

# การศึกษารูปแบบของสถานประกอบการ ปัญหาและกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ของนักศึกษาฝึกงานระดับมหาวิทยาลัย

## A Study of Types of Workplaces, English Communication Problems and Strategies of Undergraduate Interns

สุภาพร เจริญสุข\* และ กิตติมา ตันติหาชัย  
Supaphon Charoensuk\* and Kittima Tantihachai

สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขาภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง  
English for International Communication, Foreign Language Department, College of Hospitality and Tourism,  
Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang Campus

\*ติดต่อผู้เขียน aj.supaphon@hotmail.com

ส่งบทความ 14 มีนาคม 2561 | แก้ไข 8 พฤษภาคม 2561 | ตอรับ 16 พฤษภาคม 2561 | เผยแพร่ 28 มีนาคม 2562

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบของสถานประกอบการที่นักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยฝึกงาน 2) ศึกษาปัญหาและกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาฝึกงานระดับมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 116 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบของสถานประกอบการที่ฝึกงาน 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษขณะฝึกงาน 3) คำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเรื่องภาระงานที่ได้รับและปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษขณะฝึกงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของสถานประกอบการที่กลุ่มตัวอย่างฝึกงานมี 4 ประเภท คือ สถานประกอบการด้านโรงแรม ด้านสำนักงานทั่วไป ด้านการบิน และด้านสำนักงานนำเที่ยว ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษที่พบขณะฝึกงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟังที่ใช้สูงสุด คือ กลยุทธ์การตีความขณะฟัง กลยุทธ์ที่ใช้น้อยที่สุด คือ กลยุทธ์การตรวจรายละเอียด และกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดที่ใช้สูงสุด คือ กลยุทธ์การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำขณะพูด กลยุทธ์ที่ใช้น้อยที่สุด คือ กลยุทธ์การเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูด

คำสำคัญ: ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ, ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ, กลยุทธ์การสื่อสาร

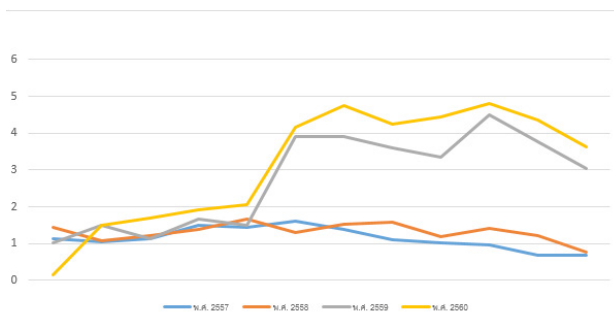
### Abstract

This research aimed to 1) examine types of workplaces where the undergraduates interned and 2) investigate the English communication problems and strategies of the interns. The participants were 116 fourth year students majoring in English for International Communication at Rajamangala University of Technology Srivijaya using purposive sampling technique. The questionnaire consists of types of workplaces, English communication problems and strategies used while training, and semi-structured interview about English communication problems and responsibilities while training. The data were analyzed using descriptive statistics (frequency and percentage) and content analysis. The findings revealed that hotels, offices, airlines, and tour agencies were four types of workplaces where the participants interned. The English communication problems were listening, speaking, reading, and writing respectively. Strategies for coping with listening problems that the students mostly used were negotiation for meaning while listening, but they used scanning strategies the least. Strategies for coping with speaking problems that the students mostly used were nonverbal strategies while speaking, but negotiation for meaning while speaking used least.

Keywords: English for specific purposes, English communication problems, communication strategies

## ■ บทนำ

บัณฑิตถือเป็นกำลังสำคัญของชาติเป็นผู้ที่พร้อมจะพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกโลกาภิวัตน์ ในแต่ละปีมีผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันต่างๆ ทั่วประเทศเป็นจำนวนมาก แต่จากการศึกษาข้อมูลเรื่องภาวะการมีงานทำของผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษาระหว่างปี พ.ศ. 2557-2560 พบว่า มีอัตราการว่างงานสูงขึ้นตามลำดับ โดยเฉพาะในครึ่งปีหลังของปี พ.ศ. 2559-2560 มีอัตราการว่างงานสูงขึ้นอย่างก้าวกระโดดจากปี พ.ศ. 2557-2558 ดังแสดงในภาพที่ 1 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)



ภาพที่ 1 อัตราการว่างงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระหว่างปี พ.ศ. 2557-2560  
ที่มา: ผลสำรวจภาวะการมีงานทำของประชากรสำนักงานสถิติแห่งชาติ 2561

ทั้งนี้ยังมีสาเหตุหลายประการที่ทำให้บัณฑิตจบใหม่ว่างงานเพิ่มขึ้น อาทิเช่น ศักยภาพในการทำงานที่ยังไม่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ประกอบการ เนื่องจากในปัจจุบันผู้ประกอบการต้องการบัณฑิตที่มีทักษะการนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้จริง มีความคิดสร้างสรรค์ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ปัจจุบันพบว่า มีบัณฑิตจำนวนไม่น้อยที่ยังขาดทักษะและประสบการณ์การทำงานดังกล่าว เพราะทักษะเหล่านี้ไม่สามารถเรียนรู้ได้จากตำราหรือเอกสารใด ๆ แต่ได้มาจากการทำงานจริง (วิจิตร ศรีสอ้าน และ อลงกต ยะไวทย์, 2552) และสาเหตุหนึ่งที่สถานศึกษาไม่สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่ตลาดแรงงานได้เนื่องจากยังไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของภาคอุตสาหกรรม (McGuinness, & Ortiz, 2016) ดังนั้นสถานศึกษาและสถานประกอบการจึงควรร่วมมือกันในการยกระดับคุณภาพบัณฑิตให้มีศักยภาพเพียงพอในการทำงาน โดยสถานประกอบการจะต้องระบุทักษะทั้งทางวิชาการและวิชาชีพที่ต้องการ และสถานศึกษาจะต้องผลิตบัณฑิตให้

มีทักษะดังกล่าว โดยการพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป (Labi, Richmond, & Kenny, 2014) กระทรวงศึกษาธิการจึงประกาศให้หลักสูตรปริญญาตรีจะต้องมีการจัดการเรียนการสอนร่วมกับสถานประกอบการในรูปแบบสหกิจศึกษา หรือฝึกงานในสถานประกอบการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2561) เพื่อให้บัณฑิตที่เรียนรู้งาน เตรียมความพร้อมด้านทักษะการทำงาน สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมากับการทำงานจริง ดังนั้นการคัดเลือกสถานประกอบการที่มีความเหมาะสมจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้รับผิดชอบหลักสูตรหรืออาจารย์ผู้สอนควรร่วมกันพิจารณาก่อนที่จะส่งนักศึกษาไปฝึกงาน เพราะหากนักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการที่มีความสอดคล้องกับหลักสูตรที่เรียนแล้ว ก็จะมีโอกาสพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

นอกจากทักษะการทำงานตามสาขาวิชาที่บัณฑิตควรได้รับการพัฒนาให้อยู่ในระดับดี และการคัดเลือกสถานประกอบการเพื่อการฝึกงานที่เหมาะสมแล้ว ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะต้องพัฒนาให้อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้เช่นกัน เนื่องจากประชากรประมาณหนึ่งในสี่ของโลกสามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานได้จนถึงระดับคล่องแคล่วและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (Crystal, 2003) ดังนั้นหากบัณฑิตไทยต้องการสื่อสารและทำงานร่วมกับประชาคมโลกได้ ก็จะต้องใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับดีทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพ แต่ผลการทดสอบภาษาอังกฤษของประชาชนในประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศประจำปี 2560 พบว่าประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 53 จาก 80 ประเทศที่รับการทดสอบและเป็นลำดับที่ 15 ใน 20 ประเทศของภูมิภาคเอเชีย ซึ่งระดับศักยภาพอยู่ในระดับต่ำ (Education first, 2017) เหตุนี้จึงอาจส่งผลให้บัณฑิตจบใหม่หลายคนไม่สามารถสมัครงานในสถานประกอบการที่ต้องการได้ เพราะมีผลการทดสอบภาษาอังกฤษต่ำกว่าเกณฑ์ที่สถานประกอบการกำหนด โดยเฉพาะผู้ที่สำเร็จการศึกษาในสาขาภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่มีจะทำงานในสถานประกอบการที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นหลัก แต่ด้วยปัญหาดังกล่าวสถานประกอบการหลายแห่งจึงเปิดโอกาสให้ชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีกว่าชาวไทยเข้ามาทำงานแทน จึงทำให้นักศึกษาชาวไทยมีโอกาสในการทำงานน้อยลง

