

## กลยุทธ์ในการสื่อสารของนักศึกษาไทยสาขาวิชาเอกภาษาจีน: ความแตกต่างระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาจีน

### Communication Strategies of Thai Students Studying Chinese Major : Differences between English and Chinese

ศักดิ์ชัย โพธิ์สัย Sakchai Posai

ทรงศรี สรณสถาพร Songsri Soranasthaporn

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร (2) ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภาษาจีนของนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร และ (3) เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษและพฤติกรรมการสื่อสารภาษาจีนของนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร ประชากรคือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แห่งหนึ่งในจังหวัดภาคใต้ จำนวน 52 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถามพฤติกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษจำนวน 1 ชุด และการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลวิจัยพบว่า นักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสารใช้การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีนด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาทักษะการพูดและพฤติกรรมการสื่อสารด้านทักษะการฟังอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก แต่ค่าเฉลี่ยการใช้กลยุทธ์ย่อยในการสื่อสารภาษาจีนสูงกว่าพฤติกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ และพฤติกรรมการแก้ปัญหาทักษะการพูดมีความแตกต่างกันทางสถิติ ( $p < .05$ ) จำนวน 4 กลยุทธ์

**คำสำคัญ** กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษ นักเรียนไทย สาขาวิชาภาษาจีน

#### Abstract

The study aimed 1) to investigate English communication strategies employed by Thai students studying Chinese major, 2) to investigate Chinese communication strategies employed by Thai students studying Chinese major, and 3) to compare English and Chinese communication strategies employed by Thai students studying Chinese major. The population included 80 first year university students studying Chinese major in the South of Thailand. The research instruments included Oral Communication Strategy Inventory and interview. The statistical devices used for quantitative data analysis were descriptive statistics (frequency distribution, percentage, mean and standard deviation) and t-test. Qualitative data was analyzed by content analysis. The findings illustrated that the students used overall English and Chinese communication strategies at the moderate to the high levels. The mean score of using Chinese communication strategies was higher than that of English communication strategies. There was significant difference between English and Chinese communication strategies in 4 sub-strategies for coping with speaking problems ( $p < .05$ ).

**Keywords** : Communication Strategies (CS), Thai students, Chinese major

## ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันทักษะการใช้ภาษาและทักษะการสื่อสารมีความสำคัญมากเพราะความรู้ทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เศรษฐกิจ และสังคม มีการพัฒนาและก้าวหน้าอย่างมาก ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีข้อมูลท่วมท้นทั้งที่เชื่อถือได้และที่หลอกลวง ดังนั้น ผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 จึงต้องมีทักษะหลากหลายเพื่อตนเองจะได้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมโลกหรือสังคมในการทำงานได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย และ แข็งแรง ซึ่งทักษะของคนในศตวรรษที่ 21 (www.p21.org) นี้ผู้เรียนทุกคนจะต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ การเรียนรู้ 3R x 7C นั่นคือ 3R คือ Reading (อ่านออก), (W)riting (เขียนได้), และ (A)ritmetics (คิดเลขเป็น) และ 7C ประกอบด้วย Critical Thinking and Problem Solving (ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา) Creativity and Innovation (ทักษะด้านการสร้างสรรค์ และนวัตกรรม) Cross-cultural Understanding (ทักษะด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์) Collaboration, Teamwork and Leadership (ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ) Communications, Information, and Media Literacy (ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศ และรู้เท่าทันสื่อ) Computing and ICT Literacy (ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) Career and Learning Skills (ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้) ทักษะอ่านออก (Reading) และ เขียนได้ (Writing) นี้ ไม่ได้หมายถึงเพียงภาษาแม่ หรือ ภาษาที่ 1 แต่หมายถึงภาษาที่นิยมหรือที่มีคนจำนวนมากใช้และจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ทั้งในด้าน การศึกษาหาความรู้ การสื่อสารเพื่อธุรกิจการค้า พาณิชยกรรม หรือ แม้แต่ เพื่อความบันเทิงเพลิดเพลินใจ ทำให้ผู้เรียนเรียนภาษาที่ 2 หรือ ภาษาที่ 3 เพิ่ม เช่น ภาษาอังกฤษ จีน ญี่ปุ่น เกาหลี เป็นต้น ผู้เรียนที่มีความสามารถในการใช้ภาษาที่ 2 หรือ ภาษาที่ 3 จะมีโอกาสในการเรียนรู้ ได้งาน และ ก้าวหน้ากว่าผู้เรียนที่มีความสามารถในการใช้เฉพาะภาษาภาษาแม่ หรือ ภาษาที่ 1 เท่านั้น ดังนั้น ผู้เรียนจึงแสวงหาความรู้ และฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาที่ 2 หรือ ภาษาที่ 3 เพิ่มขึ้น

แต่ในการใช้ภาษาที่ 2 หรือ ภาษาที่ 3 ผู้เรียนจะต้องใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาร่วมไปกับความรู้และทักษะการใช้ภาษาที่ 2 หรือ ภาษาที่ 3 ที่ได้ฝึกฝนมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร เนื่องจากความรู้และทักษะการใช้ภาษาที่ 2 หรือ ภาษาที่ 3 ที่ได้ฝึกฝนมาในช่วงระยะเวลาหนึ่งอาจไม่เพียงพอที่จะทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายได้

