

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) : การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
(ภาษาอังกฤษ): Developing English Communication Skills for Academic Supporting Staff of Suan Sunandha Rajabhat University

ชื่อผู้วิจัย : รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ แก้วไพเราะ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ไชยสังข์
อาจารย์พลัณณพัทธ์ ศิริวงศ์
Mr.Jeffrey Dickie
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีที่ทำการวิจัย : 2556

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยผู้วิจัยได้ใช้กิจกรรมผสมผสาน/สื่อประสมและใช้สถานที่ทำงานเป็นฐานของการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ ประชากรของการทำวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2556 ในคณะวิชา หรือวิทยาลัย หรือสำนักงาน รวมทั้งสิ้น 21 หน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) คือ วิทยาลัยนานาชาติ ซึ่งเป็นวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ และบุคลากรจะต้องประสานงานกับอาจารย์ชาวต่างชาติและนักศึกษาแลกเปลี่ยน โดยมีจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมการทดลองอย่างต่อเนื่อง 13 คน การทดลองครั้งนี้ เพื่อ (1) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสำนักงาน และ (2) เพื่อศึกษาความคงทนในทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสำนักงาน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการทดลองนั้น ได้วิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังเรียนบทเรียน โดยใช้ t-test และวิเคราะห์ความคงทนในการเรียนรู้ หลังสิ้นสุดการอบรม 7 วัน และ หลังสิ้นสุดการอบรม 30 วัน โดยใช้ค่าความคงทนระหว่างร้อยละ 75 และ 90

ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนด้วยกิจกรรมพัฒนาทักษะการสื่อสารแบบผสมผสาน/สื่อประสม สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$ ซึ่งตอบคำถามการวิจัยครั้งนี้ สำหรับผลการวิจัยเกี่ยวกับความคงทนในการเรียนรู้ พบว่าผู้เรียนมีความคงทนใน 7 วันหลังเสร็จสิ้นการเรียนร้อยละ 80.00 และความคงทนใน 30 วัน หลังเสร็จสิ้นการเรียนร้อยละ 78.77 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือ ร้อยละ 75 และ 90

คำสำคัญ : การพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากร

ABSTRACT

.....

The purpose of this research is to develop English communication skills for academic supporting staff of Suan Sunandha Rajabhat University by using integrated communication skills / multimedia methods to practice at workplace. The population in this study was academic supporting staff from 21 units : faculties , colleges , and divisions.. The samples were International College staff who worked in 2013 and were selected by purposive sampling. It is with the fact that the curriculum of the International College is constructed for learning and teaching in English and each staff usually works with foreign lecturers and exchanged students. There are 13 samples continued participating in this research. The experiment was conducted with the following objectives: 1) To determine the academic staff's achievement gained from developing English communication skills by using t-test; and 2) To assess the academic supporting staff's knowledge retention after the end of practice in seven days and 30 days by using the retention value between 75 percents and 90 percents.

The results of this research study were found that the supporting staff's learning achievement after using integrated communication skills / multimedia methods to practice at workplace .was higher than before applying this method and was significant at $\alpha = 0.05$. The supporting staff gained knowledge retention in 7 days and 30 days after finishing their learning between 80.00% and 78.77 % which followed the setting up criteria 90 % and 75 %.

Keywords : Developing Communication Skills, English for staff

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ตระหนักถึงผลกระทบของการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนต่ออุดมศึกษาไทย จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ.2558 ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มขีดความสามารถของบัณฑิตให้มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาความเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาประชาคมอาเซียน และ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมบทบาทของอุดมศึกษาไทยในประชาคมอาเซียน

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีคณาจารย์ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่สามารถดำเนินการตามยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้ จึงได้ให้ความสำคัญของการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน โดยปีงบประมาณ 2556 นี้ ได้จัดทำโครงการวิจัยพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งเป็นเป็นการพัฒนาตามกลยุทธ์ที่ 4 ของยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีคุณภาพระดับสากล และมาตรการที่ 9 คือ ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสารรวมทั้งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ และมาตรการที่ 10 ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่มีความเป็นนานาชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, หน้า ก - ง)

คณะผู้วิจัยเห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานจะช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ดีจะเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้วิธีการสื่อสารและการรับสารที่ถูกต้องและเหมาะสม โดยเฉพาะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่อาจมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นทำให้เกิดการเข้าใจคลาดเคลื่อนในทุกประเภทของการสื่อสาร เช่น บันทึกรายงาน โทรสารอิเล็กทรอนิกส์ การรับโทรศัพท์ หรือการสนทนาแบบตัวต่อตัว วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารมีหลายรูปแบบ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาวิดิทัศน์ เป็นต้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะเป็นการวิจัยทดลองใช้สื่อประสมในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เน้นการสื่อสารในสำนักงานและการพัฒนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (1) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุนในสำนักงาน
- (2) เพื่อศึกษาความคงทนในทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรในสำนักงาน

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ปฏิบัติงานในคณะวิชา หรือวิทยาลัย หรือ สำนักงาน รวมทั้งสิ้น 21 หน่วยงาน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) คือ วิทยาลัยนานาชาติ ซึ่งเป็นวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ และบุคลากรจะต้องประสานงานกับอาจารย์ชาวต่างชาติและนักศึกษาแลกเปลี่ยน ซึ่งผู้วิจัยจะได้พัฒนาบุคลากรได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (สิน พันธุ์พินิจ, 2549, หน้า 129) โดยมีจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมการทดลอง 13 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 3 ชนิด ประกอบด้วย

1. สื่อประสม ได้แก่ ใบกิจกรรม วีดิทัศน์ สถานการณ์จำลอง และบทเรียนออนไลน์
2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางด้านเนื้อหา 25 ข้อ และด้านปฏิบัติการ 2 ด้าน
3. แบบทดสอบวัดความคงทนในพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษฉบับเดียวกับแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางด้านเนื้อหา

3.3 การวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในสำนักงาน (1) การพัฒนาทักษะย่อย และ (2) การเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังเรียน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับความคงทนในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างร้อยละของผลสอบหลังเรียนเมื่อเสร็จสิ้นการเรียน 7 วัน และเมื่อเสร็จสิ้นการเรียน 30 วันกับร้อยละของผลสัมฤทธิ์หลังเรียน

4. สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในสำนักงาน

(1) ผลการพัฒนาทักษะย่อย

ผู้วิจัยได้ทดสอบการพัฒนาทักษะย่อยในการสื่อสารภาษาอังกฤษเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารแบบตัวต่อตัวและทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์ ซึ่งได้ผลการพัฒนาทักษะย่อย ดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 ผลการพัฒนาทักษะย่อย

| การสื่อสารแบบตัวต่อตัว | | | การสื่อสารทางโทรศัพท์ | | |
|------------------------|------------|--------|-----------------------|------------|--------|
| คะแนนรวม | ผลการพัฒนา | ร้อยละ | คะแนนรวม | ผลการพัฒนา | ร้อยละ |
| 130 | 114 | 87.69 | 130 | 107 | 82.31 |

(2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังเรียน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์หลังเรียนและก่อนเรียนของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อหาข้อสรุปว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ หลังเรียนด้วยกิจกรรมผสมผสานหรือสื่อประสมที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในสำนักงานสูงกว่าก่อนเรียนหรือไม่ โดยมีคำถามการวิจัยหรือสมมุติฐานที่ต้องทดสอบดังนี้

H_0 : ผลสัมฤทธิ์ทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษหลังเรียนเท่ากับก่อนเรียน

H_1 : ผลสัมฤทธิ์ทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

การทดสอบใช้สถิติค่า t (paired t-test) ได้ผลดังตาราง 2

ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

| คะแนนทดสอบ | จำนวนตัวอย่าง | คะแนนเต็ม | คะแนนเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ค่า t-test | สหสัมพันธ์คะแนนก่อน-หลัง (r) |
|------------|---------------|-----------|-------------|----------------------|------------|------------------------------|
| ก่อนเรียน | 13 | 25 | 14.38 | 3.20 | 13.65* | 0.885 |
| หลังเรียน | 13 | 25 | 20.54 | 2.18 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ($t_{.05,12} = 1.782$)

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผลต่างของคะแนนของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่สอบก่อนเรียนและหลังเรียนต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนด้วยการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษแบบใช้กิจกรรมผสมผสาน / สื่อประสมโดยใช้สถานที่ทำงานเป็นฐานของการเรียนรู้สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ นอกจากนั้นผลการสอบก่อนเรียนและหลังเรียนมีความสัมพันธ์กันสูงในทางเดียวกัน ($r = 0.885$)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคงทนในการพัฒนาทักษะ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างร้อยละของผลสอบหลังเรียนเมื่อเสร็จสิ้นการเรียน 7 วัน และเมื่อเสร็จสิ้นการเรียน 30 วัน กับร้อยละของผลสัมฤทธิ์หลังเรียนของบุคลากรจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาข้อสรุปว่าความคงทนในการเรียนรู้ด้วยการพัฒนากิจกรรมแบบผสมผสาน/สื่อประสมโดยใช้สถานที่ทำงานเป็นฐานการเรียนรู้ อยู่ระหว่าง 75% และ 90 % หรือไม่

การทดสอบใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสอบของหลังเรียนและคะแนนสอบเมื่อเสร็จสิ้นการเรียน 7 วัน และ 30 วัน ได้ผลดังตาราง 3

ตาราง 3 ร้อยละของความคงทนในการเรียนรู้ของบุคลากรหลังเรียนเป็นเวลา 7 วัน และ 30 วัน

| คะแนน | จำนวนบุคลากร | คะแนนรวม | \bar{X} | ร้อยละของค่าความคงทนในการเรียนรู้ |
|------------------------|--------------|----------|-----------|-----------------------------------|
| คะแนนผลสัมฤทธิ์ | 13 | 267 | 20.54 | |
| คะแนนความคงทน (7 วัน) | 13 | 260 | 20.00 | 80.00 |
| คะแนนความคงทน (30 วัน) | 13 | 256 | 19.69 | 78.77 |

