

การศึกษาความวิตกกังวลและกลยุทธ์การพูดสื่อสาร ในกิจกรรมพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ไม่ใช่วิชาเอกภาษาอังกฤษ

THE STUDY OF SPEAKING ANXIETY AND STRATEGIES ON COMMUNICATIVE SPEAKING TASKS OF NON-ENGLISH MAJOR UNDERGRADUATE STUDENTS

ชนกร สุวรรณพุดดิ^{1*}
Tanagorn Suwannapud^{1*}

Received : 3 February 2023

Revised : 5 April 2023

Accepted : 11 April 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความวิตกกังวลในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ไม่ใช่วิชาเอกภาษาอังกฤษ และ 2) ศึกษากลยุทธ์การพูดสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ไม่ใช่วิชาเอกภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 ที่เรียนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 40 คน การวิจัยเชิงสำรวจนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ได้แก่ 1) แบบสอบถามความวิตกกังวลในการพูด 2) แบบสอบถามกลยุทธ์การพูด 3) แบบสัมภาษณ์ และ 4) แบบสังเกตการณ์ นำเครื่องมือวิจัยไปตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา และทดสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามอยู่ในระดับ 0.83 และ 0.87 ข้อมูลเชิงปริมาณนำมารวบรวมและวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์นำมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 62 คะแนน) โดยนักศึกษามีความวิตกกังวลเมื่อถูกทดสอบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ส่วนการใช้กลยุทธ์การพูดภาษาอังกฤษ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างใช้กลยุทธ์การพูดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยกลุ่มกลยุทธ์การพูดที่ใช้มาก คือ กลยุทธ์ลดข้อความและใช้ทางเลือก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ผลการวิจัยนี้เสนอแนะว่า ในกิจกรรมพูดสื่อสาร ผู้สอนควรส่งเสริมบรรยากาศเรียนรู้ที่ดีเพื่อช่วยให้ผู้เรียนมีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษน้อยลง และบูรณาการสอนกลยุทธ์การพูดที่หลากหลายให้กับผู้เรียนที่ไม่ใช่วิชาเอกภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นแนวการจัดการเรียนการสอนที่จะช่วยพัฒนาทักษะการพูดของผู้เรียนให้ดีขึ้น

¹ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

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

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

คำสำคัญ: ความวิตกกังวลในการพูด กลยุทธ์การพูด นักศึกษาที่ไม่ใช่วิชาเอกภาษาอังกฤษ

ABSTRACT

The purposes of this study were to 1) investigate communicative English speaking anxiety of non-English major undergraduate students and 2) examine communicative English speaking strategies of non-English major undergraduate students. Research sample consisted of 40 third-year students enrolled in English for inter-office communication course, during the second semester of academic year 2022, at Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. The survey research instruments included 1) speaking anxiety questionnaire 2) speaking strategies questionnaire 3) semi-structure interview questions and 4) observation form, both questionnaires were examined to construct validity and Cronbach's alpha reliability found as 0.83 and 0.87 respectively. Quantitative data were collected and analyzed by descriptive statistics, including frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Data gathered from interview and participant observation were analyzed by content analysis technique.

The results of this study indicated that students had anxiety in speaking English at a moderate level (mean=62 scores). They had speaking anxiety when being tested at the high level (mean=3.78). Besides, they used speaking strategies at a moderate level (mean=3.35). Among the groups of speaking strategies, they chose to use message reduction and alternation strategies at the high level (mean= 3.59). According to the research findings, suggestion was given to emphasize that teacher should promote a good learning atmosphere to help non-English major students to reduce their anxiety in English speaking activities and integrate a variety of speaking strategies in teaching as an approach to help students develop their speaking skills.

Keywords: Speaking anxiety, Speaking strategies, Non-English major students

บทนำ

การจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการพูดให้ผู้เรียนที่ไม่ใช่วิชาเอกภาษาอังกฤษนับเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งสำหรับอาจารย์ผู้สอน ทักษะการพูดเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันเพื่อถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิด สื่อความหมายจากผู้พูดไปสู่ผู้ฟังด้วยวจนภาษาและอวจนภาษาแล้วเกิดความเข้าใจในสารนั้น ในการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศนั้น การพูดคือทักษะการสร้างภาษา (Productive skill) เป็นหนึ่งในสี่ทักษะภาษาที่สำคัญและจำเป็นที่สุดในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ทักษะนี้มีความซับซ้อนและค่อนข้างยากสำหรับผู้เรียน (Ur, 2000) ผู้เรียนต้องใช้ความรู้ด้านคำศัพท์ โครงสร้างประโยค หลักไวยากรณ์ การออกเสียง เรียบเรียงถ้อยคำ และพูดสื่อสารให้บรรลุเป้าหมาย

