

การศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับหน่วยงานในจังหวัดเพชรบูรณ์:

กรณีศึกษาสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์

The Study of English Language Need for Phetchabun Government Office:

A case Study of Phetchabun Provincial Office for Local Administration.

ชุตินา อ่ำทอง

Chutima Amtong

อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Lecturer from the Faculty of Humanities and Social Sciences Phetchabun Rajabhat University

Corresponding Author Email: chutima1317@gmail.com

Received: 11 November 2020

Revised: 24 February 2021

Accepted: 2 March 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับหน่วยงานในจังหวัดเพชรบูรณ์ กรณีศึกษาสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและประเภทของความต้อการใช้ภาษาอังกฤษ และกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 24 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อบอกทิศทาง และตำแหน่งของอาคารและชื่อหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.21) และต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อความบันเทิงน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (3.63)

คำสำคัญ: ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ, สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

Abstract

The purposes of this study were to survey the need of English usage of personnel who work in Phetchabun Provincial Office for Local Administration Muang Phetchabun Province. This research is designed as a qualitative research. The research instrument was questionnaires for surveying needs and interests in communicative English lessons. The target groups were 24 personnel who work in Phetchabun Provincial Office for Local Administration Muang Phetchabun Province (Purposive sampling). The data obtained were analyzed by the percentage and mean. The findings of this study showed that personnel who works in Phetchabun Provincial Office for Local Administration has problem when they use English at the workplace at the significantly (4.21) and they need to practice their English skill most on the topic of telling the name and location of an organization at the significantly at (3.63).

Keywords: English language Need, Provincial Office for Local Administration

บทนำ

ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นอย่างมากในการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารเพื่อโต้ตอบกับบุคคลอื่นและการสื่อสารเพื่อสนองความต้องการของตนเองผ่านทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ในยุคที่การสื่อสารสามารถส่งต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีย่อมสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างรวดเร็วเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับมาลินี จันทวิมล (2541) กล่าวว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ด้วยความเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจทำให้ภาษาอังกฤษมีความจำเป็น ทั้งด้านการธุรกิจ การท่องเที่ยว อุตสาหกรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ เกษตรกรรม ตลอดจนจนสาขาแพทย์ นอกจากนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าบุคคลในอาชีพต่าง ๆ ยังมีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน และมีแนวโน้มว่าต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้วยการอ่านมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการฟัง ทักษะการแปล ทักษะการเขียนและทักษะการพูด ตามลำดับ ส่วนในงานอาชีพมีแนวโน้มว่ามีความต้องการการใช้ทักษะการอ่านมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการฟัง ทักษะการเขียน ทักษะการแปล และทักษะการพูด มาลินี จันทวิมล (2554) ซึ่งสอดคล้องกับทิยาภา ศิลปี (2559) ว่าปัจจุบันบุคคลที่ทำงานในบริษัทก่อสร้างในตำแหน่งวิศวกรมักประสบปัญหาขาดทักษะภาษาอังกฤษในการทำงาน ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน และสื่อสารได้อย่างถูกต้อง จึงมีความต้องการพัฒนาทักษะการพูดในการทำงานมากที่สุด และมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอื่น ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์มีหน้าที่กำกับและดูแลการทำงานขององค์การบริหารและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย โดยมีหน้าที่ให้บริการประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้อยู่อาศัยได้อย่างเป็นสุข ในปัจจุบันจังหวัดเพชรบูรณ์มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากขึ้นรวมถึงชาวต่างชาติที่ย้ายถิ่นฐานเข้ามาอยู่อาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนท้องถิ่น จากข้อมูลแผนพัฒนาจังหวัดเพชรบูรณ์ 4 ปี (พ.ศ. 2561-2564) แสดงสถิติของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยพบว่าในระหว่างปี 2556 – 2559 จังหวัดเพชรบูรณ์มีประชากรชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในจังหวัดจำนวน 1,837 คน ทำให้ผู้ที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น หรือบุคลากรที่ทำงานในองค์กรส่วนท้องถิ่นมีโอกาสสื่อสารกับชาวต่างชาติมากขึ้น โดยอาจจะมีการวัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อทักทาย ขอข้อมูลหรือให้ข้อมูลให้ความช่วยเหลือหรือรับซื้อร้องเรียน

ดังนั้น การที่บุคลากรในหน่วยงานราชการหรือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์มีการเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษเพื่อรองรับการให้บริการ และฝึกฝนความสามารถในการใช้อังกฤษเพื่อการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วจะทำให้การให้บริการชาวต่างชาติเป็นไปอย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับหน่วยงานในจังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษาสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ให้นำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์สำหรับพัฒนานตนเองในการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. **กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ บุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 24 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากเป็นบุคลากรในหน่วยงานที่ไม่เคยได้รับการพัฒนาด้าน

ภาษาอังกฤษมาก่อน แต่มีหน้าที่ประสานงานกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นด้านต่าง ๆ รวมถึงให้บริการแก่ชาวต่างชาติในท้องถิ่นอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วนคือ ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษ ตอนที่ 3 ประเภทของความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องกับข้อคำถาม (IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543, น.249) พบว่ามีค่า IOC ที่ระดับ 0.8 และ 3) ทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 ชุด ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นมีค่าความเชื่อมั่น 0.85

