



English Skill Development and Expectation of English Use in the Workplace: Case Study of Supporting Staff and Project-based Researchers, Institute for Population and Social Research, Mahidol University

Warissara Kailuenam and Piyapat Piamsawas

Institute for Population and Social Research, Mahidol University, Thailand

E-mail: waiwingrob@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-9998-0927>

E-mail: piyapat.pia@mahidol.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-3627-735X>

Received 07/08/2024

Revised 21/08/2024

Accepted 20/09/2024

Abstract

Background and Aims: Supporting staff normally experience a lack of ability to use English in the workplace when communicating with foreign faculties/experts/students. Capacity building that meets these supporting staff's jobs means that their enhanced capacity can meet the university's vision. This paper examined knowledge, skills, experiences and expectation of English language use in the workplace in multiple aspects among supporting staff before and after their participation in the English class program. The paper also assessed the satisfaction with the program's content in each aspect and overall. The program's intention was that supporting staff would gradually change their behaviors and expectation of English use.

Methodology: The quantitative technique was applied into the study and through the sampled who were supporting staff participating in the program. Totally, 19 people were selected by the purposive sample. The data were analyzed through means and standard deviation.

Results: Major findings presented that the sample group had the moderate level of English use in the workplace in listening, speaking, reading and writing similarly. When looking into each aspect, participants had quite a low level of listening and writing. In speaking and reading, some participants experienced these frequently while some did not. Similar to expectation, some expected to use English in the workplace and some did not. However, participants showed satisfaction towards the class's content.

Conclusion: Skill development and expectation of English use in the workplace were not achieved as written in the objectives. Two recommendations arose. First, the English class for workplace context should be organized in a continuous manner so that staff could change their behaviors regarding English use. This could bring forth the organization's achievement. Second, the organizers should evaluate the target group's level of knowledge, skills, experiences and expectation of English use in the workplace beforehand. This evaluation could help planning, categorizing and designing contents to match the participants' needs.

Keywords: English skills, Expectations, Using english in the workplace



การพัฒนาทักษะ และความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน:
กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

วรศรา ไชลือนาม และ ปิยาพัชร เปี่ยมสวัสดิ์
สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: บุคลากรสายสนับสนุน มักประสบปัญหาไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานกับอาจารย์/ผู้เชี่ยวชาญ/นักศึกษาชาวต่างชาติอยู่เสมอ การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีศักยภาพตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย จึงสอดคล้องกับภารกิจและลักษณะงานที่ทำ บทความนี้ศึกษาความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนในแต่ละด้านและภาพรวม ทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจต่อเนื้อหาหลักสูตรในภาพรวมและรายด้าน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุน ได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานอย่างค่อยเป็นค่อยไป

ระเบียบวิธีการวิจัย: เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการที่เข้าร่วมฯ สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 19 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย: ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มีความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ทั้งด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ระดับปานกลางไม่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล โดยแต่ละบุคคลมีทักษะและประสิทธิภาพด้านการฟังรายด้าน และการเขียนรายด้านน้อยพอๆ กัน ส่วนด้านการพูดรายด้านและด้านการอ่านรายด้านมีทั้งผู้ที่มีประสิทธิภาพมากและน้อยปนกัน ขณะที่ด้านความคาดหวังต่อการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน มีทั้งผู้ที่มีความหวังและไม่คาดหวังต่อกัน ด้านความพึงพอใจ แต่ละบุคคลมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาหลักสูตรมากเท่า ๆ กัน

สรุปผล: การพัฒนาทักษะ และความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานครั้งนี้ ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ข้อเสนอแนะ คือ 1) สถาบันฯ ควรดำเนินการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของตนเอง อันส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมาย 2) ผู้รับผิดชอบ ควรจัดทำแบบวัดระดับความรู้ ทักษะประสิทธิภาพ และความคาดหวังต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของกลุ่มเป้าหมายก่อน เพื่อนำมาวางแผนและแบ่งกลุ่มออกแบบเนื้อหาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการ

คำสำคัญ : ทักษะภาษาอังกฤษ; ความคาดหวัง; การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

บทนำ

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นองค์กรที่ทันสมัย โดยดำเนินงานด้านการวิจัย การเรียนการสอน การบริการวิชาการ และการบริหารมากกว่า 50 ปี ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทของผู้บริหารและบุคลากรทุกคน มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสรรค์ และเผยแพร่องค์ความรู้จาก งานวิจัย งานการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตลอดจนการสร้างร่วมมือกับองค์กรเครือข่ายทั่วโลก ทั้งด้านประชากรศาสตร์ สังคมศาสตร์ รวมถึงพหุสาขาที่เกี่ยวข้อง (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, 2565) เพื่อบรรลุเป้าหมายการเป็นสถาบันชั้นนำในระดับนานาชาติที่

