข้าใจได้ ($\bar{x} = ๔.๐๐$; $SD = ๐.๘๘$) ฝึกฝนภาษาอังกฤษผ่านสื่อช่องทางต่างๆ และสื่อออนไลน์ เช่น พอดแคสต์ ยูทูป เป็นต้น เพื่อเพิ่มความคุ้นชินกับภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = ๓.๗๒$; $SD = ๐.๙๘$) หมั่นสะสมคำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบให้มากขึ้น ($\bar{x} = ๓.๖๘$; $SD = ๐.๘๖$) และหมั่นศึกษาการเดาคำศัพท์จากบริบทโดยรอบในภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = ๓.๕๖$; $SD = ๐.๗๙$) ตามลำดับ และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ลงทะเบียนเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม หรือเข้าอบรมภาษาอังกฤษนอกเวลางาน ($\bar{x} = ๒.๘๐$; $SD = ๑.๐๖$) รองลงมาคือ ศึกษาวัฒนธรรมของชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อความเป็นธรรมชาติมากขึ้น ($\bar{x} = ๒.๘๔$; $SD = ๑.๐๘$) และฝึกฝนการเว้นจังหวะในขณะที่ฝึกพูดภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = ๓.๐๘$; $SD = ๐.๘๘$) ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษว่าการหมั่นอ่านภาษาอังกฤษและสนทนากับเพื่อนต่างชาติ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการฝึกฝนภาษาอังกฤษ

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรที่มีผลต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน ก็พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า บริษัทเปิดโอกาสให้ทำงานร่วมกับชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษ (ร้อยละ ๑๐๐) บริษัทจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงาน (ร้อยละ ๖๔) บริษัทจัดอบรมสัมมนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและศึกษาดูงานนอกสถานที่ทั้งในประเทศและนอกประเทศเพื่อเสริมสร้างความชำนาญในการทำงาน (ร้อยละ ๕๖) บริษัทสนับสนุนหรือจ้างผู้เชี่ยวชาญทางภาษาอังกฤษมาให้คำปรึกษาแนะนำตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน (ร้อยละ ๒๘) บริษัทให้ทุนการศึกษาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มเติม (ร้อยละ ๒๘) ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรต่อการใช้ภาษาอังกฤษอื่น ๆ ว่ามีการเพิ่มเงินเดือนให้พนักงานที่มีผลสอบวัดระดับภาษาอังกฤษได้ดี นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมขององค์กรในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอื่น ๆ ว่ามีความประสงค์ให้องค์กรมีการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้สัมภาษณ์ มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า ๑-๖ ปี และมีการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงานเป็นประจำทุกวัน เช่น การเขียนอีเมลโต้ตอบกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน การสนทนาผ่านโทรศัพท์ เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูล ดังนี้

๑. ปัญหาด้านการฟังภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านการฟัง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ซึ่งเป็นปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างประสบมากที่สุด ปัญหาดังกล่าว ได้แก่ พนักงานส่วนมากไม่ได้ใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษบ่อยมากนัก จึงขาดทักษะด้านการฟังภาษาอังกฤษ ดังเช่น ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ ๑ ตอบว่า “การสื่อสารกับพนักงานขายคนมาเลเซีย เขาพูดไม่ค่อยชัด พูดเร็ว เขามีสำเนียงแขก ก็อาจจะฟังยากหน่อย

แล้วเราไม่ค่อยได้คุยกับพนักงานขายทางโทรศัพท์ เพราะส่วนใหญ่จะใช้อีเมล” นอกจากนี้พนักงานยังประสบปัญหาการพึ่งสำเนียงของชาวต่างชาติ เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ ๑๐ พูดว่า “การพึ่งพนักงานขายคนอินเดีย จะฟังไม่ค่อยรู้เรื่อง เพราะเขาพูดเร็ว ก็จะต้องบอกให้เขาพูดช้า ๆ หน่อย” ส่วนใหญ่แล้วเมื่อพนักงานประสบปัญหา ด้านการฟังภาษาอังกฤษดังที่กล่าวไป ก็มักแก้ปัญหาโดยการเปลี่ยนวิธีการสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าเป็นการเขียนอีเมลแทน เนื่องจากต้องการความชัดเจน ความครบถ้วนของข้อมูล และเพื่อหลีกเลี่ยงการสื่อสารที่ผิดพลาด ที่อาจจะส่งผลกระทบต่องาน

