

กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เรียนรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูดสำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษ เป็นภาษาต่างประเทศ

COMMUNICATION STRATEGIES USED BY VRU STUDENTS ENROLLED IN LISTENING AND SPEAKING STRATEGIES FOR LEARNERS OF ENGLISH AS A FOREIGN LANGUAGE

ฉนกร สุวรรณพฤติ^{1*} และ อรรถพล ศิริวรรณ²
Tanagorn Suwannaprut^{1*} and Atthaphol Siriwan²

Received : 29 August 2019

Revised : 19 December 2019

Accepted : 25 December 2019

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษ และ 2) เปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างนักศึกษาชายและนักศึกษานหญิง ที่เรียนรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูดภาษาอังกฤษ งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลการใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 122 คน ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูดสำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (VLE210) ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามการใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษ (Oral Communication Strategy Inventory) มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89 และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบ Independent t-test ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปานกลางถึงมาก เมื่อเปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์สื่อสารพบว่า นักศึกษาชายและหญิงใช้กลยุทธ์สื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) นักศึกษาชายใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะฟังในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยนักศึกษานชายใช้กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะฟังสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.98) และใช้กลยุทธ์การพยายามคิดเป็นภาษาอังกฤษต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.89) ส่วนนักศึกษานหญิงใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะฟัง

¹ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

²Language Center, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: tanagorn@vru.ac.th

ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) และใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) เช่นกัน โดยนักศึกษาหญิงใช้กลยุทธ์เชิงอารมณ์และสังคมสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.97) และใช้กลยุทธ์การพยายามคิดเป็นภาษาอังกฤษต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.95) ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรรายวิชาภาษาอังกฤษ VLE210 ให้สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการจำเป็นของผู้เรียนในการพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น และเสนอแนะว่าหลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษควรสอดแทรกการสอนกลยุทธ์สื่อสารให้กับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกใช้กลยุทธ์สื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทสนทนา และนำทักษะความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในสถานการณ์สื่อสารจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ นักศึกษาระดับปริญญาตรี

ABSTRACT

This study aimed 1) to investigate the English communication strategies used by the students enrolled in Listening and Speaking Strategies for Learners of English as a Foreign Language course and 2) to compare the English communication strategies used between males and females. The data were collected from 122 students enrolled in Listening and Speaking Strategies for Learners of English as a Foreign Language course (VLE210) at Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage, Pathumtani, in the 1st semester of the academic year 2019. The quantitative data was collected from the Oral Communication Strategy Inventory (reliability = 0.89) and the qualitative data was collected from the interview and the classroom participation observation. The quantitative data was analyzed by descriptive statistics: frequency, percentage, mean, and standard deviation including inferential statistics - independent t-test. The qualitative data was analyzed by the content analysis technique.

According to the research findings, it was found that the students were able to employ the English communication strategies at the moderate to high level. When comparing genders, it revealed that there were significant differences between male and female students ($p < 0.05$). The male students used Strategies for Coping with Listening Problems at the high level (mean = 3.62) and Strategies for Coping with Speaking Problems at the moderate level (mean = 3.39); they employed Negotiation for Meaning While Listening at the highest level (mean = 3.98) and Attempt to Think in English Strategies at the lowest level (mean = 2.89). In addition, the female students used Strategies for Coping with Listening Problems at the high level (mean = 3.54) and Strategies for Coping with Speaking Problems at the moderate level (mean = 3.44); they employed Social Affective Strategies at the highest level (mean = 3.97) and Attempt to Think in English Strategies at the lowest level (mean = 2.95). The results of

this study help create a beneficial contribution to VLE210 course relating to the students' needs and interests to develop their listening and speaking skills. Furthermore, the communication strategies should be included in the English instruction design and course curriculums in order that the students are able to efficiently apply the English knowledge and skills into their conversational contexts as well as real-life settings.

Keywords: Communication Strategies, Listening-Speaking Skills, Undergraduates

บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล (English as an International Language) ที่นานาชาติใช้เป็นภาษาหลักในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในยุคแห่งการสื่อสารไร้พรมแดน ภาษาอังกฤษจึงมีบทบาทสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้เรียนทุกชาติทุกภาษา การเตรียมพร้อมด้านทักษะภาษาอังกฤษให้กับผู้เรียน นับเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่งที่จะสนับสนุนให้ผู้เรียนนำทักษะภาษาไปใช้ดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างเหมาะสม สถาบันการศึกษาของไทยจึงได้บรรจุหลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษไว้ทุกระดับชั้น ตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับอุดมศึกษา ไปจนถึงการศึกษาตลอดชีวิต เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทั้งด้านทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์สื่อสารจริง โดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูด ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในชีวิตประจำวัน แนวการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในยุคปัจจุบัน จึงมุ่งเน้นการสอนตามแนวสื่อสาร (Communicative Approach) โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Harmer, 2007)

การใช้ภาษาสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเป้าหมายสำคัญสูงสุดของการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (Harmer, 2007) การสอนภาษาในปัจจุบันเป็นการสอนภาษาแนวสื่อสาร (Communicative Language Teaching: CLT) เป็นวิธีการจัดการเรียนรู้ที่มีแนวคิดส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะภาษา รวมถึงมีความสามารถในการสื่อสาร มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการจัดการเรียนการสอนตามกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการใช้ทักษะคิดของผู้เรียน เริ่มจากพัฒนาทักษะการฟังไปสู่การพูด เรียนรู้คำศัพท์ ประโยคสื่อสาร ฝึกฝนการใช้ภาษาผ่านกิจกรรมสื่อสารต่าง ๆ เพื่อบรรลุจุดประสงค์การสื่อสาร ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็น active learner เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมและมีปฏิสัมพันธ์กับกิจกรรมเรียนรู้ รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างเหมาะสม เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การใช้สถานการณ์จำลอง การเรียนรู้จากโครงการ กิจกรรมการแก้ปัญหา การใช้แบบฝึกหัด Online และการใช้ Application เรียนภาษา ผู้สอนมีบทบาทเป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้ (Facilitator) ลดทอนบทบาทการบรรยายถ่ายทอดความรู้ คอยส่งเสริมให้ผู้เรียนกระตือรือร้นทำกิจกรรมเรียนรู้ต่าง ๆ และสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เหมาะสม (Richards, 2006; Harmer, 2007)