ดังนั้น ผู้เรียนภาษาอังกฤษ หรือ ภาษาจีน เป็นภาษาต่างประเทศซึ่งมีปัญหาในการสื่อสารภาษาที่ 2 หรือ ภาษาที่ 3 ของตน นอกจากจะต้องพัฒนาความรู้และทักษะที่ได้เรียนมา หรือ ประสบการณ์ที่มีอยู่แล้ว ผู้เรียนจะต้องใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้ทำเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ การเปรียบเทียบกลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาจีนและกลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาชาวไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร ผู้วิจัยจึงตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาชาวไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาจีนของนักศึกษาชาวไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร
3. เพื่อเปรียบเทียบกลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับกลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาจีนของนักศึกษาชาวไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร

## นิยามปฏิบัติการของตัวแปร อธิบายแต่ละตัวแปร การวัดและเครื่องมือวัดแต่ละตัวแปร

กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาเป็นกลยุทธ์ที่ผู้พูดใช้เพื่อทำให้การสนทนาของตนดำเนินต่อไปจนบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการแทนการยุติหรือล้มเลิกการสนทนานั้น (Rubin, 1987) ผู้พูดจะใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาเมื่อผู้พูดพบว่าตนกำลังเผชิญกับปัญหาในการสื่อสาร (Corder, 1977) คือเมื่อคู่สนทนาไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้พูดพยายามสื่อให้ทราบ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้พูดมีความรู้หรือทักษะในการใช้ภาษาเป้าหมายไม่เพียงพอ กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษานี้อาจเป็นแบบการสื่อสารด้วยวจนภาษา

(การสื่อสารด้วยวาจา) หรือ การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา (การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง) (Bialystok, 1990) ซึ่งจะทำให้ผู้พูดสามารถเพิ่มเติมข้อมูลให้แก่ผู้ฟังในขณะที่กำลังสื่อสาร อันจะทำให้ผู้พูดและผู้ฟังมีความเข้าใจตรงกัน (Tarone, 1980) กล่าวได้ว่า กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้ผู้พูดบรรลุเป้าหมายในการสนทนา (Faerch & Kasper, 1983)

Nakatani และ Goh (2007) ได้แบ่งกลยุทธ์การสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลยุทธ์ความสำเร็จ (achievement strategies) และกลยุทธ์การลดทอน (reduction strategies) กลยุทธ์ความสำเร็จ คือ กลยุทธ์ที่ผู้เรียนใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการสื่อสารแม้ว่าผู้เรียนจะมีข้อมูลหรือความรู้ทางภาษาไม่เพียงพอในการสื่อสาร แต่ผู้เรียนจะใช้กลยุทธ์นี้ในการเลือกข้อมูล วิธีการ หรือ เทคนิคใดๆ ที่จะทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย ส่วนกลยุทธ์การลดทอน คือ กลยุทธ์ที่ผู้เรียนใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการยุดติหรือล้มเลิกการสนทนาในขณะที่ทำการสื่อสาร

Nakatani (2006) ได้แบ่งกลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษ ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด (Strategies for coping with speaking problems) และกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟัง (Strategies for coping with listening problems) โดยแต่ละกลยุทธ์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด (Strategies for coping with speaking problems)** คือ กลยุทธ์เชิงพฤติกรรมที่ผู้เรียนภาษาอังกฤษใช้ระหว่างการพูดสื่อสาร แบ่งเป็นกลุ่มย่อยได้ 8 กลุ่ม ดังนี้

1. กลยุทธ์ทางอารมณ์เชิงสังคม (Social affective strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนในฐานะผู้พูดใช้เพื่อลดความกังวลแต่เพิ่มความสนุกในการพูดสนทนา สร้างความประทับใจให้ผู้ฟัง ให้กำลังใจตนเองในขณะที่สื่อสาร ไม่กังวลต่อความผิดพลาดทางภาษาที่ในระหว่างที่พูด และหาตัวช่วยในขณะที่มีปัญหาในการสื่อความหมาย

2. กลยุทธ์การใช้ภาษาอย่างคล่องแคล่ว (Fluency-oriented strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนในฐานะผู้พูดใช้เพื่อให้ตนเองสามารถพูดสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่วให้เหมือนหรือใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา ผู้เรียนจะให้ความสำคัญกับจังหวะ การออกเสียงสูงต่ำ หรือ สำเนียงของตนเอง ปรับเปลี่ยนเทคนิควิธีการพูดตามบริบท ให้ความสำคัญในการสื่อความหมายที่ตนเองต้องการ และพูดเสียงดังและชัดเจน

3. กลยุทธ์การเจรจาเพื่อตรวจสอบการสื่อความหมายว่าเข้าใจตรงกันในขณะที่พูด (Negotiation for meaning while speaking) เป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนในฐานะผู้พูดใช้ในการตรวจสอบการสื่อความหมายว่าผู้ฟังเข้าใจตรงกันกับตนหรือไม่ในขณะที่พูด ผู้เรียนอาจทำการพูดซ้ำ ดูปฏิกิริยาโต้ตอบของผู้ฟัง หรือยกตัวอย่างประกอบ

4. กลยุทธ์การใช้ภาษาให้ถูกต้อง (Accuracy-Oriented strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนในฐานะผู้พูดใช้เพื่อให้ภาษาที่ตนพูดออกมาถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และหลักการสนทนาที่ได้เรียนมา ผู้เรียนจะสังเกต เปรียบเทียบภาษาที่ใช้และที่เรียน หากไม่ถูกต้อง ผู้เรียนจะแก้ไขข้อผิดพลาดในการพูดของตนเอง และพยายามพูดให้ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา

5. กลยุทธ์การใช้ทางเลือกและการลดข้อความ (Message reduction and alteration strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนในฐานะผู้พูดใช้เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจง่ายขึ้น เร็วขึ้น โดยผู้เรียนจะลดข้อความหรือย่อข้อความให้สั้นลง ใช้คำ วลี หรือ ประโยคที่เข้าใจง่าย ใช้คำที่ตนเองคุ้นเคย และใช้ข้อความใหม่แทนที่ข้อความเดิม

