

ปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

Problems and need for developing personnel's English communication
skills to Enhance the work performance: A case study of Bangkok fire and
Rescue Department

กิตตินันท์ พลอยรัตน์¹ และศักดิ์ดา ศิลปาภิสันท์²

Kittinun Ployrat¹ and Sakda Silapapisan²

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

²อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

¹Master of Public Administration Program, Siam Technology College

²Lecturer of the Master of Public Administration Program, Siam Technology College

E-mail: kittinun.plo@gmail.com, sakdas@siamtechno.ac.th

Received: Jan. 9, 2025; Revised: Feb. 10, 2025; Accepted: Feb. 14, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจระดับปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัญหาด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (2) ระดับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความต้องการพัฒนาทักษะการพูดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3) ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่ามีค่า 0.89 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

คำสำคัญ: การสื่อสารภาษาอังกฤษ ความต้องการพัฒนาทักษะ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน

Abstract

The purposes of this research are to (1) explore the level of problems related to English language skills in the work performance of Bangkok Fire and Rescue Department officers, (2) examine the needs for developing English communication skills for work performance of Bangkok Fire and Rescue Department officers, and (3) investigate the relationship between problems in using English communication skills and the needs for developing these skills in the work performance of Bangkok

Fire and Rescue Department officers. The samples for this study consisted of 350 officers from Bangkok Fire and Rescue Department. Data were collected using a questionnaire as the research tool. The statistical methods used for analysis included percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient test, and Cronbach's alpha coefficient. The findings revealed that (1) the overall level of problems regarding English communication skills for work performance was high, with speaking skills having the highest average score, (2) the overall level of the need for developing English communication skills for work performance was high, with the highest average score for the development of speaking skills, and (3) there was a statistically significant correlation between problems in using English communication skills for work performance and the need for developing these skills, with a correlation coefficient of 0.89, indicating a high level of relationship.

Keywords: English communication, Skill development needs, Disaster prevention and relief, Communication in emergency situations

บทนำ

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะเวลา 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575) เกิดจากความร่วมแรงร่วมใจของตัวแทนภาคประชาชนที่ได้ช่วยกันระดมความคิดเห็น กำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาจากมุมมองของประชาชนชาวกรุงเทพฯ โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ภายใต้ฝ่ายบริหารในวาระ ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และคณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้นำแผนวิสัยทัศน์ของประชาชนเพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575) หรือวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ พ.ศ. 2575 ที่ได้จัดทำไว้แล้วในปี พ.ศ. 2555 ที่ผ่านมามาพัฒนาให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น ในการจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ทั้ง 6 มิติ ประกอบด้วย มหานครปลอดภัย มหานครสีเขียว สะดวกสบาย มหานครสำหรับทุกคน มหานครกะทัดรัด มหานครแห่งประชาธิปไตย และมหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ ทีมที่ปรึกษา และกรุงเทพมหานคร ได้จัดเวทีรับฟังความคิดเห็น และใช้กระบวนการ “มองจากมุมมองคนนอก” เพื่อเปิดโอกาสให้ชาวกรุงเทพฯ ได้นำความคาดหวังของแต่ละภาคส่วนมากำหนดอนาคตเมืองกรุงเทพมหานครร่วมกันว่าในอีก 20 ปี ให้เป็นมหานครแห่งความปลอดภัย เป็นหนึ่งในมิติของประเด็นยุทธศาสตร์หรือวิสัยทัศน์ทั้ง 6 มิติ โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เป็นหัวใจหลักของการสร้างเมืองกรุงเทพมหานคร ให้เป็นมหานครแห่งความปลอดภัย (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร, 2555)

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติการป้องกันและระงับอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัยอื่น ๆ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมาณพลหรือตามที่ร้องขอ กำหนดมาตรการในการป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยอื่น ๆ ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในการดำเนินการป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยการให้การสงเคราะห์และบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัยทั้งประชาชนคนไทยและชาวต่างชาติ ทั้งนี้เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้สื่อสารกันหลายทั่วโลกเมื่อเดินทางไปต่างประเทศเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหรือการติดต่อสื่อสารสื่อสารต่างๆ ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร, 2562)

ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มักประสบปัญหาเรื่องการสื่อสารด้วยอังกฤษกับชาวต่างชาติ โดยเฉพาะเมื่อต้องออกไปให้ความช่วยเหลือชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็นเหตุช่วยเหลือจับสัตว์เลื้อยคลาน เหตุเพลิงไหม้ และสาธารณภัยต่างๆ ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างเข้าใจ เนื่องจากขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้ขาดความมั่นใจในการสื่อสาร และมีความพยายามหลีกเลี่ยงการสื่อสารกับชาวต่างชาติ ส่งผลให้การช่วยเหลือเป็นไปด้วยความยากลำบาก ชาวต่างชาติขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานและอาจส่งผลต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ (ชัยญนิษฐ์ อินทร, 2563)

แนวทางในการจัดการอบรบการสื่อสารภาษาอังกฤษของข้าราชการและบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ให้มีความรู้ความสามารถและสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัย ลดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนชาวต่างชาติ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประสบปัญหา คือ หน่วยงานที่จัดฝึกอบรมเป็นเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง ไม่ได้ลงพื้นที่ออกปฏิบัติงานในภาคสนาม จึงไม่ทราบถึงความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้จริงในภาวะฉุกเฉิน

จากที่มาและความสำคัญของปัญหา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนการฝึกอบรมให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้สามารถจัดทำหลักสูตรอบรมได้ตรงตามความต้องการของข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยบรรเทาได้อย่างแท้จริง และสามารถดำเนินงานการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจระดับปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมมุติฐานการวิจัย

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในระดับสูง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทราบถึงความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยผู้บริหารสามารถข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ในการกำหนดหลักสูตรวิธีการและรูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรได้
3. ผลจากการวิจัย ช่วยให้สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร นำไปพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรจนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เพราะบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะเชี่ยวชาญในงานสามารถให้ข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและการบริการที่ประทับใจผู้ใช้บริการ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดความสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ภาษาอังกฤษเป็นสื่อสากลที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับว่าจำเป็นอย่างยิ่งในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่พูดภาษาแม่ที่แตกต่างกัน ถ้าปราศจากทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพแล้ว การสื่อสารข้ามชาติและวัฒนธรรมของบุคคลเพื่อดำเนินธุรกรรมด้านธุรกิจ การเมือง การปกครอง และการท่องเที่ยวแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในระดับนานาชาติ ทักษะที่สำคัญและจำเป็นของภาษาอังกฤษในฐานะภาษาสากลของโลก (English as an international language) จะต้องประกอบด้วยทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน (Crystal, D. (2003) ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ทั่วโลกใช้กันมาก เช่นเดียวกับประเทศไทย ปัจจุบันคนไทยจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจทักษะด้านภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน การที่มีทักษะด้าน ภาษาอังกฤษดีมาก จะช่วยสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในชีวิตให้กับกลุ่มบุคคล อาทิ นักเรียน นิสิต นักศึกษา พนักงาน คนงาน และทุกอาชีพ

ทักษะด้านการฟัง

ทักษะด้านการฟัง หมายถึง ความสามารถในการจับประเด็นใจความหลักจากสิ่งที่ฟังได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งเป็นกระบวนการที่สลับซับซ้อน เพราะผู้ฟังต้องเข้าใจสาระสำคัญจากสิ่งที่พูดอารมณ์และความคิดเห็นของผู้พูดและสามารถตอบสนองระบอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดหรือบริบทของการพูดได้ (นพเก้า ณ พัทลุง, 2548)

ทักษะด้านการพูด

ทักษะด้านการพูด หมายถึง การถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ให้ผู้ฟังได้รับรู้และเข้าใจจุดมุ่งหมายในการพูดของผู้พูด โดยขณะผู้พูดจะเกิดการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับผู้ร่วมสนทนา ทักษะการพูดจึงเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็น สำหรับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน อีกทั้งการพูดยังมีความเกี่ยวเนื่องกันกับทักษะการฟัง อ่าน และเขียนด้วย (ฐพร ตันตระกูล, 2555)