สรรสร้างวิทยาการด้านประชากรและสังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวทาง การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยมหิดล ในการขับเคลื่อนสู่เป้าหมายเดียวกันคือ World Class University Rankings ที่จะติดอันดับ 1 ใน 100 ของมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในโลก โดยยุทธศาสตร์ที่ 4 Management for Self-Sufficiency and Sustainable Organization ในวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ข้อที่ 3 ระบุถึงการพัฒนาศักยภาพของมหาวิทยาลัยมหิดลให้มีศักยภาพตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสถาบันวิจัยประชากรและสังคม เป็นกลไกหนึ่งที่จะนำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์จากมหาวิทยาลัยมหิดลมาสู่การปฏิบัติ จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ และความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการกิจและลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยเน้นการพัฒนาเป็นรายบุคคลและภาพรวม สะท้อนให้เห็นว่าทักษะและความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ได้กลายเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างขาดมิได้ในยุคปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม สถาบันฯ มีจุดแข็งที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะ และความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน คืออยู่ในสภาพแวดล้อมกับเจ้าของภาษาโดยตรง ทั้งอาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ และนักศึกษานานาชาติ ที่บุคลากรสามารถสื่อสารทักทายด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างใกล้ชิด ขณะเดียวกันก็มีจุดอ่อน คือ มักประสบปัญหาไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานกับอาจารย์/ผู้เชี่ยวชาญ/นักศึกษาชาวต่างชาติ อยู่เสมอ อาทิ ปัญหาด้านการฟังคือ ไม่เข้าใจในสิ่งที่ชาวต่างชาติพูด ปัญหาด้านการพูดคือ ไม่สามารถพูดโต้ตอบกับชาวต่างชาติได้ทันที ไม่สามารถสอบถามความต้องการของชาวต่างชาติได้ ปัญหาด้านการอ่าน คือ ไม่สามารถอ่านเอกสารภาษาอังกฤษของชาวต่างชาติที่มาติดต่อได้เข้าใจ และปัญหาด้านการเขียนคือ ไม่สามารถเขียนข้อความแจ้งชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษด้วยตนเองได้ เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนไม่สามารถปลีกตัวออกจากงานประจำได้/ไม่มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง ทำให้ไม่สามารถแสดงศักยภาพในการทำงานและขับเคลื่อนภารกิจที่รับผิดชอบให้ลุล่วงไปด้วยดีได้

สอดคล้องกับข้อมูลจากการทบทวนงานวิชาการที่ผ่านมา พบว่า มีงานศึกษาด้านการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานจำนวนมาก ให้ข้อค้นพบว่ามีทั้งปัญหาอุปสรรคและปัจจัยความสำเร็จ โดยผลการศึกษาของวิไลพร ขำวงษ์ และคณะ (2563) พบว่าปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษ คือ การนำภาษาอังกฤษไปใช้จริงน้อยเนื่องจากไม่มีโอกาส ขาดความมั่นใจและขาดโอกาสในการพัฒนา ขณะที่ผลการศึกษาของศิริลักษณ์ ธิบรรจงเจริญ (2560) ระบุว่าปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษขึ้นอยู่กับตัวผู้สอนและตัวผู้เรียน โดยผู้สอนต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในตัวผู้เรียน เช่น วิธีการสอนที่ทันสมัย มอบหมายงานที่ท้าทาย กล่าวคำชมเชยและยกย่องมากกว่าติเตียน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ส่วนตัวผู้เรียนต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามระดับพื้นฐานความรู้ของแต่ละบุคคล มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ และคาดหวังประโยชน์จากการเข้ารับการอบรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งมีผู้ให้ความหมายแนวความคิดการพัฒนา ทักษะและความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานหลายท่าน สรุปได้ว่า การเสริมสร้างความเข้าใจ ความสามารถและความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ต้องอาศัยหลักการพัฒนา และหลักการเรียนรู้ 4 ด้าน ได้แก่ การฟัง พูด อ่าน และเขียน (คันสนีย์ บุญนิธิประเสริฐ, สืบสกุล นรินทรางกูร ณ อยุธยา, 2562, น. 27-29) ขณะที่แนวคิดทุนมนุษย์ ถือเป็นมิติใหม่ของการบริหารงานทรัพยากรบุคคล โดยการดึงความสามารถทักษะ และความ

ชำนาญ รวมทั้งประสบการณ์ของบุคลากรแต่ละบุคคลที่สั่งสมมาในตัวเอง ออกมาสร้างมูลค่าเพิ่มของทุนทางปัญญา สามารถเพิ่มศักยภาพขององค์กรได้ (พระมหาธีรวิทย์ ธีรวัฒนเมธี, 2564, น. 32)

ดังนั้นการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานครั้งนี้ จึงเป็นการนำแนวคิดการบริหารทรัพยากรบุคคลและแนวคิดการบริหารกลยุทธ์องค์กรมาใช้ควบคู่กัน เนื่องจากทำให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากข้อมูลเบื้องต้น หน่วยทรัพยากรบุคคล ในสำนักงานผู้อำนวยการ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม ตระหนักในความสำคัญของการเตรียมความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน จึงได้จัดทำโครงการฝึกอบรมระยะสั้นหลักสูตร “การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ทั้งด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานแบบ Routine (งานประจำ) ได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการทุกคน ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในครั้งต่อไป รวมทั้งปรับปรุงหลักสูตรให้มีความสอดคล้องเหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้เรียนและผู้สอน อันเกิดประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนภารกิจของสถาบันฯ อย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในแต่ละด้านและภาพรวม ของบุคลากรสายสนับสนุน และนักวิจัยโครงการทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ
2. เพื่อศึกษาทักษะและประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในแต่ละด้านและภาพรวม ของบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน และประเมินความพึงพอใจต่อเนื้อหาหลักสูตรของบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ สถาบันวิจัยประชากรและสังคมภาพรวมและรายด้าน

