

English Communication Strategies Used by Undergraduate Students at Rajamangala University of Technology Srivijaya During Practical Training

Supaphon Charoensuk*

M.A. (Teaching English as an International Language), Lecturer
Foreign Language Department, Collage of Hospitality and Tourism
Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang Campus

Kittima Tantiachai

Ed.D. (TESOL), Lecturer
Foreign Language Department, Faculty of Liberal Arts
Rajamangala University of Technology Srivijaya, Songkhla Campus

*Corresponding author: supaphon.c@rmutsv.ac.th

Received: March 4, 2020/ Revised: August 28, 2020/ Accepted: September 16, 2020

Abstract

This research aimed to 1) compare the communication strategies used by undergraduate students before and after practical training 2) compare the communication strategies used by undergraduate students between high and low English proficiency group before and after practical training 3) compare the communication strategies used by undergraduate students before and after practical training between high and low English proficiency group. The participants were 112 fourth year students majoring in English for International Communication at Rajamangala University of Technology Srivijaya and were selected by purposive sampling technique. Nakatani's Oral Communication Strategy Inventory (OCSI) (2006), semi-structure interview about problem solving of English communication and English communication strategies were used to collect data. Descriptive statistics (frequency and percentage), dependent and independent sample t-test, and content analysis were applied to analyze the data.

The results of the study showed that 1) negotiation for meaning while listening was the most frequently reported while message abandonment was the least frequently reported speaking and listening strategies both before and after practical training 2) There were no significant differences occurred of the OCSI responses before practical training among two English proficiency group whereas after practical training, high English proficiency student reporting significantly higher use of social affective, fluency-oriented, fluency-maintaining, and scanning strategies than low English proficiency student. 3) High English proficiency students reporting significantly higher use of social affective, accuracy-oriented, nonverbal strategies while speaking, and scanning strategies after practical training whereas low English proficiency student reporting significantly lower use of attempt to think in English strategies after practical training.

Keywords: Communication Strategy, Practical Training, English for International Communication Student

การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ในช่วงระยะเวลาการฝึกงาน

สุภาพร เจริญสุข*

ศศ.ม. (การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ), อาจารย์
สาขาภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

กิตติมา ตันติหาชัย

Ed.D. (TESOL), อาจารย์
สาขาภาษาต่างประเทศ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตสงขลา

*ผู้ประสานงาน: supaphon.c@rmutsv.ac.th

วันรับบทความ: 4 มีนาคม 2563/ วันแก้ไขบทความ: 28 สิงหาคม 2563/ วันตอบรับบทความ: 16 กันยายน 2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระหว่างก่อนและหลังฝึกงาน 2) เปรียบเทียบระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษากลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อนระหว่างก่อนและหลังฝึกงาน 3) เปรียบเทียบระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างก่อนและหลังฝึกงานของนักศึกษากลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 112 คน ได้มาโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของ Nakatani (2006) และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาและกลยุทธ์การสื่อสาร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ t-test และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทั้งก่อนและหลังฝึกงานกลุ่มตัวอย่างใช้กลยุทธ์การตีความขณะฟังมากที่สุด และใช้กลยุทธ์การละทิ้งข้อความน้อยที่สุด 2) ก่อนฝึกงานไม่พบความแตกต่างของการใช้กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างกลุ่ม แต่หลังฝึกงานพบว่านักศึกษากลุ่มเก่งใช้กลยุทธ์ทางอารมณ์และสังคม กลยุทธ์สร้างความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา กลยุทธ์รักษาความสนใจ และกลยุทธ์การตรวจรายละเอียด มากกว่านักศึกษากลุ่มอ่อนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) นักศึกษากลุ่มเก่งใช้กลยุทธ์ทางอารมณ์และสังคม กลยุทธ์เน้นความถูกต้องในการใช้ภาษา กลยุทธ์การตีความหายโดยไม่ใช้ถ้อยคำขณะพูด และกลยุทธ์การตรวจรายละเอียด เพิ่มขึ้นหลังฝึกงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในขณะที่นักศึกษากลุ่มอ่อนใช้กลยุทธ์ความพยายามที่จะคิดกลยุทธ์ในการใช้ภาษาอังกฤษลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหลังฝึกงาน

คำสำคัญ: กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษ, การฝึกงาน, นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล

บทนำ

ผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองหรือเป็นภาษาต่างประเทศหลายคนมีปัญหาในการสื่อสาร เนื่องจากยังไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับบริบทในสถานการณ์จริง โดยเฉพาะผู้เรียนชาวไทยที่เริ่มเรียนภาษาอังกฤษตั้งแต่ระดับชั้นประถมศึกษาจนถึงระดับมหาวิทยาลัย รวมระยะเวลาอย่างน้อย 12 ปี แต่ก็ยังประสบปัญหาในการสื่อสารเพราะมีความคุ้นเคยกับการอ่านและเขียนมากกว่า ทั้งนี้ อาจเพราะทักษะการพูดเป็นทักษะที่ยากที่สุด เช่น มีปัญหาในการออกเสียงและสำเนียงในการพูด มีความรู้ด้านคำศัพท์และไวยากรณ์น้อย รวมทั้งการขาดทักษะทางด้านกลยุทธ์การสื่อสารที่ดี (Gudu, 2015; Sutthinaraphan & Wasanasomsithi, 2017; Phonhan, 2019) ปัญหาเหล่านี้เกิดจากปัจจัยหลายประการ อาทิ ระบบการสอนที่ให้ความสำคัญกับคะแนนสอบแต่สอนเนื้อหาไม่ครอบคลุมตามคำอธิบายรายวิชา ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ไม่เพียงพอต่อการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน (Negative washback) การสอนที่เน้นหลักไวยากรณ์แต่ขาดการฝึกฝนด้านการสื่อสาร ความไม่พร้อมของสื่อและทรัพยากรที่ใช้สอน รวมถึงการขาดโอกาสในการฝึกพูดภาษาอังกฤษทั้งในและนอกห้องเรียน (Kirkpatrick, 2012; ปารีฉัตร ปิติสุทธิ และสุวิมล ว่องวานิช, 2559) รูปแบบการสอนเหล่านี้ส่งผลให้ผู้เรียนขาดแรงจูงใจในการเรียน เนื่องจากมีเป้าหมายในการเรียนไม่ชัดเจน ขาดความมั่นใจในการพูดเนื่องจากไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ขาดทักษะการใช้กลยุทธ์การสื่อสารเนื่องจากไม่มีโอกาสในการฝึกฝน ไม่กล้าแสดงออกและหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับชาวต่างชาติ ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้สอนจึงต้องช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะตามแนวทางและศักยภาพของตนเอง โดยการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียน ใช้รูปแบบและสื่อการสอนที่ทันสมัย เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน เพราะผู้เรียนที่มีโอกาสในการใช้ภาษามากจะมีทักษะที่สูงกว่าผู้เรียนที่ขาดโอกาสหรือมีโอกาสในการใช้ภาษาน้อย (Huang, 2010)

ระบบการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาจึงออกแบบให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติในห้องเรียน เพื่อให้มีทักษะในการประยุกต์ใช้ความรู้ในสถานการณ์จริง จึงจัดให้มีการฝึกงานในสถานประกอบการทั้งแบบสหกิจศึกษาและแบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นหลักสูตรหนึ่งที่จัดการเรียนการสอนมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะการทำงาน เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่หลากหลาย ผ่านการฝึกงานในสถานประกอบการที่แตกต่างกัน ตามความสนใจของผู้เรียน เพื่อให้บัณฑิตมีทักษะการทำงานตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน (คณะศิลปศาสตร์, 2555) จากผลการวิจัยของคณะผู้วิจัยก่อนหน้านี้ที่ศึกษารูปแบบของสถานประกอบการ ปัญหาและกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาออกฝึกงานในสถานประกอบการด้านธุรกิจบริการเป็นหลัก ได้แก่ สถานประกอบการด้านโรงแรม สำนักงานทั่วไป การบิน และสำนักงานนำเที่ยว โดยส่วนใหญ่ นักศึกษาทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติโดยใช้ภาษาอังกฤษ และผลการศึกษาปัญหาการสื่อสาร พบว่า นักศึกษามีปัญหาด้านการฟัง-พูด มากกว่าด้านการอ่าน-เขียน เนื่องจากลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานด้านบริการ (สุภาพร เจริญสุข และกิตติมา ตันติหาชัย, 2562) และจากการพูดคุยกับพนักงานพี่เลี้ยงของนักศึกษาและการสังเกตการณ์ขณะออกนิเทศการฝึกงานของผู้วิจัย พบว่า นักศึกษาบางคนมีพัฒนาการด้านการสื่อสารที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดหลังฝึกงาน แต่ในขณะที่บางคนกลับมีพัฒนาการทางด้านนี้น้อยกว่าเป็นเพราะปัจจัยหลายประการ Yang & Gai, (2010) กล่าวว่า ผู้เรียนบางคนที่มีผลการเรียนดีแต่กลับไม่สามารถประยุกต์ความรู้เพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันได้ เพราะขาดทักษะทางด้านการใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสม

กลยุทธ์การสื่อสารจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนรู้ภาษา เพราะจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถแก้ปัญหาการสื่อสาร กลยุทธ์การ

สื่อสารภาษาอังกฤษของ Nakatani (2006) ได้รับความนิยมในการนำไปศึกษาเรื่องการใช้กลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองหรือเป็นภาษาต่างประเทศในหลายประเทศทั่วโลก โดยงานวิจัยส่วนใหญ่มักจะศึกษาความแตกต่างของการใช้กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างผู้เรียนที่มีทักษะทางภาษาสูงและต่ำ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนที่มีทักษะทางภาษาสูงมักจะเลือกใช้กลยุทธ์ในกลุ่มกลยุทธ์ความสำเร็จ เช่น กลยุทธ์ทางอารมณ์และสังคม กลยุทธ์สร้างความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา และกลยุทธ์การเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูด (Nakatani, 2006; Chuanchaisit & Prapphal, 2009; Metcalfe & Noom-Ura, 2013; Ounis, 2016) ส่วนผู้เรียนที่มีทักษะทางภาษาดำมักจะเลือกใช้กลยุทธ์ในกลุ่มกลยุทธ์การลดทอน เช่น กลยุทธ์การละทิ้งข้อความ (Nakatani, 2006; Metcalfe & Noom-Ura, 2013; Ounis, 2016) แต่มีงานวิจัยของ Huang (2010) ที่พบว่าปัจจัยเรื่องทักษะทางภาษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษ แต่พบว่ามีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลมากกว่า เช่น ความบ่อยครั้งในการใช้ภาษาอังกฤษนอกห้องเรียน และแรงจูงใจในการพูดภาษาอังกฤษ

จากปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่ยังขาดทักษะด้านการใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่ดี ความแตกต่างของสภาพแวดล้อมในห้องเรียนและการทำงานจริง รวมถึงความแตกต่างของผู้เรียนที่มีทักษะทางภาษาสูงและต่ำ คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระหว่างก่อนและหลังฝึกงาน เพื่อต้องการทราบว่า การฝึกงานจะสามารถกระตุ้นให้นักศึกษาใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่ดีขึ้นกว่าการเรียนในห้องเรียนหรือไม่ และต้องการทราบความแตกต่างของการใช้กลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนที่มีทักษะทางภาษาสูงและต่ำทั้งก่อนและหลังฝึกงานว่าผู้เรียนกลุ่มใดมีพัฒนาการที่ดีกว่ากัน ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ผู้สอนหรือผู้รับผิดชอบหลักสูตรในการพิจารณาเลือกสถานประกอบการที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาฝึกงานรุ่นต่อไป เป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการ

จัดการเรียนการสอนเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนใช้กลยุทธ์การสื่อสารมากขึ้น โดยเฉพาะกลยุทธ์ในกลุ่มกลยุทธ์ความสำเร็จและลดทอนการใช้กลยุทธ์ในกลุ่มกลยุทธ์การลดทอน เพิ่มแรงจูงใจและความมั่นใจในการสื่อสาร กล่าวแสดงออกและเผชิญหน้ากับชาวต่างชาติในสถานการณ์จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เปรียบเทียบระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระหว่างก่อนและหลังฝึกงาน
2. เปรียบเทียบระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาในกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อนระหว่าง ก่อนและหลังฝึกงาน
3. เปรียบเทียบระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างก่อนและหลังฝึกงานของนักศึกษาในกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อน

นิยามศัพท์เฉพาะ

กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษ หมายถึง เทคนิคในการแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการฟังและการพูดที่กลุ่มตัวอย่างใช้ระหว่างก่อนและหลังฝึกงาน

นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย หมายถึง นักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคการศึกษาที่ 2/2560

การฝึกงาน หมายถึง การฝึกสหกิจศึกษา และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ประจำปีภาคการศึกษาที่ 2/2560

สถานประกอบการ หมายถึง สถานประกอบการที่กลุ่มตัวอย่างฝึกงานในภาคการศึกษาที่ 2/2560 ประกอบด้วย สถานประกอบการด้านโรงแรม ด้านสำนักงานทั่วไป ด้านการบิน และด้านสำนักงานนำเข้า

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยระหว่างก่อนและหลังฝึกงาน บริบทก่อนฝึกงานเป็นการใช้ภาษาอังกฤษในห้องเรียน ทั้งกับอาจารย์ชาวไทย อาจารย์ชาวต่างชาติ และเพื่อนร่วมชั้นเรียน และบริบทหลังฝึกงานเป็นการใช้ภาษาอังกฤษนอกห้องเรียนในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย เพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ และผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในสถานประกอบการที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นหลัก

ทบทวนวรรณกรรม

กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษ (Communication strategies)

ความสามารถด้านการสื่อสารช่วยให้ผู้เรียนสามารถตีความ แปลความ และถ่ายทอดข้อความในบริบทเฉพาะได้ (Hymes, 1972) ความสามารถด้านการสื่อสารแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) ความสามารถทางด้านไวยากรณ์ (Grammar competence) หมายถึง ความสามารถในการเลือกใช้ไวยากรณ์ให้ถูกต้องตามหลักภาษานั้น ๆ 2) ความสามารถทางด้านภาษาศาสตร์ทางสังคม (Sociolinguistic competence) หมายถึง ความรู้ทางด้านสังคมที่ได้รับการยอมรับให้ใช้ในภาษานั้น ๆ 3) ความสามารถทางด้านวาทกรรม (Discourse competence) หมายถึง ความรู้ด้านความสัมพันธ์ของประโยค 4) ความสามารถทางด้านกลยุทธ์ (Strategic competence) หมายถึง ความรู้ด้านกลยุทธ์การสื่อสารทั้งแบบใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด (Canale & Swain, 1980) โดยความสามารถด้านกลยุทธ์เป็นทักษะของผู้เรียนในการจัดการหรือปรับตนเองให้เหมาะสมเพื่อบรรลุเป้าหมายของการสื่อสาร เข้าถึงสถานการณ์ในการเรียนและปัญหาด้านการสื่อสารที่หลากหลาย สามารถใช้ภาษาในบริบทของการสื่อสารได้จริง ทำให้ผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่ต้องการจะสื่อได้อย่างถูกต้อง ซึ่งทักษะด้านนี้ถือเป็นส่วนประกอบสำคัญของกลยุทธ์การสื่อสาร (Paribakht, 1985; Bachman, 1990; Yule & Tarone,

1990) กลยุทธ์การสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ภาษาเป็นอย่างมาก เพราะจะช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ Willems (1987) กล่าวว่า การนำเสนอกลยุทธ์การสื่อสารต่อผู้เรียนที่มีทักษะทางภาษาต่ำจะช่วยกระตุ้นความรู้สึกให้ผู้เรียนอยากลงมือกระทำการบางอย่างเกี่ยวกับภาษาและทำให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนภาษาได้ โดยกลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง เทคนิคที่ผู้เรียนใช้ในการสื่อความหมายเมื่อต้องการสื่อสารโดยใช้ภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ ซึ่งโครงสร้างทางภาษาของผู้พูดและผู้ฟังไม่เหมือนกัน โดยพยายามหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นหรือทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Tarone, 1980; Canal, 1983; Faerch & Kasper, 1983; O'Malley & Chamot, 1990) กลยุทธ์การสื่อสารแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ กลยุทธ์ความสำเร็จ (Achievement or compensatory strategies) หมายถึง กลยุทธ์ที่ผู้เรียนใช้เพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ โดยเลือกใช้ความรู้ทางภาษาที่มีอย่างจำกัดในการสื่อความ ส่วนใหญ่จะเกิดกับผู้เรียนที่มีระดับทางภาษาสูง และกลยุทธ์การลดทอน (Avoidance or reduction strategies) หมายถึง กลยุทธ์ที่ผู้เรียนใช้เพื่อหลีกเลี่ยงหรือละทิ้งการแก้ปัญหาการสื่อสาร ส่วนใหญ่จะเกิดกับผู้เรียนที่มีระดับทางภาษาต่ำ (Nakatani & Goh, 2007)