6. กลยุทธ์การสื่อสารด้วยอวัจนภาษาในขณะที่พูด (Nonverbal strategies while speaking) เป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนใช้เมื่อไม่สามารถสื่อสารข้อความที่ตนต้องการได้ ผู้เรียนจะใช้สายตา แววตา การแสดงออกทางใบหน้า และ กิริยาท่าทาง

7. กลยุทธ์การละทิ้งข้อความ (Message abandonment strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนในฐานะผู้พูด ใช้เมื่อไม่สามารถสื่อสารต่อไปได้ อาจเป็นเพราะความยากของภาษาหรือคำศัพท์ ผู้เรียนจะใช้ข้อความช่วยเหลือจากผู้อื่น ผู้เรียนอาจจะล้มเลิก ยุติ หรือ ละทิ้งการสื่อสารนั้น และพูดตอบด้วยคำหรือข้อความสั้นๆ เท่านั้น

8. กลยุทธ์การพยายามที่จะคิดเป็นภาษาอังกฤษ (Attempt to think in English strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนในฐานะผู้พูดใช้ในการพูดภาษาอังกฤษและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ผู้เรียนจะนึกถึงโครงสร้างประโยคที่ต้องการพูดเป็นภาษาอังกฤษก่อนโครงสร้างในภาษาของตนเอง

**กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟัง (Strategies for coping with listening problems)** คือ กลยุทธ์เชิงพฤติกรรมที่ผู้เรียนภาษาใช้เพื่อทำความเข้าใจภาษาเป้าหมายในระหว่างที่ฟังการสนทนา แบ่งเป็นกลุ่มย่อยได้ 7 กลุ่ม ดังนี้

1. กลยุทธ์การเจรจาเพื่อตรวจสอบการสื่อความหมายว่าเข้าใจตรงกันในขณะฟัง (Negotiation for meaning while listening) เป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนซึ่งตอนนี้มีบทบาทเป็นผู้ฟัง แต่ฟังไม่เข้าใจ ผู้เรียนจึงขอให้ผู้พูดอธิบายขยายความเพิ่ม ใช้คำศัพท์ที่ง่ายขึ้น และ พูดซ้ำลง หรือ ผู้เรียนอธิบายข้อความที่ฟังแล้วไม่เข้าใจให้กับผู้พูดฟัง ผู้เรียนใช้กลยุทธ์เพื่อจะได้แน่ใจว่าเข้าใจตรงกัน
2. กลยุทธ์การรักษาความต่อเนื่องไหลลื่น (Fluency-Maintaining strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟังให้ความสนใจต่อจังหวะและการออกเสียงสูงต่ำ หนักเบา ของผู้พูด ผู้เรียนส่งสัญญาณให้ผู้พูดเป็นระยะๆ เพื่อแสดงว่าผู้เรียนเข้าใจ ผู้พูดพูดต่อไปได้ หรือให้สัญญาณว่าผู้เรียนไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดพูด ขอให้ผู้พูดยกตัวอย่างประกอบ
3. กลยุทธ์การตรวจรายละเอียด (Scanning strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟังให้ความสนใจต่อรูปแบบประโยคภาษาอังกฤษ เช่น ความสอดคล้องประธานและกริยา ผู้เรียนสนใจคำสำคัญ (keywords) ที่ใช้ในประโยค คำถามเป็นพิเศษ เช่น ใคร (who) อะไร (what) เมื่อไร (when) ที่ไหน (where) ทำไม (why) อย่างไร (how) สนใจส่วนแรกของประโยคและคาดเดาวัตถุประสงค์ของผู้พูด และพยายามจับใจความสำคัญของผู้พูด
4. กลยุทธ์การจับใจความสำคัญ (Getting the gist strategies) ผู้เรียนซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟังจะจับใจความสำคัญของข้อความที่ได้ฟัง ไม่ใส่ใจกับรายละเอียดของบทสนทนา ใช้บริบทจากบทสนทนาคาดเดาข้อความหรือเนื้อหาที่ผู้พูดจะพูดต่อสังเกตจากคำพูดของผู้พูดเพื่อคาดคะเนวัตถุประสงค์ และพยายามโต้ตอบกับผู้พูดแม้ว่าตนเองจะไม่เข้าใจบทสนทนามากนัก
5. กลยุทธ์การใช้วัจนภาษาขณะฟัง (Nonverbal strategies while listening) เมื่อมีปัญหาในการฟัง ผู้เรียนซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟังจะใช้กิริยาท่าทางสื่อให้ผู้พูดทราบ และผู้เรียนจะจ้องมองสายตา สีหน้าและท่าทางของผู้พูด
6. กลยุทธ์การฟังของผู้เริ่มต้น (Less active listener strategies) ผู้เรียนซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟังจะพยายามแปลข้อความที่ฟังเป็นภาษาของตนเองเพื่อให้ตนเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดพูด และจะสนใจเฉพาะส่วนที่คุ้นเคยเท่านั้น
7. กลยุทธ์การฟังโดยอาศัยคำศัพท์ (Word-Oriented strategies) ผู้เรียนซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟังจะสนใจคำที่ผู้พูดพูดซ้ำลงหรือพูดเน้น คาดเดาวัตถุประสงค์ของผู้พูดจากคำที่คุ้นเคย พยายามจับทุกคำพูดที่ผู้พูดพูด และตั้งใจฟังคำแรกที่ใช้ในประโยคเพื่อพิจารณาว่าประโยคคำถามหรือไม่