การทบทวนวรรณกรรม

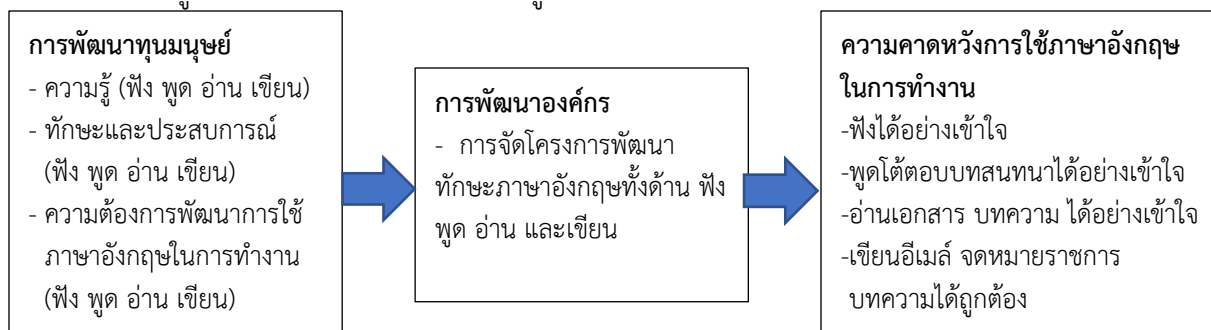
ในการศึกษานี้ มีการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ตัวแปรต้น ได้แก่ แนวคิดการพัฒนาทุนมนุษย์ 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ และความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยการศึกษาของคันสนีย์ บุญนิธิประเสริฐ, สืบสกุล นรินทรานุกร ฌ อยุธยา (2562) ชี้ชัดว่าการพัฒนาภาษาอังกฤษในการทำงาน จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน และ เขียน เนื่องจากแต่ละทักษะเป็นตัวช่วยส่งเสริมซึ่งกันและกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิไลพร ขำวงษ์ และคณะ (2563) ที่ค้นพบว่า การเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษ ใน 4 ทักษะ เป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทุกทักษะควบคู่กัน ขณะที่แนวคิดการพัฒนางานองค์กร หมายถึง การบริหารจัดการองค์กร เพื่อสร้างคุณภาพและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร นับตั้งแต่ การกำหนด สรรหา การรักษา การพัฒนาจิตใจให้บุคลากรแสดงศักยภาพสูงสุดของตนเอง แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับทุนที่ไม่ได้หมายความว่าเงิน แต่หมายความว่า การให้ความสำคัญกับคนหรือบุคลากรมากขึ้น เนื่องจากถือเป็นทุนสำคัญขององค์กรในการสร้างความได้เปรียบในการดำเนินงาน หรือที่นักวิชาการเรียกว่าทุนมนุษย์ ซึ่งหมายถึงการรวมของทักษะ ความรู้ สุขภาพและค่านิยมในตัวบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนางานองค์กรในยุคนี้ จึงเป็นภารกิจ

ที่สำคัญของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับงานทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพและสร้างผลผลิตสูงสุดให้กับองค์กร (ปริดาพร คนทา และ ดารารัตน์ อินทร์คุ้ม, 2559)

แนวคิดความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ตนเองมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (ตัวแปรตาม) หรือความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน เขียนได้อย่างเข้าใจ โดยที่การพัฒนาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง การเรียนรู้และแรงจูงใจที่จะผลักดันให้ตนเองเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับงานและเข้าใจภารกิจองค์กร สิ่งที่จะตามมาคือความก้าวหน้าในงาน (จิราภรณ์ พรหมทอง, 2559, น. 72 และ พิรพันธุ์ แสงเพชร, 2562, น. 72-73) สิ่งสำคัญที่สุดของแนวคิดการพัฒนาตนเอง คือ ต้องเข้าใจว่าไม่มีใครสมบูรณ์แบบ ต้องยอมรับในข้อด้อยหรือข้อที่ควรปรับปรุงของตนเอง และการมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ของตัวเองพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น ดังคิดที่ว่า “ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น”

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน (พระมหาธีรวิธธีรวัฒนเมธี, 2564, น. 32) มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนครั้งนี้ แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์และการพัฒนาองค์กรควบคู่กันเนื่องจากการพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งทุนมนุษย์ ถือเป็นมิติใหม่ของการบริหารงานทรัพยากรบุคคล โดยการดึงความรู้ ทักษะ และความชำนาญ รวมทั้งประสบการณ์ของบุคลากรแต่ละบุคคลที่สั่งสมมาในตัวเอง ออกมาสร้างมูลค่าเพิ่มของทุนทางปัญญา สามารถเพิ่มศักยภาพขององค์กรได้ บุคลากรสายสนับสนุนแต่ละบุคคล ซึ่งปฏิบัติงานสนับสนุนงานหลักขององค์กรแตกต่างกันไป ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่า ที่เป็นส่วนสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนองค์กร โดยมีความเชื่อว่าการเรียนรู้เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการเป็นสถาบันชั้นนำในระดับนานาชาติที่สร้างสรรค์วิทยาการด้านประชากรและสังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน การพัฒนาทุนมนุษย์ในการศึกษานี้ มีการพัฒนา 3 ด้านคือ 1) ความรู้ 2) ทักษะ และประสบการณ์ และ 3) ความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสายสนับสนุนแสดงพฤติกรรมเพื่อการบรรลุความคาดหวังการเข้ารับการอบรมครั้งนี้ คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม สามารถฟัง พูด อ่าน เขียน ได้อย่างเข้าใจ ดังรูป 1.1