Nakatani's Oral Communication Strategy Inventory (OCSI)

กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของ Nakatani (2006) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด (Strategies for coping with speaking problems) คือ กลยุทธ์เชิงพฤติกรรมที่ผู้เรียนภาษาอังกฤษใช้ระหว่างการพูดสื่อสาร ประกอบด้วย 8 กลยุทธ์ คือ 1) กลยุทธ์ทางอารมณ์และสังคม (Social affective strategies) คือ กลยุทธ์ที่ผู้เรียนใช้เพื่อควบคุมความตื่นเต้น ผ่อนคลายความกังวล สร้างความสนุกสนานในการสนทนา และกระตุ้นตนเองให้พยายามใช้ภาษาอังกฤษโดยไม่กังวลต่อข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น โดยใช้สิ่งที่เป็นตัวช่วยต่าง ๆ ขณะเผชิญกับปัญหาในการสื่อความหมาย 2) กลยุทธ์สร้างความคล่องแคล่ว

ในการใช้ภาษา (Fluency-oriented strategies) คือ กลยุทธ์ที่ผู้เรียนให้ความสนใจกับจังหวะในการออกเสียงสูงต่ำ สำเนียงในการพูด การออกเสียงให้ชัดเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่ตนพูด ให้ความสำคัญกับบริบทในการพูดโดยใช้เวลาในการสื่อความหมายเพื่อหลีกเลี่ยงการกล่าวข้อความที่ผิด 3) กลยุทธ์การเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูด (Negotiation for meaning while speaking) คือ กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความเข้าใจ โดยจะพูดซ้ำหรือยกตัวอย่างประกอบหากผู้ฟังไม่เข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการสื่อสาร และให้ความสนทนากับปฏิกริยาการโต้ตอบของคู่สนทนา 4) กลยุทธ์เน้นความถูกต้องในการใช้ภาษา (Accuracy-oriented strategies) คือ กลยุทธ์ที่ผู้เรียนให้ความสนใจเรื่องการเรียงลำดับคำในการสนทนาและหลักไวยากรณ์ โดยจะแก้ไขข้อผิดพลาดในการพูดของตนเองเมื่อสังเกตพบ เพราะต้องการสื่อสารให้ถูกต้องเหมือนเจ้าของภาษา 5) กลยุทธ์การลดข้อความและการใช้ตัวเลือก (Message reduction and alteration strategies) คือ กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการลดข้อความโดยการย่อข้อความ และใช้วลีหรือคำกล่าวที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้คำใหม่ที่ไม่คุ้นเคย เพื่อให้ตนเองมีความมั่นใจในการพูด 6) กลยุทธ์การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำขณะพูด (Nonverbal strategies while speaking) คือ กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความพยายามในการสบตาผู้ฟัง การใช้ท่าทางและการแสดงออกทางสีหน้า ถ้าไม่สามารถสื่อสารสิ่งที่ตนต้องการได้ 7) กลยุทธ์การละทิ้งข้อความ (Message abandonment strategies) คือ กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการละทิ้งข้อความที่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากความยากของภาษา ส่วนใหญ่กลยุทธ์นี้ถูกใช้โดยผู้เรียนที่มีทักษะทางภาษาต่ำ เนื่องจากขาดทักษะด้านกลยุทธ์และไม่มีตัวเลือกอื่นจึงเลือกที่จะละทิ้งการสื่อสาร 8) กลยุทธ์ความพยายามที่จะคิดกลยุทธ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ (Attempt to think in English strategies) คือ กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการนึกถึงประโยคที่ต้องการพูดเป็นภาษาอังกฤษ และปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ การนึกถึง

ประโยคที่จะพูดเป็นภาษาของตนเองก่อนที่จะเปลี่ยนเป็นภาษาอังกฤษภายหลัง

กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟัง (Strategies for coping with listening problems) คือ กลยุทธ์เชิงพฤติกรรมที่ผู้เรียนภาษาอังกฤษใช้เพื่อทำความเข้าใจระหว่างการสนทนา ประกอบด้วย 7 กลยุทธ์ คือ 1) กลยุทธ์การตีความขณะฟัง (Negotiation for meaning while listening) คือ กลยุทธ์ที่ผู้ฟังขอให้ผู้พูดพูดซ้ำเมื่อฟังไม่เข้าใจ การขอให้ผู้พูดอธิบายเพิ่มเติมเมื่อไม่แน่ใจว่าฟังถูกต้องหรือไม่ กลยุทธ์นี้จะทำให้ผู้เรียนภาษาเรียนรู้ผ่านการโต้ตอบ 2) กลยุทธ์การรักษาความสนใจ (Fluency-maintaining strategies) คือ กลยุทธ์ที่ผู้ฟังให้ความสนใจต่อความสนใจสนทนา สนใจจังหวะและการออกเสียงสูงต่ำของผู้พูด ส่งสัญญาณให้ผู้พูดทราบว่าตนเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด และหากไม่เข้าใจก็จะขอให้ผู้พูดยกตัวอย่างเพิ่มเติม 3) กลยุทธ์การตรวจรายละเอียด (Scanning strategies) คือ กลยุทธ์ที่ผู้ฟังแสดงความสนใจต่อประธานและกริยาในประโยคภาษาอังกฤษในขณะฟัง การสนใจส่วนแรกของประโยคและการเดาวัตถุประสงค์ของผู้พูดโดยการจับใจความขณะฟัง 4) กลยุทธ์การจับใจความสำคัญ (Getting the gist strategies) คือ กลยุทธ์ที่ผู้ฟังคาดเดาความหมายและวัตถุประสงค์ของผู้พูดจากบริบทของการสนทนา สนใจประโยคก่อนหน้าเพื่อเดาความหมายทั้งหมดในภาพรวม โดยไม่สนใจทุกรายละเอียดของการสนทนา 5) กลยุทธ์การใช้วัจนภาษาขณะฟัง (Nonverbal strategies while listening) คือ กลยุทธ์การสังเกตท่าทาง สายตา และสีหน้าของผู้พูดเมื่อมีปัญหาในขณะฟัง เพื่อทำความเข้าใจความหมาย 6) กลยุทธ์การฟังของผู้เริ่มต้น (Less active listener strategies) คือ กลยุทธ์ที่ผู้ฟังพยายามค่อย ๆ แปลสิ่งที่ฟังเป็นภาษาของตนเองเพื่อให้เข้าใจสิ่งที่ผู้พูดพูด และสนใจเฉพาะส่วนที่คุ้นเคยเท่านั้น แต่หากผู้เรียนใช้กลยุทธ์นี้มากก็จะประสบความสำเร็จในการสื่อสารน้อยลง 7) กลยุทธ์การฟังโดยอาศัยคำศัพท์ (Word-oriented strategies) คือ กลยุทธ์ที่ผู้ฟังสนใจคำพูดที่ผู้พูดพูดซ้ำลงหรือพูดเน้น การคาดเดาวัตถุประสงค์ของผู้พูดจากคำที่คุ้นเคย

การแปลความหมายของคำทุกคำที่ผู้พูดพูด กล่าวโดยสรุปกลยุทธ์การสื่อสารทั้งกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด และกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟังมีทั้งหมด 15 กลยุทธ์ ถูกจัดอยู่ในกลุ่มกลยุทธ์การลดทอนจำนวน 3 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์การลดข้อความและการใช้ตัวเลือก กลยุทธ์การละทิ้งข้อความ และกลยุทธ์การฟังของผู้เริ่มต้น ส่วนที่เหลือถูกจัดอยู่ในกลุ่มกลยุทธ์ความสำเร็จ

กระบวนการฝึกงานของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล

สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย กำหนดให้นักศึกษาฝึกงานจำนวน 1 ครั้งตลอดหลักสูตร ในชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 2 โดยกระบวนการฝึกงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การฝึกสหกิจศึกษา (Cooperative education) หมายถึง การปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เรียนเต็มเวลาเสมือนหนึ่งเป็นพนักงานจริง เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 16 สัปดาห์ และจะต้องทำโครงการจำนวน 1 ชิ้น โดยนำความรู้ที่ได้ศึกษามาบูรณาการเพื่อประยุกต์ใช้กับงานที่ได้รับมอบหมาย 2) การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (on the job training) หมายถึง การฝึกวิชาชีพในสถานประกอบการที่ใช้ภาษาต่างประเทศ โดยประยุกต์ใช้ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์จากการเรียนการสอนในห้องเรียนสู่การทำงานจริง เป็นระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา หรือ 400 ชั่วโมง (คณะศิลปศาสตร์, 2555) โดยนักศึกษาจะต้องผ่านการสัมภาษณ์จากอาจารย์ในหลักสูตรก่อนการฝึกงาน เพื่อเป็นการคัดเลือกสถานประกอบการที่เหมาะสม และเป็นการพิจารณาความพร้อมและคุณสมบัติส่วนตัวของนักศึกษาแต่ละคน

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการ

สื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ชั้นปีที่ 4 ประจำปีการศึกษาที่ 2/2560 ซึ่งทำการเรียนการสอนใน 3 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตสงขลา วิทยาเขตตรัง และวิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ใ้ใหญ่ เป็นนักศึกษาหลักสูตรปกติ 4 ปี จำนวน 121 คน จากนั้นจึงทำการแบ่งกลุ่มนักศึกษาเป็นกลุ่มเก่ง กลุ่มปานกลาง และกลุ่มอ่อน โดยใช้คะแนนสอบประเมินผลทักษะทางภาษาอังกฤษ (RMUTSV Test) ซึ่งเป็นเงื่อนไขการสำเร็จการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นเกณฑ์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยตัดกลุ่มตัวอย่างออกไปจำนวน 9 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่ขาดสอบ จึงทำให้มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน การแบ่งกลุ่มใช้เกณฑ์คะแนน 27% ได้นักศึกษากลุ่มละ 30 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มกลางจะไม่ถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ และเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการเปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างก่อนและหลังฝึกงานของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยเล็งเห็นว่านักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล เป็นนักศึกษาที่มีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษทั้งในและนอกห้องเรียนมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาคณะอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย โดยการเรียนการสอนในห้องเรียนนักศึกษาจะเรียนกับอาจารย์ชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษ ส่วนการฝึกงานซึ่งถือเป็นการเรียนรู้ในห้องเรียนนั้น นักศึกษาทั้งหมดได้เลือกสถานประกอบการที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นหลัก ทั้งนี้ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลได้สัมภาษณ์นักศึกษาทุกคนก่อนออกฝึกงาน เพื่อคัดเลือกสถานประกอบการและตำแหน่งงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมถึงประเมินศักยภาพ ความถนัด และความสนใจของนักศึกษาแต่ละคน โดยทำความเข้าใจเรื่องราวหน้าที่ในการปฏิบัติงานว่านักศึกษาจะต้องมีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับผู้รับบริการหรือเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.แบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษ (Nakatani, 2006) ประกอบด้วยกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะ

การพูด จำนวน 8 กลยุทธ์ รวมทั้งหมด 32 ข้อ และ กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟัง จำนวน 7 กลยุทธ์ รวมทั้งหมด 26 ข้อ เครื่องมือนี้มีมาตรา วัดค่า 5 ระดับ เรียงจาก 5,4,3,2,1 โดย 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ กำหนดการแปรผลและค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มีลำดับ การแปรผลใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 มีลำดับ การแปรผลใช้มาก ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 มีลำดับการ แปรผลใช้ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 มีลำดับการ แปรผลใช้น้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 มีลำดับการ แปรผลใช้น้อยที่สุด/ไม่เคยใช้เลย ตามลำดับ

2. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview) จำนวน 1 ข้อ คือ

2.1 นักศึกษามีวิธีการแก้ปัญหาการ สื่อสารอย่างไรและใช้กลยุทธ์ใดในการสื่อสาร

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามผ่านการ ทดสอบความตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้าน ภาษาอังกฤษจำนวน 3 คน และทดสอบความ เชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยสถิติ chronbach's alpha reliability coefficients มีค่า .80 จากนั้นจึงแก้ไขตามคำแนะนำ

การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการส่งหนังสือขอความ อนุเคราะห์เพื่อเก็บข้อมูลวิจัยไปยังอาจารย์ ที่ปรึกษาของนักศึกษา วิทยาเขตสงขลา ตรัง และ นครศรีธรรมราช พื้นที่ใสใหญ่ เพื่อกำหนดวันเก็บ ข้อมูลทั้งสองรอบ ในการเก็บข้อมูลรอบแรก คณะผู้วิจัยดำเนินการในภาคการศึกษา 1/2560 ระหว่างเดือนมิถุนายน – ตุลาคม 2560 โดยใช้ กระบวนการเก็บข้อมูลเหมือนกันทั้ง 3 วิทยาเขต คือ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและอธิบายขั้นตอนการตอบ คำถาม นักศึกษาใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 30 นาที จากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามคืน แล้ว จึงสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับการ แก้ปัญหาการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสารวิทยาเขต ละ 8 คนตามความสมัครใจ หลังจากสิ้นสุดภาค การศึกษาที่ 1/2560 นักศึกษาทั้งหมดออกฝึกงาน ณ สถานประกอบการที่ได้เลือกไว้ ระหว่างเดือน

พฤศจิกายน 2560–กุมภาพันธ์ 2561 โดยทั้ง 3 วิทยาเขตกำหนดให้นักศึกษาออกฝึกงานพร้อมกัน และใช้ระยะเวลาเท่ากัน คือ 16 สัปดาห์ เมื่อนักศึกษาฝึกงานเสร็จแล้ว คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บ ข้อมูลครั้งที่สอง ระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน 2561 โดยใช้แบบสอบถามและกระบวนการเก็บ ข้อมูลเหมือนครั้งแรก ก่อนสำเร็จการศึกษานักศึกษา ทั้งหมดเข้ารับการสอบประเมินผลทักษะทาง ภาษาอังกฤษ โดยข้อสอบมีจำนวนทั้งหมด 80 ข้อ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 การฟัง จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย 1) ฟังข้อความจำนวน 4 ข้อความและเลือกข้อความให้ตรงกับรูปภาพที่กำหนด จำนวน 10 ข้อ 2) ฟังบทสนทนาระหว่าง บุคคล 2 คน และตอบคำถามจำนวน 5 ข้อ 3) ฟัง คำถามหรือข้อความแล้วเลือกคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ คำศัพท์ จำนวน 20 ข้อ โครงสร้างประโยค จำนวน 20 ข้อ และการอ่านเพื่อความเข้าใจ จำนวน 20 ข้อ โดยนักศึกษาเข้าสอบ ณ วิทยาเขตที่ตนสังกัดอยู่ เมื่อทุกวิทยาเขตดำเนินการสอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัย จึงส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ผลการสอบไปยัง ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการแบ่งกลุ่มนักศึกษาเป็น กลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อน เพื่อประกอบการวิเคราะห์ผล การศึกษาในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดลำดับการใช้ กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างก่อนและ หลังฝึกงานจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิง พรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean และ S.D.) จากนั้นใช้ผลการทดสอบความสามารถทางด้าน ภาษาอังกฤษในการแบ่งกลุ่มนักศึกษาออกเป็นกลุ่ม เก่งและกลุ่มอ่อนโดยใช้เกณฑ์คะแนน 27% ได้กลุ่ม ละ 30 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 112 คน ในการวิเคราะห์ความแตกต่างเพื่อเปรียบเทียบระดับ การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างกลุ่ม ของนักศึกษากลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อนทั้งก่อนและหลัง ฝึกงานใช้ Independent sample t-test และการ วิเคราะห์ความแตกต่างเพื่อเปรียบเทียบระดับการใช้