ปณิชา นิตสกุลวุฒิ และ ทรงศรี สรณสถาพร (2557) เปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักเรียนไทยและอาเซียนนักเรียนไทยและอาเซียนที่เข้าร่วมโครงการค่าย “Thailand ASEAN Camp 2013” โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามกลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษ (Oral Communication Strategy Inventory) (Nakatani, 2006) การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนไทยและผู้เรียนอาเซียนใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดที่ใช้สูงที่สุดคือกลยุทธ์สำหรับการจัดการกับปัญหาด้านการพูด กลยุทธ์ที่ใช้บ่อยที่สุดคือกลยุทธ์การละทิ้งข้อความ ส่วนกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟังที่ใช้สูงที่สุดคือกลยุทธ์การช่วยตีความขณะฟัง กลยุทธ์ที่ใช้บ่อยที่สุดคือกลยุทธ์การฟังของผู้เริ่มต้น ส่วนผลการวิจัยของจิตานันท์ เลิศสุวรรณ (2550) พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยไทยใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนภาษา การแปลคำต่อคำ การขอความช่วยเหลือโดยอ้อมและการพูดซ้ำคำพูดของตนมากที่สุด ฤกษ์งุษา สุทธิธนาพร และ ปัญชลี วาสนสมสิทธิ์ ศึกษาการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้เรียนทางด้านวิทยาศาสตร์ระดับมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้เรียนใช้กลยุทธ์การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำขณะพูด (Nonverbal strategies while speaking) มากที่สุด และใช้กลยุทธ์การพยายามที่จะคิดเป็นภาษาอังกฤษ (Attempt to think in English strategies) น้อยที่สุด (Sutthinaphan & Wasanasomsithi, 2017 : 11)

### กระบวนการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยประกอบไปด้วย 5 ส่วนด้วยกัน ได้แก่ ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## 1. ประชากร

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในจังหวัดของภาคใต้ที่ลงเรียนวิชาภาษาอังกฤษรูปแบบและการใช้ภาษาอังกฤษสมัยใหม่ 1 จำนวน 80 คน ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยใช้ประชากรทั้งหมด จึงไม่มีการสุ่มตัวอย่าง สาเหตุที่เลือกประชากรกลุ่มนี้ เพราะ มหาวิทยาลัยแห่งนี้ตั้งอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวอันดามันต่างๆ ของภาคใต้ จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า นักศึกษาสาขาภาษาจีนที่สำเร็จการศึกษาแล้วจะทำงานทางด้านโรงแรมและการท่องเที่ยว แต่ปัจจุบัน นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยในจังหวัดใกล้เคียงหรือจากกรุงเทพฯ ได้มาสมัครและทำงานในจังหวัดนี้เพิ่มมากขึ้น เสมือนมีคู่แข่งมากขึ้น นักศึกษาที่เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาคั้งนี้จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาที่ 3 เพิ่มขึ้นเพื่อให้สามารถแข่งขันกับนักศึกษาจากสถาบันอื่นๆ ได้

ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการขาดหายไปของตัวอย่างจากสาเหตุต่อไปนี้ คือ ตัวอย่างไม่เข้าเรียนในช่วงต้นของภาคการศึกษา มาเร่งทำกิจกรรมและทำการบ้านช่วงใกล้สอบกลางภาคและปลายภาค ตอบแบบสอบถามไม่ครบทุกข้อ และส่งแบบสอบถามไม่ครบทั้ง 2 ชุด จึงทำให้ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ลดลงเหลือจำนวน 52 คน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการมีลักษณะสุ่ม (random) ตามธรรมชาติทางสถิติของกลุ่มตัวอย่างนี้ ด้วยวิธี RUN Test พบว่า  $p > .05$  แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างนี้มีลักษณะของการสุ่มทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของทดสอบ t-test

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณประกอบด้วย แบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียน และแบบสอบถามการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษ (Oral Communication Strategy Inventory, Nakatani, 2006) เครื่องมือนี้มีมาตรวัด 5 ระดับ โดยได้กำหนดการแปลผลของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ตาราง 1 มาตรวัดและการแปลผลของค่าเฉลี่ย

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	มาตรวัด	การแปลผล
5	4.50 – 5.00	มากที่สุด	มากที่สุด
4	3.50 – 4.49	มาก	มาก
3	2.50 – 3.49	ปานกลาง	ปานกลาง
2	1.50 – 2.49	น้อย	น้อย
1	1.00 – 1.49	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือการสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามปลายเปิดในหัวข้อที่เกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยให้ผู้รับการสัมภาษณ์ยกตัวอย่าง พร้อมทั้งให้เหตุผลประกอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ลึกซึ้ง และเข้าใจตรงกัน ภาษาที่ใช้ในการสัมภาษณ์คือภาษาไทย

2.3 ผู้วิจัยใช้เทคนิคการคิดออกเสียง (Think aloud) ในการเก็บข้อมูลการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษเท่านั้น เนื่องจากผู้วิจัยเป็นครูผู้สอนภาษาอังกฤษ ในงานวิจัยขั้นนี้ผู้วิจัยใช้เทคนิคการคิดออกเสียง เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งในภาพกว้างและลึก ซึ่งจะทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัยมีความตรง (validity) และน่าเชื่อถือ (reliability) เทคนิคการคิดออกเสียงที่ใช้อย่างแพร่หลายมี 2 ประเภท คือ 1) การคิดออกเสียงขณะปฏิบัติงาน (Concurrent protocols/Concurrent Think Aloud-C TA) และ 2) การคิดออกเสียงภายหลังการปฏิบัติงาน (Retrospective protocols/ Retrospective Think Aloud - RTA)