ความสามารถในการสื่อสารภาษานั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ (Canale & Swain, 1980) ประกอบด้วย 1) ความสามารถด้านไวยากรณ์ (Grammatical Competence) เป็นความรู้เกี่ยวกับกฎการใช้ภาษา เช่น การออกเสียง คำศัพท์ โครงสร้างประโยค 2) ความสามารถด้านภาษาศาสตร์สังคม (Sociolinguistic Competence) เป็นความสามารถในการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตามระเบียบปฏิบัติทางสังคม เช่น การใช้ภาษาแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ 3) ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อความ (Discourse Competence) เป็นความรู้ในการเชื่อมโยงการใช้โครงสร้างภาษากับความหมายให้เข้ากันได้ได้อย่างถูกต้อง เช่น การเรียบเรียงถ้อยคำให้สื่อความหมายได้ การเรียบเรียงคำเป็นประโยคได้ถูกต้องและสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ และ 4) ความสามารถในการใช้กลยุทธ์สื่อสาร (Strategic Competence) เป็นความสามารถในการใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ ทั้งการใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทาง เช่น สีหน้า ท่าทาง และสามารถจัดการกับปัญหาหรือแก้ไขสถานการณ์สื่อสาร เมื่อขาดความรู้ทางภาษา เช่น เมื่อนึกคำศัพท์ไม่ออก ก็จะใช้ท่าทางประกอบการอธิบาย หรือใช้คำศัพท์ที่คุ้นเคยเพื่อพยายามอธิบายคำศัพท์ที่ไม่รู้

สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพ คือ การสอนให้ผู้เรียนใช้กลยุทธ์การเรียนรู้ภาษาอย่างเหมาะสม (Oxford, 1990; Dornyei, 1995) กลยุทธ์การเรียนรู้ภาษา (Language Learning Strategies) เป็นเทคนิคหรือวิธีการที่ช่วยให้การเรียนรู้ภาษาง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น สนุกสนานมากขึ้น กำหนดทิศทางการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น การเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถนำทักษะความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ ได้ (Oxford, 1990) ด้วยเหตุนี้ กลยุทธ์การเรียนรู้ภาษาจึงช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้เรียนแบบพึ่งพาตนเอง (Autonomous Learner) และพัฒนาไปเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learners) ได้ในที่สุด (Allwright, 1990; Little 1991)

กลยุทธ์สื่อสาร (Communication Strategies) เป็นเทคนิควิธีการต่าง ๆ ในการสื่อความหมายให้ประสบความสำเร็จ เมื่อผู้พูดเผชิญสถานการณ์ความยากลำบากในการสื่อสาร เนื่องจากขาดความรู้ทางภาษาและทักษะสื่อสาร ช่วยให้ผู้พูดสามารถรับมือกับปัญหาการสื่อสารได้ ทำให้การพูดสนทนาเป็นไปด้วยความราบรื่น และหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในการสื่อสาร (Bialystok, 1990; Dornyei, 1995) การสอนกลยุทธ์สื่อสารให้กับผู้เรียนภาษาจึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้เรียน เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาทักษะการพูดสื่อสาร ทำให้ผู้เรียนสามารถจัดการปัญหาสื่อสารและพูดสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Dornyei, 1995; Nakatani, 2006) การใช้กลยุทธ์สื่อสารที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้เรียนหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในการพูดสื่อสาร โดยการใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทาง ทำให้การสื่อสารดำเนินต่อไปอย่างราบรื่น ดังนั้น ผู้เรียนควรได้รับการสอนให้สามารถใช้กลยุทธ์สื่อสารที่เหมาะสมและนำไปใช้ในการพูดสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ช่วยพัฒนาทักษะการพูดและชัดเจนข้อบกพร่องในความรู้เกี่ยวกับภาษา ทำให้การสนทนาดำเนินต่อไปจนบรรลุจุดประสงค์การสื่อสารได้

การใช้กลยุทธ์สื่อสารของผู้เรียนเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่สำคัญหลายประการ ได้แก่ เพศ อายุ ทัศนคติ เชื้อชาติ ระดับของภาษา ความสามารถทางภาษา และความถนัดทางภาษา (Micharet, 2015; Huang, 2010; Nakatani, 2005; Wongsawang, 2001) สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาชนิด

ของกลยุทธ์สื่อสารที่นักศึกษาใช้ในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ และความแตกต่างระหว่างการใช้กลยุทธ์สื่อสารของนักศึกษาชายและหญิง ผลจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านกระบวนการเรียนรู้ภาษาและความแตกต่างระหว่างผู้เรียนเพศชายและหญิง พบว่าผู้เรียนเพศชาย และหญิง มีการเรียนรู้และการใช้ภาษาที่ต่างกัน (Ali, 2016) กล่าวคือ เพศหญิงมีความสามารถในการเรียนรู้ภาษาได้ดีกว่าเพศชาย (Lin, 2003) กระบวนการทางสมองของผู้หญิงเรียนรู้ภาษาได้ง่ายกว่าผู้ชาย และใช้กลยุทธ์สื่อสารแตกต่างกันในกิจกรรมเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เพศหญิงมีความกระตือรือร้นฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าเพศชาย (Amin, 2017) อย่างไรก็ตาม ผู้เรียนเพศหญิงมีความวิตกกังวลในการพูดสื่อสารในกิจกรรมชั้นเรียนมากกว่าผู้เรียนเพศชาย เช่น กิจกรรมแสดงบทบาทสมมติ การนำเสนอหน้าชั้นเรียน การสนทนากลุ่ม เป็นต้น (Marzec-Stawiarska, 2015)

นักวิชาการและนักวิจัยด้านการเรียนการสอนภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ ได้นิยามความหมายของกลยุทธ์สื่อสารไว้หลากหลาย อาทิ Tarone (1980) กล่าวถึง กลยุทธ์สื่อสารว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาที่พยายามทำให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อเผชิญปัญหาขณะสนทนา เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ส่วน Bialystok (1990) มีแนวคิดที่ว่าเมื่อผู้พูดบกพร่องด้านความรู้และทักษะทางภาษา ในขณะที่สนทนาจะพยายามใช้ทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางช่วยให้คู่สนทนาเข้าใจความหมาย สอดคล้องกับแนวคิดของ Nakatani (2006) อธิบายความหมายของกลยุทธ์สื่อสารว่าเป็นพฤติกรรมเชิงกลยุทธ์ที่ผู้เรียนใช้เมื่อเผชิญกับปัญหาในกิจกรรมสื่อสารที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยแบ่งกลยุทธ์สื่อสารออกเป็น 2 กลุ่มทักษะ คือ กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟัง (Strategies for Coping with Listening Problems) และกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด (Strategies for Coping with Speaking Problems) รายละเอียดมีดังนี้

กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟัง หมายถึง เทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่ผู้เรียนใช้ในการฟังเพื่อความเข้าใจขณะสนทนาภาษาอังกฤษ ประกอบด้วย 7 กลุ่มย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะฟัง (Negotiation for Meaning While Listening) เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความเข้าใจตรงกันกับคู่สนทนา เช่น ขอให้ผู้พูดใช้คำศัพท์ง่าย ๆ พูดให้ช้าลง หรือขอให้อธิบายเพิ่มเติม 2) กลยุทธ์การรักษาบทสนทนาให้ลื่นไหล (Fluency-Maintaining Strategies) เกี่ยวข้องกับการแสดงบทบาทผู้ฟังที่รักษาการสนทนาให้มีความลื่นไหล เช่น ส่งสัญญาณเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจผู้พูด ให้ผู้พูดสามารถพูดสนทนาต่อไปได้ 3) กลยุทธ์การตรวจสอบรายละเอียด (Scanning Strategies) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ฟังมุ่งสนใจองค์ประกอบของประโยค หรือหน้าที่ของคำในประโยค เช่น ประธาน กริยา คำขึ้นต้นประโยคคำถาม ตอนต้นของบทสนทนาซึ่งมีความสำคัญอยู่ 4) กลยุทธ์จับใจความสำคัญ (Getting the Gist Strategies) เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นฟังเพื่อเข้าใจประเด็นสำคัญของการสนทนา ไม่เน้นข้อมูลรายละเอียด พยายามเข้าใจความหมายทั่วไปของบทสนทนา คาดเดาจุดประสงค์ของผู้พูด และสิ่งที่จะพูดต่อไป 5) กลยุทธ์การใช้วัจนภาษาขณะฟัง (Nonverbal Strategies While Listening) เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาท่าทาง สีหน้า การสบตาคู่สนทนา ขณะฟัง เพื่อสื่อให้ผู้พูดสังเกตว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจสิ่งที่ฟัง 6) กลยุทธ์การฟังแบบไม่กระตือรือร้น (Less Active Listener Strategies) กลยุทธ์ชนิดนี้แสดงถึงผู้ฟังไม่กระตือรือร้น พยายามแปลเป็นภาษาตนเองเพื่อเข้าใจทีละเล็กทีละน้อย และมักสนใจฟังเฉพาะคำที่คุ้นเคย และ

7) กลยุทธ์การฟังมุ่งเน้นเฉพาะคำ (Word-Oriented Strategies) เกี่ยวกับการมุ่งเน้นจับความหมายของคำพูด โดยให้ความสนใจการใช้คำในลักษณะต่าง ๆ เช่น การเน้นคำ การพูดคำนั้นซ้ำ ๆ การใช้คำแรกของประโยคคำถาม (Nakatani, 2006)

กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด หมายถึง เทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่ผู้เรียนใช้ระหว่างการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ ประกอบด้วย 8 กลุ่มย่อย ได้แก่ 1) กลยุทธ์เชิงอารมณ์และสังคม (Social Affective Strategies) เกี่ยวข้องกับด้านอารมณ์ความรู้สึกของผู้เรียนเพื่อลดความวิตกกังวลในการพูดสนทนา เช่น ให้กำลังใจตนเองขณะสนทนา ไม่วิตกกังวลเมื่อพูดผิดพลาด 2) กลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ภาษาคล่องแคล่ว (Fluency-Oriented Strategies) มุ่งเน้นการใช้ภาษาสื่อสารให้มีลักษณะคล่องแคล่ว เป็นเทคนิควิธีที่ผู้เรียนใช้เพื่อพยายามให้ตนเองสามารถพูดสื่อสารได้ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา เช่น การออกเสียงสูงต่ำ การออกเสียงหนักเบา การใช้สำเนียง 3) กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะพูด (Negotiation for Meaning While Speaking Strategies) เกี่ยวข้องกับความพยายามในการเจรจาเพื่อตรวจสอบความเข้าใจซึ่งกันและกันในขณะที่พูดสื่อสารความหมาย เช่น การพูดซ้ำ การสังเกตปฏิกิริยาโต้ตอบ การยกตัวอย่าง 4) กลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ภาษาถูกต้อง (Accuracy-Oriented Strategies) เกี่ยวข้องกับความพยายามต้องการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามหลักภาษาที่เรารู้มา เช่น สังเกตการณ์ใช้ภาษาของตนเองและเปรียบเทียบกับสิ่งที่เรารู้มา การพูดให้ใกล้เคียงกับประโยคที่เจ้าของภาษาใช้ 5) กลยุทธ์การลดข้อความและใช้ทางเลือก (Message Reduction and Alternation Strategies) เกี่ยวข้องกับการหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในการสื่อสาร เช่น การลดคำพูด การใช้คำพูดง่ายขึ้น การใช้ประโยคสื่อสารที่คุ้นเคยเพื่อความมั่นใจในการใช้ภาษา 6) กลยุทธ์การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา (Nonverbal Strategies While Speaking) เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาท่าทางสื่อสาร เช่น การสบตาคู่สนทนา การแสดงท่าทางประกอบ การแสดงออกทางสีหน้า เพื่อบอกเป็นนัยและช่วยให้ผู้ฟังคาดเดาความหมายที่ตั้งใจสื่อสาร 7) กลยุทธ์การละทิ้งการสื่อสาร (Message Abandonment Strategies) เกี่ยวข้องกับการละทิ้งบทสนทนาเมื่อผู้เรียนไม่สามารถสื่อสารต่อไปได้ เนื่องจากไม่รู้คำศัพท์หรือประโยคพูดสื่อสาร อาจโต้ตอบคำพูดสั้น ๆ หรือละทิ้งการสนทนาต่อ และ 8) กลยุทธ์การพยายามคิดเป็นภาษาอังกฤษ (Attempt to Think in English Strategies) เกี่ยวข้องกับการคิดคำพูดเป็นภาษาอังกฤษให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ขณะสื่อสาร เข้าใจว่าการสื่อสารจำเป็นต้องโต้ตอบอย่างรวดเร็วกับคู่สนทนา เช่น นึกคำศัพท์เป็นภาษาอังกฤษก่อนภาษาตนเอง นึกถึงประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้พูดก่อนคิดเป็นภาษาตนเอง (Nakatani, 2006)