จากตาราง 3 พบว่า ร้อยละของค่าความคงทนในการเรียนรู้ของบุคลากรในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษหลังเสร็จสิ้นการเรียน เป็นเวลา 7 วัน เท่ากับ ร้อยละ 80.00 และ 30 วัน เท่ากับ ร้อยละ 78.77 ซึ่งอยู่ระหว่างร้อยละ 75 และ 90 ตามเกณฑ์ที่ตั้งสมมุติฐานไว้

5. อภิปรายผล

จากการวิจัยผลการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า

1. จากการศึกษาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งสอดคล้องกับ Patel, C. (2013) ที่พบว่าการใช้สื่อประสมช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในด้านการคิดและการปฏิบัติจริง และสอดคล้องกับ Yang W. & Fang F. (2008) ที่พบว่าการใช้สื่อประสมในการสอนภาษาอังกฤษจะช่วยส่งเสริมแรงจูงใจและความสนใจของผู้เรียนโดยผู้เรียนจะได้เรียนรู้ในสิ่งที่มีความหมายและสามารถปฏิบัติได้ในสถานการณ์จริง

2. การวิจัยด้านความคงทนในการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมแบบผสมผสาน/สื่อประสมในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรโดยใช้สถานที่ทำงานเป็นฐานการเรียนรู้ พบว่า บุคลากรมีความคงทนในการเรียนรู้หลังเสร็จสิ้นการเรียน 7 วัน และ 30 วัน เท่ากับ ร้อยละ 80.00 และร้อยละ 78.77 ทั้งนี้ เพราะความคงทนในการเรียนรู้จะแตกต่างกันตามวิธีสอนและสื่อการสอนที่แตกต่างกัน ซึ่งวิธีสอนและสื่อการสอนที่สร้างความคงทนให้แก่ผู้เรียนต่ำสองอันดับ ได้แก่ การบรรยาย ร้อยละ 5 การสอนแบบอ่านอย่างเดียว ร้อยละ 10 สำหรับวิธีสอนและสื่อการสอนที่สร้างความคงทนให้แก่ผู้เรียนสูงสองอันดับ ได้แก่ การสอนแบบลงมือปฏิบัติจริง ร้อยละ 75 และการสอนที่ใช้นวัตกรรมอื่น ๆ ร้อยละ 90 เป็นไปตามเกณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Adams, T. & Webster, B., (2006)

6. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาทักษะการเรียนรู้

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังจากใช้กิจกรรมผสมผสาน / สื่อประสม

ที่ใช้สถานที่ทำงานเป็นฐานการเรียนรู้สูงกว่าก่อนเรียน และผู้เรียนมีความคงทนในการเรียนรู้ตามเกณฑ์ ร้อยละ 75 - 90 แต่ผู้เรียนจะต้องมีความสม่ำเสมอในการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะ เพราะกิจกรรมในแต่ละหน่วยมีเนื้อหาสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในสำนักงานและแต่ละคนสามารถใช้สื่อการเรียนรู้ทาง อินเทอร์เน็ตได้ ผู้สอนที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมผสมผสาน / สื่อประสมใช้ จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. กำหนดคำชี้แจงและข้อตกลงของการพัฒนาทักษะให้ชัดเจน และไม่นำคะแนนจากการพัฒนาไปใช้ ประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. การพัฒนากิจกรรมควรนำไปใช้เฉพาะเนื้อหาที่ตรงกับสถานการณ์จริงในการปฏิบัติงานในสำนักงาน แต่ถ้าเนื้อหาใดต้องใช้กระบวนการทางสังคมมิติ ผู้สอนอาจเพิ่มรูปแบบกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การเรียนรู้ แบบร่วมมือ การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม หรือการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานของการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้ครบทุกทักษะ ได้แก่ การพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยและพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรใน สถานศึกษาที่เปิดสอนโปรแกรมภาษาอังกฤษในโรงเรียนสังกัดอื่น ๆ
3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรใช้สื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น เว็บบล็อก เฟสบุ๊ก เป็นต้น

บรรณานุกรม

- สิน พันธุ์พินิจ. (2549). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ ฯ : วิทยพัฒน์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, (2553), *ยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ ฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดบางกอกบล็อก.
- Adams, T. & Webster, B. (2006). **Retention and confidence: The impact of confidence-based Learning on knowledge retention**. Denver: Knowledge Factor, Inc.
- Patel, C. (2013). *Use of Multimedia Technology in Teaching and Learning communication skill”: An Analysis*. International Journal of Advancements in Research & Technology, Vol. 2 (7).
- Yang W. & Fang F. (2008). *Optimization of Multimedia English Teaching in Context Creation*. International Education Studies, Vol. 1, No. 4.