กล่าวได้ว่าทักษะการพูดเป็นทักษะที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จในการเรียนรู้ภาษาของผู้เรียน (Nation & Newton, 2009) สำหรับผู้เรียนที่มีความรู้และทักษะภาษาไม่เพียงพอจึงมักเผชิญปัญหาด้านทักษะการพูดและหยุดพูดเมื่อพบอุปสรรคในคิดหาคำพูด (Leong & Ahmadi, 2017) แม้ว่าผู้เรียนได้ร่ำเรียนภาษาอังกฤษเป็นเวลาหลายปีตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่ส่วนใหญ่มักประสบปัญหาด้านทักษะการพูด ไม่สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้พูดสื่อสารภาษาอังกฤษได้ อย่างคล่องแคล่ว หรือพูดได้ตอบได้อย่างเป็นธรรมชาติ อาจเป็นเพราะมีปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนมีอยู่หลายประการ การที่ผู้เรียนไม่สามารถพูดสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีเท่าที่ควรอาจเกิดจากหลายสาเหตุจากการศึกษาวิจัยของ Tuan & Mai (2015) มีแนวคิดที่ผู้สอนควรตระหนักรู้ว่าปัจจัยใดอาจมีผลต่อทักษะการพูดของผู้เรียนเพื่อช่วยผู้เรียนพัฒนาทักษะให้ดีขึ้น ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการพูดของผู้เรียนในกิจกรรมพูดสื่อสารมี 5 ประการ ได้แก่ 1) เงื่อนไขที่กำหนดในการพูด (Performance condition) เช่น แรงกดดันด้านเวลา การวางแผนเตรียมการ คุณภาพหรือมาตรฐานการพูด และสิ่งสนับสนุนการพูด 2) ความสามารถในการฟัง (Listening ability) ผู้พูดไม่สามารถโต้ตอบได้ถ้าไม่เข้าใจสิ่งที่ฟัง 3) ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับเรื่องที่พูด (Topical knowledge) ผู้พูดจำเป็นต้องมีความรู้ในหัวข้อเรื่องที่พูด 4) การให้ข้อมูลย้อนกลับในระหว่างกิจกรรมพูดสื่อสาร (Feedback during activities) การขัดจังหวะเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดตลอดเวลาอาจทำให้ผู้เรียนหมดกำลังใจและไม่กล้าพูดอีก ผู้สอนควรพิจารณาวิธีการให้ข้อเสนอแนะเชิงบวกและให้กำลังใจผู้เรียนในจังหวะเวลาที่เหมาะสม และ 5) ปัจจัยด้านอารมณ์ (Affective factors) นับเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดที่มีผลต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ภาษา ได้แก่ แรงจูงใจ ความมั่นใจ และความวิตกกังวล ซึ่งความวิตกกังวลในการพูดนับเป็นสาเหตุสำคัญหนึ่งในหลายสาเหตุที่ทำให้ผู้เรียนไม่เกิดการพัฒนาเท่าที่ควร

ความวิตกกังวลในการเรียนภาษาต่างประเทศ (Foreign language anxiety) หมายถึงความรู้สึกตึงเครียดและความหวาดหวั่นที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์เรียนรู้ภาษาอื่นทั้งทักษะการฟังและการพูด ซึ่งมีผลกระทบเชิงลบต่อกระบวนการเรียนรู้ภาษา และการพูดสร้างความวิตกกังวลมากที่สุดในการเรียนภาษาสำหรับผู้เรียน (McIntyre & Gardner, 1994) ความวิตกกังวลในการเรียนภาษาเริ่มเป็นที่สนใจและให้ความสำคัญในแวดวงการสอนภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศจากการศึกษาวิจัยของ Horwitz, Horwitz & Cope (1986) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ความวิตกกังวลเป็นโครงสร้างที่ซับซ้อนทางจิตใจของผู้เรียนในด้านการรับรู้ ความเชื่อ ความรู้สึก ที่เกี่ยวข้องกับสภาวะเฉพาะของการเรียนภาษาในชั้นเรียน ความวิตกกังวลเกิดขึ้นในกระบวนการเรียนรู้ภาษาและขั้นตอนการรับรู้ภาษาของผู้เรียน จากแบบวัดความวิตกกังวลในการศึกษาวิจัยพบว่า สาเหตุของความวิตกกังวลเกิดจากปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ 1) ความหวาดหวั่นในการสื่อสาร (Communication apprehension) เป็นความรู้สึกกลัวหรืออายเมื่อต้องพูดต่อหน้าบุคคลอื่น 2) ความวิตกในการสอบ เมื่อผู้เรียนกลัวการสอบไม่ผ่านในสถานการณ์สอบพูด และ 3) ความกลัวถูกประเมินในเชิงลบ เป็นความกดดันเกรงกลัวว่าจะถูกประเมินทักษะการพูดในแง่ลบจากบุคคลอื่น ซึ่งแนวคิดทฤษฎีของ Horwitz,

Horwitz & Cope (1986) นี่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง เนื่องจากมีนักวิจัยทางภาษาลายท่าน นำแบบวัดความวิตกกังวลดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยอย่างแพร่หลายในเวลาต่อมา