จากประเภทของกลยุทธ์สื่อสารตามแนวคิดของ Nakatani (2006) กลยุทธ์สื่อสารแต่ละชนิดเป็นเทคนิคสำคัญที่สามารถนำไปใช้ในการจัดการปัญหาสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้เรียนที่บกพร่องความรู้และทักษะทางภาษาในสถานการณ์ที่หลากหลายในขณะที่ฟังและพูดสนทนา โดย Nakatani (2010) ได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ศึกษาการใช้กลยุทธ์สื่อสารของผู้เรียนภาษา คือ แบบสอบถามกลยุทธ์สื่อสาร (Oral Communication Strategy Inventory: OCSI) มาตรฐาน 5 ระดับ ประกอบด้วย กลยุทธ์การฟัง 26 ข้อ และกลยุทธ์การพูด 32 ข้อ และได้ใช้แบบสอบถามกลยุทธ์สื่อสาร (OCSI) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้กลยุทธ์สื่อสารกับความสามารถในการสื่อสารของผู้เรียนภาษาที่สอง ผลวิจัยพบว่าผู้เรียนใช้กลยุทธ์เชิงอารมณ์และสังคม (Social-Affective

Strategies) บ่อยที่สุด และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการสื่อสารของผู้เรียน นอกจากนี้ กลยุทธ์มุ่งเน้นความถูกต้องของภาษาและกลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถทางภาษาเช่นกัน ส่วนกลยุทธ์การรักษาความลื่นไหลของบทสนทนาจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารให้กับผู้เรียน ผู้สอนควรส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้กลยุทธ์สื่อสารให้เหมาะสมเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้เรียนไทยยังคงไม่เป็นที่พึงพอใจนัก เนื่องจากข้อมูลการสำรวจความสามารถทางภาษาอังกฤษโดยสถาบันสอนภาษาระดับโลก Education First English Proficiency Index 2018 (EF EPI) ซึ่งจัดอันดับความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษจากจำนวนผู้เข้าสอบภาษาอังกฤษ 1.3 ล้านคน ใน 88 ประเทศทั่วโลก พบว่าไทยจัดอยู่ในอันดับที่ 64 ของโลก และเป็นอันดับที่ 16 ของประเทศในเอเชีย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 48.54 ถือว่าไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษต่ำ (Low Proficiency) ทั้งนี้ ไทยเคยถูกจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษต่ำมาก (Very Low Proficiency) มาก่อน ผลการสำรวจดังกล่าวสะท้อนให้เห็นความจำเป็นในการพัฒนาทักษะความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้ทัดเทียมกับประเทศเพื่อนบ้านและนานาชาติ

แม้ว่าผู้เรียนได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษเป็นเวลาหลายปีในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานก็ตาม แต่ส่วนใหญ่ยังไม่สามารถพูดสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งอาจเป็นเพราะผู้เรียนไม่เคยได้รับการสอนเทคนิคหรือกลยุทธ์การเรียนรู้ภาษาที่เหมาะสม เนื่องจากการเรียนการสอนมุ่งเน้นการใช้ภาษาถูกต้องและการจดจำกฎเกณฑ์ภาษา มากกว่าการใช้ภาษาสื่อสาร ทำให้ผู้เรียนไม่สามารถนำความรู้และทักษะไปใช้สื่อสารได้ในสถานการณ์จริง และยิ่งไปกว่านั้นผู้เรียนยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อชั้นเรียนภาษาอังกฤษ (Dumrongkiat, 2018) ประกอบกับผู้เรียนเคยชินกับเรียนรู้ภาษาแบบรับข้อมูลอย่างเดียว (Passive Learning) ไม่กล้าพูดโต้ตอบหรือซักถาม กลัวพูดผิด ไม่กล้าแสดงออก ขาดแรงจูงใจ และไม่เห็นความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษ ปัจจัยเหล่านี้ ล้วนส่งผลต่อการพัฒนาทักษะความสามารถในเรียนรู้ และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้เรียน (ธนกร สุวรรณพุดธิ, 2558) ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษจึงควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาสื่อสารและสอดแทรกการสอนกลยุทธ์สื่อสารให้กับผู้เรียน ส่งเสริมให้ผู้เรียนเห็นประโยชน์ของการใช้กลยุทธ์สื่อสาร เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้เรียนมีความสามารถในการฟังและการพูดเพิ่มขึ้น (Dornyei, 1995; Nakatani, 2006; Kongsom, 2009) สอดคล้องกับเป้าหมายของการเรียนรู้ภาษาและกระตุ้นให้ผู้เรียนเป็นผู้เรียนแบบ Active Learner สามารถนำกลยุทธ์สื่อสารไปใช้ในสถานการณ์สื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

จากความตระหนักถึงปัญหาและความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับผู้เรียน ผู้วิจัยได้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตรรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ รหัสวิชา VLE210 หน่วยกิต 0(1-2-5) โดยเริ่มเปิดรายวิชาให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้และฝึกฝนเทคนิคต่าง ๆ สำหรับการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้

ในสถานการณ์สื่อสาร ช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการใช้กลยุทธ์สื่อสารที่เหมาะสมเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลพื้นฐานด้านผู้เรียน เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรรายวิชาให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษาวิจัยการใช้กลยุทธ์สื่อสารของนักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาของผู้เรียน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ผู้เรียนจะช่วยปรับปรุงและพัฒนาให้มีการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองต่อความจำเป็นของผู้เรียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูดสำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูดสำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Design) กลุ่มประชากรของการศึกษานี้ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 หลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 257 คน จากสาขาวิชาและคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูดสำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ มีจำนวน 122 คน เป็นนักศึกษาชาย 24 คน และนักศึกษาหญิง 98 คน โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกจากกลุ่มประชากรด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีจับสลาก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามการใช้กลยุทธ์สื่อสาร (OCSI) มาตรฐาน 5 ระดับ (Nakatani, 2006) เป็นแบบสอบถามประเมินตนเองด้านการใช้กลยุทธ์สื่อสารของผู้เรียน แบ่งออกเป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การฟัง จำนวน 21 ข้อ และการใช้กลยุทธ์การพูด จำนวน 32 ข้อ ที่แปลเป็นภาษาไทยโดยใช้เทคนิคการแปลแบบย้อนกลับ (Backward Translation Technique) และทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยสถิติ Chronbach's Alpha Reliability มีค่าเท่ากับ 0.89 โดยผู้วิจัยกำหนดมาตรฐานและการแปลผลค่าเฉลี่ยการใช้กลยุทธ์สื่อสารของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาไว้ ดังนี้

