



ความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายปฏิบัติการ

สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เกศราภรณ์ เขียวรอด^{1*} จเร สิงห์โกวิท²

Willingness to Communicate in English Language of Support Staff

at Innovative Learning Center, Srinakharinwirot University

Gedsaraporn Khiawrod^{1*} Jaray Singhakowinta²

Received 29/01/2020

Revised 8/03/2020

Accepted 17/03/2020

บทคัดย่อ

ความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ผู้ที่มีความเต็มใจในการสื่อสารจะแสวงหาโอกาสในการสื่อสารภาษาอังกฤษ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาและทำความเข้าใจถึงความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายปฏิบัติการ สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ บุคลากรสายปฏิบัติการ สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 8 คน

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม กรอบแนวคิดในการวิจัยมาจากงานวิจัยของ MacIntyre, et al. (1998) ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากร ได้แก่ ความต้องการในการพัฒนาตนเอง ลักษณะนิสัยส่วนตัว และความไม่มั่นใจในตนเองในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจส่วนบุคคล เป็นตัวแปรส่วนบุคคล

คำสำคัญ: ความเต็มใจในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ บุคลากรสายปฏิบัติการ

Abstract

Willingness to communicate (WTC) in English is essential for English language development. Language learners who are willing to communicate look for chances to communicate in English. The objectives of this study are to investigate and understand willingness to communicate in English of support staff at Innovative Learning Center (ILC), Srinakharinwirot University and to explore the guidelines to develop English communication of support staff at Innovative Learning Center, Srinakharinwirot University. The subjects were eight ILC support staff at Srinakharinwirot

^{1*} สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Office of Learning Innovation Srinakharinwirot University

E-mail: ms.gedsara@gmail.com

² คณะภาษาและการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Faculty of Language and Communication National Institute of Development Administration

E-mail: jaraysinghakowinta@gmail.com

* Corresponding author e-mail: ms.gedsara@gmail.com

University and were selected based on purposive sampling. Research instruments were an in-depth interview and observations. The theoretical framework used in this study was based on the research conducted by MacIntyre et al. (1998). The findings revealed that the causes mainly affecting WTC of ILC support staff were the needs of self-improvement, characteristics and personality and lack of confidence in English communication, all of which were considered as personal motivation and personal variable.

Keywords: willingness communicate, English, support staff

บทนำ

ปัจจุบันการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกหน่วยงานในระดับอุดมศึกษา โดยหลังจากมีการเปิดประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ประชาชนในแต่ละประเทศสมาชิกต้องติดต่อสื่อสารกันโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง ดังกฎบัตรอาเซียนข้อ 34 ที่บัญญัติว่า “The Working language of ASEAN shall be English” (กรมอาเซียน, 2552) การพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งสำคัญ การปรับตัวด้านการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการศึกษา คือ ต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างรอบด้าน สร้างตนให้เป็นคนรู้เท่าทันสถานการณ์ สร้างความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่ต่างวัฒนธรรม พร้อมกับการสร้างโอกาสเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ต้องเพิ่มทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้มากขึ้น ให้สามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรสายปฏิบัติการที่อาจต้องมีการติดต่อสื่อสารกับนิสิต นักศึกษาและบุคลากรด้านการศึกษาจากประเทศอื่น ๆ ทั้งในด้านการสนทนา การติดต่อผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเขียนจดหมายราชการ และการนำเสนองาน

สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ เป็นส่วนงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีฐานะเทียบเท่าคณะ ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยให้ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการวางแผนและประสานงานกับคณะต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไป ไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต ให้แก่นิสิตระดับปริญญาตรีทุกหลักสูตร โดยในแต่ละปีการศึกษา มีนิสิตระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนวิชาศึกษาทั่วไป จำนวนประมาณ 40,000 คน บุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการของสำนักฯ จึงต้องติดต่อสื่อสารกับนิสิตเป็นจำนวนมาก โดยสำนักฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรสายปฏิบัติการของสำนักฯ ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการด้านการศึกษาแก่นิสิตและคณาจารย์ในรายวิชาศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัย รวมถึงปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ซึ่งมีโอกาสที่จะต้องติดต่อสื่อสารกับนิสิตหรืออาจารย์ชาวต่างชาติ จึงได้จัดโครงการเพื่อพัฒนาทักษะในการสื่อสารทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษ ให้แก่บุคลากรสายปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดอบรมเป็นประจำทุกปี ปีละ 1 ครั้ง เวลาในการดำเนินโครงการฯ เฉลี่ยประมาณ 3 เดือน ซึ่งในปี พ.ศ. 2561 นับเป็นปีที่ 4 ในการจัดโครงการฯ นอกจากนี้ ผู้บริหารสำนักฯ ยังสนับสนุนให้บุคลากรสายปฏิบัติการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ โดยได้กำหนดคะแนนการสอบภาษาอังกฤษเป็นตัวชี้วัดในเกณฑ์การประเมินภาระงานของบุคลากรสายปฏิบัติการซึ่งมีผลต่อการประเมินการขึ้นเงินเดือนของบุคลากร โดยผู้ที่ได้รับการพิจารณาขึ้นเดือนนั้นจะต้องเป็นผู้ที่เข้าร่วมโครงการฯ จำนวนครั้งคิดเป็นร้อยละ 80 ขึ้นไป จากการจัดอบรมทั้งหมด และเป็นผู้มีคะแนนทดสอบภาษาอังกฤษในโครงการฯ Pre-test เปรียบเทียบกับ Post-test เพิ่มขึ้นมากกว่า 20% อย่างไรก็ตาม ถึงแม้สำนักฯ จะมีนโยบายในการสนับสนุนให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญและใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานและในชีวิตประจำวัน แต่ในปัจจุบัน บริบทและบรรยากาศในการทำงานนั้นไม่เอื้อต่อการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงานเท่าที่ควร เนื่องจากการติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นในทางเอกสาร หรือการ



ประสานงานต่าง ๆ นั้นใช้ภาษาไทยเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร มีเพียงบุคลากรสายปฏิบัติการส่วนน้อยที่ได้มีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร เช่น บุคลากรสายปฏิบัติการที่รับผิดชอบประสานงานกับวิทยากรชาวต่างประเทศ เป็นต้น

ความเต็มใจในการสื่อสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษเนื่องจากผู้เรียนที่มีความเต็มใจในการสื่อสารจะแสวงหาโอกาสในการใช้ภาษาซึ่งจะทำให้เกิดพัฒนาการด้านการใช้ภาษาในที่สุด ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายปฏิบัติการของสำนักฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรสายปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับเสนอต่อผู้บริหารสำนักฯ เพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนการพัฒนาตนเองทางด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรสำนักฯ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจถึงความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายปฏิบัติการ สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายปฏิบัติการ สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรสายปฏิบัติการ

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study) เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ สร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยระหว่างที่มีการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทำการจดบันทึกภาคสนาม และทำการบันทึกเทป รวมทั้งทำการสังเกตบริบท ท่าทางต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ บุคลากรสายปฏิบัติการสำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 8 คน จากบุคลากรสายปฏิบัติการที่เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งหมด 16 คน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้

1. เป็นผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรสายปฏิบัติการ
2. เป็นผู้ที่มิเคยทดสอบภาษาอังกฤษในโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรสายปฏิบัติการ Pre-test เปรียบเทียบกับ Post-test เพิ่มขึ้นมากกว่า 20 หรือ เพิ่มขึ้นน้อยกว่า 20 ซึ่งเป็นเกณฑ์การประเมินผลของผู้เข้าโครงการฯ ดังกล่าว หากบุคลากรได้คะแนนทดสอบภาษาอังกฤษในโครงการฯ Pre-test เปรียบเทียบกับ Post-test เพิ่มขึ้นมากกว่า 20 จะถือว่าผู้นั้นผ่านเกณฑ์การประเมินผลของโครงการฯ ทั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลและไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
3. เป็นผู้ที่ยินดีให้ความร่วมมือในงานวิจัย ตั้งแต่ต้นจนจบ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ตาราง 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ลำดับ	ชื่อสมมติ	ตำแหน่งงาน	ระยะเวลาในการ เข้าร่วมโครงการฯ	คะแนนทดสอบภาษาอังกฤษ เปรียบเทียบก่อนเรียนและหลังเรียน
1.	Ant	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	4 ปี	เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 20
2.	Bird	นักวิชาการโสตและทัศนูปกรณ์	4 ปี	เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 20
3.	Cat	นักวิชาการศึกษา	4 ปี	เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 20
4.	Deer	นักวิชาการพัสดุ	4 ปี	เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 20
5.	Eagle	นักวิชาการศึกษา	4 ปี	เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 20
6.	Fish	นักวิชาการพัสดุ	1 ปี	เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 20
7.	Giraffe	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	3 ปี	เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 20
8.	Hamster	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	4 ปี	เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 20