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษจึงถือเป็นปัญหาสำคัญสำหรับผู้เรียนชาวไทย เพราะปัญหาของผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็น

ภาษาต่างประเทศส่วนใหญ่ คือ ปัญหาด้านการสื่อสารที่ยังขาดความรู้และมีข้อจำกัดในการใช้ภาษา ทั้งทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน (Ghout-Khenoune, 2012) จึงทำให้ผู้สอนภาษาต่างประเทศต่างพยายามหาแนวทางในการแก้ไข ปัญหาเหล่านี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยทางการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ พบว่า การใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Cohen, 1990; Littlemore, 2003) จากงานวิจัยของ ปณิชา นิติสกุลวุฒิ และ ทรงศรี สรณสถาพร (2557) ที่ศึกษาการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักเรียนไทยและอาเซียน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้สอนภาษาอังกฤษควรกระตุ้นให้ผู้เรียนมีโอกาสใช้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาการฟัง และพูดให้มากขึ้น เพื่อผลิตผู้เรียนที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในระดับดี และพบว่า ผู้เรียนภาษา มีความต้องการใช้ทักษะด้านการฟังและการพูดมากกว่าการอ่านและการเขียน เนื่องจากทักษะการฟังและการพูดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตจริงและในสาขาวิชาชีพได้ (สุวรรณี พันธุ์พริกส์ และ ฉลลิกา มหาพูนทอง, 2550) ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร สถานศึกษาจึงควรสนับสนุนให้ผู้เรียนมีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์นอกห้องเรียน โดยร่วมมือกับสถานประกอบการให้ผู้เรียนฝึกงานในหน่วยงานที่มีการใช้ภาษาอังกฤษจริง (เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน, 2557)

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบของสถานประกอบการที่นักศึกษาฝึกงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในหลักสูตรการเรียนการสอนปัจจุบัน ให้มีเนื้อหาครอบคลุมตรงตามลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการ และเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการคัดเลือกสถานประกอบการที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาฝึกงานรุ่นต่อไป รวมทั้งศึกษาปัญหาและกลยุทธ์การแก้ปัญหา การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาขณะฝึกงาน ทั้งปัญหา ด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ควบคู่กับศึกษา กลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารดังกล่าว เนื่องจากการ ฝึกงานในสถานประกอบการต่างกัน ส่งผลให้นักศึกษาเผชิญ กับปัญหาการสื่อสารต่างกัน และนักศึกษาแต่ละคนมีการ เลือกใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาที่ต่างกันตามสถานการณ์ที่พบ ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ผู้สอนในการพัฒนาทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษา กระตุ้นการใช้กลยุทธ์การ แก้ปัญหาการสื่อสารให้มากขึ้น และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้ นักศึกษามีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพ ก่อนการฝึกงานในสถานประกอบการจริง

## ■ วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษารูปแบบของสถานประกอบการที่นักศึกษา ฝึกงาน
2. ศึกษาปัญหาและกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสาร ภาษาอังกฤษของนักศึกษาขณะฝึกงาน

## ■ นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สถานประกอบการ หมายถึง สถานประกอบการที่ กลุ่มตัวอย่างฝึกงานในภาคการศึกษาที่ 2/2560
2. ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ หมายถึง ปัญหาใน การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่เกิดขึ้นขณะกลุ่มตัวอย่าง ฝึกงาน ณ สถานประกอบการ
3. กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง เทคนิคหรือวิธีการที่ กลุ่มตัวอย่างใช้ในการแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ขณะฝึกงาน ณ สถานประกอบการ

## ■ ขอบเขตการวิจัย

ปัญหาและกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ของนักศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ อยู่ในบริบทนอกห้องเรียน เป็นการใช้อังกฤษเพื่อการทำงานเท่านั้น ผู้วิจัยไม่ได้ ควบคุมสถานการณ์เป้าหมายที่นักศึกษาแต่ละคนจะต้องพบ เนื่องจากลักษณะงานของสถานประกอบการแต่ละแห่ง ที่นักศึกษาฝึกงานมีความแตกต่างกัน รวมทั้งคู่สนทนาที่ นักศึกษาจะต้องสื่อสารด้วยนั้นมีทั้งชาวต่างชาติที่ใช้ภาษา อังกฤษเป็นภาษาแม่ (mother tongue) เป็นภาษาที่สองหรือ เป็นภาษาต่างประเทศ (second/foreign language) จึงอาจ ทำให้นักศึกษาเผชิญกับปัญหาและเลือกใช้กลยุทธ์การแก้ ปัญหาการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป

## ■ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงรูปแบบและลักษณะงานของสถานประกอบการที่นักศึกษาฝึกงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการคัดเลือก สถานประกอบการที่เหมาะสมให้กับนักศึกษารุ่นต่อไป
2. เข้าใจบริบทและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษนอก ห้องเรียนของนักศึกษา รวมถึงกลยุทธ์การแก้ปัญหาการ สื่อสารที่นักศึกษาใช้ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ออกแบบ บทเรียนทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะให้ สอดคล้องกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด

## ■ กฎนวนวรรณกรรม

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes)

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ หมายถึง รูปแบบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษรูปแบบหนึ่งสำหรับผู้เรียนที่มีความต้องการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในบริบทเฉพาะของตนเอง Hutchinson และ Waters (1987) กล่าวว่า ผู้เรียนมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษต่างกันตามวัตถุประสงค์ในการเรียน ดังนั้นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจึงสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุคสมัย ลักษณะของการประกอบอาชีพและความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากจะต้องมีการสอบถามถึงความต้องการของผู้เรียนและวิเคราะห์ความต้องการนั้นเพื่อให้ได้แนวทางในการจัดการเรียนการสอนและจัดทำหลักสูตรในลำดับต่อไป Dudley-Evans และ St John (1998) Rahman (2015) กล่าวว่า การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นต่างจากการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไป เพราะเนื้อหาที่สอนในชั้นเรียนมีความแตกต่างกัน โดยภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะเน้นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในบริบทหรือสถานการณ์จริง ในขณะที่ภาษาอังกฤษทั่วไปจะเน้นไวยากรณ์และโครงสร้างทางภาษามากกว่า ทั้งนี้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ (English for academic purposes) และภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพ (English for occupational/vocational purposes) โดย Kennedy และ Bolitho (1984) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเชิงวิชาการจะเน้นการเรียนการสอนแบบทั่วไปสำหรับผู้เรียนที่ต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการเรียน แต่ภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพจะเน้นภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ หรือการฝึกอบรมสำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่และผู้ที่มีประสบการณ์ทางภาษามาแล้ว Anthony (1997) กล่าวว่า การออกแบบบทเรียนเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ สามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาได้ตามความจำเป็นตามสถานการณ์ในการสื่อสารที่ผู้เรียนต้องประสบในชีวิตประจำวัน

#### การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน (need analysis)

การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน หมายถึง กระบวนการพื้นฐานกระบวนการหนึ่งที่ใช้เพื่อการออกแบบบทเรียนในการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ Dudley-Evans และ St John (1998) Hyland และ Hamp-Lyons (2002) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนเป็นปัจจัยพื้นฐานในการออกแบบบทเรียน ทำให้ทราบว่าผู้เรียนเป็นใคร ทักษะทางภาษาทักษะใดที่จำเป็นต่อผู้เรียน และเพื่อให้ทราบสถานการณ์เป้าหมายในการเรียน Rahman (2015) กล่าวว่า หากปราศจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนแล้วก็จะไม่สามารถออกแบบหลักสูตร

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะได้

Hutchinson และ Waters (1987) แบ่งความต้องการของผู้เรียนออกเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการตามเป้าหมาย (target needs) และความต้องการในการเรียน (learning needs) โดยความต้องการตามเป้าหมาย หมายถึง สิ่งที่ผู้เรียนจำเป็นต้องทำให้ได้ในสถานการณ์เป้าหมาย ประกอบด้วย 1) ความจำเป็น (necessities) คือ สิ่งที่ผู้เรียนต้องรู้เพื่อที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์เป้าหมาย 2) ปัญหา (lacks) คือ ทักษะหรือสิ่งจำเป็นที่ผู้เรียนขาด ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการเรียนตามที่กำหนดไว้ได้ โดยเป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่าง ศักยภาพเป้าหมาย (target proficiency) กับ ศักยภาพที่ผู้เรียนมี (existing proficiency) (Hutchinson, Waters, & Breen, 1979) 3) ความต้องการ (wants) คือ สิ่งที่ผู้เรียนต้องการหลังจากสำเร็จการศึกษาซึ่งแต่ละคนอาจมีไม่เหมือนกัน Hutchinson และ Waters (1987) กล่าวว่า ความต้องการของผู้เรียน คือ แรงจูงใจสำคัญที่ส่งผลให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จ และความต้องการในการเรียน หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้การเรียนประสบความสำเร็จ เช่น ทศนคติ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ รูปแบบหรือกลยุทธ์ในการเรียน ความต้องการในการเรียนเปรียบเสมือนการเดินทางจากจุดเริ่มต้นจาก สิ่งที่ผู้เรียนขาด (lacks) ไปสู่จุดหมายปลายทาง (necessities) แม้ว่าจุดหมายปลายทางอาจมีข้อขัดแย้งหรือมีความไม่สอดคล้องกัน (wants) ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนบ้าง (Hutchinson & Waters, 1987)

