



การสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้
DEVELOPING AN ENGLISH COMMUNICATIVE COMPETENCE TEST FOR OFFICE
WORK OF ACADEMIC SUPPORT STAFF AT RAJABHAT UNIVERSITIES IN SOUTHERN
THAILAND

ศรัณยา กิตติสิทโธ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2565

การสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัด ประเมิน และวิจัยการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วโรดม
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วโรดม

DEVELOPING AN ENGLISH COMMUNICATIVE COMPETENCE TEST FOR OFFICE
WORK OF ACADEMIC SUPPORT STAFF AT RAJABHAT UNIVERSITIES IN SOUTHERN
THAILAND



SARANYA KIDTISITTO

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF EDUCATION
(Educational Measurement, Evaluation, and Research)
Faculty of Education, Srinakharinwirot University

2022

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

ของ

ศรัณยา กิตติสิทโธ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัด ประเมิน และวิจัยการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(ศาสตราจารย์ ดร.องอาจ นัยพัฒน์) (รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรี จันทรพิง)

..... ที่ปรึกษาร่วม กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ศกุนตนาค) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตา ตุลย์เมธาการ)

ชื่อเรื่อง	การสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้
ผู้วิจัย	ศรัณยา กิตติสิทโธ
ปริญญา	การศึกษามหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร. อองอาจ นัยพัฒน์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ศกุนตนาคม

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ใช้กำหนดรูปแบบและลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน (2) เพื่อสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน (3) เพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจำนวน 65 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์บริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ผลการวิจัยพบว่า (1) บริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ประกอบไปด้วยภาระงานดังนี้ การทำนัดหมายการประชุม การประสานงานทางโทรศัพท์ การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำบันทึกรายงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการให้บริการบุคลากรชาวต่างชาติ (2) แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 ค่าความยากง่าย (p) อยู่ระหว่าง 0.52 – 0.95 ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.11 - 0.70 ค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมินที่วิเคราะห์ด้วยสถิติแคปปาของฟลีส (Fleiss' kappa statistic: K_p) มีค่าเท่ากับ 0.734 ซึ่งอยู่ในระดับดี และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของครอนบาคมีค่าเท่ากับ 0.97 (3) ระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีคะแนนเฉลี่ย 62.13 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานปานกลาง และเมื่อตรวจสอบคะแนนโดยจำแนกบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการออกเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะงาน ได้แก่ กลุ่ม A B และ C พบว่า สมรรถนะด้านการอ่าน และการเขียนของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A B และ C มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานปานกลาง, สมรรถนะด้านการฟัง และการพูดของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A B และ C มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานปานกลาง, สมรรถนะด้านการอ่าน และการพูดของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A B และ C มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานปานกลาง และสมรรถนะด้านการฟัง การอ่าน และการเขียนของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A B และ C มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานกำลังพัฒนา

คำสำคัญ : สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, งานในสำนักงาน, บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ, บริบทการปฏิบัติงานในสำนักงาน

Title	DEVELOPING AN ENGLISH COMMUNICATIVE COMPETENCE TEST FOR OFFICE WORK OF ACADEMIC SUPPORT STAFF AT RAJABHAT UNIVERSITIES IN SOUTHERN THAILAND
Author	SARANYA KIDTISITTO
Degree	MASTER OF EDUCATION
Academic Year	2022
Thesis Advisor	Professor Dr. Ong-art Naiyapatana
Co Advisor	Assistant Professor Dr. Panida Sakuntanak

The purposes of this research are as follows: (1) to understand the office work context of academic support staff to set a format and a test specification of English communicative competence test for office work; (2) to construct and evaluate the effectiveness of English communicative competence test for office work; and (3) to study the level of English communicative competence for office work of academic support staff. The participants were 65 academic support staff. The research instrument included an English communicative competence test for office work among academic support staff. The results of this research revealed the following: (1) the work context of academic support staff is composed of managing a meeting appointment, mobile coordination, sending and receiving emails, report preparation, collaboration across departments, and service for foreign staff members; (2) the IOC of English communicative competence test for office work of academic support staff IOC was between 0.60-1.00, the item difficulty power was between 0.52-0.95, the discrimination power (r) was between 0.11-0.70, there was good inter-rater reliability, as demonstrated by the Fleiss' kappa statistic ($K_r = 0.734$) and the reliability level and Cronbach's alpha coefficient was 0.97; and (3) the level of English communicative competence for office work of academic support staff, the average score is 62.13 (the score range between 60-79), which means that academic support staff at Rajabhat Universities in Southern Thailand have a medium level of English communicative competence for office work. The scores were examined by categorizing the academic support staff into three groups, based on job description. The groups are as follows: Group A, B and C. Their reading and writing, listening and speaking, reading and speaking skill were at a medium level of English communicative competence for office work. Their listening, reading and writing skills and development level of English communicative competence for office work.

Keyword : English communicative competence, Office work, Academic support staff, Office work context

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสะดวกตา กรุณา และความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.องอาจ นัยพัฒน์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์หลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินิตา ศกุนตนาคน ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา ให้ความห่วงใย คอยชี้แนะแนวทางที่ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ตลอดระยะเวลาการศึกษา ด้วยความสะดวกตาและเอาใจใส่ต่อผู้วิจัยอย่างยิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างมาก และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรี จันทรพิงษ์ ประธานกรรมการสอบปริญญาานิพนธ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตา ตูลย์เมธากการ กรรมการสอบปริญญาานิพนธ์ที่ให้ความกรุณาเป็นคณะกรรมการสอบในครั้งนี้ และเสียสละเวลาในการอ่านให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงปริญญาานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษาทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ อบรม สั่งสอน คอยชี้แนะแนวทางและแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาต่อผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ในการให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย และได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ด้วยมิตรภาพและความช่วยเหลือของกัลยาณมิตรในสาขาการวัด ประเมิน และวิจัยการศึกษา ขอขอบคุณทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาด้านการเรียนในทุก ๆ เรื่อง คอยเป็นกำลังใจให้กันและกัน และสนับสนุนตัวผู้วิจัยในหลาย ๆ ด้านตลอดระยะเวลาการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ รวมทั้งครอบครัวที่รัก ซึ่งเป็นผู้อยู่เบื้องหลังในความสำเร็จครั้งนี้และเป็นแรงบันดาลใจอันยิ่งใหญ่ของผู้วิจัย ที่ได้อบรมสั่งสอน ให้ความรัก ให้การสนับสนุน และคอยให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้าจนปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ที่พึงจะเกิดจากปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศมอบเป็นกตัญญูตาแต่ คุณพ่อ คุณแม่ ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามการวิจัย	6
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
ความสำคัญของการวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	10
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	14
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร.....	18
1.1 ความหมายของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร.....	18
1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร.....	20
1.3 ลักษณะของผู้ที่มีสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร.....	23
1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	25
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในสำนักงาน.....	28

2.1 ความหมายของการสื่อสารในสำนักงาน	28
2.2 รูปแบบและลักษณะของการสื่อสารในสำนักงาน.....	29
2.3 องค์ประกอบของการสื่อสารในสำนักงาน	32
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในสำนักงาน	34
3. แนวคิดเกี่ยวกับการทดสอบทางภาษา	36
3.1 เทคนิควิธีการของการทดสอบทางภาษา	36
3.2 ชนิดและประเภทของการทดสอบทางภาษา.....	44
3.3 ขั้นตอนของการพัฒนาแบบทดสอบ	81
4. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ.....	87
4.1 ความหมายของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ.....	87
4.2 ประเภทและบทบาทหน้าที่ในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	88
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	92
6. ข้อเสนอสรุปผลการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	96
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	97
ระยะที่ 1 : การทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ.....	98
ระยะที่ 2 : การสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ.....	104
ระยะที่ 3 : การพัฒนาแบบทดสอบและศึกษาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการ ปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต พื้นที่ภาคใต้.....	119
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	125
1. ผลการทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	126

2. ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	150
3. ผลการพัฒนาแบบทดสอบและศึกษาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการ ปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	155
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	161
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	161
วิธีดำเนินการวิจัย.....	161
สรุปผลการวิจัย	162
1. ผลการทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ	163
2. ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ.....	165
3. ผลการพัฒนาแบบทดสอบและศึกษาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการ ปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	166
อภิปรายผลการวิจัย.....	167
ข้อเสนอแนะ	171
1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้.....	171
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	172
บรรณานุกรม	174
ภาคผนวก.....	181
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	182
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	184
ประวัติผู้เขียน.....	224

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (จำนวน 15 คน).....	105
ตาราง 2 แผนผังการสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้	110
ตาราง 3 ตัวอย่างเกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบสมรรถนะการอ่าน และการเขียน	114
ตาราง 4 แสดงจำนวนประชากรและตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (จำนวน 50 คน).....	119
ตาราง 5 สรุปขั้นตอนและผลการดำเนินการวิจัยระยะที่ 1	122
ตาราง 6 สรุปขั้นตอนและผลการดำเนินการวิจัยระยะที่ 2.....	123
ตาราง 7 สรุปขั้นตอนและผลการดำเนินการวิจัยระยะที่ 3.....	124
ตาราง 8 การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	129
ตาราง 9 การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (ต่อ).....	130
ตาราง 10 การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (ต่อ).....	131
ตาราง 11 การวิเคราะห์ภาระงานที่ได้รับมอบหมายหรือภาระงานที่ต้องปฏิบัติโดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจากข้อมูลการสัมภาษณ์.....	132
ตาราง 12 การวิเคราะห์ปัญหาที่พบบ่อยในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างงานหลักสูตรการเรียนการสอน งานพัฒนานักศึกษา และงานสถาบันวิจัยและพัฒนาจากข้อมูลการสัมภาษณ์.....	134

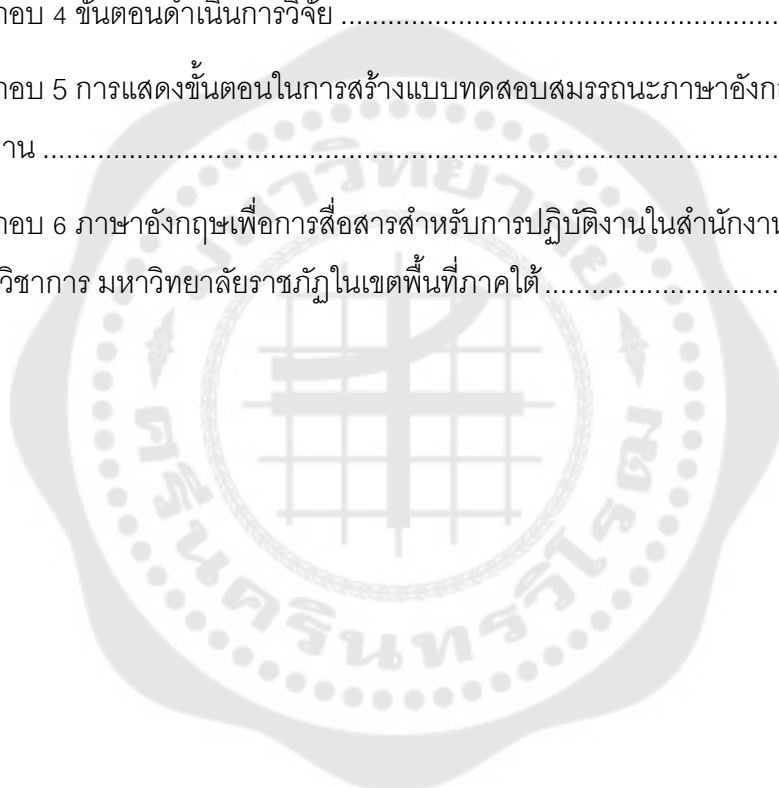
ตาราง 13 การวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติจากข้อมูลการสัมภาษณ์	137
ตาราง 14 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติในการติดต่อสื่อสารกับตัวเจ้าหน้าที่บุคลากรสายสนับสนุนการวิชาการ จากข้อมูลการสัมภาษณ์.....	139
ตาราง 15 การวิเคราะห์การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติจากข้อมูลการสัมภาษณ์.....	141
ตาราง 16 การวิเคราะห์การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการจากข้อมูลการสัมภาษณ์.....	143
ตาราง 17 การวิเคราะห์ความคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอนาคตของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการจากข้อมูลการสัมภาษณ์.....	145
ตาราง 18 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้	150
ตาราง 19 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (ต่อ)	151
ตาราง 20 ค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 30 ข้อ	153
ตาราง 21 ค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 30 ข้อ (ต่อ).....	154
ตาราง 22 คะแนนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 50 คน	155
ตาราง 23 คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่มแบ่งตามสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	155
ตาราง 24 คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่มแบ่งตามสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (ต่อ).....	156

ตาราง 25 คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ ($n_A = 2$ คน, $n_B = 23$ คน, $n_C = 25$ คน)	158
---	-----



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	16
ภาพประกอบ 2 โมเดลสมรรถนะในการสื่อสารของ Canale and Swain (1980, p.30).....	27
ภาพประกอบ 3 แบบจำลองการสื่อสาร (SMCR) ของ David K. Berlo	36
ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย	98
ภาพประกอบ 5 การแสดงขั้นตอนในการสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ในสำนักงาน	106
ภาพประกอบ 6 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้	160



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาเป็นหัวใจหลักในการพัฒนามนุษย์ ที่เป็นทรัพยากรที่มีค่าของสังคม ให้มีคุณภาพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสงบสุขและมีความสุข รู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย และเนื่องจากสังคมไทยในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสื่อสาร ตลอดจนวิทยาการต่าง ๆ ดังนั้นกระทรวงศึกษาธิการมุ่งมั่นดำเนินการภารกิจหลักตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ในฐานะหน่วยงานเจ้าภาพขับเคลื่อนทุกแผนย่อยในประเด็น 12 การพัฒนาการเรียนรู้ และแผนย่อยที่ 3 ในประเด็น 11 ศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิตรวมทั้งแผนการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา และนโยบายรัฐบาลทั้งในส่วนนโยบายหลักด้านการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ และการพัฒนาศักยภาพของคนไทยในทุกช่วงวัย (ถัฏฐพล ที่ปสุวรณ, 2563) โดยกระทรวงศึกษาธิการ (2563) ได้กล่าวว่า นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในปีพ.ศ. 2564 จะต้องพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ โดยจัดการศึกษาทุกระดับ ทุกประเภท ซึ่งใช้หลักสูตรฐานสมรรถนะ รวมทั้งแนวทางการจัดการเรียนรู้เชิงรุกและการวัดประเมินผลเพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ เพื่อพัฒนาให้มีทักษะการคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาให้มีความรอบรู้และทักษะชีวิต เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิตและสร้างอาชีพ และจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับประชาชนทุกช่วงวัย เน้นส่งเสริมและยกระดับทักษะภาษาอังกฤษ (English for All)

ในปีการศึกษาพ.ศ. 2563 ทางกระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายเร่งด่วนเพื่อยกระดับการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งหนึ่งในนโยบายเร่งด่วนของปีการศึกษานี้ก็คือ การพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั้งระบบ ดังนั้นกระทรวงศึกษาธิการจึงกำหนดให้เรียนรู้และฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษ จนเกิดทักษะและความสามารถในระดับสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว เพื่อที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาและพัฒนาศักยภาพ และมีนโยบายที่จะส่งเสริมให้บุคลากรทางการศึกษามีทักษะทางภาษาที่ดีขึ้น และสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้แนวทางการพัฒนาภาษาอังกฤษทั้งระบบ ซึ่งจะมีการสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษตามกรอบมาตรฐานสากลที่ใช้อธิบายระดับความเชี่ยวชาญทางภาษา (Common European Framework of Reference for Languages : CEFR) ที่เป็นพื้นฐานทั่วไปสำหรับการจัดทำหลักสูตรภาษา แนวทางหลักสูตรการเรียนการสอน การทดสอบ

และหนังสือเรียน ฯลฯ ทั่วยุโรป ซึ่งจะมีสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ใช้วัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ โดยจะแบ่งออกเป็น 6 องค์ประกอบดังนี้ ขอบข่ายของคำศัพท์ (Vocabulary Range) ความแม่นยำในการใช้ประโยค (Propositional Precision) การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด (Coherence) ความถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์ (Grammatical Accuracy) ความคล่องแคล่ว (Fluency) และภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา (Sociolinguistic) (Common European Framework of Reference for Languages: learning, teaching, assessment, 2001, p.10) โดย (H. Brown, 2001; Davies & Pearse, 2000; J. C. Richards, 2005) ได้กล่าวว่า ความหมายของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จะเป็นการมุ่งเน้นความสำคัญของตัวผู้ใช้ภาษา ให้ผู้ใช้ภาษาได้ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันได้จริง เน้นกระบวนการใช้ความคิดของผู้ใช้ภาษา ซึ่งเชื่อมระหว่างความรู้ทางภาษา ทักษะทางภาษา และสมรรถนะในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้ใช้ภาษาสามารถนำความรู้ด้านภาษาไปใช้ในการสื่อสารได้จริง มีการเน้นความสามารถในการใช้ไวยากรณ์ การเชื่อมโยงประโยคและความคิดเข้าด้วยกัน และตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้แนวทางการพัฒนาภาษาอังกฤษทั้งระบบ ทำให้นักศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนต้องสอบทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษตามแบบทดสอบมาตรฐานสากลที่ใช้อธิบายระดับความเชี่ยวชาญทางภาษา และสำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา (2560, น.102-103) ได้กล่าวไว้ว่า สถาบันอุดมศึกษาต้องพิจารณาจัดให้นักศึกษาทุกคนทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษตามแบบทดสอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษาที่สถาบันสร้างขึ้นโดยสามารถเทียบเคียงผลกับมาตรฐานสากลที่ใช้อธิบายระดับความเชี่ยวชาญทางภาษา ได้โดยเกณฑ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลที่ใช้อธิบายระดับความเชี่ยวชาญทางภาษาได้ต้องมีระดับ B1 (ระดับกลาง) และสำหรับอาจารย์ประจำที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีคะแนนทดสอบความสามารถภาษาอังกฤษได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง มาตรฐานความสามารถภาษาอังกฤษของอาจารย์ประจำ โดยเกณฑ์ของอาจารย์ประจำที่สอนในหลักสูตรวิชาทั่วไปที่เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลที่ใช้อธิบายระดับความเชี่ยวชาญทางภาษาได้ต้องมีระดับ B2 (ระดับกลาง) และเกณฑ์ของอาจารย์ประจำที่สอนในหลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษที่เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลที่ใช้อธิบายระดับความเชี่ยวชาญทางภาษาได้ต้องมีระดับ C1 (ระดับสูง) (สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา, 2560, น.15)

เนื่องจากในปัจจุบันภาษาอังกฤษได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตของคนไทย และทุกวันนี้คนทั่วโลกได้มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกัน

โดยตรง การใช้อินเทอร์เน็ต การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือ การใช้หนังสือคู่มือทางด้านวิชาการต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นภาษาอังกฤษ และภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่มีผู้นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุดภาษาหนึ่งในโลก และกลายเป็นทักษะสำคัญของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 (จิตพิสุทธิ จันตะคุต, 2557) ภาษาอังกฤษได้ถูกนำไปใช้หลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นในการศึกษา การศึกษา ธุรกิจ การเมือง เทคโนโลยี โดยความสำคัญของการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในยุคปัจจุบันไม่สามารถมองข้ามหรือละเลยได้ เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่พูดกันในพื้นที่ส่วนใหญ่ของโลก ภาษาอังกฤษไม่เพียงมีบทบาทเป็นเครื่องมือสื่อสารเท่านั้น แต่ยังช่วยให้เราปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและการทำงานในปัจจุบันและอนาคตได้ง่ายขึ้นอีกด้วย (Erlangga Putra, 2020) โดยในยุคศตวรรษที่ 21 ภาษาอังกฤษได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตของคนไทยและคนทั่วโลกไปแล้ว เพราะมนุษยชาติทุกวันนี้สื่อสารกันด้วยภาษาอังกฤษ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันโดยตรง การใช้อินเทอร์เน็ต การดูโทรทัศน์ การดูภาพยนตร์ การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หนังสือคู่มือทางด้านวิชาการต่าง ๆ ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหนึ่งที่สำคัญของโลกในศตวรรษที่ 21 และเป็นวิชาหลักที่จะต้องเรียนรู้ การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน เนื่องจากเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร การศึกษา การประกอบอาชีพ รวมทั้งการเข้าถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและกว้างขึ้น

ในสถาบันอุดมศึกษา ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อสถาบันเป็นอย่างมาก เนื่องจากการศึกษาที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาจะมีการกำหนดเกณฑ์คะแนนทดสอบความสามารถภาษาอังกฤษตามที่กำหนดไว้ในประกาศ กกอ. เรื่องมาตรฐานความสามารถภาษาอังกฤษของอาจารย์ประจำ โดยอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการนำมาปฏิบัติงานของตนเองในด้านการสอน ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของพัฒนาการสอนที่เป็นภาษาอังกฤษพื้นฐาน การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการเรียนการสอนได้อย่างกว้างขวางขึ้น และนักศึกษาจำเป็นจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการนำมาพัฒนาตนเอง ไม่ว่าจะเป็นต้องสืบค้น อ่านตำรา และสื่อที่เป็นภาษาอังกฤษต่าง ๆ เพื่อใช้ในการค้นคว้า วิจัย และการทำงาน โดยการกำหนดเกณฑ์เหล่านี้เกิดขึ้นเพราะภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ที่เป็นสากลและก้าวทันโลกได้ สามารถนำไปเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ และเพื่อนำทักษะภาษาอังกฤษมาพัฒนาตนเองและวิชาชีพได้ตลอดชีพ

อย่างไรก็ตามในส่วนของคุณภาพครูสายสนับสนุนวิชาการไม่ค่อยได้รับการพัฒนาทางด้านภาษาอังกฤษเท่าที่ควร และไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดีตามความต้องการของงาน โดย วารุณี อัครโกศล (2554) ได้กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการไม่สามารถใช้

ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อาจเกิดจากหลายๆสาเหตุ เช่น มีวุฒิทางการศึกษาที่แตกต่างกัน การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษมีมากน้อยต่างกันตามภาระหน้าที่งานของแต่ละกลุ่มงาน ความสนใจในภาษาอังกฤษที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสาเหตุที่กล่าวมาเหล่านี้ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีด้วยกันหลายกลุ่มงาน มีการปฏิบัติภาระหน้าที่งานในหลายด้านเพื่อที่จะสนับสนุนฝ่ายวิชาการให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ในภาระหน้าที่งานนั้นจะเป็นบริหารจัดการภายในสำนักงานให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบร่วมวางแผนการทำงานของหน่วยงาน ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งในส่วนการประสานงานและติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกับอาจารย์หรือนักศึกษาชาวต่างชาติที่เข้ามายังสำนักงานเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงาน แต่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาจะเป็นกลุ่มงานด้านการเรียนการสอนและพัฒนานักศึกษา ที่มีขอบเขตในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อกับนักศึกษา เตรียมรับนักศึกษาที่เป็นชาวต่างชาติในด้านการให้คำแนะนำ ตอบปัญหาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ศึกษามากขึ้น ซึ่งในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาสถาบันให้มีความเป็นนานาชาติมากขึ้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือกันจากบุคลากรทุกฝ่าย ด้วยเหตุนี้บุคลากรจึงควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะภาษาอังกฤษให้เท่าเทียมกันเพื่อให้บุคลากรสามารถทำให้งานสำเร็จลุล่วงได้ ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะภาษาอังกฤษของบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาความเป็นนานาชาติของสถาบันอุดมศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการแรงงานของโลกในศตวรรษที่ 21

ความเป็นนานาชาติของสถาบันอุดมศึกษาจะเป็นการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์เสริมสร้างสมรรถนะให้มีความเป็นสากล และสามารถปรับตัวต่อการรองรับตลาดแรงงานทั้งภายในและภายนอกประเทศได้ อีกทั้งแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นของความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม พื้นฐานความคิดและการใช้ชีวิตของคนแต่ละเชื้อชาติ แต่ละวัฒนธรรมก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสร้างความเป็นนานาชาติของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งความเป็นนานาชาติของสถาบันอุดมศึกษาจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลากหลายมิติด้วยกันดังนี้ มิติของโลก คือ ความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก การเรียนรู้เรื่องราวของประเทศต่าง ๆ และภาษาต่างประเทศ มิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการและงานวิจัย

การศึกษาโลกทัศน์ที่กว้างไกลระหว่างสถาบันอุดมศึกษา มิติทางวัฒนธรรม มีการศึกษาวัฒนธรรมที่หลากหลายและวัฒนธรรมระหว่างประเทศ มิติของความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ คือการสร้างเครือข่ายระหว่างสถาบันการศึกษาด้วยกันในระดับนานาชาติ และมิติสุดท้ายคือ มิติของนโยบายของรัฐบาลและผู้นำระดับสูงของประเทศ (ชุตินา สุตจรรยา, 2562, น.70) โดยสถาบันอุดมศึกษาของแต่ละประเทศมีหน้าที่กำหนดนโยบายตอบสนองต่อนโยบายหลักของรัฐบาลของแต่ละประเทศ เพื่อพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและองค์ความรู้ในศตวรรษที่ 21

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบทดสอบการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในอดีตส่วนมากแบบทดสอบจะถูกสร้างเป็นแบบทดสอบแบบแยกส่วนกัน กล่าวคือ เป็นการสร้างแบบทดสอบที่แยกวัดกันในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านไวยากรณ์ ด้านคำศัพท์ และอื่นๆ และดำเนินการทดสอบแยกกัน แต่ในการสื่อสารภาษาควรจะอยู่ในรูปแบบสังเคราะห์เพื่อที่จะทำให้เข้าใจและเห็นภาพรวมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการออกเสียง ไวยากรณ์ และคำศัพท์ ฯลฯ จะถูกรวมเข้าด้วยกันทั้งหมดในระหว่างเกิดการสื่อสาร จากผลการวิจัยของ (Gu Weiping & Liu Juan, 2005) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการทดสอบความสามารถในการสื่อสารของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นภาษาอังกฤษ ผลพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีทักษะในการคาดเดาคำตอบที่ถูกต้องมากกว่าจะสามารถสื่อสารในเชิงปฏิบัติได้จริง ซึ่งในงานวิจัยของพวกเขาเป็นการสร้างแบบทดสอบที่มีการแยกส่วนกันและในแบบทดสอบเป็นแบบทดสอบปรนัยชนิดเดียวเท่านั้น ดังนั้นการทดสอบแบบแยกส่วนเลยถูกมองว่าไม่สามารถถึงความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษออกมาได้ต่อเนื่องและเป็นระบบ (Li Jiong-ying, 2002) แบบทดสอบแบบชนิดปรนัยไม่สามารถสะท้อนความสามารถในการสื่อสารอย่างชัดเจน เพราะอาจจะเกิดจากการคาดเดาคำตอบให้ถูกต้องได้มากกว่า (Han et al., 2004, p.18) ในการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาจะเป็นแบบทดสอบแบบแยกส่วนกันและได้ทำการศึกษากับเฉพาะนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะสร้างแบบทดสอบที่เป็นการประเมินแบบภาพรวมที่มีการบูรณาการทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 6 ด้านเข้าด้วยกัน และนำไปทดสอบกับกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยที่มักจะเป็นกลุ่มที่ไม่ค่อยได้รับการพัฒนาทางด้านภาษาอังกฤษเท่าที่ควร

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ที่จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ ขอบข่ายของคำศัพท์ ความแม่นยำในการใช้ประโยค การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด ความถูกต้องในการใช้

ไวยากรณ์ ความคล่องแคล่ว และภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และเพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการสามารถนำใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไปพัฒนาองค์กรได้อย่างเหมาะสม สามารถถ่ายทอดความรู้การปฏิบัติงานไปยังบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องได้ และสามารถให้บริการ นักศึกษาชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในการพัฒนาแบบทดสอบ สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงาน สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเพื่อวัดทักษะพื้นฐานการสื่อสาร ภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการแต่ละคน ว่าจะมีทักษะพื้นฐานในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับใด ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีแนวโน้มไปในด้านใด และเพื่อเป็นแนวทางในการ พัฒนาแบบทดสอบวัดทักษะพื้นฐานทางด้านอื่น ๆ อีกด้วย

คำถามการวิจัย

1. ขอบข่ายของบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ มีลักษณะเป็นอย่างไร และเป็นเงื่อนไขในการกำหนดรูปแบบและ ลักษณะเฉพาะของข้อสอบได้อย่างไร ดังมีคำถามย่อยดังต่อไปนี้

1.1 ลักษณะเฉพาะของงานของบุคลากรสายสนับสนุนมีอะไรบ้าง

1.2 ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการตามมุมมอง ของผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษาชาวต่างชาติเป็นอย่างไร

1.3 บริบทในการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มี สภาพลักษณะเป็นอย่างไร

2. แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานใน สำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ มี วิธีดำเนินการสร้างและคุณภาพรายข้อและรายฉบับเป็นอย่างไร

3. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ มีสมรรถนะ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานอยู่ในระดับใด ดังมีคำถามย่อย ดังต่อไปนี้

3.1 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการตามลักษณะของกลุ่มงานแล้ว มีสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายเพื่อสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยมีความมุ่งหมายเฉพาะของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ใช้กำหนดรูปแบบและลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้
2. เพื่อสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้
3. เพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

ความสำคัญของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยจะวัดทักษะพื้นฐานในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยมีความสำคัญ ดังนี้

1. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ในการรับรู้ถึงสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของตนเองว่าอยู่ในระดับใด และจะได้มีแนวทางปรับปรุงสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานให้มีระดับสูงยิ่งขึ้นต่อไป
2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (รองอธิการบดีที่รับผิดชอบงานด้านการพัฒนาบุคลากร) ผู้บริหารระดับคณะ (คณบดี) และสำนักงานสนับสนุนฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัย (ผู้อำนวยการ) ในการนำเครื่องมือและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนในการใช้พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้มีสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการ

สื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานมีระดับสูงขั้นอันเป็นพื้นฐานสำคัญในการให้บริการ สนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักวัดประเมิน ทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบและวางแผนการสร้างเครื่องมือวัด ประเมินสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของไทย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระยะที่ 1 : การทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เป็นการศึกษาและทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ใช้กำหนดรูปแบบและลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยใช้การศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ สำหรับใช้วิเคราะห์หาข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยการวิจัยระยะที่ 1 นี้จะใช้เพื่อสืบหารูปแบบและลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบที่เหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และนักศึกษาชาวต่างชาติรวมทั้งสิ้น จำนวน 5 คน

ระยะที่ 2 : การสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยการสร้างแบบทดสอบจะทดลองใช้เครื่องมือและคัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน ค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1. เพื่อทดลองการใช้เกณฑ์การให้คะแนนโดยดูว่า

ถ้อยคำและสำนวนที่ใช้ในเกณฑ์การให้คะแนนมีความชัดเจนมากน้อยเพียงใดและผู้ประเมินมีความเข้าใจตรงกันหรือไม่ โดยหาค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน (Inter-rater Reliability) 2. เพื่อหาค่าความยากง่ายของสถานการณ์ในแบบทดสอบว่ามีความเหมาะสมหรือความสอดคล้องครอบคลุมตามเนื้อหาของบริบทการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้หรือไม่ 3. เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก โดยสามารถจำแนกหรือแยกให้เห็นถึงความแตกต่างของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้ และ 4. เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบก่อนนำแบบทดสอบไปใช้เก็บข้อมูลในระยะต่อไป โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบไปด้วยบุคลากรในมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงานการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยแบ่งเป็นภาคใต้ตอนบน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวนทั้งสิ้น 513 คน⁽¹⁻⁵⁾

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงานการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช) จำนวน 15 คน

ระยะที่ 3 : การพัฒนาแบบทดสอบและศึกษาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยหลังจากได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมาแปลผลระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบไปด้วยบุคลากรในมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงานการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยแบ่งเป็นภาคใต้ตอนบน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวนทั้งสิ้น 513 คน⁽¹⁻⁵⁾

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงาน การเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา) จำนวน 50 คน

เนื้อหาที่ใช้ในการพัฒนาแบบทดสอบ

เนื้อหาที่ใช้ในการสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ประกอบไปด้วย สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 6 ด้านโดย (H. Brown, 2001; Davies & Pearse, 2000; J. C. Richards, 2005) ได้แบ่งสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ออกเป็นดังนี้ ขอบข่ายของคำศัพท์ ความแม่นยำในการใช้ประโยค การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด ความถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์ ความคล่องแคล่ว และภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา โดยจะวัดทักษะพื้นฐานในการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นเรื่องสถานการณ์สมมติเกี่ยวกับหน้าที่ภาระงานของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ว่าด้วยการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา การติดต่อกับ นักศึกษาหรืออาจารย์ที่เป็นชาวต่างชาติ การให้ความช่วยเหลือในด้านการให้คำแนะนำ ตอบ ปัญหาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ฯลฯ

คุณภาพของแบบทดสอบ

การตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ มีรายการดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์หาคุณภาพรายข้อของแบบทดสอบ ได้แก่ ค่าความยากง่าย และค่าอำนาจจำแนก
2. การวิเคราะห์หาคุณภาพทั้งฉบับของแบบทดสอบ ได้แก่ ความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. **สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร** หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยมีการผสมผสานสมรรถนะด้านการอ่าน และการเขียน, การฟัง และการพูด, การอ่าน และการพูด และการฟัง การอ่าน และการเขียนเข้าด้วยกัน โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการต้องมีความสามารถในการสื่อสารได้ตรงประเด็น มีคำศัพท์มากเพียงพอที่จะสื่อสารในชีวิตประจำวัน เชื่อมโยงความคิดของตนเองโดยใช้คำเชื่อมได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ สามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ตัวเอง

กำลังสื่อสาร และสามารถพูดกับผู้อื่นอย่างสุภาพโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมในบทสนทนาสั้น ๆ โดยองค์ประกอบของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มีดังนี้

1.1 ขอบข่ายของคำศัพท์ หมายถึง ความสามารถในการใช้คำศัพท์พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในชีวิตประจำวันและสามารถใช้คำวลีพื้นฐานเกี่ยวกับหน้าที่การงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ว่าด้วยการเรียนการสอน การพัฒนา นักศึกษา และสถาบันวิจัย การติดต่อกับนักศึกษาหรืออาจารย์ที่เป็นชาวต่างชาติ การให้ความช่วยเหลือในด้านการให้คำแนะนำ ตอบปัญหาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ฯลฯ

1.2 ความแม่นยำในการใช้ประโยค หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับภาระหน้าที่งานได้ สามารถสื่อสารประเด็นสำคัญในสิ่งที่ต้องการจะพูดได้ หรือประเด็นสำคัญเกี่ยวข้องกับความคิด ข้อปัญหา ข้อโต้แย้งได้อย่างสมเหตุสมผล

1.3 การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด หมายถึง ความสามารถในการเชื่อมวลีด้วยคำเชื่อมภาษาอังกฤษ เพื่อเล่าเรื่องและเชื่อมโยงกลุ่มของวลีให้เป็นประเด็นที่มีความเชื่อมโยงตามลำดับได้อย่างเช่น การให้คำแนะนำกับนักศึกษาหรืออาจารย์ชาวต่างชาติได้อย่างเป็นลำดับ สามารถใช้คำเชื่อมเพื่อเชื่อมทั้งระหว่างประโยคและย่อหน้าได้

1.4 ความถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์ หมายถึง ความสามารถในการใช้วลีสั้น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อบอกจุดประสงค์ได้อย่างถูกต้องและสมเหตุสมผล ใช้โครงสร้างประโยคและสื่อสารได้อย่างถูกต้อง

1.5 ความคล่องแคล่ว หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารทำให้นักศึกษาหรืออาจารย์ชาวต่างชาติในสถาบันเข้าใจโดยใช้วลีสั้น ๆ ได้ โดยดำเนินการสนทนาได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

1.6 ภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา หมายถึง ความสามารถในการใช้คำสุภาพในการสื่อสารกับผู้อื่นในกลุ่มงานด้านการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัยอย่างสุภาพ โดยการใช้สำนวนภาษาทั่ว ๆ ไปที่ง่ายและใช้ภาษาที่ไม่ซับซ้อนให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ

2. แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดพฤติกรรมในแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องการสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารตามลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยมีเกณฑ์สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 6 ด้าน (H. Brown, 2001; Davies & Pearse, 2000; J. C. Richards, 2005) ได้แก่ ขอบข่ายของคำศัพท์

ความแม่นยำในการใช้ประโยค การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด ความถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์ ความคล่องแคล่ว และภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา มาเป็นตัวประเมินทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยแบบทดสอบเป็นแบบทดสอบที่มีการบูรณาการทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 6 ด้านเข้าด้วยกัน และจะเป็นการเน้นการวัดความรู้พร้อมกับการประยุกต์ใช้ในแต่ละสถานการณ์ที่กำหนดไว้ในข้อสอบต่าง ๆ

3. คุณภาพของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน หมายถึง คุณลักษณะของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ซึ่งได้พิจารณาคุณลักษณะดังนี้

3.1 การวิเคราะห์หาคุณภาพรายข้อของแบบทดสอบ ได้แก่

3.1.1 ความยากง่าย หมายถึง อัตราส่วนระหว่างจำนวนคนที่ตอบข้อคำถามในข้อนั้นถูกต้องกับจำนวนคนที่ตอบข้อคำถามข้อนั้นทั้งหมด และอัตราส่วนที่บ่งชี้ถึงความยากง่ายของข้อสอบแต่ละข้อ โดยคิดเปรียบเทียบค่าคะแนนที่ได้จริงของทั้ง 2 กลุ่ม เปรียบเทียบกับคะแนนสูงสุดที่เป็นไปได้ของทั้งสองกลุ่ม ถ้าแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานข้อใดมีคนทำถูกมากแสดงว่าข้อคำถามข้อนั้นง่าย แต่ถ้าข้อคำถามข้อใดมีคนทำถูกน้อยแสดงว่าข้อคำถามนั้นยาก

3.1.2 ค่าอำนาจจำแนก หมายถึง ความสามารถของข้อคำถามของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน จัดแบ่งบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการออกเป็น 2 กลุ่มได้ โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 2 กลุ่มในที่นี้คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มที่มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารดี และกลุ่มมีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกำลังพัฒนา

3.2 การวิเคราะห์หาคุณภาพทั้งฉบับของแบบทดสอบ ได้แก่

3.2.1 ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หมายถึง ความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ความครอบคลุมของเนื้อหา และและวัดได้ถูกต้องตรงความเป็นจริงตามองค์ประกอบของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน โดยแบบทดสอบฉบับนี้จะยอมรับค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่ได้จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป

3.2.2 ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ หมายถึง ความคงที่ ความมั่นคง หรือความสม่ำเสมอของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานใน

สำนักงานที่มีความสอดคล้องกันระหว่างคะแนนรายชื่อโดยแบบทดสอบฉบับนี้ใช้การหาความเชื่อมั่นใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

3.2.2.2 ความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน หมายถึง ความคงเส้นคงวาของผลการพิจารณาจากผู้ประเมินของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานโดยในงานวิจัยนี้มีผู้ประเมิน 3 คนโดยใช้สถิติพลีสแคปปา (Fleiss's Kappa Statistic) มาประเมินแบบทดสอบชุดเดียวกัน โดยแบบทดสอบใช้การคำนวณสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากการประเมินผู้ประเมินทั้งสามคน โดยคุณสมบัติที่กำหนดของผู้ประเมินได้พิจารณาโดยผู้ประเมินจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ และเป็นผู้ที่มีความยินดีให้ข้อมูลในการประเมินแก่ผู้วิจัยตรงตามความเป็นจริง

4. ขอบข่ายของบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ หมายถึง ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบงานตำแหน่งงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน โดยบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย การทำกรณาดหมายและจัดตารางนัดหมายการประชุม การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำบันทึกรายงานหรือร่างเอกสาร การดำเนินการประสานงานระหว่างหน่วยงาน การให้บริการอาจารย์ชาวต่างชาติ และการให้บริการนักศึกษาชาวต่างชาติ

5. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยแบ่งเป็นภาคใต้ตอนบน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่มีบริบทการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกัน โดยจะมีการแบ่งเป็นกลุ่มงานด้านการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัย ที่มีหน้าที่ภาระงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อกับนักศึกษาที่เป็นชาวต่างชาติ ช่วยเหลือในด้านการให้คำแนะนำ ตอบปัญหาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้นักศึกษามากขึ้น

6. เกณฑ์มาตรฐาน หมายถึง เกณฑ์มาตรฐานในการวัดระดับทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยพิจารณาจากผลที่

ได้จากแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน โดยมีการวัดค่าเป็นคะแนนตามสมรรถนะที่กำหนดไว้ในแบบทดสอบ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยใช้วิธีศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 6 ด้าน (H. Brown, 2001; Davies & Pearse, 2000; J. C. Richards, 2005) ได้แก่ ขอบข่ายของคำศัพท์ ความแม่นยำในการใช้ประโยค การเชื่อมโยงเรื่อง และความคิด ความถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์ ความคล่องแคล่ว และภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา และศึกษารูปแบบและลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบภาษาอังกฤษ (Hughes, 2003; อัจฉรา วงศ์โสธร, 2538) ประกอบด้วย เทคนิควิธีของแบบทดสอบภาษาอังกฤษ ชนิดและประเภทของแบบทดสอบภาษาอังกฤษ และขั้นตอนในการพัฒนาแบบทดสอบภาษาอังกฤษ

โดยกรอบแนวคิดในงานวิจัยนี้มีการกำหนดกรอบภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ได้จากการทำวิจัยระยะที่ 1 ที่ว่าด้วยการศึกษาและทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยกรอบสี่เหลี่ยมแต่ละภาพหมายถึงภาระงานในแต่ละด้านของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่จะประกอบไปด้วยภาระงานด้านย่อยอะไรบ้าง โดยในงานวิจัยผู้วิจัยจะทำการสืบค้น เสาะหากำหนดกรอบที่จะสะท้อนให้เห็นภาระงานด้านย่อยตามกลุ่มงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อที่จะนำไปกำหนดรูปแบบและลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่แบ่งตามภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการและทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้เฉพาะกับภาระงานในด้านต่าง ๆ และมีการใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 6 ด้านมาเป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์ประเมินแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเกณฑ์ในการประเมินแบบทดสอบจะถูกกำหนดตามภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นมาว่าแต่ละภาระงานมีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการประเมินจะมีเกณฑ์การประเมิน

เฉพาะสำหรับแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับภาระงานในแต่ละด้านของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

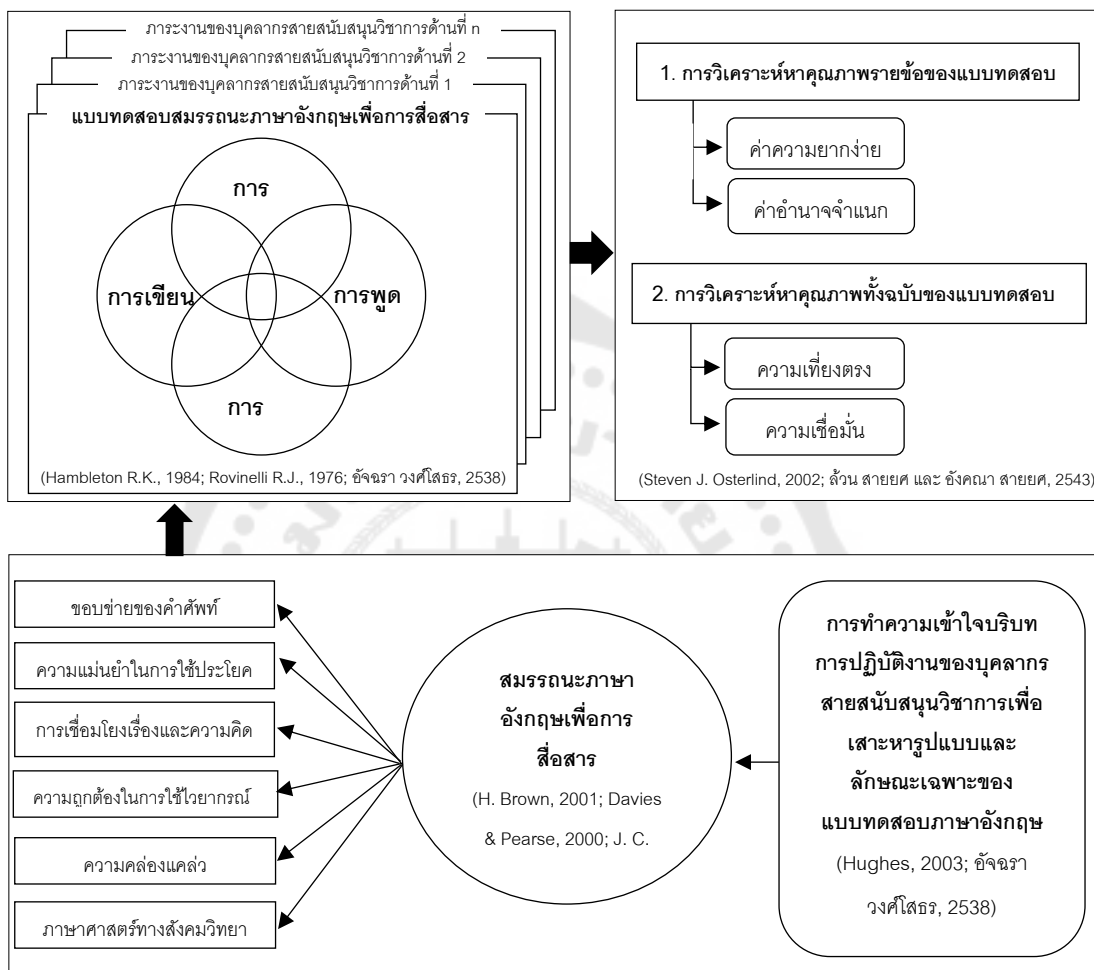
จากศึกษาจากเอกสาร ตำรา แนวคิดดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาของแนวคิดการสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยแบ่งวิธีการวิจัยเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 : การทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยใช้การศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานของบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยการศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพนี้ใช้เพื่อสืบหารูปแบบและลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบภาษาอังกฤษที่เหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ระยะที่ 2 : การสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยหลังจากที่ได้ศึกษาและทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงาน และได้รูปแบบและลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบที่เหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาแบบทดสอบโดยให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบคุณภาพเพื่อที่จะได้นำไปทดลองใช้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยคุณภาพของเครื่องมือจะประกอบไปด้วย ค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน ค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2545) ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการคัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านคุณภาพก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริงในระยะต่อไป

ระยะที่ 3 : การพัฒนาแบบทดสอบและศึกษาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยนำแบบทดสอบที่ผ่านค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน ค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบมาเก็บข้อมูลจริง และหลังจากการเก็บข้อมูลจริงของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยแผนภาพแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย จะแสดงดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
 - 1.1 ความหมายของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
 - 1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
 - 1.3 ลักษณะของผู้ที่มีสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
 - 1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในสำนักงาน
 - 2.1 ความหมายของการสื่อสารในสำนักงาน
 - 2.2 รูปแบบและลักษณะของการสื่อสารในสำนักงาน
 - 2.3 องค์ประกอบของการสื่อสารในสำนักงาน
 - 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในสำนักงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการทดสอบทางภาษา
 - 3.1 เทคนิควิธีของการทดสอบทางภาษา
 - 3.2 ชนิดและประเภทของการทดสอบทางภาษา
 - 3.3 ขั้นตอนของการพัฒนาแบบทดสอบ
4. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
 - 4.1 ความหมายของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
 - 4.2 ประเภทและบทบาทหน้าที่ในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. ข้อสรุปผลการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ผู้วิจัยเริ่มจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวข้องกับสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีเนื้อหาสาระครอบคลุม ความหมายของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร องค์ประกอบของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ลักษณะของผู้ที่มีสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ความหมายของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คือ การที่ผู้เรียนมีคำศัพท์มากเพียงพอที่จะสื่อสารในชีวิตประจำวันอย่างง่าย ๆ ได้ สามารถสื่อสารสิ่งที่ต้องการจะบอกด้วยการแลกเปลี่ยนข้อมูลและตรงประเด็น หรือบางครั้งอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนข้อความให้เหมาะสมในแต่ละบริบทนั้น ๆ สามารถเชื่อมโยงความคิดของตัวเองที่ใช้ภาษาเองโดยใช้คำเชื่อมง่าย ๆ สามารถใช้วลีง่าย ๆ ที่ได้เรียนรู้สำหรับสถานการณ์เฉพาะได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ สามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ตัวเองกำลังสื่อสารโดยใช้วลีสั้น ๆ ง่าย ๆ พยายามใช้คำอื่นที่หลากหลายมากขึ้นหรือต้องพูดซ้ำให้คนอื่นเข้าใจมากขึ้น และสามารถพูดกับผู้อื่นอย่างสุภาพโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมในบทสนทนาสั้น ๆ โดยใช้คำทักทาย การกล่าวเวลาในชีวิตประจำวัน โดยองค์ประกอบของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จะประกอบไปด้วย ขอบข่ายของคำศัพท์ ความแม่นยำในการใช้ประโยค การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด ความถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์ ความคล่องแคล่ว และภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา

Davies and Pearse (2000); H. Brown (2001) & J. C. Richards (2005) ได้กล่าวว่า สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการมุ่งเน้นความสำคัญของตัวผู้เรียน ให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันได้จริง เน้นกระบวนการใช้ความคิดของผู้เรียน ซึ่งเชื่อมระหว่างความรู้ทางภาษา ทักษะทางภาษา และสมรรถนะในการสื่อสารเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ด้านภาษาไปใช้ในการสื่อสารได้จริง มีการเน้นความสามารถในการใช้ไวยากรณ์ การเชื่อมโยงประโยคและความคิดของผู้เรียนเข้าด้วยกัน ถึงแม้ผู้เรียนจะเกิดความผิดพลาดในการใช้ไวยากรณ์เพียงเล็กน้อย ก็ไม่ควรเข้าไปขัดจังหวะโดยการแก้ไขให้ถูกต้องทันที ควรแก้ไขเมื่อความผิดพลาดนั้นทำให้เกิดความไม่เข้าใจหรือสื่อสารไม่ประสบความสำเร็จเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

Chomsky (1965) ได้กล่าวไว้ว่า ความแตกต่างระหว่าง “สมรรถนะ” คือ การรับรู้ภาษาของผู้พูดระหว่างผู้ฟัง และ “การใช้ภาษา” คือ การใช้ภาษาจริงในสถานการณ์ที่เป็นรูปธรรม

หรือสัมผัสจับต้องได้ และ “การใช้ภาษา” อาจจะได้สะท้อนถึง “สมรรถนะ” แต่สิ่งที่สามารถอธิบายสมรรถนะทางภาษาของผู้พูดและผู้ฟังได้อย่างแท้จริงคือ ไวยากรณ์ของภาษา

Chomsky (1968) ได้กล่าวว่า ความหมายทางภาษาแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับแรกเป็น ความหมายในด้าน สมรรถนะทางภาษา (Linguistic Competence) หมายถึง ความสามารถทางภาษาของทุกคนได้เกิดขึ้นได้เองอย่างเป็นธรรมชาติในฐานะของเจ้าของภาษา เป็นความรู้ที่จะทำให้ใช้ภาษาเพื่อการสื่อ ความหมายได้ และความสามารถของการใช้ภาษา (Linguistic performance) มีความหมายว่า ความสามารถในการที่จะนำความรู้ ความเข้าใจในภาษาไปใช้ในการแสดงออกทางภาษาจริง ๆ

เนื่องจากภาษาเป็นสื่อสำคัญของการสื่อสารภาษาที่ใช้จะต้องเป็นภาษาที่เข้าใจระหว่างกัน การสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ นักการศึกษาหลายท่านจึงได้ให้ความสนใจกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารและให้คำจำกัดความในคำว่า ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นครั้งแรกเมื่อ ค.ศ. 1971

Hymes (1972) ได้กล่าวว่า คำจำกัดความเกี่ยวกับ “สมรรถนะ” และ “การแสดงออกทางพฤติกรรม” ของ Chomsky ได้มองข้ามความสำคัญทางสังคมวัฒนธรรม (Sociocultural) เกือบทุกอย่าง ซึ่งการรู้วิธีสร้างประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์นั้นไม่เพียงพอที่จะอธิบายสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ โดยเป้าหมายของทฤษฎีเกี่ยวกับ “สมรรถนะ” สามารถกล่าวได้ว่า เพื่อแสดงวิธีการที่มีความเป็นระบบ มีความเหมาะสม สามารถเชื่อมโยงผลลัพธ์และการตีความพฤติกรรมทางวัฒนธรรมได้ และสิ่งที่มาแทรกแซงสมรรถนะในการสื่อสาร อาจะเกิดจากความแตกต่างทางภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา (Sociolinguistic) เช่น ศัพท์ – ไวยากรณ์ การสร้างประโยค หรือการใช้ภาษาระหว่างภาษาท้องถิ่นของภาษาหนึ่ง หรือระหว่างภาษาที่มีการแยกออกจากกัน อาจจะทำให้การใช้หลักไวยากรณ์มีการตีความหมายที่ผิดเพี้ยนไปได้

Hymes (1981) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบทางด้านวัฒนธรรมของสังคมเป็นสิ่งจำเป็นมากในสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คือ การสื่อสารความหมาย ส่วนความรู้ทางภาษาอังกฤษหรือความสามารถทางภาษาอังกฤษนั้น คือ ความรู้ในเรื่องรูปแบบของภาษาอังกฤษและความหมายของภาษาอังกฤษนั้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของสมรรถนะในการสื่อสารเท่านั้น เพราะจุดประสงค์ปลายทางของการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมิได้อยู่ที่ความรู้และการสื่อสารจะไม่เกิดผล ถ้าไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ตามความต้องการที่จะสื่อสาร ดังนั้นแนวคิดภาษาอังกฤษในการสื่อสารจึงถือเป็นการเปลี่ยนแปลง วงการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ โดยมีการเน้นในแต่ละด้าน ดังนี้

1. เป็นการเน้นความสามารถในการสื่อความหมาย (Communicative competence) มากกว่าความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ
2. เป็นการรวมทักษะการฟัง - พูดเข้ากับทักษะการอ่านและเขียน โดยเน้นภาษาอังกฤษที่ต้องนำไปใช้จริง
3. เป็นการช่วยให้บุคคลระลึกอยู่เสมอว่ามีภาษาอังกฤษหลายรูปแบบที่ใช้ในการสื่อความหมายและฝึกให้บุคคลรู้จักนำรูปแบบต่าง ๆ ของภาษาอังกฤษไปใช้ในการสื่อความหมาย โดยการฝึกในบางขั้นตอนจะให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว บางขั้นตอนจะให้ความสำคัญกับความถูกต้องของตัวภาษาและในระดับสูงขึ้นไปจะให้ความสำคัญกับความเหมาะสมในการใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ เท่าๆ กับความถูกต้องของตัวภาษา

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คือ การที่ผู้เรียนมีคำศัพท์มากเพียงพอที่จะสื่อสารในชีวิตประจำวัน สามารถสื่อสารได้ตรงประเด็น เชื่อมโยงความคิดของตัวผู้ใช้ภาษาเองโดยใช้คำเชื่อมได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ สามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ตัวเองกำลังสื่อสาร และสามารถพูดกับผู้อื่นอย่างสุภาพโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมในบทสนทนาสั้น ๆ โดยองค์ประกอบของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จะประกอบไปด้วย ขอบข่ายของคำศัพท์ ความแม่นยำในการใช้ประโยค การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด ความถูกต้องในการใช้ ไวยากรณ์ ความคล่องแคล่ว และภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา

1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

Canale and Swain (1980) ได้แยกองค์ประกอบของสมรรถนะในการสื่อสารไว้ 4 องค์ประกอบใหญ่ ๆ ดังนี้

1. สมรรถนะทางด้านไวยากรณ์หรือโครงสร้าง (Linguistic Competence and Grammatical Competence) หมายถึง ความรู้ทางด้านภาษา ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของคำ หรือคำศัพท์ ประโยค จนถึงการออกเสียงในการพูดและการสะกดคำ สมรรถนะทางด้านไวยากรณ์หรือทางด้านโครงสร้าง จะประกอบไปด้วย ขอบข่ายของคำศัพท์ ความถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์

2. สมรรถนะด้านภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา (Sociolinguistic Competence) หมายถึง การใช้โครงสร้างของประโยคให้มีความเหมาะสมตามบริบทของสังคมนั้น ๆ เช่น การขอบคุณ การขอโทษ การถามทาง และข้อมูลทั่วไปต่าง ๆ รวมไปถึงการใช้ประโยคคำสั่ง เป็นต้น สมรรถนะด้านภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา จะประกอบไปด้วย ภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา

3. สมรรถนะในการใช้โครงสร้างทางภาษาเพื่อสื่อความหมายด้านการแสดงออกทางการพูด และเขียน (Discourse Competence) หมายถึง การใช้การเชื่อมระหว่างความหมาย (Meaning) กับ โครงสร้างภาษา (Grammatical Form) ในการแสดงออกทางการพูดและการเขียนตามสถานการณ์และรูปแบบที่แตกต่างกัน สมรรถนะในการใช้โครงสร้างทางภาษาเพื่อใช้ในการสื่อความหมายทางการพูด และการเขียน จะประกอบไปด้วย ความแม่นยำในการใช้ประโยค การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด และความคล่องแคล่วในการพูด

4. สมรรถนะในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย (Strategic Competence) หมายถึง การใช้เทคนิค เพื่อให้การติดต่อสื่อสารได้สำเร็จลุล่วง โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารทางการพูด เช่น การใช้ท่าทางภาษา (Body Language) โดยเป็นการขยายความที่จะสื่อสารโดยใช้ท่าทางแทนคำที่ผู้พูดจะสื่อ เป็นต้น

จากองค์ประกอบข้างต้น สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้นเป็นการเน้นการใช้ภาษามากกว่าที่จะเน้นโครงสร้างไวยากรณ์ แต่ก็ไม่ได้ถึงกับจะทิ้งหรือละเลยโครงสร้างไวยากรณ์ไปเสียทีเดียว เพียงแค่เน้นการนำไวยากรณ์ไปใช้ในการสื่อสารความหมาย ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาจึงสำคัญอย่างยิ่ง และในความถูกต้องก็เช่นกัน ดังนั้นจึงจะต้องมีการทำกิจกรรมเพื่อเป็นการฝึกการใช้ภาษาโดยให้มีความใกล้เคียงกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงมากที่สุด (Larsen-Freeman, 2002; Littlewood, 1991)

องค์ประกอบของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจะประกอบไปด้วย ขอบข่ายของคำศัพท์ ความแม่นยำในการใช้ประโยค การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด ความถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์ ความคล่องแคล่ว และภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558, น.14-32)

1. ขอบข่ายของคำศัพท์

มีความสามารถในการใช้คำวลีพื้นฐานง่าย ๆ เกี่ยวกับครอบครัวและรายละเอียดส่วนบุคคลและสถานการณ์ประจำวัน มีคลังคำศัพท์ในการพูดคุยจะเกี่ยวกับครอบครัวงานอดิเรก ความสนใจการทำงานการเดินทางข่าวสารและเหตุการณ์ปัจจุบัน และมีความสามารถในการอธิบายเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์หรือคาดถึงล่วงหน้าได้ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวในชีวิตประจำวันเช่น การรับฟังดนตรี หรือการรับชมภาพยนตร์ได้

2. ความแม่นยำในการใช้ประโยค

มีความสามารถในการสื่อสารข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับตนเองครอบครัวและงานที่ทำงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับตัวเอง ครอบครัวและอาชีพ สื่อสารสิ่งที่ต้องการจะบอกได้

ต้องมีการปรับเปลี่ยนข้อความให้เหมาะสม สามารถสื่อสารประเด็นสำคัญในสิ่งที่ต้องการจะพูด แม้ว่าบางครั้งต้องใช้การอธิบายเพื่อสื่อสารให้ง่ายขึ้น เมื่ออธิบายออกไปแล้วสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในส่วนที่สำคัญที่สุดที่ต้องการจะสื่อความออกไปได้ และอธิบายประเด็นสำคัญเกี่ยวกับข้อปัญหาข้อโต้แย้งอย่างชัดเจน และมีความสมเหตุสมผล

3. การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด

มีความสามารถในการเชื่อมวลีด้วยคำเชื่อมภาษาอังกฤษได้ เพื่อเล่าเรื่องและเชื่อมโยงกลุ่มของวลีให้เป็นประเด็นที่มีความเชื่อมโยงตามลำดับ สามารถใช้คำเชื่อมเพื่อเชื่อมทั้งระหว่างประโยคและย่อหน้าได้

4. ความถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์

มีความสามารถในการใช้วลีสั้น ๆ ที่จำได้แล้วเพื่อจุดประสงค์บางอย่างได้อย่างถูกต้องและสมเหตุสมผล ใช้โครงสร้างประโยคได้อย่างถูกต้องในสถานการณ์ประจำวันทั่วไป สามารถปฏิบัติตนได้เหมาะสมกับกาลเทศะ สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและสมเหตุสมผลในบริบทที่คุ้นเคยแม้ว่าจะมีผลกระทบหรืออุปสรรคจากภาษาแม่บ้างก็ตาม

5. ความคล่องแคล่ว

มีความสามารถในการสื่อสารและทำให้ผู้อื่นเข้าใจโดยใช้วลีสั้น ๆ ง่าย ๆ ได้ เข้าร่วมบทสนทนาที่ยาวขึ้นเกี่ยวกับเรื่องที่คุ้นเคยและสามารถดำเนินการสนทนาได้อย่างต่อเนื่องแต่บางครั้งต้องหยุดคิดบทสนทนาและแก้ไขสิ่งที่กำลังสนทนา สามารถนำเสนอได้อย่างราบรื่นต่อเนื่อง อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องพึ่งพาความช่วยเหลือ ถึงแม้ว่าอาจมีการหยุดชะงักบ้างในบางครั้ง เพื่อเป็นการวางแผนคิด และแก้ไขในสิ่งที่กำลังพูดสื่อสารออกไป

6. ภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา

มีความสามารถในการใช้คำสุภาพในการแนะนำตนเองคำทักทายคำอำลา พูดกับผู้อื่นอย่างสุภาพในการสนทนาสั้น ๆ โดยใช้คำทักทายการกล่าวเวลาในชีวิตประจำวัน โดยการใช้สำนวนภาษาทั่ว ๆ ไปที่ง่ายที่สุดให้มีประสิทธิภาพ และใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ ใช้ภาษาที่ไม่ซับซ้อนในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เหมาะสมกับกาลเทศะ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบ คือ ขอบข่ายของคำศัพท์ คือ มีความสามารถในการใช้คำศัพท์พื้นฐานง่าย ๆ ความแม่นยำในการใช้ประโยค คือ มีความสามารถในการสื่อสารข้อมูลพื้นฐาน การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด คือ มีความสามารถในการเชื่อมวลีด้วยคำเชื่อมภาษาอังกฤษได้ ความ

ถูกต้องในการใช้ไวยากรณ์ คือ มีความสามารถในการใช้วลีสั้น ๆ ที่จำได้แล้วเพื่อจุดประสงค์บางอย่างได้อย่างถูกต้อง ความคล่องแคล่ว คือ มีความสามารถในการสื่อสารและทำให้ผู้อื่นเข้าใจ และภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา คือ มีความสามารถในการพูดกับผู้อื่นได้สุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ

1.3 ลักษณะของผู้ที่มีสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ในสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ต้องมีสมรรถนะในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับภาษาโดยเฉพาะมากขึ้น โดยสมรรถนะในการสื่อสารสามารถแบ่งออกได้ 3 ประเภทได้แก่ สมรรถนะทางภาษา สมรรถนะเกี่ยวกับภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา และสมรรถนะในทางปฏิบัติ

1. สมรรถนะทางภาษา

ในด้านสมรรถนะทางภาษาผู้เรียนจะต้องมีสมรรถนะด้านคำศัพท์ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นสมรรถนะทางไวยากรณ์ สมรรถนะเกี่ยวกับความหมายของคำและประโยค (Semantic Competence) สมรรถนะเกี่ยวกับระบบเสียงในภาษา (Phonological Competence) สมรรถนะเกี่ยวกับระบบการสะกดคำ (Orthographic Competence) และสมรรถนะเกี่ยวกับการออกเสียง (Orthoepic Competence)

1.1 สมรรถนะทางไวยากรณ์

สมรรถนะทางไวยากรณ์ คือ ผู้เรียนมีความสามารถในการเข้าใจความหมายโดยการสร้างและจดจำวลีและประโยคที่มีรูปแบบตามหลักไวยากรณ์

1.2 สมรรถนะเกี่ยวกับความหมายของคำและประโยค

สมรรถนะเกี่ยวกับความหมายของคำและประโยค คือ ผู้เรียนรับรู้ความหมายของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับคำถามเกี่ยวกับความหมายของคำ เช่น สามารถรับรู้ความสัมพันธ์ของคำกับบริบททั่วไป การอ้างอิง และความหมายโดยนัย