รูป 1.1 กรอบแนวคิดการพัฒนาทักษะ และความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในแต่ละด้านและภาพรวม ของบุคลากรสายสนับสนุน และนักวิจัยโครงการทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมอบรม โดยมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความ เชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) กำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงจะสามารถนำไปใช้ในการเก็บ รวบรวม ข้อมูลได้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561) ผลการทดสอบพบว่าการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความคาดหวัง การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ก่อนและหลังมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาภาพรวม เท่ากับ 0.949 และ 0.975 ซึ่งมีค่า มากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ โดยแสดงดัง ตาราง 3.3

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่เข้ารับการอบรม และ 2) ผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งขออธิบายดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่เข้ารับการอบรม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีจำนวนทั้งสิ้น 19 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด มีอายุ ระหว่าง 24-30 ปี และ 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด มีสัดส่วนเท่ากันคือร้อยละ 36.8 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 21.1 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีร้อยละ 5.3 ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 68.4 จบ การศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 89.5 และมีอายุการทำงาน ระหว่าง 1-5 ปี และ 6-10 ปี มีสัดส่วนเท่ากันคือ ร้อยละ 42.1 ดูตารางที่ 1

ตารางที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรม

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรม	จำนวน	ร้อยละ
■ เพศ		
หญิง	19	100.0
■ อายุ		
24-30	7	36.8
31-40	7	36.8
41-50	4	21.1
51 ปีขึ้นไป	1	5.3
■ การศึกษา		

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรม	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	2	10.5
ปริญญาโท	17	89.5
■ ประเภทบุคลากร		
สำนักงานผู้อำนวยการ	13	68.4
นักวิจัยโครงการ	6	31.6
■ อายุงาน		
1-5	8	42.1
6-10	8	42.1
11 ปีขึ้นไป	3	15.8

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ซึ่งขออธิบายดังนี้

1. เพื่อศึกษาความรู้การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในแต่ละด้านและภาพรวม ของบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมอบรม

ความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ผลการศึกษาค้นคว้าได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการมีความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ทั้งด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่แตกต่างกันระหว่างก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ โดยทักษะการอ่านมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพิ่มขึ้นเล็กน้อยหลังเข้าร่วมโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 2.95 และ 3.13, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.026 และ 1.140) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุดคือด้านการพูด (ค่าเฉลี่ย = 2.68 และ 2.43, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.820 และ 0.996) ด้านที่เหลือ มีคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพิ่มขึ้นเล็กน้อยทุกด้าน ขณะที่ความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษนอกเหนือการทำงาน อธิบายได้ว่า ด้านการอ่านมีคะแนนในระดับปานกลางไม่แตกต่างกันระหว่างก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ ส่วนด้านที่เหลือมีคะแนนระดับน้อย ไม่แตกต่างกันระหว่างก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการเขียน (ค่าเฉลี่ย = 2.16 และ 2.26, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุดคือด้านการพูด = 0.607 และ 0.730) ดูตาราง 2

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาทำให้ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานทั้งการพูด การฟัง การอ่าน การเขียน และภาพรวม มีคะแนนความต้องการพัฒนาตนเองในระดับมากทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ สะท้อนได้ว่าความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ยังไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งต่อตนเองและต่อองค์กร ส่งผลให้การจัดทำโครงการ/กิจกรรมพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ในองค์กรลักษณะนี้ จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องต่อไป

2. เพื่อศึกษาทักษะและประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในแต่ละด้านและภาพรวม ของบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมอบรม

ความสามารถด้านการฟังรายด้าน

ประกอบด้วย การฟังบทสนทนาตัวต่อตัว การฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์การฟังเนื้อหาการประชุม และการฟังเนื้อหาภาพยนตร์โดยไม่อ่านคำบรรยาย ผลการศึกษาอธิบายได้ว่า ภาพรวม บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีคะแนนเฉลี่ยก่อน-หลังเข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นจากระดับน้อยเป็นระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.3684 และ 2.5227) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แต่ละด้านมีคะแนนระดับน้อยไม่แตกต่างกันทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ โดยค่าคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุกด้าน ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกาะกลุ่มกัน สะท้อนว่าบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการทุกคน มีความสามารถด้านการฟังรายด้านอ่อนพอๆ กัน ดูตาราง 2

ความสามารถด้านการพูดรายด้าน

ประกอบด้วย พูดโต้ตอบบทสนทนาแบบตัวต่อตัว พูดโต้ตอบบทสนทนาทางโทรศัพท์ พูดอธิบายเนื้อหาการประชุม พูดแสดงความคิดเห็น ผลการศึกษา อธิบายได้ว่า พูดโต้ตอบบทสนทนาแบบตัวต่อตัว มีคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพิ่มขึ้นจากน้อย เป็นปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.42 และ 2.57, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.692 และ 0.945) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แต่ละด้านมีคะแนนระดับน้อยไม่แตกต่างกันระหว่างก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ โดยคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกระจายตัวกันมาก สะท้อนว่าบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีความสามารถด้านการพูดรายด้านทั้งมาก และน้อยปนกัน ดูตาราง 2

ความสามารถด้านการอ่านรายด้าน

ประกอบด้วย อ่านและเข้าใจอีเมล อ่านหนังสือ วารสาร บทความ อ่านคู่มือ จดหมาย ผลการศึกษาอธิบายได้ว่า ภาพรวม บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีคะแนนเฉลี่ยก่อน-หลังเข้าร่วมโครงการในระดับปานกลางไม่เปลี่ยนแปลงทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 2.5263 และ 2.6232, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.84119 และ 0.93368) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า หลังเข้าร่วมโครงการคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเล็กน้อยทุกด้าน คะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกระจายตัวกันมาก สะท้อนว่า บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีความสามารถด้านการอ่านรายด้านทั้งมาก และน้อยปนกัน ดูตาราง 2