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม คือ 1) ศึกษางานวิจัยและเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง 2) สร้างแบบสอบถาม 3) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (IOC)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติเพื่อหาร้อยละคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านภาพรวม รายด้าน และรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.103)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับหน่วยงานในจังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษาสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

การศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับหน่วยงานในจังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษาสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามข้อมูลในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 24)

เพศ	ร้อยละ
ชาย	16.7
หญิง	83.3
สถานภาพ	ร้อยละ
ลูกจ้างชั่วคราว	41.7
พนักงานราชการ	8.3
ข้าราชการ	45.8
อื่น ๆ	4.2

วุฒิการศึกษา	ร้อยละ
ปวช.	8.3
ปวส./ อนุปริญญา	8.3
ปริญญาตรี	70.8
สูงกว่าปริญญาตรี	12.5

จากตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น 3 ด้านคือ ด้านเพศ ด้านสถานภาพ และด้านวุฒิการศึกษา ของบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าด้านเพศ เป็นบุคลากรเป็นเพศหญิงร้อยละ 83.3 และเป็นเพศชายร้อยละ 16.7 ด้านสถานภาพ มีจำนวนข้าราชการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.8 ลำดับรองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราวคิดเป็นร้อยละ 41.7 มีพนักงานราชการจำนวนร้อยละ 83.3 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.2 และด้านวุฒิการศึกษา มีบุคลากรที่มีศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.5 ลำดับต่อมาคือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 8.3 และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 2 การแสดงความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน (n=24)

ความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	ร้อยละ
มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	83.3
ไม่มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	16.7
ต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดอบรมภาษาอังกฤษ	91.7
ไม่ต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดอบรมภาษาอังกฤษ	8.3

จากตารางที่ 2 การแสดงความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่าบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 83.3 ไม่มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 16.7 บุคลากรต้องการให้ต้นสังกัดจัดอบรมภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 91.7 และไม่ต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดอบรมภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 3 ประเภทของความถี่การใช้ภาษาอังกฤษ (n = 24)

หัวข้อภาษาอังกฤษ	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
1. ภาษาอังกฤษเพื่อบอกทิศทางและตำแหน่งของอาคารและชื่อหน่วยงานต่าง ๆ	4.21	0.98	มาก
2. ภาษาอังกฤษเพื่อการรับโทรศัพท์	4.08	1.01	มาก
3. การสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการต้อนรับ	4.04	1.03	มาก
4. ภาษาอังกฤษเพื่อการและสนทนาในชีวิตประจำวัน	4.07	1.05	มาก
5. ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์	4.03	1.07	มาก
6. ภาษาอังกฤษเพื่อนำที่พักรักษาในท้องถิ่น	4.00	1.08	มาก
7. ภาษาอังกฤษเพื่อนำสินค้าและผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น	3.96	1.11	มาก
8. ภาษาอังกฤษเพื่อนำการเดินทาง	3.94	1.12	มาก
9. ภาษาอังกฤษเพื่อการทักทายและการอำลา	3.93	1.14	มาก
10. ภาษาอังกฤษเพื่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน	3.88	1.15	มาก
11. ภาษาอังกฤษเพื่อการสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต	3.79	1.17	มาก
12. ภาษาอังกฤษเพื่อการสัมมนาประชุมและอภิปรายกลุ่มย่อย	3.78	1.18	มาก

13. ภาษาอังกฤษเพื่อการแนะนำตนเองและบุคคลอื่น	3.75	1.20	มาก
14. ภาษาอังกฤษเพื่อการอ่านข้อมูลจากแผ่นพับภาษาอังกฤษ	3.71	1.23	มาก
15. ภาษาอังกฤษเพื่อความบันเทิง	3.63	1.28	มาก
รวม	3.92	1.01	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงประเภทของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ เลือกหัวข้อภาษาอังกฤษเพื่อบอกทิศทาง ตำแหน่งของอาคารและชื่อหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.21 อันเนื่องมาจากสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ตั้งอยู่ชั้นที่ 3 อาคารสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นสถานที่ราชการหลักที่ประกอบไปด้วยหน่วยงานสำคัญในจังหวัดเพชรบูรณ์ เช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงทำให้มีโอกาสในการพบเจอชาวต่างชาติที่เข้ามาติดต่อสอบถามเกี่ยวกับที่ตั้งหรือทิศทางไปยังสถานที่ที่ต้องการมาติดต่อราชการ หัวข้อรองลงมาคือ ภาษาอังกฤษเพื่อการตอบรับโทรศัพท์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 เนื่องจากการติดต่อทางโทรศัพท์เป็นการสื่อสารที่ไม่สามารถเห็นหน้าคู่สนทนาและใช้ท่าทางเพื่อช่วยในการทำความเข้าใจ ดังนั้น การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อตอบรับทางโทรศัพท์อย่างถูกต้อง จะสามารถลดระยะเวลาในการโทรศัพท์ ลดการเข้าใจคลาดเคลื่อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารได้