1.3 สมรรถนะเกี่ยวกับระบบเสียงในภาษา

สมรรถนะเกี่ยวกับระบบเสียงในภาษา คือ ผู้เรียนต้องมีความรู้และทักษะในการรับรู้การเกิดขึ้นของหน่วยเสียงของภาษาและการรับรู้ในบริบทเฉพาะ สามารถแยกความแตกต่างของหน่วยเสียงได้และแยกองค์ประกอบการออกเสียงของคำได้ โครงสร้างพยางค์ (Syllable Structure) ลำดับของหน่วยเสียง (The Sequence Of Phonemes) การลงเสียงเน้นหนักในคำ (Word Stress) น้ำเสียงของคำ (Word Tones)

1.4 สมรรถนะเกี่ยวกับระบบการสะกดคำ

สมรรถนะเกี่ยวกับระบบการสะกดคำ คือ ผู้เรียนควรรู้และสามารถรับรู้การสร้างรูปแบบของตัวอักษรในรูปแบบที่พิมพ์ทั้งในตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็ก สามารถสะกดคำที่เหมาะสมโดยมีการใช้เครื่องหมายวรรคตอนได้ถูกต้องตามรูปแบบการใช้งาน และรูปแบบการพิมพ์และแบบอักษรที่หลากหลายได้อย่างถูกต้อง

1.5 สมรรถนะเกี่ยวกับการออกเสียง

สมรรถนะเกี่ยวกับการออกเสียง คือผู้เรียนต้องสามารถออกเสียงที่ถูกต้องจากรูปแบบการเขียนได้ และต้องมีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการสะกดคำ การใช้พจนานุกรมและความรู้เกี่ยวกับการออกเสียงรู้การใช้เครื่องหมายวรรคตอนสำหรับการใช้วลีและการอ่านหรือออกเสียงสูงต่ำ

2. สมรรถนะเกี่ยวกับภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา

ในด้านสมรรถนะเกี่ยวกับภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา จะเกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการกับมิติทางสังคมของการใช้ภาษา ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นตัวกำหนดทางภาษาของความสัมพันธ์ทางสังคม (Linguistic Markers of Social Relations) ระเบียบแบบแผนที่สุภาพ (Politeness Conventions) การแสดงออกของภูมิปัญญาชาวบ้าน (Expressions of Folk-Wisdom) และภาษาถิ่นและสำเนียง (Dialect and Accent)

2.1 ตัวกำหนดทางภาษาของความสัมพันธ์ทางสังคม (Linguistic Markers of Social Relations)

ตัวกำหนดทางภาษาของความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้เรียนขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานะความสัมพันธ์ ความใกล้ชิดของความสัมพันธ์ หรืออื่น ๆ ผู้เรียนจะต้องเลือกใช้คำทักทายให้ถูกต้องตามความสัมพันธ์ทางสังคม การเลือกใช้คำนำหน้าผู้รับสารให้ถูกต้องกับบริบททางสังคม

2.2 ระเบียบแบบแผนที่สุภาพ (Politeness Conventions)

ระเบียบแบบแผนที่สุภาพ คือ ผู้เรียนทำความเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและระหว่างชาติพันธุ์เมื่อมีการสื่อความหมายที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดเกิดขึ้น โดยผู้เรียนต้องมีความสุภาพในเชิงบวกเช่น มีการแสดงความสนใจในความเป็นอยู่ที่ดีของคนอื่น แสดงความชื่นชมความรักความกตัญญู และมีการแบ่งปันประสบการณ์เกี่ยวกับการพูดคุยถึงปัญหาและผู้เรียนต้องหลีกเลี่ยงความไม่สุภาพ เช่นการแสดงออกทางใบหน้าที่ไม่สุภาพ การมีพฤติกรรมที่เฝงฝางตรงไปตรงมา หรือการแสดงถึงการดูถูกการไม่ชอบ

2.3 การแสดงออกของภูมิปัญญาชาวบ้าน (Expressions of Folk-Wisdom)

การแสดงออกของภูมิปัญญาชาวบ้าน คือ ผู้เรียนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาชาวบ้าน การใช้ภาษาที่ทุกคนรู้จักซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะทางสังคมวัฒนธรรมในด้านภาษาศาสตร์ จะต้องมีการรู้สุภาษิต และสำนวนต่าง ๆ

2.4 ภาษาถิ่นและสำเนียง (Dialect and Accent)

ภาษาถิ่นและสำเนียง คือ ผู้เรียนต้องมีความสามารถในการจดจำตัวกำหนดทางภาษาเช่น ชนชั้นทางสังคม แหล่งที่มาของภูมิภาคนั้น ๆ ชาติกำเนิด ชาติพันธุ์ และกลุ่มอาชีพ

3. สมรรถนะในทางปฏิบัติ (Pragmatic Competences)

ในด้านสมรรถนะในทางปฏิบัติ จะเกี่ยวข้องกับความรู้ของผู้เรียนเกี่ยวกับหลักการใช้ถ้อยคำและความหมาย ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น สมรรถนะเชิงวาทกรรม (Discourse Competence) สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) และสมรรถนะในการออกแบบ (Design Competence)

3.1 สมรรถนะเชิงวาทกรรม (Discourse Competence)

สมรรถนะเชิงวาทกรรม คือ ผู้เรียนสามารถจัดเรียงประโยคตามลำดับเพื่อขยายความหมายของภาษาที่สอดคล้องกัน และสามารถควบคุมการจัดลำดับของประโยคได้

3.2 สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competence)

สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ คือ ผู้เรียนต้องมีการตอบสนองและโต้ตอบตามวัตถุประสงค์และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

3.3 สมรรถนะในการออกแบบ (Design Competence)

สมรรถนะในการออกแบบ คือ ผู้เรียนต้องรู้การจัดลำดับการสื่อสารระหว่างกัน และการดำเนินการเกี่ยวกับโครงสร้างทางความรู้

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะของที่มีสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คือ จะต้องมีความสามารถทางด้านภาษา ไวยากรณ์ รูปแบบคำ/ประโยค ระบบเสียง การสะกดคำ การออกเสียง ด้านสังคมวิทยา และด้านการปฏิบัติ ทั้งหมดทุกด้านอย่างครบถ้วน

1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

Baker (2014) ได้สรุปสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารตามหลักแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

1. การเน้นการสื่อสารที่มีคุณภาพด้วยความคล่องแคล่วและความถูกต้อง (A focus on effective communication with fluency and accuracy) ความสามารถในการสื่อสารเป็นจุดมุ่งหมายหลักของการสื่อสาร และการสื่อสารที่มีคุณภาพนั้นจะต้องสัมพันธ์กับความถูกต้องใน

ด้านไวยากรณ์ และคำศัพท์ ที่จะต้องมีการควบคุมไปกับความคล่องแคล่วในการเขียนและการพูด (Hymes, 1972) โดย Canale and Swain (1980) ได้มีการคิดเพิ่มเติมจากแนวคิดของ Hymes โดยความจำเป็นของความสามารถในการสื่อสารที่มีคุณภาพ ประกอบไปด้วย 4 อย่าง ดังนี้ ความสามารถในการใช้ไวยากรณ์ (Grammatical) การใช้วาทกรรมในการพูด (Discourse) ภาษาศาสตร์ในบริบทเชิงสังคม (Sociolinguistic) และการใช้วิธีการในการสื่อสาร (Strategic) และที่ผ่านมากกว่าสี่ทศวรรษ นักวิชาการทางการศึกษายังคงดำเนินการสืบค้นศึกษากันอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้แน่ใจว่าความสำคัญของความถูกต้องในความสามารถในการรับรู้ด้านหน่วยเสียง ไวยากรณ์ คำศัพท์ และความคล่องแคล่วในการสื่อสาร

2. การเชื่อมโยงกับความหมายและบริบท (Connected to Meaning and Context) ในภาษาเพื่อการสื่อสาร ผู้ใช้ภาษาจะมีวิวัฒนาการทางภาษาโดยเกิดขึ้นจากการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน (Harmer, 2003; Nunan, 1989) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีของ Vygotsky ที่ได้สรุปความเกี่ยวกับภาษาเพื่อการสื่อสารไว้ว่า “วิธียอดเยี่ยมที่สุดในการเรียนรู้คือการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น” (Chaiklin, 2003) ภาระงานทางด้านภาษาควรเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน

3. การมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking Skills) ทักษะในการคิดวิเคราะห์ที่มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้เรียนทุกคน ไม่เพียงแต่ทางด้านภาษาเท่านั้น ทฤษฎีการคิดที่เป็นที่รู้จักกันในวงกว้าง คือการเรียนรู้ตามแนวคิดของบลูม (Bloom's Taxonomy) บลูม (Bloom's Taxonomy) บลูม (Bloom, 1956) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ผู้ใช้ภาษามีความจำเป็นที่ต้องมีความรู้ในทักษะระดับสูงและระดับล่าง ทักษะระดับล่าง คือ ความเข้าใจและความจำ เช่น การเข้าใจในวลีพื้นฐาน และการจดจำและเพิ่มพูนคำศัพท์ใหม่ ๆ และทักษะระดับสูง คือ การประเมินผลและสังเคราะห์ข้อมูล เช่น การเก็บข้อมูลรายละเอียดยิบย่อยในการนำเสนอแล้วเล่าเรื่อง หรือการเสนอความคิดเห็นด้วยเหตุผล ทักษะการคิดวิเคราะห์ มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อภาษาเพื่อการสื่อสาร เพราะในงานด้านการสื่อสารนั้น จะต้องมีการบูรณาการทั้งทักษะระดับล่าง และระดับสูง เช่น ในการบูรณะภาษาใหม่นั้นผู้พูดหรือผู้ใช้ภาษาจำเป็นต้องจดจำคำศัพท์ใหม่ สังเคราะห์และเลือกวิธีที่ยอดเยี่ยมที่สุดในการสื่อสารความหมายออกไป

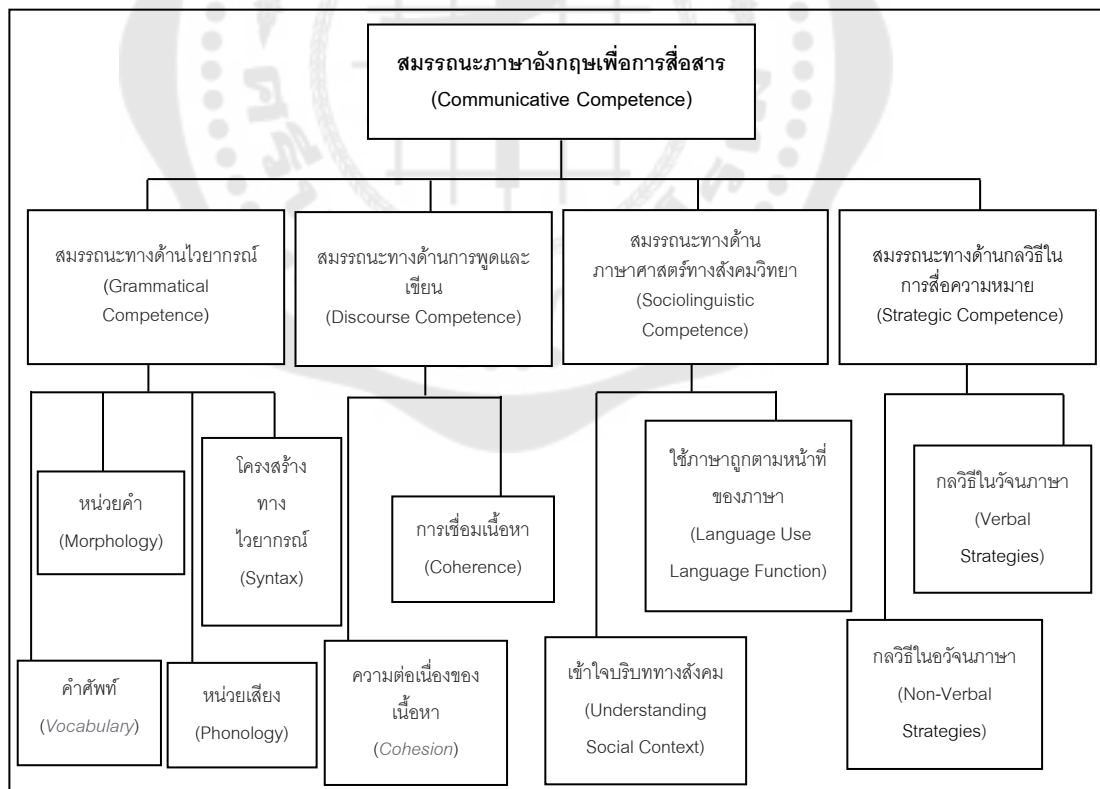
Canale and Swain (1980) ได้กล่าวว่าโมเดลสมรรถนะในการสื่อสารจะถูกแบ่งออกเป็นสี่แบบ ดังนี้

1. สมรรถนะด้านไวยากรณ์ ประกอบด้วยความรู้ด้านเสียงวิทยาการ การสะกด คำศัพท์ การสร้างคำและการสร้างประโยค

2. สมรรถนะด้านภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา จะเป็นความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การใช้วัฒนธรรมในสังคมนั้น ๆ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดการของผู้เรียนเช่นการตั้งหัวข้อและรูปแบบการสื่อสารในบริบททางสังคมวิทยาต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการใช้รูปแบบไวยากรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารที่แตกต่างกันในบริบททางสังคมวิทยาที่แตกต่างกัน

3. สมรรถนะด้านการใช้คำพูด เกี่ยวข้องกับการเข้าใจและการผลิตข้อความของผู้เรียนในรูปแบบการฟังการพูดการอ่านและการเขียน เกี่ยวข้องกับ ความสามัคคี และความเชื่อมโยง ในรูปแบบต่าง ๆ

4. สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ หมายถึง กลยุทธ์ที่ใช้ในกรณีที่มีปัญหาทางไวยากรณ์หรือภาษาศาสตร์หรือวาทกรรม เช่นการแปลความหมายทางไวยากรณ์ การแก้ปัญหาในการพูดคุยกับคนแปลกหน้าเมื่อมีความไม่แน่ใจในสถานภาพทางสังคม และการใช้ภาษาท่าทางแทนการพูดเมื่อผู้พูดไม่สามารถสื่อสารออกไปได้



ภาพประกอบ 2 โมเดลสมรรถนะในการสื่อสารของ Canale and Swain (1980, p.30)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในสำนักงาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในสำนักงานมีเนื้อหาสาระครอบคลุม ความหมายของการสื่อสารในสำนักงาน รูปแบบและลักษณะของการสื่อสารในสำนักงาน องค์ประกอบของการสื่อสารในสำนักงาน และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในสำนักงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายของการสื่อสารในสำนักงาน

การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน เพราะการติดต่อสื่อสารคือการประสานงานและเชื่อมโยงกันระหว่างสมาชิกบุคคลากรในมหาวิทยาลัย ซึ่งในประเด็นเกี่ยวกับความหมาย ของการสื่อสารในสำนักงานมีนักวิชาการการศึกษา ได้ให้ความหมายที่มีความแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารภายในสำนักงาน หมายถึง การสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงาน ทั้งระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และในหน่วยงานเดียวกันในสำนักงานนั้นเพื่อประโยชน์ในการทำงานหน้าที่การงาน

สมคิด บางโม (2545) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารภายในสำนักงาน หมายถึง การส่งสารจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง โดยการออกคำสั่งหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในสำนักงาน การสื่อสารที่ดีจะทำให้การปฏิบัติงานดำเนินการไปอย่างราบรื่นมุ่งสู่จุดหมายได้อย่างมีคุณภาพ

Ruben and Stewart (1995) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารในสำนักงาน คือ การสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในสำนักงาน และเป็นสิ่งซึ่งแสดงให้เห็นถึงจุดหมายของสำนักงานนั้น ๆ ใช้ในการอธิบาย โครงสร้างการบริหาร ความรับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในสำนักงาน ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ใช้สำหรับสร้างเครือข่ายข้อมูลภายในสำนักงาน และใช้สร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าในสำนักงาน

Gibson and Hodgetts (1991) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารภายในสำนักงาน คือ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร และความรู้ความเข้าใจระหว่างสมาชิกในสำนักงาน โดยมีจุดหมายเพื่อที่จะบรรลุถึงประสิทธิผลในสำนักงาน

Schermerhorn, Hunt, and Osborn (1995) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารภายในสำนักงาน คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นเพื่อทำการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน

Bass and Ryterband (1979) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารภายในสำนักงาน หมายถึง การที่สมาชิกในสำนักงานที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน เพื่อให้การดำเนินงานสามารถ

ดำเนินไปได้ และช่วยในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยอาศัยการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธทั้งในด้านความรู้สึก ความคิด และเจตคติ

Zaremba (2003) ได้กล่าวถึง การสื่อสารในสำนักงานว่า การสื่อสารในสำนักงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานและช่วยให้บุคลากรในสำนักงานได้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ความหมายของการสื่อสารในสำนักงาน คือ การสื่อข้อความระหว่างสมาชิกในสำนักงานทั้งในระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และหน่วยงานเดียวกัน เป็นสิ่งชี้ให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายของสำนักงานนั้น ๆ ใช้ในการอธิบาย โครงสร้างการบริหาร ความรับผิดชอบ และบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในสำนักงานโดยแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน

2.2 รูปแบบและลักษณะของการสื่อสารในสำนักงาน

รูปแบบและลักษณะของการสื่อสารในสำนักงานมีนักวิชาการหลายท่าน ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับ ลักษณะของการสื่อสารในสำนักงานไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

สุภาวดี แสนทวีสุข (2543, น.16) ได้แบ่งรูปแบบการสื่อสารไว้ 2 รูปแบบดังนี้

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Forman Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนข้อกำหนดที่มีความชัดเจน มีลักษณะค้ำึงถึงหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับ และผู้ส่งสาร ซึ่งจะมีลักษณะที่ชัดเจน เช่น การติดต่อสื่อสารในทางราชการที่ต้องการให้กระทำเป็นระเบียบตามแบบแผนและธรรมเนียมการปฏิบัติราชการ

การสื่อสารแบบเป็นทางการนี้ เป็นที่นิยมใช้ในการสื่อสาร 2 ช่องทาง คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการโดยลงเป็นบันทึก เป็นรูปแบบของการสื่อสารที่เป็นระเบียบมีแบบแผนใช้การบันทึกหรือเขียนเป็นสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร การสื่อสารในรูปแบบนี้ทำให้สามารถจดบันทึกรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีละเอียด สามารถใช้การยืนยันในการทำงานได้ โดยอาจเป็นหนังสือเขียนรายงาน คู่มือ หนังสือราชการ การจดบันทึกข้อความ จดหมายข่าว เอกสารต่าง ๆ เพื่อแจ้งข่าวเกี่ยวกับนโยบาย คำสั่ง ระเบียบปฏิบัติงาน ข้อบังคับ

การสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจา เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เป็นระเบียบแบบแผน แต่ใช้วาจาหรือการพูดเป็นการสื่อสาร ซึ่งทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างคล่องแคล่วและรวดเร็ว และผู้พูดสามารถใช้ถ้อยคำโดยปรับให้สมเหมาะทำให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจได้ เช่น การจัดการสัมมนา ประชุมแจ้งให้สมาชิกในสำนักงานรับรู้ถึงสถานการณ์ในปัจจุบัน

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นการสื่อสารที่สื่อให้เห็นถึงลักษณะความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในหน่วยงาน โดยเป็นการพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ หรือเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในสำนักงานเกี่ยวกับงาน โดยแบบไม่เป็นทางการนี้จะอยู่ในรูปแบบของการประสานงานระหว่างกัน และการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้ นิยมใช้สื่อสาร 2 ช่องทาง ได้แก่

2.1 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการโดยลงเป็นบันทึก เป็นรูปแบบของการสื่อสารที่ไม่มีระเบียบแบบแผน แต่ใช้การลงเป็นบันทึก เป็นตัวกลางในการสื่อสารโดยเป็นจดหมาย การส่งข้อความในระหว่างเพื่อน ตลอดจนการร้องเรียนผู้อื่นโดยไม่ได้รับการลงชื่อในส่วนผู้เขียนไว้

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยคำพูด เป็นรูปแบบของการสื่อสารที่ไม่มีระเบียบแบบแผน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของความสัมพันธระหว่างกลุ่มคน และใช้คำพูดในการสื่อสาร การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารที่อยู่นอกเหนือการควบคุม อาจเป็นการสื่อสารกันทางโทรศัพท์ภายใน หรือการพบปะพูดคุยกันในงานเลี้ยงสังสรรค์ โดยประธานผู้บริหารจะต้องให้โอกาสให้สมาชิกสอบถามเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเข้าใจตรงกัน

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารในสำนักงานสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภท

1. การสื่อสารแบบเป็นพิธีการหรือเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ต้องทำตามแบบแผนข้อกำหนดที่ได้วางไว้ เช่น การติดต่อในราชการและองค์การธุรกิจส่วนตัวที่ต้องทำเป็นบันทึก เพื่อเก็บไว้เป็นที่ยืนยันในการปฏิบัติงาน

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นพิธีการหรือไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อที่ไม่เป็นตามระบบหรือสายงานที่ได้กำหนดไว้ อาจเกิดจากความจำเป็นที่มีความเร่งด่วนหรือไม่เข้าใจในการดำเนินการ การติดต่อแบบนี้ในบางครั้งก็เป็นประโยชน์ แต่อาจจะทำให้มีความเสียหายเกิดขึ้นได้

การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดในสำนักงาน ทั้งในแง่ส่วนตัว บุคคลต่าง ๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงานหรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ซึ่งการติดต่อสื่อสารในสำนักงานได้แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารจากด้านบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงานบอกเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน รวมทั้งการประชุม ก็เป็นวาระที่ดีต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการในสำนักงานอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารจากด้านล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การรายงานผลให้ผู้บริหารได้รับรู้ การขอคำแนะนำ ซึ่งการดำเนินการสื่อสารแบบนี้มักจะอยู่ในรูปแบบสั้น ๆ และจะไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะตัวบุคลากรไม่มีความกล้าพอที่จะติดต่อกับทางผู้บริหาร เพราะเกรงว่าผู้บริหารจะทำการประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถมากพอ ไม่เก่ง หรือกลัวที่จะได้รับผลกระทบในทางลบกลับมา หรือถ้าจะมีการสื่อสาร ก็มักจะสื่อข้อมูลหรือสารที่เป็นเรื่องในทางที่ดีเพื่อเอาใจผู้บริหาร ถึงอย่างไรก็ตามองค์กรควรต้องส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น จากงานวิจัยของ Gary Kapp (1990) พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการดังนี้

1. ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมายทิศทางของสำนักงานด้วย
2. ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบปัญหาอุปสรรคและประสิทธิภาพจากบนลงล่าง
3. ทำให้บุคลากรลดความกดดัน และความเครียดต่าง ๆ ลงได้ระดับหนึ่ง เพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา
4. ทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกันในสำนักงานมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวของสำนักงานให้สูงขึ้นได้

3. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตรเป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในสำนักงาน เพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่าง ๆ มากขึ้น

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) เป็นวิธีการสื่อสารที่อาจจะมีการใช้น้อยที่สุดในการสื่อสารทั้ง 4 แบบนี้ แต่ก็มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์ที่สมาชิกในสำนักงานไม่สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านช่องทางอื่น ๆ ได้ เป็นลักษณะการสื่อสารที่ส่งตัดข้ามไปยังหน่วยงานที่ต่างกันและในระดับที่ต่างกัน

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า รูปแบบและลักษณะของการสื่อสารในสำนักงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น การสื่อสารแบบเป็นทางการ คือ การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน มีลักษณะค่านึงถึงบทบาท หน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ คือ การสื่อสารที่แสดงถึงการมีความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันภายในสำนักงาน อาจจะเป็นการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ และรูปแบบได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงานบอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตรเป็นกันเองซึ่งจะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น และการติดต่อสื่อสารในแนวทแยง เป็นวิธีการสื่อสารที่อาจจะมีการใช้น้อยที่สุดเพราะเป็นการสื่อสารที่ส่งตัดข้ามไปยังหน่วยงานที่ต่างกันและในระดับที่ต่างกัน

2.3 องค์ประกอบของการสื่อสารในสำนักงาน

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ (2548, น.23-25) ได้พูดถึง องค์ประกอบในการสื่อสารภายในสำนักงานว่า มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง กลุ่มคนที่ต้องการส่งข้อมูล หรือสารให้ผู้รับสาร โดยมีวิธีการที่จะมุ่งสู่วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ทั้งนี้ผู้รับสารอาจจะมี ความแตกต่างกันในด้านความรู้สึก คติปรัณธรรม ภาษา ความศรัทธา เจตคติ และระดับความสามารถ ซึ่งผู้ส่งสารควรนึกถึงการเลือกโอกาสที่เหมาะสมที่ทำให้ผู้รับสารรู้สึกว่าง่ายในการทำ ความเข้าใจ

2. สาร หมายถึง เรื่องราวต่าง ๆ และได้แสดงออกมาโดยใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ โดยสารจะมีขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารมีความคิดที่จะส่งข้อมูลสารขึ้น และต้องการถ่ายทอดไปสู่ผู้รับสาร โดยความจำเป็นอย่างยิ่งของสารที่ส่งมา คือ การทำหน้าที่ให้ผู้รับเกิดความเข้าใจขึ้นและได้ตอบสนองกลับ ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่

- 2.1 รหัสสาร ได้แก่ ภาษา สัญลักษณ์ หรือสัญญาณ ที่มนุษย์คิดค้นเพื่อใช้แสดงออกแทนความคิดเกี่ยวกับบุคคลและสรรพสิ่งต่าง ๆ เราสามารถแบ่งรหัสของสารออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท ได้แก่

- 2.1.1 รหัสของสารที่ใช้คำ ได้แก่ ภาษาพูด ภาษา เขียน

- 2.1.2 รหัสของสารที่ไม่ใช่คำ ได้แก่ สัญลักษณ์ สัญญาณ กิริยา ท่าทาง เครื่องหมาย

2.2 เนื้อหาสาร หมายถึง เนื้อหาของสารที่มนุษย์สื่อสารกันนั้นครอบคลุมมวลดความรู้ และประสบการณ์ของมนุษย์ที่มนุษย์ต้องการจะถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจซึ่งอาจแบ่งเนื้อหาของสารออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.2.1 สารประเภทข้อเท็จจริง ได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงความจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกทางกายภาพ สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้

2.2.2 สารประเภทข้อคิดเห็น ได้แก่ สารที่เกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจ จากการประเมินของผู้ส่งสารอาจเป็นแนวคิด ความเชื่อ

2.3 การจัดสาร หมายถึง การจัดสารเป็นการรวบรวมเนื้อหา เรียบเรียงด้วยใช้รหัสของสารเหมาะสม เช่นการจัดสารในโฆษณา ผู้ส่งสารได้ใช้ความประณีต พิถีพิถันในการจัดสารเพื่อให้สารนั้นสามารถดึงดูดความสนใจและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

3. สื่อหรือช่องทาง หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหะที่ทำให้สารเคลื่อนที่ไปจากตัวผู้ส่งสาร ส่วนคำว่าช่องทาง หมายถึง ทางที่ทำให้ผู้ส่งและผู้รับสารมีความเชื่อมต่อกันได้ ช่องทางเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสาร ในการสื่อสารใด ๆ ก็ตามผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางให้ทำหน้าที่รับเอาสารไปยังผู้รับสาร โดยช่องทางสื่อมีหลายประเภท เช่น สื่อมนุษย์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อธรรมชาติ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. ผู้รับสาร หมายถึง ผู้รับสารเป็นองค์ประกอบสุดท้ายในกระบวนการสื่อสารมีความสำคัญไม่แพ้องค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะการสื่อสารใด ๆ ก็ตามจะไม่มุ่งสู่ความสำเร็จ ถ้าผู้รับไม่เข้าใจหน้าที่ของตนเองที่มีต่อการสื่อสาร

5. การตอบสนองกลับของผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้รับสารได้แสดงการตอบสนองกลับว่ามีความเข้าใจต่อสารหรือเปล่าหลังจากได้รับสารมา ซึ่งผู้รับสารควรมีการตอบสนองกลับจากการรับสารครบถ้วน หรือตอนเข้าใจสารเรียบร้อยแล้วจึงพิจารณาก่อนที่จะตอบสนองกลับเพื่อให้การสื่อสารบรรลุจุดมุ่งหมาย

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการสื่อสารในสำนักงาน มีด้วยกัน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร คือ กลุ่มคนที่ต้องการส่งข่าวสาร ข้อมูลให้ผู้รับสาร สาร คือ เรื่องราวต่าง ๆ ที่แสดงออกมาโดยใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ที่ทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันได้ สื่อหรือช่องทาง หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหะที่ทำให้สารเคลื่อนที่ไปจากตัวผู้ส่งสาร ผู้รับสาร หมายถึง ผู้รับสารเป็นองค์ประกอบสุดท้ายในกระบวนการสื่อสาร และปฏิบัติการตอบกลับของผู้ส่งสาร หมายถึง การตอบสนองกลับของผู้รับสารหลังจากได้รับสารมาว่ามีความเข้าใจต่อสิ่งที่รับหรือไม่

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในสำนักงาน

แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารของเดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo, 1960) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการสื่อสารนั้นต้องใช้ กระบวนการคิดและการใช้ภาษา กระบวนการส่งและรับตลอดจน กระบวนการของการแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อความเข้าใจร่วมกัน

เดวิด เค. เบอร์โล ได้อธิบายว่า พฤติกรรมของการสื่อสาร คือ ความสัมพันธ์ระหว่างกัน ขององค์ประกอบทางการสื่อสารที่เรียกว่า SMCR มาจากคำว่า แหล่งสาร (Source) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งไม่สามารถแยก ออกจากกันได้เป็นส่วน ๆ โดยอิสระได้ เขาเชื่อว่ากระบวนการสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ขององค์ประกอบทั้ง 5 ในกระบวนการสื่อสาร โดยเฉพาะผู้ส่งสารและความสามารถในการรับสารของผู้รับสารเช่นเดียวกัน ไม่ว่าสารเหล่านั้นจะผ่านช่องทางรูปหรือการ มองเห็น (Seeing) รส (Tasting) กลิ่น (Smelling) เสียง (Hearing) หรือสัมผัส (Touching) องค์ประกอบทั้ง 5 นี้จะมี อิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร รูปแบบสารสื่อสารนี้แสดงให้เห็นว่ามีหลาย องค์ประกอบสารซึ่งบรรจุเนื้อหาอาจจะถูกส่งไปในลักษณะรหัสเฉพาะ มีรูปแบบ และอาจจะได้รับการปฏิบัติ แตกต่างกันไป โดยผู้อื่น และสารสามารถส่งได้หลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นส่งผ่านบุคคล ผ่านวิทยุ ผ่านโทรทัศน์ หรือผ่านอินเทอร์เน็ต ผลกระทบก็จะกลับมาในรูปแบบกระบวนการใน ทิศทางเดิมเช่นกัน ซึ่งแบบจำลอง SMCR ของเดวิด เค. เบอร์โล ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งจะส่งสาร อย่่างไร และผู้รับจะรับแปลความหมาย และมีการโต้ตอบกลับสารนั้นอย่างไร โดยทฤษฎี SMCR ประกอบด้วย

1. แหล่งของสารหรือผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถใน "การเข้ารหัส" เนื้อหาข่าวสาร มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสารมีความรู้ อย่่างดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่งและมีความสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้ เหมาะสมตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับ
2. ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง เนื้อหาเกี่ยวข้องกับด้านเนื้อหาที่เกี่ยวกับพลังงาน สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร
3. ช่องทางในการส่งสาร หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับ ได้รับข่าวสาร ข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การ ลิ้มรสหรือการได้กลิ่น

4. ผู้รับ หมายถึง ผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมี ความสามารถในการ “การถอดรหัสสาร” เป็นผู้ที่มีระดับความรู้ เจตคติ และพื้นฐานทางสังคมเช่นเดียวกันหรือมีความใกล้เคียงกันกับผู้ส่งสาร จึงจะทำให้สิ่งที่ต้องการสื่อความหมายนั้นได้ประสบผล

ทฤษฎี SMCR มีปัจจัยสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้รับสารและผู้ส่งสาร ที่จะทำการสื่อความหมายนั้นนั้นได้ประสบผลสำเร็จหรือไม่ อย่างไร ดังต่อไปนี้

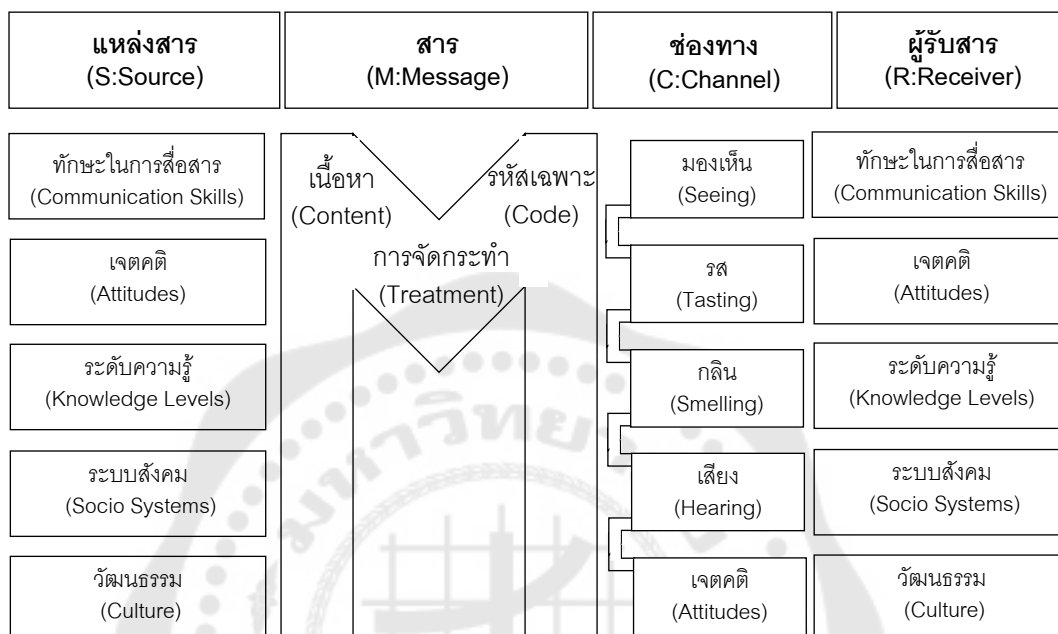
1. ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ทักษะของผู้รับสารและผู้ส่งสารควรมีความชำนาญในการรับสารและส่งสาร เพื่อที่จะทำให้เกิดความเข้าใจที่เกิดขึ้นระหว่างกันได้ถูกต้อง เช่น ผู้ส่งสารต้องมีความสามารถเข้ารหัสสาร ทำให้ก่อเกิดความเข้าใจในการรับสารมา มีการพูดโดยการใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ฟังง่าย ชัดเจน เป็นจังหวะน่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้องน่าอ่าน

2. เจตคติ หมายถึง เจตคติของผู้ส่งสาร และผู้รับสารที่มีผลต่อการสื่อความหมายผ่านสาร ถ้ามีเจตคติที่ดีต่อกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร จะทำให้การสื่อสารนั้นเกิดผลดี เพราะเจตคติหมายถึงการยอมรับซึ่งกันและกัน เช่น ถ้าผู้รับสารมีความชมชอบในตัวผู้ส่งสาร ก็มักจะเกิดการคล้อยตามได้ง่าย แต่ในทางกลับกัน ถ้าผู้รับสารมีเจตคติไม่ดีต่อผู้ส่งสารแล้ว ก็มักจะแสดงความไม่เห็นชอบด้วย อย่างเช่นแสดงความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่ได้รับสารมา หรือถ้าเกิดทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารมีเจตคติที่ไม่ดีต่อกัน น่าเสี่ยงการในสื่อสารก็อาจจะไม่น่ารับฟัง แต่ถ้าทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารมีเจตคติที่ดีต่อกัน ก็มักจะสื่อสารกันด้วยความน่าฟัง ไพเราะ

3. ระดับความรู้ หมายถึง ระดับความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความเหมือนกัน ผู้ส่งสารและผู้รับสารมี ก็จะทำให้การสื่อความหมายสำเร็จไปด้วยดี แต่ถ้าระดับความรู้มีความแตกต่างกัน ผู้ส่งสารจะต้องปรับปรุงสื่อที่จะส่งให้ภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้มีความยากง่ายมากขึ้น เช่น ไม่ใช้คำศัพท์ ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ สำนวนสลบซับซ้อน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

4. ระบบวัฒนธรรมและสังคม หมายถึง ระบบวัฒนธรรมและสังคม ในแต่ละชาติแต่ละประเทศเป็นสิ่งที่ช่วยในการกำหนดพฤติกรรม หน้าทีบทบาทของประชาชนในประเทศและชาตินั้น ๆ โดยจะมีความเกี่ยวข้องไปถึงวัฒนธรรมประเพณีขนบธรรมเนียมที่ประชาชนได้ยึดถือและใช้ปฏิบัติ ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีขนบธรรมเนียม และสังคมของประชาชนในแต่ละประเทศ ในแต่ละชาติจะมีความแตกต่าง หรืออาจจะมีความคล้ายคลึงกันในแต่ละชาติหรือแต่ละประเทศ เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ เป็นต้น ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารของ

บุคคลต่างชาติต่างภาษาจะต้องมีการศึกษากฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนา มาประกอบด้วย



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองการสื่อสาร (SMCR) ของ David K. Berlo (รจิตลักษณ์ แสงอุไร, 2548)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการทดสอบทางภาษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบทางภาษา มีเนื้อหาสาระครอบคลุม เทคนิควิธีของการทดสอบทางภาษา ชนิดและประเภทของการทดสอบทางภาษา และขั้นตอนของการพัฒนาแบบทดสอบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 เทคนิควิธีของการทดสอบทางภาษา

เทคนิควิธีของการทดสอบทางภาษา หมายถึงกลวิธีการเฉพาะที่ใช้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการใช้ภาษา เช่น การฝึกเขียน การเติมคำในช่องว่าง การอ่านปากเปล่า การท่องจำ การเขียนตามคำบอก ฯลฯ เทคนิควิธีจะสอดคล้องกับวิทยวิธีและวิธีนัยซึ่งเป็นกระบวนการและหลักการที่ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 แบบดังนี้

1. เทคนิควิธีตามวิธีนัยภาษาศาสตร์ คือการเรียนรู้แบบภาษาศาสตร์เน้นความสามารถทางเชาวน์ปัญญา อภิปัญญา ความรู้สึกนึกคิดจิตใจ และปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การทดสอบจะใช้

เนื้อหาและทักษะที่อยู่ในขอบเขตของการสร้างเครือข่าย ความหมายตามโครงสร้างความรู้ของผู้ใช้
ภาษา

วิถีวิจัยที่ใช้ในการทดสอบเพื่อวัดและประเมินการเรียนรู้ภาษาของผู้เรียนเป็นแบบวัด
ความสามารถปกติแบบมาตราส่วนประเมินค่าเป็นส่วนใหญ่

1.1 เทคนิควิธีทางอภิปัญญาด้านการตั้งคำถามในการอ่าน (Carrell &
Eisterhold, 1987; Eskey & Grabe, 1988; James, 1987; Mason, 1984)

นักวิจัยทางการอ่านได้พบว่าการตั้งคำถามที่ทำให้ผู้อ่านได้ทำความเข้าใจ
ในเรื่องที่ได้อ่านได้ดีขึ้น คือ คำถามที่มีการเชื่อมโยงโครงสร้างความรู้เดิมเข้ากับความรู้ใหม่ คำถาม
ชนิดนี้ต้องใช้เวลาคิดที่อยู่ในระดับสูงในการค้นหาคำตอบ โดยครูจะเป็นผู้เตรียมคำถาม และ
มีการลำดับคำถามไปพร้อมกับการดำเนินเรื่องด้วย นอกจากนี้ระหว่างที่อ่านผู้เรียนควรที่จะฝึกการ
ตั้งคำถามไว้ด้วย เพราะการตั้งคำถามตนเองระหว่างอ่านนั้นเป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับการอ่าน
ในชีวิตจริงเนื่องจากผู้อ่านมักจะอ่านเพื่อหาคำตอบที่ต้องการ เพื่อหาข้อมูลที่เป็นและเพื่อหา
ข้อมูล ยืนยันความคําหมายของตนเอง

คำถามเตรียมการอ่านจะเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องว่าผู้เรียนมีพื้นความรู้ในเรื่องนี้มา
มากน้อยเพียงไร ได้เตรียมหาข้อมูลมาช่วยให้เข้าใจมากขึ้นอย่างไร ให้ผู้เรียนสังเกตภาพประกอบ
ให้ผู้เรียนสร้างจินตภาพ และจินตนาการเกี่ยวกับสิ่งที่จะอ่าน

คำถามระหว่างอ่านที่ผู้เรียนตั้งคำถามตัวเองนั้นเป็นคำถามที่เกิดขึ้นอย่างค่อย
เป็นค่อยไประหว่างการดำเนินเรื่อง เช่น What's it about? Who are concerned? Where is this
place? What's happening? How did it happen?

(เรื่องนี้เกี่ยวกับอะไร? มีใครเกี่ยวข้อง? สถานที่นี้อยู่ที่ไหน? เกิดอะไรขึ้น?
เหตุการณ์เกิดขึ้นได้อย่างไร?)

คำถามหลังจากการอ่านที่มีความเชื่อมโยงกับคำถามเกิดขึ้นก่อนอ่านและ
เกิดขึ้นระหว่างอ่านนั้น จะเป็นคำถามที่ต้องการความชัดเจนของสถานการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้น และ
เพื่อยืนยันข้อสังเกตหรือข้อสงสัย เช่น Is it reasonable to conclude that...? The event did
happen before Christmas, didn't it? Is it fair to say that...? Should we blame the
government for the pollution, etc.?

(มันสมเหตุสมผลหรือไม่ที่จะสรุปว่า...? เหตุการณ์เกิดขึ้นก่อนวันคริสต์มาสใช่หรือไม่
มันถูกต้องไหมที่จะบอกว่า...? เราควรที่จะตำหนิรัฐบาลเกี่ยวกับมลพิษ ฯลฯ หรือไม่?)

1.2 เทคนิควิธีทางอภิปัญญาด้านการเตรียมการเขียน (Takala, 1982)

เครื่องมือประเมินการเตรียมการเขียนใช้พารามิเตอร์ที่ประกอบด้วยผู้รับสาร (Audience) การเลือกหัวข้อ (Topic Selection) การนำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้อง-การไม่นำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย (Personal-Impersonal) นามธรรม-รูปธรรม (Abstract-Concrete) โครงสร้างการเขียน (Structure) และรูปแบบลีลาของการเขียน (Stylistics)

1.3 เทคนิควิธีทางการใช้ความคิดเชิงวิพากษ์วิจารณ์

ผู้เรียนมีส่วนในการปรับปรุงเนื้อหา บทเรียนและวิทยวิธีการเรียนการสอนที่ใช้โดยมีส่วนร่วมในการประเมิน Katchen (1992) ได้เสนอการใช้วิดิทัศน์ประเมินการพูดของผู้เรียนที่สัมพันธ์กับการเขียน ผู้เรียนได้พูดภายหลังที่ได้ฝึกเขียน และดูวิดิทัศน์ที่บันทึกการพูดของตนเองเกี่ยวกับเรื่องเขียนและประเมินตนเองแบบวิเคราะห์ในด้าน การออกเสียง ไวยากรณ์ และศัพท์สำนวนที่ใช้ อีกทั้งได้แก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาดที่ตนทำได้ ส่วน การประเมินในลักษณะรวมหรือแบบสังเคราะห์นั้น ผู้เรียนจะประเมินเนื้อความ และทักษะการนำเสนอ ความคิดซึ่งรวมทั้งที่เป็นการใช้ภาษาและกิริยาอาการ ในการประเมินด้วยวิธีนี้เป็นทำให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อการปรับปรุง (Creative Evaluation)

1.4 เทคนิควิธีในการแก้ปัญหา

Montgomery (1991) ได้นำเสนอกระบวนการแก้ปัญหาที่เป็นกิจกรรมทางการเรียน ให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทางทฤษฎีปัญหาว่าเป็นกระบวนการที่เป็นพลวัต โดยที่ข้อมูลจากผู้เรียนได้มาเพื่อใช้ในการแก้ปัญหานั้นต้องปรับเปลี่ยนอยู่ทุกขณะ การประเมินสัมฤทธิ์ผลของการแก้ปัญหาประกอบด้วย เกณฑ์ด้านกระบวนการดังนี้

1. การประเมินสถานการณ์ได้
2. การระบุปัญหาได้
3. การให้ระบุเป้าหมายกิจกรรมได้
4. การวิเคราะห์สถานการณ์จากข้อมูลที่ได้ เรียบเรียงจัดหมวดหมู่ข้อมูลและการนำข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วว่าเกี่ยวข้องกับสถานการณ์มาใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหานั้น ต้องมีความสร้างสรรค์และสมจริงต่อสถานการณ์และสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้จริง
5. การสร้างกลวิธีแก้ปัญหาโดยการใช้ความคิดคำนึง การระดมความคิดและการสังเคราะห์
6. การเลือกแผนกลวิธีที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้
7. การคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้กลวิธี
8. การทดสอบกลวิธีโดยการทดลองใช้

9. การลงมือเขียนแผนปฏิบัติงาน

10. การนำแผนมาใช้จริงและการประเมินแผน

การประเมินกระบวนการแก้ปัญหาแบบเป็นขั้นเป็นตอนที่มี 10 ขั้นตอนตามวิธีปฏิบัตินี้สามารถใช้ตรวจสอบผลการปฏิบัติได้ต่อเนื่องตามระยะ การสอน การเรียนและการทดสอบด้วยเทคนิค วิธีแก้ปัญหานี้สัมพันธ์กับเทคนิควิธีกรณีศึกษาที่จะกล่าวถึงต่อไปในตอนที่สามของบทซึ่งเกี่ยวกับเทคนิควิธีการทดสอบ วัดและประเมินผลตามวิธีนี้ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียน

2. เทคนิควิธีตามวิธีนี้ที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียน คือ เทคนิควิธีตามวิธีนี้ที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนเน้นความสามารถของผู้เรียนในการประเมินตนเองในด้านต่าง ๆ ใช้การวัดผลที่ให้ผู้เรียนทำงานแบบกรณีศึกษา ใช้แฟ้มงาน และได้ประเมินความต้องการของตนเอง โดยที่เครื่องมือหรือแบบทดสอบที่ใช้อาจเป็นแบบสอบถาม แบบรายการตรวจสอบ แบบสังเกตตนเอง หรืออาจเป็นการอภิปรายระหว่างผู้เรียนด้วยกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน การบันทึกข้อมูลด้วยวิธีทัศนคติ ตลอดจนทะเบียน ระเบียบและแฟ้มงานของผู้เรียน

2.1 เทคนิควิธีการประเมินความสามารถใช้ทักษะภาษาของตนเอง

เครื่องมือที่ผู้เรียนใช้ประเมินความสามารถในการใช้ทักษะภาษาของตนเองที่นำมาเสนอไว้ในที่นี้พัฒนาขึ้นตามแนวทางที่ Wilkins (1977) สร้างขึ้นตามเกณฑ์ The Threshold Level ของ The Council of Europe

2.2 เทคนิควิธีทักษะสัมพันธ์ทางการอ่านและการเขียน

Cohen (1989) ได้วิจัยเกี่ยวกับเทคนิควิธีการย่อความที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถเขียนย่อความจากบทอ่านได้ดี ว่าประกอบด้วยเทคนิควิธีด้านการอ่าน 3 ประการ และด้านการเขียน 4 ประการ ดังนี้

- การอ่านเนื้อความที่จะใช้ย่อความ

1. ผู้เรียนสามารถระบุส่วนที่สำคัญของเนื้อความได้
2. ผู้เรียนสามารถจำแนกข้อความที่ไม่สำคัญออกจากข้อความที่สำคัญได้
3. ผู้เรียนสามารถเลือกคำศัพท์ที่สำคัญได้อย่างถูกต้องในการอ่าน

- การเขียนย่อความ

1. ผู้เรียนสามารถกำหนดได้ว่ารายละเอียดที่สำคัญมีมากน้อยเท่าใด
2. ผู้เรียนสามารถเขียนย่อความอย่างได้ใจความที่มีความสอดคล้องและ

ต่อเนื่อง

3. ผู้เรียนสามารถเขียนได้ 2 แบบคืออย่างไม่ต้องเตรียมการไว้ล่วงหน้าและ
อย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า

4. ผู้เรียนสามารถเขียนด้วยลายมือที่ชัดเจนอ่านได้ง่าย

2.3 เทคนิควิธีการประเมินความสามารถของตนเองทางการพูด

Underhill (1987) ได้กล่าวถึงเทคนิควิธีการประเมินความสามารถของตนเอง
ว่าสามารถใช้ได้ภายหลังการใช้ทักษะภาษาโดยให้ผู้เรียนได้คิดคำนึงถึงการใช้ภาษาของตน หรือ
อาจให้เพื่อนร่วมชั้น ช่วยประเมินโดยเน้นความเชื่อใจและไว้วางใจกันและกัน (Mutual Confidence)

2.4 เทคนิควิธีการประเมินความสามารถของตนเองทางการใช้ภาษา

เทคนิควิธีการประเมินความสามารถของตนเองในระหว่างเรียนโดยได้รู้
วัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน เทคนิควิธีนี้สามารถใช้ประเมินบทเรียน พัฒนาการทางการ
เรียน กิจกรรมที่ใช้และการจัดการเรียนการสอน ผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในการเรียนของตนเองจึง
ต้องตระหนักถึงความสำคัญข้อนี้

2.5 เทคนิควิธีการประเมินความสามารถของตนเองตามวัตถุประสงค์ของ
หลักสูตร

ทักษะการพูดเป็นทักษะที่ทำการทดสอบได้ยากเพราะใช้เวลา ผู้สอนมักจะใช้การวัดใน
ระหว่างเรียนโดยให้ผู้เรียนมีโอกาสได้พูดอังกฤษและผู้สอนจะสังเกตพฤติกรรมทางการพูดของ
ผู้เรียน มีการให้คะแนนระหว่างเรียนเป็นระยะ ๆ นอกจากนี้ผู้สอนอาจให้ผู้เรียนได้ประเมินตนเอง
ทางด้านกรพูดโดยสร้างเครื่องมือตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเป็นการช่วยให้ผู้เรียนได้ทราบ
วัตถุประสงค์ของหลักสูตร และได้ตระหนัก ได้คิดทบทวน และได้คำนึงถึงความสามารถของตนเอง
เท่าที่มีอยู่เพื่อที่จะได้หาทางปรับปรุงตนเองจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้

เครื่องมือการประเมินความสามารถของตนเองทางการพูดตามวัตถุประสงค์
ของหลักสูตรนี้ อัจฉรา วงศ์โสธร ได้สร้างขึ้นใช้ในงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแบบทดสอบอิงปริเขต
ภาษาอังกฤษสำหรับใช้กับนักศึกษาไทยในระดับต่าง ๆ” (2532) และเรื่อง “ระดับทักษะ
ภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย” (2536) ซึ่งเป็นการนำผลงานวิจัยเรื่องแรกมาศึกษาวิเคราะห์
เพิ่มเติม

2.6 เทคนิควิธีการทดสอบแบบกรณีศึกษา

การทดสอบแบบกรณีศึกษาเป็นการนำเสนอปัญหาเป็นรายกรณีให้ผู้เรียนได้ฝึก
ใช้ภาษาตามสาขาวิชาของตน เช่นกรณีศึกษาด้านกฎหมาย ด้านการแพทย์พยาบาลด้านธุรกิจ
ด้านการศึกษา ฯลฯ Dow and Ryan (1987) ได้เสนอขั้นตอนของกรณีศึกษาทางธุรกิจว่า

ประกอบด้วย (1) การย่อความ โดยให้คำบรรยายสั้น ๆ เกี่ยวกับสถานการณ์เช่น กำลังเกิดอะไรขึ้น ใครเป็นผู้กระทำ สาเหตุ และผลเท่าที่มี (2) การนำเสนอปัญหาอย่างสั้น ๆ กระทัดรัด ความยาวไม่เกินหนึ่งประโยค (3) บุคคลหรือสถาบันที่เกี่ยวข้อง ให้ระบุชื่อ ตำแหน่ง ประสบการณ์ อิทธิพลหรือเจตคติ ความสัมพันธ์กับปัญหา (4) ลำดับ เหตุการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ให้แต่ข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องประเมิน (5) ประเด็นที่สำคัญได้แก่แง่มุมต่าง ๆ ของสถานการณ์ที่ขัดแย้งกันอยู่หรือที่เกี่ยวข้องกับปัญหา เช่นกระบวนการตัดสินใจของบริษัท ว่าเป็นแบบมาจากศูนย์กลางหรือกระจายอำนาจออกไป และการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเช่นมีบุคคลใหม่หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ (6) วิธีทางต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาให้ประเมินทางเลือกเหล่านี้ โดยพิจารณาจากผลได้ ผลเสีย ข้อดี ข้อด้อยต่าง ๆ และ (7) การให้ข้อเสนอแนะซึ่งประกอบด้วย ข้อความเกี่ยวกับสิ่งที่ควรจะทำปฏิบัติ ซึ่งผู้เสนอเห็นสมควรการให้เหตุผลสนับสนุนข้อเสนอแนะเหล่านั้น และการเสนอโครงร่างแผนปฏิบัติการอย่างละเอียดในการแก้ปัญหา

2.7 เทคนิควิธีการวัดและประเมินโดยใช้แฟ้มงาน

แฟ้มงาน (Portfolio) เป็นหลักฐานการเรียนรู้ การฝึก และพัฒนาการของผู้เรียน เป็นรายบุคคลที่เก็บไว้ในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้เรียนจะทำแบบฝึกหัดทักษะภาษาตามที่ได้รับมอบหมายหรือการกำหนดของผู้สอน จากแบบฝึกที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เทปบันทึกเสียงวีดิทัศน์ หรือคอมพิวเตอร์ซึ่งจัดไว้ในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนการสอนและการประเมินโดยใช้แฟ้มงานนี้ส่วนใหญ่มักจะควบคู่ไปกับการเรียนในชั้น แบบฝึกหัดที่ทำในศูนย์ฯ จะเป็นแบบฝึกหัดเสริมที่จัดไว้เพื่อเสริมทักษะ เป็นการช่วยให้ผู้เรียนได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่วนใหญ่ผู้เรียนจะตรวจสอบความถูกต้อง ของงานตามคู่มือคำตอบที่มีไว้ให้เช่นแบบฝึกการฟังจากเทปหรือวีดิทัศน์ที่ใช้คำถามแบบปรนัย ในกรณีที่เป็นการเขียนตอบการประเมินจะทำได้โดยเพื่อนร่วมชั้นและครู

การประเมินแฟ้มงานนี้เพื่อนร่วมเรียนจะตรวจสอบว่าผู้เรียนได้ทำงานครบตามที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ และจะกรอกใบประเมินใส่ไว้ในแฟ้มงานไว้ให้ผู้เรียนได้อ่าน ถ้าเป็นข้อเขียนก็จะตรวจให้ข้อคิดเห็นเชิงวิพากษ์วิจารณ์ลงในใบประเมิน ครูผู้สอนจะตรวจสอบเป็นระยะ (Spot Check) เช่น 2-3 สัปดาห์ ต่อครั้งเพื่อเขียนใบประเมินแบบปฏิบัติการ (Formative Evaluation Form) กำกับการทำงานของผู้เรียน และการประเมินโดยเพื่อนร่วมชั้น ให้ข้อคิดเห็นคำอธิบายเพื่อการแก้ไขปรับปรุงงานให้ผู้เรียนเป็นรายบุคคล และจะประเมินสรุปการ (Summative Evaluation) เพื่อให้คะแนนแฟ้มงานโดยให้คะแนนทั้งผู้ตรวจและเจ้าของแฟ้ม การประเมินจะไม่ใช้เกณฑ์ความถูกต้อง/ผิดของงานแต่จะให้คะแนนตามเกณฑ์ ต่อไปนี้

ความสมบูรณ์ครบถ้วนของงานแต่ละชิ้นและทั้งแฟ้ม (ให้คะแนนทั้งเจ้าของแฟ้มและคู่ตรวจ) ความสม่ำเสมอในการตรวจและประเมินแฟ้มงาน (ให้คะแนนทั้งเจ้าของแฟ้มและคู่ตรวจ) ความมีเหตุผลของข้อคิดเห็นวิพากษ์วิจารณ์งานของเพื่อนเรียน (ให้คะแนนผู้ตรวจ) พัฒนาการในการทำงานโดยพิจารณา จากความพยายามแก้ไขปรับปรุงงานจากผลการตรวจงานด้วยตนเอง และจากการตรวจของเพื่อนและของครู (ให้คะแนนเจ้าของแฟ้ม)

3. เทคนิควิธีตามวิถีนัยของการสื่อความหมายแบบปฏิบัตินิยม คือ เทคนิควิธีการเรียนการสอนและการทดสอบ วัดและประเมินผลตามวิถีนัยการสื่อความหมายแบบปฏิบัตินิยม เน้นความคิดและหน้าที่ภาษาแทนการเน้นรูปประโยค หรือส่วนประกอบย่อยของภาษาและเน้นความหมายของสารที่ผู้ใช้ภาษาประสงค์จะสื่อแทนที่จะเน้นความหมายของสารเท่าที่ปรากฏ การศึกษาไวยากรณ์ หรือกฎเกณฑ์ด้านโครงสร้างของภาษาจะเน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างไวยากรณ์และคำศัพท์ และการใช้ไวยากรณ์เป็นส่วนหนึ่งของบริบท และการช่วยกำหนดระเบียบของการใช้ภาษา (Widdowson, 1992)

การทดสอบวัดและประเมินผลจะทำได้จากมุมมองของผู้ที่ส่งสาร จากมุมมองของผู้รับสารและจากความสัมพันธ์ทางภาษาภายในตัวสารหรือระหว่างสารนั้นกับบริบทภายนอก (Oller, 1991) และสารที่ใช้จะต้องเป็นสารที่มีความหมาย มีความยาวและสมบูรณ์ในตัวเองด้านความหมาย ไม่ใช่ส่วนย่อยที่กระจัดกระจายของภาษา (Nunan, 1992)

การใช้ภาษาในการสื่อสารไม่ได้หมายความว่า เป็นการส่งสาร และการรับสารเท่านั้น แต่หมายถึงการเจรจาเพื่อให้ได้ความหมาย (Savignon, 1992) ซึ่งกระบวนการนี้มีความเป็นพลวัต (Dynamic) และเน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร Rivers (1987) จึงใช้การทดสอบแบบทักษะสัมพันธ์ (Crandall, 1992)

การทดสอบการใช้ภาษาเพื่อการสื่อความหมายแบบปฏิบัตินิยมจะเน้นความสมจริงของสถานการณ์ และการให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติ Milanovic (1991) จึงมีการจัดฉากหรือสร้างสถานการณ์จำลองให้ผู้เรียนได้แสดงบทบาทสมมติ (Dipietro, 1987) และผู้เรียนได้ใช้ความสามารถตีความ คาดเดาและคาดการณ์เกี่ยวกับความหมายโดยใช้ความสามารถด้านสังเคราะห์ภาษากับบริบทแวดล้อม (Ellis, 1992)

การทดสอบ วัดและประเมินผลที่สอดคล้องกับการเรียนการสอนภาษานี้จะใช้เนื้อหาที่ไม่ไกลตัวผู้เรียน จะคำนึงถึงพื้นความรู้ ประสบการณ์ทางด้านภาษา วุฒิภาวะและความพร้อมของผู้เรียนเป็นสำคัญ (Nunan, 1992) นอกจากนี้ผู้เรียนจะได้สร้างสรรค์ความหมายโดยใช้ทักษะสัมพันธ์ด้านการฟัง พูด อ่านและเขียนตามเค้าโครงและหัวข้อเรื่องที่นำเสนอ (Krishnan, 1992)

3.1 เทคนิควิธีการทดสอบไวยากรณ์เพื่อการสื่อสาร (Communicative Grammar)

การทดสอบไวยากรณ์แฝงอยู่กับหน้าที่ภาษา (Language Function) ว่าสื่อเพื่อวัตถุประสงค์ใด และภายใต้พารามิเตอร์ของการสื่อสาร ได้แก่ ทำเนียบภาษา ลีลา ประเภทของเนื้อความ สถานการณ์แก่นเรื่อง/หัวเรื่อง ช่องทางของการสื่อสาร บทบาทและสถานภาพของผู้สื่อสาร Leech (1983) กล่าวถึงไวยากรณ์แห่งการสื่อความหมายว่ามุ่งเชื่อมโยงวากยสัมพันธ์ (Syntactic) เข้ากับความหมายของภาษา (Semantic) และการใช้ภาษาโดยบุคคลในบริบทปฏิบัติ (Pragmatic Context) Dickins (1991) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ของการทดสอบไวยากรณ์แห่งการสื่อความหมายที่เน้นกิจกรรม ว่าประกอบด้วย บริบทของการใช้ภาษา วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ผู้รับสาร คำสั่งที่ระบุให้ผู้เข้าสอบให้ความสำคัญแก่ความหมายของภาษาไม่ใช่รูปแบบกฎเกณฑ์ของภาษา และการให้โอกาสผู้เข้าสอบได้สร้างสรรค์สารของตนเองที่เหมาะสมต่อบริบทที่กำหนดให้

3.2 เทคนิควิธีการทดสอบการใช้ศัพท์เพื่อการสื่อสาร (Communicative Lexis)

การทดสอบการใช้ศัพท์แฝงอยู่กับการสื่อสารตามหน้าที่ภาษาและแก่นเรื่อง/หัวเรื่อง/สถานการณ์ ลีลา/ทำเนียบภาษา ประเภทของเนื้อความและช่องทางของการสื่อสาร การทดสอบการใช้ศัพท์ เป็นการวัดความเข้าใจสารตามความหมายของภาษาเชิงตรง (Literal Meaning) และความหมายเชิงปฏิบัติ (Pragmatic Meaning) เนื้อความที่นำมาใช้ในการทดสอบต้องเป็นเนื้อความเชิงปฏิบัติ (Pragmatic Text) ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. มีหน้าที่ในการสื่อสารสนทนาไม่ใช่เพื่อสุนทรียภาพทางภาษา
2. ใช้ภาษาที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ
3. อยู่ในสาขาที่แน่ชัด เช่นด้านเศรษฐศาสตร์ ธุรกิจ การเมือง วิทยาศาสตร์ ฯลฯ

ฯลฯ

4. ใช้เพื่อการสื่อความหมายที่มีความร่วมสมัย (Contemporary)
5. เกิดขึ้นในสถานการณ์จริงหรือมีความสมจริงของสาร
6. แก่นเรื่องหรือหัวข้อเรื่องมีความร่วมสมัยและความสมจริง

3.3 เทคนิควิธีการทดสอบจากมุมมองของผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และตัวสาร

การทดสอบจากมุมมองของผู้ส่งสารจะถามเกี่ยวกับความคิดเห็น เจตคติ เจตนา วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารทั้งที่ระบุไว้ในเนื้อความและที่ไม่ระบุไว้ชัดเจนต้องตีความ การทดสอบจากมุมมองของผู้รับสารจะถามเกี่ยวกับผลของการส่งสารที่มีต่อผู้รับสาร เช่น สามารถทำ

ให้ผู้รับสารเกิดความคิดคล้อยตามได้หรือไม่ หรือผู้รับสารมีความเข้าใจสาร และตีความหมายของสารได้ถูกต้องหรือไม่

การทดสอบจากมุมมองของตัวสารจะถามเกี่ยวกับประเภทเนื้อความ ลีลา ภาษาและเทคนิควิธีต่าง ๆ ในการเรียบเรียงสาร เช่น ความสัมพันธ์ของเนื้อความ การเชื่อมโยงความคิดเข้าด้วยกัน ความสละสลวยของภาษาที่ใช้ ฯลฯ

3.4 เทคนิควิธีการทดสอบแบบทักษะสัมพันธ์

การสัมพันธ์ทักษะอาจเป็นการสัมพันธ์ภายในทักษะมาลาด้านเสียงเช่น การฟัง การพูด หรือ ในทักษะมาลาด้านตัวอักษร เช่น การอ่าน-การเขียน นอกจากนี้ยังอาจเป็นการสัมพันธ์ข้ามทักษะมาลาเช่น การฟัง-การอ่าน-การเขียน และการอ่าน-การพูด ก็ได้

3.5 เทคนิควิธีการทดสอบที่มีการใช้ฉากหรือสถานการณ์สื่อสาร

บทบาทสมมติ และสถานการณ์สมมุติมักใช้ในการวัดทักษะพูด โดยกำหนดให้ผู้เรียนคนเดียว เป็นคู่ หรือเป็นกลุ่มขนาดเล็กไม่เกิน 4 คนพูดคุยกันตามบทบาทที่กำหนดให้ เช่น คนหนึ่งเป็นนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศถามทิศทางที่จะไปยังที่ใดที่หนึ่ง อีกคนหนึ่งเป็นผู้บอกทิศทางให้ เป็นต้น