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
5	4.50-5.00	ใช้มากที่สุด
4	3.50-4.49	ใช้มาก

3	2.50-3.49	ใช้ปานกลาง
2	1.50-2.49	ใช้น้อย
1	1.00-1.49	ใช้น้อยที่สุด

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยใช้ข้อคำถามสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง (Informal Interview) เป็นคำถามกว้าง ๆ ลักษณะปลายเปิด ที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย (Index Of Item-Objective Congruence: IOC) และ 2) แบบสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) โดยผู้วิจัยสังเกตการณ์สนทนาภาษาอังกฤษของนักศึกษา และจัดบันทึกข้อมูลในระหว่างการสังเกตการณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นขั้นตอนดังนี้

3.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย อธิบายความสำคัญและประโยชน์ของการศึกษารั้วนี้ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทราบ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามและแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 15 นาที เมื่อนักศึกษาตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามทั้งหมดคืน คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100%

3.2 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ ผู้วิจัยสุ่มนักศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน แบ่งเป็นนักศึกษาชาย 5 คน และหญิง 5 คน ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์คนละประมาณ 10-15 นาที ในช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวกให้สัมภาษณ์ และในระหว่างดำเนินการกิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียน ผู้วิจัยเป็นอาจารย์ผู้สอน ได้สังเกตการณ์พฤติกรรมการสนทนาสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างและการใช้เทคนิคต่าง ๆ เมื่อเผชิญกับปัญหาสื่อสาร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามการใช้กลยุทธ์สื่อสาร ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และเปรียบเทียบความแตกต่างการใช้กลยุทธ์สื่อสารระหว่างนักศึกษาชายและหญิง ด้วยการทดสอบ Independent Sample t-test

ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยวิเคราะห์จำแนกประเภทกลยุทธ์สื่อสาร การใช้กลยุทธ์สื่อสาร ในด้านบทบาทผู้ฟังและผู้พูดสื่อสารภาษาอังกฤษ และการดำเนินบทสนทนาของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างการวิจัย ที่ลงเรียนรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูด สำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ รหัสวิชา VLE210 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 122 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 80.33 และ นักศึกษาชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.67 ผลการสำรวจพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 55.74 รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาทักษะการฟัง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 27.86 คน รองลงมาต้องการพัฒนาทักษะการอ่าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และต้องการพัฒนาทักษะการเขียนน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10

การวิเคราะห์การใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยที่ลงเรียนรายวิชา กลยุทธ์การฟัง-พูดสำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่ลงเรียนรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูดสำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (N = 122)

การใช้กลยุทธ์สื่อสาร	นักศึกษาชาย			นักศึกษาหญิง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟัง						
1. กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะฟัง	3.98	0.59	มาก	3.41	0.86	ปานกลาง
2. กลยุทธ์การรักษาบทสนทนาให้ลื่นไหล	3.59	0.83	มาก	3.89	0.91	มาก
3. กลยุทธ์การตรวจสอบรายละเอียด	3.28	0.72	ปานกลาง	3.57	1.08	มาก
4. กลยุทธ์จับใจความสำคัญ	3.31	1.05	ปานกลาง	3.38	1.05	ปานกลาง
5. กลยุทธ์การใช้อวัจนภาษาขณะฟัง	3.78	0.75	มาก	3.51	0.77	มาก
6. กลยุทธ์การฟังแบบไม่กระตือรือร้น	3.54	0.93	มาก	3.20	1.12	ปานกลาง
7. กลยุทธ์การฟังมุ่งเน้นเฉพาะคำ	3.84	1.06	มาก	3.79	1.03	มาก
รวมเฉลี่ย	3.62	0.68	มาก	3.54	0.81	มาก
กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด						
1. กลยุทธ์เชิงอารมณ์และสังคม	3.83	1.03	มาก	3.97	0.99	มาก
2. กลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ภาษาคู่สนทนา	2.94	1.06	ปานกลาง	3.21	0.06	ปานกลาง
3. กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะพูด	3.52	0.93	มาก	3.38	1.01	ปานกลาง
4. กลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ภาษาถูกต้อง	3.07	0.98	ปานกลาง	3.45	0.71	ปานกลาง
5. กลยุทธ์การลดข้อความและใช้ทางเลือก	3.76	0.62	มาก	3.87	0.94	มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

การใช้กลยุทธ์สื่อสาร	นักศึกษาชาย			นักศึกษาหญิง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด						
6. กลยุทธ์การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา	3.64	0.59	มาก	3.40	0.83	ปานกลาง
7. กลยุทธ์การละทิ้งการสื่อสาร	3.48	1.07	ปานกลาง	3.29	0.77	ปานกลาง
8. กลยุทธ์การพยายามคิดเป็นภาษาอังกฤษ	2.89	0.63	ปานกลาง	2.95	1.06	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.39	0.70	ปานกลาง	3.44	0.63	ปานกลาง
ภาพรวมเฉลี่ย	3.50	0.69	มาก	3.48	0.72	ปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 1 ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อแรก การใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูดสำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ พบว่าภาพรวมค่าเฉลี่ยการใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาชายอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาตามประเภทของการใช้กลยุทธ์สื่อสาร นักศึกษาชายใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะฟังในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ในด้านการใช้กลยุทธ์สื่อสารเพื่อแก้ปัญหาทักษะการฟัง นักศึกษาชายใช้กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะฟังสูงที่สุดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และใช้กลยุทธ์การตรวจสอบรายละเอียดต่ำที่สุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ในด้านการใช้กลยุทธ์เพื่อแก้ปัญหาทักษะการพูด นักศึกษาชายใช้กลยุทธ์เชิงอารมณ์และสังคมสูงที่สุดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) และใช้กลยุทธ์การพยายามคิดเป็นภาษาอังกฤษต่ำที่สุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม โดยสรุปพบว่า นักศึกษาชายพยายามแก้ปัญหาการฟังด้วยการถามซ้ำเมื่อไม่แน่ใจสิ่งที่ได้ฟังหรือขอให้พูดอีกรอบ และคอยตรวจสอบความเข้าใจกับคู่สนทนา พยายามฟังโดยจับเป็นคำ ๆ เฉพาะคำที่คุ้นเคย แล้วจึงปะติดปะต่อเพื่อเข้าใจความหมาย เมื่อไม่สามารถสื่อสารด้วยคำพูดได้เนื่องจากขาดความรู้คำศัพท์จะใช้ท่าทางสื่อสาร และมีความรู้สึกลอยากพูดสื่อสารกับคู่สนทนาให้ได้ แม้จะไม่สามารถคิดคำหรือสร้างคำให้เป็นประโยคได้