#### กลยุทธ์การสื่อสาร (communication strategies)

กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง เทคนิคที่ผู้เรียนภาษาพยายามใช้เพื่อสื่อความหมาย ดีความ หรือแก้ปัญหาการสื่อสารในสถานการณ์ของการใช้ภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ โดยกลยุทธ์การสื่อสารจะทำให้ผู้เรียนสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและหลีกเลี่ยงการสนทนาที่ล้มเหลว (Tarone, 1980; Canale, 1983; Faerch & Kasper, 1983; Stern, 1983) กลยุทธ์การสื่อสารจึงเป็นประโยชน์ในสถานการณ์ที่โครงสร้างทางภาษาศาสตร์หรือกฎของภาษาศาสตร์ทางสังเคราะห์ระหว่างผู้เรียนภาษาต่างประเทศกับคู่สนทนาในภาษาเป้าหมายมีไม่เหมือนกัน (O'Malley & Chamot, 1990) โดยแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ กลยุทธ์ความสำเร็จ หมายถึง กลยุทธ์ที่ผู้เรียนใช้เพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ โดยเลือกใช้ความรู้ทางภาษาที่มีอย่างจำกัดในการสื่อความส่วนใหญ่่มักจะเกิดกับผู้เรียนที่มีระดับทางภาษาสูง และกลยุทธ์การลดทอน หมายถึง กลยุทธ์ที่ผู้เรียนใช้เพื่อหลีกเลี่ยง

หรือละทิ้งการแก้ปัญหาการสื่อสาร ส่วนใหญ่มักจะเกิดกับ  
ผู้เรียนที่มีระดับทางภาษาต่ำ (Nakatani & Goh, 2007)

กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของ Nakatani (2006)  
ได้รับความนิยมในการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารเป็น  
อย่างมาก แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลยุทธ์การแก้ปัญหา  
ทักษะการพูด หมายถึง กลยุทธ์ที่ผู้เรียนภาษาใช้ระหว่าง  
การพูดสื่อสาร ประกอบด้วย 8 กลยุทธ์ คือ 1) กลยุทธ์ทาง  
อารมณ์และสังคม (social affective strategies) 2) กลยุทธ์  
สร้างความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (fluency-oriented  
strategies) 3) กลยุทธ์การเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรง  
กันในขณะที่พูด (negotiation for meaning while speaking)  
4) กลยุทธ์เน้นความถูกต้องในการใช้ภาษา (accuracy-  
oriented strategies) 5) กลยุทธ์การลดข้อความและการใช้  
ตัวเลือก (message reduction and alteration strategies)  
6) กลยุทธ์การสื่อความหมายโดยไม่ใช่ถ้อยคำขณะพูด  
(nonverbal strategies while speaking) 7) กลยุทธ์การละทิ้ง  
ข้อความ (message abandonment strategies) 8) กลยุทธ์  
ความพยายามที่จะคิดกลยุทธ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ (attempt  
to think in English strategies) และกลยุทธ์การแก้ปัญหา  
ทักษะการฟัง หมายถึง กลยุทธ์ที่ผู้เรียนภาษาใช้เพื่อทำความเข้าใจ  
เข้าใจขณะสนทนา ประกอบด้วย 7 กลยุทธ์ คือ 1) กลยุทธ์การ  
ตีความขณะฟัง (negotiation for meaning while listening)  
2) กลยุทธ์การรักษาคำความลื่นไหล (fluency-maintaining  
strategies) 3) กลยุทธ์การตรวจรายละเอียด (scanning  
strategies) 4) กลยุทธ์การจับใจความสำคัญ (getting the  
gist strategies) 5) กลยุทธ์การใช้อวัจนภาษาขณะฟัง  
(nonverbal strategies while listening) 6) กลยุทธ์การฟัง  
ของผู้เริ่มต้น (less active listener strategies) 7) กลยุทธ์  
การฟังโดยอาศัยคำศัพท์ (word-oriented strategies)

#### กระบวนการฝึกงาน

สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล หลักสูตร  
ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
จำแนกประเภทของกระบวนการฝึกงานออกเป็น 2 ประเภท  
คือ 1) การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (on the job training)  
หมายถึง การที่นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการเป็น  
ระยะเวลาอย่างน้อย 1 ภาคการศึกษา หรือ 400 ชั่วโมง โดยนำ  
ความรู้จากภาคทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติงานจริงตามระยะเวลาที่  
กำหนด 2) สหกิจศึกษา (cooperative education) หมายถึง  
ระบบการศึกษาที่จัดให้มีการเรียนการสอนในสถานศึกษา  
สลับกับการไปหาประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานจริง  
ในสถานประกอบการอย่างมีระบบ ด้วยความร่วมมือจาก

สถานประกอบการและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (สมาคมสหกิจ  
ศึกษาไทย, 2556) โดยนักศึกษาจะออกฝึกงานเป็นระยะเวลา  
อย่างน้อย 16 สัปดาห์ และจะต้องทำโครงการจำนวน 1 ชิ้น  
(คณะศิลปศาสตร์, 2555) ซึ่งการฝึกงานจะช่วยให้นักศึกษา  
สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีไปสู่ภาคปฏิบัติได้  
อย่างอิสระและมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาศักยภาพของ  
ตนเองทั้งทางด้านวิชาการและวิชาชีพ นักศึกษาจะเรียนรู้  
ระบบการทำงานจริงและนำความรู้จากในห้องเรียนไปใช้ตาม  
สถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

#### ■ วิธีดำเนินการวิจัย

##### กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling)

ในการคัดเลือกกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา  
ครั้งนี้ โดยกลุ่มประชากร คือ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ  
เพื่อการสื่อสารสากล ชั้นปีที่ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตสงขลา  
วิทยาเขตตรัง และวิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ใล้ใหญ่  
ทั้งหลักสูตรปกติ 4 ปี และหลักสูตรเทียบโอน 2 ปี จำนวน  
152 คน เนื่องจากนักศึกษาหลักสูตรนี้มีโอกาสในการใช้  
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้งในและนอกห้องเรียนมากกว่า  
นักศึกษาหลักสูตรอื่นๆ ในมหาวิทยาลัย มีความจำเป็นต้อง  
ใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานจริงในอนาคต เป็นนักศึกษา  
ชั้นปีสุดท้ายที่ผ่านกระบวนการฝึกงานมาแล้ว และเนื่องจาก  
งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบ  
การจัดการเรียนการสอนภายในหลักสูตร ผู้วิจัยจึงสุ่มกลุ่ม  
ตัวอย่างเฉพาะนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
ศรีวิชัย เนื่องจากหลักสูตรภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัยอื่นๆ  
อาจมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันออกไป กลุ่มตัวอย่าง คือ  
นักศึกษาหลักสูตรปกติ 4 ปี จำนวน 121 คน โดยผู้วิจัย  
ตัดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาหลักสูตรเทียบโอนออกไป  
จำนวน 31 คน เนื่องจากนักศึกษากลุ่มนี้บางส่วนสามารถ  
เทียบโอนรายวิชาฝึกงานจากสถาบันเก่า หรือบางส่วนฝึกงาน  
ในภาคการศึกษาถัดไป

กลุ่มตัวอย่างออกฝึกงานพร้อมกันในภาคการศึกษาที่  
2/2560 ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2560-เดือนกุมภาพันธ์  
2561 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ การฝึกงานในครั้งนี้มีทั้ง  
นักศึกษาที่ฝึกงานแบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และบางส่วน  
ฝึกงานแบบสหกิจศึกษา การฝึกงานทั้งสองประเภทมีความ  
แตกต่างกัน 2 ประการ คือ 1) จำนวนหน่วยกิตที่ลงทะเบียน  
ไม่เท่ากัน โดยวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีจำนวน  
3 หน่วยกิต นักศึกษาที่ลงทะเบียนวิชานี้จะต้องเรียนวิชา

