

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการพัฒนาความสามารถ การเขียนจดหมายธุรกิจสำหรับนักศึกษาจีนวิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสามารถการเขียนจดหมายธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมสำหรับนักศึกษาจีนวิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง และเพื่อ ศึกษาความคิดเห็นที่นักศึกษามีต่อกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการเขียน จดหมายธุรกิจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาจีนที่เรียนวิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่ได้ลงทะเบียนในกระบวนวิชา การนำเข้าส่งออก ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 41 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการเรียนรู้ที่ใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทาง สังคมจำนวน 6 แผน เกณฑ์การประเมินการเขียนจดหมายธุรกิจ และแบบสอบถามความคิดเห็นของ นักศึกษาที่มีต่อกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการเขียนจดหมายธุรกิจ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการสอนตามแผนการเรียนรู้ทั้งหมด 6 แผน ใช้เวลาทั้งสิ้น 15 คาบ หลังจากดำเนินการสอนตามแผนการเรียนรู้ทุกแผน แล้วจึงนำจดหมาย ที่นักศึกษาเขียนมาตรวจให้คะแนน ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และให้นักศึกษาตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการเขียน จดหมายธุรกิจ

สรุปผล

1. ผลการพัฒนาความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษาพบว่าคะแนนของ การเขียนจดหมายในฉบับที่ 2 สูงกว่าฉบับที่ 1 ในทุกๆแผนการเรียนรู้ แสดงว่ากิจกรรมสามารถ พัฒนาความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษาได้

2. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ในการเขียนจดหมายธุรกิจอยู่ในระดับดี

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวมีประเด็นที่สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษาพบว่า ระดับคะแนนของการเขียนจดหมายมีระดับเพิ่มสูงขึ้น เพราะว่าหลังจากการเรียนการสอนที่ใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมแล้ว นักศึกษาได้พัฒนาความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจสามารถอภิปรายได้ดังนี้ ในระยะแรกเริ่ม นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในการเขียนจดหมายธุรกิจ เพราะว่าไม่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการเขียนจดหมายธุรกิจ เช่น ขาดความรู้ด้านแบบฟอร์มจดหมายธุรกิจแต่ละประเภท การใช้คำศัพท์สำนวนและรูปประโยค ฯลฯ แต่เมื่อเรียนด้วยกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนการสอนทุกครั้ง เพราะการทำงานเป็นกลุ่มช่วยช่วยลดความเครียดของนักศึกษา จึงทำให้นักศึกษากล้าพูดแสดงความคิดเห็นกับสมาชิกภายในกลุ่ม พยายามทำงานกลุ่มเพื่อรวบรวมความคิด คำศัพท์ สำนวน และตั้งใจทำงานกลุ่มเหมือนกับเป็นงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ปนัดดา จินประชา (2545, หน้า 53) ที่ได้กล่าวว่า การเรียนเป็นกลุ่มเล็กๆ จะก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานระหว่างบุคคล ทำให้นักเรียนเกิดความไว้วางใจ มีความเชื่อมั่นในการที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆออกมา แต่หากเป็นการเรียนในชั้นเรียนใหญ่ จะทำให้ผู้เรียนไม่กล้าพูด ไม่กล้าแสดงออก ในการนำเสนอผลงานกลุ่มนักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นที่หลากหลายเพิ่มเติมทั้งความคิดเห็นของกลุ่มตนและกลุ่มอื่นอย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้แล้วนักศึกษายังพยายามตรวจการเขียนจดหมายของเพื่อนเพื่อช่วยกันแก้ไขความผิดพลาดซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ผลมาจากการใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งมีลักษณะสำคัญที่ส่งผลให้นักศึกษามีลักษณะความสามารถทางการเขียนจดหมายเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมดังนี้