ส่วนนักศึกษาหญิงในภาพรวมใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) เมื่อพิจารณาตามประเภทของการใช้กลยุทธ์สื่อสาร นักศึกษาหญิงใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะฟังในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) และใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ในด้านการใช้กลยุทธ์สื่อสารเพื่อแก้ปัญหาทักษะการฟัง นักศึกษาหญิงใช้กลยุทธ์การรักษาทสนทนาให้ลื่นไหลสูงที่สุดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) และใช้กลยุทธ์การฟังแบบไม่กระตือรือร้นต่ำที่สุดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.20) ในด้านการใช้กลยุทธ์เพื่อแก้ปัญหาทักษะการพูด นักศึกษาหญิงใช้กลยุทธ์เชิงอารมณ์และสังคมสูงที่สุดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และใช้กลยุทธ์การพยายาม

คิดเป็นภาษาอังกฤษต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) จากการวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม โดยสรุปพบว่านักศึกษาหญิงแก้ปัญหาการฟังด้วยการพยายามแสดงออกว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจสิ่งที่ได้ฟัง จับคำขึ้นต้นในประโยคคำถาม เช่น Who When Where เพื่อเข้าใจคำถามก่อนโต้ตอบ และคอยตรวจสอบความเข้าใจกับคู่สนทนา เมื่อคิดคำหรือประโยคสื่อสารไม่ได้ จะใช้ท่าทางสื่อสารแทนคำพูด มักคิดเป็นภาษาไทยก่อนพูด และให้กำลังใจตนเอง ในกิจกรรมสื่อสารเมื่อเผชิญกับปัญหาการสื่อความหมาย

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง (N=122)

การใช้กลยุทธ์สื่อสาร	นักศึกษาชาย		นักศึกษาหญิง		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟัง						
1. กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะฟัง	3.98	0.59	3.41	0.86	-1.98	0.01
2. กลยุทธ์การรักษาบทสนทนาให้ลื่นไหล	3.59	0.83	3.89	0.91	0.14	0.05
3. กลยุทธ์การตรวจสอบรายละเอียด	3.28	0.72	3.57	1.08	0.14	0.42
4. กลยุทธ์จับใจความสำคัญ	3.31	1.05	3.38	1.05	-0.12	0.06
5. กลยุทธ์การใช้ວິຈນภาษาขณะฟัง	3.78	0.75	3.51	0.77	1.60	0.43
6. กลยุทธ์การฟังแบบไม่กระตือรือร้น	3.54	0.93	3.20	1.12	0.17	0.38
7. กลยุทธ์การฟังมุ่งเน้นเฉพาะคำ	3.84	1.06	3.79	1.03	0.15	0.45
กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด						
1. กลยุทธ์เชิงอารมณ์และสังคม	3.83	1.03	3.97	0.99	-0.10	0.06
2. กลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ภาษาคล่องแคล่ว	2.94	1.06	3.21	0.06	0.09	0.40
3. กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะพูด	3.52	0.93	3.38	1.01	0.11	0.03
4. กลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ภาษาถูกต้อง	3.07	0.98	3.45	0.71	0.14	0.45
5. กลยุทธ์การลดข้อความและใช้ทางเลือก	3.76	0.62	3.87	0.94	0.13	0.05
6. กลยุทธ์การสื่อสารด้วยວິຈນภาษา	3.64	0.59	3.40	0.83	0.09	0.05
7. กลยุทธ์การละทิ้งการสื่อสาร	3.48	1.07	3.29	0.77	-0.18	0.37
8. กลยุทธ์การพยายามคิดเป็นภาษาอังกฤษ	2.89	0.63	2.95	1.06	0.18	0.03