จากข้อมูลทั่วไป แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นบุคลากรสายปฏิบัติการ สำนักรับผิดชอบการเรียนรู้ ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรสายปฏิบัติการ และมีคะแนนทดสอบภาษาอังกฤษเปรียบเทียบก่อนเรียนและหลังเรียนเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 20 และเพิ่มขึ้นน้อยกว่าร้อยละ 20 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญในครั้งนี้ เป็นผู้ที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลที่แสดงออกถึงความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างครบถ้วน โดยผู้วิจัยได้ให้นามสมมติแทนผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละท่าน เพื่อเป็นการปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2. สาเหตุที่แสดงถึงความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายปฏิบัติการ

ในการทำความเข้าใจถึงสาเหตุที่แสดงถึงความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากร สามารถแบ่งออกเป็น 3 สาเหตุหลัก ได้แก่ สาเหตุที่เป็นแรงจูงใจส่วนบุคคล ลักษณะนิสัยส่วนตัว และความไม่มั่นใจในตนเองในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ดังนี้

2.1 แรงจูงใจส่วนบุคคล

2.1.1 ต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของตนเอง

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษเนื่องจากต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ เป็นแรงจูงใจส่วนบุคคลที่ต้องการพัฒนาทักษะทางด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของตนเอง นอกจากนี้ ยังมีสาเหตุอื่น ๆ เช่น เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน หรือการศึกษาต่อ เป็นต้น



2.1.2 ต้องการสื่อสารภาษาอังกฤษในการท่องเที่ยวต่างประเทศ

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษเนื่องจากมีความเห็นว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล การที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษจะช่วยเปิดประสบการณ์ในการท่องเที่ยวต่างประเทศ ช่วยให้เรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ ๆ

2.1.3 ต้องการเข้าสังคมและสื่อสารกับเพื่อนชาวต่างชาติ

ผู้ให้ข้อมูลหลักบางส่วนมีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษเนื่องจากต้องการเข้าสังคม โดยที่สามารถสื่อสารกับเพื่อนใหม่ที่เป็นชาวต่างชาติได้

2.2 ลักษณะนิสัยส่วนตัว

ผู้ให้ข้อมูลหลักบางส่วนมีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษเนื่องจากลักษณะนิสัยส่วนตัวที่เป็นคนชอบพูด ชอบคุย ชอบการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

2.3 ความไม่มั่นใจในตนเองในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนครึ่งหนึ่งมีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษค่อนข้างน้อย เนื่องจากประเมินว่าตนเองมีพื้นฐานความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษไม่มาก ส่งผลให้ไม่กล้าสื่อสารภาษาอังกฤษเพราะกลัวพูดผิด กลัวถูกผู้อื่นประเมินตนเองในทางลบ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรสายปฏิบัติการ

3.1 การสื่อสารภาษาอังกฤษในโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรสายปฏิบัติการ

3.1.1 การสื่อสารกับวิทยากร

ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดรู้สึกประหม่าและตื่นเต้นเมื่อต้องสื่อสารภาษาอังกฤษกับวิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากกังวลว่าจะไม่สามารถสื่อสารให้วิทยากรเข้าใจได้ และกังวลว่าจะสื่อสารไม่ถูกต้อง

3.1.2 การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ รู้สึกสบายใจและมีความเต็มใจเมื่อต้องสื่อสารภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากรู้สึกว่ามิระดับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเท่ากัน ทำให้ไม่เกิดความประหม่าในการสื่อสาร

3.2 การเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรสายปฏิบัติการ

โครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรสายปฏิบัติการ เป็นโครงการต่อเนื่องที่สำนักฯ กำหนดให้จัดเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี พ.ศ. 2561 นับเป็นปีที่ 4 ในการจัดโครงการ ผู้รับผิดชอบโครงการจึงได้กำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการสื่อสารภาษาอังกฤษกับวิทยากรและเพื่อนร่วมงาน การกำหนดวัน English Day และการออกแบบเกมต่างๆ เช่น การร้องเพลงภาษาอังกฤษ การสื่อสารกับชาวต่างชาติที่พบเจอในชีวิตประจำวัน หรือการสนทนากับผู้อื่นเป็นภาษาอังกฤษ โดยมีการแจกคะแนนทุกครั้งให้ผู้เข้าร่วมโครงการปฏิบัติภารกิจนั้น ๆ ได้ ในรูปแบบสมุดสะสมคะแนน และมีการกำหนดของรางวัลต่างๆ อันเป็นการเสริมแรงทางบวก เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการไม่รู้สึกเบื่อและสนุกกับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้สื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน

3.3 สิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรสายปฏิบัติการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ได้พัฒนาตัวเองด้านทักษะภาษาอังกฤษจากการเข้าร่วมโครงการ และรู้สึกมั่นใจในตัวเองมากขึ้นในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

3.4 บริบทในการทำงานที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ

ถึงแม้สำนักฯ จะมีนโยบายในการสนับสนุนให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญและใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตทำงาน และในชีวิตประจำวัน แต่ในปัจจุบัน บริบทและบรรยากาศในการทำงานนั้นไม่เอื้อต่อการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงานเท่าที่ควร เนื่องจากบริบทในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่ในทางเอกสาร หรือการประสานงานต่าง ๆ นั้น ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร ผู้ให้ข้อมูลหลักบางส่วนจึงมีความคิดเห็นว่า ไม่สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ อีกทั้งระยะเวลาในการจัดโครงการในแต่ละครั้งสั้นเกินไปที่จะทำให้บุคคลได้พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างต่อเนื่อง

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายปฏิบัติการ สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นั้น สาเหตุส่วนใหญ่ที่พบเป็นสาเหตุที่มาจากแรงจูงใจส่วนบุคคล บุคลากรมีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษเนื่องจากต้องการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษของตนเอง เพื่อให้สามารถนำไปต่อยอดในการทำงาน การก้าวหน้าในสายอาชีพ การศึกษาต่อ การเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ และการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนชาวต่างชาติ รองลงมาคือ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ บุคลากรที่มีลักษณะนิสัยชอบพูด ชอบคุย มักจะมีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ บุคลากรที่ประเมินตนเองว่ามีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษไม่มาก จะมีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษค่อนข้างน้อย

ความคิดเห็นที่มีต่อโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรสายปฏิบัติการนั้น บุคลากรส่วนมากรู้สึกว่าได้พัฒนาตนเองจากการเข้าร่วมโครงการ และในการสื่อสารในโครงการนั้นมีความแตกต่างระหว่างการใช้ภาษาในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับวิทยากรจะทำให้บุคลากรรู้สึกประหม่า ในขณะที่เดียวกันกลับรู้สึกเป็นกันเองในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ ระยะเวลาในการจัดโครงการที่สั้นเกินไปและบริบทในการทำงานที่ไม่เอื้อต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษส่งผลต่อการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากร

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. สรุปและอภิปรายผล สาเหตุที่ทำให้บุคลากรสายปฏิบัติการสำนักนวัตกรรมการเรียนรู้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

จากการศึกษาและทำความเข้าใจความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากร พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพราะต้องการพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรที่ 5 แรงจูงใจส่วนบุคคล ซึ่งเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความเต็มใจในการสื่อสารภาษาที่สอง ตามกรอบแนวคิดความเต็มใจในการสื่อสารภาษาที่สองของ MacIntyre, et al. (1998) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hashimoto (2002) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างแรงจูงใจและความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผู้เรียนที่มีแรงจูงใจในการเรียนและการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชั้นเรียน จะมีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษมากกว่าผู้เรียนที่มีแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษน้อย (Riasati, 2018)

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ข้อมูลหลักบางส่วนที่มีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษค่อนข้างน้อยเพราะประเมินว่าตนเองมีพื้นฐานความรู้ทางภาษาอังกฤษไม่มาก กลัวพูดผิด และกลัวจะถูกประเมินจากผู้อื่นในทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรที่ 4 ความมั่นใจในการสื่อสารเฉพาะสถานการณ์ ตามกรอบแนวคิดความเต็มใจในการสื่อสารภาษาที่สองของ MacIntyre, et al. (1998) และสอดคล้องกับงานวิจัยของกาลีทิพย์ ปัตตะพงศ์ (2558, หน้า 216-217) ที่ได้ศึกษาองค์ประกอบความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า นักศึกษาไม่พูดภาษาอังกฤษเพราะไม่รู้คำศัพท์ และกลัวว่าพูดผิดจะ



ถูกมองว่าไม่เก่งทำให้ไม่อยากพูด และจะมีความเต็มใจในการสื่อสารก็ต่อเมื่อพวกเขามั่นใจว่าสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง ไม่มีความกังวลว่าจะพูดผิด (Cetinkaya, 2005)