(Olmsted-Hawala, Murphy, Hawala, & Ashenfelter, 2010) แต่ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยเลือกการคิดออกเสียงภายหลังการปฏิบัติงาน โดยให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยทำฟังคำบรรยายภาษาอังกฤษสั้น ๆ แล้วสนทนาโต้ตอบกับอาจารย์เจ้าของภาษาอังกฤษ หลังจากนั้นให้พูดถึงกลยุทธ์ที่ตนใช้ในการพูดและการฟังภาษาอังกฤษทันทีที่จบการสนทนาโต้ตอบ ผู้วิจัยไม่เลือกการทดลองแบบการคิดออกเสียงขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากพบว่า การทดลองแบบการคิดออกเสียงขณะปฏิบัติงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยสะดวก เพราะผู้เข้าร่วมวิจัยอาจต้องทั้งฟัง ตอบคำถาม สนทนา และอธิบายกลยุทธ์ที่ตนใช้ในการพูดและการฟังภาษาอังกฤษไปด้วยพร้อม ๆ กัน ทำให้การสนทนาไม่ลื่นไหลจนผู้เข้าร่วมวิจัยอาจสับสน

### 3. การทดสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามการใช้กลยุทธ์การสื่อสารจีนและภาษาอังกฤษที่ได้รับการแปลเป็นภาษาไทยโดยใช้เทคนิค back translation ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามด้วยสถิติ Chronbach's alpha reliability coefficient ได้ค่า .97 ข้อคำถามการสัมภาษณ์ได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน

### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

4.1. ผู้วิจัยแจ้งวัตถุประสงค์ สรุปความสำคัญของการวิจัยให้นักศึกษาจำนวน 52 คนทราบ ขอความร่วมมือและว่ายินยอมในการเก็บข้อมูล เมื่อนักศึกษาอนุญาตแล้ว จึงแจกแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนักศึกษาคะใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 15 นาที ในช่วง 2 สัปดาห์ก่อนการสอบปลายภาคของภาคการศึกษาที่ 2 เมื่อนักศึกษาตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามทั้งหมดคืน ซึ่งแบบสอบถามกลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาจีนแจกในวันจันทร์ และแบบสอบถามกลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษแจกในวันศุกร์

4.2. การเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสุ่มนักศึกษาจำนวน 6 คน แบ่งเป็นนักศึกษาที่มีผลการเรียนสูงสุดในห้อง 3 คนและนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำสุดในห้อง 3 คน ตามคะแนนที่ได้จากการสอบกลางภาควิชารูปแบบและการใช้ภาษาอังกฤษสมัยใหม่ 1 โดยทำการสัมภาษณ์ในเวลาทีกลุ่มตัวอย่างสะดวก ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ ประมาณ 10-15 นาที ต่อคน

### 5. วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจาก แบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

## ผลการวิจัย และอภิปรายผล

### ตาราง 2 การใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีนของนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร

การใช้กลยุทธ์ในการสื่อสาร	ภาษาอังกฤษ		ภาษาจีน		t	df	p
	M	SD	M	SD			
<b>I. กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด</b>							
1. กลยุทธ์ทางอารมณ์เชิงสังคม	3.79	.58	3.79	.58	-	-	-
2. กลยุทธ์สร้างความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา	3.62	.57	3.88	.53	2.78	49	.01
3. การเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูด	3.62	.65	3.93	.62	3.22	51	.00

4. กลยุทธ์เน้นความถูกต้องในการใช้ภาษา	3.55	.65	3.78	.61	2.45	49	.02
5. กลยุทธ์การใช้ตัวเลือกและการลดข้อความ	3.66	.61	3.79	.66	1.37	51	.18
6. กลยุทธ์การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำขนะพูด	3.78	.70	3.81	.81	.26	51	.80
7. กลยุทธ์การละทิ้งข้อความ	3.16	.54	2.99	.74	-1.41	51	.17
8. ความพยายามที่จะคิดกลยุทธ์ในการใช้ภาษาเป้าหมาย	3.64	.70	3.34	.79	-2.69	51	.01

II. กลยุทธ์การสื่อสารด้านทักษะการฟัง	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
1. กลยุทธ์การช่วยตีความขณะฟัง	3.71	.64	3.90	.68	1.72	49	.09
2. กลยุทธ์การรักษาความสนใจ	3.76	.57	3.79	.65	.31	50	.76
3. กลยุทธ์การตรวจรายละเอียด	3.67	.58	3.84	.68	1.98	30	.06
4. กลยุทธ์การจับใจความสำคัญ	3.46	.58	3.52	.63	.10	31	.92
5. กลยุทธ์การใช้ວັນภาษาขณะฟัง	3.74	.71	3.96	.77	1.60	50	.12
6. กลยุทธ์การฟังของผู้เริ่มต้น	3.54	.78	3.48	.67	-0.40	49	.69
7. กลยุทธ์การฟังโดยอาศัยคำศัพท์	3.61	.52	3.70	.61	.54	40	.59
$\alpha = .97$			$n1 = 49-52$	$n2 = 35-52$			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 2 สรุปได้ว่า

**1. การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษ** นักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสารใช้การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษด้านกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดและกลยุทธ์การสื่อสารด้านทักษะการฟังอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