$p < 0.05$

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่สอง ผลการเปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์สื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง พบว่าค่าเฉลี่ยการใช้กลยุทธ์สื่อสารเพื่อแก้ปัญหาทักษะการฟังของนักศึกษาชายสูงกว่านักศึกษาหญิง จำนวน 4 กลยุทธ์ จากทั้งหมด 7 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะฟัง กลยุทธ์การใช้วจนภาษาขณะฟัง กลยุทธ์การฟังแบบไม่กระตือรือร้น และกลยุทธ์การฟังมุ่งเน้นเฉพาะคำ ส่วนการใช้กลยุทธ์สื่อสารเพื่อแก้ปัญหาทักษะการพูดของนักศึกษาชายสูงกว่านักศึกษาหญิง จำนวน 3 กลยุทธ์ จากทั้งหมด 8 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะพูด กลยุทธ์การสื่อสารด้วยวจนภาษา และกลยุทธ์การละทิ้งการสื่อสาร ในด้านความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ของการใช้กลยุทธ์สื่อสารระหว่างนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงเพื่อแก้ปัญหาทักษะการฟัง พบว่ามีความแตกต่างกันจำนวน 2 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะฟัง และกลยุทธ์การรักษาบทสนทนาให้สั้นไหล ส่วนการใช้กลยุทธ์สื่อสารเพื่อแก้ปัญหาทักษะการพูด พบว่ามีความแตกต่างกันจำนวน 4 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะพูด กลยุทธ์การลดข้อความและใช้ทางเลือก กลยุทธ์การสื่อสารด้วยวจนภาษา และกลยุทธ์การพยายามคิดเป็นภาษาอังกฤษ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ในงานวิจัยนี้ ผลการใช้กลยุทธ์สื่อสารของนักศึกษาที่ลงเรียนรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูดสำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Nakatani (2006) ที่ค้นพบว่าผู้เรียนภาษาพยายามแก้ปัญหาในการสื่อสารทั้งด้านทักษะการฟังและการพูด โดยใช้กระบวนการคิด พฤติกรรม เทคนิค และวิธีการต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การสื่อสารภาษาอังกฤษของตนเองดีขึ้น ราบรื่นขึ้น ในภาพรวมนักศึกษาใช้กลยุทธ์สื่อสารในระดับปานกลางถึงมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ชัย โพธิ์ชัย และทรงศรี สรณสถาพร (2561) โดยนักศึกษาทั้งชายและหญิงใช้กลยุทธ์เชิงอารมณ์และสังคมเพื่อแก้ปัญหาทักษะการพูดสูงที่สุด ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาในกลุ่มนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และส่วนใหญ่เป็นผู้เรียนที่มีทักษะภาษาอังกฤษอยู่ในระดับเบื้องต้น A1-A2 (CEFR) ผู้เรียนในระดับนี้สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ในระดับพื้นฐาน มีความบกพร่องทางภาษาค่อนข้างมาก เช่น ขาดความรู้ด้านคำศัพท์ การเรียงคำเป็นประโยค การออกเสียงคำ ผู้เรียนจึงพยายามสื่อสาร และให้กำลังใจตนเองเพื่อสื่อความหมาย ให้การสื่อสารดำเนินต่อไป โดยผู้เรียนที่มีความสามารถทางภาษาต่ำกว่ามีแนวโน้มที่จะใช้กลยุทธ์สื่อสารที่เกี่ยวข้องกับภาษาแม่มากกว่า ในขณะที่ผู้เรียนที่มีความสามารถทางภาษาสูงกว่าจะใช้กลยุทธ์สื่อสารที่เกี่ยวข้องกับภาษาเป้าหมายมากกว่า (จักรี บุญญเมธี และเพ็ญพิสาข์ ศรีวรรณารถ, 2561) และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทรงศรี สรณสถาพร และศักดิ์ชัย โพธิ์ชัย (2561) ซึ่งพบว่านักศึกษาใช้กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะพูดและกลยุทธ์การสื่อสารด้วยวจนภาษา สูงที่สุด

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้กลยุทธ์สื่อสารระหว่างนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง ในงานวิจัยนี้ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) บางกลยุทธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการใช้กลยุทธ์แก้ปัญหาทักษะการฟังของนักศึกษาชายและหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 2 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมายขณะฟัง

และกลยุทธ์การรักษาทสนทนาให้ลื่นไหล ทั้งนี้เป็นเพราะเมื่อเผชิญปัญหาการฟังในขณะที่สนทนาภาษาอังกฤษ นักศึกษาชายพยายามใช้วิธีพูดเจรจากับคู่สนทนาเพื่อหาความหมายจากสิ่งที่ได้ฟัง มากกว่านักศึกษาหญิง เป็นเทคนิคที่ทำให้ตนเองเข้าใจประโยคที่ได้ฟังเพื่อให้สามารถสื่อสารโต้ตอบกลับไปได้ สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ในชั้นเรียนที่พบว่า นักศึกษาชายมักใช้วิธีถามกลับ ทวนคำพูด ขอให้คู่สนทนาพูดช้าลง หรือขอให้พูดใหม่ ใช้ประโยคที่มีคำศัพท์ง่ายกว่าเดิม เพื่อให้แน่ใจว่าตนเองเข้าใจความหมายของประโยคที่ได้ฟัง ในขณะที่นักศึกษาหญิงพยายามแสดงให้คู่สนทนาทราบว่าตนเองเข้าใจประโยคที่ได้ฟังหรือไม่ มากกว่านักศึกษาชาย ด้วยการพูดประโยคง่าย ๆ เช่น Yes. OK. I think so. I understand. การพยักหน้า การแสดงสีหน้าท่าทาง เพื่อให้การสนทนาดำเนินต่อไปอย่างราบรื่น ส่วนการใช้กลยุทธ์แก้ปัญหาทักษะการพูดของนักศึกษาชายและหญิงมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 4 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การเจรจาก่อนเพื่อเข้าใจความหมายขณะพูด กลยุทธ์การลดข้อความและใช้ทางเลือก กลยุทธ์การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา และกลยุทธ์การพยายามคิดเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เป็นเพราะนักศึกษาชายพยายามพูดเจรจาก่อนเพื่อตรวจสอบว่าตนเองเข้าใจตรงกันกับคู่สนทนาหรือไม่ เช่น พูดซ้ำ ทวนคำพูด ใช้คำพูดหรือประโยค ง่าย ๆ ใช้ท่าทางประกอบการพูด การแสดงสีหน้า มากกว่านักศึกษาหญิง ในขณะที่นักศึกษาหญิงใช้วิธีลดคำพูดที่ตนเองไม่มั่นใจ และใช้ประโยคที่ตนเองคุ้นเคยในการสนทนา โดยพยายามคิดประโยคเป็นภาษาอังกฤษ มากกว่านักศึกษาชาย