การกำหนดฉากอาจใช้วีดิทัศน์ช่วยเพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นการนำไปพูด เช่น วีดิทัศน์แสดงภาพงานวันเกิดมีการพูดคุยกัน รับประทานอาหาร ตัดขนมเค้ก และให้ผู้เรียนสมมติเป็นเจ้าของงานกล่าวรับรองแขกและส่งแขกตอนกลับ เป็นต้น

การกำหนดฉากโดยใช้วีดิทัศน์ในการนำเสนอเสียงและภาพตามสถานการณ์สื่อสารที่เป็นบริบทของการทดสอบมาปรากฏในชั้นเรียนหรือในห้องสอบให้สมจริง เป็นการนำโลกภายนอกเข้ามาช่วยในการเรียน การสอน และการวัดผล มีความเป็นธรรมชาติขึ้นและให้การสื่อสารเพิ่มอรรถรสด้านวัฒนธรรมที่ สอดแทรกอยู่กับการใช้ภาษา (Tomalin, 1986)

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า เทคนิควิธีการของการทดสอบทางภาษา คือ กลวิธีการเฉพาะที่ใช้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการใช้ภาษาจะมีการเน้นความสามารถทางเขาวงกตปัญญา อภิปัญญา ความรู้สึกนึกคิดจิตใจ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถของผู้เรียนในการประเมินตนเองในด้านต่าง ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างไวยากรณ์และคำศัพท์

3.2 ชนิดและประเภทของการทดสอบทางภาษา

ชนิดของแบบทดสอบทางภาษาจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแบบทดสอบทางภาษา และมีความแตกต่างกันหลายประการ ได้แก่ ระหว่างแบบทดสอบทางตรงและแบบทดสอบทางอ้อม ระหว่างแบบทดสอบชนิดจุดย่อยกับแบบทดสอบเชิงบูรณาการระหว่างแบบทดสอบที่

อ้างอิงถึงเกณฑ์ปกติกับการทดสอบที่อ้างอิงตามเกณฑ์ ระหว่างแบบทดสอบปรนัยกับอัตนัย และเกี่ยวกับแบบทดสอบแบบปรับเหมาะด้วยคอมพิวเตอร์ และแบบทดสอบภาษาเพื่อการสื่อสาร

แบบทดสอบจะจัดหมวดหมู่ตามชนิดของข้อมูลที่ได้รับ การจัดหมวดหมู่นี้จะเป็นการพิสูจน์ว่ามีประโยชน์ทั้งในการตัดสินใจว่าแบบทดสอบที่มีอยู่นั้นมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์เฉพาะหรือไม่ และการเขียนแบบทดสอบใหม่มีความเหมาะสมตามความจำเป็นหรือไม่ โดยชนิดของแบบทดสอบทางภาษามีดังต่อไปนี้

1. แบบทดสอบความชำนาญ (Proficiency tests) ได้รับการออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถทางภาษาของผู้คนโดยไม่คำนึงถึงการฝึกอบรม เนื้อหาของแบบทดสอบความชำนาญจะไม่ขึ้นอยู่กับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของหลักสูตรภาษาที่ผู้สอบได้เรียนมา โดยเนื้อหาค่อนข้างจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่ว่าผู้สอบจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับภาษาจึงจะถือว่ามีความเชี่ยวชาญ สิ่งนี้ทำให้เกิดคำถามว่า 'เชี่ยวชาญ' หมายถึงอะไร

ในกรณีของแบบทดสอบความชำนาญ 'ความชำนาญ' หมายถึง การใช้ภาษาที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์โดยเฉพาะ ตัวอย่างนี้จะเป็นแบบทดสอบที่ได้ออกแบบมา เพื่อค้นหาว่ามีคนสามารถทำหน้าที่เป็นนักแปลขององค์การสหประชาชาติได้หรือไม่ อีกตัวอย่างหนึ่ง คือ แบบทดสอบที่ใช้เพื่อพิจารณาว่าภาษาอังกฤษของนักเรียนนั้นดีพอที่จะเรียนหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยในประเทศอังกฤษหรือไม่ แบบทดสอบดังกล่าวอาจพยายามพิจารณาถึงระดับและประเภทของภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการเรียนในสาขาวิชาเฉพาะ ตัวอย่างเช่น อาจมีการทดสอบวิชาศิลปะรูปแบบหนึ่ง อีกรูปแบบหนึ่งสำหรับวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

มีแบบทดสอบความสามารถอื่น ๆ ที่ตรงกันข้าม คือ สำหรับนักเรียนหรือผู้สอบที่ไม่มีอาชีพหรือหลักสูตรที่จะเรียนอยู่ในใจ ยกตัวอย่างเช่น ภาษาอังกฤษสำหรับสิ่งเหล่านี้ คือ Cambridge First Certificate in English (FCE) และ Cambridge Certificate of Proficiency in English (CPE) หน้าที่ของแบบทดสอบดังกล่าวคือ เพื่อแสดงว่าผู้สอบได้บรรลุมาตรฐานที่กำหนด โดยมีการคำนึงถึงขีดของความสามารถที่ระบุได้หรือไม่ แบบทดสอบวัดระดับความสามารถทั่วไปเหล่านี้ ควรมีข้อกำหนดโดยละเอียดโดยระบุว่า ผู้สอบที่ประสบความสำเร็จได้ แสดงให้เห็นถึงว่าพวกเขาทำอะไรได้บ้าง การทดสอบแต่ละครั้งควรเป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านี้โดยตรง ผู้ใช้แบบทดสอบทุกคน (ครู นักเรียน นายจ้าง ฯลฯ) สามารถตัดสินใจได้ว่าแบบทดสอบนั้นเหมาะสำหรับพวกเขาหรือไม่ และสามารถตีความผลการทดสอบได้

แม้จะมีความแตกต่างระหว่างเนื้อหาและระดับความยาก แต่แบบทดสอบความชำนาญทั้งหมดมีเหมือนกันที่ว่าไม่ได้ขึ้นอยู่กับหลักสูตรที่ผู้สอบอาจเคยเรียนมาก่อน ในทาง

กลับกันแบบทดสอบนี้อาจจะมีอิทธิพลอย่างมากทั้งต่อวิธีการและเนื้อหาของหลักสูตรภาษา ผลกระทบหลังจากการสอบอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นอันตราย โดยในความคิดเห็นของผู้เขียน คิดว่าแบบทดสอบวัดความชำนาญที่ใช้กันอย่างแพร่หลายนั้นส่งผลเสียมากกว่าผลดี

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ (Achievement tests) ในทางตรงกันข้ามกับแบบทดสอบความชำนาญ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับหลักสูตรภาษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความสำเร็จของนักเรียนแต่ละคน กลุ่มนักเรียน หรือตัวหลักสูตรเอง ในการบรรลุวัตถุประสงค์นี้ด้วยกันสองประเภท คือ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ขั้นสุดท้ายและแบบทดสอบวัดความก้าวหน้าของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ขั้นสุดท้าย คือ การทดสอบเมื่อได้สิ้นสุดหลักสูตรการศึกษา อาจเขียนและดำเนินการโดยกระทรวงศึกษาธิการ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือสมาชิกของสถาบันการสอน เห็นได้ชัดว่าเนื้อหาของแบบทดสอบเหล่านี้ต้องเกี่ยวเนื่องกับหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้สอบเอง

ในมุมมองของผู้สอบบางคน เนื้อหาของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ขั้นสุดท้าย ควรอยู่บนพื้นฐานของหลักสูตรโดยละเอียดหรือตามหนังสือและสื่ออื่น ๆ ที่ใช้โดยตรงในการเรียนการสอน ซึ่งเรียกว่าแนวทางเนื้อหาหลักสูตร และมีข้อเสียคือ ถ้าออกแบบหลักสูตรไม่ดี หรือเลือกหนังสือและสื่ออื่น ๆ ไม่ดี ผลการทดสอบอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้เป็นอย่างมาก ผลการทดสอบที่ประสบความสำเร็จอาจไม่ได้บ่งบอกถึงความสำเร็จของวัตถุประสงค์ของหลักสูตรอย่างแท้จริง ยกตัวอย่างเช่น หลักสูตรอาจมีเป้าหมายในการพัฒนาความสามารถในการติดต่อสื่อสาร แต่ตัวหลักสูตรและแบบทดสอบอาจกำหนดให้นักเรียนต้องพูดข้อความที่เตรียมไว้ อย่างรอบคอบเกี่ยวกับ บ้านเกิด สภาพอากาศ หรืออะไรก็ตาม อีกหลักสูตรหนึ่งอาจมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสามารถในการอ่านภาษาเยอรมัน แต่การทดสอบอาจจำกัดให้อยู่แค่ที่คำศัพท์ที่ นักเรียนรู้จัก อีกหลักสูตรหนึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อเตรียมนักเรียนให้พร้อมสำหรับการเรียนในมหาวิทยาลัยเป็นภาษาอังกฤษ แต่หลักสูตรอาจจะไม่รวมการฟัง โดยหลักสูตรจะเป็นภาษาอังกฤษในรูปแบบการบรรยายในหัวข้อที่นักเรียนจะได้รับเพื่อเข้าเรียนกับที่มหาวิทยาลัย

แนวทางอื่นคือการวางเนื้อหาแบบทดสอบตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยตรง มีข้อดีหลายประการ โดยประการแรก ผู้ออกแบบหลักสูตรจะต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ประการที่สอง คือ ผลการทดสอบสามารถแสดงให้เห็นว่านักเรียนบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้นได้มากแค่ไหน สิ่งนี้จะสร้างแรงกดดันต่อผู้รับผิดชอบหลักสูตรและการเลือกหนังสือและสื่อการสอนเพื่อให้แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดความก้าวหน้าในสิ่งที่นักเรียนกำลังทำอยู่ เนื่องจาก 'ความก้าวหน้า' คือการบรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตร การทดสอบเหล่านี้จึงควรเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ด้วย แต่อย่างไรก็ตามหนึ่งในวิธีการวัดความก้าวหน้า คือ การจัดการแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ขั้นสุดท้ายแล้วซ้ำอีก ซึ่งคะแนนที่เพิ่มขึ้นจะบ่งชี้ถึงความก้าวหน้าที่เกิดขึ้น โดยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ขั้นสุดท้ายตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ถ้าหลักสูตรและการสอนมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์เหล่านี้ แบบทดสอบความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์แบบระยะสั้นจะเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่ได้รับการสอน หากเป็นหลักสูตรเกิดความผิดพลาดและไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ผู้สร้างแบบทดสอบมีหน้าที่ต้องชี้แจงให้ชัดเจนว่าจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับหลักสูตรไม่เกี่ยวกับแบบทดสอบ

นอกเหนือจากการทดสอบแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ที่จะต้องมีการเตรียมตัวอย่างรอบคอบแล้ว ครูผู้สอนควรตั้งแบบทดสอบที่ผู้เรียนไม่ได้ทันตั้งตัวหรือ ป็อบ คิวิซ (Pop quiz) เพื่อที่จะสำรวจความก้าวหน้าของนักเรียนอย่างคร่าว ๆ และเพื่อให้นักเรียนมีสติ แต่เนื่องจากการทดสอบดังกล่าวไม่เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการประเมินอย่างเป็นทางการ การสร้างและการให้คะแนนจึงไม่จำเป็นต้องเข้มงวดเกินไป อย่างไรก็ตามสิ่งเหล่านี้ควรถูกมองว่าเป็นการวัดความก้าวหน้าไปสู่วัตถุประสงค์ในขั้นกลาง และสามารถสะท้อนเส้นทางเฉพาะที่ครูแต่ละคนใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ได้ และมีการโต้เถียงกันในส่วนนี้ว่าควรตั้งเนื้อหาของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมากกว่าที่จะอิงตามเนื้อหาโดยละเอียดของหลักสูตร

3. แบบทดสอบวินิจฉัย (Diagnostic tests) แบบทดสอบวินิจฉัยใช้เพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของผู้เรียน โดยมีจุดประสงค์หลัก เพื่อให้แน่ใจว่าการเรียนรู้อย่างคงต้องเกิดขึ้น จะมีการวิเคราะห์ในการเขียนหรือการพูด โดยแบ่งความสามารถของนักเรียนตามหมวดหมู่ต่างๆ เช่น 'ความถูกต้องทางไวยากรณ์' หรือ 'ความเหมาะสมทางภาษา' และมีการแนะนำว่า ผู้ให้คะแนนการเขียนและการพูด ควรให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้สอบตามความเป็นจริง

แต่ไม่ใช่นักที่จะได้การวิเคราะห์โดยละเอียดเกี่ยวกับความเข้าใจในโครงสร้างไวยากรณ์ของนักเรียน เช่น การเข้าใจความแตกต่างของอดีตกับปัจจุบันหรือไม่ เนื่องจากนักเรียนอาจจะให้คำตอบที่ถูกต้องโดยบังเอิญ ในทำนองเดียวกัน หากต้องการทดสอบการควบคุมระบบบทความภาษาอังกฤษ จำเป็นต้องมีข้อสอบหลายข้อสำหรับการใช้บทความที่มากกว่า 20 บทความที่ระบุไว้ใน Collins Corbulid English Usage (1992) ดังนั้น แบบทดสอบวินิจฉัยไวยากรณ์ภาษาอังกฤษแบบครอบคลุมจึงเป็นเรื่องที่กว้าง ขนาดของแบบทดสอบดังกล่าวจะทำให้

ไม่สามารถดำเนินการตามปกติได้ ด้วยเหตุผลนี้ มีการสร้างแบบทดสอบเพียงเล็กน้อยเพื่อวัตถุประสงค์ในการวินิจฉัยเท่านั้น

4. แบบทดสอบวัดระดับ (Placement tests) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะช่วยในการจัดการนักเรียนให้อยู่ในขั้นตอนของโปรแกรมการสอนที่เหมาะสมกับความสามารถของนักเรียนมากที่สุด โดยทั่วไปจะใช้วัดระดับของนักเรียนให้เข้าสู่ชั้นเรียนในระดับต่าง ๆ แบบทดสอบวัดระดับที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดคือการทดสอบที่สร้างขึ้นสำหรับสถานการณ์โดยเฉพาะขึ้นอยู่กับการระบุคุณสมบัติหลักในระดับต่าง ๆ ของการสอนในสถาบัน และแบบทดสอบวัดระดับเป็นแบบทดสอบประหยัดเวลาและสามารถจัดแบ่งระดับของผู้สอบได้อย่างแม่นยำ

5. แบบทดสอบทางตรงและทางอ้อม (Direct versus indirect test) แบบทดสอบทางตรงจะเป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้สอบสามารถแสดงทักษะที่ต้องการวัดอย่างแม่นยำ หากต้องการทราบว่าผู้สอบสามารถเขียนเรียงความได้ดีเพียงใด ก็จะสามารถให้ผู้สอบเขียนเรียงความ หากต้องการทราบว่าผู้สอบออกเสียงภาษาได้ดีเพียงใด ก็จะสามารถให้ผู้สอบพูด แบบทดสอบทางตรงทำได้ง่ายกว่าเมื่อมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดทักษะด้านประสิทธิภาพของการพูดและการเขียน การพูดและการเขียนทำให้เราได้รับข้อมูลเกี่ยวกับ ความสามารถของผู้สอบ แบบทดสอบทางตรงมีหลากหลายประการมากมาย โดยประการแรก หากมีความชัดเจนเกี่ยวกับความสามารถที่ต้องการประเมิน การสร้างเงื่อนไขที่จะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจ ประการที่สอง ในทักษะการสร้างภาษา การประเมินและการตีความผลการปฏิบัติงานของนักเรียนก็ควรที่จะมีความตรงไปตรงมา

แบบทดสอบทางอ้อม จะเป็นแบบทดสอบที่วัดความสามารถที่รองรับทักษะที่สนใจ ตัวอย่างเช่น ส่วนหนึ่งของ TOEFL ได้รับการพัฒนาเพื่อวัดความสามารถในการเขียนทางอ้อม ซึ่งผู้สอบต้องระบุว่าองค์ประกอบใดที่ขีดเส้นใต้ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมในภาษาอังกฤษมาตรฐานที่เป็นทางการ

At first the old woman seemed unwilling to accept anything that was offered her by my friend and I.

(ในตอนแรกหญิงชราดูเหมือนจะไม่เต็มใจที่จะรับสิ่งใด ๆ ที่เพื่อนของฉันและฉันเสนอให้เธอ)

แม้ว่าความสามารถในการตอบสนองต่อข้อสอบดังกล่าวจะแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ทางสถิติกับความสามารถในการเขียนเรียงความ ความสามารถทั้งสองก็ยังห่างไกลจากความใกล้เคียงกัน อีกตัวอย่างหนึ่งของแบบทดสอบทางอ้อมคือวิธีทดสอบความสามารถใน

การออกเสียงของ Lado (1961) ที่เสนอโดยการทดสอบด้วยกระดาษและดินสอ โดยที่ผู้สอบจะต้องระบุคู่ของคำที่คล้องจองกัน

ปัญหาหลักของแบบทดสอบทางอ้อม คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผลการทดสอบของผู้สอบกับผลของทักษะที่มักสนใจจะขาดด้านความแข็งแกร่งและความไม่แน่นอน ในปัจจุบันหากเกี่ยวข้องกับแบบทดสอบความชำนาญและแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ ควรจะใช้แบบทดสอบทางตรงเป็นหลัก และแบบทดสอบบางอย่างที่เรียกว่ากึ่งทางตรง ตัวอย่างที่ชัดเจนที่สุด คือ แบบทดสอบการพูด โดยที่ผู้เข้าสอบตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่บันทึกด้วยเทป โดยมีการบันทึกคำตอบของตนเองและให้คะแนนในภายหลัง แบบทดสอบเหล่านี้เป็นแบบกึ่งทางตรงในแง่ที่ว่าแม้ว่าจะไม่ใช่แบบทดสอบทางตรงจริง ๆ แต่ก็มีโครงสร้างมาจากแบบทดสอบทางตรง

6. แบบทดสอบชนิดจุดย่อยกับแบบทดสอบเชิงบูรณาการ (Discrete point versus integrative test) แบบทดสอบชนิดจุดย่อย หมายถึง การทดสอบที่ละองค์ประกอบ ตัวอย่างเช่น อาจอยู่ในรูปแบบของชุดของข้อสอบ โดยแต่ละข้อจะทดสอบโครงสร้างทางไวยากรณ์เฉพาะในทางตรงกันข้าม แบบทดสอบเชิงบูรณาการต้องการให้ผู้สอบรวมองค์ประกอบภาษาต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้มีงานโดยรวมทั้งหมดมีความสมบูรณ์ ซึ่งอาจรวมถึงการเขียนเรียงความ จดบันทึกขณะฟังการบรรยาย การเขียนตามคำบอก หรือกรอกข้อความสั้น ๆ เห็นได้ชัดว่าความแตกต่างนี้ไม่เกี่ยวข้องกับแบบทดสอบทางอ้อมและแบบทดสอบทางตรง แบบทดสอบชนิดจุดย่อย มักจะเป็นแบบทดสอบทางอ้อม ในขณะที่แบบทดสอบเชิงบูรณาการมักจะเป็นแบบทดสอบทางตรง อย่างไรก็ตามวิธีการทดสอบแบบทดสอบเชิงบูรณาการบางอย่าง เช่น ขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบโคลซ (Cloze test) เป็นแบบทดสอบทางอ้อม แบบทดสอบวินิจฉัยไวยากรณ์ประเภทที่อ้างถึงในส่วนก่อนหน้ามักจะเป็นประเด็นที่ไม่ต่อเนื่อง

7. แบบทดสอบที่อ้างอิงถึงเกณฑ์ปกติกับแบบทดสอบที่อ้างอิงตามเกณฑ์ (Norm-referenced versus criterion-referenced test) จุดประสงค์ของแบบทดสอบที่อ้างอิงตามเกณฑ์ คือ เพื่อจำแนกบุคคลตามว่าสามารถทำงานบางอย่างหรือชุดของงานได้อย่างน่าพอใจหรือไม่ มีการกำหนดงานและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหลักการแล้วไม่สำคัญว่าผู้สอบทั้งหมดจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ความจำเป็นในการตีความประสิทธิภาพโดยตรงหมายความว่า การสร้างแบบทดสอบที่อ้างอิงตามเกณฑ์ อาจแตกต่างไปจากแบบทดสอบที่อ้างอิงถึงเกณฑ์ปกติ ซึ่งออกแบบมาเพื่อให้มีวัตถุประสงค์เดียวกันให้จินตนาการว่าจุดประสงค์ คือ เพื่อประเมินความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักเรียนโดยสัมพันธ์กับความต้องการของมหาวิทยาลัย การทดสอบตามเกณฑ์จะต้องอาศัยการวิเคราะห์ว่า นักเรียนต้องทำอะไรบ้าง โดยแบบทดสอบที่

อ้างอิงถึงเกณฑ์ปกติ แม้ว่าเนื้อหาอาจมาจากการวิเคราะห์ที่คล้ายคลึงกัน แต่ก็ไม่ได้ถูกจำกัด เช่นนั้น ตัวอย่างเช่น การทดสอบการวัดระดับทักษะความสามารถทางภาษาอังกฤษของมิชิแกน มีหลากหลายทางเลือกไววยากรณ์ คำศัพท์ และองค์ประกอบความเข้าใจในการอ่านคะแนนของผู้สอบในการทดสอบไม่ได้บอกเราโดยตรงว่าความสามารถทางภาษาอังกฤษมีความสัมพันธ์กับความต้องการที่จะได้รับในมหาวิทยาลัยขนาดกลางของอังกฤษหรือไม่

หนังสือเกี่ยวกับการทดสอบภาษามีแนวโน้มที่จะให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับแบบทดสอบที่อ้างอิงถึงเกณฑ์ปกติมากกว่าแบบทดสอบที่อ้างอิงตามเกณฑ์ สาเหตุหนึ่งอาจเป็นเพราะว่าขั้นตอนสำหรับใช้กับแบบทดสอบที่อ้างอิงถึงเกณฑ์ปกติ (โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องเรื่องต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์ข้อสอบและการประมาณค่าความเชื่อมั่น) มีการกำหนดไว้อย่างดี ในขณะที่ขั้นตอนสำหรับแบบทดสอบที่อ้างอิงตามเกณฑ์ไม่ได้กำหนดไว้

8. แบบทดสอบชนิดปรนัยกับอัตนัย (Objective testing versus subjective testing)

แบบทดสอบชนิดปรนัย หมายถึง แบบทดสอบที่มีลักษณะให้ผู้ตอบเขียนคำตอบสั้น ๆ อาจตอบโดยใช้คำสั้น ๆ ข้อความสั้น ๆ เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ก็ได้ มีหลายชนิด ได้แก่ แบบทดสอบถูกผิด แบบทดสอบจับคู่ แบบทดสอบเติมคำ และแบบทดสอบเลือกตอบ

แบบทดสอบชนิดอัตนัย หมายถึง แบบทดสอบที่ต้องเขียนตอบตามความรู้และความเข้าใจของผู้สอบอาจมีกำหนดความยาวหรือไม่มีก็ได้ การตอบแบบทดสอบชนิดอัตนัย สามารถสะท้อนทักษะหลาย ๆ ด้านของผู้ตอบ เช่น ทักษะการคิด การใช้เหตุผล การอธิบาย การเขียน การเรียบเรียงความคิดการวิพากษ์วิจารณ์ แสดงเหตุผล

9. แบบทดสอบแบบปรับเหมาะด้วยคอมพิวเตอร์ (Computer adaptive test) ในการทดสอบที่ใช้กระดาษและดินสอส่วนใหญ่ ผู้เข้าสอบจะต้องเขียนตอบข้อสอบทั้งหมดด้วยกระดาษและดินสอ โดยปกติแล้วจะเรียงลำดับความยากจากน้อยไปมาก และจำเป็นต้องตอบคำถามให้ได้มากที่สุด โดยผู้ที่มีความสามารถสูง (เทียบกับการทดสอบโดยรวม) จะใช้เวลาตอบคำถามน้อยมาก ซึ่งเราสามารถคาดการณ์ประสิทธิภาพของข้อสอบเหล่านี้ได้จากการตอบสนองที่ถูกต้องต่อข้อสอบที่ยากขึ้น ในทำนองเดียวกัน เราสามารถคาดการณ์ประสิทธิภาพของผู้ที่มีความสามารถต่ำต่อข้อสอบที่ยากได้ เพียงแค่เห็นการตอบสนองที่ไม่ถูกต้องอย่างต่อเนื่องของพวกเขาต่อข้อสอบง่าย ๆ

แบบทดสอบแบบปรับเหมาะด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถของผู้สอบ ในขั้นต้นผู้สอบทุกคนจะได้ทำข้อสอบที่มีความยากโดยเฉลี่ย ผู้ที่ตอบถูกจะได้รับข้อสอบที่ยากขึ้น ผู้ที่ตอบผิดจะได้รับข้อสอบที่ง่ายกว่า

คอมพิวเตอร์ดำเนินการในลักษณะนี้เพื่อเสนอข้อสอบที่เหมาะสมกับระดับความสามารถที่ชัดเจน (ตามที่ประเมินโดยประสิทธิภาพในข้อสอบก่อนหน้า)เพิ่มหรือลดระดับความยากจนกว่าจะได้ ค่าประมาณความสามารถที่เชื่อถือได้

10. แบบทดสอบภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative language test) แบบทดสอบภาษาเพื่อการสื่อสารจะเป็นการเน้นการสนทนามุ่งไปที่ความปรารถนาในการวัดการมีทักษะสามารถในการมีส่วนร่วมในการสื่อสาร (รวมถึงการอ่านและการฟัง)

ประเภทของการทดสอบทางภาษาสามารถแบ่งออกเป็น 4 แบบดังนี้

1. การทดสอบทักษะพูด

ในช่วงเวลา 25 ปีที่ผ่านมา การทดสอบทักษะพูดหันออกจากการวัดลักษณะในการพูด เช่น การลงเสียงหนักเสียงเบาในคำพูด การออกเสียงคำ การใช้น้ำเสียงขึ้นน้ำเสียงลงของประโยค โดยเน้นการพูดขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ที่มีความสมจริงและมีการสัมภาษณ์สอบกัน (G. Brown & Yule, 1989) ผู้เรียนจะได้ฝึกทักษะในการฟังบทพูดที่เป็นการใช้ภาษาพูดของเจ้าของภาษา ไม่ใช่การพูดในภาษาเขียน การทดสอบทักษะในการพูดจะเป็นเน้นการสื่อสารสิ่งที่ต้องการจะสื่อมากกว่าการใช้ทักษะในการพูดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในทางสังคมซึ่งมีความจำเป็นรองลงมา

“ความมุ่งหมาย” ที่ผู้พูดประสงค์จะสื่อสารให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ความสัมพันธ์จะมีความจำเป็นในตอนเริ่มต้นในการพูดที่ผู้พูดควรสร้างมิตรภาพอันดีกับผู้ฟังด้วยการทักทาย ถามไถ่สารทุกข์สุกดิบ ฯลฯ และในตอนลงท้ายควรพูดตามมารยาทไม่ให้เกิดการพูดยุติลงอย่างห้วน ๆ เช่น ผู้พูดอาจซักถาม ความเห็นผู้ฟังโดยการใช้ภาษาที่เน้นปฏิสัมพันธ์ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ดีซึ่งกันและกัน

ในการทดสอบการพูดจำเป็นต้องให้ผู้เรียนรู้จุดมุ่งหมายของการพูดและหน้าที่ของตนเองในฐานะผู้พูดว่าคือใคร โดยเป็นการใช้บทบาทสมมุติ ผู้ฟังอยู่ในที่สอบหรือไม่หรือ ถ้าไม่อยู่เป้าหมายของผู้ฟังคือใครมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่จะมีการพูดถึงอาจจะมากหรือน้อยเท่าไร หรือมีจุดมุ่งหมายอะไรในการรับรู้ครั้งนี้ ทั้งนี้คนเรียนควรรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์สอบว่าเป็นการใช้ทักษะในการพูดโดยมีเพื่อนร่วมชั้น ครู มาเป็นกรรมการในการตัดสินให้คะแนน ฯลฯ อยู่ตลอดจนสื่อในการสื่อสารต่าง ๆ ที่ใช้ เช่น มีการใช้วีดิโอเป็นตัวกระตุ้นในการสอบพูดหรือใช้ภาพภาพนิ่ง คอมพิวเตอร์ วิทยุ เทปบันทึกเสียง โทรทัศน์ ภาพยนตร์ ฯลฯ มาเป็นส่วนประกอบหรือไม่

1.1 รูปแบบของการทดสอบทักษะพูด โดยรูปแบบการพูดที่สามารถทดสอบได้ มี 3 ประเภทคือ

1. การพูดคนเดียว เช่น การพูดอธิบาย การเล่าเรื่อง การให้คำแนะนำการกล่าวรายงาน ในการแสดงออกเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นส่วนตัว หรือการกล่าวโต้แย้งวิจารณ์ โดยวิธีการวัดความสามารถทางในทักษะทางการพูดประเภทนี้ โดยส่วนใหญ่แล้วมักเป็นการทดสอบแบบโดยตรง เพราะผู้พูดได้แสดงออกถึงการพูดในเนื้อหาที่ผู้พูดได้มีการเตรียมตัวมา

2. การสัมภาษณ์หรือการสนทนาซึ่งมักเป็นการใช้ทักษะการพูดระหว่างคน 2 คนโดยฝ่ายหนึ่งเป็นอาจารย์ หรือคนที่ควบคุมการสอบ ซึ่งกระตุ้นโดยมักเป็นคำถามให้ผู้เรียนได้แสดงทักษะพูดของตน

3. การโต้วาที หรือการอภิปรายซึ่งมีการทำให้เห็นถึงความคิดเห็นเป็นกลุ่มในแต่ละฝั่ง โดยมีอาจารย์ หรือนักเรียนที่เป็นคณะกรรมการเป็นผู้ให้คะแนนผู้เรียนเป็นรายคน โดยผู้เรียนจะต้องความคิดเห็นโดยใช้ทักษะการพูดทั้งที่ได้เตรียมมาและใช้สมองในการโต้ตอบอย่างฉับไวที่โดยไม่ได้เตรียมมาก่อน ความสามารถที่ประเมินได้จึงเป็นการใช้ทักษะในการพูดของผู้เรียนในการแสดงความคิดเห็น

1.2 เกณฑ์การประเมินทักษะพูด

เนื่องจากการพูดเป็นการสื่อสารที่อาศัยท่วงท่าวาจา ความชัดถ้อยชัดคำ น้ำเสียง ประกอบกับการใช้ภาษา การวัด วิเคราะห์โดยประเมินทักษะความสามารถในการใช้ทักษะฝนการพูดจึงนึกถึงการแสดงออกดังต่อไปนี้

1. ความชัดเจนในการออกเสียง ความหนักเบาในการออกเสียง น้ำเสียงขึ้นและลง การใช้จังหวะในการพูด

2. สีหน้าท่าทาง การประสานสายตากับผู้ฟังว่าตลอดการพูด และผู้พูดสามารถสื่อสารออกไปได้หรือไม่

3. ความถูกต้อง และความชัดเจนในการใช้ความหมายของคำศัพท์ วลี และสำนวน

4. ความถูกต้องโครงสร้างประโยค

5. ประเด็นความสำคัญของการพูด

6. เหตุผลรายละเอียดประกอบในการพูด

7. การสรุปประเด็นหรือการขมวดท้ายการพูด

8. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่พูดด้วยโดยการใช้การสื่อสารที่เชื่อมโยงทางภาษาที่เหมาะสม เช่น กลวิธีการสอดแทรกคำพูดของผู้อื่น การนำเข้าสู่การพูดของตนเองอย่างราบรื่นไม่ตัดกระทันหัน ไม่ใช่การขวานผ่าซาก ความเหมาะสมในการขึ้นต้นและลงท้าย

1.3 กิจกรรมที่ใช้ในการทดสอบทักษะพูด

การวัดความสามารถทางการใช้ทักษะในการพูดสามารถจำแนกได้ตามความสัมพันธ์ของผู้พูดระหว่างตัวกระตุ้นที่เป็นการตั้งข้อความที่เกิดขึ้นและข้อความที่เป็นส่วนสำคัญในการสอบ แยกออกได้เป็น 3 ประเภท (G. Brown & Yule, 1989) คือ

1. แบบความสัมพันธ์คงที่ ได้แก่
 - การอธิบายถึงรูปภาพและสิ่งของ (วิทยวิธีการวัดแบบกึ่งตรง)
 - การสร้างแผนภูมิ หรือวาดภาพประกอบ (วิทยวิธีการวัดแบบกึ่งตรง)
 - การประกอบเครื่องมือที่แยกเป็นชิ้นส่วน
 - การจัดเรียงสิ่งของให้ถูกต้อง
 - การบอกทิศทางและสถานที่
2. แบบความสัมพันธ์ที่เป็นพลวัต ได้แก่
 - การบอกกล่าวเรื่องตามสถานการณ์
 - การให้ปากคำโดยเป็นบุคคลที่มีการรู้เห็นที่อยู่ในเหตุการณ์
3. แบบความสัมพันธ์ที่เป็นนามธรรม ได้แก่
 - การแสดงออกทางความคิดเห็น
 - การมีเหตุผลที่ถูกต้องมาประกอบ

2. การทดสอบทักษะเขียน

การเขียนเป็นทักษะส่งสารที่ใช้ทักษะมาลาทางตัวอักษร (Graphic Modality) มีรูปแบบที่แตกต่างกับภาษาพูดในเรื่องการสำนวน วลี ศัพท์ และโครงสร้าง และยังคงถึงความงดงามทางภาษามากกว่า เพราะผู้เขียนมีเวลาในการใช้ความคิดออกมาเป็นลักษณะตัวอักษรที่สามารถแก้ไขได้ ไม่ใช่คำสรรพนาม คำอุทาน การซ้ำความมากเหมือนกับภาษาพูด

2.1 รูปแบบการทดสอบทักษะเขียน

การทดสอบทักษะเขียนอาจใช้การวัดองค์ประกอบทางภาษาได้แก่ คำศัพท์ วลี ไวยากรณ์ สำนวน และโครงสร้างประโยคต่าง ๆ ทั้งที่ธรรมดาและยาก การใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายแบบตรงและการใช้ภาษาเปรียบเทียบ การทดสอบอาจเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เช่น เพื่อให้ข้อมูล รายงาน สรุป เสาะหาข้อเท็จจริง ขอร้อง เชิญ ชักชวน ขอโทษ วิพากษ์วิจารณ์ประเภทของเนื้อความที่ส่งสารโดยการเขียนก็เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง เช่น การเขียนเป็นโวหารแบบใดเป็นการเล่าเรื่อง การบรรยาย การพรรณนา เป็นการเขียนจดหมายแบบกันเอง หรือแบบทางการ การเขียนบทความลงหนังสือพิมพ์ บทพรรณนาธิการ สรุปข่าวกีฬา การเขียนพาด

หัวข้อเป็นการเขียนบรรยายภาพ ฯลฯ นอกจากนี้ผู้ที่เขียนได้ดีต้องคำนึงถึงผู้อ่าน ด้วยว่าเป็นใครเป็นผู้มีความรู้ดีมามากน้อยเพียงใดในเรื่องที่จะอ่าน และมีความคาดหวังประการใดในการรับสาร ผู้เขียนที่ดีต้องมีการโยงสู่เรื่องได้อย่างมีความสดใหม่ น่าสนใจ มีความต่อเนื่องให้ประเด็นหรือ การใช้การแสดงออกทางข้อมูลทั้งที่เป็นรูปธรรม (Concrete) และที่เป็นนามธรรม (Abstract) เช่น การอธิบายบรรยาย การยกตัวอย่างการเปรียบเทียบ การแยกประเภท การให้นิยามความหมาย การชักจูงใจ การวิพากษ์วิจารณ์แสดงความคิดเห็น การสร้างสรรค์ในการคิด

- การโยงเรื่องได้อย่างน่าติดตาม

- การดำเนินเรื่องอย่างราบรื่น มีการใช้ความคิดเห็นมาเป็นเหตุผลประกอบ

การยืนยันหลักฐานอย่างเป็นไปตามลำดับ

- การสรุปใจความสำคัญ หรือการตีความวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดที่สำคัญ ๆ

2.2 กิจกรรมในการทดสอบทักษะเขียน

การทดสอบทักษะเขียนที่ปฏิบัติกันอยู่มักเป็นการกำหนดกิจกรรมให้เขียน และมีการให้ข้อกำหนด หรือหัวข้อการเขียนให้ บางครั้งตัวกระตุ้นประโยคที่ไม่สมบูรณ์หรือมีที่ผิดเป็นคำสั่งหรือข้อกำหนดการเขียน ที่ให้บางครั้งเป็นข้อความจากหนังสือพิมพ์ วารสาร ภาพการ์ตูนหรือสื่อวีดิทัศน์ เทปบันทึกเสียง ตาราง แผนภูมิ เครื่องฉายภาพ ฯลฯ ในการสอบจะมีการกำหนดความยาวของการเขียน และน้ำหนักคะแนนเพื่อที่ผู้เข้าสอบจะได้ใช้เวลาให้เหมาะสม และอาจให้ผู้เข้าสอบได้ทำโครงร่างการเขียนหรือร่างก่อนที่จะลงมือเขียนจริง ความยาวของสิ่งที่เขียนอาจเป็นคำ วลี ประโยค ข้อความระดับอนุเฉตเดียวหรือหลายอนุเฉต และเรียงความซึ่งมีหลายอนุเฉตที่สัมพันธ์กัน มีการขึ้นต้นและลงท้ายที่เหมาะสมตามระเบียบวิธีการเขียนและตามประเด็นที่ประสงค์จะสื่อสาร การวัดความสามารถทางการเขียนบางครั้งผู้ถูกวัดได้มีการอ่านค้นคว้า เตรียมตัวล่วงหน้า เช่น การเขียนรายงานประจำภาค และการเขียนการบ้านส่งเป็นระยะระหว่างเรียนที่มีการเก็บคะแนนสะสม

3. การทดสอบทักษะฟัง

การทดสอบทักษะฟังสามารถวัดทั้งที่เป็นหน่วยความหมายเล็ก ๆ และความเข้าใจสารโดยส่วนใหญ่ที่ฟังพาโครงสร้างความรู้ของคนเรียน ความรู้ความสามารถในการสร้างเครือข่ายความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสารโดยจะต้องอาศัยทั้งความสัมพันธ์ของกระบวนการทั้งสองที่เกิดขึ้น J. Richards (1990) กล่าวว่า การสื่อสารมีทั้งการให้และรับข้อมูล และการมีความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นตามมารยาททางสังคมที่ต้องใช้การดำเนินการที่เป็นขั้นตอนการทำ ความ

เข้าใจในการฟังที่เริ่มจากหน่วยย่อย และกระบวนการที่นำความรู้และสถานการณ์ที่ประสบพบเจอนำมาใช้ ในการใช้หน่วยย่อยของภาษาพูด J. Richards (1990) ได้ให้ตัวอย่างของการฟังโดยใช้หน่วยต่าง ๆ ดังนี้

1. การจับความหมายของคำศัพท์โดยการฟังแบบคร่าว ๆ
2. การแยกเสียงที่ต่อเนื่องกันแบ่งเป็นคำ ๆ ได้ เช่น ฟังว่าเสียงที่ต่อเนื่องกัน

ว่า “anotebookofmine” ประกอบด้วยคำ 4 คำ

3. หาจุดสำคัญทางเสียงโดยฟังตัวชี้หน้า

สำหรับกระบวนการนำความรู้และประสบพบเจอเหตุการณ์การณโดยรวมมาใช้ ในการฟังนั้น J. Richards (1990) ได้ยกตัวอย่างไว้ดังนี้

1. การกำหนดได้ว่าสารที่รับเป็นองค์ประกอบของสถานการณ์ใด เช่น เป็น การเล่านิยาย การเล่นเกมตลก การล้อเล่นด้วยการพูด การภาวนา การพร่ำบ่น ฯลฯ

2. การจัดประเภทสถานที่ สิ่งของหรือคน
3. การพาดพิงถึงสาเหตุและผลลัพธ์
4. การคาดหมายเหตุการณ์ที่กำลังมีขึ้น
5. การวิเคราะห์ตีความหัวเรื่อง
6. การวิเคราะห์ตีความเกี่ยวกับลำดับเหตุการณ์ที่เกิดก่อนหลัง
7. การวิเคราะห์ตีความรายละเอียดที่หล่นหายไป

ถ้าผู้ฟังไม่สามารถใช้กระบวนการหน่วยย่อยได้ก็จะไม่เข้าใจสารได้อย่าง สมบูรณ์และถ้าไม่สามารถใช้กระบวนการรวมที่ใช้ประสบการณ์ก็จะไม่เข้าใจสารนั้น ๆ ได้เลย ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทั้งสองเป็นสิ่งจำเป็นในการทำความเข้าใจสารได้อย่างสมบูรณ์

3.1 รูปแบบของการทดสอบในทักษะฟัง

การทดสอบทักษะฟังเป็นการประเมินด้วยการวัด โดยแบบควบคุมโดยมีบท สนทนาในการฟังและตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบที่ได้เข้าสอบทำการเลือกตอบโดยใช้ตัวเลือกตอบที่ ได้แบบประกอบมากับบททดสอบหรือแบบทดสอบ หรือเป็นการใช้ทักษะในการฟังแล้วเลือกที่จะ ลงมือเขียนตอบเป็นประโยคข้อความที่มีความสั้น ๆ กระชับ เป็นวลี สำนวน คำย่อ คำสั้น ๆ ข้อความสั้น ๆ ที่สื่อความหมายได้อย่างชัดเจน หรือเขียนและอาจจะใช้ทักษะในการพูดตอบ คำตอบที่คิดขึ้นมาได้แบบยาว ๆ โดยจะเป็นวิธีที่ให้ผู้เรียนสามารถส่งคำตอบและเป็นการทดสอบ ระหว่างการฟัง การเขียน และการฟัง และการพูด

การทดสอบทักษะในการฟังจะดำเนินไปตามขั้นตอนที่มีหาคำหนดระดับทักษะภาษาของ Valette and Disick (1972) ซึ่งมี 5 ระดับที่ต่อเนื่องดำเนินการต่อกัน ดังนี้

1. ระดับกลไก

การทดสอบคำศัพท์หน่วยเสียง เช่น การฟังและแยกแยะเสียงออกได้ว่าต่างกันหรือเหมือนกัน เช่น mane main หรือ mail male meal

2. ระดับความจำ

การฟังคำศัพท์ หรือประโยคสั้น ๆ แล้วรับรู้คำนิยามอย่างที่ได้รับรู้มา เช่น มองรูปภาพ เด็กได้เตะกระดุกให้หมา แล้วได้ยินประโยคที่ว่า That kid is kicking a ball toward her beloved dog. และให้เลือกที่จะตอบว่า True/False

3. ระดับถ่ายโอน

การฟังข้อความที่ยาวเกินกว่าหน่วยความจำ และเป็นข้อความที่ไม่เคยได้รับรู้ได้ฟังมาก่อน แต่โครงสร้าง และคำศัพท์ทั้งหมดเป็นสิ่งที่เคยได้เรียนมาหมด แล้วสิ่งใหม่คือบริบทเท่านั้น เช่นในภาษาพูดมีการใช้คำกว้าง ๆ ที่ไม่มีการเจาะจงเฉพาะ เหมือนภาษาเขียน และมีคำสรรพนามมาก อาจถามว่าคำ what, happen, to, that, kid หมายถึงใคร สิ่งใด หรือกระทำอะไรเป็นต้น

4. ระดับสื่อสาร

บริบทสิ่งแวดล้อมรอบตัว และภาษาเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมด ซึ่งจะต้องตอบจากความรู้ความเข้าใจโดยรวมทั้งทางด้านภาษา เป็นสิ่งที่อยู่ในโครงสร้างความรู้ของตัวเอง

5. ระดับวิพากษ์วิจารณ์

นอกจากบทสนทนาฟังจะเป็นสิ่งใหม่แล้ว ในการรับรู้ตอบคำถาม จะต้องใช้การตีความ วิเคราะห์ ใช้การมีเหตุผลในการตอบ

3.2 เกณฑ์การประเมินทักษะฟัง

เกณฑ์การประเมินทักษะในการฟังควรเป็นไปตามลักษณะของการฟัง เช่นถ้าเป็นการฟังระหว่างคนสองคนในการสนทนา ควรกำหนดเกณฑ์ความสามารถในการจับใจความสำคัญ การวิเคราะห์การสังเกตเกี่ยวกับปฏิกิริยาอาการของผู้พูด จุดมุ่งหมายของการพูด บริบทในการพูด ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

เกณฑ์การประเมินทักษะฟังสามารถใช้ได้กับการฟังในการสนทนาและการฟังที่ไม่ใช่การฟังแบบตัวต่อตัว แล้วแต่จะเลือกใช้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์การฟัง

3.3 กิจกรรมในการทดสอบทักษะฟัง

กิจกรรมที่เป็นตัวกระตุ้นในการทดสอบทักษะฟังอาจแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. บทสนทนาซึ่งอาจเป็นการสนทนาเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไปในชีวิตประจำวัน เรื่อง กิจกรรม เรื่องการเมือง การศึกษาวิจัย ฯลฯ ในการสอบตัวกระตุ้นนี้มักจะมีบันทึกเสียง อัดวิดีโอไว้แทนการพูดด้วยปากเปล่าจริง ๆ ยกเว้นการสัมภาษณ์ ที่ผู้ทำการสัมภาษณ์ดำเนินการพูดกับผู้เข้าสัมภาษณ์เพื่อประเมินความเข้าใจในเรื่องกับทักษะในการพูดของผู้เข้าสัมภาษณ์
2. ข้อความสั้น ๆ เป็นประโยคสั้น ๆ ประมวลสองถึงสามประโยคที่บันทึกเสียง อัดวิดีโอไว้ให้ฟังแล้วตอบคำถามวัดความรู้ ความเข้าใจเนื้อความ
3. เป็นวีดิทัศน์ที่บันทึกภาพและเสียงของการอภิปราย การสัมภาษณ์ รายการทีวี และรายการข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะความคิดเห็น การตีความ ฯลฯ และถามการทำ ความเข้าใจรับรู้เกี่ยวกับเนื้อหา
4. บทฟังที่มีความยาวต่อเนื่อง เช่น การอภิปรายรายงาน การพรรณนา การสุนทรพจน์ การฟังเพลง เรื่องสารคดี การประชุมรายงาน การจับใจความข่าว ตีความข่าวหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
5. บทอ่านที่เป็นตัวหนังสือผสมผสานกับเสียงที่ได้ฟัง ยกตัวอย่างเช่น ก่อนที่จะเริ่มฟังเนื้อหาข่าวสาร ผู้เข้าสอบได้อ่านรายละเอียดข่าวที่เกี่ยวข้อง บทวิพากษ์ทางนิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์เป็นการเตรียมตัวก่อนวัดทักษะการฟัง แล้วถึงจะตอบประเด็นคำถามในแบบทดสอบ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้รับฟัง

4. การทดสอบทักษะอ่าน

ทักษะอ่านเป็นทักษะรับสารเช่นเดียวกับทักษะฟัง แต่มีข้อแตกต่างกันหลายประการทั้งในด้านทักษะมาลา เพราะทักษะอ่านอาศัยตัวอักษรในขณะที่ทักษะฟังอาศัยเสียง นอกจากนี้ยังต่างกันในเรื่องความเร็ว ทักษะฟังเป็นทักษะที่ถูกจำกัดด้วยเวลาเพราะตามธรรมชาติการใช้ภาษาแล้วผู้ฟังจะได้ยินข้อความเพียงครั้งเดียว ในขณะที่ผู้อ่านสามารถอ่านสารได้หลายครั้งกลับไปกลับมาจนกว่าจะเข้าใจ โดยไม่จำกัดเวลาเหมือนการฟัง (ยกเว้นการฟังจากเทปที่ผู้ฟังสามารถรอกเทปกลับได้) นอกจากนี้รูปแบบของภาษาพูดและภาษาเขียนก็แตกต่างกันทั้งด้านการใช้โครงสร้าง คำศัพท์ ลีลา และในด้าน สุนทรียศาสตร์ของการใช้ภาษา ภาษาพูด ประกอบด้วย การออกเสียง น้ำเสียง การลงเสียงหนักเบา การใช้เสียงขึ้นลง ฯลฯ ในขณะที่ภาษาเขียนมีการกำหนดหน่วยของความหมายด้วยการใช้เครื่องหมายวรรคตอน แต่เครื่องหมายเหล่านี้ก็ไม่ได้มีความสำคัญต่อความหมายของเนื้อความมากเหมือนกับการออกเสียงในภาษาพูด

4.1 รูปแบบของการทดสอบอ่าน

การทดสอบการอ่านอาจทำได้ตามขั้นตอนของทักษะอ่าน Valette and Disick (1972) ได้กำหนดไว้ว่าประกอบด้วยวิธีคือการอ่านแล้วออกเสียง ชั้นในความจำคือการอ่านเนื้อความและทำความเข้าใจนิยามจากที่ได้รับรู้และนึกจำไว้ ชั้นถ่ายโอน คือ การนำความสามารถความจำมาใช้ในการอ่านข้อความใหม่ ๆ ให้เข้าใจได้ คือศัพท์และโครงสร้างเป็นสิ่งที่ได้เรียนรู้และจำไว้ แต่เนื้อความที่สิ่งเหล่านี้ไปปรากฏอยู่เป็นข้อความใหม่หรือเป็นบริบทใหม่ที่ผู้อ่านไม่เคยพบมาก่อน ชั้นสื่อสาร คือ ชั้นการอ่านโดยอิสระเพื่อจับใจความสำคัญและส่วนย่อยต่าง ๆ และชั้นวิพากษ์วิจารณ์ คือ ชั้นที่ผู้อ่านจะมีความสามารถในการตีความเพื่อเข้าใจสิ่งที่ไม่ได้พูดถึงตรง ๆ เพียงแต่แนะหรือพาดพิงถึง Irwin (1991) กล่าวถึงการตั้งคำถามในการอ่านว่ามี 3 ประเภทคือ

1. คำถามที่หาคำตอบได้จากบทอ่าน (Text-Explicit Questions)
2. คำถามที่อนุมานคำตอบได้จากบทอ่าน (Text-Implicit Questions)
3. คำถามที่ผู้อ่านต้องใช้ความรู้เพิ่มเติมหรือประสบการณ์เข้ามาผสมผสานกับข้อมูลที่ได้ จากบทอ่านในการหาคำตอบ (Script tally-Implicit Questions)

4.2 เกณฑ์การประเมินทักษะอ่าน

การประเมินทักษะอ่านสามารถใช้เกณฑ์ที่กำหนดตามส่วนประกอบของภาษาแบบย่อย ๆ และเกณฑ์ที่กำหนดตามความสามารถรวมในการรับข้อมูลข่าวสาร หรืออาจใช้เกณฑ์ทั้งสองแบบประยุกต์เข้าด้วยกันโดยให้น้ำหนักเกณฑ์แบบรวมมากกว่าเกณฑ์แบบย่อย เกณฑ์กำหนดความสามารถทางการอ่านที่เป็นเกณฑ์แบบย่อยจะเป็นดังนี้

1. ความรู้ศัพท์ ผู้เข้าสอบสามารถเข้าใจศัพท์ จำนวนที่ใช้ ในระดับใด
2. ความรู้ไวยากรณ์ ผู้เข้าสอบสามารถใช้ความรู้ด้านไวยากรณ์ในการรับรู้เข้าใจเกี่ยวกับคำ ความเชื่อมโยงกันของเนื้อหา นิยาม เช่น การใช้คำบุพบท คำสันธานที่กำหนดหน้าที่ของภาษาว่าเป็นการขอร้อง เชื้อเชิญ ขออนุญาต ฯลฯ

เกณฑ์กำหนดความสามารถทางการอ่านแบบรวมจะเป็นดังนี้

1. ความสามารถเรียงเรียงความ ได้แก่การอ่านแล้วเข้าใจความได้ สามารถแสดงความเข้าใจโดยการตอบคำถามที่ให้เรียงเรียงถ้อยคำใหม่โดยให้ได้ใจความเดิม
2. ความสามารถอ่านข้อมูลที่เป็นรายละเอียด ผู้เข้าสอบสามารถโยงรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เข้ากับใจความสำคัญของเรื่องได้ว่าเป็นรายละเอียดสนับสนุน หรือเป็นรายละเอียดที่แย้งกันเพื่อให้ข้อมูลตรงกันข้าม

3. ความสามารถอ่านจับใจความสำคัญ ผู้เข้าสอบสามารถระบุแก่นเรื่อง หัวเรื่อง และใจความสำคัญของเรื่องได้อ่านได้

4. ความสามารถวิเคราะห์และประเมินความสัมพันธ์กันในส่วนเนื้อหาและสุนทรียศาสตร์ในภาษาของผู้สอบว่ามีความสามารถใช้ความรู้ด้านไวยากรณ์ คำศัพท์ ทำความเข้าใจสิ่งที่อ่านและความรู้เกี่ยวกับ รูปแบบลีลาภาษาที่ใช้ในบทอ่าน ที่เป็นตัวกระตุ้น วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปได้ว่าสารที่อ่านนั้น เป็นสารประเภทใด

4.3 กิจกรรมในการทดสอบทักษะอ่าน

กิจกรรมในการทดสอบทักษะอ่านหรือเทคนิควิธีในการวัดความสามารถในการอ่านประกอบด้วย กิจกรรมที่เป็นตัวกระตุ้นและกิจกรรมที่เป็นการตอบสนองซึ่งแสดงทักษะด้านนี้ของผู้เข้าสอบ กิจกรรมที่ใช้จำแนกได้ดังนี้

4.3.1 กิจกรรมที่เป็นตัวกระตุ้น

1. การอ่านข้อความที่มีความยาวตามความเหมาะสม
2. การอ่านภาพชุดพร้อมกับคำบรรยายภาพ
3. การอ่านกราฟ ตาราง แผนภูมิ แผนภาพ ไดอะแกรม ที่มีตัวเลขประกอบคำบรรยายหรือคำอธิบายที่เกี่ยวข้อง
4. การอ่านแผนที่ที่มีการระบุชื่อสถานที่พร้อมทั้งบทอ่าน
5. การอ่านบทอ่านที่กล่าวถึงในข้อที่ 1, 2, 3 และ 4 ข้างต้นแต่เป็นบทอ่านที่มี การละข้อความไว้หรือมีข้อความไม่สมบูรณ์ ให้ผู้อ่านเติมให้สมบูรณ์
6. การอ่านข้อความหรือภาพชุดที่มีการเรียงลำดับที่สลับกันไม่ถูกต้อง

4.3.2 กิจกรรมที่เป็นตัวสนองตอบ

ในการอ่านผู้อ่านจะต้องใช้ความสามารถด้านภาษาได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการใช้ศัพท์สำนวน และไวยากรณ์ ประกอบกับความสามารถรวมที่ได้จากโครงสร้างความรู้พร้อมกับความสามารถในการสร้างเครือข่ายความหมาย ความรู้ด้านสังคมและวัฒนธรรมที่มาจากการใช้ภาษากลวิธีในการหาความหมายจากการใช้บริบททางภาษาและกลวิธีทางด้านอภิปัญญาที่เอื้อต่อความสามารถทางภาษา ตลอดจนความสามารถด้านปฏิบัติการในการนำประสบการณ์ พื้นภูมิหลัง เจตคติและแรงจูงใจมาเข้าร่วมกับความสามารถคาดเดาเกี่ยวกับความหมายของสารที่รับได้

กิจกรรมในการทดสอบอ่านที่ผู้เข้าสอบจะต้องแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการอ่านเชิงวิพากษ์วิจารณ์มีดังนี้

1. การอ่านแล้วเลือกคำตอบจากตัวเลือกสองถึงห้าตัวเลือก
 2. การอ่านแล้วจัดลำดับข้อความให้ถูกต้อง
 3. การอ่านแล้วเติมข้อความ หรือเติมคำในแผนที่ แผนภูมิ ตาราง รูปภาพ
 การ์ตูน ฯลฯ อย่างถูกต้อง

4. การอ่านแล้วสามารถเชื่อมโยงลูกศร วาดภาพ ลากเส้น หรือขีดเส้นใต้
 ในส่วนที่ถูกต้องได้

5. การอ่านแล้วจับคู่ข้อความให้สมบูรณ์ได้ความหมาย

1. แบบทดสอบการเขียน

ปัญหาของแบบทดสอบในรูปแบบทั่วไปสำหรับการเขียน ประกอบไปด้วย 3
 ส่วน ดังนี้

1. จะต้องกำหนดงานเขียนที่เหมาะสมกับจำนวนประชากรของงานที่ได้
 คาดหวังว่านักเรียนสามารถที่จะปฏิบัติได้

2. งานควรที่จะดึงมาจากตัวอย่างงานเขียนที่ถูกต้อง

3. ตัวอย่างการเขียนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการให้คะแนนอย่างมีความ
 เทียบตรง และมีความเชื่อมั่นสูง

1.1 การกำหนดลักษณะงาน

1.1.1 ระบุเนื้อหาที่เป็นไปได้ทั้งหมด

เพื่อที่จะสามารถตัดสินได้ว่า งานที่ตั้งไว้สามารถเป็นตัวแทนของงานที่
 คาดหวังว่านักเรียนสามารถทำได้หรือไม่ จะต้องมีการระบุข้อกำหนดของการทดสอบให้ชัดเจน
 โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ การดำเนินการ ประเภทของข้อความ ผู้รับ ความยาวของข้อความ
 หัวข้อ ภาษาถิ่น และรูปแบบ

1.1.1.1 การดำเนินการ

- การแสดงออก ประกอบไปด้วย คำขอบคุณ ข้อกำหนด ความคิดเห็น เจต
 คติ การยืนยัน คำขอโทษ ความต้องการ ข้อมูล ข้อร้องเรียน การมีเหตุผล

- การจัดการ ประกอบไปด้วย การสั่งสอน การชักชวน การตักเตือน การให้
 คำแนะนำ

- การอธิบาย ประกอบไปด้วย การกระทำ เหตุการณ์ วัตถุ คน กระบวนการ

- การให้ข้อมูล ประกอบไปด้วย ข้อมูล ทิศทาง การบริการ การชี้แจง การ
 ช่วยเหลือ การขออนุญาต

- การบรรยาย ประกอบไปด้วย ลำดับเหตุการณ์
- การรายงาน ประกอบไปด้วย คำอธิบาย ความคิดเห็น การตัดสินใจ

1.1.1.2 ประเภทของข้อความ

ประกอบไปด้วย แบบฟอร์ม จดหมาย(ส่วนตัว และธุรกิจ) ข้อความบันทึกประกาศ ไปรษณียบัตร รายงาน ชุดคำสั่ง

1.1.1.3 ผู้รับข้อความ

ไม่มีการระบุถึงแม้ว่ากลุ่มเป้าหมายสำหรับงานเขียนแต่ละชั้นจะชัดเจนสำหรับผู้สอบ

1.1.1.4 หัวข้อ

ไม่มีการระบุ

1.1.1.5 ภาษาถิ่น และความยาวของข้อความ

ไม่มีการระบุ

1.2 การรวมตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของเนื้อหาที่ระบุ

จากมุมมองของความเที่ยงตรงของเนื้อหา แบบทดสอบในอุดมคติคือแบบทดสอบที่กำหนดให้ผู้สอบต้องทำงานเขียนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด คะแนนรวมที่ได้รับจากการทดสอบนั้น (ผลรวมของคะแนนในแต่ละงานที่แตกต่างกัน) จะเป็นการประเมินความสามารถของผู้สอบได้ดีที่สุด ยิ่งมีการกำหนดภาระงานไว้มากเท่าไร ความสามารถของตัวแทนผู้สอบก็จะมี ความเที่ยงตรงมากเท่านั้น ก็คือผลรวมของกลุ่มตัวอย่าง (จากความสามารถของผู้สอบ) ที่ได้รับ แต่หากการทดสอบมี ตัวอย่างข้อมูลจำเพาะที่หลากหลายและเป็นตัวแทน การทดสอบมีแนวโน้มที่จะมีผลที่เป็นประโยชน์มากกว่า

1.3 การดึงตัวอย่างงานเขียนที่ถูกต้อง

1.3.1 กำหนดงานแยกกันให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

ข้อกำหนดนี้เกี่ยวข้องกับการรวมตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของเนื้อหาที่ระบุเป็นอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น แม้จะทำงานเดียวกันแต่ประสิทธิภาพของคนในการทำงานก็ไม่น่าจะสอดคล้องกันอย่างสมบูรณ์ ดังนั้นจึงต้องเสนอ 'การเริ่มต้นใหม่' ให้กับผู้สอบให้มากที่สุด และงานแต่ละงานสามารถแสดงให้เห็นถึงการเริ่มต้นใหม่ได้ ด้วยการทำเช่นนี้ ก็จะทำให้บรรลุความน่าเชื่อถือและความถูกต้องที่มากขึ้น และจะต้องมีความสมดุลระหว่างสิ่งที่พึงประสงค์กับสิ่งที่ใช้ได้จริงด้วย

1.3.2 ทดสอบแค่ความสามารถในการเขียนเท่านั้น

คำแนะนำนี้อ่อนนุमानได้ว่าไม่ต้องการทดสอบอย่างอื่นนอกจากความสามารถในการเขียน ในการทดสอบภาษา ปกติแล้วจะไม่ได้สนใจที่จะรู้แค่ว่านักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์แค่ไหน หรือมีความรู้ทั่วไปที่กว้างขวาง หรือมีเหตุผลที่ดีมารองรับความคิดเห็นที่เกิดขึ้น ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรง จึงไม่ควรกำหนดงานที่วัดความสามารถเหล่านี้ โดยยกตัวอย่างดังงานต่อไปนี้

1. เขียนบทสนทนาที่คุณมีกับเพื่อนเกี่ยวกับวันหยุดของคุณวางแผนที่จะมีร่วมกัน
 2. คุณใช้เวลาหนึ่งปีในต่างประเทศ ในขณะที่คุณอยู่ที่นั่น คุณจะถูกขอให้คุยกับกลุ่มคนหนุ่มสาวเกี่ยวกับชีวิตในประเทศของคุณ เขียนสิ่งที่คุณจะพูดกับพวกเขา
 3. 'ความอิจฉาริษยาเป็นบาปที่ทำร้ายคนบาปมากที่สุด' จงอภิปราย
 4. จงอภิปรายข้อดีข้อเสียของการเกิดในครอบครัวที่ร่ำรวย
- ข้อแรกดูเหมือนจะต้องการความคิดสร้างสรรค์ จินตนาการ และความสามารถในการเขียนบทอย่างแท้จริง ข้อที่สองดูเหมือนจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการพูด เป็นอย่างน้อย ข้อที่สามและสี่เห็นได้ชัดว่าผู้สอบจะต้อง สามารถอภิปรายให้เหตุผลได้

1.3.3 มีการจำกัดผู้สอบ

มีหลายวิธีในการพัฒนาการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ งานเขียนควรมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า ผู้สอบควรรู้ว่าสิ่งที่พวกเขาต้องการคืออะไร และไม่ควรปล่อยให้ไปผิดทางมากเกินไป โดยอุปกรณ์ที่มีประโยชน์คือ การให้ข้อมูลในรูปแบบของบันทึกย่อ แต่ต้องให้ความระมัดระวัง เมื่อจุดบันทึกเพื่อไม่ให้นักเรียนได้รับสิ่งที่ต้องการมากเกินไป เพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยทั่วไปแล้วควรหลีกเลี่ยงประโยคแบบเต็ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสามารถรวมเข้ากับองค์ประกอบได้โดยมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลย

สิ่งสุดท้ายที่จะพูดเกี่ยวกับงานคือต้องไม่เพียงแค่ว่าพอดิบกับข้อกำหนดเท่านั้น แต่ยังคงทำให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุดด้วย เมื่อคำนึงถึงความน่าเชื่อถือ สิ่งสำคัญคือต้องคำนึงถึงธรรมชาติของผู้สอบและความสัมพันธ์ของพวกเขาด้วย

1.4 การรับรองการให้คะแนนที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น

1.4.1 กำหนดงานที่คะแนนมีความเชื่อมั่นสูง

ให้ข้อเสนอแนะจำนวนหนึ่งเพื่อให้ได้ผลงานตัวแทนจะช่วยให้การให้คะแนนมีความเชื่อมั่น

1.4.2 จัดการงานให้ได้มากที่สุด

ยิ่งคะแนนสำหรับผู้สอบแต่ละคนมากเท่าไร คะแนนรวมก็ยิ่งมีความเชื่อมั่นมากขึ้นเท่านั้น

1.4.3 มีการจำกัดผู้สอบ

ยังมีข้อจำกัดที่บังคับใช้กับผู้สอบมากเท่าใด ผลของผู้สอบที่แตกต่างกันก็จะยิ่งเปรียบเทียบกันได้โดยตรงมากขึ้น