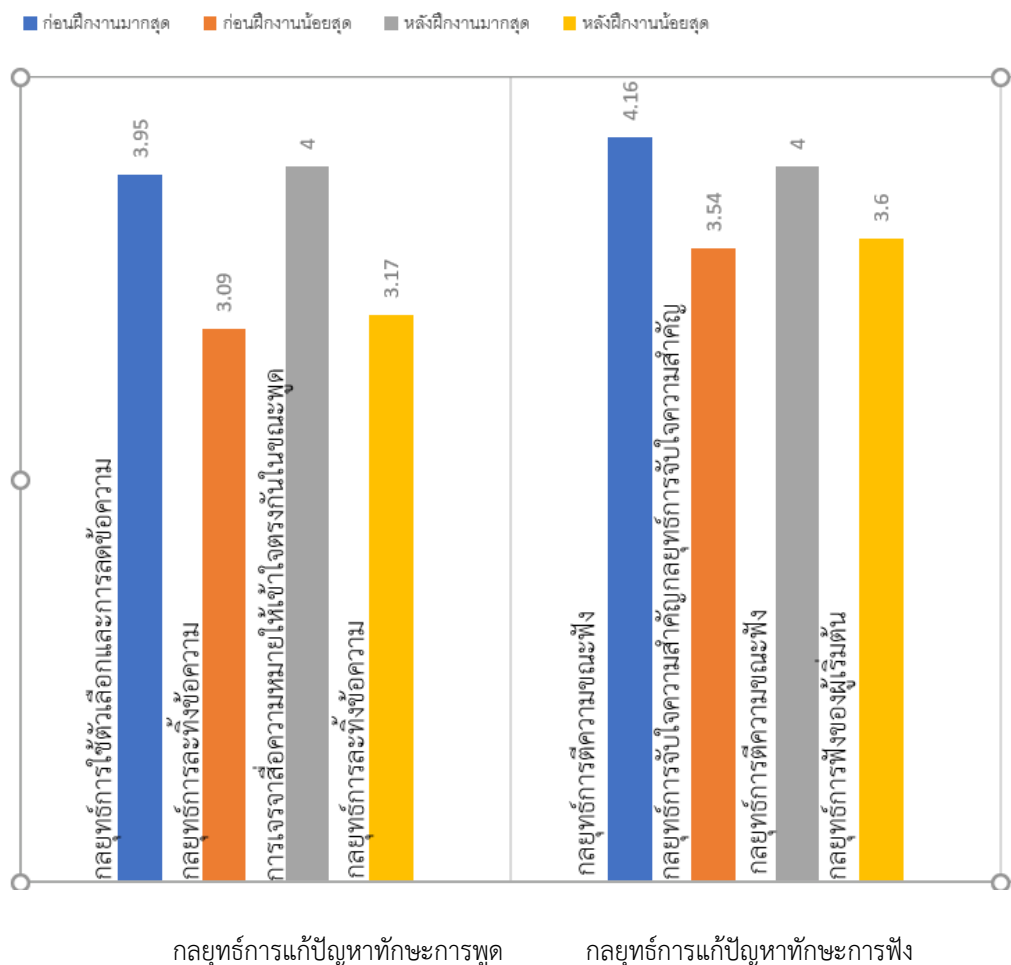
กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างก่อนและหลังฝึกงานของนักศึกษากลุ่มเดียวกันทั้งกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อนใช้ Dependent sample t-test และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เปรียบเทียบระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของ

ภาพประกอบ 1

ระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษมากที่สุดและน้อยที่สุดของนักศึกษาระหว่างก่อนและหลังฝึกงาน



ตาราง 1

ระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระหว่างก่อนและหลังฝึกงาน

	ก่อนฝึกงาน (N=112)		หลังฝึกงาน (N=112)	
	M	SD	M	SD
กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด				
1. กลยุทธ์ทางอารมณ์และสังคม	3.73	.52	3.82	.51
2. กลยุทธ์สร้างความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา	3.55	.52	3.67	.53
3. การเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูด	3.81	.65	4.00	.60
4. กลยุทธ์เน้นความถูกต้องในการใช้ภาษา	3.38	.56	3.61	.59
5. กลยุทธ์การใช้ตัวเลือกและการลดข้อความ	3.95	.55	3.94	.59
6. กลยุทธ์การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำขณะพูด	3.85	.78	3.95	.63
7. กลยุทธ์การละทิ้งข้อความ	3.09	.68	3.17	.73
8. ความพยายามที่จะคิดกลยุทธ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ	3.77	.68	3.72	.61
	3.60	.40	3.71	.39
กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟัง				
1. กลยุทธ์การตีความขณะฟัง	4.16	.52	4.00	.60
2. กลยุทธ์รักษาความสนใจ	3.74	.59	3.80	.62
3. กลยุทธ์การตรวจรายละเอียด	3.83	.58	3.89	.61
4. กลยุทธ์การจับใจความสำคัญ	3.54	.55	3.66	.62
5. กลยุทธ์การใช้วามสนใจภาษาขณะฟัง	4.00	.67	3.91	.68
6. กลยุทธ์การฟังของผู้เริ่มต้น	3.59	.62	3.60	.59
7. กลยุทธ์การฟังโดยอาศัยคำศัพท์	3.67	.55	3.80	.58
	3.80	.41	3.82	.46

1. กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดก่อนฝึกงานที่ใช้มากที่สุด คือ กลยุทธ์การใช้ตัวเลือกและการลดข้อความ (M=3.95) ยกตัวอย่างเช่น มีนักศึกษาคนหนึ่งกล่าวว่าหากพบว่าการสื่อสารมีปัญหาที่จะเลือกใช้คำหรือข้อความที่ตนคุ้นเคย และบางครั้งจะลดคำหรือข้อความที่ยากทิ้งโดยอาจจะใช้ประโยคที่ไม่สมบูรณ์ เป็นการเลือกใช้เพียงคำหรือวลีในการสื่อสารแทน เนื่องจากบางครั้งอาจารย์หรือเพื่อนร่วมชั้นเรียนเข้าใจในสิ่งที่ตนพูด กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดก่อนฝึกงานที่ใช้ น้อยที่สุด คือ กลยุทธ์การละทิ้งข้อความ (M=3.09) มีนักศึกษาบอกว่า ส่วนใหญ่ตนจะเลือกใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้การสื่อสารดำเนินต่อไปได้แทนการละทิ้งข้อความหรือขอความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ เนื่องจากอาจารย์ผู้สอนให้โอกาสในการพูดและพยายามเข้าใจในสิ่งที่ตนสื่อสาร

2. กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดหลังฝึกงานที่ใช้มากที่สุด คือ การเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูด (M=4.00) นักศึกษาที่ฝึกงานในสถานประกอบการด้านสายการบินคนหนึ่งกล่าวว่า ลักษณะงานของการให้บริการผู้โดยสารต้องการความแม่นยำและรวดเร็ว ฉะนั้นการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารจะต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ นักศึกษาจะต้องตรวจสอบความเข้าใจของตนเองและผู้โดยสารทุกครั้งว่ามีความเข้าใจตรงกันหรือไม่ หากตนหรือผู้โดยสารยังมีความเข้าใจไม่ตรงกัน ก็จะพยายามพูดซ้ำหรือยกตัวอย่างประกอบและตนจะพยายามให้ความสนใจกับการพูดของอีกฝ่าย เพื่อลดการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาตามมา ส่วนกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดหลังฝึกงานที่ใช้น้อยที่สุด คือ กลยุทธ์การละทิ้งข้อความ (M=3.17) นักศึกษาที่ฝึกงาน

ด้านการโรงแรมในแผนกต้อนรับส่วนหน้าคนหนึ่งกล่าวว่า ในการให้บริการลูกค้าที่เข้าพักจะต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้าพัก กฎระเบียบของโรงแรม และรวมถึงข้อมูลทั่วไป ตนจึงต้องแจ้งรายละเอียดทั้งหมดให้ครบ ไม่สามารถละทิ้งข้อความใด ๆ ได้ โดยการสื่อสารในสถานการณ์ดังกล่าวมักจะใช้ประโยคซ้ำ ๆ ที่ตนจำได้ และเมื่อเกิดความชำนาญแล้วก็จะไม่ขอความช่วยเหลือจากพนักงานพี่เลี้ยงหรือเพื่อนร่วมงานอีก

3. กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟังก่อนการฝึกงานที่ใช้มากที่สุด คือ กลยุทธ์การตีความขณะฟัง (M=4.16) นักศึกษากล่าวว่า ในการเรียนการสอนหากตนฟังสิ่งที่อาจารย์พูดไม่เข้าใจ ก็จะยกมือบอกให้อาจารย์อธิบายซ้ำหรือให้พูดช้าลง และบางครั้งก็จะอธิบายสิ่งที่ตนไม่เข้าใจให้อาจารย์ทราบเพื่อขอให้อาจารย์อธิบายซ้ำด้วยประโยคที่ง่ายขึ้น และกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟังก่อนฝึกงานที่ใช้น้อยที่สุด คือ กลยุทธ์การจับใจความขณะฟัง (M=3.54) นักศึกษากล่าวว่า การฟังอาจารย์สอนในห้องเรียนจำเป็นต้องฟังทุกรายละเอียดของบทสนทนา ไม่สามารถคาดเดาสิ่งที่อาจารย์จะพูดได้ และหากตนยังมีความสงสัยก็จะยกมือถามก่อนที่จะได้ตอบกับอาจารย์ จึงใช้กลยุทธ์การจับใจความขณะฟังน้อยที่สุด

4. กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟังหลังฝึกงานที่ใช้มากที่สุด คือ กลยุทธ์การตีความขณะฟัง (M=4.00) นักศึกษากล่าวว่า การให้บริการลูกค้าจำเป็นจะต้องฟังสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างละเอียด แต่ถ้าหากยังไม่เข้าใจก็ต้องสอบถามซ้ำเพื่อให้ลูกค้าอธิบาย ขยายความ หรือยกตัวอย่างใหม่จนเข้าใจ ทั้งนี้ เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟังหลังฝึกงานที่ใช้น้อยที่สุด คือ กลยุทธ์การฟังของ

ผู้เริ่มต้น (M=3.60) นักศึกษาหลายคนกล่าวว่า ในการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่จะต้องใช้อังกฤษในการสื่อสารเป็นหลักนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการสนทนาในหัวข้อซ้ำ ๆ จึงทำให้จำรายละเอียดที่ตนจะต้องพูดได้ รวมถึงสามารถคาดเดาสิ่งที่ลูกค้าถามได้ จึงสามารถฟังการสนทนาเป็นภาษาอังกฤษและสามารถเข้าใจได้เลยโดยไม่ต้องแปลเป็นภาษาไทยซ้ำ จึงใช้กลยุทธ์การฟังของผู้เริ่มต้นน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เปรียบเทียบระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษากลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อนระหว่างก่อนและหลังฝึกงาน ดังแสดงในตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าก่อนฝึกงานนักศึกษาทั้งสองกลุ่มใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่หลังฝึกงานพบว่าการใช้กลยุทธ์ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดจำนวน 2 กลยุทธ์ คือ 1) กลยุทธ์ทางอารมณ์และสังคม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .01$ โดยนักศึกษากลุ่มเก่ง (M=4.00) ใช้กลยุทธ์ดังกล่าวมากกว่านักศึกษากลุ่มอ่อน (M=3.67) 2) กลยุทธ์สร้างความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ โดยนักศึกษากลุ่มเก่ง (M=3.86) ใช้กลยุทธ์ดังกล่าวมากกว่านักศึกษากลุ่มอ่อน (M=3.53) เช่นกัน และกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟังจำนวน 2 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์รักษาความสนใจและกลยุทธ์การตรวจรายละเอียด ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ โดยนักศึกษากลุ่มเก่งใช้กลยุทธ์ทั้งสองกลยุทธ์ (M=4.03), (M=4.14) มากกว่านักศึกษากลุ่มอ่อน (M=3.67), (M=3.79) ตามลำดับ

ตาราง 2

เปรียบเทียบระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาในกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อนระหว่างก่อนและหลังฝึกงาน

กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด	ก่อนฝึกงาน						หลังฝึกงาน				T-value	df	p	
	กลุ่มเก่ง (N=30)		กลุ่มอ่อน (N=30)		T-value	df	p	กลุ่มเก่ง (N=30)		กลุ่มอ่อน (N=30)				
	Mean	S.D.	Mean	S.D.				Mean	S.D.	Mean				S.D.
1. กลยุทธ์ทางอารมณ์และสังคม	3.80	.57	3.69	.48	-0.76	58	.45	4.00	.49	3.67	.44	-2.73**	57	.01
2. กลยุทธ์สร้างความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา	3.72	.48	3.46	.58	-1.90	58	.06	3.86	.50	3.53	.57	-2.36*	57	.02
3. การเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูด	3.91	.68	3.73	.72	-1.00	58	.32	4.09	.53	3.94	.64	-.94	57	.35
4. กลยุทธ์เน้นความถูกต้องในการใช้ภาษา	3.50	.48	3.37	.67	-.86	58	.39	3.73	.57	3.49	.57	-1.60	57	.11
5. กลยุทธ์การใช้ตัวเลือกและการลดข้อความ	4.08	.42	3.89	.52	-1.56	58	.12	4.06	.51	3.96	.61	-.74	57	.46
6. กลยุทธ์การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำขณะพูด	3.90	.72	3.88	.84	-.08	58	.93	4.14	.67	3.87	.54	-1.72	57	.09
7. กลยุทธ์การละทิ้งข้อความ	3.01	.69	3.18	.75	.94	58	.35	3.01	.83	3.38	.60	1.99	57	.05
8. ความพยายามที่จะคิดกลยุทธ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ	3.85	.91	3.87	.61	.08	51	.93	3.79	.73	3.60	.42	-1.24	45	.22
ภาพรวม	3.69	.37	3.58	.46	-1.01	58	.32	3.82	.36	3.65	.41	-1.68	57	.10
กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟัง														
1. กลยุทธ์การตีความขณะฟัง	4.31	.39	4.16	.58	-1.21	51	.23	4.07	.60	3.99	.63	-.51	57	.61
2. กลยุทธ์รักษาความสนใจ	3.93	.52	3.63	.66	-1.96	58	.06	4.03	.67	3.67	.55	-2.26*	57	.03
3. กลยุทธ์การตรวจรายละเอียด	3.95	.46	3.83	.56	-.94	58	.35	4.14	.59	3.79	.54	-2.37*	57	.02
4. กลยุทธ์การจับใจความสำคัญ	3.61	.44	3.53	.65	-.54	58	.59	3.79	.54	3.70	.60	-.63	57	.53
5. กลยุทธ์การใช้อวัจนภาษาขณะฟัง	4.20	.73	3.95	.70	-1.36	58	.18	4.03	.61	3.87	.76	-.93	57	.36
6. กลยุทธ์การฟังของผู้เริ่มต้น	3.57	.69	3.65	.67	.47	58	.64	3.71	.68	3.63	.56	-.46	57	.65
7. กลยุทธ์การฟังโดยอาศัยคำศัพท์	3.73	.50	3.60	.54	-.99	58	.32	3.84	.48	3.69	.62	-1.00	57	.32
ภาพรวม	3.92	.29	3.77	.47	-1.53	48	.13	3.96	.43	3.77	.46	-1.69	57	.10

*p<.05, ** p<.01

ตาราง 3

เปรียบเทียบระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างก่อนและหลังฝึกงานของนักศึกษาในกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อน

กลยุทธ์การแก้ปัญหา ทักษะการพูด	กลุ่มเก่ง (N=30)				T-value	df	P	กลุ่มอ่อน (N=30)				T-value	df	P
	ก่อนฝึกงาน		หลังฝึกงาน					ก่อนฝึกงาน		หลังฝึกงาน				
	Mean	S.D.	Mean	S.D.				Mean	S.D.	Mean	S.D.			
1. กลยุทธ์ทางอารมณ์และ สังคม	3.80	.57	4.00	.49	-2.50*	28	.02	3.69	.48	3.67	.44	.27	29	.79
2. กลยุทธ์สร้างความ คล่องแคล่วในการใช้ภาษา	3.72	.48	3.86	.50	-1.51	28	.14	3.46	.58	3.53	.57	-0.61	29	.55
3. การเจรจาสื่อ ความหมายให้เข้าใจ ตรงกันในขณะพูด	3.91	.68	4.09	.53	-1.50	28	.15	3.73	.72	3.94	.64	-1.52	29	.14
4. กลยุทธ์เน้นความ ถูกต้องในการใช้ภาษา	3.50	.48	3.73	.57	-2.45*	28	.02	3.37	.67	3.49	.57	-1.07	29	.30
5. กลยุทธ์การใช้ตัวเลือก และการลดข้อความ	4.08	.42	4.06	.51	.08	28	.94	3.89	.52	3.96	.61	-.57	29	.57
6. กลยุทธ์การสื่อ ความหมายโดยไม่ใช้ ถ้อยคำขณะพูด	3.90	.72	4.14	.67	-2.58*	28	.02	3.88	.84	3.87	.54	.10	29	.92
7. กลยุทธ์การละทิ้ง ข้อความ	3.01	.69	3.01	.83	.12	28	.91	3.18	.75	3.38	.60	-1.75	29	.09
8. ความพยายามที่จะคิด กลยุทธ์ในการใช้ ภาษาอังกฤษ	3.85	.91	3.79	.73	.11	28	.91	3.87	.61	3.60	.42	2.28*	29	.03
ภาพรวม	3.69	.37	3.82	.36	-2.66**	28	.01	3.58	.46	3.65	.41	-.89	29	.38
กลยุทธ์การแก้ปัญหา ทักษะการฟัง														
1. กลยุทธ์การตีความ ขณะฟัง	4.31	.39	4.07	.60	1.98	28	.06	4.16	.58	3.99	.63	1.41	29	.17
2. กลยุทธ์รักษาความ สนใจ	3.93	.52	4.03	.67	-.45	28	.65	3.63	.66	3.67	.55	-.32	29	.75
3. กลยุทธ์การตรวจ รายละเอียด	3.95	.46	4.14	.59	-2.11*	28	.04	3.83	.56	3.79	.54	.32	29	.75
4. กลยุทธ์การจับใจความ สำคัญ	3.61	.44	3.79	.54	-1.56	28	.13	3.53	.65	3.70	.60	-1.29	29	.21
5. กลยุทธ์การใช้อวัจน- ภาษาขณะฟัง	4.20	.73	4.03	.61	.84	28	.41	3.95	.70	3.87	.76	.56	29	.58
6. กลยุทธ์การฟังของ ผู้เริ่มต้น	3.57	.69	3.71	.68	-1.12	28	.27	3.65	.67	3.63	.56	.13	29	.90
7. กลยุทธ์การฟังโดย อาศัยคำศัพท์	3.73	.50	3.84	.48	-.85	28	.40	3.60	.54	3.69	.62	-.78	29	.44
ภาพรวม	3.92	.29	3.96	.43	-.60	28	.55	3.77	.47	3.77	.46	.03	29	.98