ทักษะด้านการอ่าน

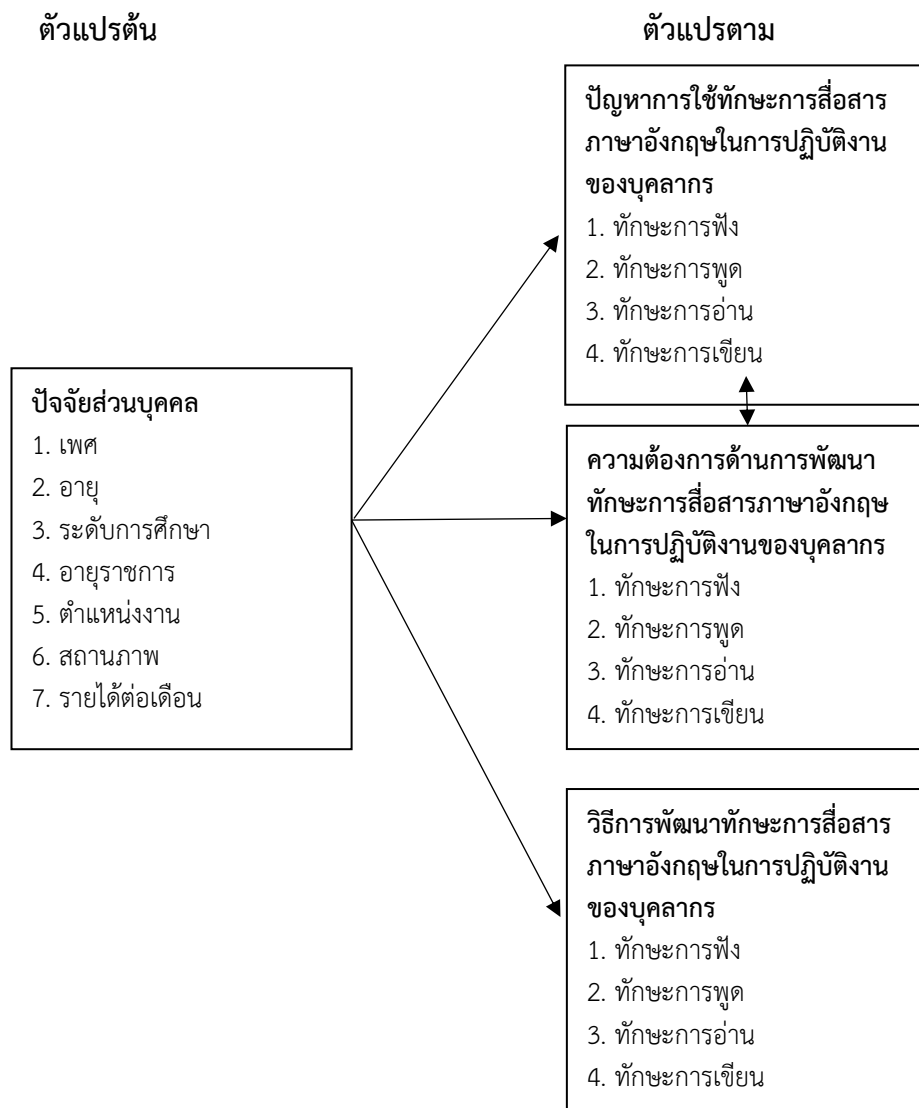
ทักษะด้านการอ่าน หมายถึง ความสามารถในการแปลความหมายจากการอ่านได้ อ่านเพื่อจับใจความสำคัญ การเข้าใจรายละเอียด การรู้ถึงความหมายของคำศัพท์จากการอ่าน และการสรุปใจความสำคัญจากเรื่องที่อ่านได้ (รินฤทัย วิชกุล, 2560)

ทักษะด้านการเขียน

ทักษะด้านการเขียน หมายถึง การถ่ายทอดความคิดความรู้สึกของผู้เขียนที่ได้รวบรวมความต้องการแล้วเรียบเรียงความคิดอย่างมีจุดหมาย โดยสื่อสารออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร มีวิธีการเขียนที่ถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ของภาษา มีสำนวนภาษาที่ถูกต้องมีเหตุผลเพื่อการสื่อสารให้ผู้อ่านเข้าใจสิ่งที่ผู้เขียนต้องการสื่อสารความหมายอย่างถูกต้อง (ศรินทิพย์ รักษาสัตย์, 2545)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร:กรณีศึกษาสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ประยุกต์จาก แนวคิดความสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (Crystal, 2003) และการวิเคราะห์จำเป็นหรือความต้องการ Hutchinson & Waters (1987) โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,673 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณจากการใช้สูตร Taro Yamane (1973) จำนวน 323 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) จำแนกตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่มเพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่เหมาะสมต่อขนาดประชากร และประชากรมีโอกาสเท่าเทียมกันในการถูกเลือก โดยใช้สูตร