1.4.4 ไม่มีการเลือกงาน

การทำให้ผู้สอบทำการสอบทั้งหมดยังทำให้การเปรียบเทียบระหว่างผู้สมัครง่ายขึ้นด้วย

1.4.5 ตรวจสอบให้แน่ใจตัวอย่างที่ยาวเพียงพอ

ตัวอย่างงานเขียนที่ออกมาต้องยาวพอที่จะตัดสินได้ ตัวอย่างเช่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความสามารถในการเขียนของนักเรียนซึ่งงานต้องยาวเพียงพอด้วย

1.4.6 สร้างมาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับการให้คะแนน

โดยการให้คะแนนที่มีประสิทธิภาพ จะประกอบไปด้วยสองวิธีพื้นฐานในการให้คะแนน ได้แก่ แบบองค์รวมและแบบแยกส่วน

1.4.7 การให้คะแนนแบบองค์รวม

การให้คะแนนแบบองค์รวม จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดคะแนนเดียวให้กับงานเขียนหนึ่ง ๆ บนพื้นฐานของความประทับใจโดยรวม การให้คะแนนประเภทนี้มีข้อดีคือรวดเร็วมาก ผู้ให้คะแนนที่มีประสบการณ์สามารถตัดสินงานเขียนหน้าเดียวได้ในเวลาเพียงไม่กี่นาทีหรือน้อยกว่านั้น (ผู้ให้คะแนน TOEFL Test of Written English ดูเหมือนจะมีเวลาเพียงไม่กี่นาทีครึ่งสำหรับการให้คะแนนแบบทดสอบการเขียนแต่ละครั้ง) ถ้ามีการจัดการการให้คะแนนแบบองค์รวมที่ดี อาจส่งผลให้ผู้ทำคะแนนมีความน่าเชื่อถือ

ระบบการให้คะแนนไม่ใช่ทุกระบบที่จะให้ผลลัพธ์ที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นได้เท่ากันในทุกสถานการณ์ ระบบต้องเหมาะสมกับระดับของผู้เข้าสอบและวัตถุประสงค์ของแบบทดสอบ ซึ่งระบบการให้คะแนนต่อไปนี้ที่ใช้ในมหาวิทยาลัยภาษาอังกฤษมาตรฐานที่กำหนดขึ้นอยู่กับการสอบข้อเขียนของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีและการตัดสินของอาจารย์เกี่ยวกับการยอมรับภาษาอังกฤษในนั้น เมื่อนักเรียนเขียนเรียงความสององค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบทำคะแนนได้สองครั้งโดยอิสระ โดยใช้มาตราส่วนข้างต้น ความเชื่อมั่นของผู้ให้คะแนนคือ 0.9 ซึ่งถือว่าสูงพอ ๆ กับสถานการณ์ปกติ (เช่น ไม่ใช่ในการทดลองหรือการวิจัยบางประเภทที่การนำไปใช้ได้จริงไม่มีความสำคัญ) และได้รับการออกแบบมาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

และเห็นได้ชัดว่าจะมีประโยชน์เพียงเล็กน้อยในสถานการณ์อื่น ๆ ส่วนใหญ่ ผู้ทดสอบต้องเตรียมพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนการวัดที่มีอยู่เพื่อให้เหมาะกับวัตถุประสงค์ของตนเอง

1.4.8 การให้คะแนนแบบแยกส่วน

วิธีการให้คะแนน ต้องใช้คะแนนแยกกันสำหรับงานแต่ละด้าน การให้คะแนนแบบแยกส่วนมีข้อดีหลายประการ โดยประการแรก คือ ขจัดปัญหาการพัฒนาทักษะย่อยที่ไม่สม่ำเสมอในแต่ละตัวบุคคล ประการที่สอง คือ ผู้บันทึกคะแนนต้องพิจารณาแง่มุมต่าง ๆ ของประสิทธิภาพซึ่งพวกเขาอาจมองข้ามไป และประการที่สาม ความจริงที่ว่าผู้ให้คะแนนต้องให้คะแนนเป็นจำนวนมากจะทำให้การให้คะแนนมีความเชื่อมั่นมากขึ้น แม้ว่าจะมีข้อสงสัยว่าผู้ให้คะแนนสามารถตัดสินแต่ละด้านโดยอิสระจากส่วนอื่น ๆ ได้

ข้อเสียเปรียบหลักของการให้คะแนนแบบแยกส่วน คือ เวลาที่ต้องใช้ แม้จะฝึกปฏิบัติการให้คะแนนก็ใช้เวลานานกว่าวิธีการให้คะแนนแบบองค์รวม สถานการณ์เฉพาะ จะเป็นตัวกำหนดว่าการให้คะแนนแบบแยกส่วนหรือแบบองค์รวมของผู้ให้คะแนนจะเป็นวิธีที่จะมีความเชื่อมั่นหรือไม่ ข้อเสียประการที่สอง คือ การจذبกับแง่มุมต่าง ๆ อาจเบี่ยงเบนความสนใจไปจากผลโดยรวมของงานเขียน คะแนนโดยรวมอาจมีความเชื่อมั่นแต่ไม่มีความเที่ยงตรง

1.4.9 การปรับเทียบมาตรวัดที่จะใช้

มาตรวัดใด ๆ ที่จะใช้ควรได้รับการทดสอบก่อน กล่าวคือ ต้องมีการรวบรวมตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพ และมาตรวัดต้องครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด

1.4.10 เลือกและฝึกอบรมผู้ให้คะแนน

ทุกคนไม่สามารถที่จะให้คะแนนงานเขียนได้ดีพอ ๆ กัน แม้ว่าจะมีการฝึกอบรมก็ตาม ตามหลักแล้ว ผู้ให้คะแนนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรเป็น เจ้าของภาษา (หรือเป็นผู้พูดที่ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา) ของภาษาที่กำลังทดสอบอยู่ เพราะมีประสบการณ์ในการสอนการเขียนและการทำเครื่องหมายงานเขียน นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์หากพวกเขาได้รับการฝึกอบรมในการทดสอบโดยการดำเนินการฝึกอบรมถูกแบ่งออกเป็นสามขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาความเป็นมาและภาพรวม การอภิปรายผลงาน และการประเมินผลงาน

1.4.11 การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้คะแนนที่ยอมรับได้

หลังจากที่ผู้ให้คะแนนได้รับการฝึกอบรมมาแล้ว เมื่อการทดสอบเสร็จสิ้น ควรทำการค้นหาเพื่อระบุเปรียบเทียบระดับความสามารถที่สำคัญในงานเขียนแต่ละงาน งานของนักเรียนแต่ละคนควรทำคะแนนแยกกันโดยผู้ให้คะแนนตั้งแต่สองคนขึ้นไป (ผู้ให้คะแนนควรมีส่วน

ร่วมในการประเมินงานของนักเรียนแต่ละคนให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้) คะแนนจะถูกบันทึกในแผนงานแยกกัน

หนึ่งในสาม สมาชิกอาวุโสของทีมควรเปรียบเทียบคะแนนและระบุความคลาดเคลื่อนในคะแนนที่มอบให้กับงานเขียนขึ้นเดียวกัน ในกรณีที่มีขนาดเล็ก จะต้องสามารถหาค่าเฉลี่ยทั้งสองคะแนนได้ โดยสมาชิกอาวุโสของทีมจะเป็นผู้ตัดสินคะแนน สิ่งสำคัญคือ ต้องให้คะแนนในสิ่งที่เจียบและมีแสงสว่างเพียงพอ ผู้ให้คะแนนไม่ควรปล่อยให้ตัวเองเหนื่อยเกินไป แม้ว่าการให้คะแนนแบบองค์รวมสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว แต่ก็ยังอาศัยการเอาใจใส่ในการตรวจให้คะแนน

2. แบบทดสอบการพูด

วัตถุประสงค์ของการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร คือ การพัฒนาความสามารถในการโต้ตอบสื่อสารอย่างประสบความสำเร็จในภาษานั้น ๆ และเกี่ยวข้องกับความเข้าใจทางภาษา ปัญหาพื้นฐานในแบบทดสอบการพูดนั้นมีความใกล้เคียงกับแบบทดสอบการเขียน

1. ต้องกำหนดงานที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้
2. งานควรกระตุ้นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถของผู้สอบ
3. ตัวอย่างของพฤติกรรมจะได้รับการให้คะแนนอย่างมีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่น

2.1 การกำหนดลักษณะงาน

2.1.1 ระบุเนื้อหาที่เป็นไปได้ทั้งหมด

เริ่มต้นด้วยการดูเนื้อหาของแบบทดสอบ Cambridge CCSE Test of Oral Interaction ซึ่งได้แก่

2.1.1.1 การดำเนินการ

- การแสดงออก ประกอบไปด้วย ชอบ ไม่ชอบ ข้อตกลง ข้อจำกัด ความคิดเห็น เจตคติ การยืนยัน การร้องเรียน เหตุผล และการเปรียบเทียบ

- การจัดการ ประกอบไปด้วย การสั่งสอน การชักชวน การให้คำปรึกษา การจัดลำดับความสำคัญ

- การอธิบาย ประกอบไปด้วย การกระทำ เหตุการณ์ วัตถุประสงค์ ผู้คน กระบวนการ

- การให้ข้อมูล ประกอบไปด้วย ข้อมูล ทิศทาง ชี้แจง การช่วยเหลือ

- การบรรยาย ประกอบไปด้วย การลำดับเหตุการณ์

มีทางเลือก

- การรายงาน ประกอบไปด้วย คำอธิบาย ข้อคิดเห็น การตัดสินใจ และการ

2.1.1.2 ประเภทของข้อความ

ประกอบไปด้วย การอภิปรายผล

2.1.1.3 ผู้รับข้อความ

ประกอบไปด้วย คู่สนทนา (ครูจากโรงเรียนของผู้สอบ) และเพื่อนผู้สอบ

หนึ่งคน

2.1.1.4 หัวข้อ

ไม่มีการระบุ

2.1.1.5 ภาษาถิ่น และความยาวของข้อความ

ไม่มีการระบุ

2.1.1.6 ทักษะ

ทักษะการให้ข้อมูล ผู้สอบควรจะสามารถให้ข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคลได้สามารถอธิบายลำดับเหตุการณ์ ให้คำแนะนำ ทำการเปรียบเทียบ เสนอข้อโต้แย้ง ให้ข้อมูลที่จำเป็น ขอความช่วยเหลือ ขออนุญาต พูดคำขอโทษ แสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ ตีความ และพูดแสดงความต้องการได้

ทักษะการโต้ตอบ ผู้สอบควรจะสามารถบอกวัตถุประสงค์ตระหนักถึงจุดประสงค์ของผู้พูดคนอื่น แสดงความเห็น แก้ไขข้อความหรือความคิดเห็น ให้เหตุผลหรือสนับสนุนข้อความหรือความคิดเห็นของวิทยากรท่านอื่น มีความสามารถในการพยายามเกลี้ยกล่อมผู้อื่น และมีการชี้แจง

ทักษะในการจัดการปฏิสัมพันธ์ ผู้สอบควรจะสามารถเริ่มปฏิสัมพันธ์ได้ เปลี่ยนหัวข้อของการโต้ตอบ แบ่งปันความรับผิดชอบในการพัฒนาปฏิสัมพันธ์มาตัดสินใจ และยุติการโต้ตอบ

2.1.1.7 ประเภทของข้อความ ประกอบไปด้วย การนำเสนอ (บทพูด) การอภิปรายผล บทสนทนา และการสัมภาษณ์

2.1.1.8 คู่สนทนา อาจมีสถานะเท่ากันหรือสูงกว่า และอาจเป็นที่รู้จักหรือไม่รู้จัก

2.1.1.9 หัวข้อ มักจะเป็นหัวข้อที่ผู้สอบคุ้นเคยและสนใจ

2.1.1.10 ภาษาถิ่น เป็นภาษาอังกฤษแบบบริติชและภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน

2.1.1.11 สำเนียง แบบอเมริกัน

2.1.1.12 รูปแบบ เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2.2 การรวมตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของเนื้อหาที่ระบุ

การกำหนดงานจะค่อนข้างเฉพาะเจาะจง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง 'คู่สนทนา' อาจมีอิทธิพลอย่างมากต่อเนื้อหาของการทดสอบการพูด ผู้สัมภาษณ์จึงต้องได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีและตระหนักอยู่เสมอถึงความจำเป็นในการดึงตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของการดำเนินงานที่ระบุไว้ในข้อกำหนด

2.3 การดึงตัวอย่างการพูดที่ถูกต้อง

2.3.1 เลือกเทคนิคที่เหมาะสม

เทคนิคประกอบไปด้วยสามเทคนิค ดังนี้ การสัมภาษณ์ การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนผู้สอบ และการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่บันทึกด้วยเสียงหรือวิดีโอ

2.3.1.1 การสัมภาษณ์

รูปแบบที่พบบ่อยที่สุดสำหรับแบบทดสอบการพูด คือ การสัมภาษณ์ ถือว่าเป็นรูปแบบแบบทดสอบแบบดั้งเดิม แต่มีข้อเสียคือ ถ้าหากความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอบกับผู้สอบที่อยู่ในรูปแบบที่ผู้สอบพูดกับหัวหน้าและไม่เต็มใจที่จะริเริ่มการสนทนา จึงส่งผลให้มีรูปแบบการพูดเพียงรูปแบบเดียว โดยองค์ประกอบของการสัมภาษณ์จะมี ดังนี้

1. คำถามและการร้องขอข้อมูล โดยทั่วไปแล้วควรหลีกเลี่ยงคำถามใช่/ไม่ใช่ ยกเว้นถ้าหากเริ่มต้นด้วยการสัมภาษณ์ในขณะที่ผู้สอบกำลังเตรียมตัวอยู่

2. รูปภาพ รูปภาพมีประโยชน์อย่างยิ่งในการอธิบายรายละเอียด ชุดรูปภาพ (หรือวิดีโอ) เป็นพื้นฐานสำหรับการบรรยายข้อมูลให้ผู้สอบได้รับรู้

3. บทบาท ผู้สามารถสอบสวมบทบาทในสถานการณ์เฉพาะได้ ซึ่งช่วยให้ผู้สอบสามารถใช้ทักษะอื่น ๆ ในทางภาษาพร้อมกันได้

2.3.1.2 การปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนผู้สอบ

ข้อดีของการให้ผู้สอบมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน คือ ควรสร้างภาษาที่เหมาะสมในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน นอกจากนี้ยังอาจจะกระตุ้นประสิทธิภาพในการพูดให้ดีขึ้น เนื่องจากผู้สอบอาจรู้สึกมั่นใจมากกว่าเมื่อต้องรับมือกับผู้สัมภาษณ์ที่มีอำนาจเหนือกว่า

อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของผู้สอบรายหนึ่งมีแนวโน้มที่จะได้รับผลกระทบจากประสิทธิภาพของผู้สอบคนอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น ผู้สอบที่กล้าแสดงออกและไม่อ่อนไหวอาจมีอำนาจเหนือกว่า หากต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนผู้สอบ ก็ควรจับคู่อย่างระมัดระวังทุกครั้ง โดยองค์ประกอบของการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนผู้สอบจะมี ดังนี้

1. การอภิปรายผล จำเป็นต้องมีการอภิปรายระหว่างผู้สอบสองคน เช่นเดียวกับในการทดสอบปฏิสัมพันธ์ทางการสนทนาผู้สอบจะต้องก้าวข้ามการสนทนาเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ

2. บทบาท การแสดงบทบาทสมมติสามารถทำได้โดยผู้สอบสองคน โดยให้ผู้คุมสอบเป็นผู้สังเกตการณ์ แต่สำหรับบางบทบาท อาจจะไม่เป็นธรรมชาติถ้าหากผู้คุมสอบสวมบทบาทด้วย ตัวอย่างเช่น เป็นเรื่องยากที่จะจินตนาการว่าผู้คุมสอบเป็นเพื่อน

2.3.1.3 การตอบสนองต่อการบันทึกเสียงหรือวิดีโอ

การตอบสนองต่อการบันทึกเสียงหรือวิดีโอจะมีการวางแผน และจัดโครงสร้างการทดสอบอย่างรอบคอบ ดังต่อไปนี้

1. ทำการทดสอบการพูดให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากใช้เวลาน้อยกว่า 15 นาทีเป็นไปได้ที่จะได้รับข้อมูลที่มีความเชื่อมั่นสูง ในขณะที่ใช้เวลา 30 นาทีอาจให้ข้อมูลทั้งหมดที่จำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ แต่อย่างไรก็ตามในแบบทดสอบวัดระดับ การสัมภาษณ์ 5 - 10 นาทีควรเพียงพอแล้วสำหรับแบบทดสอบนี้

2. ต้องมีการวางแผนการทดสอบอย่างรอบคอบ ไม่ให้มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น

3. ให้ผู้สอบสามารถเริ่มต้นใหม่ได้เกือบตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้สอบประสบปัญหา ไม่ควรใช้เวลาเกินไปกับหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งโดยเฉพาะ ในขณะที่เดียวกันผู้สอบไม่ควรท้อแท้จากการพยายามแสดงสิ่งที่พวกเขาต้องการจะพูดเป็นครั้งที่สอง

4. กำหนดหัวข้อที่คาดว่าจะทำให้ผู้สอบไม่มีปัญหาในการตอบของตนเอง

5. ควรดำเนินการสัมภาษณ์ในห้องที่เงียบสงบ

6. ทำให้ผู้สอบรู้สึกสบายใจเพื่อแสดงสิ่งที่พวกเขาสามารถทำการทดสอบได้ ผู้คุมสอบควรหลีกเลี่ยงการเตือนผู้สอบที่กำลังได้รับการประเมิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ควรให้ผู้สอบเห็นบันทึกผลการทดสอบของผู้สอบ

7. ผู้คุมสอบไม่ควรพูดมากเกินไป ให้ผู้คุมสอบไปเน้นอธิบายในส่วนที่ผู้สอบเข้าใจผิดเป็นประเด็น ๆ

8. เลือกผู้คุมสอบที่จะสัมภาษณ์อย่างรอบคอบและฝึกอบรมก่อนที่จะไปสัมภาษณ์ผู้สอบจริง

2.4 การรับรองการให้คะแนนที่มีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อมั่น

2.4.1 สร้างมาตรฐานวัดที่เหมาะสมสำหรับการให้คะแนน

ระดับการให้คะแนนอาจเป็นแบบองค์รวมหรือแบบแยกส่วน โดยองค์ประกอบของการให้คะแนนจะมีดังต่อไปนี้

1. ความถูกต้อง การออกเสียงจะต้องเข้าใจได้ชัดเจน การใช้ไวยากรณ์และคำศัพท์ต้องถูกต้อง แม้ว่าจะมีการใช้ไวยากรณ์ผิด แต่ถ้าหากสื่อสารได้ก็จะเป็นที่ยอมรับได้

2. ความเหมาะสม การใช้ภาษาโดยทั่วไปต้องมีความเหมาะสมกับการทำงานและตามบริบท เจตนาของผู้พูดต้องชัดเจนและไม่คลุมเครือ

3. ขอบเขต ผู้สอบต้องมีการใช้ภาษาที่หลากหลาย

4. ขนาด ผู้สอบต้องมีความสามารถในการมีส่วนร่วมกับผู้สนทนาโดยใช้เวลาที่มีความเหมาะสม

2.4.2 ฝึกอบรมผู้ให้คะแนนหรือผู้สัมภาษณ์

การอบรมผู้สัมภาษณ์ได้กำหนดไว้แล้ว ในกรณีที่ผู้ประเมินให้คะแนนการสัมภาษณ์โดยไม่ทำหน้าที่เป็นผู้สัมภาษณ์เอง หรือมีส่วนร่วมในการให้คะแนนการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่บันทึกเสียงหรือวิดีโอ สามารถใช้วิธีการเดียวกันนี้สำหรับการฝึกอบรมผู้ประเมินงานเขียนได้

2.4.3 การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้คะแนนที่ยอมรับได้

ต้องใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะหลีกเลี่ยงอคติส่วนบุคคลของผู้สอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินความสามารถทางภาษาของพวกเขา ยกตัวอย่างเช่น มีเหตุการณ์ที่ผู้ประเมินได้ประเมินความสามารถของหญิงสาวคนหนึ่งที่ยอมรับสลิปลอนด์ ซึ่งผลของเธอออกมาต่ำกว่าความเป็นจริง ในการทดสอบการพูด อาจเป็นเรื่องยากที่จะแยกคุณลักษณะต่าง ๆ เช่น ความพอใจ ความสวຍ หรือการตัดชุดของใครบางคน ออกจากความสามารถทางภาษาของพวกเขา แต่ก็เป็นสิ่งที่ผู้ประเมินควรที่จะทำคือแยกกันระหว่างบุคลิกส่วนบุคคลของผู้สอบกับความสามารถทางภาษาของผู้สอบ

3. แบบทดสอบการอ่าน

เริ่มต้นโดยพิจารณาระบบสิ่งที่คุณสามารถทำได้ และการให้คำแนะนำสำหรับการพัฒนาแบบทดสอบที่เหมาะสม โดยจะมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

3.1 การระบุสิ่งที่คุณสามารถทำได้

3.1.1 การดำเนินการ

แบบทดสอบการอ่านเมื่อเปรียบเทียบกับแบบทดสอบการพูดแบบทดสอบการอ่านดูเหมือนว่าจะมีการสร้างแบบทดสอบได้ง่ายกว่า และสร้างได้อย่างรวดเร็ว แต่อาจไม่ใช่แบบทดสอบที่ดีมาก และอาจไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าจะวัดสิ่งใด โดยปัญหาคือเมื่ออ่านและฟังมักจะไม่มีอะไรให้สังเกตอย่างแน่ชัด และมีความไม่แน่ใจเกี่ยวกับทักษะการอ่านและในอดีที่มีแนวโน้มที่แบบทดสอบการอ่านจะไม่ค่อยได้รับการสนใจเท่าที่ควร ซึ่งผลกระทบคือนักเรียนจำนวนมากไม่ได้รับการฝึกฝนให้อ่านได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นี่เป็นข้อเสียอย่างมาก

3.1.2 ข้อความ

ข้อความที่ผู้สมัครคาดว่าจะสามารถจัดการได้สามารถระบุได้ตามพารามิเตอร์ต่าง ๆ : ประเภท แบบฟอร์ม คุณลักษณะกราฟิก สไตล်หัวข้อ ผู้อ่านที่ต้องการ ความยาว ความสามารถในการอ่านหรือความยาก ช่วงของคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์

- ประเภทข้อความ ประกอบไปด้วย หนังสือเรียน เอกสาร บทความ (ในหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือนิตยสาร) บทกวี/กลอน สารานุกรม พจนานุกรม ใบปลิว จุดหมายแบบฟอร์ม สมุดบันทึก แผนที่ ไปสการ์ด นวนิยาย เรื่องสั้น บทวิจารณ์ คู่มือ และประกาศ

- รูปแบบข้อความ ประกอบไปด้วย คำอธิบาย การโต้แย้ง คำสั่งสอน การบรรยาย

- คุณสมบัติเกี่ยวกับภาพ ประกอบไปด้วย ตาราง แผนภูมิ ไดอะแกรม การ์ตูน ภาพประกอบ

- หัวข้อ ประกอบไปด้วย หัวข้อลักษณะทั่วไป หรือเกี่ยวข้องกับข้อมูล ภูมิหลังของผู้สอบ

- รูปแบบ ประกอบไปด้วย อาจจะมีการกำหนดในแบบทดสอบ

- ความตั้งใจในการอ่าน ประกอบไปด้วย ความสามารถในการเจาะจงได้
ค่อนข้างเฉพาะ

- ความยาว ประกอบไปด้วย จำนวนคำ

- ความสามารถในการอ่าน ประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ในการอ่าน

- ขอบเขตของคำศัพท์ ประกอบไปด้วย รายการคำศัพท์ทั้งหมดสำหรับแบบทดสอบ

- ขอบเขตของไวยากรณ์ ประกอบไปด้วย รายการโครงสร้างไวยากรณ์ทาง
ภาษา

3.1.3 ความเร็ว

ความเร็วในการอ่านอาจจะแสดงเป็นคำต่อนาที ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความยาก
ของข้อสอบที่จะเป็นตัวกำหนดระยะเวลาสำหรับการทดสอบ

3.2 การตั้งค่างาน

3.2.1 การเลือกข้อความ

โดยเงื่อนไขในการเลือกข้อความในแบบทดสอบจะมีดังต่อไปนี้

1. คำนึงถึงข้อกำหนดอยู่เสมอและพยายามเลือกตัวอย่างให้เป็นตัวแทน
มากที่สุด อย่าเลือกข้อความประเภทใดประเภทหนึ่งซ้ำ ๆ

2. เลือกข้อความที่มีความยาวที่เหมาะสม อาจจะเป็นข้อความตั้งแต่ 2,000
คำขึ้นไป สามารถทดสอบการอ่านโดยละเอียดได้โดยใช้ข้อความเพียงไม่กี่ประโยค

3. ในการสอบให้เลือกอ่านเฉพาะข้อความที่มีความสำคัญในแบบทดสอบ

4. ต้องกำหนดโครงสร้างของข้อความ และตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อความมี
โครงสร้างที่สามารถจดจำได้ชัดเจน

5. เลือกข้อความที่ผู้สอบสนใจ แต่ต้องไม่เป็นหัวข้อที่ดึงความสนใจมาก
เกินไปหรือหัวข้อที่ส่งผลกระทบต่อมากเกินไป ตัวอย่างเช่น ข้อความเกี่ยวกับโรคมะเร็งมักจะทำให้
ผู้สอบบางคนรู้สึกไม่สบายใจ

6. หลีกเลี่ยงข้อความที่มีข้อมูลที่อาจเป็นส่วนหนึ่งของความรู้ทั่วไปของผู้
ผู้สอบ

7. อย่าข้อความที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมมากเกินไป

3.2.2 การเขียนข้อสอบ

จุดมุ่งหมายจะต้องเขียนข้อสอบที่จะวัดความสามารถที่จะกระตุ้น
พฤติกรรมจากผู้สอบได้ และสร้างข้อสอบให้มีคะแนนที่มีความเชื่อมั่นสูง

3.2.3 เทคนิคที่เป็นไปได้

เทคนิคที่ใช้ควรจะรบกวนการอ่านให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และไม่
ควรเพิ่มงานที่ยากนอกเหนือจากการอ่าน และต้องระวังไม่ให้ผู้สอบเขียนคำตอบ

3.2.4 ข้อสอบแบบตอบสั้น ๆ

คำถามที่มีคำตอบสั้น ๆ ที่ดีที่สุดคือ คำถามที่มีคำตอบที่ถูกต้องและใช้งานได้ดีสำหรับการทดสอบความสามารถในการระบุแหล่งอ้างอิง ยกตัวอย่างคำถามเช่น

1. In which city do the people described in the 'Urban Villagers' live? (ผู้คนที่กล่าวถึงใน 'Urban Villagers' อาศัยอยู่ในเมืองใด)

ซึ่งมีคำตอบที่ถูกต้องเพียงข้อเดียวเท่านั้น คือ Bombay

2. อ้างอิงจากบทความหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับการสูญพันธุ์

คำว่า "it" (บรรทัดที่ 26) หมายถึงอะไร?

3.2.5 ข้อสอบแบบเติมข้อความลงในช่องว่าง

เทคนิคนี้มีประโยชน์อย่างยิ่งในแบบทดสอบการอ่าน สามารถใช้ได้ทุกเมื่อที่มีการทดสอบการอ่านโดยจุดอ่อนของข้อสอบการเติมข้อความลงในช่องว่างคือ ผู้สอบจะต้องระบุคำเดียว (หรือแบบรวมกัน) ซึ่งผู้สร้างแบบทดสอบจะสรุปข้อความการอ่าน จากนั้นจึงเว้นช่องว่างไว้ เพื่อให้ผู้สอบเติมช่องว่างให้สมบูรณ์

3.2.6 ภาษาสำหรับข้อสอบและคำตอบของผู้สอบ

ในกรณีที่ผู้สอบใช้ภาษาแม่เดียวกัน สามารถทำข้อสอบและเขียนคำตอบได้ อย่างไรก็ตามถ้าผู้สอบไม่ได้ใช้ภาษาเดียวกันควรที่จะมีภาษาอื่นมารองรับผู้สอบในส่วนนี้ด้วย

3.2.7 ขั้นตอนการเขียนข้อสอบ

จุดเริ่มต้นสำหรับการเขียนข้อสอบ คือ การอ่านข้อความอย่างระมัดระวังโดยคำนึงถึงการสร้างข้อสอบ ผู้สอบแบบทดสอบควรถามตัวเองว่าผู้อ่านที่มีความสามารถควรได้รับอะไรจากข้อความ ควรมีการจดบันทึกประเด็นสำคัญ ข้อมูลที่น่าสนใจ ขั้นตอนการโต้แย้ง ตัวอย่าง และอื่น ๆ ขั้นตอนต่อไป คือ การตัดสินใจว่างานใดที่เหมาะสมกับผู้สอบ และผู้สอบสามารถทำการทดสอบได้

3.2.8 คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการเขียนข้อสอบ

1. ในการทดสอบแบบการอ่านแบบคร่าว ๆ ควรนำเสนอข้อสอบที่สามารถหาคำตอบได้ในข้อความทันที

2. อย่าเขียนข้อสอบที่สามารถค้นหาคำตอบที่ถูกต้องโดยไม่เข้าใจเนื้อความ (เว้นแต่จะเป็นความสามารถที่ผู้สร้างแบบทดสอบกำลังทดสอบ)

3. ห้ามรวมข้อสอบที่ผู้สอบบางคนจะตอบจากความรู้ทั่วไปโดยไม่ได้อ่านจากข้อความ

4. ทำให้ข้อสอบเป็นอิสระจากกัน

5. เตรียมพร้อมที่จะทำการเปลี่ยนแปลงข้อความเพื่อปรับปรุงข้อสอบ

4. แบบทดสอบการฟัง

แบบทดสอบการฟังมีความคล้ายคลึงกันในแทบทุกประการกับแบบทดสอบการอ่าน แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสร้างแบบทดสอบการฟังนั้นเกิดขึ้นจากลักษณะของภาษาพูด โดยวิธีการจัดการกับปัญหาจะมีดังต่อไปนี้

4.1 การระบุสิ่งที่ผู้สอบควรทำได้

เช่นเดียวกับทักษะอื่น ๆ ข้อกำหนดสำหรับแบบทดสอบการอ่านควรระบุสิ่งที่ผู้สอบควรทำได้

4.1.1 เนื้อหา

- การดำเนินการ ประกอบไปด้วย การรับส่วนสำคัญ การทำตามข้อโต้แย้ง และการตระหนักถึงเจตคติของผู้พูด

- ข้อมูล ประกอบไปด้วย การรับข้อมูลข้อเท็จจริง การปฏิบัติตามคำแนะนำ การเข้าใจคำร้องขอข้อมูล การเข้าใจการแสดงออกถึงความต้องการ การเข้าใจคำขอความช่วยเหลือ การทำความเข้าใจคำขออนุญาตการเข้าใจคำขอโทษ การบรรยายตามลำดับเหตุการณ์ การรับรู้และเข้าใจความคิดเห็น การทำตามเหตุผลของความคิดเห็น การเข้าใจการเปรียบเทียบ และการรับรู้และเข้าใจความคิดเห็น

- การโต้ตอบกลับ ประกอบไปด้วย การเข้าใจคำท้าทายและการแนะนำตัว การเข้าใจการแสดงออกของความขัดแย้ง การตระหนักถึงจุดประสงค์ของผู้พูด การเข้าใจคำขอเพื่อความกระจ่าง การรับรู้การร้องขอความคิดเห็น การรับรู้และเข้าใจการเปลี่ยนแปลงข้อความและความคิดเห็น การรับรู้เมื่อผู้พูดแสดงเหตุผลหรือสนับสนุนข้อความ ฯลฯ ของผู้พูดคนอื่น การเลือกปฏิบัติระหว่างหน่วยเสียงสระ การเลือกปฏิบัติระหว่างหน่วยเสียงพยัญชนะ และการตีความรูปแบบการออกเสียงสูงต่ำ

4.1.2 ข้อความ

- ประเภทข้อความ ประกอบไปด้วย บทพูดคนเดียว บทสนทนา หรือผู้เข้าร่วมหลายคน และระบุเพิ่มเติม: การสนทนา ประกาศ พุดคุยหรือบรรยาย คำแนะนำ ทิศทาง ฯลฯ

- รูปแบบข้อความ ประกอบไปด้วย คำอธิบาย การโต้แย้ง คำสั่งสอน และการบรรยาย

- ความยาว จะแสดงเป็นวินาทีหรือนาที

- ความเร็วในการพูด จะแสดงเป็นคำต่อนาที หรือพยางค์ต่อวินาที
- ภาษาถิ่น ประกอบไปด้วย ภาษามาตรฐานหรือที่ไม่ใช่มาตรฐาน
- สำเนียง ประกอบไปด้วย สำเนียงภูมิภาคหรือนอกภูมิภาค

4.2 การจัดการงาน

4.2.1 การเลือกตัวอย่างคำพูด (ข้อความ)

จะต้องเลือกข้อความโดยคำนึงถึงข้อกำหนดในการทดสอบ โดยมีแหล่งข้อมูล ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ เทปเสียง สื่อการสอน อินเทอร์เน็ต และรายการบันทึกเสียงของเจ้าของภาษา หากการบันทึกถูกจัดทำขึ้นโดยเฉพาะสำหรับการทดสอบ ควรจะต้องใช้ความระมัดระวังเพื่อให้บันทึกนั้นมีความเป็นธรรมชาติมากที่สุด ซึ่งข้อความที่เหมาะสมอาจมีความยาวต่างกัน ขึ้นอยู่กับสิ่งที่กำลังทดสอบ อาจต้องใช้ข้อความที่มีความยาวตั้งแต่สิบนาทีขึ้นไปเพื่อทดสอบความสามารถในการติดตามการบรรยายเชิงวิชาการ ในขณะที่ยี่สิบวินาทีก็เพียงพอที่จะสามารถบอกทิศทางได้

4.2.2 การเขียนข้อสอบ

สำหรับการฟังการบรรยาย ขั้นตอนแรกที่เป็นประโยชน์ คือ การฟังเนื้อเรื่อง และจดสิ่งที่ผู้สอบควรได้รับจากเนื้อเรื่อง จากนั้นผู้สร้างแบบทดสอบสามารถลองเขียนข้อสอบที่ตรวจสอบว่าผู้สอบสามารถจะได้รับสิ่งที่ควรจะได้รับหรือไม่ ในการทดสอบการฟัง สิ่งสำคัญคือต้องแยกข้อสอบต่าง ๆ ออกจากข้อความให้มากเพียงพอ ผู้สอบควรได้รับคำเตือนที่ปรากฏทั้งในข้อสอบ และในข้อความที่กำลังจะได้ยิน

4.2.3 ข้อสอบแบบเลือกตอบ

ปัญหาของผู้สอบเกี่ยวกับแบบทดสอบการฟังแบบใช้ข้อสอบแบบเลือกตอบ คือ จะต้องตั้งใจขณะฟังเนื้อเรื่อง พยายามตอบคำถามโดยที่ไม่มีความสับสนหรืองุนงง ในเนื้อเรื่องที่ได้ฟัง และตอบคำถามเรียงข้อคำถามได้อย่างถูกต้อง และผู้สร้างแบบทดสอบใช้ข้อสอบแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก คำตอบหรือทางเลือกจะต้องสั้นและเรียบง่าย โดยมีตัวอย่างดังต่อไปนี้

1. When stopped by the police, how is the motorist advised to behave?
 - a. He should say nothing until he has seen his lawyer.
 - b. He should give only what additional information the law requires.
 - c. He should say only what the law requires.

d. He should in no circumstances say anything.

(1. เมื่อถูกตำรวจเรียกให้หยุด คนขับรถยนต์ควรปฏิบัติตัวอย่างไร?

ก. เขาไม่ควรพูดอะไรจนกว่าเขาจะได้พบทนายความของเขา

ข. เขาควรให้ข้อมูลเพิ่มเติมตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น

ค. เขาควรพูดแต่สิ่งที่กฎหมายกำหนด

ง. เขาไม่ควรพูดอะไรเลย)

คำตอบหรือทางเลือกที่ดีกว่าคือ (Understanding request for help)

4.2.4 ข้อสอบแบบตอบสั้น ๆ

เงื่อนไขของข้อสอบแบบตอบสั้น ๆ คือ คำถามต้องสั้นและตรงไปตรงมา และคำตอบต้องมีที่ถูกต้องชัดเจน ไม่ซ้ำกับตัวเลือกอื่น ๆ

4.2.5 ข้อสอบแบบเติมข้อความลงในช่องว่าง

ข้อสอบแบบเติมข้อความลงในช่องว่างใช้งานได้ดีในกรณีที่ไม่สามารถตอบคำถามแบบข้อสอบแบบตอบสั้น ๆ ที่มีคำตอบเฉพาะได้

4.2.6 การจดบันทึก

ในกรณีที่มีปัญหาในการจดบันทึกขณะฟังการบรรยาย กิจกรรมนี้สามารถจำลองแบบสมจริงในสถานการณ์การทดสอบได้ ผู้เข้าสอบจดบันทึกในระหว่างการพูดคุย และหลังจากเสร็จสิ้นการพูดคุยแล้ว ผู้สอบจะเห็นสิ่งที่ต้องตอบ การจดบันทึกเป็นส่วนหนึ่งของการทดสอบการฟัง ซึ่งจะต้องมีการกลั่นกรองอย่างรอบคอบ และหากเป็นไปได้ควรมีการทดลองใช้ไม่อย่างนั้น อาจจะมีข้อสอบบางข้อที่แม้แต่ผู้พูดภาษาที่มีความสามารถสูงก็ไม่ตอบได้อย่างถูกต้อง

4.2.7 การเขียนตามคำบอกบางส่วน

แม้ว่าการเขียนตามคำบอกอาจไม่ใช่กิจกรรมการฟังที่แท้จริงโดยเฉพาะ แต่ก็มีประโยชน์ นอกจากจะเป็นการวัดความสามารถในการฟังที่พร้อมใช้แล้ว ยังสามารถใช้ในการวินิจฉัยเพื่อทดสอบความสามารถของนักเรียนในการรับมือกับปัญหาเฉพาะได้

เนื่องจากการเขียนตามคำบอกแบบดั้งเดิมนั้นทำคะแนนได้ยากมาก ขอแนะนำให้ใช้การเขียนตามคำบอกบางส่วน โดยที่ส่วนหนึ่งของสิ่งที่ผู้สอบได้ยินจะถูกเขียนไว้สำหรับพวกเขาแล้ว ยกตัวอย่างเช่น

1. ผู้สมัครเห็น

It was a perfect day. The sun_____ in a clear blue sky and Diana felt that all was_____ with the world. It wasn't just the weather that made her feel this way. It was also the fact that her husband had _____agreed to a divorce. More than that, he had agreed to let her keep the house and to pay her a small fortune every month. Life_____better.

(มันเป็นวันที่สมบูรณ์แบบ ดวงอาทิตย์ _____ ในท้องฟ้าสีฟ้าใส และไดอานารู้สึกว่าทุกอย่างเป็น _____ กับโลกใบนี้ ไม่ใช่แค่สภาพอากาศเท่านั้นที่ทำให้เธอรู้สึกแบบนี้ มันเป็นเรื่องจริงที่ว่าสามีของเธอได้ _____ ตกลงที่จะหย่าร้าง ยิ่งไปกว่านั้นเขาคงให้เธอดูแลบ้าน และจ่ายเงินก้อนเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้เธอทุกเดือน ชีวิต_____ดีขึ้น)

2. ผู้สร้างแบบทดสอบอ่าน

It was a perfect day. The sun shone in a clear blue sky and Diana felt that all was right with the world. It wasn't just the weather that made her feel this way. It was also the fact that her husband had finally agreed to a divorce. More than that, he had agreed to let her keep the house and to pay her a small fortune every month. Life couldn't be better.

(มันเป็นวันที่สมบูรณ์แบบ ดวงอาทิตย์ส่องแสงในท้องฟ้าสีฟ้าใส และไดอานารู้สึกว่าทุกอย่างเหมาะสมกับโลกใบนี้ ไม่ใช่แค่สภาพอากาศเท่านั้นที่ทำให้เธอรู้สึกแบบนี้มันเป็นความจริงที่ว่าสามีของเธอตกลงที่จะหย่าในที่สุด ยิ่งไปกว่านั้นเขาคงให้เธอดูแลบ้าน และจ่ายเงินก้อนเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้เธอทุกเดือน ชีวิตมันดีมากจนไม่สามารถจะดีมากไปกว่านี้ได้อีก)

4.2.8 การตีความ

ผู้สอบอาจจะต้องตีความเสียง ตัวเลข หรือคำที่สะกดที่ละตัวอักษร ตัวเลขอาจประกอบขึ้นเป็นหมายเลขโทรศัพท์ ตัวอักษรควรประกอบเป็นชื่อหรือคำที่ผู้สอบไม่ควรสะกดได้อยู่แล้ว การให้คะแนนการตีความจะมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นสูง

4.2.9 การแสดงข้อความ

ข้อได้เปรียบที่ดีของการใช้การบันทึกเมื่อทำการทดสอบการฟังคือ มีความสม่ำเสมอในสิ่งที่ผู้สอบจะได้ยิน ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีถ้าจะฟังการบันทึกในห้องปฏิบัติการภาษาที่ได้รับการดูแลอย่างดีหรือในห้องที่มีคุณสมบัติทางเสียงที่ดี และอุปกรณ์ที่เหมาะสม และหากทำการทดสอบพร้อมกันในหลายห้อง จะมีการเรียกวิทยากรมากกว่าหนึ่งคน ไม่ว่าในกรณีใด การบันทึกควรทำโดยวิทยากรที่ผ่านการฝึกฝนแล้ว เพื่อให้สังเกตการณ์เน้นย้ำ จังหวะเวลา ฯลฯ ที่ได้ตั้งใจไว้

อย่างสม่ำเสมอ ผู้พูดควรมีความสามารถในการใช้ภาษาที่ใช้ในการทดสอบเป็นอย่างดี และโดยทั่วไปแล้วจะเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือสูง มีความรับผิดชอบ และน่าเชื่อถือ

5. แบบทดสอบไวยากรณ์และคำศัพท์

5.1 แบบทดสอบไวยากรณ์

การควบคุมโครงสร้างทางไวยากรณ์ถูกมองว่าเป็นแกนหลักของความสามารถทางภาษา ดังนั้นทักษะเหล่านี้จึงควรได้รับการทดสอบโดยตรง โดยผลจากการทดสอบที่วัดความเชี่ยวชาญในทักษะโดยตรงอาจคิดว่าดีกว่าการทดสอบการเรียนรู้โครงสร้างทางไวยากรณ์แบบแยกส่วน โดยการมีความสามารถทางไวยากรณ์หรือการขาดความสามารถนั้น เป็นตัวกำหนดขอบเขตของประสิทธิภาพของทักษะ โดยแบบทดสอบไวยากรณ์จะมีข้อกำหนดดังต่อไปนี้

5.1.1 การเขียนข้อกำหนด

สำหรับแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ที่มีวัตถุประสงค์การสอนหรือหลักสูตรระบุว่าต้องประกอบไปด้วยโครงสร้างทางไวยากรณ์ ข้อกำหนดของเนื้อหาควรตรงไปตรงมา แต่เมื่อไม่มีข้อกำหนดก็จำเป็นต้องอนุมานจากตำราเรียนและสื่อการสอนอื่น ๆ ว่ามีการสอนโครงสร้างใดบ้าง

5.1.2 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจะสะท้อนถึงเนื้อหาการทดสอบมีความเที่ยงตรง โดยการเลือกโครงสร้างที่ระบุมาใช้ในแบบทดสอบ

5.1.3 การเขียนข้อสอบ

สิ่งสำคัญคือต้องเขียนข้อสอบด้วยภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และเป็นธรรมชาติ มีเทคนิควิธีสำหรับแบบทดสอบไวยากรณ์ ได้แก่ การเติมข้อความลงในช่องว่าง การตีความ การเติมคำให้สมบูรณ์ และแบบตัวเลือกหลายตัวเลือก สามอย่างแรกจะขึ้นอยู่กับผู้สอบในการทำแบบทดสอบ ในขณะที่แบบตัวเลือกหลายตัวเลือกจะต้องผ่านการยอมรับก่อน

5.1.4 ข้อสอบแบบเติมข้อความลงในช่องว่าง

ตามหลักการแล้ว ข้อสอบแบบเติมข้อความลงในช่องว่างควรมีคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียวยกตัวอย่างเช่น

1. What was most disturbing_____that for the first time in his life Henry was on his own. [was]

2. The council must do something to improve transport in the city. _____, they will lose the next election. [Otherwise] (สามารถทดสอบการเชื่อมโยงประโยคได้โดยใช้การเติมคำในช่องว่าง)

3. He arrived late, _____ was a surprise. (which)

(1. อะไรจนใจที่สุด _____ นั้นเป็นครั้งแรกในชีวิตของเฮนรีที่เขาได้อยู่คนเดียว [was])

2. สภาต้องทำอะไรบางอย่างเพื่อปรับปรุงการขนส่งในเมือง. _____ พวกเขาจะแพ้การเลือกตั้งครั้งต่อไป [Otherwise]

3. เขามาสาย _____ เป็นเรื่องน่าประหลาดใจ (which))

5.1.5 การตีความ

ข้อสอบตีความต้องการให้นักเรียนเขียนประโยคที่มีความหมายเทียบเท่ากับประโยคที่ได้รับ เพื่อจำกัดนักเรียนให้อยู่ในโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่กำลังทดสอบ

5.1.6 คะแนนของแบบทดสอบไวยากรณ์

ในการให้คะแนนของแบบทดสอบไวยากรณ์ควรมีความชัดเจนว่า แต่ละข้อกำลังทดสอบอะไร และให้คะแนนสำหรับสิ่งที่กำลังทดสอบเท่านั้น อาจจะมีองค์ประกอบเพียงองค์ประกอบเดียว เช่น การผันของประธาน-สรรพนาม-กริยา และไม่ควรถักคะแนนหากเจอข้อผิดพลาดที่ไม่ใช่ไวยากรณ์ ถ้าหากมีการทดสอบองค์ประกอบสองอย่างในข้อสอบหนึ่งข้อ อาจจะมีการกำหนดคะแนนให้กับแต่ละองค์ประกอบ อีกทางหนึ่งในกรณีที่ยังคงมีข้อผิดพลาดหมายความว่า นักเรียนไม่สามารถทำแบบทดสอบไวยากรณ์ในข้อนั้นได้อย่างสมบูรณ์ และเพื่อให้แน่ใจว่าการให้คะแนนมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นได้ จำเป็นจะต้องมีการเตรียมการให้คะแนนอย่างรอบคอบ

5.2 แบบทดสอบคำศัพท์

แบบทดสอบคำศัพท์ในแบบทดสอบความชำนาญจะเป็นการใช้เพื่อนำมารวมกับแบบทดสอบไวยากรณ์ (แม้ว่าในคำศัพท์จะมีปัญหาต่อการสุ่มตัวอย่าง) และประโยชน์สำหรับแบบทดสอบวินิจฉัยคำศัพท์ทั่วไปนั้นยังไม่มี ความชัดเจน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแบบทดสอบวัดระดับ ปกติแล้วจะไม่กำหนดให้ชุดคำศัพท์โดยเฉพาะ แต่จะเป็นการวัดว่านักเรียนมีคลังคำศัพท์มากเพียงพอหรือไม่

5.2.1 การเขียนข้อกำหนด

ในการเขียนข้อกำหนดจะมีการระบุคำศัพท์สำหรับแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยจัดกลุ่มคำตามการยอมรับ และการจัดกลุ่มข้อสอบ โดยแยกตามความสำคัญ ซึ่งแบบทดสอบวัดระดับคำศัพท์จะเป็นการทดสอบความสามารถ ในการระบุคำศัพท์ที่อาจจะใช้ทดสอบในแบบทดสอบความชำนาญ คือ ต้องมีการอ้างอิงไปยังรายการคำศัพท์และระบุความถี่ที่พบว่ามีการใช้คำนั้นด้วย

5.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

สามารถจัดกลุ่มคำตามความถี่และประโยชน์ได้ จากแต่ละกลุ่มเหล่านี้สามารถเลือกข้อสอบต่าง ๆ ได้โดยการสุ่ม โดยมีการเลือกคำเพิ่มเติมจากกลุ่มที่มีคำที่ใช้บ่อยและมีประโยชน์มากขึ้น

5.2.3 การเขียนข้อสอบ

5.2.3.1 การทดสอบความสามารถในการรับรู้

การที่ผู้สอบสามารถเลือกตัวเลือกหลายตัวเลือกนับว่าปัญหาการทดสอบอย่างหนึ่ง โดยมักจะมีสิ่งที่เบี่ยงเบนความสนใจของผู้สอบ แต่อย่างไรก็ตามการเขียนข้อสอบให้ประสบความสำเร็จนั้นไม่ใช่เรื่องยาก ยกตัวอย่างเช่น

- การรู้จักคำพ้องความหมาย

1. Choose the alternative (a, b, c or d) which is closest in meaning to the word on the left of the page.

gleam a. gather b. shine c. welcome d. clean

(1. เลือกทางเลือก (a, b, c หรือ d) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับคำทางด้านซ้ายมากที่สุด)

เปล่งประกาย a. รวบรวม b. ส่องแสง c. ยินดีต้อนรับ d. ทำความ

สะอาด)

ผู้เขียนข้อสอบข้อนี้คงเลือกตัวเลือกแรกเพราะคำว่า “gleam” และตัวเลือกที่สื่อจได้รับเลือกเพราะเสียงที่คล้ายคลึงกันกับคำว่า “gleam” ไม่ว่าจะตัวเลือกเหล่านี้จะสามารถหลอกผู้สอบได้ตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่ ทั้งหมดจะถูกค้นพบผ่านการทดลองข้อสอบเท่านั้น

- การรับรู้คำจำกัดความ

2. loathe means

a. dislike intensely

b. become seriously

c. search carefully

(2. เกือบหมายถึง

d. look very angry

a. จงเกลียดจงชัง

b. กลายเป็นอย่างจริงจัง

c. ค้นหาอย่างระมัดระวัง

d. ดูโกรธมาก)

ตัวเลือกทั้งหมดนั้นมีความยาวเท่ากัน กล่าวคือผู้สอบที่ไม่แน่ใจว่าตัวเลือกใดถูกต้อง มักจะเลือกตัวเลือกที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัด หากจะใช้คำว่า “dislike intensely” เป็นคำจำกัดความ ก็ควรสร้างตัวเลือกที่สามารถเบี่ยงเบนความสนใจให้คล้ายคลึงกัน

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ชนิดของการทดสอบทางภาษา จะแบ่งออกได้ 10 ชนิด ได้แก่ แบบทดสอบความชำนาญ มีไว้เพื่อวัดความสามารถทางภาษาของผู้คนโดยไม่คำนึงถึงการฝึกอบรม แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ มีไว้เพื่อวัดความสำเร็จของนักเรียนแต่ละคน กลุ่มนักเรียนหรือตัวหลักสูตร แบบทดสอบวินิจฉัย มีไว้เพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของผู้เรียน แบบทดสอบวัดระดับ ใช้วัดระดับของนักเรียนให้เข้าสู่ชั้นเรียนในระดับต่าง ๆ แบบทดสอบทางตรงและทางอ้อม โดยแบบทดสอบทางตรงจะเป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้สอบสามารถแสดงทักษะที่ต้องการวัดอย่างแม่นยำ และแบบทดสอบทางอ้อม จะเป็นแบบทดสอบที่วัดความสามารถที่รองรับทักษะที่สนใจ แบบทดสอบที่อ้างอิงถึงเกณฑ์ปกติกับแบบทดสอบที่อ้างอิงตามเกณฑ์ มีไว้เพื่อจำแนกบุคคลตามความสามารถในการทำงานบางอย่างได้อย่างน่าพอใจ แบบทดสอบชนิดปรนัยกับอัตนัย โดยแบบทดสอบชนิดปรนัย หมายถึง แบบทดสอบที่มีลักษณะให้ผู้สอบเขียนคำตอบสั้น ๆ หรือแบบทดสอบเลือกตอบ และแบบทดสอบชนิดอัตนัย หมายถึง แบบทดสอบที่ต้องเขียนตอบตามความรู้และความเข้าใจของผู้สอบ แบบทดสอบแบบปรับเหมาะด้วยคอมพิวเตอร์ และแบบทดสอบภาษาเพื่อการสื่อสาร จะมุ่งเน้นการสนทนามุ่งไปที่ความปรารถนาในการ วัดความสามารถในการมีส่วนร่วมในการสื่อสาร และประเภทของการทดสอบทางภาษา จะแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ การทดสอบทักษะพูด คือ ผู้เรียนต้องรู้วัตถุประสงค์ของการพูดและบทบาทของตนเองในการพูดการทดสอบทักษะเขียน คือ ผู้เรียนต้องรู้ส่วนประกอบของภาษาได้แก่ศัพท์ สำนวน ไวยากรณ์ และรูปประโยคต่าง ๆ การทดสอบทักษะฟัง คือ ผู้เรียนต้องทำความเข้าใจในการฟังและสามารถตีความได้ และการทดสอบทักษะอ่าน คือ ผู้เรียนต้องสามารถอ่านจับใจความสำคัญและวิเคราะห์เรียบเรียงข้อความได้

3.3 ขั้นตอนของการพัฒนาแบบทดสอบ

ขั้นตอนของการพัฒนาแบบทดสอบจะเกี่ยวกับแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้และแบบทดสอบวัดระดับ โดยขั้นตอนของการพัฒนาแบบทดสอบ จะมีขั้นตอนดังนี้

1. ระบุปัญหาของแบบทดสอบให้ครบถ้วนและชัดเจน
2. เขียนข้อกำหนดที่สมบูรณ์สำหรับแบบทดสอบ
3. เขียนและพิจารณาข้อสอบ
4. ทดลองใช้ข้อสอบแบบไม่เป็นทางการกับเจ้าของภาษาและแก้ไขข้อสอบที่มีปัญหา

ตามความจำเป็น

5. ทดลองใช้ข้อสอบกับกลุ่มที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา
6. วิเคราะห์ผลการทดลองและทำการเปลี่ยนแปลงเท่าที่จำเป็น
7. เปรียบเทียบระบบการวัด
8. ตรวจสอบความถูกต้อง
9. เขียนคู่มือสำหรับผู้สอบ ผู้ใช้ข้อสอบ และเจ้าหน้าที่
10. ผูกอบรมพนักงานที่จำเป็น (ผู้สัมภาษณ์ ผู้ประเมิน ฯลฯ)

1. ระบุปัญหา

ขั้นตอนแรกที่สำคัญในการพัฒนาแบบทดสอบคือ จะต้องระบุเกี่ยวกับจุดประสงค์และสิ่งที่ต้องการทราบให้ชัดเจน โดยจะประกอบไปด้วยคำถามดังต่อไปนี้

1.1 แบบทดสอบเป็นแบบทดสอบประเภทไหน (แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ (ขั้นสุดท้ายหรือความคืบหน้า) แบบทดสอบวัดความชำนาญ แบบทดสอบวินิจฉัยหรือแบบทดสอบวัดระดับ)

1.2 จุดประสงค์ของแบบทดสอบคืออะไร

1.3 ความสามารถใดบ้างที่ต้องทดสอบ

1.4 ผลลัพธ์ต้องมีรายละเอียดมากน้อยเพียงใด

1.5 ผลลัพธ์ต้องมีความแม่นยำประมาณไหน

1.6 การนำไปใช้ประโยชน์มีความสำคัญเพียงใด

1.7 การกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวก เวลา (สำหรับการสร้างแบบทดสอบ การบริหารจัดการแบบทดสอบ และการให้คะแนน) มีข้อจำกัดอะไรบ้าง

2. การเขียนข้อกำหนดสำหรับแบบทดสอบ

ในการพัฒนาแบบทดสอบจะต้องมีการเขียนชุดข้อกำหนดสำหรับการพัฒนาแบบทดสอบตั้งแต่เริ่มแรก ซึ่งข้อมูลจะเกี่ยวเนื่องกับเนื้อหา โครงสร้างของแบบทดสอบ เวลา สื่อ หรือช่องทาง เทคนิคในการพัฒนาแบบทดสอบ ระดับเกณฑ์ของประสิทธิภาพ และขั้นตอนการให้คะแนน

2.1 เนื้อหา

วิธีในการอธิบายเนื้อหาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของเนื้อหา ยกตัวอย่างเช่น เนื้อหาของแบบทดสอบไวยากรณ์ อาจจะมีการแสดงโครงสร้างของแบบทดสอบทั้งหมดในทางกลับกันเนื้อหาของแบบทดสอบทักษะทางภาษาอาจจะมีการระบุข้อมูลและสิ่งที่สำคัญคือ ควรจะต้องระบุเนื้อหาให้ครบถ้วนที่สุด

- การดำเนินงาน(ภาระงานที่ผู้สมัครสามารถดำเนินการได้)สำหรับแบบทดสอบการอ่าน อาจะรวมไปถึง การสแกนข้อความเพื่อค้นหาข้อมูลโดยเฉพาะ หรืออาจจะเป็นการเดาความหมายของคำที่ไม่รู้จักจากบริบทที่อ่าน

- ประเภทของข้อความ สำหรับแบบทดสอบการเขียน ได้แก่ จดหมายแบบฟอร์ม บทความทางวิชาการที่มีการกำหนดความยาวไม่เกินสามหน้า

- ผู้รับข้อความ หมายถึง ประเภทของบุคคลที่คิดว่า ผู้สมัครจะสามารถเขียนสื่อสารหรือพูดสื่อสารด้วยได้ (เช่น การที่เจ้าของภาษามีอายุใกล้เคียงกัน) หรือเป็นผู้ที่ตั้งใจอ่านและฟังเนื้อหาเป็นหลัก (เช่น นักศึกษาในมหาวิทยาลัยที่เป็นเจ้าของภาษา)

- ความยาวของข้อความ สำหรับแบบทดสอบการอ่าน จะมีการกำหนดความยาวข้อความของข้อสอบไว้ สำหรับแบบทดสอบการฟัง จะมีการกำหนดความยาวของข้อความที่พูด และสำหรับแบบทดสอบการเขียน จะใช้ความยาวของการเขียนข้อความมากำหนด

- หัวข้อ อาจจะต้องระบุให้กว้างและเลือกใช้ตามความเหมาะสมของผู้สมัครและประเภทของแบบทดสอบ

- ความสามารถในการอ่าน อาจจะมีการระบุข้อความว่าข้อความนี้ผู้สมัครสามารถอ่านได้หรือไม่

- ขอบเขตของโครงสร้าง รายการของโครงสร้างอาจเกิดขึ้นในข้อความและมีการบ่งชี้ของขอบเขตของโครงสร้างแบบทดสอบ(ในแง่ของความถี่ของการปรากฏขึ้นของภาษา)

- ขอบเขตของคำศัพท์ ในคู่มือแบบทดสอบ Cambridge Young Learners มีการระบุคำศัพท์ไว้

- ภาษาถิ่น สำเนียง และรูปแบบ หมายถึง ภาษาถิ่นและสำเนียงที่ผู้สอบมีไว้ เพื่อทำความเข้าใจ และอาจจะเขียนหรือพูดในรูปแบบที่เป็นทางการ ไม่เป็นทางการ และเป็นเชิงสนทนา เป็นต้น

- ความเร็วในดำเนินการ สำหรับการอ่าน จะแสดงเป็นจำนวนคำที่จะอ่านต่อ นาที(จะมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละประเภทของการอ่าน)สำหรับการพูด จะวัดเป็นอัตราการพูดที่แสดงเป็นคำต่อนาที และสำหรับการฟัง จะเป็นการวัดความเร็วในการพูดข้อความ

2.2 โครงสร้าง เวลา สื่อช่องทาง และเทคนิค

โครงสร้างของแบบทดสอบ แบบทดสอบจะต้องประกอบไปด้วยส่วนใดบ้าง และแต่ละส่วนจะทดสอบด้านใดบ้าง (ยกตัวอย่างเช่น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ไวยากรณ์ การอ่านอย่างระมัดระวัง และการอ่านอย่างรวดเร็ว) จำนวนข้อสอบ (โดยรวมทั้งหมด และแยกในส่วนต่าง ๆ) จำนวนข้อความ (จำนวนของข้อสอบที่เกี่ยวข้อง) สื่อกลาง (กระดาษและดินสอ เทปเสียง คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ การคุยกันตัวต่อตัว ฯลฯ) ระยะเวลา (สำหรับแต่ละส่วน และสำหรับแบบทดสอบทั้งหมด) เทคนิค ใช้เทคนิคอะไรในการวัดทักษะ หรือใช้ทักษะย่อยด้านไหน

2.3 ระดับเกณฑ์ของประสิทธิภาพ

- ความแม่นยำ การออกเสียงต้องสื่อให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน ไวยากรณ์และคำศัพท์จะต้องมีความแม่นยำถูกต้องสูง ถึงแม้จะมีข้อผิดพลาดบางอย่างแต่ถ้าไม่ไปรบกวนการสื่อสาร สามารถทำให้เข้าใจการสื่อสารได้ ก็สามารถยอมรับได้

- ความเหมาะสม การใช้ภาษาจะต้องมีความเหมาะสมเหมาะกับกาลเทศะ และเจตนาของผู้พูดจะต้องมีความชัดเจน

- ขอบเขต ผู้สมัครจะต้องมีขอบเขตทางภาษาที่มีความเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะในคำพูดที่ซับซ้อน

- ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับหัวข้อใหม่ ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของทิศทางของภาษาได้

- ขนาด สามารถที่จะตอบแบบยาว ๆ ได้มากกว่าตอบแบบสั้น ๆ โดยการตอบจะตอบตามความเหมาะสม และควรที่จะขยายความคำพูดธรรมดา ๆ ให้มีความชัดเจนขึ้น

2.4 ขั้นตอนการให้คะแนน

การให้คะแนนจะเป็นการให้คะแนนแบบอัตโนมัติ ซึ่งผู้พัฒนาแบบทดสอบควรมีความชัดเจนว่าในการให้คะแนนของแบบทดสอบมีความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเป็นอย่างไร และจะใช้มาตราส่วนการให้คะแนนที่เท่าใด

3. การเขียนและการพิจารณาข้อสอบ

เมื่อมีการกำหนดข้อมูลจำเพาะแล้ว ก็จะสามารถเริ่มเขียนข้อสอบได้

3.1 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

สิ่งสำคัญ คือ การเลือกเนื้อหาจะต้องมีความกว้างขวาง และไม่ควรจดจ่ออยู่ที่องค์ประกอบใดขององค์ประกอบหนึ่ง และการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจะต้องมีความกว้างขวางและไม่สามารถคาดเดาได้

3.2 การเขียนข้อสอบ

ในการเขียนข้อสอบจึงต้องคำนึงถึงข้อกำหนดเสมอ หากไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดการเขียนข้อสอบได้ดีอาจจะมีประโยชน์ ในขณะที่เขียนข้อสอบจำเป็นต้องคำนึงถึงมุมมองของตัวผู้สอบ และจินตนาการว่าบางที่ผู้สอบสามารถตีความข้อสอบนั้นผิดไปในทางไหน (ในกรณีนี้จะต้องเขียนข้อสอบใหม่)

การเขียนข้อสอบให้ประสบความสำเร็จเป็นเรื่องที่ยากมาก ข้อสอบบางข้ออาจจะต้องถูกนำออกแล้วเขียนข้อสอบขึ้นมาใหม่ และวิธีที่ดีที่สุดในการระบุข้อสอบที่ควรต้องปรับปรุงหรือตัดทิ้ง คือจะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาข้อสอบ

3.3 การพิจารณาข้อสอบ

การพิจารณา คือ การพิจารณาข้อสอบโดยผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อยสองคน ซึ่งจะต้องเป็นบุคคลที่ไม่ได้เป็นผู้เขียนข้อสอบที่กำลังตรวจสอบอยู่ โดยภาระงานของผู้เชี่ยวชาญคือพยายามค้นหาจุดอ่อนในข้อสอบและทำการแก้ไขหากเป็นไปได้ ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขได้สำเร็จผู้เชี่ยวชาญจะต้องทำการตัดข้อสอบทิ้งออก

4. การพิจารณาข้อสอบอย่างไม่เป็นทางการกับเจ้าของภาษา

ข้อสอบที่ผ่านกระบวนการพิจารณาควรจะนำเสนอในรูปแบบของแบบทดสอบให้แก่เจ้าของภาษาจำนวนประมาณ 20 คนขึ้นไป และแบบทดสอบไม่จำเป็นต้องทำให้เป็นทางการ เจ้าของภาษาและผู้ที่จะทำแบบทดสอบควรมีความคล้ายคลึงกันในเรื่องของอายุ การศึกษา และภูมิหลังทั่วไป

ข้อสอบที่เจ้าของภาษาไม่สามารถพิจารณาได้ จะต้องมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนข้อสอบใหม่รายการที่พิสูจน์ได้ยากสำหรับเจ้าของภาษานั้นแทบจะต้องมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนใหม่

5. การทดลองใช้แบบทดสอบกับกลุ่มของผู้ที่ไม่ได้เป็นเจ้าของภาษาเดียวกันกับ

ผู้สร้างแบบทดสอบ

ข้อสอบที่ผ่านการพิจารณา และการทดลองใช้อย่างไม่เป็นทางการกับเจ้าของภาษา ควรนำมารวมกันในแบบทดสอบ จากนั้นจึงดำเนินการภายใต้เงื่อนไขการทดลองกับกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มที่ต้องการจะทดสอบจริง และจะต้องมีการจัดบันทึกปัญหาที่พบเจอในการดำเนินการและการให้คะแนน