ส่วนกลยุทธ์สื่อสารด้านอื่น ๆ ที่พบว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงใช้แก้ปัญหาการฟังและการพูดภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญนั้น อาจเป็นเพราะนักศึกษามีระดับความสามารถทางภาษาอยู่ในระดับไม่ต่างกันมากนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lai (2010) ที่พบว่านักศึกษาชายและหญิงที่มีระดับความสามารถทางภาษาใกล้เคียงกัน เมื่อเผชิญปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ จะพยายามใช้วิธีการหลากหลายเพื่อช่วยให้สื่อความหมายกับคู่สนทนาได้ โดยใช้ทั้งภาษาพูดและท่าทางประกอบ และมีแรงจูงใจที่จะพยายามสื่อสารภาษาอังกฤษเมื่อทำกิจกรรมสื่อสาร นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amin (2017) ที่พบว่านักศึกษาหญิงใช้กลยุทธ์เชิงอารมณ์และสังคมมากกว่านักศึกษาชาย และมีความแตกต่างจากผลการวิจัยนี้บางส่วน กล่าวคืองานวิจัยนี้พบว่านักศึกษาชายใช้กลยุทธ์เจรจาก่อนเพื่อเข้าใจความหมายขณะพูดมากกว่านักศึกษาหญิง อาจเป็นเพราะนักศึกษาชายมีความรู้และทักษะภาษาค่อนข้างน้อยกว่านักศึกษาหญิง จึงต้องใช้ความพยายามมากกว่าเพื่อสื่อความหมายและให้การสนทนาดำเนินต่อไปได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผู้สอนรายวิชากลยุทธ์การฟัง-พูดสำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ควรให้ความสำคัญต่อการสอนกลยุทธ์สื่อสารให้นักศึกษา เมื่อมอบหมายกิจกรรมเรียนรู้ในชั้นเรียน เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การจำลองสถานการณ์ การจับคู่สนทนา ผู้สอนควรอธิบายและสาธิตการใช้กลยุทธ์สื่อสาร เมื่อเผชิญกับปัญหาการฟังและการพูดในขณะสนทนา ส่งเสริมให้ผู้เรียนเลือกใช้กลยุทธ์สื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์สื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้ นักศึกษาสามารถสื่อสารและประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรมสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการใช้กลยุทธ์สื่อสาร เช่น ความสามารถทางภาษา แรงจูงใจ ทักษะคิด ระดับของภาษา อายุ ระดับชั้นการศึกษา เป็นต้น ในงานวิจัยครั้งต่อไป
3. ควรทำวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาผลของการใช้รูปแบบการสอนกลยุทธ์สื่อสารให้กับผู้เรียนที่มีต่อความสามารถในการฟัง-พูดสื่อสารภาษาอังกฤษ ในงานวิจัยครั้งต่อไป
4. ผู้สอนควรให้นักศึกษาทำแบบสอบถามการใช้กลยุทธ์สื่อสารก่อนเรียนทุกภาคเรียน เพื่อสำรวจข้อมูลและใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการจำเป็นของผู้เรียน ในระหว่างภาคเรียน ทำให้การพัฒนาหลักสูตรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จักรี บุญญเมธี และเพ็ญพิสาข์ ศรีวรรณารณ. (2561). กลวิธีสื่อสารในการพูดภาษาสเปนของผู้เรียนชาวไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์*. 25(2): 209-231.
- ทรงศรี สรณสถาพร และศักดิ์ชัย โพธิ์ชัย. (2561). ผลการเรียนรู้และกลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้เรียนระดับอุดมศึกษา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*. 9(1): 282-293.
- ธนกร สุวรรณพฤติ. (2558). “การพัฒนารูปแบบการสอนกลยุทธ์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการฟังและการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี.” วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศักดิ์ชัย โพธิ์ชัย และทรงศรี สรณสถาพร. (2561). กลยุทธ์ในการสื่อสารของนักศึกษาไทยสาขาวิชาเอกภาษาจีน: ความแตกต่างระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาจีน. *วารสารมนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*. 40(1): 94-103.
- Ali, O. H. (2016). Gender Differences in Using Language in the EFL Classes: From Teachers' Views. *International Journal of Humanities and Cultural Studies*. 2(4), 73-91.
- Allwright, D. (1990). *Autonomy in Language Pedagogy*. CRILE Working Paper 6. Centre for Research in Education, University of Lancaster, U.K.
- Amin, Y. M. (2017). Communication Strategies and Gender Differences; A Case Study. *International Journal of Humanities and Cultural Studies*. 4(3), 226-238.
- Bialystok, E. (1990). *Communication Strategies*. Oxford: Blackwell.
- Canale, M. & Swain, M. (1980). Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing. *Applied Linguistics*, 1, 1-47.
- Dornyei, Z. (1995). On the Teach ability of Communication Strategies. *TESOL Quarterly*. 29, 55-85.
-

- Dumrongkiat, M. (2018). **Thai English Proficiency Drops**. Bangkok Post, [Online], Available: <https://www.bangkokpost.com/thailand/general/1570042/thai-english-proficiency-drops/Education>
- First. (2019). **EF English Proficiency Index**, Retrieved from <http://www.ef.co.th/epi/regions/asia/thailand/>
- Harmer, J. (2007). **The Practice of English Language Teaching**. Harlow: Longman.
- Huang, C. P. (2010). Exploring Factors Affecting the Use of Oral Communication Strategies. **Long Hua Technology University Journal**. 30, 85-104.
- Kongsom, T. (2009). **The Effects of Teaching Communication Strategies on Thai Learners of English**. University of Southampton, School of Education, Doctoral Thesis, 363 pp.
- Lai, H. (2010). Gender Effect on the Use of Communication Strategies. **English Language Teaching**. 3(4), 28-32.
- Lin, Y. (2003). **Interphonology Variability: Sociolinguistic Factors Affecting L2 Simplification Strategies**. Oxford: Oxford University Press.
- Little, D. (1991). **Learner Autonomy: Definitions, Issues and Problems**. Dublin: Authentik.
- Marzec-Stawiarska, M. (2015). Investigating Foreign Language Speaking Anxiety Among Advanced Learners of English. In: Pawlak M., Waniek-Klimczak E. (eds) **Issues in Teaching, Learning and Testing Speaking in a Second Language**. Second Language Learning and Teaching. Springer, Berlin, Heidelberg
- Micharet, L. (2015). **Factors Affecting Second Language Communication Strategies Use and Development**. Universitat De Barcelona, Doctoral Thesis, 240 pp.
- Nakatani, Y. (2005). The Effects of Awareness-Raising Training on Oral Communication Strategy Use. **The Modern Language Journal**. 89(1), 76-91.
- Nakatani, Y. (2006). Developing an Oral Communication Strategy Inventory. **The Modern Language Journal**. 90(2), 151-168.
- Nakatani, Y. (2010). Identify Strategies that Facilitate EFL Learners' Oral Communication: A Classroom Study Using Multiple Data Collection Procedures. **The Modern Language Journal**. 94, 116-136.
- Oxford, R. L. (1990). **Language Learning Strategies: What Every Teacher Should Know**. Boston: Heinle & Heinle.
- Richards, J. C. (2006). **Communicative Language Teaching Today**. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
-

Tarone, E. (1980). Communication Strategies, Foreigner Talks, and Repair in Interlanguage. **Language Learning: A Journal of Research in Language Studies**. 30(2), 417-428.

Wongsawang, P. (2001). Cultural-Specific Notions in L2 Communication Strategies. **Second Language Studies**. 19(2), 111-135.