นอกจากความวิตกกังวลที่มีอิทธิพลต่อทักษะการพูดของผู้เรียนแล้ว ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการเรียนภาษา คือ กลยุทธ์การเรียนภาษา (Language learning strategies) โดย Oxford (1990) นักวิชาการที่มีชื่อเสียงด้านทฤษฎีการสอนภาษาและกลยุทธ์การเรียนภาษา อธิบายว่าอาจารย์ผู้สอนมีบทบาทสำคัญที่ต้องสอนกลยุทธ์การเรียนภาษาให้แก่ผู้เรียน เพราะกลยุทธ์การเรียนเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การเรียนรู้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น และสนุกสนานในการเรียนมากขึ้น การใช้กลยุทธ์การเรียนได้อย่างเหมาะสมและหลากหลายจะช่วยให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนภาษา ผู้เรียนสามารถนำกลยุทธ์ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์เรียนรู้อื่น ๆ เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างอิสระ ซึ่งนำไปสู่ความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้แก่ผู้เรียน (Lifelong learning) ดังคำสุภาษิตว่า “Give a man a fish and he eats for a day. Teach him how to fish and he eats for a lifetime.” หมายถึง การให้ปลาเขากินได้เพียงวันเดียว แต่การสอนให้เขาจับปลาทำให้เขามีกินไปทั้งชีวิต” เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนภาษาจะตีความได้ว่า การสอนกลยุทธ์ในการหาคำตอบหรือแก้ปัญหาทางภาษาจะทำให้ผู้เรียนสามารถจัดการเรียนรู้ของตนเอง และนำไปใช้ในสถานการณ์เรียนรู้อื่น ๆ ได้

เมื่อกล่าวถึงค่านิยมของกลยุทธ์การเรียนภาษา มีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจศึกษาอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ยุค 1970 เป็นต้นมา โดยให้ค่านิยมที่หลากหลายตามแนวคิดและมีความเห็นตรงกันว่ากลยุทธ์การเรียนภาษา คือ เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้เรียนเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการเรียนรู้ ควบคุม และปรับปรุงการเรียนรู้ของตนเองให้ดีขึ้น (Oxford, 1990; Green & Oxford, 1995; Cohen & Griffiths, 2015; Oxford, 2017) ในด้านกลยุทธ์สื่อสาร (Communication strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนใช้แก้ปัญหาความบกพร่องในการฟัง และการพูดเมื่อผู้เรียนเผชิญปัญหาในกิจกรรมพูดสื่อสารที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยใช้ความพยายามทำให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ระหว่างคู่สนทนา (Nakatani, 2006; Nakatani, Makki & Bradley, 2012) จากงานวิจัยของ Nakatani (2006) ได้แบ่งกลยุทธ์สื่อสารเป็น 2 กลุ่ม คือ กลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการฟัง และกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูด แต่ละกลุ่มกลยุทธ์ประกอบด้วยกลยุทธ์ย่อย ๆ อีกหลายอย่าง กล่าวคือ กลยุทธ์การพูด ประกอบด้วย 8 กลุ่มย่อย ซึ่งเป็นเทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่ผู้เรียนใช้ระหว่างการพูดกับคู่สนทนา ได้แก่ 1) กลยุทธ์เชิงอารมณ์สังคม (Social affective strategies) เกี่ยวข้องกับด้านอารมณ์ความรู้สึกเพื่อลดความวิตกกังวลในการพูดสนทนา 2) กลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ภาษาคล่องแคล่ว (Fluency-Oriented strategies) เป็นความพยายามพูดภาษาให้ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษาในด้านการออกเสียงและสำเนียงอย่างคล่องแคล่ว 3) กลยุทธ์การเจรจาเพื่อเข้าใจความหมาย (Negotiation for meaning while speaking) เป็นความพยายามเจรจาเพื่อตรวจสอบความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่สนทนา 4) กลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ภาษาถูกต้อง (Accuracy-Oriented strategies) เป็นความพยายามพูดให้ถูกต้องตามหลักภาษาที่เรารู้มา 5) กลยุทธ์การลดข้อความและใช้ทางเลือก (Message reduction and alternation strategies) เกี่ยวข้องกับการลดคำพูดหรือเลือกคำพูดที่คุ้นเคยเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในการพูด 6) กลยุทธ์สื่อสารด้วยอวัจนภาษา (Nonverbal strategies)

เกี่ยวกับการใช้ภาษาท่าทางเพื่อสื่อความหมายที่ตั้งใจ 7) กลยุทธ์ละทิ้งการสื่อสาร (Message abandonment strategies) เป็นการละทิ้งบทสนทนาเมื่อไม่สามารถสื่อสารต่อไปได้ และ 8) กลยุทธ์การพยายามคิดเป็นภาษาอังกฤษ (Attempt to think in English strategies) เป็นความพยายามคิดคำพูดเป็นภาษาอังกฤษให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ในขณะที่สื่อสาร ตามแนวคิดของ Nakatani (2006) กลยุทธ์การพูดเป็นเทคนิคสำคัญที่สามารถนำไปใช้จัดการปัญหาการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้เรียนที่บกพร่องความรู้และทักษะภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เรียนที่ไม่ใช้วิชาเอกภาษาอังกฤษ

รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงาน (English for inter-office communication) ที่ผู้วิจัยปฏิบัติการสอนนั้น มีเนื้อหาวิชาภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจเพื่อช่วยพัฒนาทักษะความสามารถด้านการสื่อสารในสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ผู้สอนรายวิชานี้ได้ออกแบบกิจกรรมเรียนรู้ และตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาทักษะสื่อสารเนื่องจากความสามารถของผู้เรียนโดยเฉพาะทักษะการพูดยังไม่เป็นที่พึงพอใจนัก ซึ่งอาจมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษาวิจัยข้อมูลด้านความวิตกกังวลในการพูดและการใช้กลยุทธ์การพูดของผู้เรียน โดยผู้วิจัยอาศัยแนวคิดทฤษฎีว่า ความวิตกกังวลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสามารถทางภาษาของผู้เรียน เมื่อผู้เรียนวิตกกังวลเพิ่มขึ้น ความสามารถในการพูดก็ลดลง (Horwitz, Horwitz & Cope, 1986; Fung & Min, 2016) และกลยุทธ์การพูดเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่ใช้อำนวยความสะดวกในกระบวนการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาทักษะการพูดในกิจกรรมสื่อสาร การใช้กลยุทธ์พูดได้เหมาะสมและหลากหลายจะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายในการพูดสื่อสาร (Oxford, 1990; Nakatani, 2006) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ มีความสำคัญและเป็นประโยชน์สำหรับอาจารย์ผู้สอนในการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของผู้เรียนที่ไม่ใช้วิชาเอกภาษาอังกฤษต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความวิตกกังวลในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ไม่ใช้วิชาเอกภาษาอังกฤษ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2565 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. ศึกษากลยุทธ์การพูดสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ไม่ใช้วิชาเอกภาษาอังกฤษ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2565 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 40 คน ประกอบด้วยนักศึกษาชาย 8 คน และนักศึกษาหญิง 32 คน ที่เรียนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงาน ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2565 ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และแบบสอบถามการใช้กลยุทธ์การพูดภาษาอังกฤษ กล่าวคือ

1) แบบสอบถามความวิตกกังวล ตามมาตรวัด 5 ระดับ ของ Likert scale คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นแบบสำรวจให้ผู้เรียนประเมินตนเองด้านความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษในชั้นเรียน โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างและพัฒนาขึ้นโดย Toubot, Seng & Abdullah (2018) จากแนวคิดทฤษฎีของ Horwitz, Horwitz & Cope (1986) มาปรับใช้กับงานวิจัยนี้ จำนวน 18 ข้อ โครงสร้างแบบสอบถามมี 4 ด้าน ได้แก่

1) ความหวาดหวั่นในการสื่อสาร จำนวน 7 ข้อ 2) ความกลัวถูกประเมินในเชิงลบ จำนวน 5 ข้อ 3) ความไม่มั่นใจในตนเอง จำนวน 4 ข้อ และ 4) ความวิตกเมื่อถูกทดสอบ จำนวน 2 ข้อ และ

2) แบบสอบถามการใช้กลยุทธ์การพูดภาษาอังกฤษ ให้ผู้เรียนประเมินตนเองแบบมาตรวัด 5 ระดับ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามของ Nakatani (2006) มาปรับใช้ในงานวิจัยนี้ จำนวน 32 ข้อ โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วย 8 กลุ่มกลยุทธ์การแก้ปัญหาทักษะการพูดสื่อสารของผู้เรียนในระหว่างสนทนาภาษาอังกฤษ ได้แก่ 1) กลยุทธ์เชิงอารมณ์และสังคม จำนวน 6 ข้อ 2) กลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ภาษาคล่องแคล่ว จำนวน 6 ข้อ 3) กลยุทธ์เจรจาเพื่อเข้าใจความหมาย จำนวน 4 ข้อ 4) กลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ภาษาถูกต้อง จำนวน 5 ข้อ 5) กลยุทธ์ลดข้อความและใช้ทางเลือก จำนวน 3 ข้อ 6) กลยุทธ์สื่อสารด้วยอวัจนภาษา จำนวน 2 ข้อ 7) กลยุทธ์ละทิ้งการสื่อสาร จำนวน 4 ข้อ และ 8) กลยุทธ์พยายามคิดเป็นภาษาอังกฤษ จำนวน 2 ข้อ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งสองฉบับมาแปลเป็นภาษาไทยโดยใช้เทคนิคการแปลแบบย้อนกลับ (Backward translation technique) โดยวิเคราะห์ภาษาและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามฉบับแปลให้มีความหมายใกล้เคียงต้นฉบับมากที่สุดจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านด้านการตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยทั้งสองฉบับนำมาทดสอบค่าความตรง (Validity) โดยใช้แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสถิติ Cronbach's alpha ที่ระดับนัยสำคัญ .05 มีค่าเท่ากับ 0.83 และ 0.87 โดยผู้วิจัยกำหนดมาตรวัดและการแปลผลค่าเฉลี่ยความวิตกกังวลและการใช้กลยุทธ์การพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างไว้ในตารางที่ 1-3 ดังนี้