ต้องยอมรับว่า การทดลองประเภทนี้มักจะไม่สามารถทำได้ด้วยเหตุผลหลายประการ ในบางสถานการณ์กลุ่มทดลองอาจจะไม่พร้อมในการทำแบบทดสอบแม้ว่าจะมีกลุ่มที่เหมาะสมอยู่ แต่ในส่วนของความปลอดภัยในการทำแบบทดสอบอาจมีความเสี่ยง ดังนั้นจึงมักจะพบข้อผิดพลาดหลังจากการทดสอบกับกลุ่มเป้าหมาย

เว้นเสียแต่ว่าจะมีจุดมุ่งหมายว่าไม่ควรใช้ส่วนใดของแบบทดสอบอีก ควรสังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการและการให้คะแนน และหลังจากนั้นก็ทำการวิเคราะห์ทางสถิติและดำเนินการให้ครบถ้วน

6. การวิเคราะห์ผลการทดลองและการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น

การวิเคราะห์ที่มีสองประเภท การวิเคราะห์ประเภทแรก คือ การวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งจะมีการแสดงคุณสมบัติ (ความเชื่อมั่น) ของแบบทดสอบโดยรวม และรายชื่อ (ความยากง่าย) การวิเคราะห์ประเภทที่สอง คือ การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ควรตรวจสอบการตอบสนองเพื่อค้นหาการตีความที่ผิด คำตอบที่ไม่คาดคิดแต่อาจถูกต้อง และตัวบ่งชี้อื่น ๆ ของข้อสอบที่มีข้อบกพร่อง ข้อสอบที่วิเคราะห์แล้วว่ามีข้อบกพร่องควรแก้ไขหรือนำออกจากแบบทดสอบ

7. การเปรียบเทียบระบบการวัด

ในกรณีที่จะใช้มาตราส่วนการให้คะแนนสำหรับแบบทดสอบการพูดหรือแบบทดสอบการเขียน ก็ควรจะต้องได้รับการเปรียบเทียบ โดยพื้นฐานแล้วอาจจะหมายถึงการรวบรวมตัวอย่างผลงาน (งานเขียน) ซึ่งจะครอบคลุมขอบเขตทั้งหมดของการวัด

8. การตรวจสอบความถูกต้อง

แบบทดสอบฉบับล่าสุดจะต้องสามารถตรวจสอบได้ และเป็นแบบทดสอบที่ได้รับการตีพิมพ์

9. การเขียนคู่มือสำหรับผู้สอบ ผู้ใช้แบบทดสอบ และเจ้าหน้าที่

คู่มือ (แต่ละเล่มมีเนื้อหาค่อนข้างต่างกัน ขึ้นอยู่กับผู้ฟัง) อาจจะมีดังต่อไปนี้ เพื่อบอกจุดประสงค์ของแบบทดสอบ วิธีการพัฒนาและตรวจสอบแบบทดสอบ คำอธิบายของแบบทดสอบ ตัวอย่างข้อสอบ คำแนะนำในการเตรียมตัวสอบ คำอธิบายวิธีการตีความคะแนน

สอบ เอกสารการฝึกอบรม (สำหรับผู้สัมภาษณ์ ผู้ประเมิน ฯลฯ) และรายละเอียดของการดำเนินการแบบทดสอบ

10. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่

พนักงานทุกคนที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการทดสอบ ควรได้รับการฝึกอบรมโดยการใช้คู่มือและเอกสารอื่น ๆ ซึ่งอาจรวมถึงผู้สัมภาษณ์ ผู้ประเมิน ผู้ให้คะแนน เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และผู้ควบคุมดูแล (ผู้คุมสอบ)

ขั้นตอนของการพัฒนาแบบทดสอบจะเกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาแบบทดสอบสถานการณ์ โดยขั้นตอนของการพัฒนาแบบทดสอบ จะมีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนแรก คือ การพัฒนาแบบทดสอบที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริบทของสถานการณ์จำลองสำหรับผู้เข้าทดสอบ โดยขั้นตอนนี้ จะเริ่มด้วยการวิเคราะห์งานเพื่อให้มีการระบุความรู้ทักษะ สมรรถนะ และคุณลักษณะอื่น ๆ (KSAOs) ซึ่งถือว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสำหรับสมรรถนะ เหตุการณ์สำคัญของสถานการณ์ในการทำงานเหล่านี้จะถูกรวบรวมโดยผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ หรือจากแหล่งที่มาของเอกสารนั้น ๆ ในขั้นตอนต่อไปนักพัฒนาแบบทดสอบจะเลือกเหตุการณ์ไม่ซ้ำซ้อนที่ดีที่สุด และนำมาเขียนใหม่เป็นแบบทดสอบที่มีความยาวและรูปแบบใกล้เคียงกัน

2. ขั้นตอนที่สอง คือ การพัฒนาตัวเลือกคำตอบและคำตอบทั้งหมดจะถูกเสนอให้กับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ หรือให้กับพนักงานที่ไม่มีประสบการณ์ ซึ่งจะกำหนดคำตอบที่เป็นไปได้ต่อสถานการณ์ที่กำหนด ในขั้นตอนนี้ นักพัฒนาแบบทดสอบได้ตั้งเป้าหมายที่จะรวบรวมคำตอบที่น่าพึงพอใจและคำตอบเหล่านี้ควรมีประสิทธิภาพที่หลากหลาย

3. ขั้นตอนที่สาม คือ การพัฒนาคู่มือการให้คะแนนของแบบทดสอบ นักพัฒนาแบบทดสอบส่วนใหญ่เลือกให้คู่มือการให้คะแนนที่มีเหตุผลหรือเชิงประจักษ์ เมื่อพัฒนาคู่มือการให้คะแนนที่มีเหตุผล ผู้เชี่ยวชาญจะถูกขอให้ระบุตัวเลือกคำตอบที่ดีที่สุดและแย่ที่สุดหรือให้คะแนนคำตอบของแบบทดสอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพวกเขา คู่มือการให้คะแนนเชิงประจักษ์ไม่เหมือนกับคู่มือการให้คะแนนแบบมีเหตุผลตรงที่คู่มือการให้คะแนนเชิงประจักษ์จะไม่ได้ใช้การตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญมาประกอบด้วย

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ขั้นตอนของการพัฒนาแบบทดสอบ จะถูกออกเป็นทั้งหมด 10 ขั้นตอน ระบุปัญหา จะระบุเกี่ยวกับจุดประสงค์และสิ่งที่ต้องการทราบให้ชัดเจน การเขียนข้อกำหนดสำหรับแบบทดสอบ จะเกี่ยวเนื่องกับเนื้อหา โครงสร้างของแบบทดสอบ การเขียนและการพิจารณาข้อสอบจะต้องคำนึงถึงข้อกำหนดและพิจารณาข้อสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ การ

พิจารณาข้อสอบอย่างไม่เป็นทางการกับเจ้าของภาษา การทดลองใช้แบบทดสอบกับกลุ่มของผู้ที่ไม่ได้เป็นเจ้าของภาษาเดียวกันกับผู้สร้างแบบทดสอบการวิเคราะห์ผลการทดลองและการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น ประกอบด้วย การวิเคราะห์ทางสถิติ และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ การเปรียบเทียบระบบการวัดการตรวจสอบความถูกต้อง การเขียนคู่มือสำหรับผู้สอบ ผู้ใช้แบบทดสอบ และเจ้าหน้าที่มีเพื่อบอกจุดประสงค์ของแบบทดสอบ วิธีการพัฒนาและตรวจสอบแบบทดสอบ และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่

4. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ความหมายของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และประเภทและบทบาทหน้าที่ในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ความหมายของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

สุมาลี รามัญ (2554, น.1) ได้กล่าวว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ หมายถึง บุคคลซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนการศึกษาให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน และการบริหารการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานการศึกษา กำหนดตำแหน่งให้ต้องมีคุณสมบัติทางการศึกษา

จรงค์ศักดิ์ พุ่มนวน (2561, น.6) ได้กล่าวว่า สายสนับสนุนมีบทบาทสำคัญเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสายวิชาการเพื่อให้บรรลุภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยสามารถแบ่งบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาเป็น 2 กลุ่มย่อย และมีบทบาทแตกต่างกัน ซึ่งประกอบไปด้วย บุคลากรสายสนับสนุนด้านธุรการ เป็นกลุ่มบุคลากรที่คอยให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์และวิจัยเรื่องต่าง ๆ เพื่อหาข้อดีข้อเสีย พร้อมทั้งแนวทางการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ได้แก่ กลุ่มงานเฉพาะ เช่น นักวิชาการศึกษา นักการเงินและบัญชีและนักวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นต้น ซึ่งต้องมีความแม่นยำและชำนาญเรื่องกฎระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติของตน กลุ่มย่อยนี้ยังรวมถึงการทำงานด้านการบริหารงานทั่วไป ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ที่มีหน้าที่รับเรื่อง เสนอเรื่อง และการประสานงาน ซึ่งต้องมุ่งเน้นในเรื่องความรวดเร็ว ความถูกต้อง ถูกที่และถูกเวลา และบุคลากรสายสนับสนุนด้านวิชาการ เช่น นักวิทยาศาสตร์หรือนักวิจัย ซึ่งมีหน้าที่ช่วยเหลือจัดการดูแลเครื่องมือ สารเคมีและอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ รวมถึงการเป็นผู้ช่วยสอนในภาคปฏิบัติ

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2548) ได้กล่าวว่า บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้หน่วยงาน องค์กร สามารถแก้ปัญหาและพัฒนาการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นการทำตามขอบเขตลักษณะหน้าที่ของโครงสร้างของงานที่รับผิดชอบหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กร และพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

ชุตติกาญจน์ ศรีวิบูลย์ (2562) ได้กล่าวว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ หมายถึง ตำแหน่งสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัย และส่วนงานด้านการนำเสนอการสอน และการวิจัยโดยตรง

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ หมายถึง บุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้หน่วยงาน องค์กร สามารถแก้ปัญหาและพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติภาระหน้าที่สนับสนุนการศึกษาให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน และการบริหารการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาต่าง ๆ และช่วยเหลือจัดการดูแลเครื่องมือ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ รวมถึงการเป็นผู้ช่วยสอนในภาคปฏิบัติ

4.2 ประเภทและบทบาทหน้าที่ในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (2551, น.37-38) มีพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2551 “มาตรา 18 ตำแหน่งข้าราชการ - พลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ดังต่อไปนี้

(ก) ตำแหน่งวิชาการ ซึ่งทำหน้าที่สอนและวิจัย ได้แก่

- (1) ศาสตราจารย์
- (2) รองศาสตราจารย์
- (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์
- (4) อาจารย์
- (5) ตำแหน่งอื่นตามที่ ก.พ.อ. กำหนด

(ข) ตำแหน่งประเภทผู้บริหาร ได้แก่

- (1) อธิการบดีในสถาบันอุดมศึกษา
- (2) รองอธิการบดีในสถาบันอุดมศึกษา
- (3) คณบดีในสถาบันอุดมศึกษา

- (4) หัวหน้าที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าในสถาบันอุดมศึกษา
- (5) ผู้ช่วยอธิการบดีในสถาบันอุดมศึกษา
- (6) รองคณบดี หรือรองหัวหน้าในสำนักงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าในสถาบันอุดมศึกษา

(7) ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต ผู้อำนวยการกองหรือหัวหน้าสำนักงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากองตามที่ ก.พ.อ. กำหนดในสถาบันอุดมศึกษา

- (8) ตำแหน่งอื่นตามที่ ก.พ.อ. กำหนด
- (ค) ตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ได้แก่
- (1) ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ
 - (2) ระดับเชี่ยวชาญ
 - (3) ระดับชำนาญการ
 - (4) ระดับในการปฏิบัติการ
 - (5) ระดับอื่นตามที่ ก.พ.อ. กำหนด

การแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งวิชาการตาม (ก) (1) (2) หรือ (3) ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่ ก.พ.อ. กำหนด

การแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหารตาม (ข) (1) (2) (3) (4) (5) หรือ (6) ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติจัดตั้งมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษานั้น

ในกรณีที่สถาบันอุดมศึกษาใดมีวิทยาเขตนอกที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา และมีรองอธิการบดีเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบวิทยาเขต จะกำหนดให้มีตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดีสำหรับวิทยาเขตนั้นด้วยก็ได้ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งวิชาการตาม (ก) มีสิทธิใช้ตำแหน่งวิชาการเป็นคำนำหน้านามเพื่อแสดงวิทยฐานะได้ตลอดไป

ชุตติกาญจน์ ศรีวิบูลย์ (2562) ได้กล่าวว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ สายวิชาการ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทบแผ่นดิน พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทบรายได้ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และสายสนับสนุน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทบแผ่นดิน พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทบรายได้ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานโครงการ โดยบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในแต่ละฝ่าย จะประกอบไปด้วย หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก หน้าที่ด้านการปฏิบัติการ หน้าที่ด้านการวางแผน หน้าที่ด้านการประสานงาน และหน้าที่ด้านการบริการ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานบริหารจัดการงานทั่วไปในสำนักงาน เช่น งานธุรการ งานบริหารทรัพยากรบุคคล ศึกษา รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานเพื่อสนับสนุนการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม บันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม ทำเรื่องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ และให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ อย่างเช่น ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านการบริหารงานทั่วไปรวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ

2) นักวิชาการเงินและบัญชี มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิชาการเงินและบัญชี เช่น จัดทำรายงานเงินรายจ่ายตามงบประมาณประจำเดือน จัดทำประมาณการรายได้รายจ่ายประจำปีพร้อมทั้งจัดทำแผนการปฏิบัติงานเอกสารรายงานความเคลื่อนไหวทางการเงิน เพื่อแสดงสถานะทางการเงิน ดูแลการรับและจ่ายเงินตรวจสอบเอกสารสำคัญการรับ-จ่ายเงิน เพื่อให้การรับ-จ่ายเงินขององค์กรมีประสิทธิภาพ ตรวจสอบความถูกต้อง

3) นิติกร มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านนิติกร เช่น ร่างหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายกฎระเบียบและข้อบังคับจัดทำนิติกรรมหรือเอกสารที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย สอบสวนตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยของบุคลากรและการร้องทุกข์ และให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้นเผยแพร่ถ่ายทอดความรู้ทางด้านกฎหมายรวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลความรู้ต่าง ๆ

4) นักวิชาการพัสดุ / เจ้าหน้าที่พัสดุ มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านวิชาการพัสดุ เช่น จัดหาจัดซื้อจัดจ้างตรวจรับเก็บรักษาร่างสัญญาซื้อสัญญาจ้างศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ ของพัสดุ จัดทำรายละเอียดบัญชีหรือทะเบียนคุมทรัพย์สิน เกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้โดยสะดวก ซ่อมแซมและดูแลรักษาพัสดุในครอบครองเพื่อให้มีสภาพที่พร้อมใช้งานจำหน่ายพัสดุเมื่อชำรุดหรือเสื่อมสภาพหรือไม่จำเป็นในการใช้งานทางราชการอีกต่อไปเพื่อให้พัสดุเกิดประโยชน์ให้แก่ทางราชการได้มากที่สุด และให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้นเผยแพร่ถ่ายทอดความรู้ทางด้านงานพัสดুরวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลความรู้ต่าง ๆ

5) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านวิเคราะห์นโยบายและแผนโดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ เช่น ศึกษาวิเคราะห์วิจัยประสานแผนประมวลแผนพิจารณาเสนอแนะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย จัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งเป็นแผนงานของสถาบันอุดมศึกษา

และให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลความรู้ต่าง ๆ

6) นักวิชาการศึกษาคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านวิชาการคอมพิวเตอร์ ต้องทำการศึกษาค้นคว้าทดลองวิเคราะห์สังเคราะห์หรือวิจัยเพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานหรือแก้ไขปัญหา โดยศึกษาวิเคราะห์กำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบเครือข่ายระบบงานประยุกต์และระบบสารสนเทศการจัดการระบบการทำงาน ของเครื่องการติดตั้งระบบเครื่องทดสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของเครื่องและอุปกรณ์เพื่อให้ได้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน ออกแบบระบบงานข้อมูลการประมวลผลการสื่อสารระบบข่ายงานชุดคำสั่งและฐานข้อมูลตามความต้องการของหน่วยงาน ติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบอุปกรณ์ต่าง ๆ ชุดคำสั่งระบบปฏิบัติการชุดคำสั่งประยุกต์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

7) นักประชาสัมพันธ์ / เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ โดยสำรวจรวบรวมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรนักศึกษาและประชาชน รวบรวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จัดทำข่าวสารเอกสารความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ และดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จัดอภิปรายสัมมนา จัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือผลงานของหน่วยงานหรือของสถาบันอุดมศึกษาหรือของรัฐบาล

8) นักวิชาการศึกษา มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านวิชาการศึกษา โดยศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับหลักสูตรแบบเรียนการเทียบความรู้การจัดการความรู้งานกิจการนักศึกษางาน วินัยและพัฒนานักศึกษางานบริการและสวัสดิการงานนักศึกษาวิชาทหารการจัดพิพิธภัณฑ์ การศึกษาเป็นต้นเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา และกิจกรรมทางการศึกษาต่าง ๆ ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์แผนนโยบายของหน่วยงาน สำรวจรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติทางการศึกษาและกิจการนักศึกษา จัดทำหลักสูตรทดลองใช้หลักสูตรปรับปรุงหลักสูตรการพัฒนา หนังสือหรือตำราเรียนความรู้พื้นฐาน

9) เจ้าหน้าที่วิจัย มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิจัยด้านต่าง ๆ เช่น ศึกษาทดสอบรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับเรื่องที่จะทำการวิจัยศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงลักษณะโครงสร้างหรือองค์ประกอบเพื่อช่วยนักวิจัยระดับสูงศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่องหนึ่งเรื่องใด

ตามที่ได้รับมอบหมายรวบรวมข้อมูล และจัดทำรายงานผลการทดสอบวิเคราะห์เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี

10) พนักงานบริการทั่วไป มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านบริการตามคำสั่งหรือแบบหรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่อย่างกว้าง ๆ และเสนอแนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยจะให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความอำนวยความสะดวกสูงสุด และจัดเตรียมดูแลบำรุงรักษาเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและเป็นไปตามมาตรฐาน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ประเภทและบทบาทหน้าที่ในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ สายวิชาการ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทงบบแผ่นดิน พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทงบรายได้ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และสายสนับสนุน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทงบบแผ่นดิน พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทงบรายได้ พนักงาน ราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานโครงการ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา ทั้งต่างประเทศและในประเทศที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและแบบทดสอบการประเมินการตัดสินใจตามสถานการณ์ แต่ยังคงขาดความชัดเจนในประเด็นที่ศึกษาเกี่ยวกับแบบทดสอบการประเมินการตัดสินใจตามสถานการณ์ที่บ่งชี้สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สืบหางานวิจัยที่เกี่ยวข้องแต่ละประเด็นหลัก ดังนี้

อรอนงค์ อุ่นแก้ว (2562) การสร้างแบบทดสอบวินิจฉัยความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดสมุทรสาคร วัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้ คือเพื่อสร้างแบบทดสอบวินิจฉัยความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจภาษาอังกฤษ เพื่อหาคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความยากง่าย (Difficulty) อำนาจจำแนก (Discrimination) ความเที่ยงตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) ความเชื่อมั่น (Reliability) และเพื่อหาเกณฑ์การวินิจฉัยและสร้างคู่มือการใช้แบบทดสอบ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 643 คน และผลการวิจัยปรากฏว่า แบบทดสอบวินิจฉัยทั้ง 5 ฉบับ มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ค่า IOC ตั้งแต่ .80 – 1.00 มีค่าความยากง่าย ตั้งแต่ .41 – .76 ค่าอำนาจจำแนกใช้สูตรของ Brennan มีค่าตั้งแต่ .51 – .78 ค่าความเที่ยงตรงตามสภาพใช้สูตรสหสัมพันธ์ของ Spearman มีค่าตั้งแต่ .72 – .87 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่าความเชื่อมั่นใช้สูตรของ Livingston มีค่าตั้งแต่ .92 – .93 สำหรับคะแนนจุดตัด หาโดยวิธีของ Angoff แต่ละฉบับเท่ากับ 12 คะแนน จากคะแนนเต็ม ฉบับละ 20 คะแนน

จามรี เชื้อชัย (2557) การวิจัยและพัฒนาชุดการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน วัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการจัดการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และเพื่อพัฒนาชุดการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยปรากฏว่า ระยะที่ 1 ของการดำเนินการศึกษา สภาพการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร, ด้านเนื้อหา, ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน, ด้านการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้, ด้านการใช้สื่อการเรียนการสอน, ด้านการวัดและประเมินผล และด้านการรับรู้ตนเอง รายด้านที่พบมากที่สุดคือกิจกรรมการเรียนการสอนไม่หลากหลาย บรรยากาศกระตุ้นการพูดภาษาอังกฤษน้อยและผู้เรียนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นน้อยและความคิดเห็นของครูและนักเรียนต่อสภาพการจัดการเรียนการสอน ทักษะการพูดภาษาอังกฤษทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาความต้องการที่จะพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนของครู และนักเรียนที่ต้องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษตามสภาพจริงอยู่ที่ร้อยละ 79.60 และนักเรียนที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษอยู่ที่ร้อยละ 72.80 ผลการวิจัยระยะที่ 2 พบว่าคุณภาพของชุดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับชั้นตอนต้น เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน มีประสิทธิภาพเท่ากับ 83.16/80.33

ชื่นจิตต์ อธิวรกุล (2561) วิจัยเรื่อง การเทียบผลคะแนนแบบทดสอบสมิทธิภาพภาษาอังกฤษแห่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒกับกรอบมาตรฐานอ้างอิงสากลของยุโรป วัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ เพื่อเทียบคะแนนของแบบทดสอบสมิทธิภาพภาษาอังกฤษแห่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (Srinakharinwirot University - Standardized English Test หรือ Swu-Set) กับกรอบมาตรฐานอ้างอิงสากลของยุโรป (Common European Framework Of Reference For Languages หรือ CEFR) โดยใช้วิธี Modified-Angoff method โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 14 คน ถึงความเห็นว่านักศึกษาต้องทำคะแนนในแบบทดสอบ Swu-Set ได้กี่เปอร์เซ็นต์จึงจะอยู่ใน

ระดับ A2, B1, และ B2 ผลการวิจัยปรากฏว่า จากจำนวนข้อสอบ 100 ข้อ ความสามารถระดับ 42 นั้นอยู่ระหว่าง 20-49 คะแนน ความสามารถระดับ B1 อยู่ระหว่าง 50-77 คะแนน และความสามารถระดับ B2 นั้นนักศึกษาต้องทำได้ 78 คะแนนเป็นต้นไป

สุมิตร ถังทอง (2559) วิจัยเรื่องการพัฒนาคลังข้อสอบกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 วัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ เพื่อพัฒนาข้อสอบกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาอังกฤษชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 เพื่อสร้างเกณฑ์มาตรฐาน (Norms) ของข้อสอบกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่สร้างขึ้น และการแปลความหมายผลการทดสอบ และเพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อสอบในระบบคอมพิวเตอร์และการนำมาใช้ และผลการวิจัยปรากฏว่า การสร้างข้อสอบกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ จำนวนทั้งหมด 240 ข้อเมื่อวิเคราะห์หาคุณภาพแล้วได้ข้อสอบที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ 221 ข้อ คัดเลือกข้อสอบโดยการสุ่มข้อสอบตามมาตรฐาน ตัวชี้วัด อำนาจจำแนก และความยากง่าย รวมทั้งสามารถจัดพิมพ์แบบทดสอบที่มีการคัดเลือกได้ตามความต้องการของผู้ใช้และสามารถนำไปใช้ในการทดสอบนักเรียนได้เป็นอย่างดี การหาเกณฑ์ปกติ (Norms) สำหรับอธิบายความหมายของคุณภาพข้อสอบที่สร้างขึ้นปรากฏว่า เกณฑ์ปกติของแบบทดสอบอยู่ตั้งแต่ T 20 ถึง T 77 และได้พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อสอบโดยการคัดเลือกข้อสอบที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามค่าอำนาจจำแนก และความยากง่าย ซึ่งจัดเก็บ ใน Google Drive สามารถคัดเลือกข้อสอบ สุ่มข้อสอบ แก้ไขลบข้อสอบ และสามารถนำไปใช้ได้ตามความต้องการของครูผู้สอนและสามารถแชร์คลังข้อสอบกับกลุ่มผู้สนใจได้ทาง Facebook และ E-Mail ตลอดจนสามารถศึกษาข้อมูลคลังข้อสอบได้จากแท็บเล็ต และสมาร์ตโฟนนอกเหนือจากคอมพิวเตอร์

สยามรัก สว่างศรี (2560) สร้างแบบทดสอบวินิจฉัยทางการเรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เรื่อง ความสามารถด้านไวยากรณ์วิชาภาษาอังกฤษ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ เพื่อสร้างแบบทดสอบวินิจฉัยทางการเรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เรื่อง ความสามารถด้านไวยากรณ์วิชาภาษาอังกฤษ (English Grammar Ability) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 และเพื่อวินิจฉัยความสามารถด้านไวยากรณ์วิชาภาษาอังกฤษ (English Grammar Ability) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้การสอบผ่านคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยปรากฏว่า คุณภาพข้อสอบตามทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม พบว่าค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.864 ค่าพารามิเตอร์ของข้อสอบตามทฤษฎีการตอบสนองข้อสอบ พบว่า มีค่าอำนาจจำแนก (A-Parameter) อยู่ระหว่าง 0.302 - 2.818 มีค่า

ความยาก (B-Parameter) อยู่ระหว่าง -2.913 - 2.976 มีค่าโอกาสการเดาถูก (C-Parameter) อยู่ระหว่าง 0.101 - 0.298 การทดสอบความสามารถด้านไวยากรณ์วิชาภาษาอังกฤษ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้การทดสอบผ่านคอมพิวเตอร์ พบว่า นักเรียนมีข้อบกพร่องทางการเรียนจากมากไปหาน้อยตามลำดับ

Caroline Shackleton (2018) การพัฒนาการทดสอบสมรรถนะทางภาษาที่เกี่ยวข้องกับกรอบมาตรฐานสากลที่ใช้อธิบายระดับความเชี่ยวชาญทางภาษา (Common European Framework of Reference for Languages: CEFR) วัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ เพื่อพัฒนาแบบทดสอบ มีการนำงานที่พัฒนาขึ้นมาตรวจสอบว่าข้อสอบแต่ละข้อเป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ และเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติของข้อมูลการทดสอบในระดับ B1 โดยเก็บข้อมูลในมหาวิทยาลัยกรานาดา (University of Granada Modern Language Center : CLM) ประเทศสเปน และผลพบว่า ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยละเอียดแสดงให้เห็นว่า แบบทดสอบมีทั้งความเชื่อมั่น สามารถหาตัวแทนของประชากรได้ตามเป้าหมาย และได้รับข้อสรุปเพิ่มเติมจากการสนับสนุนที่มาจาก การตัดสินผลสอบของครูผู้สอน และหาความเที่ยงตรงของแบบทดสอบเมื่อเทียบกับเกณฑ์ได้

วันวิสา วิเชียรรัตน์ (2561) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้บริหารในสถานศึกษา วัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ เพื่อศึกษาทำความเข้าใจองค์ประกอบวิวัฒนาการของสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา และเพื่อวิเคราะห์ประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ผลการวิจัยปรากฏว่า ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่ารายการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด รายการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก

ฉัตรกุล ธรรมสอน (2556) ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของบุคลากรภายในคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร วัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ เพื่อตรวจสอบปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรภายในคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรตรวจสอบวิธีการแก้ปัญหาในการสื่อสารและวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยปรากฏว่า จากการใช้เครื่องมือทางสถิติพบว่า ในการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากร ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน

อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ทักษะการเขียนเป็นปัญหาในระดับมาก กลยุทธ์ในการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษคือหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษควรจัดให้พนักงานก่อนที่จะเริ่มการทำงานและควรจัดอบรมอยู่เสมอมหาวิทยาลัยควรมีกลยุทธ์ในการรับพนักงานใหม่ที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วและมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในการใช้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการทำงาน

6. ข้อเสนอผลการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึงการที่ผู้เรียนมีคำศัพท์มากเพียงพอที่จะสื่อสารในชีวิตประจำวัน สามารถสื่อสารได้ตรงประเด็น เชื่อมโยงความคิดของตัวเองที่ใช้ภาษาเองโดยใช้คำเชื่อมได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ภาษาอังกฤษสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ตัวเองกำลังสื่อสาร และสามารถพูดกับผู้อื่นอย่างสุภาพโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมในบทสนทนาสั้น ๆ ได้ และในการสื่อสารสำนักงานเป็นการสื่อข้อความระหว่างบุคคลในสำนักงานทั้งในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นสิ่งซึ่งแสดงให้เห็นถึงวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของสำนักงานนั้น ๆ และในการทดสอบทางภาษาเป็นการเน้นความสามารถทางเขาวนปัญญา อภิปัญญา ความรู้สึกลึกซึ้งคิดจิตใจ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถของผู้เรียนในการประเมินตนเองในด้านต่าง ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างไวยากรณ์และคำศัพท์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คือบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้หน่วยงาน องค์กร สามารถแก้ปัญหาและพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติภาระหน้าที่สนับสนุนการศึกษาให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน และการบริหารการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาต่าง ๆ และช่วยเหลือจัดการดูแลเครื่องมือ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการในการจัดการเรียนการสอน การวิจัยบริการวิชาการ รวมถึงการเป็นผู้ช่วยสอนในภาคปฏิบัติได้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบทดสอบความสามารถทางภาษาอังกฤษ โดยจะเป็นการหาคุณภาพของแบบทดสอบและวินิจฉัยความสามารถทางภาษาอังกฤษต่าง ๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1 ประการ (1) เพื่อทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ใช้กำหนดรูปแบบและลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (2) เพื่อสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (3) เพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระยะการวิจัย	วิธีการวิจัย	ผลผลิต
<p>ระยะที่ 1 การทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้</p>	<p>การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>การสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่องบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>การสรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้</p>	<p>ขอบข่าย ของบริบท การปฏิบัติงานในสำนักงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้</p>
<p>ระยะที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้</p>	<p>การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากระยะที่ 1</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>การสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>การตรวจสอบแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยผู้เชี่ยวชาญ</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>การตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น</p>	<p>คุณภาพของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้</p>

ระยะการวิจัย	วิธีการวิจัย	ผลผลิต
<p>ระยะที่ 3 การพัฒนาแบบทดสอบและศึกษาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้</p>	<p>การนำผลการตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบในระยะที่ 2 มาปรับปรุงแก้ไขแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>การศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้</p>	<p>ผลการศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้</p>

ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 : การทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

เป็นการศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบและลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้โดยใช้การศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพสำหรับไขว้วิเคราะห์หาข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยการวิจัยระยะที่ 1 นี้จะใช้เพื่อสืบหารูปแบบและลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบที่เหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย 3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 5) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และนักศึกษาชาวต่างชาติรวมทั้งสิ้น จำนวน 5 คน

คุณสมบัติที่กำหนดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการให้สัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบยึดจุดมุ่งหมาย ตามคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลที่กำหนดขึ้น โดยคำนึงถึงผู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาความเหมาะสมและโอกาสการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาที่มีความรู้ความสามารถด้านการจัดหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนและเป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยอย่างลึกซึ้ง จำนวน 1 คน
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการและเป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยอย่างลึกซึ้ง จำนวน 1 คน
3. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการและเป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยอย่างลึกซึ้ง จำนวน 1 คน
4. บุคลากรชาวต่างชาติที่เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยอย่างลึกซึ้ง จำนวน 2 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี จากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จากนั้นนำข้อมูลมาสังเคราะห์ออกมาเป็นขอบเขตของบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อนำไปสร้างแบบสัมภาษณ์ โดยแบบสัมภาษณ์จะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง
2. นำขอบเขตของบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จากการศึกษาเอกสารมาสร้างเป็นประเด็นการสัมภาษณ์ แล้วนำไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของข้อคำถามในการสัมภาษณ์
3. ปรับปรุงข้อคำถามในการสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วจัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คือ แบบสัมภาษณ์บริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยการสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนการสัมภาษณ์อย่างเป็นขั้นตอนไว้ล่วงหน้า มีความยืดหยุ่นโดยมุ่งถึงส่วนสำคัญของข้อคำถามในการสัมภาษณ์ที่จัดเตรียมไว้มีความถูกต้องเหมาะสมและครบถ้วนในส่วนประเด็นที่จำเป็น (Kerlinger & Lee, 2000; Merriam, 1998) โดยผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม ถูกต้อง และครบถ้วน โดยแนวคำถามในการใช้การสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประกอบด้วยแนวคำถามอย่างกว้าง ๆ มีการชี้แจงเหตุผล และจุดมุ่งหมายในการสัมภาษณ์ เป็นการสร้างความคุ้นเคย โดยเริ่มจากแนวคำถามดังต่อไปนี้

1) แนะนำตัว พุดคุยสร้างความคุ้นเคย ชี้แจงวัตถุประสงค์ ซึ่งวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

2) สัมภาษณ์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน

3) สัมภาษณ์ประเด็นหลักที่ต้องการทราบในการสัมภาษณ์ครั้งนี้

ตอนที่ 2 แนวคำถามในการสัมภาษณ์

แนวคำถามในการสัมภาษณ์ประกอบไปด้วย 7 ประเด็นคำถาม ดังต่อไปนี้

1) ภาระงานที่ได้รับมอบหมายหรือภาระงานที่ต้องปฏิบัติโดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ประกอบไปด้วยงานด้านใดบ้าง มีรายละเอียดงานเป็นอย่างไร

2) ปัญหาที่พบบ่อยในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างงานหลักสูตรการเรียนการสอน งานพัฒนานักศึกษา และงานสถาบันวิจัยและพัฒนาในด้านใดบ้าง

3) ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติมีอะไรบ้าง

4) ปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติในการติดต่อสื่อสารกับท่านในฐานะบุคลากรสายสนับสนุนการวิชาการมีอะไรบ้าง

5) ท่านประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติว่าสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารได้มากเพียงใด เพราะอะไรจึงให้เหตุผลเช่นนั้น

6) ท่านประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในปัจจุบันของท่านว่าอยู่ในระดับใด

7) ความคาดหวังของท่านในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับใด และท่านได้แรงบันดาลใจจากสิ่งใดเพื่อที่จะใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้มากขึ้น



ตัวอย่าง แบบสัมภาษณ์บริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการ (ฉบับภาษาไทย)



แบบสัมภาษณ์

หัวข้อ : การใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

ผู้จัด/ผู้สัมภาษณ์ : นางสาวศรัณยา กิตติสิทธิ นิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาการวัดประเมิน และวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัน เวลา สถานที่ : ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

วัตถุประสงค์ : เพื่อทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

รายละเอียดวิธีการ : เป็นการดำเนินการสัมภาษณ์ในเชิงลึก มีลักษณะเป็นการสอบถาม พูดคุย ถามความคิดเห็นระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แลกเปลี่ยนประเด็น สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ มีการขออนุญาตฉบับที่การสนทนา และบันทึกเสียงการสนทนา

ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์จากท่าน เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการต่อไป **คำตอบของท่านข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่านทั้งสิ้น** ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวศรัณยา กิตติสิทธิ

นิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการวัด ประเมิน และวิจัยการศึกษา

ตัวอย่าง แบบสัมภาษณ์บริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการ (ฉบับภาษาอังกฤษ)



INTERVIEW FORM

TOPIC: A consuming of an English communicative competence for office work of academic support staff at Rajabhat University in Southern Thailand

INTERVIEWER: Ms. Saranya Kidtisitto, Master Student, Educational Measurement Evaluation and Research, Faculty of Education Srinakharinwirot University

ADDRESS/TIME/DATE: Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

PURPOSE: To understand the work context of academic support staff at Rajabhat University in Southern Thailand.

DESCRIPTION: This is an in-depth interview that inquire the information and opinions between the researcher and the target group. Interviewees are free to express their opinions. There is a permission to record and take notes about this conversation.

In this regard, I would like to ask your assistance for this interview. This will be useful for the construction of an English communicative competence test for office work of academic support staff. Your answers are confidential. Information collected from respondents is kept strictly confidential. Therefore, I would like to convey my sincere gratitude for this opportunity.

Ms. Saranya Kidtisitto

Master Student

Educational Measurement Evaluation and Research

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลกับทางหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้

2. ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสัมภาษณ์ โดยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วยประเด็นคำถามซึ่งสร้างขึ้นจากศึกษาแนวคิดทฤษฎี จากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่ต้องการทราบถึงบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยมีแนวคำถามดังต่อไปนี้ 1) การแนะนำตัว พูดคุยสร้างความคุ้นเคย ชี้แจงวัตถุประสงค์ 2) การสัมภาษณ์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ และ 3) การสัมภาษณ์ประเด็นหลักที่ต้องการทราบ

3. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ ไปสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ และดำเนินการสัมภาษณ์ตามขั้นตอนที่ได้เตรียมไว้ และในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแจ้งผู้ให้สัมภาษณ์โดยจะขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียง การสัมภาษณ์เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และนักศึกษาชาวต่างชาติรวมทั้งสิ้น โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ระยะที่ 2 : การสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

โดยการสร้างแบบทดสอบจะทดลองใช้เครื่องมือและคัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน ค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1) เพื่อทดลองการใช้เกณฑ์การให้คะแนนโดยดูว่าถ้อยคำและสำนวนที่ใช้ในเกณฑ์การให้คะแนนมีความชัดเจนมากน้อยเพียงใดและผู้ประเมินมีความเข้าใจตรงกันหรือไม่ โดยหาค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน 2) เพื่อดูความเหมาะสมของเนื้อหาเมื่อนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 3) เพื่อหาค่าความยากง่ายของสถานการณ์ในแบบทดสอบว่ามีความเหมาะสมหรือความสอดคล้องครอบคลุมตามเนื้อหาของ

บริบทการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้หรือไม่ 4) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก โดยสามารถจำแนกหรือแยกให้เห็นถึงความแตกต่างของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้ และ 5) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบก่อนนำแบบทดสอบไปใช้เก็บข้อมูลในระยะต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย 3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 5) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบไปด้วยบุคลากรในมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงานการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยแบ่งเป็นภาคใต้ตอนบน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวนทั้งสิ้น 513 คน⁽¹⁻⁵⁾

กลุ่มตัวอย่าง

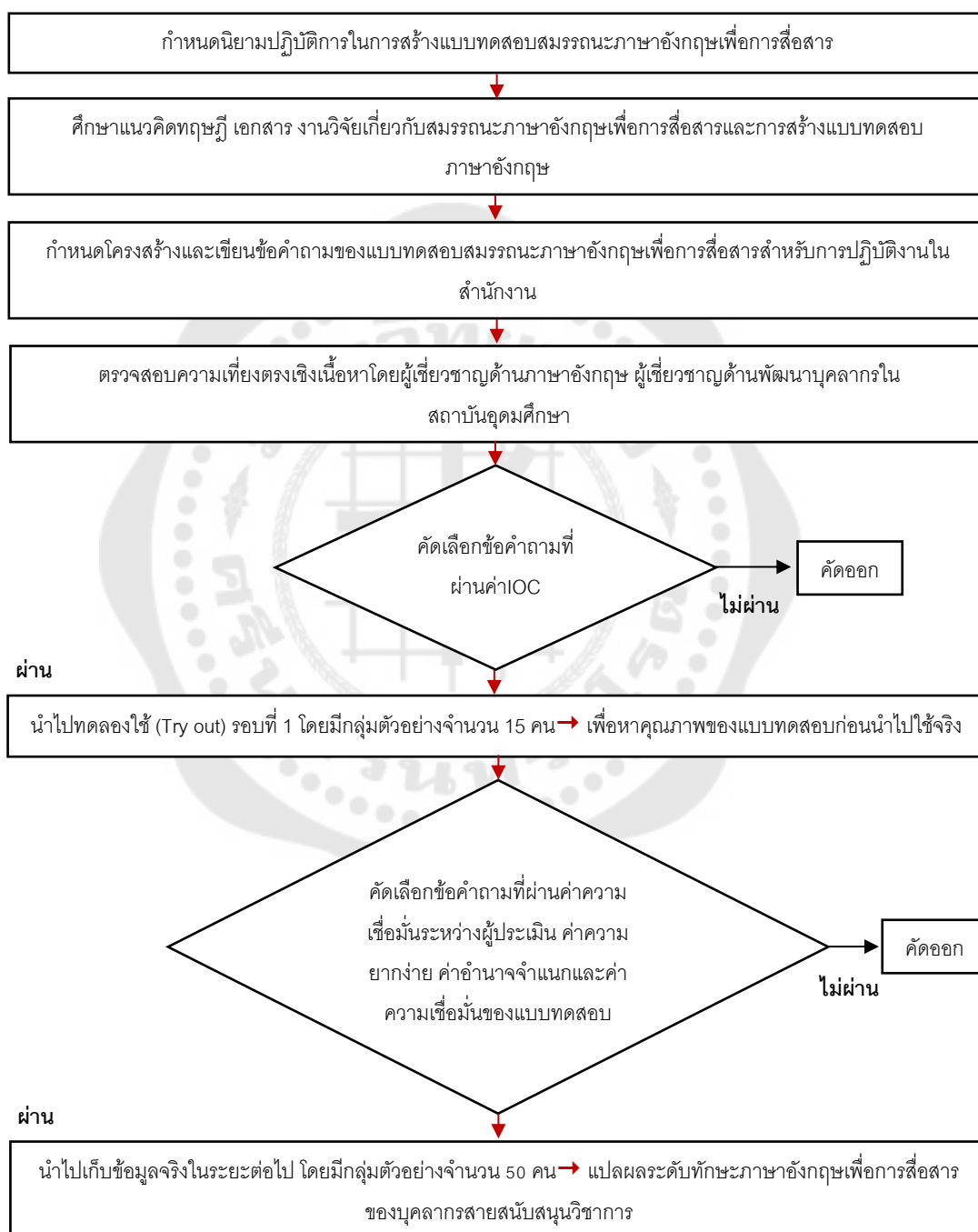
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงานการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช) จำนวน 15 คน โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีใช้ตารางเลขสุ่มเป็นการสุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่โดยใช้ตารางเลขสุ่มที่กำหนดขึ้นจากคอมพิวเตอร์

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (จำนวน 15 คน)

กลุ่มงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	
	ประชากร (คน)	ตัวอย่าง (คน)
กลุ่มงานด้านพัฒนานักศึกษา	34	1
กลุ่มงานด้านการเรียนการสอน	239	7
กลุ่มงานด้านสถาบันวิจัย	240	7
รวม	513	15

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ในการดำเนินการสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างดังนี้



ภาพประกอบ 5 การแสดงขั้นตอนในการสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงาน

จากภาพประกอบ 5 เป็นการแสดงขั้นตอนในการสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน โดยมีรายละเอียดขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดนิยามปฏิบัติการ โดยผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารวิชาการต่างๆ เกี่ยวกับความหมายของสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และการสร้างแบบทดสอบภาษาอังกฤษ และนำข้อมูลที่ได้จากระยะที่ 1 ของการวิจัยมาดำเนินการสร้างแผนผังการสร้างข้อสอบ

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตแนวทางการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวิจัย

3. กำหนดโครงสร้างของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน โดยนำนิยามปฏิบัติการที่กำหนดขึ้น มากำหนดโครงสร้างของแบบทดสอบ และจำนวนข้อ

4. สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวิจัยตามโครงสร้างของแบบทดสอบพร้อมกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแบบทดสอบ โดยมีเครื่องมือดังต่อไปนี้

4.1 แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน จำนวน 30 ข้อ

4.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน จำนวน 1 ฉบับ

5. นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นไปเสนอกับผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผล เพื่อตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ (IOC) และให้ผู้เชี่ยวชาญดูว่ามีความสอดคล้องและเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ และนำข้อคำถามมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยดูความเหมาะสมของข้อคำถามเป็นรายข้อกับสิ่งที่ต้องการวัดประเมิน จากดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยถือเกณฑ์ IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงยอมรับว่าแบบประเมินที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมนำไปใช้ได้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2556, น.97) มีการให้คะแนนดังนี้

+1 หมายถึง สิ่งที่ต้องการวัดกับข้อคำถามในแบบทดสอบมีความสอดคล้องกัน

0 หมายถึง สิ่งที่ต้องการวัดกับข้อคำถามในแบบทดสอบไม่อาจตัดสินได้ว่ามีความสอดคล้องระหว่างกัน

-1 หมายถึง สิ่งที่ต้องการวัดกับข้อคำถามในแบบทดสอบไม่มีความสอดคล้องระหว่างกัน

6. นำแบบทดสอบที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองใช้แบบทดสอบ โดยกลุ่มตัวอย่างในการทดลองใช้เครื่องมือ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงานการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษา และสถาบันวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 15 คน แล้วนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน ค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงานเน้นการปฏิบัติเกี่ยวกับสถานการณ์สมมติเกี่ยวกับหน้าที่ภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ว่าด้วยการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา การติดต่อกับนักศึกษาหรืออาจารย์ที่เป็นชาวต่างชาติ การให้ความช่วยเหลือในด้านการให้คำแนะนำ ตอบปัญหาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ฯลฯ โดยจะวัดทักษะพื้นฐานในการสื่อสารภาษาอังกฤษของของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งข้อสอบมี 1 ฉบับ จำนวน 30 ข้อ

รูปแบบและลักษณะเฉพาะของข้อสอบที่คาดหมาย

แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยข้อคำถามแบ่งเป็นสมรรถนะในแบบทดสอบดังนี้ 1) การอ่าน และการเขียน 2) การฟัง และการพูด 3) การอ่าน และการพูด และ 4) การฟัง การอ่าน และการเขียน รวมทั้งหมดเป็น 30 ข้อ ซึ่งจะเป็นการเน้นการวัดความรู้พร้อมกับการประยุกต์ใช้การตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสำนักงาน โดยตัวข้อสอบจะเป็นข้อสอบชนิดแบบอัตนัยและปรนัย และคาดหมายว่าจะเป็นแบบทดสอบที่เน้นสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเป็นหลัก ซึ่งให้ผู้ที่ได้รับการทดสอบเลือกตอบหรือเติมคำตอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดไว้ในข้อสอบต่าง ๆ

ซึ่งขอบข่ายของบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการหลังจากที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสารบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้คาดการณ์ไว้ว่าบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจะใช้สมรรถนะในแบบทดสอบ ได้แก่ 1) การอ่าน และการเขียน 2) การฟัง และการพูด 3) การอ่าน และการพูด และ 4) การฟัง การอ่าน และการเขียน และประกอบไปด้วยภาระงานดังต่อไปนี้ 1. การทำการนัดหมาย/และจัดตารางนัดหมายการประชุม จะเป็นการใช้สมรรถนะการฟัง การอ่าน และการเขียน 2. การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ จะเป็นการใช้สมรรถนะการฟัง และการพูด 3. การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Mail: Email) จะเป็นการใช้สมรรถนะการอ่าน และการเขียน 4. การจัดทำบันทึกรายงาน/ร่างเอกสาร จะเป็นการใช้สมรรถนะการอ่าน และการเขียน 5. การดำเนินการประสานงานระหว่างหน่วยงาน จะเป็นการใช้สมรรถนะการอ่าน และการพูด และ 6. การให้บริการอาจารย์ชาวต่างชาติ จะเป็นการใช้สมรรถนะการฟัง และการพูด

โดยการสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ ซึ่งมีสร้างแผนผังการสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งผู้วิจัยได้มีการสร้างแผนผังการสร้างแบบทดสอบและการกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนที่จะใช้ตรวจเฉพาะสำหรับแบบทดสอบ โดยตัวอย่างจะมีดังต่อไปนี้

ตัวอย่าง การสร้างแผนผังการสร้างแบบทดสอบ

ตาราง 2 แผนผังการสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

สมรรถนะ	ขอบข่ายการปฏิบัติงาน	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	จำนวนข้อ	คะแนนเต็ม
1. การอ่าน และการเขียน	- การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	- อ่านแล้วจับใจความสำคัญของข้อความได้ทั้งหมด - อ่าน และเขียนตอบคำถามได้ตรงประเด็นสำคัญ - อ่าน และเขียนแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม	18	72
2. การฟัง และการพูด	- การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ - การให้บริการอาจารย์ชาวต่างชาติ	- ฟังบทสนทนาได้อย่างเข้าใจทั้งหมด - ฟัง และพูดตอบคำถามได้ตรงประเด็นสำคัญ - ฟัง และพูดแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม	5	20
3. การอ่าน และการพูด	- การดำเนินการประสาน งานระหว่างหน่วยงาน	- อ่าน หรือดูสื่อแล้วจับใจความสำคัญได้ทั้งหมด - อ่าน และพูดตอบคำถามได้ตรงประเด็นสำคัญ - อ่าน และพูดแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม	4	16
4. การฟัง การอ่าน และการเขียน	- การจัดทำบันทึก รายงาน/ร่างเอกสาร - การทำการนัดหมาย/และจัดตารางนัดหมายการประชุม	- อ่าน และฟังสื่อวีดิทัศน์ แล้วจับใจความสำคัญได้อย่างเข้าใจทั้งหมด - อ่าน และฟังสื่อวีดิทัศน์ และเขียนอธิบายรายละเอียดได้ตรงประเด็นสำคัญ - อ่าน และฟังสื่อวีดิทัศน์ และเขียนแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม	3	12
รวมข้อสอบ/คะแนน			30	120

ตัวอย่าง แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงาน

English communicative competence test
for office work of academic support staff

30 Marks

1. Read the email below, and then writing the answer.

✉ New Message
⌵ ↗ ✕

To : The Faculty of Engineering

Cc : Complaint regarding poor service

From : stella.y@rpn.ac.th

Bcc

Dear the Faculty of Engineering

Last Friday, I inquired about register for classes in the Faculty of Engineering but the staff couldn't answer my question. Then she kept me waiting there for more than an hour and I didn't get a clear answer. How do you fix this problem?

Yours sincerely,
Stella Yang

Send

⬇ ☆ 📎 🔗 🗑 | ⌵

✉ Please reply to this email.
⌵ ↗ ✕

To :

Cc :

From :

Bcc

Send

⬇ ☆ 📎 🔗 🗑 | ⌵

2. Listen the conversations, and then respond the question with speaking.


Conversation 

You: Good morning. May I help you?

Student: Could I meet Asst. Prof. Pemika, please.

You: I'm afraid Asst. Prof. Pemika is not here today.

Student: But I have an appointment with her about the essay assignment. What should I do?



There's a student who has an appointment with Asst. Prof. Pemika for consulting about the essay assignment, but she's not free today. You are a supporting staff of the Faculty of Education.

What would you do?

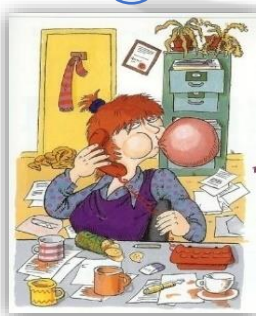
.....

.....

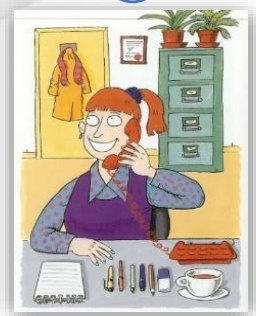
3. Look at the picture, and then respond the question with speaking.

Telephone Manners in the office

A



B



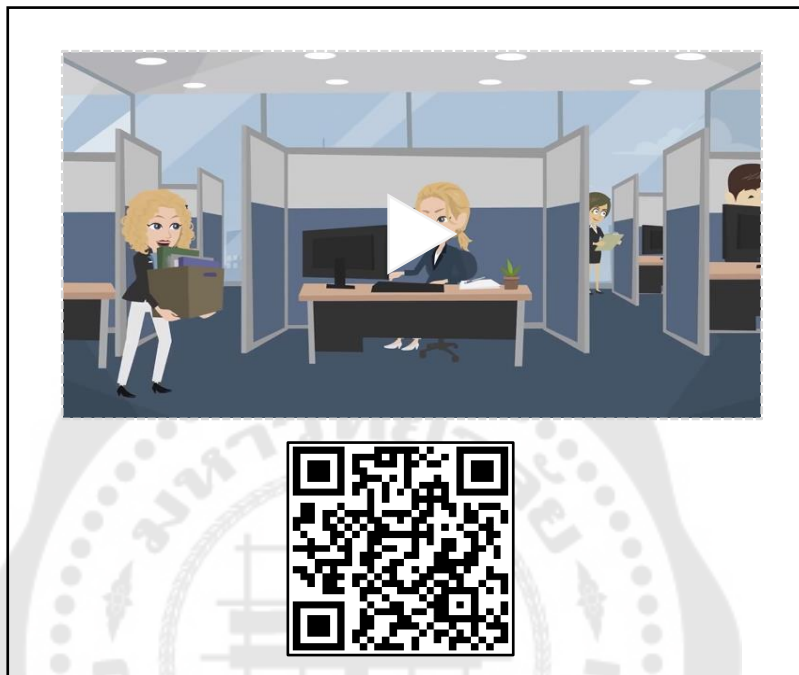
Look at the pictures above, which shows a good telephone manner?

Please give some evidence.

.....

.....

4. Read and Watch the video, and then writing the answer.



- What is the best title for this video?

.....
.....
.....

- What is this video talking about?

.....
.....
.....

- What is the particular work for the newcomer?

.....
.....
.....

ตาราง 3 ตัวอย่างเกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบสมรรถนะการอ่าน และการเขียน

รายการประเมิน	ระดับคะแนน			
	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
1. การใช้คำศัพท์	อ่านและเขียนตอบโดย ใช้คำศัพท์ได้ หลากหลาย สื่อ ความหมายได้ถูกต้อง ครบทุกประเด็นคำถาม และใช้จำนวนได้อย่าง เป็นธรรมชาติ	อ่านและเขียนตอบได้ไม่ ครบประเด็น และใช้ คำศัพท์ไม่หลากหลาย แต่ใช้คำศัพท์สื่อ ความหมายได้ถูกต้อง	อ่านและเขียนตอบโดย ใช้คำศัพท์สื่อ ความหมายได้ แต่ตอบ ไม่ครบประเด็น และมี การใช้คำศัพท์ผิด	อ่านไม่ครบถ้วนและเขียน ตอบคำถามได้ไม่ตรง ประเด็น มีการใช้คำศัพท์ ผิด และใช้คำศัพท์น้อยคำ
2. การใช้ประโยค	อ่านและเขียนอธิบาย ประเด็นสำคัญของ ข้อความได้ถูกต้อง ทั้งหมด ไม่มี ข้อผิดพลาด	อ่านและเขียนตอบ อธิบายประเด็นสำคัญ ของข้อความได้ไม่ครบ ประเด็น และมีการใช้ รูปแบบประโยคที่ ซับซ้อน	อ่านและเขียนตอบโดย ใช้ประโยคอธิบาย ประเด็นสำคัญของ ข้อความได้เพียง เล็กน้อย และไม่ครบ ประเด็น แต่สามารถ เข้าใจสิ่งที่ต้องการจะ สื่อได้	อ่านไม่ครบถ้วนและเขียน ตอบอธิบายประเด็นสำคัญ ของข้อความได้ไม่ตรง ประเด็น
3. การเชื่อมโยงเรื่อง และความคิด	อ่านและเขียนตอบ ลำดับข้อความครบทุก ประเด็นคำถาม เขียน สื่อความเข้าใจได้ง่าย และไม่มีข้อผิดพลาด	อ่านและเขียนตอบ ลำดับข้อความได้ไม่ ครบประเด็น เขียนสื่อ ความเข้าใจได้ แต่ รูปแบบข้อความมีความ ซับซ้อน	อ่านและเขียนตอบไม่ ครบประเด็น และลำดับ ข้อความที่ทำให้เข้าใจ ได้ยาก	อ่านไม่ครบถ้วนและเขียน ตอบลำดับข้อความในการ สื่อสารได้ แต่ตอบคำถาม ได้ไม่ตรงประเด็น และ ไม่สามารถสื่อความให้เข้าใจ ได้
4. การใช้ไวยากรณ์	อ่านและเขียนตอบโดย ใช้โครงสร้างประโยคได้ อย่างถูกต้องทั้งหมด ครบทุกประเด็นคำถาม ไม่มีข้อผิดพลาด	อ่านและเขียนตอบโดย ใช้โครงสร้างประโยคได้ ถูกต้องแต่ตอบได้ไม่ครบ ประเด็น และมีการใช้ ไวยากรณ์ที่ซับซ้อน	อ่านและเขียนตอบได้ไม่ ครบประเด็น และมี ข้อผิดพลาดในการใช้ โครงสร้างไวยากรณ์เมื่อ เขียนตอบประโยคยาว ๆ	อ่านไม่ครบถ้วนและเขียน ตอบคำถามได้ไม่ตรง ประเด็น มีการใช้โครงสร้าง ไวยากรณ์ผิด
5. ความคล่องแคล่ว	อ่านและเขียนตอบครบ ทุกประเด็นคำถามได้ อย่างเป็นธรรมชาติ เช่นเดียวกับเจ้าของ ภาษา	อ่านและเขียนตอบได้ อย่างเป็นธรรมชาติ แต่ ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้ประโยคที่ ซับซ้อนในบางประโยค	อ่านและเขียนตอบได้ไม่ ครบประเด็น และเขียน สื่อความไม่ชัดเจน มี ความคลุมเครือใน เนื้อหาที่ตอบ	อ่านไม่ครบถ้วนและเขียน ตอบได้ไม่ตรงประเด็น และ ไม่สามารถเขียนจนจบ ประโยคอย่างสมบูรณ์ได้
6. ภาษาศาสตร์ทาง สังคมวิทยา	อ่านและเขียนตอบครบ ทุกประเด็นคำถามได้ อย่างสุภาพเหมาะสม กับกาลเทศะ และใช้ ภาษาที่เป็นทางการ	อ่านและเขียนตอบได้ อย่างสุภาพเหมาะสม กับกาลเทศะ แต่ตอบได้ ไม่ครบประเด็น และมี การใช้ภาษาที่ซับซ้อน	อ่านและเขียนตอบได้ไม่ ครบประเด็น และใช้ ภาษาไม่เป็นทางการ มากกว่าภาษาที่เป็น ทางการ	อ่านไม่ครบถ้วนและเขียน ตอบได้ไม่ตรงประเด็น และ ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลทำการวิเคราะห์นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตเพื่อทำการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไปยื่นต่อผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ และขออนุญาตผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเพื่อนัดหมาย วัน เวลาที่จะขอทำการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานให้เพียงพอกับจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่สอบในแต่ละครั้ง และวางแผนการดำเนินการสอบโดยผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษาของกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ดำเนินการสอบ
3. ผู้วิจัยชี้แจงให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ และวิธีตอบแบบทดสอบก่อนที่จะลงมือทำแบบทดสอบเพื่อให้ได้ผลตามความเป็นจริง
4. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยการนำแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง
5. ผู้วิจัยนำแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานจากที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มตัวอย่างตอบมา ตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นจึงนำแบบทดสอบที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความยากง่ายรายข้อของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (Whitney & Saber, 1970)

$$P_E = \frac{S_u + S_L - (2NX_{min})}{2N(X_{max} - X_{min})}$$

เมื่อ	P_E	แทน ดัชนีค่าความยากง่าย
	S_u	แทน ผลรวมของคะแนนกลุ่มเก่ง
	S_L	แทน ผลรวมของคะแนนกลุ่มอ่อน
	N	แทน จำนวนผู้เข้าสอบของกลุ่มเก่งหรือกลุ่มอ่อน
	X_{max}	แทน คะแนนสูงสุดที่ถูกกำหนดไว้

X_{min} แทน คะแนนต่ำสุดที่ถูกกำหนดไว้

2. ความยากง่ายของข้อสอบแบบปรนัย คือ สัดส่วนของจำนวนผู้ที่ตอบข้อสอบได้ถูกต้องต่อจำนวนผู้ที่ตอบข้อสอบทั้งหมด หรือหมายถึง จำนวนร้อยละของผู้ตอบข้อสอบนั้น ๆ ถูก โดยสามารถคำนวณจากสูตรได้ดังต่อไปนี้

$$P = \frac{R_H + R_L}{N_H + N_L}$$

เมื่อ P แทน ความยากง่าย
 R_H แทน จำนวนผู้สอบที่ตอบถูกในกลุ่มคะแนนสูง
 R_L แทน จำนวนผู้สอบที่ตอบถูกในกลุ่มคะแนนต่ำ
 N_H แทน จำนวนผู้สอบทั้งหมดในกลุ่มคะแนนสูง
 N_L แทน จำนวนผู้สอบทั้งหมดในกลุ่มคะแนนต่ำ

เกณฑ์การแปลความหมายค่าความยากง่าย (p) ของข้อสอบ

(ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2543)

ความยากง่ายของข้อสอบ (p)	ความหมาย
0.81 – 1.00	ง่ายมาก (ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง)
0.60 – 0.80	ค่อนข้างง่าย (ดี)
0.40 – 0.59	ยากพอเหมาะ (ดีมาก)
0.20 – 0.39	ค่อนข้างยาก (ดี)
0.00 – 0.19	ยากมาก (ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง)

3. อำนาจจำแนกรายข้อของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานโดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (Whitney & Saber, 1970)

$$D = \frac{S_u - S_L}{N(X_{max} - X_{min})}$$

เมื่อ D แทน ดัชนีค่าอำนาจจำแนก
 S_u แทน ผลรวมของคะแนนกลุ่มเก่ง
 S_L แทน ผลรวมของคะแนนกลุ่มอ่อน
N แทน จำนวนผู้เข้าสอบของกลุ่มเก่งหรือกลุ่มอ่อน
 X_{max} แทน คะแนนสูงสุดที่ถูกกำหนดไว้

X_{\min} แทน คะแนนต่ำสุดที่ถูกกำหนดไว้

4. ค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบแบบปรนัย คือ ความสามารถของข้อสอบในการจำแนก หรือแยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างผู้สอบที่มีผลสัมฤทธิ์ต่างกัน เพื่อที่จะใช้พยากรณ์หรือบ่งชี้ ความแตกต่างที่เห็นชัดในด้านความสามารถของตัวผู้สอบ โดยสามารถคำนวณจากสูตรได้ ดังต่อไปนี้

$$r = \frac{R_H - R_L}{N_H \text{ or } N_L}$$

เมื่อ r แทน ค่าอำนาจจำแนก
 R_H แทน จำนวนผู้สอบที่ตอบถูกในกลุ่มคะแนนสูง
 R_L แทน จำนวนผู้สอบที่ตอบถูกในกลุ่มคะแนนต่ำ
 N_H แทน จำนวนผู้สอบทั้งหมดในกลุ่มคะแนนสูง
 N_L แทน จำนวนผู้สอบทั้งหมดในกลุ่มคะแนนต่ำ

เกณฑ์การแปลความหมายค่าอำนาจจำแนก (r) ของข้อสอบ

ค่าอำนาจจำแนก (r)	ความหมาย
0.60 – 1.00	อำนาจจำแนกดีมาก
0.40 – 0.59	อำนาจจำแนกดี
0.20 – 0.39	อำนาจจำแนกพอใช้
0.10 – 0.19	อำนาจจำแนกต่ำ (ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง)
-1.00 – 0.09	อำนาจจำแนกต่ำมาก (ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง)

5. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตรวจสอบข้อสอบในแต่ละข้อว่าวัดได้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้หรือไม่คัดเลือกข้อที่มีดัชนี ความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชำนิ ประศาสน์, 2547)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
 \sum แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 R แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

+1 หมายถึง คำถามกับความมุ่งหมายของการวิจัยหรือนิยามศัพท์มีความสอดคล้องกัน

-1 หมายถึง คำถามกับความมุ่งหมายของการวิจัยหรือนิยามศัพท์ไม่มีความสอดคล้องกัน

0 หมายถึง คำถามกับความมุ่งหมายของการวิจัยหรือนิยามศัพท์ไม่มีความแน่ใจว่าสอดคล้องกัน

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

ค่า IOC $\geq .50$ หมายความว่า คำถามนั้นตรงความมุ่งหมายของการวิจัย

ค่า IOC $< .50$ หมายความว่า คำถามนั้นไม่ตรงความมุ่งหมายของการวิจัย

6. ความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน (Inter-rater Reliability) วิเคราะห์ความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน โดยใช้สถิติพลีสแคปปา (Fleiss's Kappa Statistic) สำหรับการประเมินที่มีผู้ประเมินตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ซึ่งในงานวิจัยนี้จะมีผู้ประเมินจำนวน 3 คน โดยมีการกำหนดเกณฑ์การหมายความสอดคล้องของสถิติพลีสแคปปาตามแนวทางของ Fleiss, Levin, and Paik (2003) ดังนี้

การแปลความหมายความสอดคล้องของสถิติพลีสแคปปา (Fleiss et al., 2003)