สรุปสาเหตุที่ทำให้บุคลากรสายปฏิบัติการสำนักนวัตกรรมการเรียนรู้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษนั้น เมื่ออ้างอิงตามกรอบแนวคิดความเต็มใจในการสื่อสารภาษาที่สองของ MacIntyre, et al. (1998) ที่ได้แบ่งตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการสื่อสารภาษาที่สองออกเป็น 2 กลุ่ม คือตัวแปรแบบสถานการณ์ (Situational Variables, Layer I- III) และตัวแปรแบบตัวบุคคล (Individual Variables, Layer IV-VI) สาเหตุที่บุคลากรมีความเต็มใจในการสื่อสาร ได้แก่ แรงจูงใจส่วนบุคคล ลักษณะนิสัยส่วนตัว และความไม่มั่นใจในตนเองในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เหล่านี้ถือเป็นตัวแปรส่วนบุคคลทั้งสิ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kang (2005) ได้ศึกษาลักษณะองค์ประกอบของความเต็มใจในการสื่อสารภาษาที่สองของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลีที่อาศัยอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยนี้พบลักษณะความเต็มใจในการสื่อสารซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความตื่นเต้น (Excitement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความปลอดภัย (Security) นอกจากนี้ยังพบตัวแปรด้านสถานการณ์ที่มีผลต่อการแปรเปลี่ยนของความเต็มใจในการสื่อสาร ได้แก่ หัวข้อ (Topic) บุคคลที่พูดด้วย (Interlocutors) และบริบทการสนทนา (Conversational Context)

2. สรุปและอภิปรายผล บุคลากรสายปฏิบัติการสำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างไร ในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรสายปฏิบัติการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความรู้สึกประหม่าเมื่อต้องสื่อสารภาษาอังกฤษกับวิทยากรในโครงการ ในขณะที่กลับรู้สึกสบายใจเมื่อต้องสื่อสารภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับตัวแปรที่ 3 การตัดสินใจที่จะสื่อสารกับคู่สนทนาเฉพาะบุคคล ซึ่งเป็นตัวแปรแบบสถานการณ์ (Situational Variables, Layer I- III) ตามกรอบแนวคิดความเต็มใจในการสื่อสารภาษาที่สองของ MacIntyre, et al. (1998) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Riasati (2018) ที่ได้ศึกษาความเต็มใจในการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนภาษาต่างประเทศ พบว่า บทบาทของคู่สนทนามีผลต่อความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

การจัดกิจกรรมที่หลากหลายในโครงการ มีส่วนช่วยอย่างมากในการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากเข้าร่วมและมีความเต็มใจในการสื่อสารมากขึ้น อีกทั้งการออกแบบเกมส์ กำหนดกติกา กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน และมีของรางวัลมอบให้แก่ผู้ที่ได้รับคะแนนการเข้าร่วมกิจกรรม เป็นการเสริมแรงเชิงบวก บุคลากรส่วนใหญ่รู้สึกสนุกและตื่นเต้นเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Riasati (2018) ผลการวิจัยพบว่ากิจกรรมต่าง ๆ ในชั้นเรียน จะช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนให้มีส่วนร่วม และจะมีความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษมากกว่าชั้นเรียนที่ไม่มีการจัดกิจกรรม

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายปฏิบัติการ สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการพัฒนาอาชีพ คณะภาษาและการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รายการอ้างอิง

- กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. (2552). *กฎบัตรอาเซียน*. กรุงเทพมหานคร: กรมอาเซียน.
- กำไลทิพย์ ปัตตะพงศ์. (2558). การวิเคราะห์องค์ประกอบความเต็มใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยระดับปริญญาตรี. *ภาษาปริทัศน์*, 30. สืบค้นจาก <http://www.culi.chula.ac.th/publicationsonline/files/article2/CPINbXwoBpSat105426.pdf>
- Cetinkaya, Y. B. (2005). *Turkish college student's willingness to communicate in English as a foreign language*. Ohio: Ohio State University.
- Hashimoto, Y. (2002). Motivation and willingness to communicate as predictors of reported L2 use: The Japanese ESL context. *Second Language Studies*, 20(2), 29-70.
- Kang, S. J. (2005). Dynamic emergence of situational willingness to communicate in a second language. *System*, 33(2), 277-292.
- MacIntyre, P. D., Clément, R., Dörnyei, Z., & Noels, K.A. (1998). Conceptualizing willingness to communicate in a L2: A situational model of L2 confidence and affiliation. *The Modern Language Journal*, 82(4), 545-562.
- Riasati, M. J. (2018). Willingness to speak English among foreign language learners: A causal model. *Cogent Education*, 5. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/2331186X.2018.1455332>