ตารางที่ 1 มาตรวัดและการแปลผลค่าเฉลี่ยด้านความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ

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

ที่มา: (Toubot, Seng & Abdullah, 2018)

ตารางที่ 2 เกณฑ์คะแนนและการแปลผลความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ

ช่วงคะแนน	การแปลผล
72-90	วิตกกังวลมาก
54-72	วิตกกังวลปานกลาง
น้อยกว่า 54	วิตกกังวลน้อย

ที่มา: (Toubot, Seng & Abdullah, 2018)

ตารางที่ 3 มาตรฐานและการแปลผลค่าเฉลี่ยด้านการใช้กลยุทธ์พูดภาษาอังกฤษ

ระดับ	ค่าเฉลี่ยความเห็น	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

ที่มา: (Nakatani, 2006)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสังเกตการณ์ โดยแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามเกี่ยวกับความวิตกกังวลและการใช้กลยุทธ์พูดสื่อสาร ประเด็นละ 3 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant observation) ด้วยแบบสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ในกิจกรรมพูดภาษาอังกฤษ และจดบันทึกข้อมูลในระหว่างสังเกตการณ์ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเชิงคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item-objective congruence: IOC) มีค่าระหว่าง 0.8-1.0

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอนเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการจัดเตรียมและตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ในชั้นเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงาน ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ผู้สอนแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย อธิบายความสำคัญและประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทราบ ขอความร่วมมือและชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามทั้งสองฉบับ ใช้เวลาตอบแบบสอบถามประมาณ 20 นาที เมื่อนักศึกษากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามคืนทั้งหมดคิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 100

2. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยสุ่มนักศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชายและหญิง จำนวน 10 คน มาสัมภาษณ์ในประเด็นคำถามเกี่ยวกับความวิตกกังวลในการพูดและการใช้กลยุทธ์การพูดภาษาอังกฤษ โดยชี้แจงรายละเอียดการสัมภาษณ์และนัดหมายมาให้สัมภาษณ์ในช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก ใช้เวลาในการสัมภาษณ์คนละประมาณ 10 นาที และผู้วิจัยซึ่งเป็นอาจารย์ผู้สอนได้สังเกตพฤติกรรมและวิธีการของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างในขณะทำกิจกรรมพูดสนทนาภาษาอังกฤษในชั้นเรียน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้านความวิตกกังวลในการพูดและการใช้กลยุทธ์การพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างจากเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพที่เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์นำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา โดยวิเคราะห์จำแนกประเภทความวิตกกังวลในการพูดและประเภทของกลยุทธ์การพูดของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างครั้งนี้พบว่า นักศึกษาที่เรียนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงาน ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2565 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 40 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหญิง จำนวน 32 คน (ร้อยละ 80) และนักศึกษาชายจำนวน 8 คน (ร้อยละ 20) ข้อมูลการสำรวจด้านทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินตนเองมีความสามารถทางภาษาอยู่ในระดับน้อย (ร้อยละ 43) รองลงมา คือ ความสามารถทางภาษาอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความต้องการพัฒนาทักษะภาษา พบว่า นักศึกษาต้องการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด (ร้อยละ 55) รองลงมา คือ ทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ตามลำดับ

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อแรก ผลการวิเคราะห์ความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน พบว่าในภาพรวมนักศึกษามีความวิตกกังวลต่อการพูดภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง โดยมีผลคะแนนอยู่ระหว่าง 50 และ 83 และมีค่าเฉลี่ย 62 คะแนน เมื่อแปลผลคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พบว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างครั้งนี้อยู่ในเกณฑ์คะแนนที่มีความวิตกกังวลในการพูดตั้งแต่ระดับน้อยไปถึงมาก รายละเอียดผลการวิเคราะห์ของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยครั้งนี้ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลคะแนนความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง (N=40)

นักศึกษาที่ไม่ใช่ชาวเอกภาษาอังกฤษ	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
ความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ	50	83	62	1.62

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นรายด้าน (N=40)

ความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับ
1. ด้านความหวาดหวั่นในการพูด	3.41	0.27	ปานกลาง
2. ด้านความกลัวถูกประเมินในเชิงลบ	3.20	0.04	ปานกลาง
3. ด้านความไม่มั่นใจในตนเอง	3.53	0.21	มาก
4. ด้านความวิตกเมื่อถูกทดสอบ	3.78	0.03	มาก
รวม	3.48	0.17	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษจำแนกเป็นรายด้านของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่าในภาพรวมนักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความวิตกเมื่อถูกทดสอบเป็นอันดับแรกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา คือ ด้านความไม่มั่นใจในตนเองทำให้วิตกกังวลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ด้านความหวาดหวั่นในการพูดทำให้วิตกกังวลในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) และด้านความกลัวถูกประเมินในเชิงลบทำให้วิตกกังวลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) เป็นลำดับสุดท้าย

เมื่อนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมมาวิเคราะห์มีประเด็นสำคัญ กล่าวคือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความวิตกกังวลในการพูด นักศึกษาแสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า รู้สึกตึงเครียดและไม่มั่นใจทุกครั้งเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษในชั้นเรียน และมักประสบปัญหามากที่สุดเมื่อเทียบกับกิจกรรมเรียนรู้ในทักษะอื่น เช่น เมื่อถูกเรียกตอบคำถามภาษาอังกฤษ การสนทนาโต้ตอบกับผู้สอน การแสดงบทบาทสมมติ การพูดนำเสนอหน้าชั้นเรียน กิจกรรมเรียนรู้ที่ต้องพูด และการสอบพูดเก็บคะแนน เหตุผลเนื่องจากความสามารถทางภาษาไม่ดีนักและรู้สึกยาก สอดคล้องกับข้อมูลจากสังเกตการณ์ในชั้นเรียน เมื่อสนทนาโต้ตอบระหว่างผู้สอนกับนักศึกษา มอบหมายกิจกรรมพูดสื่อสาร และทดสอบย่อยด้านทักษะพูดเพื่อเก็บคะแนน พบว่านักศึกษามีพฤติกรรมแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง

สื่อความหมายให้ทราบว่ากำลังรู้สึกอึดอัด หวั่นเกรง ไม่เต็มใจ และไม่มั่นใจในตนเองเมื่อพูดภาษาอังกฤษในชั้นเรียน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการใช้กลยุทธ์การพูดของนักศึกษา
กลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นรายด้าน (N=40)

กลยุทธ์การพูดภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ
1. กลยุทธ์เชิงอารมณ์และสังคม	3.43	0.51	ปานกลาง
2. กลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ภาษาคล่องแคล่ว	3.28	0.19	ปานกลาง
3. กลยุทธ์เจรจาเพื่อเข้าใจความหมาย	3.37	0.09	ปานกลาง
4. กลยุทธ์มุ่งเน้นการใช้ภาษาถูกต้อง	3.17	0.37	ปานกลาง
5. กลยุทธ์ลดข้อความและใช้ทางเลือก	3.59	0.18	มาก
6. กลยุทธ์สื่อสารด้วยอวัจนภาษา	3.56	0.41	มาก
7. กลยุทธ์ละทิ้งการสื่อสาร	3.46	0.20	ปานกลาง
8. กลยุทธ์พยายามคิดเป็นภาษาอังกฤษ	2.90	0.48	ปานกลาง
รวม	3.35	0.02	ปานกลาง

ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่สอง จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การใช้กลยุทธ์การพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างการวิจัยพบว่า ในภาพรวมค่าเฉลี่ยการใช้กลยุทธ์การพูดเพื่อแก้ปัญหาการพูดสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) เมื่อพิจารณาตามประเภทของการใช้กลยุทธ์การพูด นักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างใช้กลยุทธ์ลดข้อความและใช้ทางเลือกเป็นอันดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา คือ การใช้กลยุทธ์สื่อสารด้วยอวัจนภาษา (ค่าเฉลี่ย 3.56) และใช้กลยุทธ์พยายามคิดเป็นภาษาอังกฤษเป็นอันดับสุดท้ายในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.90) นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประเด็นสำคัญ กล่าวคือ นักศึกษาส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าเมื่อเผชิญปัญหาในการพูดจะพยายามแก้ปัญหาโดยการพูดให้สั้นลง ใช้คำและประโยคที่คุ้นเคยเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น ใช้ท่าทางประกอบเพื่อสื่อความหมายกับคู่สนทนา ถ้าไม่สามารถคิดหาคำพูดได้จะใช้วิธีพูดข้อความอื่นแทนที่ข้อความที่ไม่สามารถพูดออกมาได้ เนื่องจากมีความรู้ทางภาษาไม่เพียงพอโดยเฉพาะด้านคำศัพท์ บางครั้งไม่สามารถเรียบเรียงคำพูดออกมาเป็นประโยคได้ มักจะคิดเป็นภาษาไทยก่อน ใช้เวลาคิดหาคำศัพท์กับรูปประโยคเป็นภาษาอังกฤษที่คุ้นเคยและใช้มาก่อน