0.75 – 1.00 หมายถึง ความสอดคล้องดีมาก

0.40 – 0.74 หมายถึง ความสอดคล้องดี

0.00 – 0.39 หมายถึง ความสอดคล้องต่ำ

7. ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อ

S_i^2 แทน ผลรวมความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ระยะที่ 3 : การพัฒนาแบบทดสอบและศึกษามรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราช ภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

โดยหลังจากได้ข้อมูลมาแล้วผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาแปลผลระดับทักษะภาษาอังกฤษ
เพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) กลุ่ม
ตัวอย่าง 2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 4) สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล ในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบไปด้วยบุคลากรในมหาวิทยาลัย
สายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงานการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัย ของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยแบ่งเป็นภาคใต้ตอนบน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และภาคใต้ตอนล่าง
ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวนทั้งสิ้น 513 คน⁽¹⁻⁵⁾

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงาน
การเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้
(มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา) จำนวน 50 คนโดยใช้โดย
ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีใช้ตารางเลขสุ่มเป็นการสุ่ม
ตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่โดยใช้ตารางเลขสุ่มที่กำหนดขึ้นจากคอมพิวเตอร์

ตาราง 4 แสดงจำนวนประชากรและตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต
พื้นที่ภาคใต้ (จำนวน 50 คน)

กลุ่มงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	
	ประชากร (คน)	ตัวอย่าง (คน)
กลุ่มงานด้านพัฒนานักศึกษา	34	2
กลุ่มงานด้านการเรียนการสอน	239	23
กลุ่มงานด้านสถาบันวิจัย	240	25
รวม	513	50

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยจะวัดทักษะพื้นฐานในการสื่อสารภาษาอังกฤษของของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งข้อสอบมี 1 ฉบับ เหลือจำนวน 25 ข้อ หลังจากได้หาคุณภาพของแบบทดสอบในระยะที่ 2 โดยคิดเป็นข้อละ 4 คะแนน รวมทั้งหมดเป็น 100 คะแนน โดยมีเกณฑ์แปลผลการประเมินระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ดังต่อไปนี้

เกณฑ์มาตรฐานในการแปลความหมายของคะแนนแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ ซึ่งปรับปรุงจากเกณฑ์ของเสรีลาชโรจน์ (2537) ดังนี้

ช่วงคะแนน 80 – 100 คะแนน	หมายถึง	ระดับทักษะภาษาอังกฤษดี
ช่วงคะแนน 60 – 79 คะแนน	หมายถึง	ระดับทักษะภาษาอังกฤษปานกลาง
ช่วงคะแนน 0 – 59 คะแนน	หมายถึง	ระดับทักษะภาษาอังกฤษกำลังพัฒนา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตเพื่อทำการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไปยื่นต่อผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ และขออนุญาตผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเพื่อนัดหมาย วัน เวลาที่จะขอทำการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานให้เพียงพอกับจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่สอบในแต่ละครั้ง และวางแผนการดำเนินการสอบโดยผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษาของกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ดำเนินการสอบ
3. ผู้วิจัยชี้แจงให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ และวิธีตอบแบบทดสอบก่อนที่จะลงมือทำแบบทดสอบเพื่อให้ได้ผลตามความเป็นจริง
4. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยการนำแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง
5. ผู้วิจัยนำแบบแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานจากที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มตัวอย่างตอบมา ตรวจสอบ

ความถูกต้อง จากนั้นจึงนำแบบทดสอบที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปแปลความหมายระดับสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ



ตาราง 5 สรุปขั้นตอนและผลการดำเนินการวิจัยระยะที่ 1

ความมุ่งหมายของการวิจัย	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	ผลที่ได้รับจากการดำเนินการวิจัย
การวิจัยระยะที่ 1					
1. เพื่อทำความเข้าใจบริบท การปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ใช้กำหนดรูปแบบ และลักษณะเฉพาะของแบบสอบถามสำหรับ การสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารสำหรับ การปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้	เชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ดังนี้ 1. ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 1 คน 2. ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ จำนวน 1 คน 3. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 1 คน 4. บุคลากรชาวต่างชาติ จำนวน 2 คน	แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง - บริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	สัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ กึ่งโครงสร้าง	การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)	เข้าใจบริบททบทวนปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในเชิงลึก เพื่อนำไปเจาะหา รูปแบบและ ลักษณะเฉพาะของแบบสอบถามที่เหมาะสมกับบริบททบทวนปฏิบัติงาน

ตาราง 6 สรุปขั้นตอนและผลการศึกษาการวิจัยระยะที่ 2

ความมุ่งหมายของการวิจัย	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	ผลที่ได้รับจากการดำเนินการวิจัย
การวิจัยระยะที่ 2					
2. เพื่อสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับบุคลากรปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้	ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 513 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช) จำนวน 15 คน โดยแบ่งตามกลุ่มงานดังนี้ 1. กลุ่มงานด้านพัฒนากนักศึกษ จำนวน 1 คน 2. กลุ่มงานด้านการเรียนการสอน จำนวน 7 คน 3. กลุ่มงานด้านสถาบันวิจัย จำนวน 7 คน	แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงานด้านการเรียนการสอน พัฒนากนักศึกษ และสถาบันวิจัย ประกอบด้วย • การอ่าน และการฟัง • การฟัง และการพูด • การอ่าน และการเขียน • การฟัง การอ่าน และการเขียน	แบบทดสอบสมรรถนะ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปฏิบัติงานใน สำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงาน ด้านการเรียนการสอน พัฒนา นักศึกษา และสถาบันวิจัย ประกอบด้วย • การอ่าน และการเขียน • การฟัง และการพูด • การอ่าน และการเขียน • การฟัง การอ่าน และการเขียน	- การวิเคราะห์หาคูณภาพ รายชื่อของแบบทดสอบ ได้แก่ ค่าความยากง่าย และค่าอำนาจจำแนก - การวิเคราะห์หาคูณภาพ ทั้งฉบับของแบบทดสอบ ได้แก่ ความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และความเชื่อมั่น (Inter-rater Reliability)	- ได้แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานที่เหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ - คุณภาพของแบบทดสอบสมรรถนะ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานมีความเหมาะสม

ตาราง 7 สรุปขั้นตอนและผลการดำเนินการวิจัยระยะที่ 3

ความมุ่งหมายของการวิจัย	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	ผลที่ได้รับจากการดำเนินการวิจัย
<p>3. เพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จากการประเมินด้วยแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร</p> <p>3. เพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จากการประเมินด้วยแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร</p> <p>3. เพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จากการประเมินด้วยแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร</p>	<p>ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 513 คน</p> <p>กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา) จำนวน 50 คน โดยแบ่งตามกลุ่มงานดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กลุ่มงานด้านพัฒนา นักศึกษา จำนวน 2 คน 2. กลุ่มงานด้านการเรียนการสอน จำนวน 23 คน 3. กลุ่มงานด้านสถาบันวิจัย จำนวน 25 คน 	<p>แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร</p> <p>สำหรับการทำงานในสำนักงาน</p> <p>สำหรับการสอน พัฒนา นักศึกษา และสถาบันวิจัย</p> <p>ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> • การอ่าน และการเขียน • การฟัง และการพูด • การอ่าน และการพูด • การฟัง และการอ่าน และการเขียน 	<p>แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร</p> <p>สำหรับการทำงานในสำนักงาน</p> <p>สำหรับการเรียนการสอน พัฒนา นักศึกษา และสถาบันวิจัย</p> <p>ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> • การอ่าน และการเขียน • การฟัง และการพูด • การอ่าน และการพูด • การฟัง และการอ่าน และการเขียน 	<p>- การวิเคราะห์หาคุณภาพทั้งฉบับของแบบทดสอบ ได้แก่ ความเชื่อมั่น</p> <p>- การแปลความหมายของระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ</p>	<p>ได้ทราบถึงระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ</p>

การวิจัยระยะที่ 3

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 3 ประการ (1) เพื่อทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ใช้กำหนดรูปแบบ และลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (2) เพื่อสร้าง และตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (3) เพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ประการตามความมุ่งหมายของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

1. ผลการทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
2. ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
3. ผลการพัฒนาแบบทดสอบและศึกษาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

IOC	แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
p	แทน	ค่าความยากง่ายของแบบทดสอบ
r	แทน	ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ
K_r	แทน	ค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมินที่วิเคราะห์ด้วยสถิติแคปปาของพลีส
n_A	แทน	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A
n_B	แทน	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม B
n_C	แทน	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม C

1. ผลการทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

จากการศึกษาและทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยศึกษาวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และใช้การศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพสำหรับใช้วิเคราะห์หาข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยการวิจัยระยะที่ 1 นี้จะใช้เพื่อสืบหารูปแบบและลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบที่เหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยศึกษาวิเคราะห์เอกสารบรรยายลักษณะและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เอกสารบรรยายลักษณะงานออกมาได้ว่าบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีการแบ่งตามลักษณะงานของตำแหน่งงาน ดังนี้

1.1 นักบริหารงานทั่วไป

ลักษณะงานเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูล สถิติ การรายงาน ช่วยวางแผนและติดตามงาน การติดต่อนัดหมาย จัดงานรับรอง และงานพิธีต่าง ๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม จัดบันทึก และเรียบเรียงรายงานการประชุม ทางวิชาการ และรายงานอื่น ๆ ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ติดตามผลและรายงานผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมหรือผลการปฏิบัติงานตามคำสั่ง หรือมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุม และบริหารงานหลายด้าน เช่น งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานสารบรรณ งานบริหารงบประมาณ งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคารสถานที่ งานบริหารการศึกษา งานกิจกรรมนิสิตนักศึกษา งานเอกสาร งานประชาสัมพันธ์ งานสัญญา งานระเบียบแบบแผนงานรวบรวมข้อมูลสถิติ เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2 นักวิชาการสถิติ

ลักษณะงานเกี่ยวกับการสอน ฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้ ทางด้านวิชาการสถิติในระดับชาติหรือนานาชาติ มีการประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะ และต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในด้านวิชาการสถิติให้กับหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจง เรื่องต่าง ๆ ทางด้านวิชาการสถิติแก่หน่วยงานที่สังกัดและหน่วยงานอื่นที่

เกี่ยวข้อง ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับงาน ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ หรือปรับปรุงผสมผสาน เทคนิคระดับสูงระหว่างสาขาที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.3 นักบริการการศึกษา

ลักษณะงานเกี่ยวกับการดูแล และประสานงานการเรียนปรับพื้นฐาน ภาษาอังกฤษ ประสานงานการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา และดูแลการจัดการเรียนการสอนวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับบัณฑิตศึกษา จัดทำจดหมายขอความอนุเคราะห์ รวมไปถึงประชาสัมพันธ์ หลักสูตร ผ่านทางหน่วยงานต่าง ๆ สถานศึกษา สื่อต่าง ๆ ต้องตอบข้อซักถามต่าง ๆ เกี่ยวกับ หลักสูตรรายละเอียดในการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ มีการจัดอบรมสัมมนาและเผยแพร่ความรู้ด้านการ เรียนรู้แบบพึ่งตนเองให้กับหน่วยงานภายในและภายนอก จากนั้นร่างและพิมพ์จดหมาย ภาษาอังกฤษของศูนย์สารสนเทศและการเรียนรู้เพื่อติดต่อกับหน่วยงานภายในและภายนอกคอย ให้คำปรึกษาและดูแลการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาและบุคลากรชาวต่างชาติ และปฏิบัติหน้าที่ อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.4 นักพัฒนาการเรียนรู้

ลักษณะงานเกี่ยวกับการประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญจากใน และ ต่างประเทศในการอบรมดูแล แก้ไขปัญหาการใช้งาน สื่อต่างๆ เข้าร่วมและเขียนรายงานการ ประชุมในทุกหัวข้อของการประชุม จากนั้นออกบันทึกข้อความ และเอกสารของหน่วยงานเพื่อ ส่งไปประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เขียนสัญญาขออนุญาตและประสานงานการเผยแพร่การ บรรยาย เขียน Proposal โครงการ และทำการประเมินและทำสถิติการใช้งานสื่อและการบริการ ของหน่วยงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.5 นักวิเทศสัมพันธ์

ลักษณะงานเกี่ยวกับการติดต่อ ประสานงานกับมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา ณ ต่างประเทศ องค์การโลก องค์การระหว่างประเทศ ผู้เชี่ยวชาญ หรือ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ หน่วยชำนาญพิเศษต่างๆ ตลอดจนการแปลเอกสาร และร่างโต้ตอบ หนังสือภาษาต่างประเทศ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.6 นักวิชาการศึกษา

ลักษณะงานเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ วิจัย และพัฒนา หลักสูตร กระบวนการในการสอน โปรแกรมการสอน และวิธีในการสอนในทุกระดับการศึกษาที่อยู่ใน การควบคุมของทางมหาวิทยาลัย การพัฒนาคุณภาพของนักศึกษา การประเมินผลและวัดผล ทางการศึกษา การปรับปรุงมาตรฐานของมหาวิทยาลัย การดำเนินเรื่องเกี่ยวกับสวัสดิการ

นักศึกษา การบำรุงศิลปวัฒนธรรม การจัดการความรู้ การจัดการ และดำเนินการควบคุม พิพิธภัณฑสถานเกี่ยวกับการศึกษา การบริการและส่งเสริมการศึกษา การรับประกันคุณภาพในการศึกษา การให้บริการทางวิชาการ มีการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การวิเคราะห์และจัดเก็บข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับการศึกษา การส่งเสริมและเผยแพร่การศึกษา การวางแผนการศึกษา การวิจัยทางการศึกษา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.7 นักประชาสัมพันธ์

ลักษณะงานเกี่ยวกับการสำรวจ รวบรวม รับฟังความคิดเห็นของ บุคลากร นิสิต นักศึกษา และประชาชน ศึกษาวิเคราะห์ เสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ จัดทำข่าวสาร เอกสารความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น จัด ปาฐกถา อภิปราย สัมมนา จัดนิทรรศการ เป็นต้น เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือผลงานของหน่วยงาน หรือสถาบันอุดมศึกษาหรือของรัฐบาล และ ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.8 นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

ลักษณะงานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา แนะนำ งานแนะแนวการศึกษา และอาชีพ งานให้บริการแก่นิสิตนักศึกษา ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา แนะนำ การแนะแนวทางการศึกษา การแนะแนวอาชีพ การทดสอบเพื่อแนะแนว การบริการ เกี่ยวกับทุน การศึกษา การบริการสนเทศ การบริการจัดหางานและการบริการต่าง ๆ แก่นิสิต นักศึกษา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.9 นักเอกสารสนเทศ

ลักษณะงานเกี่ยวกับการจัดหาและคัดเลือกหนังสือและเอกสารใน สาขาวิชาเฉพาะเข้าห้องสมุด หรือศูนย์เอกสาร วิเคราะห์ และจัดหมวดหมู่หนังสือและเอกสาร ทำ บัตรรายการบรรณานุกรม ทำดรรชนี ทำสารสังเขป จัดทำคู่มือการศึกษา ค้นคว้า และแนะแนวการ อ่าน การใช้หนังสือและเอกสารสาขาวิชาเฉพาะ ให้บริการ แก่ผู้ใช้ห้องสมุด หรือศูนย์เอกสาร จัด กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ศึกษา ค้นคว้าการจัดระบบงานที่ เหมาะสมของห้องสมุด หรือศูนย์ เอกสาร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ โดยการสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 8 การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ตำแหน่งงาน	ลักษณะงาน
นักบริหารงานทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> - ลงทะเบียน รับ ส่งเอกสาร - ดูแล/ตรวจสอบงานสารบรรณ (Intranet) ของศูนย์สารสนเทศและการเรียนรู้ - ร่าง จัดพิมพ์เอกสาร จดหมายโต้ตอบต่างๆ ของศูนย์สารสนเทศและการเรียนรู้ - ดูแล/ประสานงานการจัดประชุมของศูนย์สารสนเทศและการเรียนรู้ - จัดทำระเบียบวาระการประชุม และจัดบันทึกการประชุมของคณะดำเนินงาน และคณะกรรมการบริหารศูนย์สารสนเทศและการเรียนรู้ - ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผ่านทางโทรศัพท์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - ติดตามผลและรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ประชุม
นักวิชาการสถิติ	<ul style="list-style-type: none"> - สอน ฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้ ทางด้านวิชาการสถิติในระดับชาติหรือนานาชาติ - ประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะ - เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในด้านวิชาการสถิติให้กับหน่วยงานต่างๆ - ตอบปัญหาและชี้แจง เรื่องต่าง ๆ ทางด้านวิชาการสถิติแก่หน่วยงานที่สังกัดและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
นักบริการการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ดูแล และประสานงานการเรียนปรับพื้นฐานภาษาอังกฤษ - ประสานงานการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา - ประสานงาน/ดูแลการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับบัณฑิตศึกษา - จัดทำจดหมายขอความอนุเคราะห์ - ทำบันทึกขออนุมัติการไปนิเทศการสอนของอาจารย์ - ทำบันทึกข้อความแจ้งนักศึกษาและอาจารย์ - ประชาสัมพันธ์หลักสูตร ผ่านทางหน่วยงานต่าง ๆ สถานศึกษา สื่อต่าง ๆ และทาง Online - ตอบข้อซักถามต่าง ๆ เกี่ยวกับหลักสูตรรายละเอียดในการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ - จัดอบรม/สัมมนาและเผยแพร่ความรู้ด้านการเรียนรู้แบบพึ่งตนเองให้กับหน่วยงานภายในและภายนอก - ร่างและพิมพ์จดหมายภาษาอังกฤษของศูนย์สารสนเทศและการเรียนรู้เพื่อติดต่อกับหน่วยงาน ภายในและภายนอก - ตรวจสอบการจดบันทึกรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารในหน่วยงาน - จัดทำแผนการปฏิบัติงานให้กับนักศึกษาและบุคลากรภายนอกที่ฝึกงานในหน่วยงาน

ตาราง 9 การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	ลักษณะงาน
นักพัฒนาการเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญจากใน และต่างประเทศในการอบรม - ดูแล แก้ไขปัญหาการใช้งาน สื่อต่างๆ - เขียนรายงานการประชุม - ออกบันทึกข้อความ และเอกสารของหน่วยงาน - เขียนสัญญาขออนุญาตและประสานงานการเผยแพร่การบรรยาย - เขียน Proposal โครงการ - ประเมินและทำสถิติการใช้งานสื่อ และการบริการของหน่วยงาน
นักวิเทศสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อ ประสานงานกับมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา ณ ต่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ ผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ หน่วยชำนาญพิเศษต่าง ๆ - แปลเอกสาร และร่างโต้ตอบ หนังสือภาษาต่างประเทศ - ให้บริการอาจารย์ชาวต่างชาติ
นักวิชาการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ วิจัย และพัฒนาหลักสูตร โปรแกรมการสอน กระบวนการสอน และวิธีการสอนทุกระดับ การศึกษาที่อยู่ในความควบคุมของทางสถาบันอุดมศึกษา - ให้บริการและสวัสดิการนักศึกษา - วัดผลและประเมินผลการศึกษา - วิเคราะห์และจัดเก็บข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับการศึกษา การวางแผนการศึกษา การวิจัยทางการศึกษา - ให้บริการทางวิชาการ การประกันคุณภาพการศึกษา
นักประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> -สำรวจ รวบรวม รับฟังความคิดเห็นของบุคลากร นักศึกษา และประชาชน - ศึกษาวิเคราะห์ เสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ - เก็บรวบรวมข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ โดยจัดทำข่าวสาร เอกสารความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ - ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จัดสัมมนา จัดนิทรรศการ เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือผลงานของหน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษา
นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้คำปรึกษา แนะนำ งานแนะแนวการศึกษา และอาชีพ - ให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาเกี่ยวกับการแนะแนวอาชีพ การทดสอบเพื่อแนะแนว การบริการเกี่ยวกับทุน การศึกษา การบริการสนเทศ การบริการจัดหางานและการบริการ

ตาราง 10 การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	ลักษณะงาน
นักเอกสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดหาและคัดเลือกหนังสือและเอกสารในสาขาวิชาเฉพาะเข้าห้องสมุด - วิเคราะห์ และจัดหมวดหมู่หนังสือและเอกสาร - ทำบัตรรายการบรรณานุกรม ทำตวรรษนี้ ทำสารสังเขป จัดทำคู่มือการศึกษา ค้นคว้า และแนะแนวการอ่าน - ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด หรือศูนย์เอกสาร - จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน - ศึกษาค้นคว้าการจัดระบบงานที่เหมาะสมของห้องสมุด หรือศูนย์เอกสาร

ขั้นตอนที่ 2 ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยการสัมภาษณ์ครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4 กลุ่ม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ที่มีความรู้ความสามารถด้านการจัดหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน มีคุณลักษณะดังนี้ คนที่ 1 เพศหญิง, อายุ 39 ปี, ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ประสบการณ์ 9 ปี, สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท และมีประสบการณ์ทำวิจัย จำนวน 3 เรื่อง

2. ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ ที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 1 คน มีคุณลักษณะดังนี้ คนที่ 1 เพศชาย, อายุ 31 ปี, ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะครุศาสตร์, ประสบการณ์ 6 ปี, สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท และมีประสบการณ์ทำวิจัย จำนวน 5 เรื่อง

3. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 1 คน มีคุณลักษณะดังนี้ คนที่ 1 เพศชาย, อายุ 32 ปี, ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปประจำสำนักงานอธิการบดี, ประสบการณ์ 6 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท

4. บุคลากรชาวต่างชาติ ที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 2 คน คุณลักษณะดังนี้ คนที่ 1 เพศหญิง, อายุ 50 ปี, ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสำนักวิทยบริการและ

เทคโนโลยีสารสนเทศ, ประสบการณ์ 6 ปี, สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คนที่ 2 เพศหญิง, อายุ 48 ปี, ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, ประสบการณ์ 6 ปี, สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลกรณีศึกษาด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) โดยได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่สรุปผลจากการสัมภาษณ์ ดังตาราง

ตาราง 11 การวิเคราะห์ภาระงานที่ได้รับมอบหมายหรือภาระงานที่ต้องปฏิบัติโดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจากข้อมูลการสัมภาษณ์

ประเด็นคำถาม	ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์			
	ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนา	ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ	บุคลากรฯ	บุคลากรชาวต่างชาติ
<p>คำถามที่ 1</p> <p>ภาระงานที่ได้รับมอบหมายหรือภาระงานที่ต้องปฏิบัติโดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ประกอบไปด้วยงานด้านใดบ้าง มีรายละเอียดงานเป็นอย่างไร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษ - การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น (ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน) 	<ul style="list-style-type: none"> - การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น (ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ) 	<ul style="list-style-type: none"> - การไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษ - การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น - การใช้ภาษาไทยเป็นหลัก (ข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ) 	<ul style="list-style-type: none"> - The necessity of using English language - ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ (ข้อมูลจากบุคลากรชาวต่างชาติท่านที่ 1) - The language barrier - Asking other people for help - กำแพงภาษา - การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น (ข้อมูลจากบุคลากรชาวต่างชาติท่านที่ 2)

จากตาราง 11 การวิเคราะห์ภาระงานที่ได้รับมอบหมายหรือภาระงานที่ต้องปฏิบัติโดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร โดยข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า เจ้าหน้าที่มักจะมีการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการทำเอกสาร หนังสือราชการ หรือแม้แต่การติดต่อกับบุคลากรชาวต่างชาติ เจ้าหน้าที่มักจะขอความช่วยเหลือก่อนเสมอในส่วนนี้เลยทำให้เพิ่มระยะเวลาในการประสานงานในส่วนนี้เลยทำให้การประสานงานต่าง ๆ เกิดความล่าช้า และในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษต้องการให้เจ้าหน้าที่ได้มีการสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติก่อนที่จะมาขอความช่วยเหลือ คือให้มีการได้สื่อสารไปโดยตรงหากมีการติดขัดตรงส่วนไหนก็สามารถมาขอความช่วยเหลือได้ แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมักจะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นก่อนอยู่เสมอในส่วนนี้เลยทำให้ตัวเจ้าหน้าที่ขาดการใช้

ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ต่อมาการไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน เพราะในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของเจ้าหน้าที่นั้นโดยส่วนมากแล้วจะเป็นการใช้ภาษาไทยเป็นหลัก เลยทำให้ขาดการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานหรือการประสานงานติดต่อต่าง ๆ เลยทำให้เจ้าหน้าที่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานน้อยมาก ส่วนนี้เลยทำให้เกิดกำแพงภาษาเกิดขึ้นระหว่างตัวเจ้าหน้าที่เองกับบุคลากรชาวต่างชาติ ในส่วนของบุคลากรชาวต่างชาติอยากให้เจ้าหน้าที่บุคลากรสายสนับสนุนได้มีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อที่ว่าจะได้ลดปัญหากำแพงภาษาที่เกิดขึ้น แต่ในตัวของเจ้าหน้าที่เองก็กล่าวว่าในการปฏิบัติโดยส่วนใหญ่จะใช้ภาษาไทยเป็นหลักและไม่มีความพยายามจะใช้ภาษาอังกฤษด้วยตัวเองแต่จะเป็นการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการทำเอกสารหรือดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษให้แทน และความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่มักจะใช้ภาษาอังกฤษเฉพาะเรื่องสำคัญ ๆ เท่านั้น เช่น การร่างหนังสือเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งส่วนนี้เองทำให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรชาวต่างชาติได้ติดต่อสื่อสารกันน้อยครั้งมาก

“การใช้ภาษาอังกฤษในการทำเอกสารต่าง ๆ จะเป็นการขอความช่วยเหลือจากอาจารย์สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจในเรื่องของการแปล เจ้าหน้าที่ของคณะจะไม่ได้ร่างเอกสารและพัฒนาภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานต่าง ๆ น้อยมาก”

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (2565, 23 สิงหาคม: สัมภาษณ์)

“การใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับฝ่ายวิเทศสัมพันธ์โดยจะขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ในการทำเอกสารและเจ้าหน้าที่ประจำคณะจะให้อาจารย์เป็นคนดูภาษาก่อนที่จะส่งไปที่งานการจัดสัมมนาหรือประชุมวิชาการ เจ้าหน้าที่ก็จะขอความช่วยเหลือจากอาจารย์ให้ช่วยเตรียมเอกสารสั้น ๆ เป็นบทสรุป หรือให้อาจารย์พูดเป็นภาษาอังกฤษแบบสรุปงานให้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่เลยไม่ได้สื่อสารโดยตรงเลยสักอย่างเดียว”

ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ (2565, 05 กันยายน: สัมภาษณ์)

“ภาษาอังกฤษมีน้อยมากแต่จะเกี่ยวกับงานหนังสือราชการที่เป็นภาษาอังกฤษ จะส่งไปฝ่ายวิเทศสัมพันธ์เพื่อทำการแปลก่อน และงานที่ใช้ภาษาอังกฤษส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมี เพราะทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ทั่วไปฝ่ายเลขานุการจะเป็นงานติดต่อประสานงานหน่วยงานภายในกับภายนอกโดยงานส่วนใหญ่จะใช้ภาษาไทยเป็นหลัก”

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (2565, 30 กันยายน: สัมภาษณ์)

“They’re just use English for the sake of the requirement. It needed after that they willingness to use English.

...พวกเขามักจะใช้ภาษาอังกฤษเพื่อที่จะบรรลุลความต้องการของพวกเขาการใช้ภาษาอังกฤษจึงจำเป็นก็ต่อเมื่อพวกเขาเต็มใจที่จะใช้ภาษาอังกฤษ...”

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 1 (2565, 25 สิงหาคม:สัมภาษณ์)

“So, sometimes we need to ask the help from the support staff in the language center to contact the support staff from other faculty for us. If we have a direct contact to the other staff. Still, there is the language barrier sometimes is a problem because as a foreign language lecturer.

...บางครั้งเราต้องขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนประจำศูนย์ภาษาในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประจำคณะอื่น ๆ ให้กับพวกเรา และหากเราได้สื่อสารโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ประจำคณะอื่น ๆ มันอาจจะมีกำแพงภาษาที่เกิดขึ้นซึ่งตรงนี้จะทำให้เกิดปัญหากับอาจารย์ชาวต่างชาติได้...”

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 2 (2565, 12 กันยายน:สัมภาษณ์)

ตาราง 12 การวิเคราะห์ปัญหาที่พบบ่อยในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างงานหลักสูตรการเรียนการสอน งานพัฒนานักศึกษา และงานสถาบันวิจัยและพัฒนาจากข้อมูลการสัมภาษณ์

ประเด็นคำถาม	ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์			
	ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนา	ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ	บุคลากร	บุคลากรชาวต่างชาติ
คำถามที่ 2 ปัญหาที่พบบ่อยในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างงานหลักสูตรการเรียนการสอนงานพัฒนานักศึกษา และงานสถาบันวิจัยและพัฒนาที่มีด้านใดบ้าง	- ความแตกต่างของบริบททางภาษา - ศักยภาพและความโดดเด่นทางภาษา (ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน)	- การประสานงานผ่านคนกลาง (ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ)	- ความวิตกกังวล - การขาดปฏิสัมพันธ์ - การประสานงานผ่านคนกลาง (ข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ)	- Lack of attention - การขาดความสนใจ (ข้อมูลจากบุคลากรชาวต่างชาติท่านที่ 1) - The coordination by a middleman - การประสานงานผ่านคนกลาง (ข้อมูลจากบุคลากรชาวต่างชาติท่านที่ 2)

จากตาราง 12 การวิเคราะห์ปัญหาที่พบบ่อยในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างงานหลักสูตรการเรียนการสอน งานพัฒนานักศึกษา และงานสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการประสานงานผ่านคนกลาง เลยทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ได้ติดต่อสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติโดยตรง เพราะจะมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ภาษาเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารให้ระหว่างตัวเจ้าหน้าที่และตัวบุคลากรชาวต่างชาติ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และความแตกต่างของบริบทและศักยภาพความโดดเด่นทางภาษาในแต่ละมหาวิทยาลัยมีความหลากหลาย โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้ความคิดเห็นในเรื่องศักยภาพและความโดดเด่นของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ยังมีไม่มากเพียงพอ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้จึงทำให้ภาระงานในส่วนนี้ทำให้อาจารย์ต้องเป็นคนดำเนินการเองหมดทุกอย่างโดยไม่มีเจ้าหน้าที่มาสนับสนุนในงานส่วนนี้ และบุคลากรชาวต่างชาติได้แสดงความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่นั้นขาดความสนใจในการใช้ภาษาอังกฤษ ไม่สนใจที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารทำให้ขาดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างตัวเจ้าหน้าที่และบุคลากรชาวต่างชาติ ซึ่งในทางของเจ้าหน้าที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเองก็ไม่กล้าสื่อสารโดยตรงเพราะเกิดจากความวิตกกังวล การขาดความมั่นใจของเจ้าหน้าที่เองที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและทำให้บุคคลอื่นมองว่าเจ้าหน้าที่นั้นขาดความสนใจในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และบุคลากรชาวต่างชาติไม่ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับคณะต่าง ๆ มีการขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เพราะโดยส่วนใหญ่แล้วบุคลากรชาวต่างชาติจะประจำอยู่ที่สำนักงานศูนย์ภาษาเป็นหลัก ในส่วนนี้เลยทำให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานอื่น ๆ ไม่ได้ติดต่อสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติโดยตรง เลยทำให้ขาดการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร

“บริบทในที่นี้จะค่อนข้างต่างกับมหาวิทยาลัยรัฐอื่น ๆ เพราะที่นี้จะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นต่างจังหวัดในมหาวิทยาลัยอื่นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมีศักยภาพที่เด่นชัดในการใช้ภาษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยนั้นแทบจะไม่ต้องทำอะไรเพื่อไปช่วยเสริมเจ้าหน้าที่เลย เจ้าหน้าที่จะเป็นคนดำเนินการหมดทุกอย่างแต่กลับกันในที่นี้อาจารย์จะต้องดำเนินการเองหมด ไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่มาสนับสนุนในด้านภาษาเท่าที่ควร ความเด่นของเรื่องภาษาของเจ้าหน้าที่ที่นี้ยังมีไม่มากพอ”

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (2565, 23 สิงหาคม: สัมภาษณ์)

“เจ้าหน้าที่แค่เป็นคนส่งสารมาให้อาจารย์แก้ไขตรวจทาน แล้วก็เอาสารให้ไปบอกกับเจ้าของงานแต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน”

ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ (2565, 05 กันยายน:สัมภาษณ์)

“ในระหว่างหน่วยงานไม่ค่อยได้ใช้และที่พบเจอส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะไม่ค่อยกล้าพูดกับอาจารย์ชาวต่างชาติ ไม่มีความมั่นใจในการติดต่อสื่อสาร และเมื่ออาจารย์ชาวต่างชาติมาติดต่อแต่ละหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ก็จะไม่กล้าพูดกันเลย และเจ้าหน้าที่นอกศูนย์ภาษาก็ไม่กล้าสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างชาติโดยตรง และอาจารย์ชาวต่างชาติอยู่ในเฉพาะแค่ศูนย์ภาษาเท่านั้นเลยทำให้ไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กันกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น ๆ มากเท่าไร”

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (2565, 30 กันยายน:สัมภาษณ์)

“In English communication. For example, we are in the seminar for English. So, speaker is English because it's English seminar everybody tries to speak English. After the seminar finished, there's no more English.”

...ในส่วนของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ยกตัวอย่างเช่น พวกเรากำลังอยู่ในงานสัมมนาที่เป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นผู้พูดจะพูดเป็นภาษาอังกฤษ เพราะว่างานสัมมนาภาษาอังกฤษทุกคนต้องพยายามที่จะพูดภาษาอังกฤษเท่านั้น แต่ว่าหลังจากงานสัมมนาเสร็จสิ้นแล้วก็ไม่มีใครสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษอีกเลย...”

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 1 (2565, 25 สิงหาคม:สัมภาษณ์)

“I don't have much communication with the people from other faculty. So, there is a mediator, which is the head of my department. The staff from other faculty send the papers or the abstract to my department and then the head of the department would give it to me to check.”

...ฉันไม่ค่อยได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่จากคณะอื่น ๆ มากเท่าไรหรอก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีคนที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อ ซึ่งนั่นก็คือหัวหน้าของแผนกฉันเอง พวกเขาจะส่งงานวิจัยและบทความไปให้หัวหน้าแผนกของฉัน และจากนั้นหัวหน้าแผนกจะส่งมาให้ฉันเพื่อตรวจทาน...”

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 2 (2565, 12 กันยายน:สัมภาษณ์)

ตาราง 13 การวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติจากข้อมูลการสัมภาษณ์

ประเด็นคำถาม	ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์			
	ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนา	ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ	บุคลากรฯ	บุคลากรชาวต่างชาติ
คำถามที่ 3	- หน่วยงานทางภาษา	- หน่วยงานทางภาษา	- ความวิตกกังวล	- Lack of attention
ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติมีอะไรบ้าง	(ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้าน การพัฒนาบุคลากรสาย สนับสนุน)	(ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้าน ภาษา อังกฤษ)	(ข้อมูลจากบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ)	- การขาดความสนใจ (ข้อมูลจากบุคลากร ชาวต่างชาติท่านที่ 1) - The coordination by a middleman - การประสานงานผ่าน คนกลาง (ข้อมูลจากบุคลากร ชาวต่างชาติท่านที่ 2)

จากตาราง 13 การวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา และบุคลากรโดยข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารด้วยตนเองเลยจะเป็นการสื่อสารผ่านหน่วยงานทางภาษา เช่น ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และ ศูนย์ภาษามาประสานงานผ่านบุคลากรชาวต่างชาติในเวลาทีเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องติดต่อ ประสานงานกับบุคลากรชาวต่างชาติ แต่ในส่วนของผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษอยากให้ เจ้าหน้าที่ได้เป็นฝ่ายที่ได้ติดต่อสื่อสารโดยตรงกับบุคลากรชาวต่างชาติ ถึงแม้จะมีการใช้หลัก ภาษาผิดหรือพูดผิดก็ไม่ใช่ประเด็นปัญหาหลักในการที่จะติดต่อสื่อสาร แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ เองนั้นขาดความมั่นใจในการติดต่อสื่อสาร มีความวิตกกังวลเมื่อจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการ ติดต่อสื่อสาร ต่อมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความวิตกกังวล ขาดความมั่นใจไม่กล้าติดต่อสื่อสารโดยตรงกับ บุคลากรชาวต่างชาติ เนื่องจากไม่ค่อยได้มีการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ และปฏิบัติงานต่าง หน่วยงานกัน เมื่อถึงเวลาจะติดต่อกับบุคลากรชาวต่างชาติเลยทำให้เจ้าหน้าที่กังวล และขาด ความมั่นใจในการติดต่อสื่อสาร และเจ้าหน้าที่ขาดความสนใจในภาษาอังกฤษ เนื่องจาก ภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาที่ตัวเจ้าหน้าที่ใช้ในการสื่อสารเป็นหลัก ในส่วนนี้เลยเป็นสาเหตุทำให้ เจ้าหน้าที่ขาดความสนใจและไม่ใส่ใจที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร

“หน่วยงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเยอะจริง ๆ จะเป็นในส่วนของศูนย์ภาษา เพราะเขาจะมีอาจารย์ชาวต่างชาติประจำอยู่ที่ศูนย์เยอะ โดยส่วนใหญ่แล้วก็จะเริ่มต้นด้วยภาษาไทยเป็นหลัก และก็จะมีส่วนที่จะต้องไปแปลเอกสารได้แก่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์”

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (2565, 23 สิงหาคม: สัมภาษณ์)

“เจ้าหน้าที่โดยตรงจะได้มีโอกาสสื่อสารกับชาวต่างชาติหลักจะเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ภาษา ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ภาษาจะมีความสามารถในการจัดการเองได้อยู่แล้ว ไม่มีปัญหาเลยแต่เท่าที่เคยได้อยู่ในสถานการณ์ด้วยคือหลักภาษาเนี่ยผิดเล็กน้อย เราจะได้รับได้ในฐานะที่เป็นผู้สอนภาษาอังกฤษ เจ้าหน้าที่สื่อสารได้แค่นี้ก็เข้าใจกับเจ้าของภาษาได้คือเพียงพอแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ประจำคณะต่าง ๆ เขาจะมีความกังวลในการติดต่อสื่อสารเลยทำให้ขาดการใช้ภาษาอังกฤษ”

ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ (2565, 05 กันยายน: สัมภาษณ์)

“เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการไม่กล้าสื่อสารของตัวเอง กลัวว่าสิ่งที่ตนจะสื่อสารออกไปจะมีความผิดพลาดเกิดขึ้น กลัวสื่อสารความหมายผิดพลาดจนทำให้เกิดการรับสารที่ไม่ถูกต้อง และกังวลเกี่ยวกับไวยากรณ์ที่จะใช้ในการสื่อสาร”

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (2565, 30 กันยายน: สัมภาษณ์)

“I think just no one is practically use of English then they have low willingness to use the language.

...ฉันคิดว่าไม่มีใครได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษจริง ๆ เพราะว่าพวกเขาไม่ค่อยจะเต็มใจที่จะใช้ภาษาอังกฤษเท่าไรหรอก...”

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 1 (2565, 25 สิงหาคม: สัมภาษณ์)

“For the for the support staff from different faculty. Actually, I don't have direct communication with them as well because we always ask the support staff in my department in the language center to communicate with the support staff from other faculty.

...สำหรับเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่มาจากต่างคณะกันจริง ๆ แล้วฉันไม่ได้ติดต่อสื่อสารกับพวกเขาโดยตรงเช่นกัน เพราะว่าพวกเรามักถามหาถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนในส่วนของแผนก

ของฉันเท่านั้น ก็คือในศูนย์ภาษานั้นเอง เพื่อที่จะติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนจากคณะอื่น ๆ...”

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 2 (2565, 12 กันยายน:สัมภาษณ์)

ตาราง 14 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติในการติดต่อสื่อสารกับตัวเจ้าหน้าที่บุคลากรสายสนับสนุนการวิชาการ จากข้อมูลการสัมภาษณ์

ประเด็นคำถาม	ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์			
	ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนา	ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ	บุคลากรฯ	บุคลากรชาวต่างชาติ
คำถามที่ 4 ปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติในการติดต่อสื่อสารกับท่านในฐานะบุคลากรสายสนับสนุนการวิชาการมีอะไรบ้าง	- การไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษ (ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน)	- ความวิตกกังวล - ความล่าช้า (ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ)	- ความล่าช้า - การประสานงานผ่านคนกลาง (ข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ)	- Lack of attention - การขาดความสนใจ - The discontinuance of use English language - การไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษ (ข้อมูลจากบุคลากรชาวต่างชาติท่านที่ 1) - The language barrier - The anxiety - กำแพงภาษา - ความวิตกกังวล (ข้อมูลจากบุคลากรชาวต่างชาติท่านที่ 2)

จากตาราง 14 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติในการติดต่อสื่อสารกับตัวเจ้าหน้าที่บุคลากรสายสนับสนุนการวิชาการ โดยข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่มีการใช้ภาษาอังกฤษที่มากเพียงพอ ขาดการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร และเมื่อมีกิจกรรมที่จัดเพื่อส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะขาดความสนใจและตัดสินใจไม่เข้าร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ โดยบุคลากรชาวต่างชาติกล่าวว่าเมื่อมีการจัดโครงการต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมภาษาอังกฤษ อาจารย์ทุกคนพร้อมที่จะให้ความรู้และส่งเสริมเจ้าหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ที่มีความวิตกกังวลเกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญหน้ากับอาจารย์ชาวต่างชาติ เลยทำให้ไม่ได้ไปเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น และการประสานงานผ่านคนกลาง โดยเจ้าหน้าที่มักจะประสานงานผ่านเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษเลยทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ มีความล่าช้าเกิดขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไป

อย่างราบรื่น ต่อมาคือ ความวิตกกังวลในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เมื่อถึงเวลาที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารแล้วนั้น เจ้าหน้าที่มักจะวิตกกังวล เลยทำให้มีกำแพงภาษาเกิดขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่กลัวว่าจะใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารแล้วทำให้ความหมายของสิ่งที่ต้องการจะสื่อออกไปผิด กังวลในหลักไวยากรณ์ของตัวเองว่าที่สื่อสารออกไปนั้นถูกต้องหรือไม่

“เมื่อ 3 ปีที่แล้วเคยมีนโยบายในอาจารย์ต่างชาติมาประจำอยู่แต่ละคณะเพื่อให้ฝึกภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ ในส่วนของเรื่องการสื่อสารมากน้อยแค่ไหน โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานในไทย โดยมากแล้วเขาพูดไทยได้บางคน ในส่วนนี้จึงไม่เป็นปัญหา ดังนั้นการที่เขามาอยู่กับเจ้าหน้าที่โดยไม่พูดไทยด้วย ก็จะกลายเป็นเขาไม่มีคนคุยด้วย จริง ๆ แล้วเขาก็สื่อสารกันด้วยภาษาไทย ภาษาอังกฤษค่อนข้างจะน้อย”

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (2565, 23 สิงหาคม: สัมภาษณ์)

“ปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวบุคลากรชาวต่างชาติเองไม่พบ โดยส่วนมากจะเป็นในส่วนของเจ้าหน้าที่ประจำคณะต่าง ๆ มากกว่าที่ไม่กล้าติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติเอง ด้วยเหตุนี้เลยทำให้การประสานงานต่าง ๆ มีความล่าช้า และบุคลากรชาวต่างชาติก็ไม่ค่อยได้ประจำอยู่ตามคณะต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะประจำอยู่ที่ศูนย์ภาษาเลย เลยทำให้ไม่มีการติดต่อสื่อสารระหว่างตัวบุคลากรชาวต่างชาติกับเจ้าหน้าที่ประจำคณะต่าง ๆ”

ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ (2565, 05 กันยายน: สัมภาษณ์)

“เกิดจากการพูดคนละภาษากันเลยทำให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกัน จนทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้และทำให้เกิดการล่าช้าในการติดต่อสื่อสารเพราะต้องทำการติดต่อสื่อสารผ่านตัวกลางซึ่งก็คือฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ดังนั้นจึงเพิ่มภาระงานเป็น 2 ขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน เลยทำให้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเป็นเวลานาน”

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (2565, 30 กันยายน: สัมภาษณ์)

“For the support staff, there’s a lot of programs are even free. But they are not willing to join. Nobody is registering that is free. They just have to come. The book is free. Everything is free. But no, they are not.”

...สำหรับเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จะมีโครงการฟรีหลายโครงการ แต่เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมักจะไม่เต็มใจเข้าร่วมในโครงการ ไม่มีใครสมัครเข้ามา และมันก็ฟรี เจ้าหน้าที่แค่ต้องเข้ามาช่วยเท่านั้นเอง หนังสือก็ฟรี ทุกอย่างฟรีหมดเลย แต่เจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้เข้าร่วม ...”

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 1 (2565, 25 สิงหาคม:สัมภาษณ์)

“Language barrier is the is what do you call it, language barrier is the main problem. It's not that the staff causes, but it's you know the ability to speak English like their confidence, their proficiency. Thai people are always conscious in their grammar. That's why they are afraid to talk.

...กำแพงภาษา คือ ปัญหาหลักเลยเพราะว่าสาเหตุไม่ได้เกิดจากเจ้าหน้าที่ แต่คุณรู้ใช่ไหมว่าความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษจะเกี่ยวเนื่องกับความมั่นใจหรือความเชี่ยวชาญของพวกเขา คนไทยจะค่อนข้างนึกถึงการใช้ไวยากรณ์ของพวกเขาเป็นส่วนใหญ่ นั่นเป็นเหตุผลที่ว่าทำไมพวกเขากลัวที่จะพูด...”

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 2 (2565, 12 กันยายน:สัมภาษณ์)

ตาราง 15 การวิเคราะห์การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติจากข้อมูลการสัมภาษณ์

ประเด็นคำถาม	ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์			
	ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาฯ	ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ	บุคลากรฯ	บุคลากรชาวต่างชาติ
คำถามที่ 5 ท่านประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติว่าสามารถใช้ภาษา อังกฤษเพื่อติดต่อ สื่อสารได้มากเพียงใด เพราะอะไรจึงให้เหตุผลเช่นนั้น	- การใช้ภาษาอังกฤษในอดีต - ความสามารถที่แตกต่าง (ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้าน การพัฒนาบุคลากรสาย สนับสนุน)	- ความวิตกกังวล - การใช้ภาษาไทยเป็นหลัก (ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้าน ภาษา อังกฤษ)	- ความวิตกกังวล - การใช้ภาษาไทยเป็นหลัก (ข้อมูลจากบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ)	- The difference of competence - ความสามารถที่ แตกต่าง (ข้อมูลจากบุคลากร ชาวต่างชาติท่านที่ 1) - The difference of competence - ความสามารถที่ แตกต่าง (ข้อมูลจากบุคลากร ชาวต่างชาติท่านที่ 2)

จากตาราง 15 การวิเคราะห์การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติ โดยข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ที่สื่อสารภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่วนั้น ส่วนมากแล้วจะปฏิบัติอยู่ในฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และศูนย์ภาษา เพราะในการปฏิบัติงานนั้นเจ้าหน้าที่จะได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติเป็นประจำทุกวัน เลยทำให้มีความเชี่ยวชาญสามารถพูดได้ต่อบทสนทนาได้อย่างคล่องแคล่ว แต่ในส่วนของเจ้าหน้าที่ประจำคณะต่าง ๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้โดยในการปฏิบัติงานจะเป็น การใช้ภาษาอังกฤษในอดีต คือสามารถสื่อสารได้เพียงเล็กน้อย เพราะเกิดจากความวิตกกังวลเมื่อจำเป็นจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร และเป็นความเคยชินของเจ้าหน้าที่เองในการใช้ภาษาไทยเป็นหลัก อย่างเช่นที่ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษให้ความคิดเห็นไว้ว่าเจ้าหน้าที่พยายามที่จะสร้างกำแพงขึ้นมาให้เป็นปัญหาเอง ไม่กล้าสื่อสารออกไป แต่ในทางเจ้าหน้าที่เองก็มีความวิตกกังวลกลัวว่าการสื่อสารของตนที่ได้สื่อสารออกไปจะเกิดความผิดพลาด

“สมรรถนะทักษะภาษา อังกฤษของเจ้าหน้าที่ที่อาจารย์ให้คือระดับเด็กปริญญาตรี เพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในคณะจะจบในระดับปริญญาตรี เพราะฉะนั้นทักษะภาษาอังกฤษจะเป็นในระดับปริญญาตรี เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะทำงานมาเกิน 10 ปี ดังนั้นทักษะภาษาอังกฤษเลยจะเป็นแบบเมื่อสมัย 10 ปีก่อนจะไม่สามารถสื่อสารได้มากเท่าไรหรอกแต่ในคณะอื่นไม่แน่ใจ”

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (2565, 23 สิงหาคม: สัมภาษณ์)

“ในส่วนของความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่บางคนเขาไม่ชิน หรือไม่ถนัด ก็คือไม่กล้าแบบไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษเลย เจ้าหน้าที่ที่ส่วนมากจะคุยกันเป็นภาษาไทยแล้วนอกจากนั้นคือเหมือนกับเจ้าหน้าที่พยายามที่จะสร้างกำแพงขึ้นมาให้เป็นปัญหาเองโดยที่เขาไม่กล้าที่จะสื่อสารออกไป”

ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ (2565, 05 กันยายน: สัมภาษณ์)

“กลัวในการติดต่อสื่อสาร เกรงว่าสารที่ส่งไปจะมีความผิดพลาด และเป็นเพราะเจ้าหน้าที่เองไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารบ่อยด้วย เพราะส่วนใหญ่แล้วในการประสานงานหรือทำงานต่าง ๆ ก็จะใช้ภาษาไทยเป็นหลักและโอกาสในการพบเจอชาวต่างชาติในที่ทำงานมีน้อยมากประมาณหนึ่งครั้งต่อเดือน เพราะว่าทำงานกันคนละหน่วยงาน”

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (2565, 30 กันยายน: สัมภาษณ์)

"Of course, some of them can talk with me but some of them not willingness to talk with me because English is not fun to their daily lives. For example, your department is in English, so it's related to you.

...แน่นอนว่าบางคนสามารถพูดคุยกับฉันได้ แต่ก็ยังมีบางคนไม่อยากจะพูดคุยกับฉัน เพราะภาษาอังกฤษไม่สนุกเลยสำหรับชีวิตประจำวันของพวกเขา ตัวอย่างเช่น แผนกของคุณเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ ดังนั้นภาษาอังกฤษก็เลยเกี่ยวข้องกับคุณโดยตรง..."

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 1 (2565, 25 สิงหาคม:สัมภาษณ์)

"The staff in other faculty, some of them can talk to me just like one is to five because my department is the language center. So, all the staff in my department, they can talk to me and the other foreign lecturer in English.

...ในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ในคณะอื่น ๆ จะมีบางคนเท่านั้นที่สามารถพูดคุยกับฉันได้ประมาณ 1 ใน 5 คนประมาณนั้น เพราะแผนกของฉันเป็นศูนย์ภาษา ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทั้งหมด พวกเขาสามารถที่จะพูดคุยเป็นภาษาอังกฤษกับฉันและอาจารย์ชาวต่างชาติคนอื่น ๆ ได้..."

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 2 (2565, 12 กันยายน:สัมภาษณ์)

ตาราง 16 การวิเคราะห์การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในปัจจุบันของผู้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการจากข้อมูลการสัมภาษณ์

ประเด็นคำถาม	ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์			
	ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาฯ	ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ	บุคลากรฯ	บุคลากรชาวต่างชาติ
คำถามที่ 6.1 ท่านประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในปัจจุบันของผู้เจ้าหน้าที่ว่าอยู่ในระดับใด	- การสื่อสารขั้นต้น (ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้าน การพัฒนาบุคลากรสาย สนับสนุน)	- การสื่อสารขั้นต้น - การสื่อสารขั้นชำนาญ (ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้าน ภาษาอังกฤษ)	- การสื่อสารขั้นต้น - ความวิตกกังวล (ข้อมูลจากบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ)	- The initial communications - The expert communications - การสื่อสารขั้นต้น - การสื่อสารขั้นชำนาญ (ข้อมูลจากบุคลากร ชาวต่างชาติท่านที่ 1) - The initial communications - The expert communications - การสื่อสารขั้นต้น - การสื่อสารขั้นชำนาญ (ข้อมูลจากบุคลากร ชาวต่างชาติท่านที่ 2)

จากตาราง 16 การวิเคราะห์การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ โดยข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารขั้นต้นได้ เป็นการสามารถสื่อสารได้เล็กน้อย โดยอาจจะขึ้นอยู่กับความสามารถที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่เองขึ้นอยู่กับการศึกษาหรือความสนใจในการใช้ภาษาอังกฤษที่ต่างกัน โดยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษกล่าวว่าอยากให้เจ้าหน้าที่เป็นฝ่ายกล้าที่จะสื่อสารออกไปไม่ต้องไปกังวลถึงการใช้ภาษาผิด ไม่ต้องให้อาจารย์มาเป็นฝ่ายตรวจทานให้ก่อนแต่ตัวเจ้าหน้าที่เองก็มักจะเกิดความวิตกกังวลอยู่เสมอ ไม่กล้าแสดงออก ไม่กล้าติดต่อสื่อสาร ต่อมาก็คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารขั้นชำนาญ สามารถสื่อสารได้ดีมากคล่องแคล่วส่วนมากเจ้าหน้าที่ตรงนี้จะเป็้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ และจะมีความมั่นใจในการใช้ภาษาของตัวเองเพราะได้ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติทุกวัน ไม่ว่าจะเป็นการทำเอกสาร หรือร่างหนังสือต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษ การให้บริการบุคลากรชาวต่างชาติต่าง ๆ

“ระดับในการติดต่อ สื่อสารภาษาอังกฤษของคณะมนุษย์ อยู่ระดับประมาณ 2 - 3 ฟังพูดได้ อ่านได้ แปลได้บ้าง แต่ไม่ถึงขั้นที่ร่างเอกสารเป็นภาษาอังกฤษได้เอง ระดับ 2 - 3 คือบางคนได้ระดับนี้ ความสามารถแตกต่างกัน มีทั้งปริญญาตรี ปริญญาโทปะปนกัน มีทำงานมานานแล้วกับย้ายมาจากหน่วยงานอื่น ซึ่งทักษะในการทำงานตรงนี้จะต่างกันอีก”

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (2565, 23 สิงหาคม: สัมภาษณ์)

“ในส่วนของคุณ้ภาษาให้ระดับ 5 เพราะว่าภารกิจทุกอย่างจะต้องติดต่อกับอาจารย์ชาวต่างชาติ หรือแม้แต่มั้ชาวต่างชาติมาสมัครงานก็ต้องมาสำนักงาน เจ้าหน้าที่ทำงานได้ไม่มีปัญหาเลยทุกอย่างดำเนินการเสร็จได้ทุกขั้นตอน แต่ในคณะที่ทำงานอยู่ให้ระดับ 2 เพราะว่าเวลาเจ้าหน้าที่เตรียมข้อมูลมาก็จะให้ตัวผู้สอนช่วยตรวจทานแก้ไขให้ก่อน”

ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ (2565, 05 กันยายน: สัมภาษณ์)

“สำหรับตัวเจ้าหน้าที่เองไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษเลย จึงขอประเมินให้ตัวเองอยู่ในระดับ 2 คือสามารถสื่อสารได้แต่ยังมีความกังวลในการติดต่อสื่อสารนิดหน่อย แต่ติดตรงที่มีกำแพงภาษาเลยทำให้ไม่ค่อยกล้าพูด ไม่กล้าแสดงออก ไม่กล้าติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติโดยตรงแต่ถ้าเป็นในส่วนของการอ่านหรือการพิมพ์ข้อความติดต่อสื่อสารสามารถทำได้”

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (2565, 30 กันยายน: สัมภาษณ์)

"In Language Center, I give them 5 out of 5 because I'm working in the language center, so everybody speaks English. In the other faculty. I give them 2 or 3. They're not speak English with me. But if I'm around, they tried to speak in English.

...ในศูนย์ภาษา ฉันให้คะแนนพวกเขาเต็ม 5 คะแนน เพราะว่าฉันทำงานในศูนย์ภาษาดังนั้นทุกคนจึงพูดภาษาอังกฤษได้ เหมือนเป็นการพูดคุยปกติ ในคณะอื่น ฉันให้พวกเขา 2 หรือ 3 คะแนน พวกเขาไม่พูดภาษาอังกฤษกับฉัน แต่หากฉันอยู่ใกล้ ๆ พวกเขา พวกเขาพยายามที่จะพูดภาษาอังกฤษ..."

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 1 (2565, 25 สิงหาคม:สัมภาษณ์)

"In my department, the support staffs are good in English. I give them 4 because it's easy to speak with them. Academic support staff. I give them like 2 or 3 because there are 5 staff. There is only one who is able to speak English well.

...ในแผนกของฉัน เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนพวกเขาพูดภาษาอังกฤษได้ดีมาก ฉันให้พวกเขา 4 คะแนน เพราะว่ามันง่ายที่จะพูดคุยกับพวกเขาเป็นภาษาอังกฤษ สำหรับเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัย จะให้คะแนนเจ้าหน้าที่อยู่ที่ประมาณ 2 หรือ 3 คะแนน เพราะมีเจ้าหน้าที่อยู่ห้าคนก็จะมีเพียงคนเดียวที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี..."

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 2 (2565, 12 กันยายน:สัมภาษณ์)

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอนาคตของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการจากข้อมูลการสัมภาษณ์

ประเด็นคำถาม	ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์			
	ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาฯ	ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ	บุคลากรฯ	บุคลากรชาวต่างชาติ
คำถามที่ 6.2 ความคาดหวังของท่านในการใช้ภาษา อังกฤษเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับใด และท่านได้แรงบันดาลใจจากสิ่งใด เพื่อที่จะใช้ภาษา อังกฤษเพื่อการสื่อสารได้มากขึ้น	- การสื่อสารชั้นชำนาญ - การย่นระยะเวลา (ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน)	- การสื่อสารชั้นชำนาญ - ความมั่นใจ (ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ)	- การสื่อสารชั้นกลาง - การพึ่งพาตนเอง (ข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ)	- The expert communications - The self-sufficiency - การสื่อสารชั้นชำนาญ - การพึ่งพาตนเอง (ข้อมูลจากบุคลากรชาวต่างชาติท่านที่ 1) - The moderate communications - การสื่อสารชั้นกลาง (ข้อมูลจากบุคลากรชาวต่างชาติท่านที่ 2)

จากตาราง 17 การวิเคราะห์ความคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารใน อนาคตของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ โดยข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าพบว่ ความหวังให้เจ้าหน้าที่สามารถการสื่อสารขั้นชำนาญ คือสามารถสื่อสารได้ดีมากคล่องแคล่ว เพราะ ส่งผลต่อการย่นระยะเวลาในการปฏิบัติงานของตัวเจ้าหน้าที่เองด้วย โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการ พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนและผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ คาดหวังให้เจ้าหน้าที่สามารถ ติดต่อสื่อสารเองได้โดยไม่ผ่านคนกลางที่เป็นทั้งตัวอาจารย์ที่สอนภาษาอังกฤษเองหรือผ่านศูนย์ ภาษา และคาดหวังให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในตนเอง กล้าที่จะสื่อสารออกไป และในส่วนของ เจ้าหน้าที่ที่คาดหวังให้ตนเองสามารถสื่อสารได้พึ่งพาตนเองให้มากขึ้นโดยไม่ต้องผ่านหน่วยงาน อื่น และต่อมาคาดหวังให้เจ้าหน้าที่สามารถการสื่อสารขั้นกลาง สามารถสื่อสารได้ใน ชีวิตประจำวัน พอที่จะสามารถสื่อสารได้ จะเป็นการพึ่งพาตนเองเป็นหลักโดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น

“ความคาดหวังในตัวเจ้าหน้าที่ ก็อยากจะให้เขาอยู่ในระดับประมาณ 4 คือสามารถ ติดต่อสื่อสาร หรือประสานงานเป็นภาษาอังกฤษได้ในระดับหนึ่ง โดยไม่ต้องประสานงานกับทั้งตัว อาจารย์ที่สอนภาษาอังกฤษเองหรือผ่านศูนย์ภาษา เพราะถ้าหากเจ้าหน้าที่เขาสามารถ ติดต่อสื่อสารเองได้ก็จะเป็นการประหยัดเวลาในการติดต่อประสานงานเป็นภาษาอังกฤษได้ เพื่อ ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น”

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (2565, 23 สิงหาคม: สัมภาษณ์)

“ส่วนความคาดหวังก็อยากจะได้ไว้ซัก 4 ว่าอยากให้เขากล้า และก็จะพูดเสมอว่าพูดไป เผลอเขียนไปเลย ถ้าสื่อสารไม่ถูกแล้วค่อยมาถามทีหลังก็ได้ แต่กล้าพูดไปเลยเพราะไม่มันจะไม่กล้า ตลอดไป หลังจากที่เราใช้ความกล้าไปแล้วค่อยมาทำเดี๋ยวนั้นค่อยมาถามคนที่มีความรู้แล้วค่อยไป ช่วยในการแก่นั่น แต่ถ้าเจ้าหน้าที่เขาคอยแต่ถามเฉพาะผู้สอนอย่างเดียวนั้นก็จะมีประโยชน์ เผลอ”

ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ (2565, 05 กันยายน: สัมภาษณ์)

“เจ้าหน้าที่อยากให้ทักษะความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารของ ตนเองอยู่ในระดับ 3 คืออยู่ในระดับกลาง ๆ ที่สามารถพอจะสื่อสารได้ กล้าติดต่อสื่อสาร โดยมี แรงจูงใจคือให้ตนเองสามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้โดยตรง โดยไม่ต้องผ่านหน่วยงาน

อื่นเพื่อที่จะทำให้การทำงานการประสานงานของตนเองเป็นไปได้อย่างราบรื่นและไม่ติดขัด และเป็นการลดระยะเวลาในการดำเนินการไปได้อีกด้วย”

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (2565, 30 กันยายน:สัมภาษณ์)

“I don't want to expect much but 4 is quite good right because I want them to directly speak with me just like not to depend on others who can speak English well. Just talk to me, don't afraid. And come join us to our program that I've mentioned a while back. And to practice their skill.

...ฉันไม่ได้คาดหวังมากแต่ 4 คะแนนก็ค่อนข้างดีนะ เพราะฉันต้องการให้พวกเขาพูดคุยโดยตรงกับฉันแบบไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้แค่คุยกับฉันไม่ต้องกลัว และมาร่วมโครงการของเราที่ฉันได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้แล้วเพื่อมาฝึกทักษะภาษาของพวกเขา...”

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 1 (2565, 25 สิงหาคม:สัมภาษณ์)

“I think the university should continue and plan to have a good structure of English. I think the support staff will really have a very good chance to improve their English skill. At least 3 level of English skill is okay. It's better than none.

...ฉันก็คิดว่าทางมหาวิทยาลัยควรมีการวางแผนอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้มีโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ดี และฉันคิดว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนควรมีโอกาสที่ดีขึ้นเพื่อที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษของพวกเขา ทักษะภาษาอังกฤษในระดับ 3 ก็ถือว่าดีแล้วมันก็ยังดีกว่าที่เขาพวกเขาไม่สามารถพูดได้เลย...”