ทดแทนในภาคการศึกษาที่ 1/2560 จำนวน 3 หน่วยกิต เพื่อให้หน่วยกิตรวมมีจำนวนเท่ากับวิชาสหกิจศึกษา ส่วนวิชาสหกิจศึกษามีจำนวน 6 หน่วยกิต นักศึกษาที่ลงทะเบียนวิชานี้ไม่ต้องเรียนวิชาทดแทน 2) นักศึกษาที่ลงทะเบียนวิชาสหกิจศึกษาจะต้องทำโครงการร่วมกับสถานประกอบการ จำนวน 1 ชิ้นงานในระหว่างการฝึกงาน วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นหรือแก้ปัญหาบางอย่างให้กับสถานประกอบการ ซึ่งนักศึกษาจะต้องนำความรู้ทางวิชาการที่เรียนไปประยุกต์ใช้ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกแผนการเรียนได้ด้วยตนเองตามความสมัครใจ อย่างไรก็ตามการฝึกงานที่ต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการและผลการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากนักศึกษาทั้งสองแผนการเรียนจะได้รับภาระงานหลักจากสถานประกอบการ ตามนโยบายของสถานประกอบการนั้น ๆ อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้รับ ระยะเวลาในการฝึกงานที่เท่ากัน โดยทั้ง 3 วิทยาเขตกำหนดให้นักศึกษาทั้งสองแผนการเรียนฝึกงานเป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ และผู้วิจัยไม่นำปัจจัยเรื่องการทำโครงการมาประกอบการวิเคราะห์ผล

#### *เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

##### 1. แบบสอบถาม (questionnaire) จำนวน 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 8 หัวข้อ ได้แก่ 1) เพศ 2) วิทยาเขตที่เรียน 3) ประวัติการฝึกงาน 4) ภาษาที่สามารถสื่อสารได้ 5) โอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษขณะฝึกงาน 6) ภาษาที่มีความจำเป็นต้องใช้ขณะฝึกงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) 7) ศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษ 8) แรงจูงใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

ตอนที่ 2 คำถามปลายเปิด (open-ended question) เกี่ยวกับสถานประกอบการ จำนวน 2 ข้อ คือ 1) ชื่อสถานประกอบการที่ฝึกงาน 2) ตำแหน่งหรือแผนกงานที่ได้รับมอบหมาย

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างขณะฝึกงาน ประกอบด้วย 2 ข้อ คือ 1) คำถามเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษขณะฝึกงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ คือ ปัญหาด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกทักษะที่ตนมีปัญหาได้มากกว่า 1 ข้อ 2) กลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษขณะฝึกงาน มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

จำนวน 1 ข้อ

2. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structure interview) จำนวน 2 ข้อ คือ

2.1 นักศึกษาได้รับมอบหมายภาระงานใดบ้าง ขณะฝึกงาน

2.2 นักศึกษาเผชิญกับปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษอะไรและมีปัญหาอย่างไร

#### *การทดสอบเครื่องมือวิจัย*

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามผ่านการทดสอบความตรง (validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ จำนวน 3 คน และทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามด้วยสถิติ Chronbach's alpha reliability coefficients มีค่า .80 จากนั้นจึงแก้ไขตามคำแนะนำ

#### *การเก็บข้อมูล*

หลังจากที่กลุ่มตัวอย่างกลับจากการฝึกงาน ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน 2561 โดยการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาทั้ง 3 วิทยาเขต และได้รับความร่วมมือให้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างหลังจากการจัดกิจกรรมสัมมนาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา โดยกระบวนการเก็บข้อมูลเหมือนกันทั้ง 3 วิทยาเขต คือ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างคนละ 1 ชุด จากนั้นอธิบายการตอบคำถามในแต่ละตอน กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามคนละประมาณ 15-30 นาที จากนั้นผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยเก็บแบบสอบถามคืน แล้วจึงรวบรวมข้อมูลเรื่องชื่อสถานประกอบการที่ฝึกงานในแบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้เวลาประมาณ 20 นาที เพื่อจัดกลุ่มประเภทของสถานประกอบการและใช้เป็นข้อมูลในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์เรื่อง ภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างได้รับและปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษขณะฝึกงาน โดยกลุ่มตัวอย่างยังคงรอในห้องเรียน ซึ่งสามารถจัดกลุ่มของสถานประกอบการได้ 4 กลุ่ม คือ สถานประกอบการด้านโรงแรม ด้านสำนักงานทั่วไป ด้านการบิน และด้านสำนักงานนำเที่ยว จากนั้นผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างวิทยาเขตละ 8 คน เพื่อสัมภาษณ์ โดยแบ่งเป็นสถานประกอบการละ 2 คน ตามความสมัครใจ รวม 21 คน ทั้งนี้วิทยาเขตตรังไม่มีกลุ่มตัวอย่างฝึกงานในสถานประกอบการด้านสำนักงานทั่วไป และมีผู้ที่ฝึกงานในสำนักงานนำเที่ยวเพียง 1 คน จึงทำให้วิทยาเขตตรังมีผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์เพียง 5 คน โดยสัมภาษณ์ครั้งละ 2 คน ที่มาจกสถานประกอบการประเภทเดียวกัน ใช้เวลาประมาณ 20-30 นาทีต่อสถานประกอบการ

ผู้วิจัยใช้การบันทึกเสียงลงในเครื่องบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ตารางที่ 1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

วิทยาเขตที่เรียน	กลุ่มประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน/ร้อยละ)	ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ผู้ไม่ตอบ แบบสอบถาม
สงขลา	96	75 (78.13%)	73 (97.33%)	2 (2.66%)
ตรัง	19	19 (100%)	19 (100%)	0 (0.00%)
นครศรีธรรมราช พื้นที่ใล้ใหญ่	37	27 (72.97%)	24 (88.88%)	3 (11.11%)
รวม	152	121 (79.61%)	116 (95.87%)	5 (4.13%)

หมายเหตุ: 1) กลุ่มประชากร คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลทั้งหลักสูตรปกติและหลักสูตรเทียบโอน 2) กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนผู้เข้าร่วมวิจัยคำนวณจากกลุ่มประชากรเป็นนักศึกษาหลักสูตรปกติ 3) ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามคำนวณจากกลุ่มตัวอย่าง 4) ผู้ไม่ตอบแบบสอบถาม คือ จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสอบถามคำนวณจากกลุ่มตัวอย่าง 5) กลุ่มประชากรประจำวิทยาเขตตรัง ไม่มีนักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน

1. เพศ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 121 คน ประกอบด้วยเพศชาย 15 คน เพศหญิง 106 คน คิดเป็นร้อยละ 79.61 ของกลุ่มประชากร มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 95.87 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.13 ของกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 1

2. วิทยาเขตที่เรียน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจากวิทยาเขตสงขลา จำนวน 75 คน วิทยาเขตตรังจำนวน 19 คน วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ใล้ใหญ่จำนวน 27 คน ดังแสดงในตารางที่ 1

3. ประวัติการฝึกงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประวัติการฝึกงานระหว่างเรียนก่อนการเก็บข้อมูลร้อยละ 43.80 และไม่เคยฝึกงานมาก่อนร้อยละ 56.19

4. ภาษาที่สามารถสื่อสารได้ จากการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ผลการวิจัย

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสามารถสรุปประเด็นได้ 8 ประเด็น ดังนี้

พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 100 สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาไทยได้ ร้อยละ 92.24 สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ ร้อยละ 15.52 สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาจีนได้ ร้อยละ 3.45 สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษามลายูได้ และร้อยละ 1.72 สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาเกาหลีได้

5. โอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษขณะฝึกงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 75 มีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ร้อยละ 37.07 มีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงาน และร้อยละ 18.10 ไม่มีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารขณะฝึกงาน

6. ภาษาที่จำเป็นต้องใช้ขณะฝึกงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษและภาษาไทยมากที่สุด ร้อยละ 44.82 และ 43.10 ตามลำดับ ส่วนภาษาจีนมีความจำเป็นต้องใช้เป็นลำดับที่ 3 ร้อยละ 12.08 และมีกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าภาษามลายูและภาษารัสเซียมีความจำเป็นต้องใช้ขณะฝึกงานเช่นกัน ร้อยละ 7.09 และ 5.40 ตามลำดับ

7. ศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 69.83 ประเมินศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษของตนเองในระดับปานกลาง ร้อยละ 14.66 ประเมินศักยภาพของตนเองในระดับดี และร้อยละ 0.86 ประเมินศักยภาพของตนเองในระดับน้อย ทั้งนี้ไม่มีกลุ่มตัวอย่างประเมินศักยภาพของตนเองในระดับ