$$n_1 = \frac{nN_i}{N}$$

เมื่อ n_1 แทน จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

N_i แทน จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

จากนั้นนำจำนวนทั้งหมดที่ได้จากการคำนวณสูตรหาประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มได้ดังตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	สถานีดับเพลิงและกู้ภัย	ขนาดประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 1	335	64
2	กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 2	318	61
3	กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 3	251	49
4	กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4	231	45
5	กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 5	338	65
6	กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 6	200	39
รวม		1673	323

ที่มา: ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 110)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach's Alpha Coefficient (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล จัดประเภทของข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปของผลการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร กับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation

5. ก่อนที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีการขออนุญาตเก็บข้อมูลจากหน่วยงาน รวมทั้งการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล โดยการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิที่จะตอบรับหรือปฏิเสธการให้ข้อมูลโดยไม่เสียผลประโยชน์หรือได้รับผลกระทบใดๆ การเข้าร่วมวิจัยเป็นไปด้วยความสมัครใจ ไม่มีการบังคับ นอกจากนี้ หากผู้ให้ข้อมูลเกิดความรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะให้ข้อมูล สามารถยุติการให้ข้อมูลได้ตลอดเวลา อีกทั้งผู้วิจัยจะได้ชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่าข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ มีเพียงผู้วิจัยเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้และข้อมูลจะถูกทำลายเมื่อการวิจัยเสร็จสิ้น

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. ระดับปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า ปัญหาทักษะการอ่านพูด อยู่ในระดับมาก มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัญหาทักษะด้านการฟัง อยู่ในระดับมาก ปัญหาทักษะด้านการอ่าน อยู่ในระดับมาก และ ปัญหาทักษะด้านการเขียนภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังตาราง ที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ปัญหาด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ	3.58	0.86	มาก	2
2. ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	3.71	0.90	มาก	1
3. ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ	3.54	0.91	มาก	3
4. ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	3.30	1.04	ปานกลาง	4
รวม	3.54	0.85	มาก	

1.1 ปัญหาทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การฟังสำเนียงการพูดของผู้ให้บริการต่างกัน อยู่ในระดับมาก ไม่สามารถแปลความหมายคำศัพท์ในการปฏิบัติงานจากการฟังได้ อยู่ในระดับมาก และไม่สามารถจับประเด็นที่ให้บริการพูดได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.2 ปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เนื่องจากขาดความมั่นใจในตัวเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การพูดเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ไม่สามารถพูดโต้ตอบกับผู้ให้บริการเป็นประโยชน์ได้ อยู่ในระดับมาก ข้อจำกัดด้านคำศัพท์เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการพูดกล่าวทักทาย/ขอโทษ ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.3 ปัญหาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อ่านเอกสารของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ อ่านเอกสารสำคัญของผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือเดินทาง หรือ ใบอนุญาตต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก การอ่าน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานจากผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และเนื่องจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่น รู้ความหมายของคำศัพท์ ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานน้อย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.4 ปัญหาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การเขียนเนื่องจากไม่ชำนาญในด้านโครงสร้างประโยคและไวยากรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง การเขียนเนื่องจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานน้อย อยู่ในระดับปานกลาง และการเขียน e-mail ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. ระดับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการพัฒนาทักษะการพูด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความต้องการพัฒนาทักษะการฟัง อยู่ในระดับมาก ความต้องการพัฒนาทักษะการอ่าน อยู่ในระดับมาก และความต้องการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ความต้องการพัฒนาด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ	3.63	0.81	มาก	2
2. ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	3.82	0.76	มาก	1
3. ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ	3.62	0.81	มาก	3
4. ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	3.44	0.90	มาก	4
รวม	3.64	0.73	มาก	