ความสามารถด้านการเขียนรายด้าน

ประกอบด้วย เขียนอีเมลโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ เขียนจดหมาย รายงานการประชุม เขียนบทความเอกสารวิชาการ เขียนจดหมาย การ์ดเชิญ ผลการศึกษา อธิบายได้ว่า ภาพรวมและความสามารถด้านการเขียนรายด้าน บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีคะแนนเฉลี่ยก่อน-หลังเข้าร่วมโครงการในระดับน้อยไม่เปลี่ยนแปลงทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ เมื่อพิจารณาคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า เกาะกลุ่มกัน สะท้อนว่าบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการทุกคน มีความสามารถด้านการเขียนรายด้านน้อยพอ ๆ กัน ดูตาราง 2

3. เพื่อศึกษาความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน และความพึงพอใจต่อนเนื้อหาหลักสูตร ของบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ สถาบันวิจัยประชากรและสังคมภาพรวมและรายด้าน

ความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

ประกอบด้วย ความคาดหวัง 4 ด้าน ได้แก่ สามารถฟังได้อย่างเข้าใจ สามารถพูดโต้ตอบบทสนทนาได้ สามารถอ่านเอกสาร บทความได้อย่างเข้าใจ เขียนอีเมล จดหมายราชการ บทความได้ ผลการศึกษาอธิบายได้ว่า ภาพรวมและความคาดหวังรายด้าน บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีคะแนนความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเฉลี่ยก่อน-หลังเข้าร่วมโครงการลดลงทุกความคาดหวังจากระดับมากเป็นระดับปานกลาง โดยคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกระจายตัวกันมาก สะท้อนว่าบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการที่เข้าร่วมโครงการ มีทั้งผู้ที่คาดหวังและไม่คาดหวังต่อการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานปนกัน

ความพึงพอใจต่อเนื้อหาหลักสูตร

ประกอบด้วยความพึงพอใจ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ การนำความรู้ ความเข้าใจไปปฏิบัติ มีทัศนคติด้านบวกต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ กล้าสื่อสาร กล้าพูด กล้าคุยมากขึ้น ผู้สอนมีวิธีสอนที่เข้าใจง่าย ผู้สอน อธิบายดี เป็นกันเองผู้สอนให้ความสำคัญกับผู้เรียนอย่างเท่าเทียม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.9647, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.55802) เมื่อพิจารณารายด้าน อธิบายได้ว่าด้านความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่เหลืออยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าเกาะกลุ่มกัน สะท้อนว่าทุกคนมีความพึงพอใจมากเท่า ๆ กัน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การพัฒนาทักษะ และความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการก่อนและหลังเข้ารับการอบรม

การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย		S.D.		ระดับคะแนน	
	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง
ความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน						
การพูด	2.68	2.43	0.820	0.996	ปานกลาง	ปานกลาง
การฟัง	2.89	2.57	0.875	0.992	ปานกลาง	ปานกลาง
การอ่าน	2.95	3.13	1.026	1.140	ปานกลาง	ปานกลาง
การเขียน	2.84	2.70	0.834	1.222	ปานกลาง	ปานกลาง
ภาพรวม	2.8421	2.7065	0.72749	0.94944	ปานกลาง	ปานกลาง
ความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษนอกเหนือการทำงาน						
การพูด	2.42	2.48	0.607	0.730	น้อย	น้อย
การฟัง	2.47	2.43	0.612	0.843	น้อย	น้อย



การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย		S.D.		ระดับคะแนน	
	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง
การอ่าน	2.53	2.78	0.772	0.998	ปานกลาง	ปานกลาง
การเขียน	2.16	2.26	0.765	0.964	น้อย	น้อย
ภาพรวม	2.3947	2.4891	0.60848	0.77781	น้อย	น้อย
ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน						
การพูด	4.11	3.87	0.567	0.694	มาก	มาก
การฟัง	4.16	3.96	0.501	0.638	มาก	มาก
การอ่าน	4.00	3.91	0.667	0.733	มาก	มาก
การเขียน	4.16	4.09	0.688	0.733	มาก	มาก
ภาพรวม	4.1053	3.9565	0.46634	0.62456	มาก	มาก
ทักษะและประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน						
ความสามารถด้านการฟังรายด้าน						
การฟังบทสนทนาตัวต่อตัว	2.58	2.70	0.902	0.822	ปานกลาง	ปานกลาง
การฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์	2.42	2.78	0.902	0.850	น้อย	ปานกลาง
การฟังเนื้อหาการประชุม	2.26	2.39	0.933	0.891	น้อย	น้อย
การฟังเนื้อหาภาพยนตร์โดยไม่อ่านคำบรรยาย	2.21	2.36	0.787	0.902	น้อย	น้อย
ภาพรวม	2.3684	2.5227	0.80953	0.77885	น้อย	ปานกลาง
ความสามารถด้านการพูดรายด้าน						
พูดโต้ตอบบทสนทนาแบบตัวต่อตัว	2.42	2.57	0.692	0.945	น้อย	ปานกลาง
พูดโต้ตอบบทสนทนาทางโทรศัพท์	2.26	2.35	0.733	0.935	น้อย	น้อย
พูดอธิบายเนื้อหาการประชุม	2.21	2.09	0.787	1.041	น้อย	น้อย





การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย		S.D.		ระดับคะแนน	
	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง
พูดแสดงความคิดเห็น/ให้คำแนะนำ	2.16	2.26	0.765	1.054	น้อย	น้อย
ภาพรวม	2.2632	2.3152	0.70452	0.92692	น้อย	น้อย
ความสามารถด้านการอ่านรายด้าน						
อ่านและเข้าใจอีเมล	2.68	2.87	0.885	0.968	ปานกลาง	ปานกลาง
อ่านหนังสือ วารสาร บทความ	2.58	2.70	0.902	1.020	ปานกลาง	ปานกลาง
อ่านคู่มือ จดหมาย ประกาศ คำสั่ง ข้อตกลง	2.32	2.30	0.885	1.020	น้อย	น้อย
ภาพรวม	2.5263	2.6232	0.84119	0.93368	ปานกลาง	ปานกลาง
ความสามารถด้านการเขียนรายด้าน						
เขียนอีเมลโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ	2.21	2.35	0.918	0.982	น้อย	น้อย
เขียนจดหมาย รายงานการประชุม	1.84	1.91	0.688	0.996	น้อย	น้อย
เขียนบทความ เอกสารวิชาการ	1.69	1.83	0.749	1.029	น้อย	น้อย
เขียนจดหมาย การ์ดเชิญ บันทึก	1.84	2.04	0.898	1.022	น้อย	น้อย
ภาพรวม	1.8947	2.0326	0.76065	0.94840	น้อย	น้อย
ความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน						
สามารถฟังได้อย่างเข้าใจ	4.00	3.13	0.667	0.869	มาก	ปานกลาง
สามารถพูดโต้ตอบบทสนทนาได้	4.05	3.04	0.621	0.878	มาก	ปานกลาง
สามารถอ่านเอกสาร บทความ ได้อย่างเข้าใจ	3.95	2.91	0.705	0.949	มาก	ปานกลาง
เขียนอีเมล จดหมายราชการ บทความได้ถูกต้อง	4.00	2.70	0.745	1.105	มาก	ปานกลาง
ภาพรวม	4.0000	2.9457	0.64010	0.90753	มาก	ปานกลาง
พึงพอใจต่อเนื้อหาหลักสูตร						



การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย		S.D.		ระดับคะแนน	
	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง
ด้านความรู้ ความเข้าใจ	--	3.43	-	0.843	-	ปานกลาง
การนำความรู้ ความเข้าใจไปปฏิบัติ	--	3.57	-	0.788	-	มาก
มีทัศนคติด้านบวกต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ	--	3.70	-	0.703	-	มาก
กล้าสื่อสาร กล้าพูด กล้าคุยมากขึ้น	--	3.61	-	0.783	-	มาก
ผู้สอนมีวิธีสอนที่เข้าใจง่าย	-	4.22	-	0.736	-	มาก
ผู้สอนมีความพร้อม	-	4.35	-	0.647	-	มาก
ผู้สอนอริยาไยดี เป็นกันเอง	-	4.43	-	0.662	-	มาก
ผู้สอนให้ความสำคัญกับผู้เรียนอย่างเท่าเทียม	-	4.43	-	0.728	-	มาก
ภาพรวม	-	3.9647	-	0.55802	-	มากที่สุด

อภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาความรู้การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในแต่ละด้านและภาพรวม ของบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมอบรม

บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการมีความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ทั้งด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ไม่แตกต่างกันระหว่างก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ สะท้อนว่าบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ แต่ละคนมีความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในระดับปานกลางพอๆ กันทุกคน โดยดูจากคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เกาะกลุ่มกัน ขณะที่ความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษนอกเหนือการทำงาน อธิบายได้ว่า ด้านการอ่านมีคะแนนในระดับปานกลางไม่แตกต่างกันระหว่างก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ ส่วนด้านที่เหลือมีคะแนนระดับน้อย ไม่แตกต่างกันระหว่างก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ โดยการศึกษาของคันทันย์ บุญนิธิประเสริฐ, สืบสกุล นรินทรางกูร ณ อยุธยา (2562) ชี้ให้เห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ควรนำมาใช้ทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน และ เขียน เนื่องจากแต่ละทักษะเป็นตัวช่วยส่งเสริมซึ่งกันและกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิไลพร ขำวงษ์ และคณะ (2563) ที่ค้นพบว่า การเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษ ใน 4 ทักษะ เป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทุกทักษะควบคู่กัน

ความต้องการพัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานทั้งการพูด การฟัง การอ่าน การเขียน และภาพรวม มีคะแนนในระดับมากทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมการอบรม สะท้อนได้ว่าหลังเข้ารับ



การอบรม ความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ยังไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน จึงควรจัดโครงการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ พระศรีสิทธิมนี (2564) ค้นพบว่า ปัญหาหลักของการพูด ฟัง อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษ คือการไม่ได้ใช้/ฝึกทักษะภาษาอังกฤษทุกวัน ไม่ได้ใช้ประจำ ทำให้ความคล่องแคล่วลดลง อีกทั้งภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาหลักของประเทศ การที่จะฝึกการฟัง พูด อ่าน เขียนได้อย่างคล่องแคล่วเป็นธรรมชาติ จำเป็นต้องมีการฝึกทุกทักษะอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เพื่อจะทำให้เกิดความชำนาญ ดังนั้น สถาบันฯ ควรดำเนินการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเกิดการพัฒนาภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง อันส่งผลต่อบุคลากรมีศักยภาพตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของสถาบันฯ

2. เพื่อศึกษาทักษะและประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในแต่ละด้านและภาพรวม ของบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมอบรม

ภาพรวม บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีทักษะและประสบการณ์ด้านการฟังรายด้าน เพิ่มขึ้นจากระดับน้อยเป็นระดับปานกลางหลังเข้าร่วมโครงการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะและประสบการณ์แต่ละด้านไม่แตกต่างกันทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ สะท้อนว่าบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการทุกคน มีทักษะและประสบการณ์ด้านการฟังรายด้านน้อยพอๆ กัน ดูจากคะแนนส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกาะกลุ่มกัน บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีทักษะและประสบการณ์ในการพูดโต้ตอบบทสนทนาแบบตัวต่อตัวเพิ่มขึ้นจากน้อย เป็นปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แต่ละด้านมีทักษะและประสบการณ์ระดับน้อยไม่แตกต่างกันระหว่างก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ สะท้อนว่าบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีทักษะและประสบการณ์ด้านการพูดรายด้านทั้งเก่ง และอ่อนปนกัน ดูจากคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกระจายตัวกันมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Clement และMurugavel (2018) ที่ชี้ว่าทักษะการพูดถือเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในที่ทำงาน เปรียบเทียบกับบรรดาทักษะทั้งหมด โดยคนทำงานส่วนใหญ่ยอมรับว่าพวกเขามีความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการพูดของตน การพัฒนาทักษะการพูดในการใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นการพัฒนาที่ตอบเป้าหมายของผู้เรียนกลุ่มคนทำงานได้เป็นอย่างดี

ภาพรวม บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีทักษะและประสบการณ์ด้านการอ่านรายด้าน ในระดับปานกลางไม่เปลี่ยนแปลงทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ เมื่อพิจารณาทักษะและประสบการณ์แต่ละด้าน พบว่า หลังเข้าร่วมโครงการคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเล็กน้อยทุกด้าน คะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกระจายตัวกันมาก สะท้อนว่า บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีความสามารถด้านการอ่านรายด้านทั้งเก่ง และอ่อนปนกัน ภาพรวมและความสามารถด้านการเขียนรายด้าน บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีทักษะและประสบการณ์ด้านการเขียนรายด้าน ในระดับน้อยไม่เปลี่ยนแปลงทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ สะท้อนว่าบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการทุกคน มีความสามารถด้านการเขียนรายด้านน้อยพอๆ กัน โดยดูจากคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกาะกลุ่มกัน สะท้อนได้ว่า การจัดโครงการฯ นี้ยังไม่เพิ่มขีดความสามารถด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนของผู้เข้าร่วมโครงการเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aune, Huglen และ Lim (2000) ที่สำรวจพบความยากลำบากในการใช้ภาษาอังกฤษในกลุ่มคนทำงาน โดยพบว่า การเขียนลงทะเลเบียน และการออกแบบการเขียนภาษาอังกฤษในกลุ่มคนทำงานที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักมีความยากลำบากอย่างยิ่ง ทั้งนี้ผลการศึกษาของชนมภัทร เจริญราช (2563) ช่วยยืนยันว่า ปัญหาอุปสรรคในการ

พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของโรงเรียนวารีเชียงใหม่ที่สำคัญ ได้แก่ เนื้อหาไม่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของผู้เข้ารับการอบรม ทำให้ผู้ผ่านการอบรมไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการ ขณะที่ผลการศึกษาของ เขมณัญญ์ และคณะ (2559) ระบุว่า การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษแก่บุคลากรของหน่วยงาน ควรคำนึงถึงสภาพปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้อบรมด้วย เนื่องจากเป็นสิ่งที่จะทำให้การจัดอบรมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน รวมทั้งการออกแบบเนื้อหาหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถของผู้เรียนด้วย เพราะจะเป็นเครื่องชี้ว่าการออกแบบเนื้อหาหลักสูตรจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ดังนั้นการจัดอบรมฯ ในครั้งต่อไป สถาบันฯ ควรทำแบบวัดระดับความสามารถของผู้อบรมก่อน เช่น ความสามารถระดับดีมาก ปานกลาง หรือระดับน้อย เพื่อนำมาวางแผนและแบ่งกลุ่มผู้อบรมในการออกแบบเนื้อหาหลักสูตรการอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการและสภาพปัญหาปัจจุบันของผู้อบรม

3. เพื่อศึกษาความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน และความพึงพอใจต่อเนื้อหาหลักสูตร ของบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ สถาบันวิจัยประชากรและสังคมภาพรวมและรายด้าน

ความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีความคาดหวังการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ภาพรวมและความคาดหวังรายด้าน ลดลงทุกความคาดหวังจากระดับมากเป็นระดับปานกลาง โดยคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกระจายตัวกันมาก สะท้อนว่าบุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการที่เข้าร่วมโครงการ มีทั้งผู้ที่คาดหวังความคาดหวังและไม่คาดหวังต่อการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานปนกัน สอดคล้องกับการศึกษาของวิไลพร ขำวงษ์ และคณะ (2563) ที่ค้นพบว่าความคาดหวังด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียนในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ดังนั้น การพัฒนาความสามารถด้านการพูด การเขียน การอ่าน และการฟังให้กับบุคลากรสถาบันฯ จึงควรสำรวจความคาดหวังในการนำไปใช้งานของผู้เข้ารับการอบรมแต่ละบุคคลก่อน เพื่อออกแบบหลักสูตรให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้เข้าอบรม ทำให้การพัฒนาศักยภาพบุคลากรทั้ง 2 สายงานประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อเนื้อหาหลักสูตร บุคลากรสายสนับสนุนและนักวิจัยโครงการ มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาหลักสูตร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่เหลือน้อยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าเกาะกลุ่มกัน สะท้อนว่าทุกคนมีความพึงพอใจมากเท่า ๆ กัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของวลัยพร กาญจนาทารุณ และ ธีรัช ปัญโญ (2561) ค้นพบว่าการพัฒนาเนื้อหาหลักสูตรเพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร ควรคำนึงถึงความคาดหวังต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้เรียนที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความพึงพอใจสามารถนำความรู้มาปฏิบัติได้จริง อันส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์การจัดอบรม และการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน Talae และ Kim (2020) ค้นพบว่าความพึงพอใจในความสามารถทางภาษาอังกฤษของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน รวมถึง การมองเห็นคุณค่าในตนเอง และ การรับรู้ถึงความเคารพที่ได้รับในที่ทำงานที่เพิ่มขึ้นด้วย