๒. ปัญหาด้านการการพูดภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ ๔๐ โดยพนักงานได้ให้ข้อมูลว่า ส่วนมากไม่ได้ใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษบ่อยมากนัก ทำให้ขาดทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษ เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ ๗ ได้ให้ข้อมูลว่า “เนื่องจากไม่ได้ใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นประจำ ทำให้ทักษะด้านการพูดน้อยลง” นอกจากนี้พนักงานมักจะไม่มี ความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ รู้สึกกังวล และตื่นเต้นเมื่อพูดภาษาอังกฤษ เกรงว่าจะพูดผิดหลักไวยากรณ์ อาจจะทำให้คู่สนทนาเกิดความเข้าใจผิด และไม่มี ความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษสำเนียงไทย เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ ๔ กล่าวว่า “ไม่ถนัดที่สุดจะเป็นการพูด เพราะไม่มี ความมั่นใจ กลัวว่าพูดออกไปแล้วจะผิด กลัวสื่อความหมายผิด”

๓. ปัญหาด้านการเขียนภาษาอังกฤษ มีเพียงร้อยละ ๒๐ ที่ประสบปัญหาด้านการเขียน เนื่องจากพนักงานได้ให้เหตุผลว่า มีความเคยชินจากการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ไม่ประสบปัญหาด้านการเขียนมากนัก ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ ๗ กล่าวว่า “การเขียนไม่ค่อยมีปัญหา เพราะเราเขียนอีเมลอยู่ทุกวันเป็นประจำอยู่แล้ว” อย่างไรก็ตาม พนักงานกลับมีความกังวลในเรื่องความถูกต้องของคำศัพท์ระดับทางการ คำศัพท์เชิงธุรกิจ และใช้โครงสร้างผิดหลักไวยากรณ์ เช่น เขียนประโยคตามโครงสร้างไวยากรณ์ของภาษาไทย เป็นต้น ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ ๓ กล่าวว่า “เนื่องจากเราเป็นคนไทย โครงสร้างไวยากรณ์ของไทยจะแตกต่างจากภาษาอังกฤษ เวลาเขียนก็จะเขียนโครงสร้างไวยากรณ์ของไทย” นอกจากนี้ยังมีคลังคำศัพท์น้อย ทำให้มีการเลือกใช้คำศัพท์ที่จำกัด ใช้คำศัพท์ไม่เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจ เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ ๖ กล่าวว่า “สาเหตุมาจากมีคำศัพท์ในหัวน้อย ทำให้ใช้คำศัพท์ได้อย่างจำกัด ส่วนเรื่องแกรมม่า มักจะเรียงประโยคผิด”

๔. ปัญหาด้านการอ่านภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ ๑๐ เนื่องจากทักษะการอ่านภาษาอังกฤษมักใช้ควบคู่กับทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ ซึ่งมีความถี่ในการใช้เช่นเดียวกับการเขียนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงมักไม่ค่อยพบปัญหาในด้านทักษะการอ่านภาษาอังกฤษเท่าไรนัก อย่างไรก็ตาม พนักงานพบปัญหาด้านคำศัพท์ และการแปลความหมายผิด เนื่องจากไม่รู้คำศัพท์ที่ยาก และมีคลังคำศัพท์น้อย ทำให้หาความหมาย และเสียเวลาอยู่บ้าง เช่น คำศัพท์ระดับทางการ และคำศัพท์ในเชิงธุรกิจ เป็นต้น ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ ๙ กล่าวว่า “การอ่านไม่ค่อยเจอปัญหาอะ จะมีแค่คำศัพท์บางคำ คำที่ไม่เคยเห็นมาก่อนก็จะไม่รู้ความหมาย หรือบางคำที่มันทางการมาก ๆ ก็ต้องหาความหมายก่อน ทำให้เสียเวลานิดหน่อย”