*p<.05, ** p<.01

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เปรียบเทียบระดับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างก่อนและหลังฝึกงานของนักศึกษาในกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อน ดังแสดงในตาราง 3 เมื่อพิจารณาการใช้กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างก่อนและหลังฝึกงานของนักศึกษาในกลุ่มภายในกลุ่มเดียวกัน พบว่า นักศึกษากลุ่มเก่งใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการแก้ปัญหาที่ทักษะการพูดในภาพรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .01$ โดยหลังฝึกงาน ($M=3.82$) นักศึกษาใช้กลยุทธ์เพิ่มขึ้นจากก่อนฝึกงาน ($M=3.69$) แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของกลยุทธ์แก้ปัญหาที่ทักษะการฟัง ทั้งนี้ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในนักศึกษากลุ่มอ่อนทั้งกลยุทธ์ด้านการแก้ปัญหาที่ทักษะการพูดและการฟังในภาพรวม โดยนักศึกษากลุ่มเก่งใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาที่ทักษะการพูดที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ ระหว่างก่อนและหลังฝึกงาน จำนวน 4 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ทางอารมณ์และสังคม กลยุทธ์เน้นความถูกต้องในการใช้ภาษา กลยุทธ์การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำขณะพูด และกลยุทธ์การตรวจรายละเอียด และพบว่านักศึกษากลุ่มเก่งใช้กลยุทธ์ทั้งหมดเพิ่มขึ้นหลังฝึกงาน ส่วนนักศึกษากลุ่มอ่อนใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ ระหว่างก่อนและหลังฝึกงานเพียงแค่กลยุทธ์เดียว คือ ความพยายามที่จะคิดกลยุทธ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยพบว่าหลังฝึกงาน ($M=3.60$) นักศึกษาใช้กลยุทธ์นี้น้อยกว่าก่อนฝึกงาน ($M=3.87$)

อภิปรายผล

1. นักศึกษาใช้กลยุทธ์การละทิ้งข้อความน้อยที่สุดทั้งก่อนและหลังฝึกงาน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปี 4 ที่ผ่านการเรียนวิชาภาษาอังกฤษมาหลายวิชาทั้งกับอาจารย์ชาวไทยและชาวต่างชาติ และผ่านการฝึกงานในสถานประกอบการที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักมาแล้ว จึงมีความสามารถในการสื่อสาร ส่งผลให้ไม่จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การละทิ้งข้อความ ผลการวิจัยของ ปณิชา นิติสกุลวุฒิ และทรงศรี สรณสถาพร (2557) ศึกษา

เรื่องการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักเรียนที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับดีมากที่เข้าร่วมโครงการค่ายอาเซียน งานวิจัยของ Metcalfe & Nook-Ura (2013) ศึกษาการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และผลการวิจัยของ Ounis (2016) ศึกษาการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 2 ในประเทศตูนิเซียซึ่งเป็นประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ทั้งสามงานวิจัยพบว่า กลยุทธ์การละทิ้งข้อความถูกใช้น้อยที่สุดเนื่องจากกลยุทธ์นี้มักจะถูกใช้โดยผู้เรียนที่มีทักษะทางภาษาต่ำ แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาของ Nakatani (2006) พบความแตกต่างจากผลงานวิจัยข้างต้น โดยพบว่าผู้เรียนชาวญี่ปุ่นใช้กลยุทธ์การละทิ้งข้อความมากเป็นลำดับที่สอง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากปัจจัยทางวัฒนธรรมของผู้เรียนส่งผลต่อการเลือกใช้กลยุทธ์มากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ส่วนกลยุทธ์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดทั้งก่อนและหลังฝึกงาน คือ กลยุทธ์การตีความขณะฟัง เนื่องจากการเรียนในห้องเรียนนักศึกษาจำเป็นต้องฟังให้เข้าใจเพื่อที่จะสามารถทำข้อสอบได้ ส่วนการปฏิบัติงานในสถานประกอบการก็เช่นกัน นักศึกษาจะต้องฟังความต้องการของผู้รับบริการให้เข้าใจเพื่อที่จะให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง โดยนักศึกษาเลือกใช้กลยุทธ์นี้เมื่อพบว่าตนมีปัญหาในการสื่อสารแต่ยังคงต้องการให้การสนทนาประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Metcalfe & Nook-Ura (2013) และ Yaman, Irgin, & Kavasoglu (2013) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลยุทธ์การตีความขณะฟังมากที่สุด

2. ก่อนฝึกงานนักศึกษากลุ่มเก่งใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อน อาจเพราะบริบทของการใช้ภาษาอังกฤษเป็นเพียงการเรียนในห้องเรียนที่นักศึกษามีความคุ้นเคยมาเป็นระยะเวลาเกือบ 4 ปี หากวิชาใดเรียนกับอาจารย์ชาวไทยก็จะใช้ภาษาอังกฤษสลับกับภาษาไทยในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ หรือการนำเสนองานหน้าชั้นเรียน และหากบางครั้งนักศึกษามีปัญหาในการสื่อสารก็จะละทิ้งการใช้กลยุทธ์โดยหลีกเลี่ยง

ไปใช้ภาษาไทยแทน เนื่องจากนักศึกษามักจะจับกลุ่มเรียนหรือทำกิจกรรมกับเพื่อนสนิท จึงส่งผลให้ไม่พบความแตกต่างของการใช้กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างทั้งสองกลุ่มก่อนฝึกงาน แต่หลังฝึกงานเมื่อนักศึกษามีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษนอกห้องเรียน ในบริบทของการปฏิบัติงานในสถานประกอบการจึงพบว่า นักศึกษาทั้งสองกลุ่มใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่มีความแตกต่างกันจำนวน 4 กลยุทธ์ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่จัดอยู่ในกลุ่มกลยุทธ์ความสำเร็จ โดยนักศึกษากลุ่มเก่งใช้กลยุทธ์มากกว่านักศึกษากลุ่มอ่อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ting, Soekarno, & Lee (2017) พบว่า นักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองชาวมาเลเซียกลุ่มเก่งใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษสูงกว่านักศึกษากลุ่มอ่อน และผลการวิจัยของ Masithoh, Fauziati, & Supriyadi (2018) พบว่า ระดับความสามารถของผู้เรียนส่งผลต่อการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารโดยนักศึกษากลุ่มเก่งใช้กลยุทธ์การสื่อสารมากกว่ากลุ่มอ่อน แสดงให้เห็นว่ากระบวนการฝึกงานมีส่วนช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษากลุ่มเก่งมีทักษะในการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษ และสามารถพัฒนาทักษะทางภาษาได้ดีกว่านักศึกษากลุ่มอ่อน หากพิจารณากระบวนการฝึกงาน พบว่า การฝึกงานทั้งสองประเภทเปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกสถานประกอบการเองตามความสนใจ จึงทำให้นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากกว่าการเรียนในห้องเรียน นอกจากนี้สถานประกอบการส่วนใหญ่มักจะให้นักศึกษาที่มาจากสถาบันเดียวกันทำงานคนละแผนกหรือคนละช่วงเวลา เพื่อให้นักศึกษาเรียนรู้การทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ตนไม่คุ้นเคย เมื่อเกิดปัญหาเรื่องการสื่อสารนักศึกษาก็สามารถนำกลยุทธ์มาใช้ได้อย่างเต็มที่ เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติไม่สามารถหลีกเลี่ยงไปใช้ภาษาไทยได้ จึงทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้ศักยภาพที่แท้จริงและค้นพบแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเอง

3. หากพิจารณาการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารของนักศึกษาในกลุ่มเดียวกันเพื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังฝึกงาน พบว่า นักศึกษากลุ่มเก่งใช้กลยุทธ์ที่อยู่ในกลุ่มกลยุทธ์ความสำเร็จมากขึ้น

หลังฝึกงาน โดยใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดมากกว่ากลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟัง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Nakatani (2006) พบว่า ผู้เรียนที่จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ทางการพูดมากกว่าการฟัง แต่ในขณะที่นักศึกษากลุ่มอ่อนใช้กลยุทธ์ที่อยู่ในกลุ่มกลยุทธ์ความสำเร็จน้อยกว่านักศึกษากลุ่มเก่งและใช้กลยุทธ์ดังกล่าวน้อยลงหลังฝึกงาน แสดงให้เห็นว่านักศึกษากลุ่มอ่อนยังไม่สามารถพัฒนาทักษะการใช้กลยุทธ์สื่อสารได้ดีเท่านักศึกษากลุ่มเก่ง ทั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่ากระบวนการฝึกงานยังคงพบข้อจำกัดในบางเรื่อง เช่น การมอบหมายงานให้นักศึกษา เนื่องจากสถานประกอบการจะต้องพิจารณาคุณสมบัติของนักศึกษาแต่ละคนว่ามีศักยภาพในการฝึกงานตำแหน่งใด เพื่อให้มีความเหมาะสมและหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา เช่น สถานประกอบการประเภทโรงแรมห้าดาวบางแห่งไม่อนุญาตให้นักศึกษาฝึกงานชาวไทยปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า เพราะมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่สามน้อยกว่านักศึกษามีงานชาวต่างชาติ สถานประกอบการด้านสายการบินพิจารณาให้นักศึกษาที่มีทักษะภาษาอังกฤษดี ปฏิบัติงานในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ และให้ผู้ที่มีทักษะทางภาษาต่ำกว่าฝึกงานในอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ประกอบกับนักศึกษากลุ่มอ่อนบางคนยังขาดความมั่นใจในการทำงานที่ท้าทายความสามารถของตัวเอง จึงหลีกเลี่ยงตำแหน่งงานที่ต้องให้บริการลูกค้าโดยตรงหรือต้องใช้ภาษาอังกฤษบ่อย ๆ จึงทำให้ไม่สามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเองได้อย่างเต็มที่

อนึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบผลการวิจัยข้อที่ 2-3 ในวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างก่อนและหลังฝึกงานเพื่อนำมาใช้ในการอภิปรายผลแล้ว ไม่พบงานวิจัยในประเด็นนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้ผลการทดสอบการพูด (Oral proficiency test) ในการแบ่งกลุ่มนักศึกษาร่วมด้วย เนื่องจากความสามารถทางการพูดเป็น

ปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษ

2. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้กลยุทธ์การสื่อสาร เช่น ระยะเวลาในการฝึกงาน แรงจูงใจ หรือความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี่ยังไม่พบความเปลี่ยนแปลงของการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาในกลุ่มอ่อนหลังฝึกงานในทางที่ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- คณะศิลปศาสตร์. (2555). หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555). สงขลา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- ปณิชา นิติสกุลวุฒิ และทรงศรี สรณสถาพร. (2557). การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการค่ายอาเซียน. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 6(1), 12-29.
- ปาริฉัตร บิดิสุทธิ และสุวิมล ว่องวานิช. (2559). วอชแบคของครูในโรงเรียนที่มีบริบทต่างกัน. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา*, 11(2), 277-291.
- สุภาพร เจริญสุข และกิตติมา ตันติหาชัย. (2562). การศึกษารูปแบบของสถานประกอบการ ปัญหาและกลยุทธ์การแก้ปัญหากลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาฝึกงานระดับมหาวิทยาลัย. *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 30(1), 75-88.
- Bachman, L. F. (1990). *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Canale, M. (1983). *On some dimensions of language proficiency*. Rowley, MA: Newbery House.
- Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1, 1-47.
- Chuanchaisit, S., & Prapphal, K. (2009). A study of English communication strategies of Thai university students. *MANUSYA: Journal of Humanities*, 17, 100-126.
- Faerch, C., & Kasper, G. (1983). *Strategies in Interlanguage Communication*. Longman, London.
- Gudu, B. (2015). Teaching Speaking Skills in English Language using Classroom Activities in Secondary School Level in Eldoret Municipality, Kenya. *Journal of Education and Practice*, 6(35), 55-63.
- Huang, C. (2010). Exploring factors affecting the use of oral communication strategies. *Journal of Lungwa University of Science and Technology*, 30, 85-104.
- Hymes, D. (1972). On communicative competence. In J. Pride & J. Holmes (eds), *Sociolinguistic: Selected readings* (pp. 269-93). Harmondsworth: Penguin.
- Kirkpatrick, R. (2012). English education in Thailand: 2012. *Asian EFL Journal: Professional Teaching Articles (Special CEBU Issue)*, 61, 24-40.

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย” โดยงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย งบประมาณปี 2561 คณะผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

- Masithoh, H., Fauziati, E., & Supriyadi, S. (2018). Communication Strategies Used by the Students on the Perspective of Language Proficiency. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 5(5), 21-32.
- Metcalfe, J., Nook-Ura, S. (2013). Communication Strategy Use of High and Low Proficiency Learners of English at a Thai University. *Learner Journal*, 6(1), 66-87.
- Nakatani, Y. (2006). Developing an Oral Communication Strategy Inventory: *The Modern Language Journal*, 90, 151-168.
- Nakatani, Y., & Goh, C. (2007). Language Learner Strategies (pp. 207-227). In Cohen, A., & Macaro, E., eds. *A Review of Oral Communication Strategies: Focus on Interactionists and Psycholinguistic Perspective*. Oxford: Oxford University Press.
- O'Malley, J., & Chamot, A. (1990). *Learning strategies in second language acquisition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ounis, T. (2016). Exploring the Use of Oral Communication Strategies by High and Low Proficiency learners of English: Tunisian EFL students as a case study. *INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMANITIES AND CULTURAL STUDIES*, 3(1), 1077-1098.
- Paribakht, T. (1985). Strategic competence and language proficiency. *Applied Linguistics*, 6(2), 132-146.
- Phonhan, P. (2019). Strategies in English Oral Communication Employed by Thai Engineering Students across Majors and Types of Academic Programs. *Journal of Liberal Arts Maejo University*, 7(1), 152-174.
- Sutthinaraphan, K., & Wasanasomsithi, P. (2017). A Study of English Communication Strategy Use of Undergraduate Students Majoring in Science. *The New English Teacher*, 11(2), 98-117.
- Tarone, E. (1980). On the variability of interlanguage systems. *Applied linguistics*, 4, 143-163.
- Ting, S., Soekarno, M., & Lee, P. (2017). Communication Strategy Use and Proficiency Level of ESL Learners. *The Journal of Asia TEFL*, 14(1), 162-170.
- Willems, G. M. (1987). Communication strategies and their significance in foreign language teaching. *System*, 15(3), 351-364.
- Yaman, S., Irgin, P., & Kavasoglu, M. (2013) Communication strategies: Imprecations for EFL University Student. *Journal of Educational Science Research International E-Journal*, 3(2), 255-268.
- Yang, D. & Gai, F. P. (2010). Chinese learners' communication strategies research: a case study at Shandong Jiaotong University. *Cross-Cultural Communication*, 6(1), 56-81.
- Yule, G. & Tarone, E. (1990). Eliciting the performance of strategic competence. In Scarella, Andersen, & Krahen (Eds.). *Developing Communicative Competence in a Second Language*. New York: Newbury House.