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สถาบันฯ ควรดำเนินการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง อันส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้รับผิดชอบ ควรจัดทำแบบวัดระดับความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความคาดหวังต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของกลุ่มเป้าหมายก่อน เพื่อนำมาวางแผนและแบ่งกลุ่มสำหรับออกแบบเนื้อหาหลักสูตรให้สอดคล้องตรงกับความต้องการ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : หจก.สามลดา
- กาญจนา แก้วบ้านดอน, อีราภรณ์ พลายน้อย. (2564). การพัฒนาความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการอ่านแบบ SQ3R สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1/1 กรณีศึกษาโรงเรียนวัดบวรมงคล. *Journal of Modern Learning Development*, 6(4), 202-211.
- เชมณัฐ มาศรีวัฒน์, กัลยา นราวัฒน์ และ นิสาชล สันหมาน. (2559). ความต้องการพัฒนาของบุคลากรสายสนับสนุนคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *วารสารวิชาการ ปชมท*, 10(1), 151-159.
<https://www.council-uast.com/journal/upload/fullpaper/23-07-2021-937700443.pdf>
- จันทร์สุดา บุญตรี. (2561). ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรสู่สากล: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. *วารสารรมยสาร*, 16(2), 171-194.
- จิราภรณ์ พรหมทอง. (2559). การพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้เพื่อเข้าสู่ศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 10(2), 63-72.
- ชนมณัฏฐ์ เจริญราช. (2563). การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 11(2), 147-163.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปรีดาพร คนทา, และ ดารารัตน์ อินทร์คุ้ม. (2559). ทนมนุษย์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวคิดใหม่. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ*, 1(1), 62-70.
- พระมหาธีรวิทย์ อธิวาทณ์เมธี. (2564). *แนวคิดเรื่องทุนมนุษย์: ทรรศนะจากทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ร่วมสมัยและพุทธปรัชญา*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย]. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. <https://e-thesis.mcu.ac.th/storage/y9qdWu5bglhvIBDHcDRRsDU4pip5scvuZt0xfNc.pdf>
- พระศรีสิทธิมน. (2564). การพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*. 3(3), 922-934.





- พืรพันธุ์ แสงเพชร. (2562). The Guidelines of Self Improvement for Employees to be Professionals and Create Competitive Advantage of Electrical Industry in Rayong Province. *Journal of Industrial Business Administration*, 1(2), 69–81. Retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/iba/article/view/232158>
- รัตน์ บัสนี้. (2556). การออกแบบการวิจัยเชิงผสมผสาน: เรียนรู้เพื่อการพัฒนาทางการศึกษา. *วารสารวิจัยและประเมินผลอุตสาหกรรม*, 2(1), 1-8.
- วลัยพร กาญจนาทารุณ และ ชีรัช ปัญโญ. (2561). ความสำเร็จของนักเรียนและความคาดหวังของนักเรียนและผู้ปกครองต่อการเรียนภาษาญี่ปุ่นของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่, *วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา*, 8(2), 58-76.
- วิไลพร ขำวงษ์, สุดคนิง ฤทธิฤชัย, กมลรัตน์ เทอร์เนอร์, ศุภาพิชญ์ โพน โปร์แมนน์, สุรศักดิ์ สุนทร และ สุชีวา วิชัยกุล. (2563). ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรสุขภาพ. *วารสารพยาบาลกระทรวง สาธารณสุข*, 30(3), 223-234.
- คันสนีย์ บุญนิธิประเสริฐ, สืบสกุล นรินทรางกูร ณ อยุธยา. (2562). ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา*, 14(2), 1-13. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/OJED/article/view/199208/155883>
- ศิริลักษณ์ ถิรบรรจงเจริญ. (2560). ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษแก่บุคลากรระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชน จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. (2565). ความร่วมมือกับองค์กรทั่วโลก. <https://ipsr.mahidol.ac.th/about-us>.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). *ได้มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563-2565*. <https://www.ocsc.go.th/civilservice>.
- Aune, AS., Huglen, M., & Lim, D. (2000). *English Education and Communication Studies: Ambiguity in the International Airway*. Eric Clearing House: Bloomington.
- Clement, A., Murugavel, T. (2018). English for the workplace: The importance of English language skills for effective performance. *The English Classroom*, 20(1), 1-15.
- Talaue, F. G., & Kim, M. K. (2020). Investigating the Advantages of English Medium Instruction (EMI) in the Indonesian Workplace. *LEARN Journal: Language Education and Acquisition Research Network*, 13(2), 321-334.