จากผลการวิจัยด้านความวิตกกังวลในการพูดและการใช้กลยุทธ์การพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำไปอภิปรายผลต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากการศึกษาความวิตกกังวลในการพูดและกลยุทธ์การพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่ไม่ใช่วิชาเอกภาษาอังกฤษ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย มีดังนี้

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ข้อแรก คือ เพื่อศึกษาความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่ไม่ใช่วิชาเอกภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีผลคะแนนความวิตกกังวลตั้งแต่ต่ำถึงมาก และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีความวิตกกังวลมากเมื่อถูกทดสอบการพูด และมีความไม่มั่นใจในตนเองเมื่อพูดภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความหวาดหวั่นในการพูดและการกลัวถูกประเมินในเชิงลบอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัย Toubot, Seng & Abdullah (2018) และ Fung & Min (2016) พบว่า ผู้เรียนมีความวิตกกังวลในการพูดแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยความวิตกกังวลในการสอบพูดทำให้ผู้เรียนวิตกกังวลมากเป็นอันดับแรก เนื่องจากผู้เรียนต้องแสดงความสามารถในการพูด ต้องใช้คำศัพท์และกฎภาษาที่เรียนรู้มาเรียบเรียงคำพูดสื่อความหมายออกมา แต่ผู้เรียนมีความบกพร่องในความรู้ทางภาษา ด้านคำศัพท์ การออกเสียง การเรียบเรียงประโยคตามหลักภาษา และความคล่องแคล่วในการพูด จึงสร้างความกดดัน อึดอัด และหวาดหวั่นให้กับผู้เรียนในการแสดงความสามารถในการพูด เพราะกลัวว่าจะสอบไม่ผ่าน รู้สึกเป็นกังวลกับการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง

นอกจากนี้ ผู้เรียนส่วนใหญ่ประเมินตนเองว่ามีความรู้ภาษาอังกฤษค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้เรียนมีความตระหนักและเชื่อว่าตนเองไม่เก่งภาษาอังกฤษ และอาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองเมื่อพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่น เป็นเหตุให้เกิดความวิตกกังวลในระดับมาก ตามแนวคิดทฤษฎีของ Horwitz, Horwitz & Cope (1986) และ McIntyre & Gardner (1991) อธิบายสอดคล้องกันว่า ผู้เรียนภาษาทุกคนเผชิญกับความวิตกกังวลในกิจกรรมเรียนรู้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียน โดยเฉพาะในกิจกรรมพูดสื่อสาร เนื่องจากเป็นทักษะที่ยากและซับซ้อนสำหรับผู้เรียน ซึ่งต้องแสดงทักษะความรู้ความสามารถทางภาษาออกมาด้วยคำพูด ยิ่งผู้เรียนขาดความมั่นใจในตนเองจะทำให้เกิดความวิตกกังวลมากขึ้น และทำให้ความสามารถในการพูดลดลง ดังนั้น การช่วยให้ผู้เรียนลดความวิตกกังวลในการพูด จะทำให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในตนเองและสามารถพัฒนาทักษะการพูดให้ดีขึ้น

2. ผลการศึกษากลยุทธ์การพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่ไม่ใช่วิชาเอกภาษาอังกฤษตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่สอง ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาใช้กลยุทธ์การพูดเพื่อแก้ไขปัญหาในการพูดสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้กลยุทธ์ลดข้อความและใช้ทางเลือกกับกลยุทธ์สื่อสารด้วยอวัจนภาษาในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อนักศึกษาเผชิญปัญหาในการพูดจะแก้ไขโดยการลดข้อความที่จะพูด พูดน้อยลง เลือกใช้คำศัพท์สำนวนประโยคที่คุ้นเคย และใช้ทั้งภาษาพูดและท่าทางประกอบ เพื่อให้การพูดสื่อสารดำเนินต่อไปได้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนักศึกษาไม่ใช่ผู้เรียนวิชาเอกภาษาอังกฤษจึงมีความบกพร่องทางภาษาค่อนข้างมาก เช่น ขาดความรู้ด้านคำศัพท์ การออกเสียง การเรียบเรียงคำเป็นประโยคตามหลักภาษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Nakatani (2006) รายงานว่าผู้เรียนใช้กลยุทธ์สื่อสารด้วยอวัจนภาษาและกลยุทธ์ลดข้อความและใช้ทางเลือกในระดับมากที่สุด

แต่ไม่สอดคล้องในบางประเด็น เนื่องจากผลการวิจัยนี้พบว่า นักศึกษาเลือกใช้กลยุทธ์การลดข้อความและใช้ทางเลือกในระดับมากเป็นอันดับแรก ในขณะที่ผลการวิจัยของ Nakatani (2006) ผู้เรียนเลือกใช้กลยุทธ์สื่อสารด้วยอวัจนภาษามากที่สุดเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ ผลจากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์อธิบายได้ว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ไม่ใช้วิชาเอกภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่มั่นใจในตนเองและวิตกกังวลเมื่อถูกทดสอบในระดับมาก เกิดความรู้สึกอึดอัด สับสน คิดอะไรไม่ออกไม่รู้ว่าจะพูดอะไร อย่างไร ซึ่งมีผลต่อการแสดงความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