นอกจากนี้ บทบาทขององค์กรในการพัฒนาภาษาอังกฤษของพนักงาน พบว่าองค์กรได้มีการจัดอบรมสัมมนาการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงานให้แก่พนักงานปีละ ๑-๒ ครั้ง และมีการจัดการเรียนการสอนการพูดภาษาอังกฤษหลังเลิกงานที่สอนโดยอาจารย์ชาวต่างชาติ แต่เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-๑๙

ทำให้องค์กรจำเป็นต้องยุติกิจกรรมการพัฒนาภาษาอังกฤษของพนักงานทั้งหมด นอกจากนี้ องค์กรได้จัดสนามสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ (TOEIC) ที่โรงงาน และพนักงานได้รับส่วนลดค่าสมัครสอบ และหากพนักงานที่มีคะแนนสอบตามที่องค์กรกำหนดจะได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ดังนั้นในส่วนของบทบาทองค์กร ได้มีการสนับสนุนและส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน เพื่อเป็นการยกระดับความสามารถของพนักงานภายในองค์กร นอกจากนี้ พนักงานส่วนมากเสนอแนะให้องค์กรกลับมาจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม โดยเน้นด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมแล้ว พนักงานในธุรกิจการขนส่งมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ลงไป พบว่า พนักงานมักจะประสบปัญหาทักษะที่เป็นการสื่อสารโต้ตอบแบบฉับพลัน (spontaneous responses) ได้แก่ ทักษะการฟังและการพูด ตามลำดับ เนื่องจากการสื่อสารและรับสารด้วยทักษะทั้งสองนั้นได้ให้ช่วงเวลากับผู้พูดและผู้ฟังน้อยในการรับรู้และตอบโต้

ผลการศึกษาทั้งจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ชี้ว่า ปัญหาด้านการฟังภาษาอังกฤษเป็นปัญหาสำคัญที่พบบ่อยมากที่สุด พนักงานมีปัญหาเกี่ยวกับการฟังสำเนียงหรือออกเสียงภาษาอังกฤษที่หลากหลายของชาวต่างชาติ เช่น สำเนียงภาษาอังกฤษของชาวญี่ปุ่นและชาวอินเดีย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนต์ธร อรุณไชย (๒๕๖๒) ที่พบว่า ปัญหาที่พนักงานพบเจอคือปัญหาด้านสำเนียงการออกเสียงภาษาอังกฤษของลูกค้าชาวต่างชาติ เนื่องจากลูกค้าที่มาเข้าพัก เดินทางมาจากทุกทวีปทั่วโลก ทำให้เกิดการสับสนในสำเนียงการพูด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chamnankit (๒๐๑๕) ที่พบว่า ปัญหาการฟังภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ฟังภาษาอังกฤษสำเนียงอินเดียไม่ค่อยออก เนื่องจากสาเหตุความหลากหลายของชนชาติ ทำให้เกิดความหลากหลายของสำเนียง ดังที่ ปิยนุช แก้วกสิ และรภัสศักย์ เหตุทอง (๒๕๖๓) ได้กล่าวว่า พนักงานมีปัญหาในด้านทักษะการฟังอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะฟังสำเนียงนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่เข้าใจ เป็นไปได้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสาร จึงมีความหลากหลายของสำเนียง โดยแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวของพนักงาน คือ การหมั่นฝึกฟังบทสนทนาที่ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสาร เพื่อความคุ้นชินกับการออกเสียง และระดับความเร็วของคู่สนทนา

ปัญหารองลงมา คือ ปัญหาด้านการพูดภาษาอังกฤษด้วย ผลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ชี้ว่า พนักงานมักเกิดความวิตกกังวลและไม่มีความมั่นใจในการพูด กล่าวคือออกเสียงไม่เหมือนเจ้าของภาษา กล่าวสื่อสารผิดพลาด ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชฎญา หุ่นน้อย (๒๕๖๑) ที่พบว่า พนักงานกลัวที่จะพูดภาษาอังกฤษ กล่าวคือพูดผิด ออกเสียงผิด กล่าวที่ใช้ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง กล่าวคือคนอื่นจะได้ยินการพูดภาษาอังกฤษของตัวเอง อาจที่จะพูดภาษาอังกฤษ ไม่มีความมั่นใจ ไม่เชื่อมั่นตัวเองว่าจะพูดภาษาอังกฤษหรือ

สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับชาวต่างชาติได้ เนื่องจากสาเหตุที่ไม่มีความมั่นใจในสำเนียงการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง ดังที่ เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์ และ Rich (๒๕๕๒) ได้กล่าวว่า บางครั้งการที่คนไทยพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ นั่นอาจเกิดจากความไม่กล้าที่จะพูดกับชาวต่างชาติ การพูดผิด ๆ ถูก ๆ พอเห็นชาวต่างชาติก็เดินหนีไม่กล้าที่จะพูดด้วย การไม่กล้าออกเสียงสูง ๆ ต่ำ ๆ เหมือนที่ฝรั่งพูด เพราะอายที่จะออกเสียงแตกต่างจากคนไทยด้วยกัน อย่างไรก็ตาม แนวทางการแก้ไขปัญหาในข้อคำถามดังกล่าวนี้ คือ การพยายามสื่อสารกับลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษให้บ่อยครั้งขึ้น นอกจากนี้ เนื่องจากภาษาอังกฤษที่ใช้ในบริบททางธุรกิจการขนส่งสินค้า นั้นประกอบไปด้วยคำศัพท์เฉพาะทาง และคำศัพท์ระดับสูง จึงพบว่าพนักงานไม่สามารถสนทนาในประเด็นอื่นใดนอกเหนือจากประเด็นที่พบบ่อย รวมทั้ง ไม่สามารถคิดเป็นภาษาอังกฤษได้ทันทีเมื่อสนทนากับชาวต่างชาติ สอดคล้องกับที่ปิยนุช แก้วกลี และรภัสศักย์ เหตุทอง (๒๕๖๓) และ ญัฐญา หุ่นน้อย (๒๕๖๑) ได้กล่าวว่า พนักงานมักไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษที่นอกเหนือจากการพูดคุย และซักถามในหน้าที่หลักได้ และไม่สามารถคิดเป็นภาษาอังกฤษได้ทันที ต้องคิดเป็นภาษาไทยก่อนเมื่อสนทนากับชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษ

เป็นที่น่าสังเกตว่า พนักงานไม่ค่อยประสบปัญหาด้านการอ่านภาษาอังกฤษ เช่น ไม่มีปัญหาเรื่องการเข้าใจเนื้อหาในเอกสารที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าใจความหมายในเอกสารที่อ่านได้ เป็นต้น นอกจากนี้ เนื่องด้วยมีความชำนาญในทักษะการอ่าน พนักงานจึงใช้ทักษะการอ่านเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาเมื่อสนทนากับชาวต่างชาติและไม่เข้าใจสิ่งที่สื่อสาร

ในส่วนของปัญหาด้านการเขียนภาษาอังกฤษ พบว่า พนักงานในธุรกิจการขนส่งบางครั้งไม่มั่นใจในทักษะไวยากรณ์และคำศัพท์ ทำให้ไม่สามารถเรียบเรียงประโยคในการเขียนให้ผู้อ่านเข้าใจในประเด็นที่จะสื่อสารได้ ประเด็นนี้อาจสืบเนื่องมาจากการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการทำงาน คำศัพท์และภาษาที่ใช้เป็นเฉพาะทางและขั้นสูง อย่างไรก็ตาม พนักงานก็มีแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยการหมั่นฝึกใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษบ่อยๆในชีวิตประจำวันเท่าที่ทำได้

แนวทางการแก้ปัญหาและพัฒนาภาษาอังกฤษ หลักๆ แบ่งออกเป็น ๒ แบบ ได้แก่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เช่น การพยายามหาคำศัพท์ที่เป็นคีย์เวิร์ดหรือเดาจากบริบท เป็นต้น และการแก้ปัญหาระยะยาวหรือแบบยั่งยืน เช่น การพยายามใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ รวมทั้งการฝึกฝนภาษาอังกฤษโดยใช้สื่อออนไลน์ช่องทางต่าง ๆ เป็นต้น