ดีเยี่ยมและระดับน้อยมาก

8. แรงจูงใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.76 มีแรงจูงใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 29.31 มีแรงจูงใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.31 มีแรงจูงใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 0.86 มีแรงจูงใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับน้อย ทั้งนี้ไม่มี

กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามตอนที่ 2 คำถามปลายเปิด (open-ended question)

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้านชื่อสถานประกอบการ และตำแหน่งหรือแผนกงานที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมอบหมายขณะฝึกงานโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 ประเภทของสถานประกอบการและจำนวนนักศึกษาที่ฝึกงาน

ประเภทของสถานประกอบการ	กลุ่มตัวอย่าง			
	สงขลา (คน)	ตรัง (คน)	นครศรีธรรมราช (คน)	รวม (คน/ร้อยละ)
สถานประกอบการด้านโรงแรม	20	11	14	45/38.79%
สถานประกอบการด้านสำนักงานทั่วไป	31	-	2	33/28.45%
สถานประกอบการด้านการบิน	15	7	5	27/23.28%
สถานประกอบการด้านสำนักงานนำเที่ยว	7	1	3	11/9.48%
รวม	73	19	24	116/100%

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องชื่อสถานประกอบการที่ฝึกงาน เพื่อจัดกลุ่มและแยกประเภทของสถานประกอบการ จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องตำแหน่งหรือแผนกงานที่กลุ่มตัวอย่างได้รับขณะฝึกงาน เพื่อสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ฝึกงานในตำแหน่งงานแต่ละประเภท สามารถจำแนกประเภทของสถานประกอบการที่กลุ่มตัวอย่างฝึกงานได้ 4 ประเภท คือ สถานประกอบการด้านโรงแรม ด้านสำนักงานทั่วไป ด้านการบิน และด้านสำนักงานนำเที่ยว โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างฝึกงานในสถานประกอบการด้านโรงแรมมากที่สุดจำนวน 45 คน แบ่งเป็น 2 แผนก คือ 1) แผนกต้อนรับส่วนหน้า มีกลุ่มตัวอย่างฝึกงานจำนวน 27 คน 2) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีกลุ่มตัวอย่างฝึกงานจำนวน 18 คน

สถานประกอบการด้านสำนักงานทั่วไป พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างฝึกงานจำนวน 33 คน สามารถจำแนกประเภทของสถานประกอบการได้ 3 ประเภท คือ 1) สำนักงานในหน่วยงานของรัฐ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การรถไฟแห่งประเทศไทย ตำรวจน้ำ และด่านศุลกากร) มีกลุ่มตัวอย่างฝึกงานจำนวน 17 คน 2) บริษัทเอกชนทั่วไป มีกลุ่มตัวอย่างฝึกงานจำนวน 11 คน 3) สำนักงานต่างประเทศ ณ ประเทศมาเลเซีย มีกลุ่มตัวอย่างฝึกงานจำนวน 5 คน

สถานประกอบการด้านการบิน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างฝึกงานจำนวน 27 คน สามารถจำแนกประเภทของหน่วยงานได้ 3 ประเภท คือ 1) สายการบินพาณิชย์ มีกลุ่มตัวอย่างฝึกงานจำนวน 12 คน 2) ด่านตรวจคนเข้าเมือง มีกลุ่มตัวอย่างฝึกงานจำนวน 7 คน 3) การท่าอากาศยาน มีกลุ่มตัวอย่างฝึกงานจำนวน 8 คน

สถานประกอบการด้านสำนักงานนำเที่ยว พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างฝึกงานจำนวน 11 คน ในตำแหน่งผู้ช่วยมัคคุเทศก์

แบบสอบถามตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างขณะฝึกงาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาและกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างขณะฝึกงานโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้



ตารางที่ 3 ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาขณะฝึกงาน

ที่	ทักษะทางภาษาอังกฤษ	จำนวนนักศึกษา (คน)	ร้อยละ
1	ทักษะการฟัง	112	96.55
2	ทักษะการพูด	109	93.96
3	ทักษะการอ่าน	56	48.27
4	ทักษะการเขียน	35	30.17

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการเก็บข้อมูลเรื่องปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาขณะฝึกงานจากแบบสอบถามตอนที่ 3 พบว่า ทักษะการฟังและทักษะการพูดเป็นทักษะที่กลุ่มตัวอย่างโดยเฉพาะกลุ่มที่ฝึกงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรม สายการบิน และสำนักงานนำเที่ยวมีปัญหา

มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 และ 93.96 ตามลำดับ ทักษะการอ่านและทักษะการเขียนเป็นทักษะที่กลุ่มตัวอย่างโดยเฉพาะกลุ่มที่ฝึกงานในสถานประกอบการประเภทสำนักงานทั่วไปมีปัญหาเป็นลำดับที่ 3 และ 4 คิดเป็นร้อยละ 48.27 และ 30.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 กลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาขณะฝึกงาน

ที่	กลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
1	ใช้ท่าทางประกอบ ภาษามือ และแสดงออกทางสีหน้า	27	23.28
2	ใช้โปรแกรมแปลภาษาในเครื่องมือสื่อสาร	23	19.83
3	ขอให้คู่สนทนาพูดช้า พูดช้าลง และยกตัวอย่างประกอบ	18	15.52
4	คิดหาคำศัพท์ที่มีความหมายใกล้เคียงและง่ายกว่า	16	13.80
5	เขียนหรือวาดรูปลงในกระดาษและยื่นให้คู่สนทนาดู	8	6.90
6	พยายามฟังคำสำคัญ และจับประเด็นสิ่งที่คู่สนทนาพูด	7	6.03
7	ขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นที่สามารถสื่อสารได้ดีกว่าตน	6	5.17
8	ตั้งใจและมีสมาธิในการแก้ปัญหา	5	4.31
9	เลียนแบบสำเนียงของชาวต่างชาติ	3	2.59
10	พยายามออกเสียงทำให้ชัด	2	1.72
11	สะกดคำศัพท์เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน	1	0.86
	รวม	116	100.00

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบจากแบบสอบถามตอนที่ 3 โดยจัดกลุ่มกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารที่มีความหมายเหมือนกันไว้ด้วยกัน จากนั้นใช้การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของแต่ละข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์จริงนอกห้องเรียนทั้งหมด 11 กลยุทธ์ โดยแบ่งเป็นกลยุทธ์การแก้ปัญหาด้านการฟังจำนวน 2 กลยุทธ์ คือ

1) การขอให้คู่สนทนาพูดช้า พูดช้าลง และยกตัวอย่างประกอบเพิ่มเติมร้อยละ 15.52 2) การพยายามฟังคำสำคัญที่คู่สนทนาพูดและพยายามถามซ้ำด้วยภาษาที่ง่ายกว่าเพื่อตรวจสอบความเข้าใจร้อยละ 6.03 และกลยุทธ์การแก้ปัญหาด้านการพูดจำนวน 9 กลยุทธ์ คือ 1) การใช้ท่าทางประกอบการอธิบายการใช้ภาษามือ และการแสดงออกทางสีหน้าร้อยละ 23.28 2) การใช้โปรแกรมแปลภาษาในเครื่องมือสื่อสารร้อยละ 19.83 โดยเฉพาะในโทรศัพท์มือถือ โดยพิมพ์คำศัพท์ วลี

หรือประโยคที่ไม่เข้าใจลงไป เพื่อให้โปรแกรมแปลภาษาแปลคำที่ไม่เข้าใจเหล่านั้นและอ่านหรือยื่นให้คู่สนทนาดู 3) การพยายามคิดหาคำศัพท์ที่มีความหมายใกล้เคียงและง่ายหรือมีความคุ้นเคยในการใช้มากกว่า มาใช้แทนคำศัพท์ยากที่ไม่คุ้นเคยหรือออกเสียงไม่ชัดเจนร้อยละ 13.80 4) การเขียนหรือวาดรูปลงในกระดาษและยื่นให้คู่สนทนาดูประกอบการอธิบาย เช่น การวาดเส้นทางหรือคำศัพท์ที่เข้าใจไม่ตรงกัน ร้อยละ 6.90 5) การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นที่สามารถสื่อสารได้ดีกว่าตนร้อยละ 5.17 โดยเฉพาะพนักงานที่เลี้ยงหรือเพื่อนร่วมงานที่รู้จักกัน แล้วพยายามฟังวิธีหรือแนวทางการพูด จดจำคำศัพท์ที่ถูกต้อง และนำไปปรับปรุงในการสื่อสารครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น 6) การพยายามตั้งสติและมีสมาธิในการฟังเพื่อจับประเด็นที่คู่สนทนาพูดแล้วจึงแก้ปัญหา ร้อยละ 4.31 7) การพยายามเลียนแบบสำเนียงของชาวต่างชาติ เพื่อให้คู่สนทนาเข้าใจมากยิ่งขึ้นร้อยละ 2.59 8) การพยายามออกเสียงทำให้ออกเสียงชัด ร้อยละ 1.72 9) การพยายามสะกดคำศัพท์เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน หากฟังคู่สนทนาออกเสียงคำไม่ชัดหรือคู่สนทนาไม่เข้าใจคำที่สื่อสารออกไปร้อยละ 0.86

#### การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structure interview)

ผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คน โดยใช้คำถามจำนวน 2 ข้อ สรุปผลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากการถอดเทปสัมภาษณ์ พบว่า

##### 1. ภาระงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายขณะฝึกงาน

ผู้วิจัยสรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ฝึกงานในสถานประกอบการด้านโรงแรม ได้รับมอบหมายให้ฝึกงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยภาระงานของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับในแผนกต้อนรับส่วนหน้า คือ 1) ต้อนรับลูกค้าเพื่อเตรียมลงทะเบียนเข้าพัก 2) ให้บริการลูกค้าเมื่อสิ้นสุดการเข้าพักในเรื่องการชำระเงินและออกไปกับภาษีจากการชำระค่าห้อง 3) ส่งลูกค้าที่ห้องพักพร้อมให้ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและโรงแรม 4) รับโทรศัพท์ภายในและภายนอก 5) ตอบคำถามทั่วไป 6) ให้ข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยวและจองตั๋วรถไฟกับลูกค้าที่สนใจ 7) บริการรับ-ส่ง ลูกค้าที่สนามบิน 8) จัดทำเอกสารรายงาน และภาระงานของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม คือ 1) ต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการห้องอาหาร 2) รับโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอกเพื่อทำการสำรองโต๊ะอาหาร 3) รับประทานอาหารและเครื่องดื่มทั้งในห้องอาหารและทางโทรศัพท์ (room service) 4) อธิบายเมนูอาหาร เครื่องดื่ม และตอบคำถามของลูกค้า

5) แนะนำรายการอาหารและเครื่องดื่มที่น่าสนใจ 6) เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มที่โต๊ะอาหารในห้องอาหาร 7) บริการส่งอาหารและเครื่องดื่มที่ห้องพัก 8) จัดและเก็บโต๊ะอาหารตามรูปแบบที่โรงแรมกำหนด 9) จัดทำใบเสร็จค่าอาหารและเครื่องดื่ม

สถานประกอบการด้านสำนักงานทั่วไป โดยภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างได้รับ คือ 1) งานเอกสาร (การแปลและการเขียนรายละเอียดต่าง ๆ) 2) การจัดประชุม 3) การรับโทรศัพท์ภายในและภายนอก 4) การตอบคำถามและให้ข้อมูลผู้ที่ใช้บริการ

สถานประกอบการด้านการบิน กลุ่มตัวอย่างที่ฝึกงานในสถานประกอบการด้านการบินประกอบด้วย สายการบินพาณิชย์ ด้านตรวจคนเข้าเมือง และการทำอากาศยาน โดยภาระงานของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับในงานประเภทสายการบินพาณิชย์ คือ งานบริการภาคพื้นดิน ประกอบด้วย 1) การอำนวยความสะดวกและจัดระเบียบแถวให้ผู้โดยสารขณะเข้าแถวเช็คอิน 2) ให้คำแนะนำผู้โดยสารบริเวณตู้เช็คอินผู้โดยสารอัตโนมัติ 3) แนะนำและช่วยเหลือผู้โดยสารบริเวณเครื่องโหลดกระเป๋าอัตโนมัติ 4) รับและส่งผู้โดยสารบริเวณประตูขาเข้าและประตูขาออก 5) ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารบริเวณสายพานรับกระเป๋า 6) ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่สัมภาระสูญหาย 7) ตรวจสอบวัตถุต้องห้ามและวัตถุอันตราย 8) ส่งมอบเอกสารให้นักบิน ภาระงานของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับในงานประเภทด้านตรวจคนเข้าเมืองคือ งานธุรการและงานตรวจคนเข้าเมือง โดยภาระงานในตำแหน่งงานธุรการ ประกอบด้วย 1) รับอีเมลและเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) ถ่ายเอกสาร 3) ลงทะเบียนเอกสารและประชาสัมพันธ์ ภาระงานในตำแหน่งงานตรวจคนเข้าเมือง ประกอบด้วย 1) งานประชาสัมพันธ์ 2) งานช่วยเหลือผู้โดยสารที่สามารถขอรับการตรวจลงตรา ณ ช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมือง (visa on arrival) 3) การตรวจสอบเอกสารก่อนที่ผู้โดยสารจะยื่นต่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ภาระงานของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับในงานประเภทการทำอากาศยาน คือ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์และผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ส่วนบริการทำอากาศยาน โดยภาระงานของผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์จะปฏิบัติงานประจำอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศและภายในประเทศ ประกอบด้วย 1) การให้ข้อมูลทั่วไปของทำอากาศยาน 2) การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อมาติดต่อขอความช่วยเหลือ ภาระงานของผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ส่วนบริการทำอากาศยานจะปฏิบัติงานประจำสำนักงานการทำอากาศยาน ประกอบด้วย 1) การจัดทำวารสารการประชุม 2) แปลเอกสารสำคัญต่าง ๆ เช่น ข้อเสนอ

แนะและข้อร้องเรียนของผู้โดยสาร 3) ติดต่อประสานงานโดยใช้อีเมลตอบกลับผู้โดยสาร

สถานประกอบการด้านสำนักงานนำเที่ยว โดยภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างได้รับ คือ 1) บริการรับ-ส่งลูกค้าที่ที่พัก 2) รับลงทะเบียนลูกค้าและเขียนรายละเอียดในเอกสารการจองทัวร์ 3) เป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์ในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว 4) สาธิตการใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย 5) ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มระหว่างการเดินทาง 6) บรรยายประกอบการแสดงของสัตว์ 7) ให้ข้อมูลและตอบคำถามของลูกค้า

## 2. ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษขณะฝึกงาน

ผู้วิจัยสรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาด้านทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ดังนี้

ปัญหาที่พบในทักษะการฟัง คือ คู่สนทนาพูดเร็ว จนจับใจความไม่ทัน ไม่คุ้นเคยกับสำเนียงในการพูดของคู่สนทนา และไม่เข้าใจคำศัพท์เนื่องจากคู่สนทนาใช้คำศัพท์ยากและไม่คุ้นเคย

ปัญหาที่พบในทักษะการพูด คือ ปัญหาในการเลือกใช้คำศัพท์ที่ไม่เหมาะสมกับบริบทเนื่องจากมีความรู้เรื่องคำศัพท์เฉพาะทางมีจำกัด ขาดความมั่นใจในตนเองเพราะมีความกลัวและตื่นเต้น พูดซ้ำและไม่ต่อเนื่องเพราะกังวลเรื่องการเรียงเรียงประโยคและไวยากรณ์ ออกเสียงคำบางคำไม่ชัดเจนเนื่องจากเป็นคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย

ปัญหาที่พบในทักษะการอ่าน คือ ไม่คุ้นเคยและไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในสายงานนั้น ๆ ไม่เข้าใจตัวย่อ เช่น ตัวย่อในงานเอกสารต่าง ๆ ตัวย่อของสายการบินและโรงแรม เป็นต้น

ปัญหาที่พบในทักษะการเขียน คือ การเลือกใช้คำศัพท์ สำนวน และประโยคที่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์เขียนผิดไวยากรณ์ เขียนไม่ถูกต้องตามรูปแบบที่สถานประกอบการกำหนด เช่น การเขียนอีเมล การเขียนเอกสารใบนำเข้า-ส่งออกสินค้า เนื่องจากไม่คุ้นเคยและไม่เคยใช้รูปแบบการเขียนดังกล่าวมาก่อน

## ■ อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่า

1. ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง สังกัดวิทยาเขตสงขลา และไม่เคยผ่านการฝึกงานมาก่อน โดยส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ ทั้งนี้พบว่าบางคนสามารถใช้ภาษาจีนและภาษามลายูได้ เมื่อวิเคราะห์โอกาส