กลยุทธ์ที่ใช้สูงที่สุดในการแก้ปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษคือกลยุทธ์ทางอารมณ์เชิงสังคม รองลงมาคือกลยุทธ์การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำขนะพูด ส่วนกลยุทธ์ที่ใช้ต่ำที่สุดคือกลยุทธ์การละทิ้งข้อความ การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสารไม่กระจาย ( $SD = .53-.81$ ) ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการสัมภาษณ์เฉพาะกลยุทธ์ทางอารมณ์เชิงสังคมเนื่องจากพื้นที่จำกัดซึ่งพบว่า ผู้เรียนพยายามที่จะผ่อนคลายเมื่อรู้สึกกังวลโดยการหายใจเข้าลึกๆ เพื่อลดความตื่นเต้น เมื่อพูดกับชาวต่างชาติ พยายามที่จะเพลิดเพลินในการพูดคุยและในการฝึกการใช้ภาษาอังกฤษ เช่น ผู้เรียนกล่าวว่า “ก็ฟังเพลง ดูหนังค่ะ แล้วก็ใช้ในห้องเรียนค่ะ” “อย่างดูซีรีส์ ฟังเพลงก็ร้องตามบ้างค่ะ” พยายามที่จะสร้างความประทับใจที่ดีให้แก่ผู้ฟังโดยการพยายามตอบคำถาม ตั้งใจฟัง หรือ ยิ้ม แสดงกิริยาและใช้คำพูดที่สุภาพ เช่น ผู้เรียนกล่าวว่า “ก็พยายามตอบ ตั้งใจฟัง หรือไม่ก็ยิ้มค่ะ” “ก็พยายามพูดให้สุภาพ แล้วตอบให้ได้ค่ะ” ให้กำลังใจตัวเองอย่างกระตือรือร้นเพื่อที่จะสื่อในสิ่งที่ต้องการจะพูดโดยตั้งใจเป้าหมายว่าต้องพยายามฝึก ไปทำงานพิเศษ และ ไปเรียนพิเศษ ไม่ใส่ใจว่าจะเกิดความเสียแม้ว่าฉันอาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดได้ เช่น ผู้เรียนกล่าวว่า “ครับเพราะเดี๋ยวเขาก็แก้ให้เอง พูดผิดดีกว่าไม่ได้พูด” พยายามที่จะใช้สิ่งที่เป็นตัวช่วยเมื่อฉันไม่สามารถคิดเรื่องที่จะพูดได้โดยการศึกษาความรู้รอบตัว เช่น เมื่อถามว่าทำไมจึงตอบคำถามได้ถูกต้องว่า Great Wall ผู้เรียนตอบว่าเป็นสิ่งก่อสร้างที่มี

ชื่อเสียง “เพราะมันมีชื่อเสียงค่ะ” หรือใช้ Google Translation ช่วยแปล หรือใช้กิริยาท่าทางช่วย เช่นผู้เรียนกล่าวว่า “ก็อย่างเช่นไม่ได้จริงๆ ผมก็ชี้ๆ ไปก่อนครับ” เป็นต้น

กลยุทธ์ที่ใช้สูงที่สุดในการสื่อสารด้านทักษะการฟังภาษาอังกฤษคือ กลยุทธ์การรักษาความสนใจ ร่องลงมาคือ กลยุทธ์การใช้อวัจนภาษาขณะฟังและกลยุทธ์การช่วยตีความขณะฟัง ส่วนกลยุทธ์ที่ใช้น้อยที่สุดคือกลยุทธ์การจับใจความสำคัญ ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการสัมภาษณ์เฉพาะกลยุทธ์การรักษาความสนใจซึ่งพบว่า ผู้เรียนให้ความสนใจกับจังหวะและการออกเสียงสูงต่ำในการพูดของตัวเอง “ตอนพูดภาษาอังกฤษหนูก็จะเน้นเสียงหน่อยค่ะ เพราะเคยพูดเสียงธรรมดาๆ เรียบๆ แล้วฝรั่งไม่เข้าใจค่ะ เขาทำหน้างงๆ” “ไม่ค่ะ แต่พูดไปให้เขาเข้าใจก่อนค่ะ” “แต่สำหรับผม ผมคำนึงครับ เพราะไม่งั้นมันจะเหมือนภาษาไทยไปหน่อย” ให้ความสนใจกับการออกเสียงของตัวเอง “ให้ค่ะ หนูจะฟังเพลงหรือดู YouTube แล้วออกเสียงตาม ตอนพูดก็พยายามออกเสียงตามที่ได้ฟังมาค่ะ” ให้ความสนใจในการดำเนินการพูดคุย “มองหน้าคนฟังค่ะ ขณะคุยกับเขา ได้รู้ว่าเขาเข้าใจไหมค่ะ” เปลี่ยนวิธีการพูดตามบริบทที่ใช้ในการพูด “เปลี่ยนคำ เช่น ในสถานที่ท่องเที่ยวอย่างทัวร์ และในห้องเรียน พูดต่างกันครับ ถ้าอยู่ในทัวร์ ผมจะพูดเสียงดัง สั้นๆ ชัดๆ เพื่อให้ลูกทัวร์ได้ยินชัดเจน และทำตามที่ต้องการถูก” ต้องใช้เวลาในการสื่อความในสิ่งที่ฉันต้องการจะพูด “นานเลย” พยายามที่จะพูดให้เสียงดังฟังชัดเพื่อให้ตัวเองได้ยิน “ไม่เคยทำเลย” เป็นต้น

**2. การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาจีน** นักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสารใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาจีน กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดและกลยุทธ์การสื่อสารด้านทักษะการฟังอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