ในแง่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การที่องค์กรมีนโยบายพัฒนาและคงสภาพศักยภาพภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทธุรกิจการขนส่งเป็นสิ่งหนึ่งที่พนักงานต้องการ เช่น การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กนต์ธร อรุณไชย. (๒๕๖๒). การศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า กรณีศึกษา: โรงแรมแห่งหนึ่งในย่านสุทธิสาร จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ค้นเมื่อ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕, จาก <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/๑๒๓๔๕๖๗๘๙/๔๕๖๐>
- กฤษณะ โฆษชุนหนันท์. (๒๕๕๙). การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของวิศวกรไทย: กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. *สุทธิปริทัศน์*, ๙๓, ๑๔๖-๑๕๙. ค้นเมื่อ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔, จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPUthiparithatJournal/article/view/242752/164843>
- ญาณิศา สู่ทรงดี และสุชาดา รัตนวานิชย์พันธ์ (๒๕๕๕). ความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓๓ จังหวัดสุรินทร์. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, ๒(๑), ๕๑-๕๗, ค้นเมื่อ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔, จาก https://www.npu.ac.th/npujournal/files_research/9/2-1_7.pdf
- ณัฐญา หุ่นน้อย. (๒๕๖๑). ปัญหาและความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานไทย: กรณีศึกษา บริษัท บีซีเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน), วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา. ค้นเมื่อ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56920738.pdf
- ทิยาพร ศิลปี. (๒๕๕๙). ปัญหาและอุปสรรคด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกร: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทเอกชนประกอบธุรกิจก่อสร้างแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ค้นเมื่อ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕, จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5705035318_3398_5761.pdf
- ธัญทิพ บุญเยี่ยม. (๒๕๖๒). ปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ชุมชนของนักศึกษาชั้นปีที่ ๓ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. *วารสารวิชาการมนุษย์และสังคม*, ๓(๒), ๔๗-๕๘. ค้นเมื่อ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕, จาก <https://huso-journal.sskru.ac.th/index.php/m1/article/view/70/49>
- นงสมร พงษ์พานิช. (๒๕๕๔). การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ตุลาคม ๒๕๕๐ ถึง กันยายน ๒๕๕๑. *วารสารมนุษยศาสตร์*, ๑๘(๑), ๘๖-๙๗. ค้นเมื่อ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕, จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/abc/article/download/54201/44991/>
- ปิยนุช แก้วกสิ และรภัสสภ์ เหตุทอง. (๒๕๖๓). ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, ๑๑(๑). ๑๓๕-๑๕๐. ค้นเมื่อ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕, จาก <https://so๐๑.tci-thaijo.org/index.php/humanjubru/article/download/208939/164425/>

- ปิยวรรณ รุ่งวรวงศ์. (๒๕๕๗). ปัญหาการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาใหม่: กรณีศึกษามหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์วิทยาเขตตรัง. *ว.มร.ม. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ๘(๓), ๑๑๙-๑๒๖*. ค้นเมื่อ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕, จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/rmuj/article/view/27971/24022>
- ประคอง กรรณสูต. (๒๕๓๘). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชาชาติธุรกิจ. (๒๕๖๔, ๒๘ มกราคม). เปิด ๑๒ ธุรกิจน่าจับตาปี'๖๔ “อี-คอมเมิร์ซ-โลจิสติกส์-สุขภาพ” นำโด่ง. [ฉบับอิเล็กทรอนิกส์]. *ประชาชาติธุรกิจ*. ค้นเมื่อ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔, จาก <https://www.prachachat.net/economy/news-603036>
- เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์ และ Rich, M.K. (๒๕๕๒). *คู่มือฝึกอังกฤษ เพื่อพบกับฝรั่ง*. (ฉบับที่ ๗). กรุงเทพฯ: ดวงกมลพับลิชชิง.
- มินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เขียวชาญ และสุदारตน์ ทองเณร. (๒๕๖๐). ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ ๙ “ราชมงคลสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ยั่งยืนสู่ประเทศไทย ๔.๐”*. ค้นเมื่อ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕, จาก http://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/681/rmutrconth_35.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ฤทัยรัตน์ ศรีพวงมาลัย. (๒๕๖๑). *การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ด้านการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยการจัดการเรียนรู้ผ่านพอดคาสต์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ โรงเรียนหนองกุงศาลาหน้าเที่ยงวิทยากร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร. ค้นเมื่อ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕, จาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2238/1/57254403.pdf>
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (๒๕๔๗). *ระเบียบวิธีการวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- สินีนากู มีศรี และภัทร์ธีรา เทียนเพิ่มพูล. (๒๕๕๙). *การพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการเขียนภาษาอังกฤษตามแนวทางการสอนแบบบูรณาการ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ โรงเรียนศรีวิชัยวิทยา จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร. ค้นเมื่อ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕, จาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/handle/123456789/1369>
- VOAThai. (2564). *รายงาน EPI เผยหลาย ๆ ประเทศใช้ภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น*. ค้นเมื่อ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕, จาก <https://www.voathai.com/a/english-proficiency-improving-in-many-countries/5720958.html>
- Bhela, B. (1999). Native language interference in learning a second language: Exploratory case studies of native language interference with target language usage. *International Education Journal, 1(1), 22-13*. Retrieved from 1 December 2021, from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.133.6401&rep=rep1&type=pdf>
- Chamnankit, P. (2015). *The Needs of English Language Skills among Receptionists at Boutique Hotels in Bangkok*. Independent Study for Master of Arts. Thammasat University. Retrieved