ประการที่หนึ่ง แนวทางในการจัดการเรียนการสอนของการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมนี้เป็นกิจกรรมที่เน้นให้นักศึกษาปฏิบัติเอง โดยในขั้นตอนการเรียนการสอนขั้นกิจกรรมนั้น ผู้สอนได้จัดกิจกรรมการเรียนที่เน้นให้นักศึกษาลงมือทำกิจกรรมด้วยการมีส่วนร่วมในการเรียนของตนกับกลุ่มสมาชิกตามบทบาทสมมุติ นักศึกษาต้องพูดคุยกันและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่ตนได้อ่านเพื่อสรุปและนำไปเป็นข้อเสนอของกลุ่มตน ซึ่งการใช้กิจกรรมดังกล่าวในห้องเรียนทำให้นักศึกษาทุกคนได้แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะต่อประเด็นปัญหาเนื้อหาให้มากที่สุด วิธีการคิดใหม่ๆที่นักศึกษาได้รับรู้จากเพื่อนนั้นสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาสอดคล้องกับ Scarcella and Crookall (1990) ที่กล่าวว่า การจัดกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมุติช่วยให้ผู้เรียนภาษาที่สองได้เกิดการเรียนรู้ โดยได้อ้างอิงทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ด้านภาษา ได้แก่ การเรียนรู้ด้านภาษาจะเกิดขึ้นได้ก็เมื่อได้รับการให้ข้อมูลที่ตีในปริมาณที่มาก ผู้เรียนจะต้องมี

ส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ผู้เรียนต้องมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้ได้แก่ ผู้เรียนมีความต้องการที่จะเรียน และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนนั้น

ประการที่สอง การสอนโดยใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นแนวทางที่ให้นักศึกษาต้องเรียนหรือทำงานเป็นกลุ่มย่อย ดังปรากฏในชั้นกิจกรรมและชั้นอภิปรายของรูปแบบการเรียนการสอนที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการทดลองครั้งนี้ ซึ่งการทำงานเป็นกลุ่มย่อยที่ให้ความคิดเห็นเหมือนกันและความคิดเห็นต่างกัน ส่งเสริมให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการเรียน ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และยังถือเป็นกิจกรรมที่เน้นให้นักศึกษาค้นพบความรู้ด้วยตนเอง ทำให้นักศึกษาจดจำ เข้าใจและนำความรู้ไปใช้ได้ด้วย นอกจากนั้นแล้ว การสอนด้วยกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมยังส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา นักศึกษากับผู้สอน ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันได้เป็นอย่างดี การที่นักศึกษาได้ปฏิบัติงานร่วมกันทำให้เกิดการเรียนรู้ภาษาอย่างไม่รู้ตัว นักศึกษาสามารถเรียนรู้จากการทำงานกลุ่ม การฟังการนำเสนอของเพื่อนหรือผู้สอน

ประการที่สาม กิจกรรมในชั้นตอนฝึกการใช้ภาษาของแผนการสอนที่ใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ยังถือได้ว่าเป็นกิจกรรมที่นักศึกษาได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยตนเอง โดยเริ่มจากการช่วยกันสรุปความรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นกิจกรรมในชั้นตอนนี้จึงเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ โดยปล่อยให้ให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วยตัวเอง ซึ่งก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนการสอน และความรู้ที่ได้จากการเรียนแบบนี้จะง่ายต่อการจดจำเนื่องจากเป็นองค์ความรู้ที่พวกเขาเป็นผู้สร้างเอง

ประการที่สี่ ขั้นตอนของการนำภาษาไปใช้ที่อยู่ในกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมถือเป็นขั้นที่ตรวจสอบความเข้าใจตนเองโดยใช้วิธีการตรวจงานเพื่อน หลังจากได้รับงานของกลุ่มอื่น ซึ่งเป็นจดหมายที่เพื่อนเขียนไว้ นักศึกษาต้องอ่านอย่างละเอียดเพื่อตรวจว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้นหรือไม่ ดังนั้นระหว่างการตรวจนักศึกษาอาจนึกถึงจดหมายที่ตนเขียนไว้ เมื่อเจอความผิดพลาดของเพื่อนนักศึกษาต้องทบทวนอีกครั้งว่าตนเคยเขียนผิดเหมือนเพื่อนหรือไม่ ถ้ามีข้อผิดพลาดเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันนักศึกษาจะจดจำที่ถูกต้องอีกครั้ง เพื่อไม่ให้ความผิดพลาดนั้นเกิดขึ้นอีกในอนาคตน่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้การเขียนจดหมายฉบับที่ 2 ดีขึ้นในการเรียนรู้แต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับ กรรณิกา คันธรส (2541, หน้า 86) ที่ได้กล่าวว่าการปฏิบัติกิจกรรมช่วยให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และส่งผลให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการใช้ภาษามากยิ่งขึ้น