ผลจากการศึกษาข้อมูลด้านความวิตกกังวลและกลยุทธ์การพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่ไม่ใช้วิชาเอกภาษาอังกฤษในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาภาษาอังกฤษให้มีความสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของผู้เรียน โดยผู้สอนมีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศเรียนรู้ที่ดีในชั้นเรียน สร้างเสริมความมั่นใจในตนเองให้กับผู้เรียน คอยเป็นผู้ให้การสนับสนุนการเรียนรู้และให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อแก้ไขภาษาให้กับผู้เรียนด้วยคำพูดที่สนับสนุนและให้กำลังใจ เสริมแรงเชิงบวกให้กับผู้เรียน โดยมีจุดประสงค์เพื่อช่วยพัฒนาทักษะการพูดของผู้เรียนให้ดีขึ้น สามารถพูดสื่อสารได้อย่างมั่นใจและคล่องแคล่วขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงาน อาจารย์ผู้สอนควรให้ความสำคัญกับการลดความวิตกกังวลของนักศึกษาเมื่อมอบหมายกิจกรรมพูดภาษาอังกฤษ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี สร้างบทบาทของผู้สอนเป็นผู้คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก (Facilitator) การแก้ไขภาษาและให้ข้อมูลกับผู้เรียนในเชิงบวกและให้กำลังใจ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย ลดความวิตกกังวลในการพูด ควรสอดแทรกการสอนกลยุทธ์การพูดและให้ผู้เรียนฝึกใช้ในกิจกรรมเรียนรู้ จะช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการพูด
2. ผู้สอนควรศึกษาสำรวจความวิตกกังวลในการพูดและการใช้กลยุทธ์การพูดของผู้เรียนก่อนเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงาน เพื่อเก็บข้อมูลและใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของผู้เรียน
3. ในงานวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการลดความวิตกกังวลในการพูด เช่น รูปแบบการสอน บทบาทของผู้สอน สื่อการสอน กิจกรรมเรียนรู้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการพูดและกลยุทธ์การพูดของผู้เรียน หรือการศึกษาวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาผลของการลดวิตกกังวลในการพูดที่มีต่อการพัฒนาทักษะการพูดของผู้เรียน

เอกสารอ้างอิง

- Cohen, A. D. & Griffiths, C. (2015). Revisiting LLS Research 40 Years Later. *TESOL Quarterly*. 49(2): 414-429.
- Fung, Y. M. & Min, Y. L. (2016). Effects of Board Game on Speaking Ability of Low-Proficiency ESL Learners. *International Journal of Applied Linguistics & English Literature*. 5(3), 261-271.

- Green, J. M. & Oxford, R. L. (1995). A Closer Look at Learning Strategies, L2 Proficiency, and Gender. **TESOL Quarterly**. 29, 261-297.
- Horwitz, E. K. Horwitz, M. B. & Cope, J. A. (1986). Foreign Language Classroom Anxiety. **Modern Language Journal**. 70(2), 125-132.
- Leong, L. & Ahmadi, S. M. (2017). An Analysis of Factors Influencing Learners' English Speaking Skill. **International Journal of Research in English Education**. 2(1), 34-41.
- MacIntyre, P.D. & Gardner, R. C. (1994). The Subtle Effects of Language Anxiety on Cognitive Processing in the Second Language. **Language Learning**. 44, 283-305.
- Nakatani, Y. (2006). Developing an Oral Communication Strategy Inventory. **Modern Language Journal**, 90, 151-168.
- Nakatani, Y., Makki, M. & Bradley, J. (2012). "Free" to Choose: Communication Strategy Use in EFL Classrooms in Iran. **Iranian Journal of Applied Linguistics**. 15, 61-83.
- Nation, I. S. P & Newton, J. (2009). **Teaching ESL/EFL Listening and Speaking**. ESL & Applied Linguistics Professional Series. Routledge Taylor & Francis Group.
- Oxford, R. L. (1990). **Language Learning Strategies: What Every Teacher Should Know**. New York: Newbury House.
- Oxford, R. L. (2017). **Teaching and Researching Language Learning Strategies: Self-Regulation in Context**. Taylor & Francis Group.
- Toubot, A., Seng, G. & Abdullah, A. (2018). Examining Levels and Factors of Speaking Anxiety among EFL Libyan English Undergraduate Students. **International Journal of Applied Linguistics & English Literature**. 7(5), 47-56.
- Tuan, N. H. & Mai, T. N. (2015). Factors Affecting Students' Speaking Performance at Le Thanh Hien High School. **Asian Journal of Education Research**. 3, 8-23.
- Ur, P. (2000). **A Course in Language Teaching: Practice and Theory**. Cambridge: Cambridge University Press.