ที่กลุ่มตัวอย่างใช้ภาษาอังกฤษขณะฝึกงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ในขณะที่บางส่วนใช้ภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวต่างชาติ ซึ่งชาวต่างชาติบางคนสามารถใช้ภาษาไทยได้เนื่องจากทำงานในประเทศไทยเป็นเวลานาน การสื่อสารจึงใช้ทั้งสองภาษาควบคู่กันไป และยังมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยที่มีโอกาสสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษน้อยหรือไม่มีโอกาสได้ใช้เลย เนื่องจากฝึกงานในสำนักงานเป็นหลักจึงได้รับมอบหมายเพียงแค่ภาระงานเอกสาร ทั้งนี้ในสถานการณ์การทำงานจริงกลุ่มตัวอย่างบางคนจะต้องใช้ภาษาหลายภาษาไปพร้อมกัน เมื่อวิเคราะห์ภาษาที่จำเป็นต้องใช้ขณะฝึกงานพบว่า ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุด รองลงมาคือภาษาไทย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ฝึกงานในประเทศไทย จึงจำเป็นต้องใช้ภาษาไทยในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาวไทย ใช้ภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าชาวต่างชาติ และมีกลุ่มตัวอย่างบางคนจำเป็นต้องใช้ภาษาจีน มลายู และรัสเซียในการสื่อสารระหว่างการฝึกงานด้วย ผลจากการวิเคราะห์ศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ประเมินว่าตนเองมีศักยภาพในระดับปานกลาง และมีบางคนประเมินว่าตนเองสามารถสื่อสารได้ในระดับดี เนื่องจากส่วนใหญ่ยังไม่เคยนำทักษะทางภาษาอังกฤษไปใช้ในสถานการณ์จริงนอกห้องเรียนมาก่อน จึงเกิดความวิตกกังวลว่าตนเองจะสื่อสารได้ไม่ดีเท่าที่ควร ขาดความมั่นใจ และไม่กล้าแสดงออก อย่างไรก็ตามหลังจากการฝึกงานเสร็จจึงส่งผลให้ปัญหาเหล่านี้ลดลงแต่กลุ่มตัวอย่างยังคงต้องการเวลาเพื่อปรับตัวและเพิ่มความชำนาญให้มากขึ้น และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในระดับมากและมากที่สุด ถึงแม้ผลการประเมินศักยภาพด้านการสื่อสารส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าการฝึกงานมีส่วนทำให้ความกลัว ความวิตกกังวลในการสื่อสารลดน้อยลง ส่งผลให้มีแรงจูงใจในการสื่อสารมากขึ้น

2. ด้านรูปแบบของสถานประกอบการ ก่อนกลุ่มตัวอย่างออกฝึกงานจะต้องผ่านกระบวนการสอบสัมภาษณ์จากอาจารย์ในหลักสูตร เพื่อคัดกรองคุณสมบัติส่วนตัวและความเหมาะสมของสถานประกอบการว่ามีภาระงานเหมาะสมและสอดคล้องกับสาขาวิชาที่เรียนหรือไม่ หากสถานประกอบการใดที่อาจารย์ร่วมกันพิจารณาและมีความเห็นว่าไม่มีความเหมาะสม นักศึกษาจะไม่ได้รับอนุญาตให้ไปฝึกงาน เว้นแต่มีเหตุผลสมควร เช่น ภาระงานหลักที่นักศึกษาได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการไม่สอดคล้องกับหลักสูตรที่เรียน ทำให้ส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการและตัวนักศึกษาเอง

ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเลือกฝึกงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นหลัก ซึ่งประกอบด้วยสถานประกอบการ 4 ประเภท คือ สถานประกอบการด้านโรงแรม ด้านสำนักงานทั่วไป ด้านการบิน และด้านสำนักงานนำเข้า โดยตำแหน่งงานที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับจะเป็นตำแหน่งที่ได้ใช้ภาษาอังกฤษโดยตรงกับชาวต่างชาติ และใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในการทำงาน แต่จะแตกต่างกันไปตามลักษณะงานและประเภทขององค์กร

3. ด้านปัญหาและกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ปัญหาการสื่อสารส่วนใหญ่ที่พบในการวิจัยครั้งนี้คือ ทักษะด้านการฟังและการพูด สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 กรณี คือ 1) ปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ 2) ปัญหาที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ปัญหาแรกเกิดจากทักษะภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างเองเป็นหลัก เนื่องจากการเรียนในห้องเรียนกับการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงมีความแตกต่างกัน การเรียนในห้องเรียนกับอาจารย์ชาวไทยและชาวต่างชาติ มีทั้งการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทำให้กลุ่มตัวอย่างอาจไม่คุ้นเคยกับสำเนียงที่หลากหลาย เมื่อจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงจึงทำให้เกิดปัญหาได้ โดยปัญหาด้านการฟังที่พบเกิดจากความเร็วในการพูดของเจ้าของภาษา สำเนียงและการใช้คำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย กลุ่มตัวอย่างจึงใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาการฟังจำนวน 2 กลยุทธ์ คือ 1) การขอให้คู่สนทนาพูดช้าๆ พูดช้าลง และยกตัวอย่างประกอบ 2) การพยายามฟังคำสำคัญและจับประเด็นในสิ่งที่คู่สนทนาพูด ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์การสื่อสารของ Nakatani (2006) คือ 1) กลยุทธ์การตีความขณะฟัง 2) กลยุทธ์การรักษาความสนใจ 3) กลยุทธ์การตรวจรายละเอียด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปณิชา นิติสกุลวุฒิ และ ทรงศรี สรณสถาพร (2557) ที่ศึกษาการใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักเรียนไทยและอาเซียน พบว่ากลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟังที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดคือ กลยุทธ์การตีความขณะฟัง ส่วนปัญหาด้านการพูดที่พบมากที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถเรียบเรียงประโยคที่จะพูดได้ เพราะกังวลเรื่องไวยากรณ์และการใช้คำศัพท์ จึงทำให้พูดได้เป็นคำๆ พูดช้าในช่วงแรกของการฝึกงาน และบางครั้งเมื่อพูดไปแล้วคู่สนทนาไม่เข้าใจ จึงทำให้ขาดความมั่นใจไม่กล้าพูดซ้ำ เพราะเกรงว่าจะพูดหรือออกเสียงผิด กลุ่มตัวอย่างจึงใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาการพูดจำนวน 7 กลยุทธ์ คือ 1) ใช้ท่าทางประกอบ ภาษามือ และแสดงออกทางสีหน้า 2) คิดหาคำศัพท์ที่ใกล้เคียงและง่ายกว่า 3) ขอความช่วยเหลือ

ช่วยเหลือจากผู้อื่นที่สามารถสื่อสารได้ดีกว่าตน 4) ตั้งสติและมีสมาธิในการแก้ปัญหา 5) เลียนแบบสำเนียงของชาวต่างชาติ 6) พยายามออกเสียงช้าๆ ให้ชัด 7) สะกดคำศัพท์เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์การสื่อสารของ Nakatani (2006) คือ 1) กลยุทธ์การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำขณะพูด 2) กลยุทธ์การลดข้อความและการใช้ตัวเลือก 3) กลยุทธ์การละทิ้งข้อความ 4) กลยุทธ์ทางสังคม 5) กลยุทธ์เน้นความถูกต้องในการใช้ภาษา 6) กลยุทธ์สร้างความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา 7) กลยุทธ์การเจรจาสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันในขณะพูด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลยุทธ์สำหรับการจัดการด้านทักษะการพูดมากกว่าด้านทักษะการฟัง ซึ่งมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Nakatani (2006) พบว่า ผู้เรียนภาษาต่างประเทศที่ติ่มักจะใช้กลยุทธ์สำหรับการจัดการกับปัญหาด้านการพูดมากกว่าการฟัง

ปัญหาที่สองมีสาเหตุมาจากการที่ชาวต่างชาติไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ และกลุ่มตัวอย่างก็ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาที่ชาวต่างชาตินั้นๆ ใช้ในการสื่อสารได้เช่นกัน กลุ่มตัวอย่างจึงใช้กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาจำนวน 2 กลยุทธ์ ซึ่งมีความแตกต่างจากกลยุทธ์การสื่อสารของ Nakatani (2006) คือ 1) การใช้โปรแกรมแปลภาษาในเครื่องมือสื่อสาร 2) การเขียนหรือวาดรูปลงในกระดาษ โดยกลยุทธ์ทั้งสองข้อนี้เป็นกลยุทธ์ที่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์เสริมนอกเหนือจากทักษะส่วนตัวที่กลุ่มตัวอย่างมี เนื่องจากสถานประกอบการหลายแห่งอนุญาตให้นักศึกษาฝึกงานนำโทรศัพท์มือถือไปใช้ขณะปฏิบัติงานได้ เช่น สำนักงานนำเข้า สายการบิน หรืองานโรงแรมที่นักศึกษาฝึกงานจะมีกระดาษและปากกาติดตัวตลอดเวลา โดยอุปกรณ์เหล่านี้มีความกะทัดรัด พกพาง่าย ใช้งานสะดวก เหมาะแก่การใช้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า กลุ่มตัวอย่างหลายคนแสดงความเห็นว่าการใช้โปรแกรมแปลภาษาในเครื่องมือสื่อสารเป็นวิธีการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีความแม่นยำระดับหนึ่ง โดยส่วนใหญ่จะใช้เทคนิคนี้เป็นการเสริมเมื่อพบว่าการสนทนาไม่ลื่นไหล และมีความต้องการให้การสนทนาในครั้งนั้นดำเนินต่อไปได้ หรือเพื่อแก้ปัญหาเรื่องคำศัพท์ที่เข้าใจไม่ตรงกัน ส่วนการเขียนหรือวาดรูปลงในกระดาษส่วนใหญ่จะใช้ในการบอกทิศทาง การวาดแผนที่เพื่อให้การอธิบายง่ายและแม่นยำมากขึ้น และบางครั้งใช้เขียนคำศัพท์ที่ฟังหรือออกเสียงไม่ชัด เช่น การอ่านตัวเลขประเภทการบอกเวลาหรือราคาสินค้า เป็นต้น