ประการที่ห้า การจัดกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมช่วยให้นักศึกษามีโอกาสที่ได้ปฏิบัติอย่างใกล้ชิดสภาพจริงในชีวิตประจำวัน โดยขั้นการนำภาษาไปใช้นั้น ผู้สอนได้สร้างสถานการณ์จำลองซึ่งช่วยทำให้สิ่งแวดล้อมการปฏิบัติเหมือนการเขียนจดหมายระหว่างบริษัท ดังนั้นนักศึกษาได้เข้าถึงบทบาทที่เป็นนักธุรกิจ นอกจากทำให้นักศึกษาจะใส่ใจในการเขียนและ

ระวังตัวไม่ให้ความผิดพลาดเกิดขึ้นแล้วยังทำให้นักศึกษารู้สึกสนุกสนาน มีแรงจูงใจในการฝึกต่อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงพร มาตย์สมบัติ (2552, หน้า 87) ที่ได้กล่าวว่ากิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกการใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตได้อย่างเต็มที่ บรรยากาศการเรียนเป็นไปด้วยความสนุกสนานและผ่อนคลาย และผู้เรียนสามารถฝึกใช้ภาษาในชั้นเรียนจนสามารถนำภาษาไปใช้ได้จริงเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้น

ประการที่หก บทบาทของผู้สอนก็เป็นอีกประการหนึ่งที่ทำให้กิจกรรมการเรียนการสอนสำเร็จไปได้ด้วยดี โดยที่ผู้สอนไม่ได้เป็นเพียงผู้ให้ความรู้ อธิบายหน้าห้องเรียนและบอกว่าข้อไหนผิด ข้อไหนถูก หรือสอนความรู้ในหนังสือ แต่ได้สอนให้นักศึกษานำความรู้ไปใช้เอง ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ได้ตลอดชีวิต ผู้สอนในกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมควรเป็นผู้สอนที่คอยเดินดูการทำงานของนักศึกษาในแต่ละกลุ่มเพื่อให้นักศึกษาสามารถซักถามและให้คำแนะนำได้เต็มที่เมื่อนักศึกษามีปัญหาในระหว่างการปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ กฤษณพงษ์ พรหมบึงรำ (2551, หน้า 61) ได้กล่าวว่าในการจัดสถานการณ์จำลองผู้วิจัยได้คอยอำนวยความสะดวกและดูแลเป็นผู้สังเกตติดตาม พิจารณาพฤติกรรมและการใช้ภาษาของนักศึกษาโดยไม่เข้าไปแทรกแซงเพื่อให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดกระบวนการเรียนรู้ ได้เรียนรู้ถึงวิธีการ ทักษะการคิด วิเคราะห์ กระบวนการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

2. นักศึกษามีความคิดเห็นที่ดีต่อการใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการเรียนการเขียนจดหมายธุรกิจ เพราะนักศึกษาเห็นด้วยว่ากิจกรรมดังกล่าวมีประโยชน์ต่อตนเอง ทั้งทางด้านการจัดกิจกรรม ทางด้านสังคมและการพัฒนาตนเองและความรู้สึก ด้วยเหตุว่าระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอน บรรยากาศในห้องเรียนช่วยส่งเสริมความร่วมมือระหว่างนักศึกษาและผู้สอน และระหว่างนักศึกษาด้วยกันในการปฏิบัติกิจกรรมเป็นกลุ่ม นักศึกษาได้เรียนรู้เรื่องต่างๆ เช่นการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ระบบการทำงานกลุ่ม การดำรงชีวิตในสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่นักศึกษาสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคต นอกจากนั้นการที่นักศึกษาทุกคนมีความสามารถในการเขียนจดหมายนั้นยังทำให้นักศึกษารู้สึกภาคภูมิใจ มีความมั่นใจในตนเอง และกล้าแสดงออกในการใช้ภาษามากยิ่งขึ้น ปัจจัยที่กล่าวทั้งนั้นช่วยให้นักศึกษามีความคิดเห็นที่ดีต่อการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Jones (1995) ที่ได้ศึกษาเชิงสัมพันธ์ในด้านการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือกันในกลุ่ม ช่วยกันทำกิจกรรมต่างๆ พบว่า โดยภาพรวม นักศึกษามีความรู้สึกรู้สึกเชิงบวก