บุคลากรชาวต่างชาติ คนที่ 2 (2565, 12 กันยายน:สัมภาษณ์)

จากการศึกษาวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ในบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ประกอบไปด้วยภาระงานต่าง ๆ ในการจัดทำเอกสารตามนัดหมายการประชุม บันทึกรายงานหรือเอกสาร การติดต่อประสานงานไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ หรือทาลีเล็กทรอนิกส์ ทั้งในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงาน และการให้บริการนักศึกษา หรืออาจารย์ชาวต่างชาติ และการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคลากรชาวต่างชาติ พบว่า

1. ภาระงานที่ได้รับมอบหมายหรือภาระงานที่ต้องปฏิบัติโดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า มีการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษเพื่อที่จะติดต่อสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษกับบุคลากรชาวต่างชาติ ต่อมาคือการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การใช้ภาษาไทยเป็นหลักในการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดกำแพงภาษาระหว่างเจ้าหน้าที่ และบุคลากรชาวต่างชาติ และความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติเฉพาะบางเรื่องเท่านั้น ตามลำดับ

2. ปัญหาที่พบบ่อยในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างงานหลักสูตรการเรียน การสอน งานพัฒนานักศึกษา และงานสถาบันวิจัยและพัฒนา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการประสานงานผ่านคนกลางไม่ว่าจะเป็นฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ หรือศูนย์ภาษา ต่อมาคือความแตกต่างของบริบทและศักยภาพความโดดเด่นทางภาษาของเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่มากเพียงพอต่อความต้องการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย การที่เจ้าหน้าที่ขาดความสนใจในการใช้ภาษาอังกฤษโดยหวังจะพึ่งพาแต่ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษโดยไม่กระตือรือร้นที่จะใช้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง และมีการขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรชาวต่างชาติกับเจ้าหน้าที่ กล่าวคือบุคลากรชาวต่างชาติไม่ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับคณะต่าง ๆ และมักจะประจำตามศูนย์ภาษา ตามลำดับ

3. ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารผ่านหน่วยงานทางภาษากล่าวคือ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และศูนย์ภาษาเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารแทนตัวเจ้าหน้าที่ ต่อมาคือความวิตกกังวลของเจ้าหน้าที่ ทำให้ขาดความมั่นใจไม่กล้าติดต่อสื่อสารโดยตรงกับบุคลากรชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ขาดความสนใจในภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาที่ตัวเจ้าหน้าที่ใช้ในการสื่อสารเป็นหลัก ตามลำดับ

4. ปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า การใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่กล่าวคือ ไม่ได้มีการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มากเพียงพอ ต่อมาเจ้าหน้าที่ที่มีความวิตกกังวลในการสื่อสารภาษาอังกฤษ มีการประสานงานผ่านคนกลางเลยทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าเกิดขึ้น และการขาดความสนใจในภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งผลให้ไม่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

5. การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความสามารถที่แตกต่างในด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการ

ติดต่อสื่อสาร โดยส่วนมากสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เพียงเล็กน้อย และมีบางหน่วยงานเท่านั้นที่สามารถสื่อสารได้คล่องแคล่ว ต่อมาคือการใช้ภาษาไทยเป็นหลักของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และความวิตกกังวลของเจ้าหน้าที่เมื่อต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานตามลำดับ

6. การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารขั้นต้น คือสามารถสื่อสารได้เล็กน้อยเนื่องมาจากความวิตกกังวลของเจ้าหน้าที่เอง ต่อมาคือเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารขั้นชำนาญ คือสามารถสื่อสารได้ดีมากคล่องแคล่ว ตามลำดับ

7. ความคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอนาคตของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารขั้นชำนาญสามารถสื่อสารได้คล่องแคล่ว เพื่อที่จะเป็นการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่เอง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคาดหวังให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารขั้นกลาง สามารถสื่อสารได้เป็นการพึ่งพาตนเองมากกว่าที่จะไปขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นเป็นการลดระยะเวลาในการประสานงานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ซึ่งการสรุปผลการวิเคราะห์จากการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร และการศึกษาเชิงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ข้อมูลในการศึกษาเชิงคุณภาพที่มีเนื้อความเกี่ยวข้องกับภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จากการสัมภาษณ์ข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีการปฏิบัติงานได้ตรงตามลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจากการศึกษาวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องในการจัดทำตารางนัดหมายการประชุม การจัดทำรายงานต่าง ๆ การติดต่อประสานงานทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน ฯลฯ แต่ในส่วนของการใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติพบว่า มีบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในส่วนน้อยเท่านั้นที่สามารถใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ เพราะจากการสัมภาษณ์บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่มักจะมีความวิตกกังวล และมักจะขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น เลยทำให้ขาดการใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน

2. ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต
พื้นที่ภาคใต้ มีการตรวจสอบคุณภาพดังต่อไปนี้

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยพิจารณาความสอดคล้องของ
เหมาะสมของประเด็นข้อคำถาม นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท จากนั้นให้
ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบทดสอบเป็นรายข้อ จากนั้นนำแบบทดสอบที่
สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
ความเหมาะสมของภาษา และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective
Congruence : IOC) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของ
แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของ
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 30 ข้อ มีค่าดัชนี
ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมอยู่ในระหว่าง 0.60 – 1.00 ดัง
ตารางต่อไปนี้

ตาราง 18 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต
พื้นที่ภาคใต้

ข้อ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ค่าIOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
1	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตาราง 19 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต
พื้นที่ภาคใต้ (ต่อ)

ข้อ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ค่าIOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
7	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10	+1	0	+1	+1	0	0.60	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	+1	0	+1	+1	0	0.60	ใช้ได้
13	+1	+1	-1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
14	+1	+1	-1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
15	+1	+1	-1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
16	+1	+1	-1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
17	+1	+1	-1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
18	+1	+1	-1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
19	+1	+1	-1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
20	+1	+1	-1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
21	+1	+1	-1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
22	+1	+1	-1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
23	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
24	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
25	+1	0	0	+1	+1	0.60	ใช้ได้
26	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
27	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
28	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้โดยประเมินความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน (Inter-Rater Reliability: IRR) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงมาตรฐานของเกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานได้ โดยใช้ข้อมูลคะแนนจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 15 คน และผู้ประเมิน 3 คน ในการตรวจให้คะแนน พบว่า ค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมินที่วิเคราะห์ด้วยสถิติแคปปาของฟลีส (Fleiss' kappa statistic: K_p) มีค่าเท่ากับ 0.734 แสดงให้เห็นว่าผู้ประเมินให้คะแนนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้สอดคล้องกันดี และพบว่ามี ความแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) แสดงว่าการให้คะแนนของผู้ประเมินมีความใกล้เคียงกันสูง เพราะฉะนั้นแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้

และการหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่คัดเลือกไว้จำนวน 30 ข้อ ไปตรวจสอบหาความเชื่อมั่นโดยหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งทดลองกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 15 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ดังนั้นแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทั้ง 30 ข้อนี้สามารถนำไปใช้ได้ และมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

3. ค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนก (Difficulty and Discrimination) ผู้วิจัยนำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำคะแนนมาหาความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนก พบค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถาม โดยพบว่า ข้อสอบมีค่าความยากง่าย (p) มีค่าตั้งแต่ 0.52 ถึง 0.95 คือ ข้อสอบที่ยากง่ายปานกลาง ($p=0.52$) ไปจนถึง ข้อสอบที่ง่ายเกินไป ($p=0.95$) เมื่อจำแนกตามเกณฑ์ทำให้สามารถคัดเลือกข้อสอบที่ผ่านเกณฑ์ค่าความยากง่ายที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้จำนวน 29 ข้อ 4 สมรรถนะ ได้แก่ การอ่าน และการเขียน, การฟัง และการพูด, การอ่าน และการพูด และการฟัง การอ่าน และการเขียน และมีข้อสอบที่ไม่ผ่านเกณฑ์ค่าความยากง่ายจำนวน 1 ข้อโดยเป็นสมรรถนะด้านการอ่าน และการเขียน แปลผลได้ว่าเป็นข้อสอบที่ง่ายเกินไป คือ ข้อที่ 13 ($p=0.95$)

ค่าอำนาจจำแนก (r) พบว่า ข้อสอบมีค่าอำนาจจำแนกมีค่าตั้งแต่ 0.11 ถึง 0.70 เมื่อจำแนกตามเกณฑ์ สามารถคัดเลือกข้อสอบที่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนกสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้จำนวน 25 ข้อ 4 สมรรถนะ ได้แก่ การอ่าน และการเขียน, การฟัง และการพูด, การอ่าน และการพูด และการฟัง การอ่าน และการเขียน และมีข้อสอบที่ไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนกจำนวน 5 ข้อ โดยเป็นสมรรถนะด้านการอ่าน และการเขียน, การฟัง และการพูด, การอ่าน และการพูด และการฟัง การอ่าน และการเขียน ได้แก่ ข้อที่ 5 ($r=0.19$) ข้อที่ 10 ($r=0.19$) ข้อที่ 13 ($r=0.11$) ข้อที่ 18 ($r=0.11$) และข้อที่ 29 ($r=0.18$)

ดังนั้นผลการคัดเลือกข้อสอบ ในแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ พบว่า มีข้อสอบที่ไม่ผ่านเกณฑ์ค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนกทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5 ($r=0.19$) ข้อที่ 10 ($r=0.19$) ข้อที่ 13 ($r=0.11$) ข้อที่ 18 ($r=0.11$) และข้อที่ 29 ($r=0.18$) โดยผู้วิจัยได้คัดข้อสอบจำนวน 5 ข้อออกจากแบบทดสอบ ทำให้ข้อสอบที่ผ่านเกณฑ์ค่าความยาก (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) มีจำนวนทั้งหมด 25 ข้อ โดยมีค่าผ่านเกณฑ์ค่าความยาก ตั้งแต่ 0.60 ถึง 0.79 และมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.21 ถึง 0.70 โดยรายละเอียดจะแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 20 ค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 30 ข้อ

สมรรถนะ	ข้อ	p	แปลผล	r	แปลผล	ผลการพิจารณา
	1	0.64	ค่อนข้างง่าย	0.70	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	2	0.63	ค่อนข้างง่าย	0.65	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	3	0.66	ค่อนข้างง่าย	0.53	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
การอ่าน และการเขียน	13	0.95	ง่ายเกินไป	0.11	จำแนกไม่ได้	ตัดทิ้ง
	14	0.79	ค่อนข้างง่าย	0.43	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	15	0.79	ค่อนข้างง่าย	0.43	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	16	0.68	ค่อนข้างง่าย	0.64	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	17	0.73	ค่อนข้างง่าย	0.54	จำแนกได้	นำไปใช้ได้

ตาราง 21 ค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 30 ข้อ (ต่อ)

สมรรถนะ	ข้อ	p	แปลผล	r	แปลผล	ผลการพิจารณา
การอ่าน และการเขียน	18	0.52	ยากง่ายปานกลาง	0.11	จำแนกไม่ได้	ตัดทิ้ง
	19	0.79	ค่อนข้างง่าย	0.21	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	20	0.79	ค่อนข้างง่าย	0.43	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	21	0.79	ค่อนข้างง่าย	0.43	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	22	0.79	ค่อนข้างง่าย	0.43	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	23	0.68	ค่อนข้างง่าย	0.21	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	24	0.63	ค่อนข้างง่าย	0.32	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	25	0.73	ค่อนข้างง่าย	0.54	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	26	0.79	ค่อนข้างง่าย	0.43	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	27	0.73	ค่อนข้างง่าย	0.32	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
การฟัง และการพูด	4	0.63	ค่อนข้างง่าย	0.57	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	5	0.68	ค่อนข้างง่าย	0.19	จำแนกไม่ได้	ตัดทิ้ง
	6	0.62	ค่อนข้างง่าย	0.56	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	7	0.63	ค่อนข้างง่าย	0.59	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	8	0.64	ค่อนข้างง่าย	0.58	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
การอ่าน และการพูด	9	0.67	ค่อนข้างง่าย	0.33	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	10	0.63	ค่อนข้างง่าย	0.19	จำแนกไม่ได้	ตัดทิ้ง
	11	0.60	ค่อนข้างง่าย	0.49	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
การฟัง การอ่าน และการเขียน	12	0.69	ค่อนข้างง่าย	0.33	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	28	0.61	ค่อนข้างง่าย	0.32	จำแนกได้	นำไปใช้ได้
	29	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.18	จำแนกไม่ได้	ตัดทิ้ง
	30	0.61	ค่อนข้างง่าย	0.60	จำแนกได้	นำไปใช้ได้

3. ผลการพัฒนาแบบทดสอบและศึกษาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

การศึกษาศมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. รายงานผลการตรวจแบบทดสอบของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้และคะแนนเฉลี่ยระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 22 คะแนนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 50 คน

ผลคะแนน	การแปลความหมายของคะแนน		
	ระดับทักษะภาษาอังกฤษดี	ระดับทักษะภาษาอังกฤษปานกลาง	ระดับทักษะภาษาอังกฤษกำลังพัฒนา
คะแนนสูงสุด	98.82	79.81	59.99
คะแนนต่ำสุด	81.97	60	27
ค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 62.13 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีระดับทักษะภาษาอังกฤษปานกลาง			

จากตาราง 22 พบว่าระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับดี (ช่วงคะแนน 80 – 100 คะแนน) และเมื่อเฉลี่ยคะแนนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 50 คน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ที่ 62.13 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับปานกลาง (ช่วงคะแนน 60 – 79 คะแนน)

ตาราง 23 คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่มแบ่งตามสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

กลุ่ม	ผลคะแนน	สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร			
		การอ่าน และการเขียน	การฟัง และการพูด	การอ่าน และการพูด	การฟัง การอ่าน และการเขียน
A	คะแนนสูงสุด	100	95.81	97.17	97.87
	คะแนนต่ำสุด	100	86.31	88.84	83.25
คะแนนเฉลี่ยกลุ่มA		100	91.06	93.05	90.56
B	คะแนนสูงสุด	100	100	94.42	100
	คะแนนต่ำสุด	34.10	25	25	25
คะแนนเฉลี่ยกลุ่มB		66.77	44.36	48.68	41.90

ตาราง 24 คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่มแบ่งตามสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (ต่อ)

กลุ่ม	ผลคะแนน	สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร			
		การอ่าน และการเขียน	การฟัง และการพูด	การอ่าน และการพูด	การฟัง การอ่าน และการเขียน
C	คะแนนสูงสุด	97.37	100	100	100
	คะแนนต่ำสุด	25	25	41.67	25
คะแนนเฉลี่ยกลุ่ม C		67.98	47.46	60.96	47.22
รวมคะแนนเฉลี่ย		78.25	60.96	67.56	59.89

จากตาราง 23 และ 24 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะของกลุ่มงาน ได้แก่กลุ่มงานด้านการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษา และสถาบันวิจัย ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยขอใช้สัญลักษณ์แทนการระบุชื่อกลุ่มงานเพื่อเคารพในสิทธิของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละกลุ่มงานโดยใช้ชื่อกลุ่มดังนี้ ได้แก่ กลุ่ม A กลุ่ม B และกลุ่ม C ซึ่งในตารางจะแสดงให้เห็นถึงคะแนนสูงสุด คะแนนต่ำสุด และคะแนนเฉลี่ยในแต่ละสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A มีคะแนนสมรรถนะด้านการอ่าน และการเขียนเฉลี่ยอยู่ที่ 100 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในสมรรถนะด้านการอ่าน และการเขียนระดับดี, คะแนนสมรรถนะด้านการฟัง และการพูดตั้งแต่ 86.31 คะแนน ถึง 95.81 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 91.06 ซึ่งแปลความหมายได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในสมรรถนะด้านการฟัง และการพูดระดับดี, คะแนนสมรรถนะด้านการอ่าน และการพูดตั้งแต่ 88.84 คะแนน ถึง 97.17 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 93.05 ซึ่งแปลความหมายได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในสมรรถนะด้านการอ่าน และการพูดระดับดี และคะแนนสมรรถนะด้านการฟัง การอ่าน และการเขียนตั้งแต่ 83.25 คะแนน ถึง 97.87 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 90.56 ซึ่งแปลความหมายได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในสมรรถนะด้านการฟัง การอ่าน และการเขียนระดับดี

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม B มีคะแนนสมรรถนะด้านการอ่าน และการเขียนตั้งแต่ 34.10 คะแนน ถึง 100 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 66.77 ซึ่งแปลความหมายได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม B มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในสมรรถนะด้านการอ่าน และการเขียนระดับปานกลาง, คะแนนสมรรถนะ

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในสมรรถนะด้านการฟัง และการพูดระดับปานกลาง, คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านการอ่าน และการพูดอยู่ที่ 67.56 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในสมรรถนะด้านการอ่าน และการพูดระดับปานกลาง และคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านการฟัง การอ่าน และการเขียนอยู่ที่ 59.89 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในสมรรถนะด้านการฟัง การอ่าน และการเขียนระดับกำลังพัฒนา

ตาราง 25 คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ($n_A = 2$ คน, $n_B = 23$ คน, $n_C = 25$ คน)

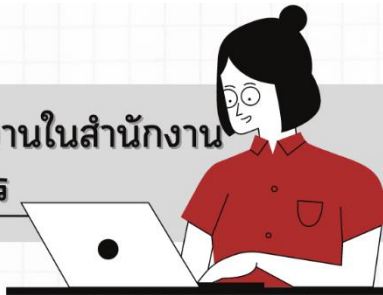
กลุ่ม	ผลคะแนนรายคน	การแปลความหมายของคะแนน		
		ระดับทักษะภาษาอังกฤษดี	ระดับทักษะภาษาอังกฤษปานกลาง	ระดับทักษะภาษาอังกฤษกำลังพัฒนา
A	คะแนนสูงสุด	98.82	-	-
	คะแนนต่ำสุด	95.13	-	-
คะแนนเฉลี่ยกลุ่ม A เท่ากับ 96.97 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่ม A มีระดับทักษะภาษาอังกฤษดี				
B	คะแนนสูงสุด	98.82	67.48	59.99
	คะแนนต่ำสุด	83.13	-	32.83
คะแนนเฉลี่ยกลุ่ม B เท่ากับ 59.03 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่ม A มีระดับทักษะภาษาอังกฤษกำลังพัฒนา				
C	คะแนนสูงสุด	95.49	79.81	56.47
	คะแนนต่ำสุด	81.97	60	27
คะแนนเฉลี่ยกลุ่ม C เท่ากับ 62.19 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่ม A มีระดับทักษะภาษาอังกฤษปานกลาง				

จากตาราง 25 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A หลังจากทำแบบทดสอบ มีคะแนนตั้งแต่ 95.13 คะแนน ถึง 98.82 คะแนน ซึ่งแปลความหมายของคะแนนได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับดี และเมื่อเฉลี่ยคะแนนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 96.67 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับดี, บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม B มีคะแนนตั้งแต่ 32.83 คะแนน ถึง 98.82 คะแนน ซึ่งแปลความหมายของคะแนนได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม B มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับกำลังพัฒนา ถึงระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับดี และเมื่อเฉลี่ยคะแนนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่ม B พบว่า มีค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ที่ 59.03 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม B มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับกำลังพัฒนา และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม C มีคะแนนตั้งแต่ 27 คะแนน ถึง 95.49 คะแนน ซึ่งแปลความหมายของคะแนนได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม C มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับกำลังพัฒนา ถึงระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับดี และเมื่อเฉลี่ยคะแนนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม C พบว่า มีค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ที่ 62.19 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม C มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับปานกลาง ดังภาพประกอบ



ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ



บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ประกอบไปด้วยกลุ่มงาน
ด้านพัฒนานักศึกษา ด้านการเรียนการสอน และด้านสถาบันวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็นกลุ่ม A
กลุ่ม B และกลุ่ม C ในการเรียกชื่อกลุ่มงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

งานด้านพัฒนานักศึกษา

ภาระงาน : ให้คำปรึกษา แนะนำการศึกษาและอาชีพ และให้บริการแก่นักศึกษา โดยดูแลและประสานงานจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ดูแลการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ และดูแลการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาและบุคลากรชาวต่างชาติ

งานด้านการเรียนการสอน

ภาระงาน : ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และพัฒนาหลักสูตรโปรแกรมการสอน กระบวนการสอน และวิธีการสอนทุกระดับการศึกษาที่อยู่ในความควบคุมของทางสถาบันอุดมศึกษา จัดทำร่างเอกสาร ทำนิตหมายการประชุม ติดต่อบริษัทต่าง ๆ งานกับหน่วยงานต่าง ๆ

งานด้านสถาบันวิจัย

ภาระงาน : ประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อให้คำปรึกษา และทำเอกสารข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการ และต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในด้านวิชาการสละดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ตอบปัญหาและชี้แจง เรื่องต่าง ๆ ทางด้านวิชาการสละดีแก่หน่วยงานที่สังกัดและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ใช้ในแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ประกอบด้วย

- ด้านการอ่าน และการเขียน
- ด้านการฟัง และการพูด
- ด้านการอ่าน และการพูด
- ด้านการฟัง การอ่าน และการเขียน

คุณลักษณะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ : สามารถสื่อสารได้ตรงประเด็น มีคำศัพท์มากเพียงพอที่จะสื่อสารในชีวิตประจำวัน เชื่อมโยงความคิดของตัวเองโดยใช้คำเชื่อมได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ สามารถทำให้ผู้อื่น เข้าใจในสิ่งที่ตัวเองกำลังสื่อสาร และสามารถพูดกับผู้อื่นอย่างสุภาพโดยคำนึงถึงภาพแวดล้อมทางสังคมในบทสนทนาสั้น ๆ

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มA



บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มA : มีความโดดเด่นในสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การอ่าน และการเขียน, การฟัง และการพูด, การอ่าน และการพูด และการฟัง การอ่าน และการเขียน เกี่ยวเนื่องจากการงานที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มA ได้ใช้ปฏิบัติในการทำงานในชีวิตประจำวันที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้นักศึกษาหรือบุคลากรชาวต่างชาติได้ส่งผลให้มีความชำนาญในการใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษ

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มB



บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มB : มีความโดดเด่นในสมรรถนะด้านการอ่าน และการเขียน และขาดความชำนาญในสมรรถนะด้านการฟัง การอ่าน และการเขียน เกี่ยวเนื่องจากภาระงานที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มB ได้ใช้ปฏิบัติในการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสาร หรือร่างเอกสารหนังสือต่าง ๆ แต่ขณะเดียวกันในส่วนของการพูดติดต่อบริษัทกับบุคลากรชาวต่างชาติยังไม่พบในการปฏิบัติงาน

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มC



บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มC : มีความโดดเด่นในสมรรถนะด้านการอ่าน และการเขียน และขาดความชำนาญในสมรรถนะด้านการฟัง การอ่าน และการเขียน เกี่ยวเนื่องจากภาระงานที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มC ได้ใช้ปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำเอกสารประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์ทางด้านวิชาการ แต่ขณะเดียวกันในส่วนของการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติยังไม่พบในการปฏิบัติงาน

ภาพประกอบ 6 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงาน สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ โดยศึกษาสาระสำคัญและมีขั้นตอนการวิจัย 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 : การทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ระยะที่ 2 : การสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ระยะที่ 3 : การพัฒนาแบบทดสอบและศึกษาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งมีความมุ่งหมายของการวิจัย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ใช้กำหนดรูปแบบ และลักษณะเฉพาะของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้
2. เพื่อสร้าง และตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้
3. เพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ใช้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบยัดจุดมุ่งหมาย (Purposeful Sampling) ตามคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลที่กำหนดขึ้น โดยคำนึงถึงผู้ที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ระยะที่ 2 และระยะที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงานการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัย

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 15 คน และ 50 คน ตามลำดับ โดยแบ่งตามระยะดังนี้

ระยะที่ 1 : การทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคลากรชาวต่างชาติรวมทั้งสิ้น จำนวน 5 คน

ระยะที่ 2 : การสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงานการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 15 คน

ระยะที่ 3 : การพัฒนาแบบทดสอบและศึกษาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงานการเรียนการสอน พัฒนานักศึกษาและสถาบันวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีอยู่ 2 ส่วนดังนี้

1) แบบสัมภาษณ์บริบทการปฏิบัติงานในสำนักงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ฉบับภาษาไทย และฉบับภาษาอังกฤษ โดยมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีการชี้แจงเหตุผล และวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ และตอนที่ 2 แนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีคำถามในการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น จำนวน 7 ข้อ

2) แบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมา 1 ฉบับ โดยแบ่งเป็นสมรรถนะในแบบทดสอบดังนี้ 1) การอ่าน และการเขียน 2) การฟัง และการพูด 3) การอ่าน และการพูด และ 4) การฟัง การอ่าน และการเขียน รวมทั้งหมดเป็น 30 ข้อ

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ผลการทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยสรุปผลจากการสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์ มีดังนี้

1.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับภาระงานที่ได้รับมอบหมายหรือภาระงานที่ต้องปฏิบัติโดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคลากรชาวต่างชาติ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษเพื่อที่จะติดต่อสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษกับบุคลากรชาวต่างชาติ ต่อมาคือการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การใช้ภาษาไทยเป็นหลักในการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดกำแพงภาษาระหว่างเจ้าหน้าที่และบุคลากรชาวต่างชาติ และสุดท้ายความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติเฉพาะบางเรื่องเท่านั้น ยกตัวอย่างเช่น การร่างเอกสารหรือทำหนังสือราชการเป็นภาษาอังกฤษ เป็นต้น

1.2 การวิเคราะห์ปัญหาที่พบบ่อยในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างงานหลักสูตรการเรียนการสอน งานพัฒนานักศึกษา และงานสถาบันวิจัยและพัฒนา จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคลากรชาวต่างชาติ พบว่า เจ้าหน้าที่มีการประสานงานผ่านคนกลางไม่ว่าจะเป็นฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ หรือศูนย์ภาษา เลยทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ได้มีการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติโดยตรง ต่อมาคือความแตกต่างของบริบทและศักยภาพความโดดเด่นทางภาษาของเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่มากเพียงพอต่อความต้องการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย การที่เจ้าหน้าที่ขาดความสนใจในการใช้ภาษาอังกฤษโดยหวังจะพึ่งพาแต่ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษโดยไม่กระตือรือร้นที่จะใช้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง และสุดท้ายมีการขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรชาวต่างชาติกับเจ้าหน้าที่ คือบุคลากรชาวต่างชาติไม่ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับคณะต่าง ๆ เพราะโดยปกติแล้วบุคลากรชาวต่างชาติจะประจำอยู่ที่สำนักงานศูนย์ภาษาเท่านั้นเลยทำให้ไม่ได้ปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่คณะอื่น ๆ

1.3 การวิเคราะห์ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อกับนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคลากรชาวต่างชาติ พบว่า เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารผ่านหน่วยงานทางภาษา คือ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และศูนย์ภาษาเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารแทนตัวเจ้าหน้าที่ กับบุคลากรชาวต่างชาติ ต่อมาความวิตกกังวลของเจ้าหน้าที่ ทำให้ขาดความมั่นใจจึงทำให้ไม่ได้ติดต่อกับบุคลากรชาวต่างชาติ และ

สุดท้ายเจ้าหน้าที่ขาดความสนใจในภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาที่ตัวเจ้าหน้าที่ใช้ในการสื่อสารเป็นหลักเลยทำให้ไม่ได้เกิดการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารมากเท่าที่ควร

1.4 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคลากรชาวต่างชาติ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้มีการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารที่มากเพียงพอ เนื่องจากในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่จะใช้ภาษาไทยเป็นหลักและไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเลย ในส่วนนี้จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ต่อมาเจ้าหน้าที่มีความวิตกกังวลในการสื่อสารภาษาอังกฤษเนื่องจากไม่มีการพบเจอกันระหว่างหน่วยงานศูนย์ภาษาและคณะต่าง ๆ เลยทำให้มีการประสานงานผ่านคนกลางเลยทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าเกิดขึ้น และสุดท้ายการขาดความสนใจในภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ที่ส่งผลให้ไม่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

1.5 การวิเคราะห์การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคลากรชาวต่างชาติ พบว่า พบว่า เจ้าหน้าที่มีความสามารถที่แตกต่างในด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร โดยส่วนมากสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เพียงเล็กน้อย และมีบางหน่วยงานเท่านั้นที่สามารถสื่อสารได้คล่องแคล่วโดยเฉพาะในฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และศูนย์ภาษาที่ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อกับบุคลากรชาวต่างชาติเป็นหลัก

1.6 การวิเคราะห์การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคลากรชาวต่างชาติ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารขั้นต้น คือสามารถสื่อสารได้เล็กน้อยเนื่องมาจากความวิตกกังวลของเจ้าหน้าที่เอง และเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารขั้นชำนาญ คือสามารถสื่อสารได้ดีมากคล่องแคล่วโดยเฉพาะบางหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

1.7 การวิเคราะห์ความคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอนาคตของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคลากรชาวต่างชาติ

พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารชั้นชำนาญ สามารถสื่อสารได้คล่องแคล่ว เพื่อที่จะเป็นการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่เอง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารชั้นกลาง สามารถสื่อสารได้เป็นการพึ่งพาตนเองมากกว่าที่จะไปขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น เป็นการลดระยะเวลาในการประสานงานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2. ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

2.1 ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบทดสอบเป็นรายข้อ โดยนำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษา และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 30 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง 0.60 – 1.00 แสดงให้เห็นว่าแบบทดสอบที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมนำไปใช้ได้ โดยถือเกณฑ์ IOC ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2556, น.91)

2.2 ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้โดยประเมินความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมิน (Inter-Rater Reliability: IRR) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงมาตรฐานของเกณฑ์การให้คะแนนสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานได้ โดยใช้ข้อมูลคะแนนจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 15 คน และผู้ประเมิน 3 คน ในการตรวจให้คะแนน พบว่า ค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมินที่วิเคราะห์ด้วยสถิติแคปปาของฟลีส (Fleiss' kappa statistic: K_p) มีค่าเท่ากับ 0.734 แสดงให้เห็นว่าผู้ประเมินให้คะแนนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้สอดคล้องกันดี มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่คัดเลือกไว้จำนวน 30 ข้อ ไปตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งทดลองกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 15 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ดังนั้นแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการ

ปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทั้ง 30 ข้อนี้สามารถนำไปใช้ได้ และมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

2.3 ค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนก (Difficulty and Discrimination) ค่าความยากง่าย (p) ของแบบทดสอบ มีค่าตั้งแต่ 0.52 ถึง 0.95 คือ ข้อสอบที่ยากง่ายปานกลาง ($p=0.52$) ไปจนถึง ข้อสอบที่ง่ายเกินไป ($p=0.95$) เมื่อจำแนกตามเกณฑ์ทำให้สามารถคัดเลือกข้อสอบที่ผ่านเกณฑ์ค่าความยากง่ายที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้จำนวน 29 ข้อ โดยตัดข้อสอบที่ไม่ผ่านเกณฑ์ค่าความยากง่ายจำนวน 1 ข้อ ที่แปลผลได้ว่าเป็นข้อสอบที่ง่ายเกินไป คือ ข้อที่ 13 ($p=0.95$) และค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบมีค่าตั้งแต่ 0.11 ถึง 0.70 เมื่อจำแนกตามเกณฑ์ สามารถคัดเลือกข้อสอบที่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนกสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้จำนวน 25 ข้อ โดยมีข้อสอบที่ไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนกจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5 ($r=0.19$) ข้อที่ 10 ($r=0.19$) ข้อที่ 13 ($r=0.11$) ข้อที่ 18 ($r=0.11$) และข้อที่ 29 ($r=0.18$)

3. ผลการพัฒนาแบบทดสอบและศึกษาสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

3.1 ผลการตรวจแบบทดสอบ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ และคะแนนเฉลี่ยระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จากการประเมินด้วยแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน จำนวน 25 ข้อ มีคะแนนตั้งแต่ 27 คะแนน ถึง 98.82 คะแนน ซึ่งแปลความหมายของคะแนน แบ่งแบบอิงเกณฑ์เป็น 3 ระดับที่ได้ปรับปรุงจากเกณฑ์ของเสรี ลาขโรจน์ (2537) ได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานต่ำ ถึงระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานสูง และเมื่อเฉลี่ยคะแนนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้จำนวน 50 คน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ที่ 62.13 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานอยู่ที่ระดับปานกลาง

และผู้วิจัยได้จำแนกบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการออกเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะของกลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่ม A กลุ่ม B และกลุ่ม C และได้ทำการตรวจสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การอ่าน และการเขียน, การฟัง และการพูด, การอ่าน และการพูด และ การฟัง การอ่าน และการเขียน พบว่า คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 3 กลุ่ม

จำนวน 50 คน มีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านการอ่าน และการเขียนอยู่ที่ 78.25 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในสมรรถนะด้านการอ่าน และการเขียนระดับปานกลาง, คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านการฟัง และการพูดอยู่ที่ 60.96 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในสมรรถนะด้านการฟัง และการพูดระดับปานกลาง, คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านการอ่าน และการพูดอยู่ที่ 67.56 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในสมรรถนะด้านการอ่าน และการพูดระดับปานกลาง และคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านด้านการฟัง การอ่าน และการเขียนอยู่ที่ 59.89 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในสมรรถนะด้านด้านการฟัง การอ่าน และการเขียนระดับกำลังพัฒนา

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่จะนำเสนออภิปรายและเสนอข้อคิดเห็นเพิ่มเติมโดยแบ่งเป็นประเด็นหลักๆ ตามลำดับต่อไปนี้

1. ผลการทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ในการปฏิบัติงานนั้นเจ้าหน้าที่ได้ขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่จะขอความช่วยเหลือจากฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และศูนย์ภาษามาเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และบุคลากรชาวต่างชาติ เลยทำให้ตัวเจ้าหน้าที่เองไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร และเจ้าหน้าที่ไม่ได้มีการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเลยเพราะโดยส่วนใหญ่แล้วเจ้าหน้าที่จะใช้ภาษาไทยเป็นหลักในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

ปัญหาหลักที่เกิดในการติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่มีการใช้ภาษาอังกฤษที่มากเพียงพอเลยอาจจะทำให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจได้ไม่ตรงกัน และเจ้าหน้าที่ขาดความสนใจในภาษาอังกฤษ จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการขาดความสนใจในภาษาอังกฤษ เนื่องจากมีความกังวลเกิดขึ้นเมื่อจะใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร อย่างที่บุคลากรสายสนับสนุนได้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการไม่มีการใช้ภาษาอังกฤษที่มากเพียงพอ และความวิตกกังวลในการ

ปฏิบัติงานไว้ว่า "... ในระหว่างหน่วยงานไม่ค่อยได้ใช้และที่พบเจอส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะไม่ค่อยกล้าพูดกับอาจารย์ชาวต่างชาติ ไม่มีความมั่นใจในการติดต่อสื่อสาร และเมื่ออาจารย์ชาวต่างชาติมาติดต่อแต่ละหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ก็จะไม่กล้าพูดกันเลย และเจ้าหน้าที่นอกศูนย์ภาษาก็ไม่กล้าสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างชาติโดยตรง..." ซึ่งในส่วนนี้เกิดจากไม่ค่อยได้รับการพัฒนาทางด้านภาษาอังกฤษเท่าที่ควรกล่าวคือ ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดีตามความต้องการของงาน โดยสอดคล้องกับวารุณี อิศวโกคิน (2554) ที่กล่าวไว้ว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อาจเกิดจากหลาย ๆ สาเหตุ เช่น มีวุฒิทางการศึกษาที่แตกต่างกัน การมีความสนใจที่แตกต่างกัน การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษมีมากน้อยต่างกันตามภาระหน้าที่งานของแต่ละกลุ่มงาน ความสนใจในภาษาอังกฤษที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสาเหตุที่กล่าวมาเหล่านี้ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และในการคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอนาคตของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารขั้นชำนาญ สามารถสื่อสารได้คล่องแคล่ว เพื่อที่จะเป็นการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และต่อมาผู้ให้ข้อมูลสำคัญคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารขั้นกลาง สามารถสื่อสารได้เป็นการพึ่งพาตนเองมากกว่าที่จะไปขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น เป็นการลดระยะเวลาในการประสานงานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และจะเห็นได้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ มีความสามารถที่แตกต่างกันในแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ในส่วนของการคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เจ้าหน้าที่คาดหวังให้ตนเองสามารถที่จะใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของวารุณี อิศวโกคิน (2554) ที่กล่าวไว้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคาดการณ์ไกลเพื่อเป้าหมายที่ต้องการในอนาคตที่ต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งจะนำประโยชน์มาให้แก่ตนเองทั้งด้านปฏิบัติงาน และด้านการดำเนินชีวิตประจำวัน

2. ผลการตรวจสอบคุณภาพและประสิทธิภาพของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้เป็นไปตาม เกณฑ์ประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของแบบทดสอบ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ 1) ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบทดสอบที่สามารถนำไปใช้ได้ทุกข้อ คือมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 – 1.00 (นันทิรัตน์ พีระพันธุ์ และ อธิทิพัทธ์ สุวทันพรกุล, 2561)

ที่คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ในการคัดเลือกข้อคำถามเพื่อสร้างเครื่องมือประเมินสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นในการจัดการเรียนรู้สำหรับครูในศตวรรษที่ 21 2) ค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.52 – 0.95 สอดคล้องกับศิริชัย กาญจนวาสี (2556) ที่กล่าวว่าควรเลือกใช้ข้อคำถามที่มีค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.20 – 0.80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตัดข้อสอบข้อที่ 13 ที่มีค่าความยากง่ายอยู่ที่ 0.95 ซึ่งแปลผลได้ว่าเป็นข้อสอบที่ง่ายเกินไปออก 3) ค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบอยู่ระหว่าง 0.11 – 0.70 ซึ่งข้อสอบทั้ง 30 ข้อนั้น ยกเว้นข้อที่ 5, 10, 13, 18, และ 29 มีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.20 ซึ่งแปลผลได้ว่าเป็นข้อสอบจำแนกไม่ได้เลย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตัดข้อสอบทิ้งไปจำนวน 5 ข้อ ซึ่ง 25 ข้อหลังจากการตัดข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนกนั้นมีค่ามากกว่า 0.20 จึงสามารถนำไปใช้ได้ สอดคล้องกับ บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์ (2545) ที่กล่าวว่า ถ้าข้อทดสอบใดมีค่าอำนาจจำแนกเข้าใกล้ +1.00 แสดงว่าข้อทดสอบนั้นมีค่าอำนาจจำแนกมาก หรือมีประสิทธิภาพในการแยกผู้ตอบที่มีความสามารถและผู้ตอบที่ไม่มีความสามารถได้มาก ถ้าข้อทดสอบมีค่าอำนาจจำแนกเข้าใกล้ 0 แสดงว่าข้อทดสอบนั้นไม่มีอำนาจจำแนกหรือไม่มี ประสิทธิภาพในการแยกผู้ตอบที่มีความสามารถออกจากผู้ตอบที่ไม่มีความสามารถ สำหรับข้อทดสอบที่มีค่าอำนาจจำแนกเป็นลบ เกิดจากข้อสอบซึ่งผู้ตอบที่มีความสามารถส่วนใหญ่ตอบผิด แต่ผู้ตอบที่ไม่มีความสามารถส่วนใหญ่ตอบถูก ซึ่งถือว่าข้อทดสอบข้อนั้นเป็นข้อทดสอบที่ไม่ดี และ 4) การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมินที่วิเคราะห์ด้วยสถิติแคปปาของฟลีส (Fleiss' kappa statistic: K_f) มีค่าเท่ากับ 0.734 แสดงว่ามีค่าความสอดคล้องกันระหว่างผู้ประเมินอยู่ในระดับดี (Fleiss et al., 2003) แสดงให้เห็นว่ามีค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมินมีความน่าเชื่อถือในการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับตัวชี้วัดหรือสมรรถนะ (Portney & Watkins, 2015) และค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ดังนั้นแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการนี้สามารถนำไปใช้ได้ และแสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์มีความความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (Zikmund, 2010)

3. ผลการตรวจแบบทดสอบ คะแนนระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ จากการประเมินด้วยแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ

ปฏิบัติงานในสำนักงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ ผลการตรวจแบบทดสอบของกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา) พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จากการประเมินด้วยแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 62.13 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา) มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อตรวจสอบคะแนนโดยจำแนกบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการออกเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะงาน ได้แก่ กลุ่ม A กลุ่ม B และกลุ่ม C พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 96.67 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับดี และต่อมาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม B พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 59.03 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม B มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับกำลังพัฒนา และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม C พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 62.19 คะแนน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม C มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับปานกลาง โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับดี เนื่องด้วยภาระงานที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม A ได้ใช้ปฏิบัติในการทำงานในชีวิตประจำวันมีความเกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา แนะนำให้บริการนักศึกษา หรือบุคลากรชาวต่างชาติเลยส่งผลให้มีความชำนาญในการใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม B และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่ม C มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานระดับกำลังพัฒนาปานกลาง เนื่องด้วยภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของกลุ่ม B และกลุ่ม C ได้ใช้ปฏิบัติในการทำงานเป็นการจัดทำเอกสาร การร่างเอกสารหนังสือต่าง ๆ หรือมีการทำเอกสารประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์ทางด้านวิชาการและทางด้านสถิติ แต่ขณะเดียวกันในส่วนของการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา หรือบุคลากรชาวต่างชาติยังพบว่าไม่มีการปฏิบัติงานในส่วนนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอมรรรัตน์ ภู่นคร และ สมชัย

ตระการรุ่ง (2561) กล่าวว่า บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษแตกต่างกัน โดยมี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง โดยการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารส่วนใหญ่เป็นบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในส่วนของการให้บริการ Front office มีการใช้ภาษาอังกฤษทุกวัน และบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในส่วนอื่น ๆ จะมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อตรวจสอบความเชี่ยวชาญในการใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า มีความเชี่ยวชาญในสมรรถนะด้านการอ่านและการเขียนมากที่สุด และขาดความเชี่ยวชาญในสมรรถนะการฟัง การอ่าน และการเขียนมากที่สุด เนื่องจากมีการผสมผสานการฟัง รวมเข้ากับ การอ่าน และการเขียน ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่คุ้นเคยกับการฟังภาษาอังกฤษที่พูดโดยเจ้าของภาษา มองว่าเป็นเรื่องที่ยากต่อการทำความเข้าใจและขาดการฝึกฝนกับฟังภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของรุ่งพนา รักอยู่ (2560) ที่กล่าวว่าความสามารถด้านการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของนักศึกษาในเขตภาคกลาง อยู่ในระดับไม่ผ่านเกณฑ์ เกิดจากความไม่เข้าใจต่อเรื่องที่ฟังในแบบทดสอบ เช่น การมีปัญหาคงเร็วในการพูดภาษาอังกฤษและการฟังสำเนียงของเจ้าของภาษา

ข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถให้ข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ควรเข้ารับการฝึกฝนการใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานในเบื้องต้น โดยการประเมินด้วยการทำแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อให้ทราบถึงระดับทักษะสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของตนเอง และนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของตนเองให้ตรงกับความต้องการของงานมากยิ่งขึ้น

1.2 ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย ผู้บริหารระดับคณะ และสำนักงานสนับสนุนฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัยควรส่งเสริม และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ ให้มีการฝึกฝนการใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน โดยใช้เครื่องมือแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษ

เพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งเป็นการประเมินสมรรถนะภาษาอังกฤษเบื้องต้น เพื่อนำไปพัฒนาแนวทางในการวางแผนส่งเสริมการใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

1.3 นักวัดประเมินทางด้านภาษาอังกฤษ ควรศึกษาผลระดับระดับทักษะสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในกลุ่มงานต่าง ๆ ในเบื้องต้น เพื่อนำผลประเมินไปเป็นแนวทางในการวางแผนการสร้างเครื่องมือที่มีการวัดประเมินสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในกลุ่มงาน และมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาภูมิหลังเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยทั้งหมด ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล หรือนำเครื่องมือไปใช้เพื่อแบ่งกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล เพื่อให้คุณภาพของแบบทดสอบมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

2.2 การกำหนดเนื้อหาควรกำหนดเนื้อหาให้เหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในแต่ละกลุ่มงาน โดยเนื้อหาต้องขึ้นอยู่กับบริบทการปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงานได้ใช้ในชีวิตประจำวัน และคาดการณ์ว่ามีแนวโน้มจะใช้บริบทการปฏิบัติงานในอนาคต เพื่อที่จะสามารถนำไปปรับใช้ได้กับกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ

2.3 ในการพัฒนาแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาให้เหมาะสมกับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาแบบทดสอบ

2.4 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่เรียนของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มตัวอย่าง ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้สามารถแยกแยะความสามารถของผลการประเมินแบบทดสอบที่เกิดขึ้นจากระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่เรียนของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มงานได้

2.5 ด้วยข้อจำกัดของงานวิจัยในความแตกต่างกันของจำนวนของบุคคลากรสายสนับสนุนวิชาการครั้งนี้ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจัดสรรบุคคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มงานให้มีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้ผลของบุคคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มงานมีความไม่แตกต่างกันมากจนเกินไป



บรรณานุกรม

- Baker, L. (2014). A Review of the Literature on Teaching Academic English to English Language Learners. *The George Washington University Center for Equity and Excellence in Education*, 446-482.
- Bass, B., & Ryterband, E. (1979). *Organization Psychology* (2nd ed). Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Bloom, B. S. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives, Handbook: The Cognitive Domain*. New York: David McKay Company.
- Brown, G., & Yule, G. (1989). *Teaching The Spoken Language : An Approach Based The Analysis of Conversation English*. Cambridge Cambridge University Press.
- Brown, H. (2001). *Teaching by principles: an Interactive Approach to Language pedagogy*. New York: Addison Wesley Longman, Inc.
- Canale, M., & Swain, M. (1980). *Theoretical Base of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing*.
- Caroline Shackleton. (2018). Developing CEFR-related language proficiency tests: A focus on the role of piloting. *Language Learning in Higher Education*, 8(2), 333-352.
- Carrell, P., & Eisterhold, J. (1987). *Schema Theory an ESL Reading Pedagogy*. New York: Newbury House Publishers.
- Chaiklin, S. (2003). The zone of proximal development in Vygotsky's analysis of learning and instruction *Vygotsky's educational theory in cultural context*. (pp. 39-64). New York, NY, US: Cambridge University Press.
- Chomsky, N. (1965). Persistent Topics in Linguistic Theory. *Diogenes*, 13(51), 13-20.
- Chomsky, N. (1968). *Language and Mind*. New York: Harper and Row.
- Cohen, L. (1989). *Research Methods in Education*. London: Routledge.
- Common European Framework of Reference for Languages: learning, teaching, assessment*. (2001). Cambridge University Press.
- Crandall, J. (1992). Content-Centered Learning in the U.S. *Annual Review of Applied Linguistics*, 13.

- David K. Berlo. (1960). *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Davies, P., & Pearse, E. (2000). *Success in English Teaching: A Complete Introduction to Teaching English at Secondary School Level and Above*: Oxford University Press.
- Dickins, P. (1991). *What Makes A Grammar Test Communicative*. London: McMillan Publisher Ltd.
- Dipietro, R. (1987). *Strategic Interaction: Learning Languages Through Scenarios*. New York: Cambridge University Press.
- Dow, A., & Ryan, J. (1987). *Preparing the Language Student for Professional Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ellis, D. (1992). *Continental Celtic: In the Celtic Languages*. London: Routledge.
- Erlangga Putra. (2020). The Importance of Learning English Nowadays. *Sepuluh Nopember Institute of Technology (ITS)*.
- Eskey, D., & Grabe, W. (1988). *Interactive models for second language reading: perspectives on instruction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fleiss, J., Levin, B., & Paik, M. C. (2003). *Statistical Methods for Rates and Proportions* (3rd). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Gibson, J., & Hodgetts, R. (1991). *Organizational Communication : A Managerial Perspective* (2nd ed). New York: Harper Collins Publishers.
- Gu Weiping, & Liu Juan. (2005). Test Analysis of College Students' Communicative Competence in English. *Asian EFL Journal*, 7(2).
- Hambleton R.K. (1984). *Validating the test scores*. Baltimore and London The Johns Hopkins University Press.
- Han, Bao-cheng, Dai, Manchun, Yang, & Lifang. (2004). On the Problems of CET. *Foreign Languages and Their Teaching*(2), 17-23.
- Harmer, J. (2003). Popular culture, methods, and context. *ELT Journal*, 57, 288-294.
- Hughes, A. (2003). *Testing for language teachers* (2nd ed..). Cambridge New York: Cambridge University Press.
- Hymes, D. (1972). *On Communicative Competence*. Harmondsworth: Penguin Books.

- Hymes, D. (1981). *In vain I tried to tell you: Essays in Native American ethnopoetics*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Irwin, J. (1991). *Teaching Reading Comprehension Processes* (2nd). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- James. (1987). *ESL reading pedagogy: Implications of schema-theoretical research*. Washington, DC: TESOL.
- Katchen, J. (1992). *Using the Video Camera to Improve Speaking and Performance Skills*. Taipei: Crane Publishing.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2000). *Foundations of Behavioral Research*. Orlando: Harcourt College Publishers.
- Lado, R. (1961). *Language testing: The construction and use of foreign language tests: A teacher's book*. Bristol, Inglaterra: Longmans, Green and Company.
- Larsen-Freeman. (2002). The grammar of choice. *New perspectives on grammar teaching in second language classrooms*, 103-118.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman
- Li Jiong-ying. (2002). Reflection on the problems of CET. *Foreign Language Teaching* 5, 33-38.
- Littlewood. (1991). *Communicative language teaching: An introduction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mason, J. (1984). *Comprehension Instruction: Perspectives and Suggestions*. New York: Longman.
- Merriam, S. (1998). *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Milanovic, M. (1991). The uses of test method characteristics in the content analysis and design of English proficiency test. *Language Testing*, 13.
- Montgomery, D. (1991). *Design and Analysis of Experiments*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Nunan, D. (1989). *Design Tasks for the Communicative Classroom*. Cambridge. Cambridge: Cambridge University Press.

- Nunan, D. (1992). *Research Methods in Language Learning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Oller, J. (1991). *Introduction to Language and Bilingualism: More Tests of Tests*. New Jersey: Bucknell University Press.
- Portney, L., & Watkins, M. (2015). *Foundations of clinical research: Applications to practice* (3rd ed.): Davis Company.
- Richards, J. (1990). *The Language Teaching Matrix*. New York: Cambridge University Press.
- Richards, J. C. (2005). *Communicative language teaching today*: SEAMEO Regional Language Centre Singapore.
- Rivers, W. (1987). *Interactive language teaching*. New York: Cambridge University Press.
- Rovinelli R.J. (1976). *Methods for Validating Criterion-Referenced Test Items*. University of Massachusetts Amherst: Unpublished doctoral dissertation.
- Ruben, & Stewart. (1995). *Communication and Human Behavior*. Pearson: Allyn & Bacon.
- Savignon, S. (1992). *This is only a test: What classroom tests tell learners about language and language learning*. New York: R.A. Walton, & Co., Inc.
- Schermerhorn, Hunt, & Osborn. (1995). *Basic organizational behavior*. New York: J. Wiley.
- Steven J. Osterlind. (2002). *Constructing Test Items : Multiple-Choice, Constructed-Response, Performance, and Other Formats* (2nd ed.). New York: Kluwer Academic Publishers.
- Takala, S. (1982). The Need for Theoretical Advance in Education and In Language Education. *The Rackham Journal of The Arts and Humanities*, 2.
- Tomalin, B. (1986). *Video, TV and Radio in the English Class: An Introductory Guide*. London: Macmillan.
- Underhill, N. (1987). *Testing Spoken Language: A Handbook of Oral Testing Techniques*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Valette, R., & Disick, R. (1972). *Modern Language Performance Objective and Individualization*. New York: Harcourt Brace Javanovich, Inc.
- Whitney, D. R., & Saber, D. L. (1970). *Improving Essay Examinations III. Use of Item*

Analysis. Iowa City: University of Iowa.

Widdowson, H. (1992). *Practical stylistics: an approach to poetry*. Oxford: Oxford University Press.

Zaremba, A. J. (2003). *Organizational communication: Foundations for business & management*. Mason: Thomson South-Western.

Zikmund. (2010). *Business research methods* (Vol. 8th ed.). Australia: South Western Cengage Learning.

เสรี ลาขโรจน์. (2537). หลักเกณฑ์และวิธีการวัดและประเมินผลการศึกษาในโรงเรียน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จรงค์ศักดิ์ พุ่มนนวน. (2561, มกราคม-มิถุนายน). การสร้างแรงบันดาลใจเพื่อการพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา. วารสาร *Mahidol R2R e-Journal*, 6(1), 6. สืบค้นจาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/mur2r/article/view/242070/164640>

จามรี เชื้อชัย. (2557). การวิจัยและพัฒนาชุดการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน. วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์, 15(2).

จิต พิ สุ ท ธิ จัน ตะ คุ ต . (2557). ความสำคัญ ของ ภาษา อังกฤษ . สืบ ค ้น จาก <https://sites.google.com/site/krujitpisut/khwam-sakhay-khxng-phasaxangkv>

ฉัตรกุล ธรรมสอน. (2556). ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของบุคลากรภายในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรังสิต, กรุงเทพฯ.

ชื่นจิตต์ อธิวรกุล. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). การเทียบผลคะแนนแบบทดสอบสมรรถภาพภาษาอังกฤษแห่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒกับกรอบมาตรฐานอ้างอิงสากลของยุโรป. วารสาร *Suranaree J. Soc. Sci*, 12(2).

ชุติกาญจน์ ศรีวิบูลย์. (2562). บทบาทและหน้าที่บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา. สืบค้นจาก <http://personnel.ssru.ac.th/useruploads/files/20190823/947931d4d1e318e0c6b9b859696ec61615fbab42.pptx>

ชุติมา สุดจรรยา. (2562, กรกฎาคม-ธันวาคม). ความเป็นนานาชาติ: ความสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาไทยในเวทีระดับนานาชาติ. วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช, 32(2), 70. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/stouj/article/view/232917/159544>

ณัฐพล ทีปสุวรรณ. (2563). แผนยุทธศาสตร์กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

นันทธีรัตน์ พีระพันธุ์, และ อธิพิพัทธ์ สุวทันพรกุล. (2561). การพัฒนาเครื่องมือประเมินสมรรถนะด้านเทคโนโลยี

- สารสนเทศ และการสื่อสารที่จำเป็นในการจัดการเรียนรู้สำหรับครูในศตวรรษที่ 21. วารสารวิชาการการศึกษาศาสตร์ ปีที่ 19, ฉบับที่ 1, 244-260.
- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2545). การวัดประเมินการเรียนรู้ (รายงานผลการวิจัยโครงการ TIMSS 2011). กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2545). หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนคร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. แฟ้มระบบข้อมูลบุคลากร 2566. Available from: สืบค้นจาก https://race.nstru.ac.th/home_ex/e-portfolio/index.php/Generalfind (1)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. บัญชีรายละเอียดครบตำแหน่ง จำนวนตำแหน่ง และระดับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสถาบันและพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2566 ภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 2566.(2)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี) ยะลา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 2566.(3)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. กรอบอัตรากำลังบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2570. สงขลา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา; 2566.(4)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. ข้อมูลบุคลากรประเภทสนับสนุน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี) สุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 2566.(5)
- จิตลักษณ์ แสงอุไร. (2548). การสื่อสารของมนุษย์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งพนอ รักอยู่. (2560). ความสามารถด้านการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของ นักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในสถาบันการพลศึกษาในเขตภาคกลาง. *NRRU Community Research Journal* วารสารชุมชนวิจัย, 11.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วันวิสา วิเชียรรัตน์. (2561). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา. (ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.
- วารุณี อัสวโกติน. (2554). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2556). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด บางโม. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.

- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2548). การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สยามรัก สว่างศรี. (2560, มกราคม). การสร้างแบบทดสอบวินิจฉัยทางการเรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เรื่อง ความสามารถด้านไวยากรณ์วิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. วารสารการวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2558). คู่มือการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษแนวใหม่ตามกรอบอ้างอิงความสามารถทางภาษาของสหภาพยุโรป. In (pp. 14-32). สืบค้นจาก <https://www.pkn2.go.th/fileupload/downloads/356813878.51375.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา. (2551). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่2) พ.ศ. 2551. สืบค้นจาก <http://www2.moc.go.th/>
- สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. (2560). เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2558 และเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง. กรุงเทพฯ: วงศ์สว่างพับลิชชิ่ง แอนด์ พริ้นติ้ง จำกัด.
- สุธา พงศ์ถาวรวิญญู. (2548). หลักการสื่อสารองค์กร. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุภาวดี แสนทวีสุข. (2543). สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร. รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุมาลี รามัญญ์. (2554). คู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพอาจารย์ จรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จรรยาบรรณของนักวิจัย คณะบริหารธุรกิจ. In. สืบค้นจาก http://intranet.sau.ac.th/ethics_2554.pdf
- สุมิตร ถึงทอง. (2559, มกราคม - มิถุนายน). การพัฒนาคลังข้อสอบกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 วารสารสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 1.
- อมรรัตน์ ภูนคร, และ สมชัย ตระการรุ่ง. (2561). การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ปัญญามหิดล คุณภาพคน คุณภาพงาน “Mahidol Quality Fair 2018” “Valuing People : คุณค่าคน คุณค่างาน, 156.
- อรอนงค์ อุ้นแก้ว. (2562, กรกฎาคม). การสร้างแบบทดสอบวินิจฉัยความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจภาษาอังกฤษ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดสมุทรสาคร. *e-Journal of Education Studies*, 1(1).
- อัฉรา วงศ์ไธรร. (2538). แนวทางการสร้างข้อสอบภาษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.





ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- | | |
|--|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐพล พรหมสะอาด | รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต |
| 2. อาจารย์ชัชชัยชนม์ คำศรี | อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาอังกฤษ
ธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช |
| 3. อาจารย์ ดร.นันทิมา นิลายน | อาจารย์ประจำภาควิชาเอกการจัดการ
เรียนรู้ภาษาอังกฤษ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 4. Ms. Kathylene Remegio | อาจารย์ประจำสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช |
| 5. Ms. Christine B. Soriano | อาจารย์ประจำสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช |

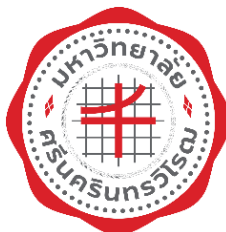
รายนามผู้ตรวจให้คะแนนแบบทดสอบที่ใช้ในการวิจัย

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. อาจารย์กฤษณา คนไฉ | หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้
ภาษาต่างประเทศ โรงเรียนวัดตากวน |
| 2. อาจารย์ไพลิน ฟองคำ | ครูประจำกลุ่มสาระการเรียนรู้
ภาษาต่างประเทศ โรงเรียนวัดตากวน |



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์บริบทการปฏิบัติงานในสำนักงาน ของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (ฉบับภาษาไทย)



แบบสัมภาษณ์

หัวข้อ : การใช้สมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

ผู้จัด/ผู้สัมภาษณ์ : นางสาวศรัณยา กิตติสิทโธ นิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาการวัด ประเมิน และวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วัน เวลา สถานที่ : ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

วัตถุประสงค์ : เพื่อทำความเข้าใจบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

รายละเอียดวิธีการ : เป็นการดำเนินการสัมภาษณ์ในเชิงลึก มีลักษณะเป็นการสอบถาม พูดคุย ถามความคิดเห็นระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แลกเปลี่ยนประเด็น สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ มีการขออนุญาตฉบับที่กการสนทนา และบันทึกเสียงการสนทนา

ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์จากท่าน เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการต่อไป คำตอบของท่านข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่านทั้งสิ้น ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวศรัณยา กิตติสิทโธ

นิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการวัด ประเมิน และวิจัยการศึกษา

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ มีการเริ่มบทสนทนาด้วยการชี้แจงเหตุผล และวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์การสนทนาสร้างความคุ้นเคย เริ่มจากแนวคำถามดังนี้

- 1) แนะนำตัว พูดคุยสร้างความคุ้นเคย ชี้แจงวัตถุประสงค์
- 2) สัมภาษณ์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) น้อยกว่า 30 ปี 2) 30-39 ปี 3) 40-49 ปี
 4) 50 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) ปริญญาโท
 4) ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์การทำงาน
 1) ต่ำกว่า 1 ปี 2) 1-5 ปี 3) 6-10 ปี
 4) 11 ปีขึ้นไป
5. ตำแหน่งงาน
 1) หัวหน้างานประจำสำนักงาน 2) อาจารย์
 3) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 4) อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการ

1) ภาระงานที่ได้รับมอบหมายหรือภาระงานที่ต้องปฏิบัติโดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
ประกอบไปด้วยงานด้านใดบ้าง มีรายละเอียดงานเป็นอย่างไร

.....
.....

2) ปัญหาที่พบบ่อยในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างงานหลักสูตรการเรียนการสอน
งานพัฒนานักศึกษา และงานสถาบันวิจัยและพัฒนา มีด้านใดบ้าง

.....
.....

3) ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติมี
อะไรบ้าง

.....
.....

4) ปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา และบุคลากรชาวต่างชาติในการติดต่อสื่อสารกับท่านในฐานะ
บุคลากรสายสนับสนุนการวิชาการมีอะไรบ้าง

.....
.....

5) ท่านประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับบุคลากรชาวต่างชาติว่า
สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารได้มากเพียงใด เพราะอะไรจึงให้เหตุผลเช่นนั้น

.....
.....

6) โปรดประเมินความสามารถและความคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยมีข้อ
คำถามดังต่อไปนี้

6.1 ท่านประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในปัจจุบันของท่านว่าอยู่ใน
ระดับใด

.....
.....

6.2 ความคาดหวังของท่านในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับใด และท่าน
ได้แรงบันดาลใจจากสิ่งใดเพื่อที่จะใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้มากขึ้น

.....
.....

ลงชื่อ.....ลงชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

(.....)

ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์บริบทการปฏิบัติงานในสำนักงาน ของบุคลากรสาย
สนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (ฉบับภาษาอังกฤษ)



INTERVIEW FORM

TOPIC: A consuming of an English communicative competence for office work of academic support staff at Rajabhat University in Southern Thailand

INTERVIEWER: Ms. Saranya Kidtisitto, Master Student, Educational Measurement Evaluation and Research, Faculty of Education Srinakharinwirot University

ADDRESS/TIME/DATE: Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

PURPOSE: To understand the work context of academic support staff at Rajabhat University in Southern Thailand.

DESCRIPTION: This is an in-depth interview that inquire the information and opinions between the researcher and the target group. Interviewees are free to express their opinions. There is a permission to record and take notes about this conversation.

In this regard, I would like to ask your assistance for this interview. This will be useful for the construction of an English communicative competence test for office work of academic support staff. *Your answers are confidential. Information collected from respondents is kept strictly confidential.* Therefore, I would like to convey my sincere gratitude for this opportunity.

Ms. Saranya Kidtisitto

Master Student

Educational Measurement Evaluation and Research

Explanation This interview form is divided into two parts:

Part 1 Basic information of the interviewee

- 1) Introduction and Clarifying the purpose
- 2) Interview the interviewee's basic information

Part 2 Interview questions about the work context of academic support staff

Part 1 Basic information of the interviewee

Explanation Please put a tick ✓ in the box to answer your choice

1. Gender 1) Male 2) Female
2. Age 1) Under 30 2) 30-39 3) 40-49
 4) 50 or more
3. Education 1) Undergraduate 2) Bachelor's degree
 3) Master's degree 4) Doctor's degree
4. Work experience
 1) Under 1 2) 1-5
 3) 6-10 4) 11 or more
5. Job position
 1) Academic Supervisor 2) Professor
 3) Academic Support Staff 4) Others (please specify)

Part 2 Interview questions about the work context of academic support staff a

1) What is the description of work assignments that concern about the English for communication?

.....
.....

2) What are the common problems of consuming the English communication between the faculties, the division of student development and the institute of research and development?

.....
.....

3) What is the problem of consuming the English communication with the student and the academic support staff?

.....
.....

4) When you communicate with the student or the academic support staff. Are there any problems that caused by them?

.....
.....

5) Would you assess your ability to communicate with academic support staff that how much they can understand you. Could you please clarify why this is?

.....
.....

6) Please assess your ability and your expectation of English for communication. All the questions as shown below.

6.1 Please assess the level of your current ability to communicate with academic support staff.

.....
.....

6.2 How much are you expecting in communications with academic support staff in the near future? And what inspires you to consume an English to communicate more with academic support staff?

.....
.....

SignedThe interviewee

(.....)


ตัวอย่างแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการ
ปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

English communicative competence test
for office work of academic support staff

30 Marks

A. Read the email below, and then writing the answer.

1.

 New Message _ / ✕

To : The Faculty of Engineering

Cc : Complaint regarding poor service


From : stella.y@rpn.ac.th Bcc

Dear the Faculty of Engineering

Last Friday, I inquired about register for classes in the Faculty of Engineering but the staff couldn't answer my question. Then she kept me waiting there for more than an hour and I didn't get a clear answer. How do you fix this problem?

Yours sincerely,
Stella Yang

Send ↓ ☆ 📎 ↻ 🗑️ | ▾

 1) Please reply to this email. _ / ✕

To :

Cc :

From : Bcc

.....

.....

.....

.....

.....

Send ↓ ☆ 📎 ↻ 🗑️ | ▾

2.

New Message

To : The Faculty of Education, RPN University

Cc : Enquiry

From : mcclaire_queen@rpn.ac.th Bcc

Dear the Faculty of Education,

I should be grateful if you would send me information about the regulations for admission to RPN University and the payment of register for classes in this university. Could you also tell me whether the university arranges accommodation for students?

Yours sincerely,
Claire McQueen

Send

Download Star Attachments Delete

2 Please reply to this email.

To :

Cc :

From : Bcc

.....

.....

.....

.....

.....

Send

Download Star Attachments Delete

3.