ปัญหาด้านการอ่านและการเขียนมักพบในกลุ่มตัวอย่างที่ฝึกงานในสถานประกอบการด้านสำนักงานทั่วไป

โดยพบปัญหาด้านการอ่านมากกว่าการเขียน เช่น การอ่านข้อมูลส่วนตัวของผู้โดยสารบนหนังสือเดินทาง (passport) วิซ่า (visa) บอร์ดดิ้งพาส (boarding pass) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นคำศัพท์เฉพาะทางและเป็นคำสั้น ๆ การอ่านข้อร้องเรียนหรือคำชมเชยของลูกค้า ซึ่งเป็นประโยคที่ไม่เป็นทางการ การอ่านเอกสารการจองตั๋วหรือการจองที่พักของลูกค้า จะเป็นการอ่านแบบจับใจความสำคัญ การอ่านอีเมลการสั่งซื้อและส่งสินค้า ซึ่งมีโครงสร้างประโยคที่ค่อนข้างยาวและระดับภาษาเป็นทางการ ส่วนการเขียนเป็นทักษะที่กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาที่น้อยที่สุด เนื่องจากเป็นทักษะที่สามารถใช้เวลาในการคิดทบทวน บางคนใช้วิธีการพิมพ์ข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ หรือเขียนรายละเอียดของข้อมูลลงในเอกสาร ซึ่งอาจเป็นคำศัพท์เฉพาะทาง ตัวอย่าง หรือคำสั้น ๆ และมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่จะต้องแปลข้อความหรือเขียนอีเมลโดยใช้โครงสร้างประโยคยาว ๆ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างจะต้องเรียนรู้รูปแบบการเขียนจากสถานประกอบการก่อน และมีพนักงานพี่เลี้ยงตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

## ■ สรุปผล

1. ปรับปรุงเนื้อหาในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะที่เปิดสอนในหลักสูตร โดยเฉพาะรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบิน ภาษาอังกฤษในสำนักงาน ให้นำเนื้อหาครอบคลุมภาระงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการ

2. จัดกิจกรรมให้นักศึกษาได้มีโอกาสออกไปศึกษาดูงานในสถานประกอบการ หรือเชิญวิทยากรจากสถานประกอบการมาบรรยายเรื่องลักษณะงานให้นักศึกษาฟัง เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกสถานที่ฝึกงานที่เหมาะสมกับตนเอง

3. กระตุ้นให้นักศึกษาเล็งเห็นความสำคัญของภาษาที่สามเพื่อนำไปใช้ในการฝึกงานในอนาคต ทั้งนี้อาจารย์ที่ปรึกษาควรชี้แนะแนวทางแก่นักศึกษาเรื่องแผนการเรียน และการลงทะเบียนเรียนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับภาษาที่สามตามมหาวิทยาลัยที่เปิดสอน หรือกำหนดให้มีรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับภาษาที่สามในการปรับปรุงหลักสูตรครั้งต่อไป

4. กระตุ้นให้นักศึกษาใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทั้งในและนอกห้องเรียนให้มากขึ้น และสอดแทรกการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษที่หลากหลายในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการฟัง-พูด

5. สนับสนุนการฝึกงานของนักศึกษาระหว่างเรียน เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ

43.80 เคยผ่านการฝึกงานมาก่อนการฝึกงานในรายวิชาที่หลักสูตรกำหนด หรือกำหนดให้นักศึกษาฝึกงานมากกว่า 1 ครั้งตลอดระยะเวลาการเรียนในหลักสูตร เพื่อสร้างความคุ้นเคยในการใช้ภาษาอังกฤษนอกห้องเรียน ลดความวิตกกังวล และเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสาร

## ■ ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ทั้งก่อนและหลังฝึกงาน เพื่อเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างบริบทในห้องเรียน และนอกห้องเรียน

2. ในการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสาร ควรแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อน เพื่อเปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์การสื่อสารทั้งก่อนและหลังฝึกงานของผู้ที่มีระดับความรู้ทางภาษาสูงและต่ำ

## ■ กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย” โดยงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย งบประมาณปี 2561 คณะผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

## ■ เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2561, กันยายน 18). แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558. สืบค้นจาก [http://www.mua.go.th/users/bhes/front\\_home/criterion58/management%20criterion%20\\_58.PDF](http://www.mua.go.th/users/bhes/front_home/criterion58/management%20criterion%20_58.PDF)
- คณะศิลปศาสตร์. (2555). หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555). สงขลา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- ปณิชา นิตสกุลวุฒิ, และ ทรงศรี สรณสถาพร. (2557). การใช้กลยุทธ์การสื่อสารภาษาอังกฤษของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการค่ายอาเซียน. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 6(1), 12-29.
- เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน. (2557). การใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพของบัณฑิตไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 5(2), 191-204.
- วิจิตร ศรีอ้าน, และ อลงกต ยะไวทย์. (2552). การอุดมศึกษากับสหกิจศึกษา. *วารสารสหกิจศึกษาไทย*, 1(1), 1-9.
- สมาคมสหกิจศึกษาไทย. (2556). *คู่มือการจัดสหกิจศึกษา*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561, มกราคม 7). ภาวะการมีงานทำของประชากร. สืบค้นจาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/สำรวจ/ด้านสังคม/แรงงาน/ภาวะการทำงานของประชากร.aspx>
- สุวรรณณี พันธุ์พริกส์, และ ฉัตรลลิตา มหาพูนทอง. (2550). การศึกษาความสามารถ ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 17(3), 66-72.
- Anthony, L. (1997). *Defining English for specific purposes and the role of ESP practitioner*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Canale, M. (1983). *On some dimensions of language proficiency*. Rowley, MA: Newbery House.
- Cohen, A. D. (1990). *Language learning: Insights for learners, teachers, and researchers*. Boston, MA: Heinle & Heinle Publishers.
- Crystal, D. (2003). *English as a global language* (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Dudley-Evans, T., & St John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Education first. (2017, August 21). EF English Proficiency Index 2017. Retrieved from <https://www.ef.co.th/epi/>.
- Faerch, C., & Kasper, G. (1983). *Strategies in interlanguage communication*. New York: Longman.
- Ghout-Khenoune, L. (2012). The effect of task type on learners' use of communication strategies. *Social and Behavioral Science*, 69, 770-779.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hutchinson, T., Waters, A., & Breen, M. (1979). An English language curriculum for technical students. *Practical Papers in English Language Education*, 2, University of Lancaster, England.
- Hyland, K., & Hamp-Lyons, L. (2002). EAP: Issues and directions. *Journal of English for Academic Purposes*, 1, 1-12.
- Kennedy, C., & Bolitho, R. (1984). *English for specific purposes: Essential language teaching series*. London: Macmillan.
- Labi, A., Richmond, R., & Kenny, M. (2014). *Closing the skills gap companies and collages collaborating for change*. London: Lumina foundation.
- Littlemore, J. (2003). The communicative effectiveness of different types of communication strategies. *System*, 31, 331-347.
- McGuinness, S., & Ortiz, L. (2016). Skill gap in the workplace: Measurement, determinants, and impacts. *Industrial relation journal*, 47(3), 253-278.
- 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 A. Cohen & E. Macaro (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.
- Rahman, M. (2015). English for Specific Purposes (ESP): A holistic review. *Universal Journal of Educational Research*, 3(1), 24-31.
- Stern, H. H. (1983). *Fundamental concepts of language teaching*. Oxford: Oxford University Press.
- Tarone, E. (1980). On the variability of interlanguage systems. *Applied linguistics*, 4,(2) 143-163.