2.1 ความต้องการพัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพัฒนาทักษะการฟังเพื่อให้สามารถฟังสำเนียงการพูดของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ พัฒนาทักษะการฟัง ในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก พัฒนาทักษะการฟังเพื่อสร้างความชำนาญในกรณีที่ผู้ใช้บริการพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้ อยู่ในระดับมาก และพัฒนาทักษะการฟังเพื่อให้สามารถจับประเด็นที่ผู้ใช้บริการพูดมาได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 ความต้องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพัฒนาทักษะการพูดคำศัพท์ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ พัฒนาทักษะการพูดเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในตัวเอง อยู่ในระดับมาก พัฒนาทักษะการพูดเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลและความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก พัฒนาทักษะการพูดกล่าวทักทาย/ขอโทษ ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก และพัฒนาทักษะการพูดเพื่อให้สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้บริการเป็นประโยคได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.3 ความต้องการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการอ่านเอกสารของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก การอ่านเอกสารสำคัญของผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือเดินทาง หรือ ใบอนุญาตต่างๆ ได้ อยู่ในระดับมาก และการอ่าน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานจากผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.4 ความต้องการพัฒนาทักษะเขียนภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การเขียนคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การเขียนเนื่องจากไม่ชำนาญในด้านโครงสร้างประโยคและไวยากรณ์ อยู่ในระดับมาก ความต้องการที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนบันทึก การเขียน e-mail อยู่ในระดับมาก และข้อความภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานและการเขียนบันทึกข้อความภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่ามีค่า 0.89 ซึ่งแสดงว่าปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

	ความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน		
	N	Pearson Correlation	Sig.
ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	323	0.89	0.00**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า มีความต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานดับเพลิงและกู้ภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้มีการจัดโครงการศึกษาดูงานเกี่ยวกับการดับเพลิงและกู้ภัยที่ต่างประเทศ และต้องการให้มีการผลิตสื่อการประชาสัมพันธ์เป็นภาษาอังกฤษให้กับเจ้าหน้าที่ศึกษา ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัย พบข้อสำคัญและสามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ เนื่องจากขาดความมั่นใจในการพูด ไม่แน่ใจในความหมายของคำศัพท์ที่จะพูด ไม่กล้าที่จะทำการพูดกับชาวต่างชาติ เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามทักษะการพูดมีความสำคัญในการทำงานของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธนรี ฤทธิรัตน์ และธัญญา ชีระมณี (2557) ที่ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย การศึกษาพบว่า นักศึกษาจะรู้สึกกังวล ขาดความมั่นใจ เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ คิดคำศัพท์ไม่ออก ทำให้นักศึกษาขาดความมั่นใจและรู้สึกกลัว เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ เนื่องจากความสามารถในการใช้ภาษาและความรู้ด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ที่ไม่เพียงพอทำให้นักศึกษาไม่สามารถพูดให้คนอื่นเข้าใจได้ ในส่วนของปัญหาทักษะการฟังภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ให้บริการพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้ อาจเป็นเพราะในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ แตกต่างกันไปด้วยสำเนียงรวมถึงไม่สามารถแปลความหมายจากการฟังได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ จิรินทร์ , รุสลัน ดาอิดา , วาพะ อูมาโมง และรุสมี หมัดและ (2565) ที่ได้ศึกษาการสำรวจปัญหาทักษะการฟังภาษาอังกฤษ และความต้องการพัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา พบว่าเป็นปัญหาที่มีสาเหตุจากการขาด ประสบการณ์ในการฟังข้อความที่มีความหลากหลายทั้งในด้านความรู้หลักภาษาและโครงสร้างภาษา และการใช้กลวิธีการฟัง เพื่อจับประเด็นข้อความที่มีความยาว ซึ่งสิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่าหากนักศึกษาต้องเผชิญกับข้อความจากการฟังที่มีระดับการใช้ คำศัพท์สำนวน/วลี หรือไวยากรณ์ที่มีความซับซ้อนหรือยากกว่าระดับความสามารถของผู้ฟัง อีกทั้งยังพบ ปัญหาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ซึ่งอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีปัญหาในการอ่าน เพราะไม่สามารถอ่านเอกสารทางราชการ และเอกสารอื่นๆที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้ เป็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รื่นฤทัย วิชกุล (2560) ที่ได้ศึกษาความสามารถด้านการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนรัฐบาลในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 พบว่าสาเหตุที่ทำให้นักเรียนมีผลการทดสอบด้านการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจในครั้งนี้ต่ำกว่าเกณฑ์เกิดจากการที่นักเรียนไม่คุ้นเคยกับเนื้อหา และรูปแบบของเอกสารจริงในแบบทดสอบรวมถึงการมีความรู้ด้านคำศัพท์อยู่ในวงจำกัดจึงทำให้นักเรียนมีคะแนนความสามารถด้านการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ อยู่ในระดับน้อยต่ำกว่าเกณฑ์ และยังพบว่าปัญหาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ไม่สามารถเขียนบันทึกข้อความ ประโยค