กลยุทธ์ที่ใช้สูงที่สุดในการแก้ปัญหาทักษะการพูดภาษาจีน คือการเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูด ร่องลงมาคือกลยุทธ์สร้างความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาและกลยุทธ์การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำขณะพูด ส่วนกลยุทธ์ที่ใช้น้อยที่สุดคือกลยุทธ์การละทิ้งข้อความ ในการเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูดผู้เรียนให้ความสนใจกับการโต้ตอบกับผู้ฟังในการพูดของตนในขณะพูด ( $M = 4.11, SD = 0.76$ ) มากที่สุด ตรวจสอบความเข้าใจเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่ฉันต้องการจะพูดน้อยที่สุด ( $M = 3.83, SD = 0.76$ ) น้อยที่สุด ส่วนการพูดซ้ำในสิ่งที่ต้องการจะพูดจนกว่าผู้ฟังจะเข้าใจ และ ยกตัวอย่างถ้าผู้ฟังยังไม่เข้าใจอยู่ในลำดับที่ 2 และ 3

กลยุทธ์ที่ใช้สูงที่สุดในการสื่อสารด้านทักษะการฟังภาษาจีน คือ กลยุทธ์การใช้อวัจนภาษาขณะฟัง ร่องลงมาคือ กลยุทธ์การตรวจรายละเอียดและกลยุทธ์การรักษาความสนใจ ส่วนกลยุทธ์ที่ใช้น้อยที่สุดคือกลยุทธ์การฟังของผู้เริ่มต้น ในการใช้กลยุทธ์การใช้อวัจนภาษาขณะฟังผู้เรียนสนใจสายตา สีหน้า และท่าทางของผู้พูด ( $M = 4.13, SD = 1.12$ ) มากกว่าใช้กิริยาท่าทางของตนเมื่อมีปัญหาในการพูด ( $M = 3.98, SD = 1.15$ )

การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาจีน ของนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสารไม่กระจาย

**3. เปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีน** ผลเปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีนนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร พบว่า

3.1 ค่าเฉลี่ยการใช้กลยุทธ์ย่อยในการสื่อสารภาษาจีนของนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนในด้านกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดจะสูงกว่าการใช้กลยุทธ์ย่อยในการสื่อสารภาษาอังกฤษ อยู่เป็นจำนวน 5 กลยุทธ์ จาก 8 กลยุทธ์ นักศึกษาไทยจะใช้กลยุทธ์การละทิ้งข้อความและกลยุทธ์การพยายามที่จะคิดเป็นภาษาเป้าหมายเมื่อใช้ภาษาจีนน้อยกว่าเมื่อใช้ภาษาอังกฤษ

3.2 ค่าเฉลี่ยการใช้กลยุทธ์ย่อยในการสื่อสารภาษาจีนของนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนในด้านกลยุทธ์การสื่อสารด้านทักษะการฟังสูงกว่าการใช้กลยุทธ์ย่อยในการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ 6 กลยุทธ์จาก 7 กลยุทธ์ นักศึกษาไทยจะใช้กลยุทธ์การฟังของผู้เริ่มต้นเมื่อใช้ภาษาจีนน้อยกว่าเมื่อใช้ภาษาอังกฤษ



3.3 ในเรื่องความแตกต่างทางสถิตินั้น การใช้กลยุทธ์ย่อยการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีนนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนในด้านกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด มีความแตกต่างกันทางสถิติ ( $p < .05$ ) จำนวน 4 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์สร้างความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา กลยุทธ์การเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูด กลยุทธ์เน้นความถูกต้องในการใช้ภาษา กลยุทธ์การพยายามที่จะคิดเป็นภาษาเป้าหมาย

กลยุทธ์สำหรับการจัดการกับปัญหาด้านการพูดภาษาอังกฤษและภาษาจีนของนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนในข้อคำถามที่ 1 คือ กลยุทธ์ทางอารมณ์เชิงสังคม ไม่สามารถคำนวณค่า t-test ได้เนื่องจากที่ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน

3.4 การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีนนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนในด้านกลยุทธ์การสื่อสารด้านทักษะการฟังไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ( $p < .05$ )

## อภิปรายผล

**1. การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษ** ข้อค้นพบเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร มีความสอดคล้องกับการศึกษาของจิตานันท์ เลิศสุวรรณ (2550) ที่พบว่านักศึกษาไทยใช้สิ่งที่เป็นตัวช่วยเมื่อไม่สามารถคิดเรื่องที่จะพูดได้ โดยนำข้อความอื่นมาใช้แทนข้อความเดิม เนื่องจากไม่สามารถสื่อความรู้สึกได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของตน

แต่ผลการวิจัยนี้แตกต่างจากงานวิจัยของกฤษณชญา สุทธินราพรธณ และ ปัญชลี วาสนสมสิทธิ ที่ศึกษาการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้เรียนทางด้านวิทยาศาสตร์ระดับมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้เรียนใช้กลยุทธ์การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำขณะพูด (Nonverbal strategies while speaking) มากที่สุด และใช้กลยุทธ์การพยายามที่จะคิดเป็นภาษาอังกฤษ (Attempt to think in English strategies) น้อยที่สุด (Sutthinaraphan & Wasanasomsithi, 2017)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เรียนกลุ่มนี้เรียนชั้นปีที่ 2 มีเป้าหมายที่จะต้องไปศึกษาที่ประเทศจีน 1 ปีการศึกษาเมื่อขึ้นชั้นปีที่ 3 ผู้เรียนยอมรับและตระหนักว่าตนจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนในการสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวันละในชั้นเรียน เมื่อไปศึกษาในประเทศจีนจึงต้องใช้กลยุทธ์ทางอารมณ์เชิงสังคมและกลยุทธ์การรักษาความสนใจในการสื่อสาร โดยเฉพาะช่วงเวลา 1-2 ปีที่กำลังศึกษานี้เพื่อเตรียมความพร้อมของตนเอง อีกทั้งผู้เรียนบางคนได้ไปทำงานพิเศษคือเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศน์ทำให้มีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษ และบริบทในการใช้ภาษาอังกฤษจะต้องมีอารมณ์สดใส รื่นเริง และใช้ภาษารื่นไหล เพื่อสร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวให้มีความสุขสนุกสนาน