- 2 December 2021, from http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5721040763_4801_2923.pdf
- Cho, B. (2004). Concerning Korean learners of English; English education in Korea and some common difficulties of Korean students. *The East Asian Learner*, 1(2), 32-36. Retrieved 23 January 2022, from <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.697.3940&rep=rep1&type=pdf>
- Dara, D. (2019). Investigating English reading comprehension problems of Cambodian high school students. *American International Journal of Social Science*, 8(3). Retrieved 23 January 2022, from http://www.aijssnet.com/journals/Vol_8_No_3_September_2019/8.pdf
- Ganie, R., Deliana & Rangkuti, R. (2019). Reading comprehension problems on English texts faced by high school starters in Medan. *The Second Annual International Conference on Language and Literature, KnE Social Sciences*, 684-694. Retrieved 23 January 2022, from DOI 10.18502/kss.v3i19.4896
- Kasim, U., & Raisha, S. (2017). EFL students' reading comprehension problems: Linguistic and non-linguistic complexities. *English Education Journal (EEJ)*, 8(3), 308-321. Retrieved 23 January 2022, from <http://jurnal.unsyiah.ac.id/EEJ/article/view/8920>
- Khamprated, N. (2012). *The Problems with the English Listening and Speaking of Students Studying at a Private Vocational School in Bangkok, Thailand*. Master of Arts. Srinakharinwirot University. Retrieved 23 January 2022, from [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Tea_Eng_For_Lan\(M.A.\)/Nualsri_K.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Tea_Eng_For_Lan(M.A.)/Nualsri_K.pdf)
- Nuttall, C. (2000). Teaching reading skills in a foreign language. *System*, 12(2), 188-190. Retrieved 23 January 2022, from [https://doi.org/10.1016/0346-251X\(84\)90031-9](https://doi.org/10.1016/0346-251X(84)90031-9)
- Oybekovna, O. N. (2020). Common problems faced by foreign language learners. *International Journal on Economics, Finance and Sustainable Development*, 2(4), 70-72. Retrieved 23 January 2022, from <https://journals.researchparks.org/index.php/IJEFSD/article/view/466/445>
- Thai, C. D. & Nguyen, N. Q. (2018). Listening comprehension: First year English-major students' perceptions and problems. *Can Tho University Journal of Science*, 54(2), 75-83. Retrieved 23 January 2022, from <https://doi.org/10.22144/ctu.jen.2018.010>
- Wannapok, S. (2004). *A Study English for Business and Technology Students' Attitudes towards the English for Business and Technology Program at the University of the Thai Chamber of Commerce*. Independent Study for Master of Arts, The University of the Thai Chamber of Commerce. Retrieved 23 January 2022, from <https://scholar.utcc.ac.th/bitstream/6626976254/1589/1/193479.pdf>



Zulfikar, Aulia, C. T., & Akmal, S. (2020). Exploring EFL students' problems in listening to English news broadcasts. *Language Literacy: Journal of Linguistics, Literature and Language Teaching*, 4(2), 340-352. Retrieved ๒๓ January 2022, from DOI: 10.30743/ll.v4i2.2940