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า การใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการสอน การเขียนจดหมายธุรกิจภาษาไทยได้ช่วยพัฒนาความสามารถของนักศึกษาอย่างชัดเจน และยังได้ความคิดเห็นที่ดีจากนักศึกษาต่อกิจกรรมการเรียนการสอนด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการพัฒนาความสามารถการเขียนจดหมายธุรกิจสำหรับนักศึกษาจีน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการจัดการเรียนการสอน

1. ผู้สอนควรอธิบายกิจกรรมให้ชัดเจน โดยเฉพาะในการเรียนการสอนที่ใช้กิจกรรมเป็นครั้งแรก เพื่อให้ให้นักศึกษาเข้าใจระบบการเรียนการสอนทุกขั้นตอนก่อนการปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้ นักศึกษารับทราบประโยชน์ที่จะได้รับและบรรลุเป้าหมายการจัดการเรียนการสอนที่ตั้งไว้
2. การแบ่งกลุ่มนักศึกษาไม่ควรเกินกลุ่มละ 5 คน และในการเขียนจดหมายระหว่างกัน ควรให้แต่ละกลุ่มบอกชื่อบริษัทของตนเองให้ถูกต้องชัดเจน เพื่อให้กลุ่มอื่นนำจดหมายส่งให้ได้อย่างถูกต้อง และระหว่างการทำงานกลุ่มเมื่อปฏิบัติตามบทบาทหากพบปัญหาควรสนับสนุนนักศึกษา ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ การจัดโต๊ะและเก้าอี้ของแต่ละกลุ่มควรจัดให้เป็นวงกลมและมีช่องว่างระหว่างกลุ่มที่ต่างกัน เพื่อสร้างบรรยากาศที่จะทำงานร่วมกันและมีการปฏิสัมพันธ์กัน
3. ในการอภิปรายผลงานกลุ่มและสรุป ช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ควรให้นักศึกษา ทราบว่าต้องพยายามพูดเป็นภาษาไทย แต่ถ้าเกิดสิ่งที่จะนำเสนอที่นักศึกษาไม่สามารถใช้ ภาษาไทยอธิบายให้ชัดเจนได้ก็ไม่บังคับนักศึกษาพูดภาษาไทยตลอดเวลา เพื่อไม่ปิดกั้นความคิด ของนักศึกษา
4. เมื่อผู้สอนไม่เคยใช้กิจกรรมนี้มาก่อน หรือนักศึกษาไม่เคยเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ กิจกรรมนี้มาก่อนนั้น ในตอนแรกนักศึกษาอาจไม่เข้าถึงบรรยากาศที่ผู้สอนตั้งไว้ ทำให้นักศึกษา ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องเท่าที่ควร แต่นักศึกษาจะค่อย ๆ ปรับตัว ให้เข้ากับระบบการเรียนรู้ได้ และพฤติกรรมการเรียนรู้จะดีขึ้นตามนั้น ด้วยเหตุนี้ผู้สอนควรใช้เวลา แก่นักศึกษาในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเรียนรู้ ไม่ควรใจร้อน
5. ผู้สอนที่สนใจนำกิจกรรมนี้ไปใช้ควรปรับเนื้อหา โดยเลือกประเภทจดหมายและ คำศัพท์ สำนวน รูปแบบภาษา ฯลฯ ให้เหมาะสมกับนักศึกษา และเป็นสถานการณ์ใกล้ตัวนักศึกษา ด้วย เพื่อให้นักศึกษาเกิดความสนใจและร่วมมือในการเรียนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยการใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการสอนวิชาการเขียนในรูปแบบอื่นของการเรียนการสอนภาษาไทยเป็นภาษาต่างประเทศ
2. ควรมีการศึกษาวิจัยการพัฒนาความสามารถด้านอื่นที่คาดว่าจะประโยชน์ต่อการสอนโดยใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่น ความสามารถด้านการพูด ความสามารถในการฟัง ความสามารถในการอ่านหรือความรู้ด้านไวยากรณ์ในการเรียนภาษาไทยเป็นภาษาต่างประเทศ
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจภาษาไทยกับการสอนที่ใช้กิจกรรมการเรียนการสอนรูปแบบอื่นและควรสอบถามความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อกิจกรรมที่นำมาศึกษากันเพื่อให้เห็นความแตกต่างจากความคิดของนักศึกษา
4. ควรนำกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมไปใช้กับภาษาอื่นซึ่งเปิดสอนกับนักศึกษาต่างประเทศ