ต่างๆที่เป็นภาษาอังกฤษทั้งเป็นทางการ หรือประโยคทั่วไป รวมถึงนึกคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่จะเขียนไม่ออก เป็นปัญหาระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยของ วรยา แจ่มหม้อ ,ณัฐณิชา ศิริพล และกนกวรรณ ไพบูลย์ (2566) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะการใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ในการเขียนคำศัพท์ภาษาอังกฤษโดยใช้ชุดกิจกรรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่3 จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าผลการทดสอบทักษะการเขียนภาษาอังกฤษก่อนเรียนอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากผลการวิจัย ความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความต้องการพัฒนาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเนื่องจากมีความต้องการที่จะสามารถพูดคำศัพท์ ประโยคสนทนาภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ ซึ่งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมาก เช่น การสอบถามตำแหน่งที่อยู่ รายละเอียดลักษณะที่เกิดเหตุ และสถานการณ์เบื้องต้นซึ่งมีความต้องการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยณัฐ อินทร (2563) ได้การศึกษาเรื่องปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูด เพื่อให้สามารถโต้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยคได้ อยู่ในระดับมาก ในส่วนของทักษะการฟังภาษาอังกฤษเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการสื่อสาร พบว่า บุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีความต้องการพัฒนาการฟังภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก เพื่อที่จะสามารถรับฟังและเข้าใจในการพูดที่ผู้ใช้บริการต้องการสื่อสาร เช่นการที่ผู้ใช้บริการบอกตำแหน่งที่เกิดเหตุ สถานการณ์ที่เกิดเหตุ รวมถึงการสื่อสารทางโทรศัพท์ ซึ่งมีความต้องการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ไชยเรือน (2566) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน พบว่า บุคลากรการท่องเที่ยวทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ จังหวัดน่าน มีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการฟังในระดับมาก ส่วนในด้านของทักษะการอ่านภาษาอังกฤษนั้นพบว่าบุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีความต้องการพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก เพื่อให้สามารถอ่านเอกสารทางราชการของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน การโต้ตอบจดหมาย การบทความต่างๆที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความต้องการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ไชยเรือน (2566) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน พบว่า บุคลากรการท่องเที่ยวทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ จังหวัดน่าน มีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านทักษะอ่านในระดับมาก เพื่อให้สามารถอ่าน-เขียนในการทำงาน เช่น การอ่าน-เขียนข้อมูลเอกสาร จดหมาย อีเมล รายงาน แบบฟอร์ม ซึ่งมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และยังพบอีกว่า ความต้องการพัฒนาการเขียนภาษาอังกฤษ ของบุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เพื่อให้สามารถเขียนคำศัพท์เป็นหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างถูกต้องเพราะว่ามีความจำเป็นในการโต้ตอบที่เป็นภาษาอังกฤษ เช่น เชิญร่วมงาน ตอบรับคำเชิญ สอบถามรายละเอียดงานกับหน่วยงานต่างประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ไชยเรือน (2566) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน พบว่า บุคลากรการท่องเที่ยวทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ จังหวัดน่าน มีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านทักษะอ่านในระดับมาก เพื่อให้สามารถอ่าน-เขียนในการทำงาน เช่น การอ่าน-เขียนข้อมูลเอกสาร จดหมาย อีเมล รายงาน แบบฟอร์ม ซึ่งมีความต้องการอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่ามีค่า 0.89 ซึ่งแสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือชาวต่างชาติของบุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะด้านการพูดและการฟัง จึงทำให้ขาดความมั่นใจไม่กล้าที่จะสื่อสารออกไป ส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ชาวต่างชาติขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน บุคลากรจึงมีความต้องการที่จะได้รับการพัฒนาทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถ

ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงทำให้ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวความคิดวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมายของฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) ว่าภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารก็เป็นสิ่งจำเป็นกับบุคลากรในโรงพยาบาลเนื่องจากมีคนไข้ต่างชาติเข้ามาใช้บริการ แต่เนื่องจากบุคลากรที่มีความจำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับคนไข้ชาวต่างชาติยังขาดโอกาส (Lack) ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ดังนั้นบุคลากรจึงมีความต้องการ (Want) ที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้สื่อสารกับคนไข้ชาวต่างชาติได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยญนิษฐ์ อินทร (2563) ได้การศึกษาเรื่องปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา พบว่า ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) แล้วพบว่ามีความค่า 0.74

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดให้บุคลากรทุกคนในสังกัด มีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี โดยให้มีการวัดระดับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในหน่วยงานเป็นประจำทุกปี

1.1.2 สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ควรบูรณาการร่วมกันกับกรุงเทพมหานครในการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมเพิ่มทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.2.1 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีปัญหาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุด เนื่องจากขาดความมั่นใจในการพูด เพราะไม่มีการฝึกฝน ดังนั้น สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ควรจัดให้มีการอบรมการพูดภาษาอังกฤษ มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับความรู้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของต่างประเทศ รวมถึงเชิญวิทยากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยจากต่างประเทศมาอบรมให้กับบุคลากร

1.2.2 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ควรเพิ่มเติมหลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานลงไปในหลักสูตรป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขั้นพื้นฐาน และหลักสูตรทบทวนประจำปี รวมถึงส่งเสริมศักยภาพและเตรียมความพร้อมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไปได้

1.2.3 สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ควรจัดให้มีการเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษผ่านระบบ e-Learning ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ทุกที่ทุกเวลา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างเฉพาะตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยตามสถานีต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร ไม่ได้ครอบคลุมทุกตำแหน่งในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ข้อมูลที่ได้จึงเป็นเฉพาะกลุ่ม การวิจัยครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลตำแหน่งอื่นที่มีโอกาสได้สื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์แจ้งเหตุสาธารณภัย เจ้าหน้าที่ส่งเค้กระยะผู้ประสบภัย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร. (2562). *คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร.
- ชัยญนิษฐ์ อินทร .(2563). *ปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- ณัฐนันท์ ฤทธิรัตน์ และธัญภา ชिरะมณี. (2557). *ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา.
- ธวัชพร ต้นตระกูล. (2555). *การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันโดยใช้บทฝึกการสนทนาภาษาอังกฤษ*. รายงานการวิจัยสถาบันภาษาและวัฒนธรรม นานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. กรุงเทพมหานคร.
- นพเก้า ณ พัทลุง. (2548). *การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ. ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ กรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 110). (7 พฤศจิกายน 2528). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 102 ตอนที่ 164, น. 15-18).
- ปาริชาติ ไชยเรือน. (2566). *ปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. น่าน.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รื่นฤทัย วิชกุล. (2560). *ความสามารถด้านการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนรัฐบาล ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18*. งานนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- วรยา แจ่มหม้อ, ณัฐณิชา ศิริพล และกนกวรรณ ไพบูลย์. (2566). *การพัฒนาทักษะการใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ในการเขียนคำศัพท์ภาษาอังกฤษโดยใช้ชุดกิจกรรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดกำแพงเพชร*. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 3. (15 มีนาคม). 1008-1014.
- ศรินทิพย์ รักชาติย์. (2545). *การบูรณาการการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ*. ภาควิชาการประถมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. (2555). *แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (2556-2575)*. กรุงเทพฯ: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร.
- อมรรัตน์ จิรินทร, รุสลัน ดาอีดำ, วาพะ อูมาโมง และรุสมี หมัดแหละ. (2565). *การสำรวจปัญหาทักษะการฟังภาษาอังกฤษและความต้องการพัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา*. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับการพัฒนาเชิงพื้นที่ ในบริบท BCG ครั้งที่ 4. (21-22 กรกฎาคม). 77-89.
- Crystal, D. (2003). *English as a Global Language*. (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A Learner-Centered Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper. & Row.