

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรทุกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีข่าวสารที่รวดเร็ว ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วคือ “การสื่อสาร” ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาหลายด้าน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา วัฒนธรรม ฯลฯ ถือเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เนื่องจากเป็นการสื่อถึงความต้องการ อาจกล่าวได้ว่าเมื่อมีการปฏิบัติงานร่วมกันย่อมมีการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน แต่ถ้าองค์กรได้รับข้อมูลและข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม สื่อความหมายไม่ตรงกัน ก็จะทำให้เกิดปัญหาทางด้านการติดต่อสื่อสารได้เช่นกัน วันทนา ชื่นฤทัย (2554) ดังนั้น การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จได้ มีสิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งที่จะต้องให้ความสนใจถึงความเจริญก้าวหน้าของมนุษย์อย่างต่อเนื่อง คือ ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน ภาษาและการสื่อสารที่เกิดขึ้นควบคู่กับความเจริญรุ่งเรืองของสังคมมนุษย์ ก่อให้เกิดวิวัฒนาการในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มสังคม การถ่ายทอดความรู้สึกรู้สึกนึกคิด การสร้างความสัมพันธ์ รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ล้วนสืบเนื่องมาจากความสามารถของมนุษย์ในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งสิ้น (คณาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2551 : 2) ภาษาถือเป็นเครื่องมือที่มนุษย์ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันมานาน ถ้าไม่มีภาษา สังคมมนุษย์คงไม่สามารถพัฒนาก้าวหน้าได้เช่นทุกวันนี้ เมื่อมนุษย์ต้องการติดต่อสื่อสารกับชนต่างกลุ่ม จึงจำเป็นต้องใช้ภาษากลางซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย เริ่มตั้งแต่ภาษากรีก ละติน ฝรั่งเศส จนถึงภาษาอังกฤษในปัจจุบัน (อรุณี วิริยะจิตรา และคณะ, 2555 : 7)

การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้สื่อสารกับประชาคมโลกได้อย่างไร้ขีดจำกัด ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในแขนงต่าง ๆ ดังนั้น การพัฒนาประเทศในทุกด้านให้มีความเจริญก้าวหน้าและทัดเทียมกับนานาประเทศในโลก จึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของประชากรของประเทศให้มีความรู้ ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ดังจะเห็นได้จากการจัดการศึกษาของชาติ กำหนดให้มีการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษในระดับต่าง ๆ มาเป็นเวลานาน เพื่อให้ประชากรของชาติสามารถสื่อสารกับนานาชาติด้วยภาษาอังกฤษ ทั้งทางด้านกาพย์ การพูด การอ่าน และการเขียน (นงสมร พงษ์พานิช, 2554 : 86) ภาษาอังกฤษยังเป็นบันไดสู่การศึกษาและความก้าวหน้าด้านวิชาการ รวมทั้งการ

แลกเปลี่ยนความรู้ การแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อการประกอบอาชีพ (อนัญญา ชุมแวงวาปี, 2552)

การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AEC) ทั้งนี้ หากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามจะก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนตามเป้าหมายรัฐบาล ประเด็นหนึ่งที่มุ่งเน้นการใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความสามารถการแข่งขัน พร้อมทั้งดำเนินโครงการพัฒนาเมืองบริหารการศึกษานานาชาติ ย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มบุคลากรด้วยเช่นกัน โดยเน้นบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อประโยชน์ในด้านการสื่อสาร การให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการดำรงชีวิตในการปฏิบัติงาน และข้อสังเกตประการหนึ่งที่สนับสนุนว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามมีแนวทางและนโยบายในการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ได้แก่ การปรับโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานภายใน โดยให้มีหน่วยงานโครงการจัดตั้งสถาบันนานาชาติขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานขับเคลื่อนการพัฒนาการเรียนรู้สู่สากล มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรทุกฝ่าย ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ให้มีทักษะด้านการพูดเพื่อการสื่อสารมากยิ่งขึ้น (มติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2557)