New Message

To : RPN University

Cc : Educational research course

From : kimmichael@ssuni.ac.th Bcc

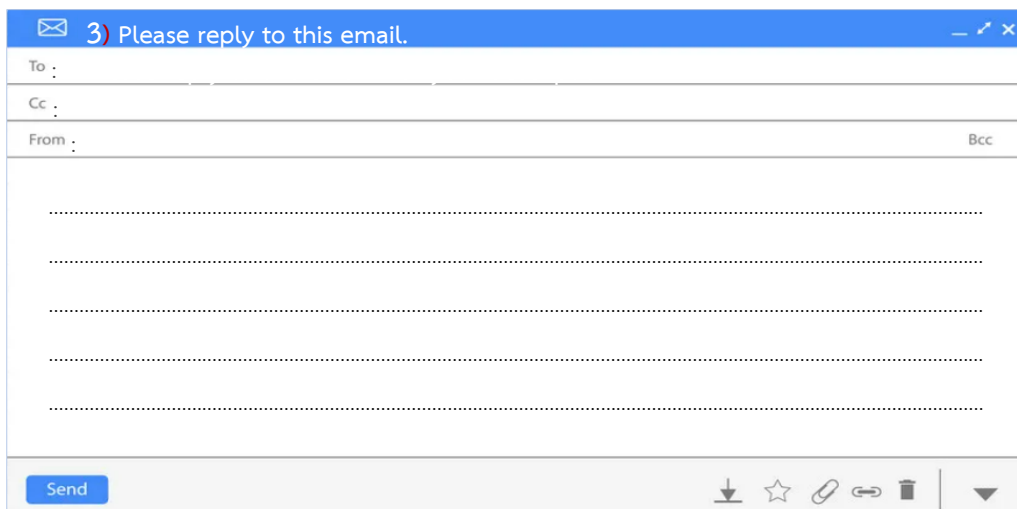
Dear Ms. Supa

Your university was recommended by an educational associate. I would be grateful if you could help me. My university is interested in developing some of its staff's educational research skills. Please advise if you could design a 1-week course specific to our needs, the cost and the number of hours tuition you would provide per week. Thank you for your help.

Best regards,

Send

Download Star Attachments Delete



B. Listen the conversations, and then respond the question with speaking.

Conversation

You: Good morning. May I help you?

Student: Could I meet Asst. Prof. Pemika, please.

You: I'm afraid Asst. Prof. Pemika is not here today.

Student: But I have an appointment with her about the essay assignment. What should I do?



4. There's a student who has an appointment with Asst. Prof. Pemika for consulting about the essay assignment, but she's not free today. You are a supporting staff of the Faculty of Education.

What would you do?

.....

.....

Conversation

Your director: There is a new employee in our Graduate School.
Her name is Kim.

You: Welcome to our office and I'm glad to meet you,
Kim.

Kim: I'm glad to meet you too.

Your director: Could you help Kim learn about the basics of the
system, please?



5. There is a new employee in the Graduate School. Rada, your director, assigned you to help Kim learn the system. Although you believe this system is very intuitive but Kim seems to be having a lot of difficulty following your instruction.

What would you do?

.....
.....

Conversation

Prof.: Hello, I'd be grateful if you could help me. I'd like to inquire
about the conference on May. Could you tell me about
the information?

You: Of course, which information would you like to inquire about?

Prof.: I'd like to know where is this conference hold? When will
this conference begins? Thank you.



6. The foreign professor would like to inquire about the conference information.
How would you answer this question?

.....

.....

Conversation

You: Hello! This is graduate school, Mali is speaking. How could I help you?

Her: Yesterday, I came to the graduate school, but the staff treated me badly and he kept me waiting for a long time.

You: I sincerely apologize for any inconvenience this may have caused you. May I ask you a question? What time did you come to the graduate school?

Her: I went to the graduate school around 2 p.m. I would like to know how are you going to deal with this problem.




7. There is a new foreign professor complain about performance of a staff.

How will you resolve and deal with this problem?

.....


.....

Conversation 

Staff: Hello, Is that RPN graduate school?

You: Yes, this is the RPN graduate school. Is there anything I can help you with?

Staff: I'd like to exchange the information about the conference between SS University and RPN University. Are you available to talk right now?



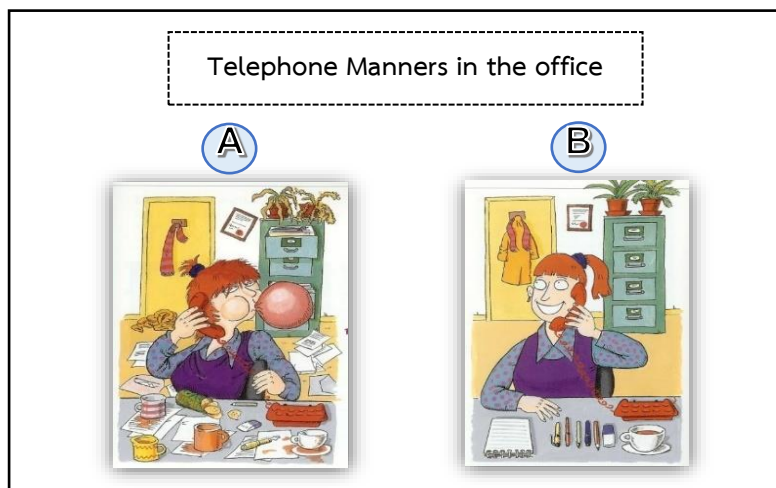
8. There's a staff from SS university that would like to exchange information about the conference. But you're a new employee in the graduate school and you don't know all the details.

How would you answer this question?

.....

.....

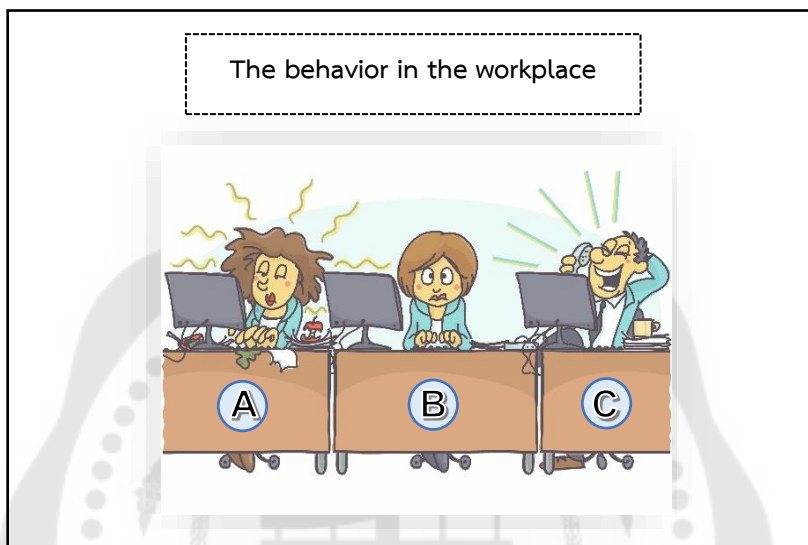
C. Look at the picture, and then respond the question with speaking.



9. Look at the pictures above, which shows a good telephone manner?
Please give some evidence.

.....

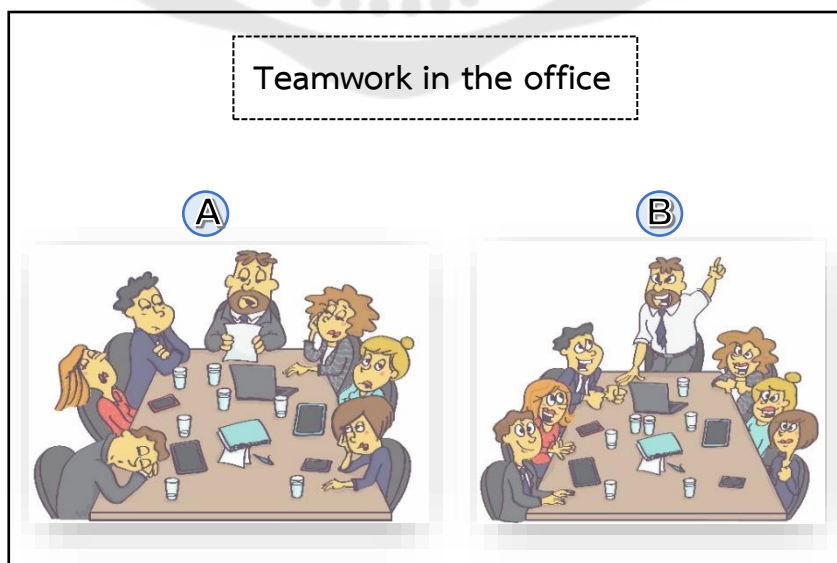
.....



10. Look at the picture above, which one shows a good or bad workplace behavior?
Please give some evidence and describe.

.....

.....

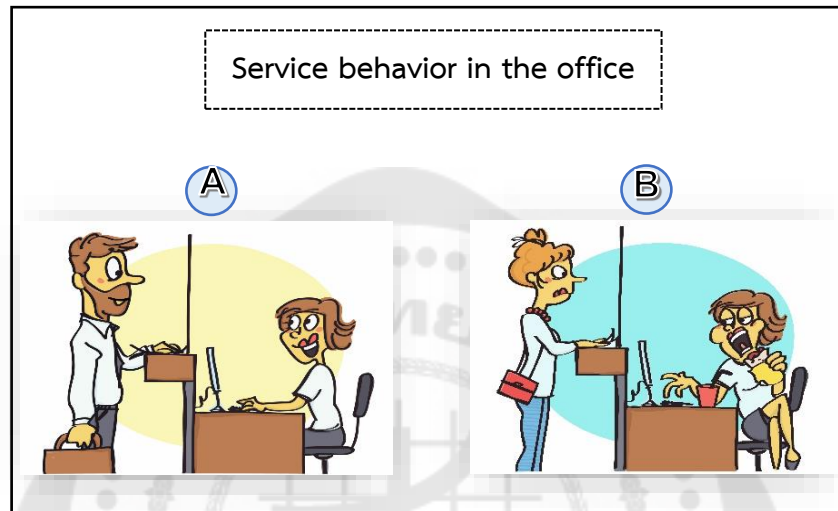


11. Look at the pictures above, which one shows a good teamwork in the office?

Please give some evidence.

.....

.....



12. Look at the pictures above, which one shows an appropriate or inappropriate service behavior? Please give some evidence and describe.

.....

.....

D. Complete these suggestions with Do or Don't.

13. _____ sound positive every time.
14. _____ take responsibility and solve the problem in the office.
15. _____ give your name or the office's name with friendly voice.
16. _____ sound bored while working in the office.
17. _____ be moody.
18. _____ give the impression that you know don't even know about your office.
19. _____ speak clearly and easily understood.

20. _____ sound kind and helpful.
21. _____ keep professor, student and other staff waiting for a long time.
22. _____ apologize immediately.

E. Choose the correct answer

23. When you tell someone “keep me in the loop” it means:

Answer: _____

- “Keep away from me and do not contact me”
- “Please tell me about any updates on this work”
- “I want to know all the details”

24. Blue sky thinking is:

Answer: _____

- when you brainstorm with no limits
- when you discuss the idea about the skyscraper
- when you are truly straightforward with your colleagues

25. “Can I borrow you for a sec” it means:

Answer: _____

- Do you have time after finished the work?
- Can you give me some money?
- Can I talk to you privately for a short time?

26. “Think outside” the box means that:

Answer: _____

- you don't include your leader opinion in brainstorming

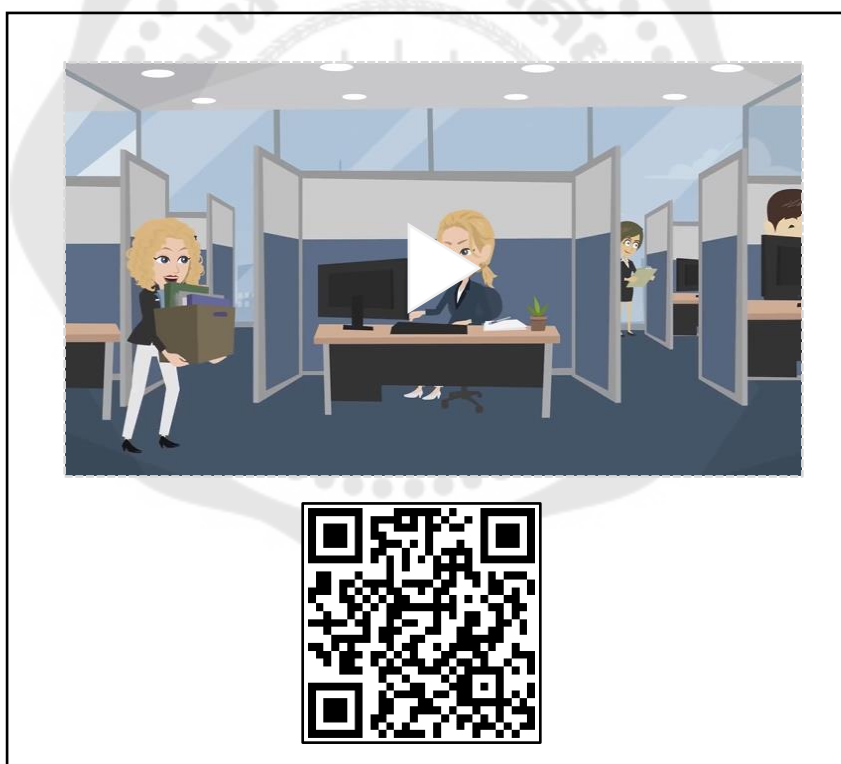
- you brainstorm ideas outside the office
- you brainstorm ideas in a creative and unconventional way

27. When you say “I want to pick your brain about this” you:

Answer: _____

- want to know how smart a person is
- ask your colleagues to take a test
- ask a more informed person for an opinion

F. Read and Watch the video, and then writing the answer.

An illustration of an office scene. In the foreground, a woman with blonde hair, wearing a black blazer and white pants, is carrying a cardboard box. In the background, another woman with blonde hair is sitting at a desk with a computer monitor, looking towards the camera. A large white play button is overlaid on the woman at the desk. To the right, another person is partially visible at a desk. Below the illustration is a large QR code. The entire scene is framed by a black border.

28. What is the best title for this video?

.....

.....

.....

29. What is this video talking about?

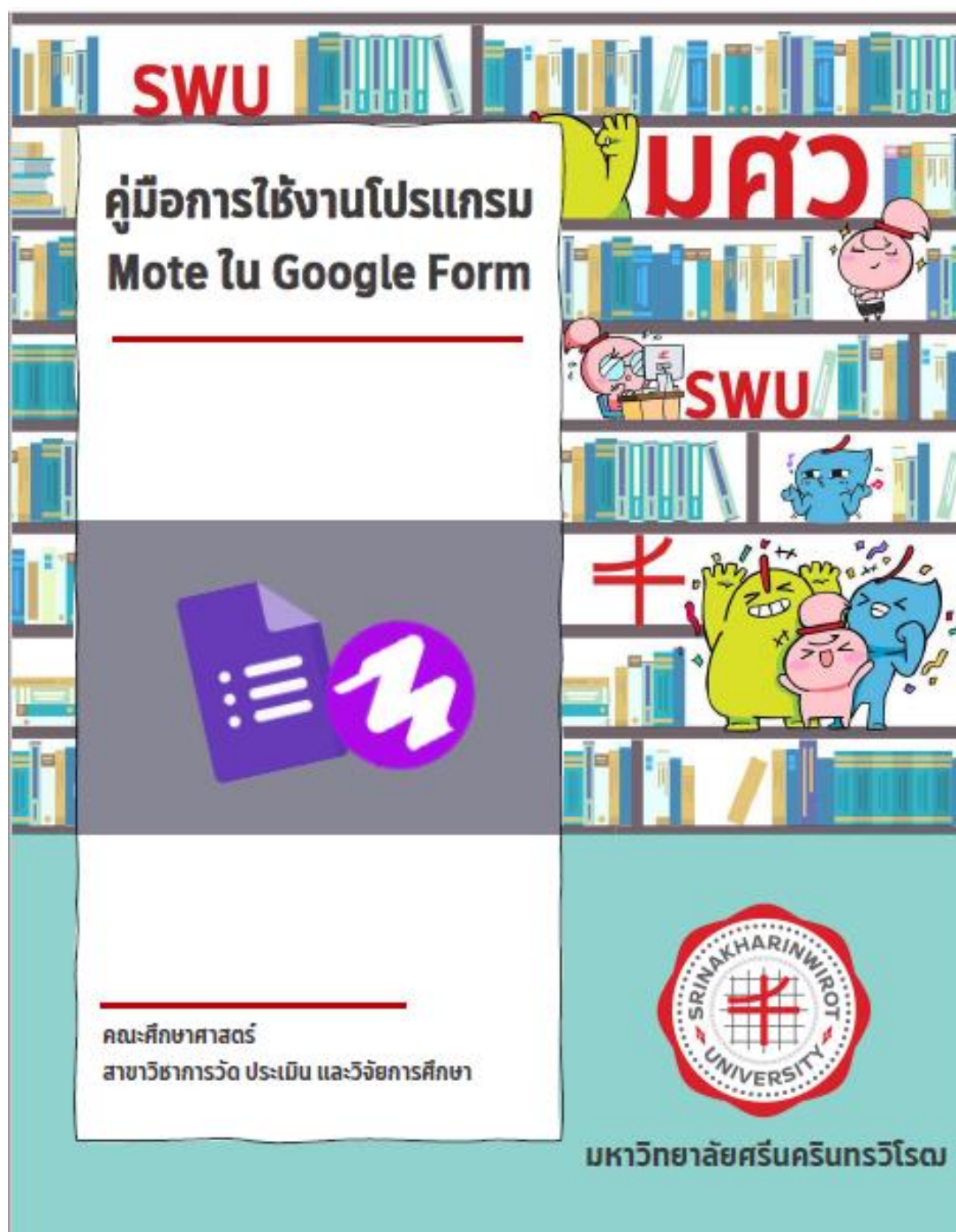
.....
.....
.....

30. What is the particular work for the newcomer?

.....
.....
.....



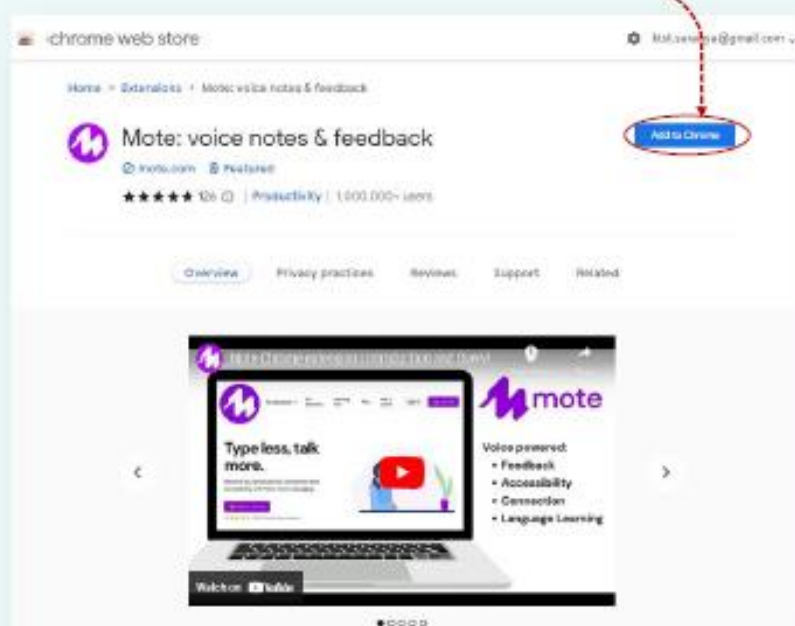
ตัวอย่างคู่มือการใช้งานMote โปรแกรมอัดเสียงคำตอบใน Google Form



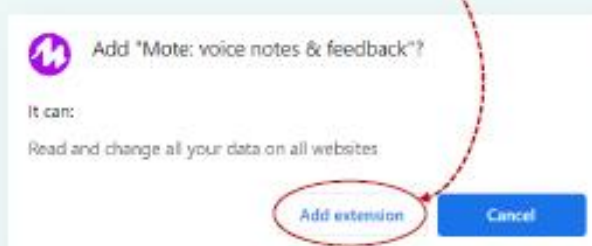
1

ติดตั้งโปรแกรม Mote จากเว็บไซต์ <https://bit.ly/3EA4yba>

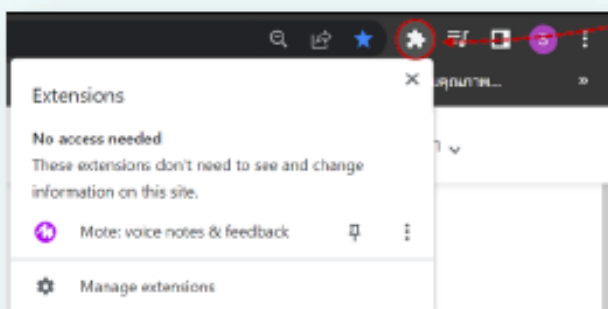
1.1 กดเลือกปุ่ม Add to Chrome หรือ เพิ่มใน Chrome



1.2 กดเลือก Add Extension เพื่อติดตั้งโปรแกรม

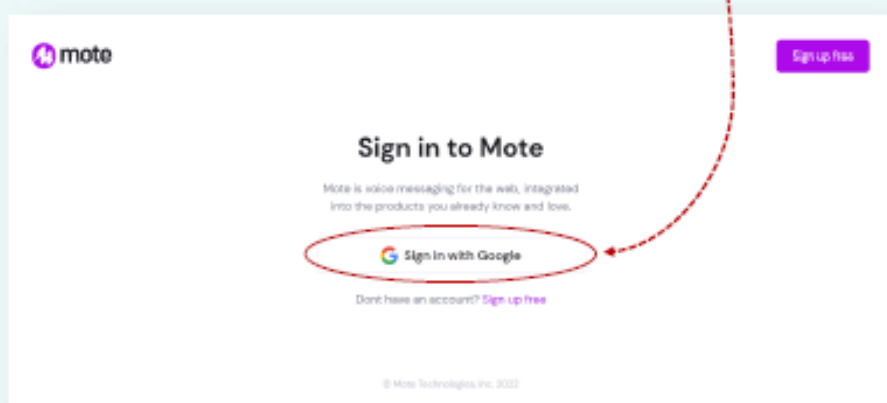


1.3 หลังจากติดตั้งโปรแกรมเสร็จแล้ว ตรง Extension จะมีโปรแกรม Mote ป๊อปอัพดังภาพ

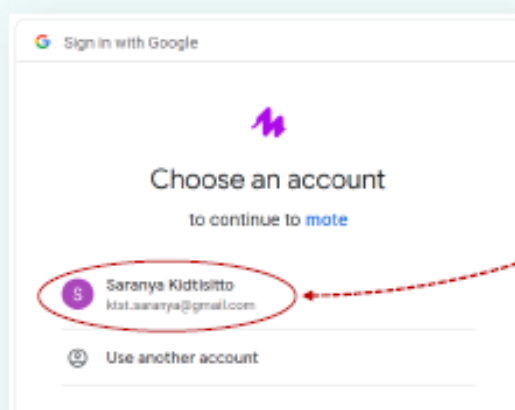


2 ลงชื่อเข้าใช้โปรแกรม Mote ผ่านเว็บไซต์ <https://www.mote.com/login>

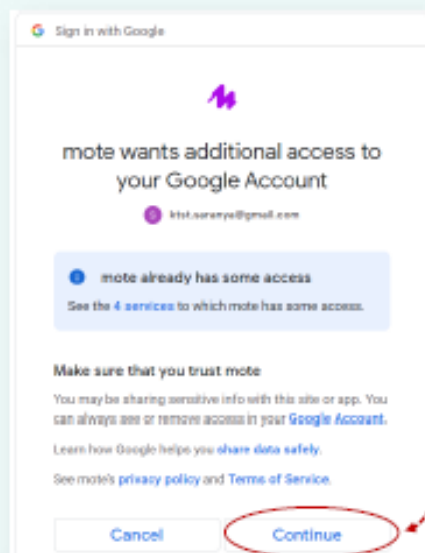
2.1 กดคลิกที่ Sign in with Google เพื่อทำการเข้าสู่ระบบ



2.2 กดเลือกบัญชีที่ผู้เข้าร่วมการวิจัยจะใช้ในการทำแบบทดสอบผ่าน Google form ในครั้งนี้



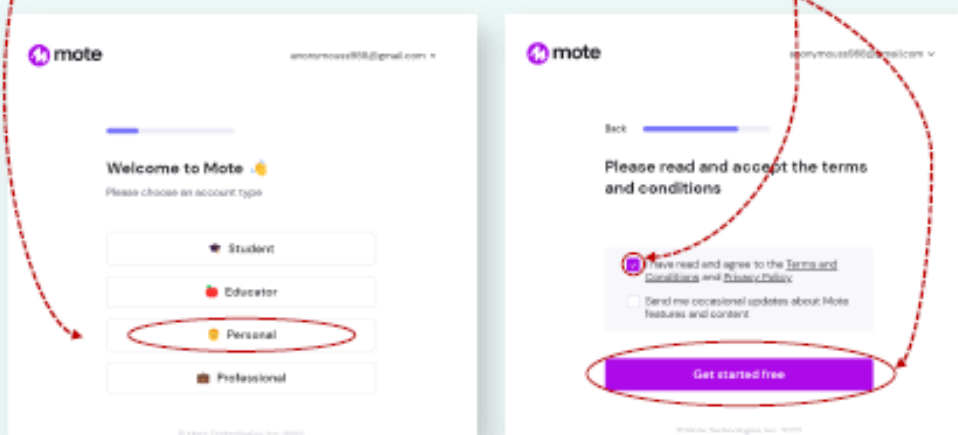
2.3 กด Continue เพื่ออนุญาตการเข้าถึง



2.4 จากนั้นกดเลือกเป็น Personal

2.5 และกดเลือกช่อง Agree เพื่อยอมรับเงื่อนไขในการบริการของโปรแกรม Mote

2.6 และกด Get started free เพื่อเข้าใช้งานโปรแกรม Mote

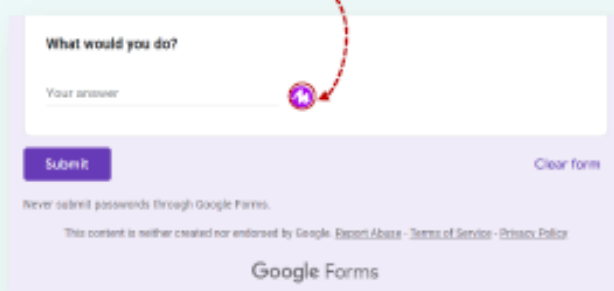



3

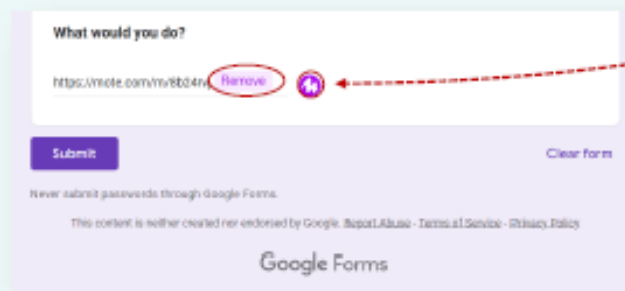
การใช้โปรแกรม Mote ใน Google Form

3.1 ให้ทำการเข้าสู่การทำแบบทดสอบโดยใช้ Google Form


3.2 ผู้เข้าร่วมการวิจัยจะสามารถกดปุ่ม Mote เพื่อทำการอัปเดตเสียงพูดคำตอบของตนเองลงไปได้โดยกดคลิกที่ปุ่ม



3.3 สามารถลบเสียงนั้นโดยคลิก Remove และกดคลิกที่  อีกครั้ง เพื่อทำการอัปเดตเสียงคำตอบใหม่



What would you do?

<https://mote.com/mv/b04n> Remove 

Submit Clear form

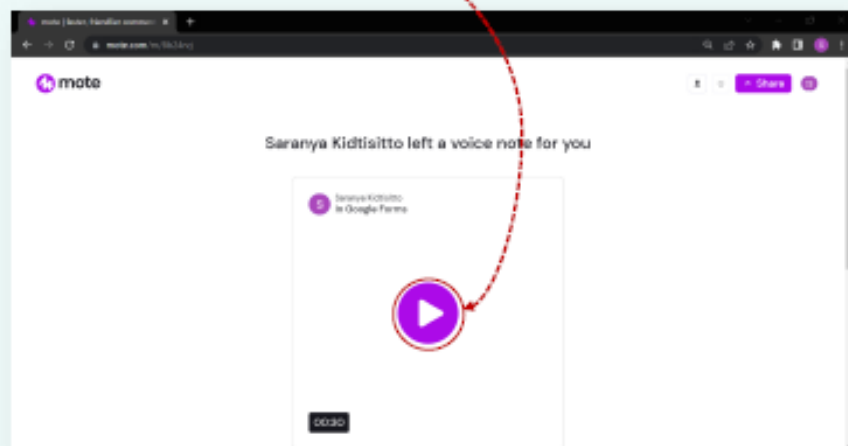
Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Privacy Policy

Google Forms

3.4 ผู้เข้าร่วมการวิจัยสามารถฟังเสียงคำตอบของตัวเอง ก่อนที่จะทำการส่งคำตอบ (Submit) ให้กับผู้วิจัยได้

3.5 โดยการนำยูอาร์แอล (URL) ตรงช่องคำตอบ ไปวางตรงช่องค้นหาของ Google Chrome และสามารถฟังคำตอบของตนเองได้ดังภาพ



ตัวอย่างแบบประเมินแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (ฉบับภาษาไทย)



แบบประเมินแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้

คำชี้แจง

แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือนี้ สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จึงขอความกรุณาท่านทำเครื่องหมาย “✓” ในช่องผลการประเมิน และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อความให้เหมาะสม

ตัวชี้วัด

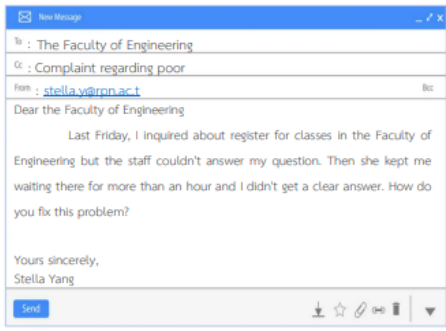
1. การอ่านใจความสำคัญของข้อความ และตอบคำถามจากการอ่านโดยการเขียนตอบอย่างเหมาะสม
2. การพูดตอบคำถามจากการฟัง และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ฟังอย่างเหมาะสม
3. การพูดตอบคำถามจากการอ่าน และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่อ่านอย่างเหมาะสม
4. การจับใจความสำคัญจากสื่อวีดิทัศน์ และตอบคำถามโดยการเขียนตอบอย่างเหมาะสม

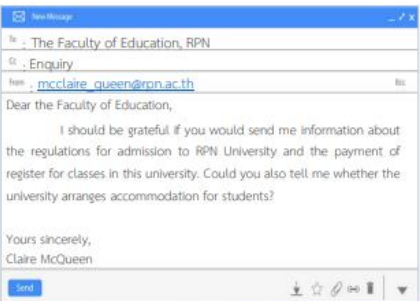
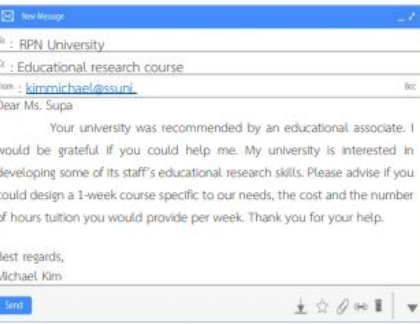
เกณฑ์การประเมิน





การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบทดสอบกับวัตถุประสงค์ของแบบทดสอบ เป็นการนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัด กับคำถามที่สร้างขึ้น ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ ได้แก่




- +1 หมายถึง สอดคล้อง หรือแน่ใจว่าข้อคำถามในแบบทดสอบมีความเหมาะสม
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามในแบบทดสอบมีความเหมาะสม
- 1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง หรือแน่ใจว่าข้อคำถามในแบบทดสอบไม่มีความเหมาะสม


หมายเหตุ ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

ตัวชี้วัด	แบบทดสอบ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
การอ่านใจความสำคัญของข้อความ และตอบคำถามจากการอ่านโดยการเขียนตอบอย่างเหมาะสม	 <p>(1) Please reply to this email with your description.</p>				

ตัวชี้วัด	แบบทดสอบ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
การอ่านใจความสำคัญของข้อความ และตอบคำถามจากการอ่านโดยการเขียนตอบอย่างเหมาะสม	 <p>(2) Please reply to this email with your description.</p>				
การอ่านใจความสำคัญของข้อความ และตอบคำถามจากการอ่านโดยการเขียนตอบอย่างเหมาะสม	 <p>(3) Please reply to this email with your description.</p>				
การพูดตอบคำถามจากการฟัง และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ฟังอย่างเหมาะสม	<p>Conversation</p> <p>You: Good morning. May I help you?</p> <p>Student: Could I meet Asst. Prof. Pemika, please.</p> <p>You: I'm afraid Asst. Prof. Pemika isn't here today.</p> <p>Student: But I have an appointment with her about the essay assignment. What should I do?</p> <p>(4) There is a student who has an appointment with Asst. Prof. Pemika for consulting about the essay assignment, but she's not free today. You are a supporting staff of the Faculty of Education. What would you do?</p>				
การพูดตอบคำถามจากการฟัง และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ฟังอย่างเหมาะสม	<p>Conversation</p> <p>Your director: There is a new employee in our Graduate School. Her name is Kim.</p> <p>You: Welcome to our office and I'm glad to meet you, Kim.</p> <p>Kim: I'm glad to meet you too.</p> <p>Your director: Could you help Kim learn about the basics of the system, please?</p> <p>(5) There is a new employee in the Graduate School. Rada, your director, assigned you to help Kim learn the system. Although you believe this system is very intuitive but Kim seems to be having a lot of difficulty following your instruction. What would you do?</p>				

ตัวชี้วัด	แบบทดสอบ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
การพูดตอบคำถามจากการฟัง และแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับเรื่องที่ฟังอย่างเหมาะสม	<p>Conversation </p> <p>Prof.: Hello, I'd be grateful if you could help me. I'd like to inquire about the conference on May. Could you tell me about the information?</p> <p>You: Of course, which information would you like to inquire about?</p> <p>Prof.: I'd like to know where is this conference hold? When will this conference begins? Thank you.</p> <p>(6) The foreign professor would like to inquire about the conference information. How would you answer this question?</p>				
การพูดตอบคำถามจากการฟัง และแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับเรื่องที่ฟังอย่างเหมาะสม	<p>Conversation </p> <p>Staff: Hello, Is that RPN graduate school?</p> <p>You: Yes, this is the RPN graduate school. Is there anything I can help you with?</p> <p>Staff: I'd like to exchange the information about the conference between SS University and RPN University. Are you available to talk right now?</p> <p>(7) There is a staff from SS university that would like to exchange information about the conference. But you are a new employee in the graduate school and you don't know all the details. How would you answer this question?</p>				
การพูดตอบคำถามจากการฟัง และแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับเรื่องที่ฟังอย่างเหมาะสม	<p>Conversation </p> <p>You: Hello! This is graduate school, Mali is speaking. How could I help you?</p> <p>Her: Yesterday, I came to the graduate school, but the staff treated me badly and he kept me waiting for a long time.</p> <p>You: I sincerely apologize for any inconvenience this may have caused you. May I ask you a question? What time did you come to the graduate school?</p> <p>Her: I went to the graduate school around 2 p.m. I would like to know how are you going to deal with this problem.</p> <p>(8) There is a new foreign professor complain about performance of a staff. How will you resolve and deal with this problem?</p>				
การพูดตอบคำถามจากการอ่านหรือดู และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่อ่านหรือดูอย่างเหมาะสม	<p></p> <p>(9) Look at the pictures above, which shows a good telephone manner? Please give some evidence. (คำตอบ คือ B)</p>				

ตัวชี้วัด	แบบทดสอบ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
การพูดตอบคำถามจากการอ่านหรือดู และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่อ่านหรือดูอย่างเหมาะสม	 <p>(10) Look at the picture above, which one shows a good or bad workplace behavior? Please give some evidence and describe. (คำตอบ พฤติกรรมที่ดี คือ B และพฤติกรรมที่ไม่ดี คือ A และ C)</p>				
การพูดตอบคำถามจากการอ่านหรือดู และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่อ่านหรือดูอย่างเหมาะสม	 <p>(11) Look at the pictures above, which one shows a good teamwork in the office? Please give some evidence. (คำตอบ คือ B)</p>				
การพูดตอบคำถามจากการอ่านหรือดู และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่อ่านหรือดูอย่างเหมาะสม	 <p>(12) Look at the pictures above, which one shows an appropriate or inappropriate service behavior? Please give some evidence and describe. (คำตอบ พฤติกรรมที่เหมาะสม คือ A และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม คือ B)</p>				
การอ่านใจความสำคัญของข้อความ และตอบคำถามจากการอ่านโดยการเขียนตอบอย่างเหมาะสม	<p>(13) Complete these suggestions with Do or Don't.</p> <p>13.1 ____ sound positive. (คำตอบ คือ Do)</p> <p>13.2 ____ keep a caller waiting. (คำตอบ คือ Don't)</p> <p>13.3 ____ give your name or the name of the office in friendly voice. (คำตอบ คือ Do)</p> <p>13.4 ____ sound bored. (คำตอบ คือ Don't)</p> <p>13.5 ____ get irritated. (คำตอบ คือ Don't)</p>				

ตัวชี้วัด	แบบทดสอบ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
	13.6 ____ give the impression you know very little about your office. (คำตอบ คือ Don't)				
	13.7 ____ speak clearly. (คำตอบ คือ Do)				
	13.8 ____ sound helpful. (คำตอบ คือ Do)				
	13.9 ____ take responsibility: either solve the caller's problem or promise to take some appropriate action. (คำตอบ คือ Do)				
	10. ____ apologize immediately if an apology is needed. (คำตอบ คือ Do)				
การอ่านใจความสำคัญของข้อความ และตอบคำถามจากการอ่านโดยการเขียนตอบอย่างเหมาะสม	(14) Choose the correct answer				
	14.1 When you tell someone "keep me in the loop" it means: Answer: _____ <ul style="list-style-type: none"> • "Keep away from me!" • "Please tell me about any updates on this case" (คำตอบที่ถูกต้อง) • "I want to know details" 				
การจับใจความสำคัญจากสื่อวีดิทัศน์ และตอบคำถามโดยการเขียนตอบอย่างเหมาะสม	14.2 Blue sky thinking is: Answer: _____ <ul style="list-style-type: none"> • when you brainstorm with no limits (คำตอบที่ถูกต้อง) • when you discuss the idea in a skyscraper • when you are truly frank with you your boss and colleagues 				
	14.3 "Can I borrow you for a sec" it means: Answer: _____ <ul style="list-style-type: none"> • Do you have time? • Can you give me some money? • Can I talk to you privately for a short time? (คำตอบที่ถูกต้อง) 				
	14.4 "Think outside" the box means that: Answer: _____ <ul style="list-style-type: none"> • you don't include your boss opinion in brainstorming • you brainstorm ideas outside the office • you brainstorm ideas in a creative and unconventional way (คำตอบที่ถูกต้อง) 				
การจับใจความสำคัญจากสื่อวีดิทัศน์ และตอบคำถามโดยการเขียนตอบอย่างเหมาะสม	14.5 When you say "I want to pick your brain about this" you: Answer: _____ <ul style="list-style-type: none"> • want to know how smart a person is • ask a person to take a test • ask a more informed person for an opinion (คำตอบที่ถูกต้อง) 				
	(15) Please Watch the Video and Answer the Questions 				
	15.1 What is the best title for this video?				
	15.2 Could you please describe what is the main idea of this video?				

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้เชี่ยวชาญ

ตัวอย่างแบบประเมินแบบทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
สำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตพื้นที่ภาคใต้ (ฉบับภาษาอังกฤษ)



The assessment form of the English communicative competence test for office work of academic support staff
at Rajabhat University in Southern Thailand

Explanation

This instrument validation form is created for an expert to validate the English communicative competence test for office work of academic support staff at Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. And, to make a recommendation for adjusting this test before collecting the information with academic support staff. Therefore, please tick the check-mark “✓” in the box of an expert opinion and make a recommendation to adjust and optimize the text.

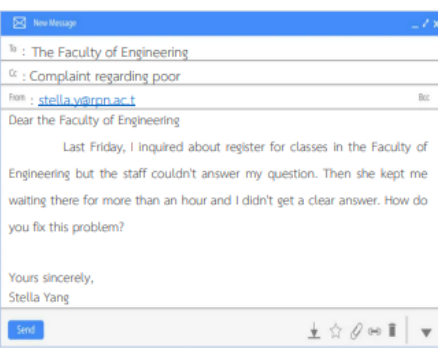
Objective

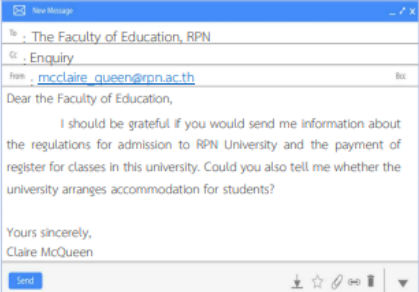
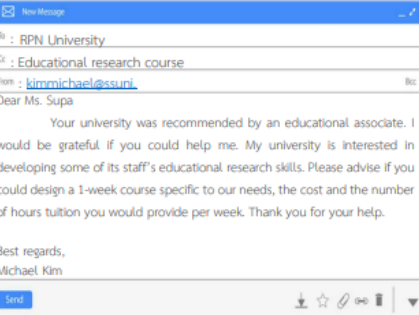
1. Reading comprehension and respond the question with writing appropriately.
2. Respond the question with speaking and expressing your appropriate opinion from listening the conversation.
3. Respond the question with speaking and expressing your appropriate opinion from reading or watching the picture.
4. Watching and listening comprehension and respond the question with writing appropriately.





เกณฑ์การประเมิน

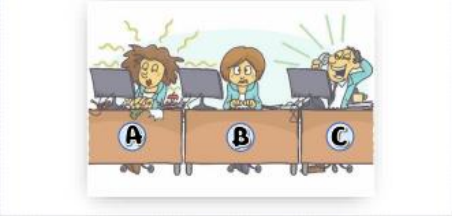


The index of Item objective congruence between the test and the test's objective. Then, bringing the result of expert opinion to compute the content validity that compute from the agreement between the main point and the question. Then, the expert will assess all the question below with three level point.


- +1 means Agree or sure that the question in the test is suitability.
- 0 means Unsure that the question in the test is suitability.
- 1 means Disagree or sure that the question in the test is not suitability.

Objective	Tests	Expert opinion			Recommendation
		+1	0	-1	
Reading comprehension and respond the question with writing appropriately.	 <p>(1) Please reply to this email with your description.</p>				

Objective	Tests	Expert opinion			Recommendation
		+1	0	-1	
Reading comprehension and respond the question with writing appropriately.	 <p>(2) Please reply to this email with your description.</p>				
Reading comprehension and respond the question with writing appropriately.	 <p>(3) Please reply to this email with your description.</p>				
Respond the question with speaking and expressing your appropriate opinion from listening the conversation.	<p>Conversation</p> <p>You: Good morning. May I help you?</p> <p>Student: Could I meet Asst. Prof. Pemika, please.</p> <p>You: I'm afraid Asst. Prof. Pemika isn't here today.</p> <p>Student: But I have an appointment with her about the essay assignment. What should I do?</p> <p>(4) There is a student who has an appointment with Asst. Prof. Pemika for consulting about the essay assignment, but she's not free today. You are a supporting staff of the Faculty of Education. What would you do?</p>				
Respond the question with speaking and expressing your appropriate opinion from listening the conversation.	<p>Conversation</p> <p>Your director: There is a new employee in our Graduate School. Her name is Kim.</p> <p>You: Welcome to our office and I'm glad to meet you, Kim.</p> <p>Kim: I'm glad to meet you too.</p> <p>Your director: Could you help Kim learn about the basics of the system, please?</p> <p>(5) There is a new employee in the Graduate School. Rada, your director, assigned you to help Kim learn the system. Although you believe this system is very intuitive but Kim seems to be having a lot of difficulty following your instruction. What would you do?</p>				

Objective	Tests	Expert opinion			Recommendation
		+1	0	-1	
Respond the question with speaking and expressing your appropriate opinion from listening the conversation.	<p>Conversation </p> <p>Prof.: Hello, I'd be grateful if you could help me. I'd like to inquire about the conference on May. Could you tell me about the information?</p> <p>You: Of course, which information would you like to inquire about?</p> <p>Prof.: I'd like to know where is this conference hold? When will this conference begins? Thank you.</p> <p>(6) The foreign professor would like to inquire about the conference information. How would you answer this question?</p>				
Respond the question with speaking and expressing your appropriate opinion from listening the conversation.	<p>Conversation </p> <p>Staff: Hello, Is that RPN graduate school?</p> <p>You: Yes, this is the RPN graduate school. Is there anything I can help you with?</p> <p>Staff: I'd like to exchange the information about the conference between SS University and RPN University. Are you available to talk right now?</p> <p>(7) There is a staff from SS university that would like to exchange information about the conference. But you are a new employee in the graduate school and you don't know all the details. How would you answer this question?</p>				
Respond the question with speaking and expressing your appropriate opinion from listening the conversation.	<p>Conversation </p> <p>You: Hello! This is graduate school, Mali is speaking. How could I help you?</p> <p>Her: Yesterday, I came to the graduate school, but the staff treated me badly and he kept me waiting for a long time.</p> <p>You: I sincerely apologize for any inconvenience this may have caused you. May I ask you a question? What time did you come to the graduate school?</p> <p>Her: I went to the graduate school around 2 p.m. I would like to know how are you going to deal with this problem.</p> <p>(8) There is a new foreign professor complain about performance of a staff. How will you resolve and deal with this problem?</p>				
Respond the question with speaking and expressing your appropriate opinion from reading or watching the picture.	<p></p> <p>(9) Look at the pictures above, which shows a good telephone manner? Please give some evidence. (Answer is B)</p>				

Objective	Tests	Expert opinion			Recommendation
		+1	0	-1	
Respond the question with speaking and expressing your appropriate opinion from reading or watching the picture.	 <p>(10) Look at the picture above, which one shows a good or bad workplace behavior? Please give some evidence and describe. (Answer : Good behavior is B and Bad behavior is A and C)</p>				
Respond the question with speaking and expressing your appropriate opinion from reading or watching the picture.	 <p>(11) Look at the pictures above, which one shows a good teamwork in the office? Please give some evidence. (Answer is B)</p>				
Respond the question with speaking and expressing your appropriate opinion from reading or watching the picture.	 <p>(12) Look at the pictures above, which one shows an appropriate or inappropriate service behavior? Please give some evidence and describe. (Answer : Appropriate behavior is A and Inappropriate behavior is B)</p>				
Reading comprehension and respond the question with writing appropriately.	(13) Complete these suggestions with Do or Don't.				
	13.1 ____ sound positive. (Answer is Do)				
	13.2 ____ keep a caller waiting. (Answer is Don't)				
	13.3 ____ give your name or the name of the office in friendly voice. (Answer is Do)				
	13.4 ____ sound bored. (Answer is Don't)				
	13.5 ____ get irritated. (Answer is Don't)				

Objective	Tests	Expert opinion			Recommendation
		+1	0	-1	
	13.6 ____ give the impression you know very little about your office. (Answer is Don't)				
	13.7 ____ speak clearly. (Answer is Do)				
	13.8 ____ sound helpful. (Answer is Do)				
	13.9 ____ take responsibility: either solve the caller's problem or promise to take some appropriate action. (Answer is Do)				
	10. ____ apologize immediately if an apology is needed. (Answer is Do)				
Reading comprehension and respond the question with writing appropriately.	(14) Choose the correct answer				
	14.1 When you tell someone "keep me in the loop" it means: Answer: _____ <ul style="list-style-type: none"> • "Keep away from me!" • "Please tell me about any updates on this case" (Correct answer) • "I want to know details" 				
	14.3 "Can I borrow you for a sec" it means: Answer: _____ <ul style="list-style-type: none"> • Do you have time? • Can you give me some money? • Can I talk to you privately for a short time? (Correct answer) 				
	14.4 "Think outside" the box means that: Answer: _____ <ul style="list-style-type: none"> • you don't include your boss opinion in brainstorming • you brainstorm ideas outside the office • you brainstorm ideas in a creative and unconventional way (Correct answer) 				
	14.5 When you say "I want to pick your brain about this" you: Answer: _____ <ul style="list-style-type: none"> • want to know how smart a person is • ask a person to take a test • ask a more informed person for an opinion (Correct answer) 				
Watching and listening comprehension and respond the question with writing appropriately.	(15) Please Watch the Video and Answer the Questions 				
	15.1 What is the best title for this video?				
	15.2 Could you please describe what is the main idea of this video?				

Sign

(. ..)

Expert

ตัวอย่างเกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบสมรรถนะการอ่าน และการเขียน

รายการประเมิน	ระดับคะแนน			
	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
1. การใช้คำศัพท์	อ่านและเขียนตอบโดยใช้คำศัพท์ได้หลากหลาย สื่อความหมายได้ถูกต้อง ครบทุกประเด็นคำถาม และใช้สำนวนได้อย่างเป็นธรรมชาติ	อ่านและเขียนตอบได้ไม่ครบประเด็น และใช้คำศัพท์ไม่หลากหลายแต่ใช้คำศัพท์สื่อความหมายได้ถูกต้อง	อ่านและเขียนตอบโดยใช้คำศัพท์สื่อความหมายได้ แต่ตอบไม่ครบประเด็น และมีการใช้คำศัพท์ผิด	อ่านไม่ครบถ้วนและเขียนตอบคำถามได้ไม่ตรงประเด็น มีการใช้คำศัพท์ผิด และใช้คำศัพท์น้อยคำ
2. การใช้ประโยค	อ่านและเขียนอธิบายประเด็นสำคัญของข้อความได้ถูกต้องทั้งหมด ไม่มีข้อผิดพลาด	อ่านและเขียนอธิบายประเด็นสำคัญของข้อความได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้รูปแบบประโยคที่ซับซ้อน	อ่านและเขียนตอบโดยใช้ประโยคอธิบายประเด็นสำคัญของข้อความได้เพียงเล็กน้อย และไม่ครบประเด็น แต่สามารถเข้าใจสิ่งที่ต้องการจะสื่อได้	อ่านไม่ครบถ้วนและเขียนตอบอธิบายประเด็นสำคัญของข้อความได้ไม่ตรงประเด็น
3. การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด	อ่านและเขียนตอบลำดับข้อความครบทุกประเด็นคำถาม เขียนสื่อความเข้าใจได้ง่าย และไม่มีข้อผิดพลาด	อ่านและเขียนตอบลำดับข้อความได้ไม่ครบประเด็น เขียนสื่อความเข้าใจได้ แต่รูปแบบข้อความมีความซับซ้อน	อ่านและเขียนตอบไม่ครบประเด็น และลำดับข้อความที่ทำให้เข้าใจได้ยาก	อ่านไม่ครบถ้วนและเขียนตอบลำดับข้อความในการสื่อสารได้ แต่ตอบคำถามได้ไม่ตรงประเด็น และไม่สามารถสื่อความเข้าใจเข้าใจได้
4. การใช้ไวยากรณ์	อ่านและเขียนตอบโดยใช้โครงสร้างประโยคได้อย่างถูกต้องทั้งหมด ครบทุกประเด็นคำถาม ไม่มีข้อผิดพลาด	อ่านและเขียนตอบโดยใช้โครงสร้างประโยคได้ถูกต้องแต่ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้ไวยากรณ์ที่ซับซ้อน	อ่านและเขียนตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีข้อผิดพลาดในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์เมื่อเขียนตอบประโยคยาว ๆ	อ่านไม่ครบถ้วนและเขียนตอบคำถามได้ไม่ตรงประเด็น มีการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิด
5. ความคล่องแคล่ว	อ่านและเขียนตอบครบทุกประเด็นคำถามได้อย่างเป็นธรรมชาติเช่นเดียวกับเจ้าของภาษา	อ่านและเขียนตอบได้อย่างเป็นธรรมชาติ แต่ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้ประโยคที่ซับซ้อนในบางประโยค	อ่านและเขียนตอบได้ไม่ครบประเด็น และเขียนสื่อความไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือในเนื้อหาที่ตอบ	อ่านไม่ครบถ้วนและเขียนตอบได้ไม่ตรงประเด็น และไม่สามรถเขียนจนจบประโยคอย่างสมบูรณ์ได้
6. ภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา	อ่านและเขียนตอบครบทุกประเด็นคำถามได้อย่างสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ และใช้ภาษาที่เป็นทางการ	อ่านและเขียนตอบได้อย่างสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้ภาษาที่ซับซ้อน	อ่านและเขียนตอบได้ไม่ครบประเด็น และใช้ภาษาไม่เป็นทางการมากกว่าภาษาที่เป็นทางการ	อ่านไม่ครบถ้วนและเขียนตอบได้ไม่ตรงประเด็น และใช้ภาษาไม่เป็นทางการ

ตัวอย่างเกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบสมรรถนะการฟัง และการพูด

รายการประเมิน	ระดับคะแนน			
	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
1. การใช้คำศัพท์	ฟังและพูดตอบโดยใช้คำศัพท์ที่หลากหลาย สื่อความหมายได้ถูกต้อง ครบทุกประเด็นคำถาม และใช้จำนวนได้อย่างเป็นธรรมชาติ	ฟังและพูดตอบได้ไม่ครบประเด็น และใช้คำศัพท์ไม่หลากหลายแต่ใช้คำศัพท์สื่อความหมายได้ถูกต้อง	ฟังและพูดตอบโดยใช้คำศัพท์สื่อความหมายได้ แต่ตอบไม่ครบประเด็น และมีการใช้คำศัพท์ผิด	ฟังไม่ครบถ้วนและพูดตอบคำถามได้ไม่ตรงประเด็น มีการใช้คำศัพท์ผิด และใช้คำศัพท์น้อยคำ
2. การใช้ประโยค	ฟังและพูดตอบอธิบายประเด็นสำคัญของคำถาม ได้ถูกต้องทั้งหมด ไม่มีข้อผิดพลาด	ฟังและพูดตอบอธิบายประเด็นสำคัญของคำถาม ได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้รูปแบบประโยคที่ซับซ้อน	ฟังและพูดตอบโดยใช้ประโยคอธิบายประเด็นสำคัญของคำถามได้เพียงเล็กน้อยและไม่ครบประเด็น แต่ยังสามารถสื่อสารได้	ฟังไม่ครบถ้วนและพูดตอบอธิบายประเด็นสำคัญของคำถามได้ไม่ตรงประเด็น
3. การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด	ฟังและพูดตอบลำดับข้อความในการสื่อสาร ครบทุกประเด็นคำถาม และทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่ายและไม่มีความซับซ้อน	ฟังและพูดตอบลำดับข้อความในการสื่อสารได้ไม่ครบประเด็น ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ แต่รูปแบบข้อความมีความซับซ้อน	ฟังและพูดตอบไม่ครบประเด็น และลำดับข้อความในการสื่อสารที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ยาก	ฟังไม่ครบถ้วนและพูดตอบลำดับข้อความในการสื่อสารได้ แต่ตอบคำถามได้ไม่ตรงประเด็น และไม่สามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้
4. การใช้ไวยากรณ์	ฟังและพูดตอบโดยใช้โครงสร้างประโยคได้อย่างถูกต้องทั้งหมด ครบทุกประเด็นคำถาม ไม่มีข้อผิดพลาด	ฟังและพูดตอบโดยใช้โครงสร้างประโยคได้ถูกต้องแต่ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้ไวยากรณ์ที่ซับซ้อน	ฟังและพูดตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีข้อผิดพลาดในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์เมื่อพูดประโยคยาว ๆ	ฟังไม่ครบถ้วนและพูดตอบคำถามได้ไม่ตรงประเด็น มีการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิด
5. ความคล่องแคล่ว	ฟังและพูดตอบครบทุกประเด็นคำถามได้อย่างเป็นธรรมชาติเช่นเดียวกับเจ้าของภาษา	ฟังและพูดตอบได้อย่างเป็นธรรมชาติ แต่ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีความลังเลในการพูด	ฟังและพูดตอบได้ไม่ครบประเด็น มีการหยุดชะงักไม่สามารถพูดต่อได้ แต่พยายามเริ่มต้นบทสนทนาใหม่อีกครั้ง	ฟังไม่ครบถ้วนและพูดตอบได้ไม่ตรงประเด็น มีการหยุดชะงักเวลาที่พูดอยู่เป็นเวลานาน และไม่สามารถจบประโยคในการพูดได้
6. ภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา	ฟังและพูดตอบครบทุกประเด็นคำถามได้อย่างสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ และใช้ภาษาที่เป็นทางการ	ฟังและพูดตอบได้อย่างสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้ภาษาที่ซับซ้อน	ฟังและพูดตอบได้ไม่ครบประเด็น และใช้ภาษาไม่เป็นทางการมากกว่าภาษาที่เป็นทางการ	ฟังไม่ครบถ้วนและพูดตอบได้ไม่ตรงประเด็น และใช้ภาษาไม่เป็นทางการ

ตัวอย่างเกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบสมรรถนะการอ่าน และการพูด

รายการประเมิน	ระดับคะแนน			
	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
1. การใช้คำศัพท์	อ่านและพูดตอบโดยใช้คำศัพท์ได้หลากหลาย สื่อความหมายได้ถูกต้อง ครบทุกประเด็นคำถาม และใช้สำนวนได้อย่างเป็นธรรมชาติ	อ่านและพูดตอบได้ไม่ครบประเด็น และใช้คำศัพท์ไม่หลากหลายแต่ใช้คำศัพท์สื่อความหมายได้ถูกต้อง	อ่านและพูดตอบโดยใช้คำศัพท์สื่อความหมายได้ แต่ตอบไม่ครบประเด็น และมีการใช้คำศัพท์ผิด	อ่านไม่ครบถ้วนและพูดตอบคำถามได้ไม่ตรงประเด็น มีการใช้คำศัพท์ผิด และใช้คำศัพท์น้อยคำ
2. การใช้ประโยค	อ่านและพูดตอบอธิบายประเด็นสำคัญของคำถามได้ถูกต้องทั้งหมด ไม่มีข้อผิดพลาด	อ่านและพูดตอบอธิบายประเด็นสำคัญของคำถามได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้รูปแบบประโยคที่ซับซ้อน	อ่านและพูดตอบโดยใช้ประโยคอธิบายประเด็นสำคัญของคำถามได้เพียงเล็กน้อยและไม่ครบประเด็น แต่ยังสามารถสื่อสารได้	อ่านไม่ครบถ้วนและพูดตอบอธิบายประเด็นสำคัญของคำถามได้ไม่ตรงประเด็น
3. การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด	อ่านและพูดตอบลำดับข้อความในการสื่อสาร ครบทุกประเด็นคำถาม และทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่ายและไม่มีความซับซ้อน	อ่านและพูดตอบลำดับข้อความในการสื่อสารได้ไม่ครบประเด็น ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ แต่รูปแบบข้อความมีความซับซ้อน	อ่านและพูดตอบไม่ครบประเด็น และลำดับข้อความในการสื่อสารที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ยาก	อ่านไม่ครบถ้วนและพูดตอบลำดับข้อความในการสื่อสารได้ แต่ตอบคำถามได้ไม่ตรงประเด็น และไม่สามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้
4. การใช้ไวยากรณ์	อ่านและพูดตอบโดยใช้โครงสร้างประโยคได้อย่างถูกต้องทั้งหมด ครบทุกประเด็นคำถาม ไม่มีข้อผิดพลาด	อ่านและพูดตอบโดยใช้โครงสร้างประโยคได้ถูกต้อง แต่ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้ไวยากรณ์ที่ซับซ้อน	อ่านและพูดตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีข้อผิดพลาดในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์เมื่อพูดประโยคยาว ๆ	อ่านไม่ครบถ้วนและพูดตอบคำถามได้ไม่ตรงประเด็น มีการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิด
5. ความคล่องแคล่ว	อ่านและพูดตอบครบทุกประเด็นคำถามได้อย่างเป็นธรรมชาติเช่นเดียวกับเจ้าของภาษา	อ่านและพูดตอบได้อย่างเป็นธรรมชาติ แต่ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีความลังเลในการพูด	อ่านและพูดตอบได้ไม่ครบประเด็น มีการหยุดชะงักไม่สามารถพูดต่อได้ แต่พยายามเริ่มต้นบทสนทนาใหม่อีกครั้ง	อ่านไม่ครบถ้วนและพูดตอบได้ไม่ตรงประเด็น มีการหยุดชะงักเวลาที่พูดอยู่เป็นเวลานาน และไม่สามารถจบประโยคในการพูดได้
6. ภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา	อ่านและพูดตอบครบทุกประเด็นคำถามได้อย่างสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ และใช้ภาษาที่เป็นทางการ	อ่านและพูดตอบได้อย่างสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้ภาษาที่ซับซ้อน	อ่านและพูดตอบได้ไม่ครบประเด็น และใช้ภาษาไม่เป็นทางการมากกว่าภาษาที่เป็นทางการ	อ่านไม่ครบถ้วนและพูดตอบได้ไม่ตรงประเด็น และใช้ภาษาไม่เป็นทางการ

ตัวอย่างเกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบสมรรถนะการฟัง การอ่าน และการเขียน

รายการประเมิน	ระดับคะแนน			
	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน
1. การใช้คำศัพท์	ฟัง อ่าน และเขียนตอบโดยใช้คำศัพท์ได้หลากหลาย สื่อความหมายได้ถูกต้องครบทุกประเด็นคำถาม และใช้สำนวนได้อย่างเป็นธรรมชาติ	ฟัง อ่าน และเขียนตอบได้ ไม่ครบประเด็น และใช้คำศัพท์ไม่หลากหลายแต่ใช้คำศัพท์สื่อความหมายได้ถูกต้อง	ฟัง อ่าน และเขียนตอบโดยใช้คำศัพท์สื่อความหมายได้ แต่ตอบไม่ครบประเด็น และมีการใช้คำศัพท์ผิด	ฟังและอ่านไม่ครบถ้วน เขียนตอบคำถามได้ไม่ตรงประเด็น มีการใช้คำศัพท์ผิด และใช้คำศัพท์น้อยคำ
2. การใช้ประโยค	ฟัง อ่าน และเขียนอธิบายประเด็นสำคัญของข้อความ ได้ถูกต้องทั้งหมด ไม่มีข้อผิดพลาด	ฟัง อ่าน และเขียนตอบอธิบายประเด็นสำคัญของข้อความได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้รูปแบบประโยคที่ซับซ้อน	ฟัง อ่าน และเขียนตอบโดยใช้ประโยคอธิบายประเด็นสำคัญของข้อความได้เพียงเล็กน้อย และไม่ครบประเด็น แต่สามารถเข้าใจสิ่งที่ต้องการจะสื่อได้	ฟังและอ่านไม่ครบถ้วน เขียนตอบอธิบายประเด็นสำคัญของข้อความได้ไม่ตรงประเด็น
3. การเชื่อมโยงเรื่องและความคิด	ฟัง อ่าน และเขียนตอบลำดับข้อความครบทุกประเด็นคำถาม เขียนสื่อความเข้าใจได้ง่าย และไม่มี ความซับซ้อน	ฟัง อ่าน และเขียนตอบลำดับข้อความได้ไม่ครบประเด็น เขียนสื่อความเข้าใจได้ แต่รูปแบบข้อความมีความซับซ้อน	ฟัง อ่าน และเขียนตอบไม่ครบประเด็น และลำดับข้อความที่ททำให้เข้าใจได้ยาก	ฟังและอ่านไม่ครบถ้วน เขียนตอบลำดับข้อความในการสื่อสารได้ แต่ตอบคำถามได้ไม่ตรงประเด็น และไม่สามารถสื่อความให้เข้าใจได้
4. การใช้ไวยากรณ์	ฟัง อ่าน และเขียนตอบโดยใช้โครงสร้างประโยคได้อย่างถูกต้องทั้งหมด ครบทุกประเด็นคำถาม ไม่มีข้อผิดพลาด	ฟัง อ่าน และเขียนตอบโดยใช้โครงสร้างประโยคได้ถูก แต่ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้ไวยากรณ์ที่ซับซ้อน	ฟัง อ่าน และเขียนตอบได้ ไม่ครบประเด็น และมีข้อผิดพลาดในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์เมื่อเขียนตอบประโยคยาว ๆ	ฟังและอ่านไม่ครบถ้วน เขียนตอบคำถามได้ไม่ตรงประเด็น มีการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิด
5. ความคล่องแคล่ว	ฟัง อ่าน และเขียนตอบครบทุกประเด็นคำถามได้อย่างเป็นธรรมชาติเช่นเดียวกับเจ้าของภาษา	ฟัง อ่าน และเขียนตอบได้อย่างเป็นธรรมชาติ แต่ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้ประโยคที่ซับซ้อนในบางประโยค	ฟัง อ่าน และเขียนตอบได้ ไม่ครบประเด็น และเขียนสื่อความไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือในเนื้อหาที่ตอบ	ฟังและอ่านไม่ครบถ้วน เขียนตอบได้ไม่ตรงประเด็น และไม่สามารถเขียนจนจบประโยคอย่างสมบูรณ์ได้
6. ภาษาศาสตร์ทางสังคมวิทยา	ฟัง อ่าน และเขียนตอบครบทุกประเด็นคำถามได้อย่างสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ และใช้ภาษาที่เป็นทางการ	ฟัง อ่าน และเขียนตอบได้อย่างสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่ตอบได้ไม่ครบประเด็น และมีการใช้ภาษาที่ซับซ้อน	ฟัง อ่าน และเขียนตอบได้ ไม่ครบประเด็น และใช้ภาษาไม่เป็นทางการมากกว่าภาษาที่เป็นทางการ	ฟังและอ่านไม่ครบถ้วน เขียนตอบได้ไม่ตรงประเด็น และใช้ภาษาไม่เป็นทางการ

ประวัติผู้เขียน