**2. การใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาจีน** นักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร ใช้การเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูดและกลยุทธ์การใช้อวัจนภาษาขณะฟัง ผู้เรียนกลุ่มนี้ส่วนมากได้เรียนภาษาจีนมาตั้งแต่ระดับมัธยมปลายจึงสามารถเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูดได้ แต่เมื่อฟังไม่เข้าใจผู้เรียนจะสนใจสายตา สีหน้า และท่าทางของผู้พูดมากกว่าใช้กิริยาท่าทางของตนเองเมื่อมีปัญหาในการพูดอาจเนื่องจากสายตา สีหน้า และท่าทางของผู้พูดจะสื่อความหมายได้มากและหลายรูปแบบเพื่อช่วยในการสื่อสาร

**3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในการใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีน** การนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร ใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดและกลยุทธ์การสื่อสารด้านทักษะการฟังภาษาจีนสูงกว่าการใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษ อาจเนื่องจากผู้เรียนมีเป้าหมายที่จะต้องไปศึกษาที่ประเทศจีน 1 ปี การศึกษาและได้รับการฝึกฝนและมีใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาจีนมาเป็นเวลา 2-5 ปี (ผู้เรียนบางรายเรียนวิชาภาษาจีนตั้งแต่อยู่ในชั้นมัธยม) และจำนวนรายวิชาภาษาจีนที่เรียนมากกว่าจำนวนรายวิชาภาษาอังกฤษ จึงทำให้ผู้เรียนมุ่งไปที่การใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาจีนมากกว่าการใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

อีกทั้งการใช้กลยุทธ์ย่อยในการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีนนักศึกษาไทยที่เรียนสาขาวิชาเอกภาษาจีนในด้านกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด มีความแตกต่างกันทางสถิติ ( $p < .05$ ) จำนวน 4 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์สร้างความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา กลยุทธ์การเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูด กลยุทธ์เน้นความถูกต้องในการใช้ภาษา กลยุทธ์ความพยายามที่จะคิดกลยุทธ์ในการใช้ภาษา ซึ่งอาจเป็นเพราะกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดเป็นทักษะการส่งสาร (productive skills) ซึ่งผู้เรียนจะต้องแสดงออกมา เมื่อผู้เรียนนำกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษและภาษาจีนมาเปรียบเทียบกันจึงมองเห็นความแตกต่างในการใช้ภาษาทั้ง 2 อย่างชัดเจนทำให้มีความแตกต่างกันทางสถิติ ( $p < .05$ )

กิตติกรรมประกาศ งานวิจัยชิ้นนี้ได้รับทุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

## References

- กฤษพุกชา สุทธิธนาพรธน และ ปัญชลี วาสนสมสิทธิ์  
 จิตานันท์ เลิศสุวรรณ. (2550). *กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปณิชา นิติสกุลวุฒิ และ ทรงศรี สรณสถาพร. (2557). *การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการค่ายอาสาเขียน*.วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. 6(1), 12-29.
- Bialystok, E. (1990). **Communication Strategies**. Oxford, UK: Basil Blackwell.
- Corder, S. P. (1983). **Strategies of Communication**. In C. Faerch & G. Kasper (Eds.), *Strategies in interlanguage communication* ( pp.15-19). London, UK: Longman..
- Faerch, C. & Kasper, G. (1983). **Plans and Strategies in Foreign language communication**. In C. Faerch & G. Kasper (Eds.), *Strategies in interlanguage communication*. London, UK: Longman.
- Nakatani, Y. (2006). **Developing an Oral Communication Strategy Inventory**. *The Modern Language Journal*, 90, 151-168.
- Nakatani, Y. and Goh, C. (2007). **A review of oral communication strategies: Focus on interactionists and psycholinguistic perspectives**. In Cohen, A., & Macaro, E (Eds.), *Language learner strategies* (pp. 207-227). Oxford: Oxford University Press.
- Olmsted-Hawala, E. L., Murphy, E. D., Hawala, S., & Ashenfelter, K. T. (2010). **Think-aloud Protocols: Analyzing Three Different Think aloud Protocols with Counts of Verbalized Frustrations in a Usability Study of an Information-rich Website**. Professional Communication Conference (IPCC), 2010 IEEE International. Retrieved November 24, 2011, from IEE Explore Database.
- P21 Partnership for 21st Century Learning. [www.p21.org](http://www.p21.org). Available 20 March 2018.
- Rubin, J. (1987). **Learner strategies: Theoretical assumptions, research history and typology**. In A. Wenden & J. Rubin (Eds.), *Learner strategies in language learning* (pp. 15-30). Englewood, NJ: Prentice/Hall International
- Suthiwartnarueput, T. & Chantarasorn, A., Ban Kah Choon, & Soranastaporn, S.\* (2004). **A retrospective study of vocabulary learning strategies of Mahidol University medical students: A qualitative and quantitative study**. *SLLT: Studies in Language and Language Teaching*, 13, 87-116.
- Tarone, E. (1980). **Communication strategies, foreigner talk, and repair in interlanguage**. *Language Learning: A Journal of Research in Language Studies*. 30(2), 417-428.