ปัจจุบันการพูดภาษาอังกฤษยังเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งที่ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เสียโอกาสในการแข่งขัน ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น ไม่มีความรู้เรื่องคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ไม่มีความมั่นใจในตนเองเมื่อสนทนากับชาวต่างชาติ ไม่มีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งสาเหตุดังกล่าวทำให้การพูดภาษาอังกฤษไม่ประสบผลสำเร็จ อาจเป็นเพราะกังวลว่าจะพูดผิด กลัวเสียหน้า ไม่รู้ว่าจะพูดอะไรหรือพูดอย่างไร (Ur, 1996 ; Brown, 1994) ขาดความมั่นใจ ขาดทักษะการคิดวิเคราะห์และให้เหตุผลสนับสนุนความคิด (นงสมร พงษ์พานิช, 2554 : 86) นอกจากนี้ การศึกษาไทยยังเป็นระบบท่องจำ เน้นไวยากรณ์ ซึ่งแตกต่างจากต่างประเทศที่จะสอนให้เด็กพูดเพื่อเข้าใจการสนทนาขั้นพื้นฐานก่อน แล้วเติมด้วยการใช้ไวยากรณ์ตามลำดับ (pattayadailynews.com, สิงหาคม : 2013)

วิธีการหรือเทคนิคที่จะนำไปช่วยพัฒนาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษมีหลากหลาย และการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ (Role play) ก็เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สามารถนำไปใช้พัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นจึงทดลองนำกิจกรรมบทบาทสมมติ (Role play) ในรูปแบบการฝึกอบรม มาใช้พัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยกำหนดหัวข้อกิจกรรมบทบาทสมมติตามลักษณะการสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน 5 กิจกรรม ได้แก่ การทักทายอย่างเป็นทางการ (Greetings) การแนะนำตนเองและผู้อื่น (Introducing oneself and others) การถามทางและการบอกทิศทาง (Asking

for and giving directions) การเชิญ การตอบรับคำเชิญ และการปฏิเสธคำเชิญ (Invitation, accepting invitation and refusing invitation) และการสนทนาทางโทรศัพท์ (Telephone communication) ซึ่งมีนักวิจัยบางท่านได้ศึกษาการใช้วิธีดังกล่าวในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยสรุปผลการวิจัยว่า กิจกรรมบทบาทสมมติสามารถพัฒนาทักษะการพูดได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ผู้เรียนมีผลการพัฒนาพฤติกรรมการกล้าแสดงออกอยู่ในระดับที่ดีอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมจูงใจ สร้างสรรค์ และสนุก สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ (ตรรกพร สุขเกษม, 2555 : 21) บทบาทสมมติมีผลทำให้ความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนเพิ่มสูงขึ้น และเห็นว่าบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ น่าสนใจ ให้ความสนุกเพลิดเพลิน นำไปสู่การพัฒนาทางภาษา (เกศรา กฤษณะโหม, 2541) ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียน โดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ มีเจตคติต่อการเรียนวิชาภาษาอังกฤษในระดับดีมาก (กมลวรรณ ศรีสุโคตร, 2554) และผู้เรียนมีการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังจากใช้บทบาทสมมติสูงขึ้น มีผลสัมฤทธิ์ทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนโดยใช้บทบาทสมมติสูงกว่าก่อนเรียน และมีพฤติกรรมการเชื่อมั่นในการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน (นุชจรี ภูเงิน, 2556)

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อสร้างชุดฝึกอบรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติ
2. เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยใช้ชุดฝึกอบรม ด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติ
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่เข้ารับการอบรม

สมมติฐานการวิจัย

ผู้เข้าอบรมมีการพัฒนาทักษะด้านการพูดเพื่อการสื่อสารดีขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยโดยใช้ชุดฝึกอบรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติ (Role play) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ตามรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 สร้างชุดฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ

1.2 นำชุดฝึกอบรมไปใช้ฝึกอบรมกับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

1.3 เนื้อหาที่ใช้ในการทดลอง จะกำหนดกิจกรรมบทบาทสมมติตามลักษณะการสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ดังนี้

1.3.1 การทักทายอย่างเป็นทางการ (Greetings)

1.3.2 การแนะนำตนเองและผู้อื่น (Introducing oneself and others)

1.3.3 การถามทางและการบอกทิศทาง (Asking for and giving directions)

1.3.4 การเชิญ การตอบรับคำเชิญ และการปฏิเสธคำเชิญ (Invitation, accepting invitation and refusing invitation)

1.3.5 การสนทนาทางโทรศัพท์ (Telephone communication)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population)

คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำนวน 236 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

คือ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำนวน 23 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ การฝึกอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรม ด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติ (Role-Play)

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ

3.2.1 ทักษะในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

3.2.2 ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานสำนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การพัฒนา** หมายถึง การเพิ่มพูนทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของบุคลากรสายสนับสนุนฯ ที่เข้ารับการฝึกอบรม โดยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. **ทักษะการพูด** หมายถึง การสื่อสารด้วยการพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เหมาะสม สื่อสารได้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้

3. **การพัฒนาทักษะการพูด** หมายถึง การเพิ่มทักษะด้านการพูด เพื่อให้ผู้พูด หรือผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถพูดสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และทำให้ผู้ฟัง เข้าใจอย่างชัดเจน ทั้งนี้ จะใช้ชุดฝึกอบรมด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนา ซึ่งกำหนดให้ผู้พูดหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกพูดและแสดงบทบาทต่าง ๆ ตามที่กำหนด โดยเน้นด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นสำคัญ

4. **การพูดเพื่อการสื่อสาร** หมายถึง การใช้ถ้อยคำน้ำเสียงที่ถูกต้อง เลือกใช้ คำศัพท์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ มีความถูกต้องของไวยากรณ์ รวมทั้งพูดได้อย่าง คล่องแคล่วเป็นธรรมชาติ ประกอบกับใช้กิริยาท่าทางในการถ่ายทอดข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผู้รับสารสามารถแปลความหมายทางภาษาได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจตามเจตนาในการ สื่อความหมายของผู้ส่งสาร

5. **บุคลากรสายสนับสนุน** หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงาน สำนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

6. **กิจกรรมบทบาทสมมติ (Role play)** หมายถึง กิจกรรมที่ใช้บทบาทสมมติ โดยให้ผู้เข้าอบรมสวมบทบาทในสถานการณ์หรือกิจกรรมที่กำหนดขึ้น และฝึกสนทนา ส่งสาร และรับสารด้วยการบรรยาย สัมภาษณ์ หรือบอกเล่าผ่านกิจกรรมด้วยการพูดสื่อสารเป็น ภาษาอังกฤษ

7. **ชุดฝึกอบรม** หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะด้าน การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ ประกอบด้วย ชื่อชุดฝึก อบรม คำอธิบายชุดฝึกอบรม วัตถุประสงค์ การเตรียมตัวเพื่อศึกษาด้วยตนเอง การ ประเมินผลก่อนการฝึกอบรม เนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรม กิจกรรมระหว่าง การฝึกอบรม สื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม และการประเมินผลหลังการฝึกอบรม

8. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ที่เข้ารับการอบรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้ชุดฝึกอบรมด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ชุดฝึกอบรมการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนได้
2. สามารถนำชุดฝึกอบรมไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ ได้ เช่น ทักษะด้านการฟัง การอ่าน และการเขียน ให้เกิดการพัฒนาควบคู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายขององค์กร ในด้านการพัฒนาทักษะ และความสามารถของบุคลากรในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ
4. บุคลากรสายสนับสนุนที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมที่ใช้ฝึกอบรม และสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ดียิ่งขึ้น