หัวข้อที่ถูกเลือกเป็นลำดับต่อมาคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.07 คือ การสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการต้อนรับ เนื่องจาก สำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ตั้งอยู่ชั้นที่ 3 อาคารสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์ ทำให้บุคลากรมีโอกาสต้อนรับบุคคลสำคัญในสถานการณ์ที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก

หัวข้อภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาในชีวิตประจำวัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04 เนื่องจาก บทสนทนาในชีวิตประจำวันเป็นการถามเรื่องทั่ว ๆ ไป ที่ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังสามารถสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อหัวในการให้ข้อมูลในจังหวัดเพชรบูรณ์ที่ถูกเลือกเป็นลำดับต่อเนื่องกัน ดังนี้ ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.03 ภาษาอังกฤษเพื่อแนะนำที่พักในท้องถิ่น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 ภาษาอังกฤษเพื่อแนะนำสินค้าและผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.96 ภาษาอังกฤษเพื่อแนะนำการเดินทาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94 เนื่องจากจังหวัดเพชรบูรณ์มีนโยบายประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวภายในจังหวัดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ตั้งแต่ปี 2559 ในชื่อแคมเปญ เที่ยวเพชรบูรณ์ต้อง 678 ซึ่ง 6 หมายถึง 6 ของที่ระลึกต้องซื้อ 7 หมายถึง 7 ประเภทเมนูอาหารต้องชิม และ 8 หมายถึง 8 แหล่งท่องเที่ยวต้องไป ทำให้บุคลากรหน่วยงานภาครัฐรวมถึงสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์มีการเตรียมความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดเพชรบูรณ์เพื่อสนองนโยบายของจังหวัด

หัวข้อภาษาอังกฤษเพื่อการทักทายและอำลา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.93 เนื่องจาก บุคลากรบางส่วนมีความเห็นว่า การทักทายและการอำลาเป็นภาษาอังกฤษที่ถูกต้องมีส่วนในการสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

หัวข้อภาษาอังกฤษเพื่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88 เนื่องจาก สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์เป็นหน่วยงานภาครัฐในกำกับของจังหวัดเพชรบูรณ์ บุคลากรในหน่วยงานดังกล่าวต้องการให้ประชาชนทั่วไปทั้งชาวไทยและต่างประเทศ เข้าใจหน้าที่ ภารกิจ และความสำคัญขององค์กรในภาพรวม

หัวข้อภาษาอังกฤษเพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ต คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.79 เนื่องจากบุคลากรต้องใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องบันทึกเสียง โทรศัพท์ โทรสาร รวมถึงการสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน แต่บุคลากรไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้สำเร็จเนื่องจากไม่รู้จักโปรแกรมค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (Search Engine) ไม่เข้าใจเมนูภาษาอังกฤษของโปรแกรมค้นหาข้อมูล ใช้คำสำคัญ (Keyword) ที่ไม่ถูกต้อง ไม่รู้จักคำศัพท์เฉพาะ (Technical term) หรือใช้โปรแกรมค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสมกับข้อมูลที่ต้องการสืบค้น

หัวข้อภาษาอังกฤษเพื่อการประชุมและอภิปรายกลุ่มย่อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.78 เนื่องจากสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์มีนโยบายให้ตัวแทนหน่วยงานต่าง ๆ ใช้ภาษาอังกฤษในการประชุมระดับจังหวัดในการนำเสนอรายงานขององค์กร ทำให้บุคลากรมีความต้องการเตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษซึ่งเป็นสำนวน และวลีเฉพาะในการประชุม เช่น การรายงานวาระการประชุม การแนะนำสมาชิกในที่ประชุม การบอกลำดับขั้นตอนการนำเสนอรายงาน

หัวข้อภาษาอังกฤษเพื่อการแนะนำตนเองและผู้อื่น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.75 สืบเนื่องจากเนื่องจากสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์มีนโยบายให้ตัวแทนหน่วยงานต่าง ๆ ใช้ภาษาอังกฤษในการประชุมระดับจังหวัด จึงทำให้บุคลากรมีความต้องการแนะนำตนเองและผู้อื่นได้

หัวข้อภาษาอังกฤษเพื่อการอ่านข้อมูลจากแผ่นพับภาษาอังกฤษ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.71 เนื่องจาก บุคลากรต้องการเข้าใจข้อมูลภาษาอังกฤษจากแผ่นพับหรือเอกสารที่ได้จากการเข้าอบรม สัมมนา หรือจากการเข้าร่วมกิจกรรมในเชิงวิชาการ นอกจากนี้ บุคลากรต้องการเข้าใจแผ่นพับภาษาอังกฤษที่ได้รับจากสถานที่ต่าง ๆ เช่น การแจ้งประเภทห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก สิทธิพิเศษ และส่วนลดค่าใช้จ่าย

หัวข้อภาษาอังกฤษเพื่อความบันเทิง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.63 เนื่องจากบุคลากรบางส่วนมีความชอบส่วนบุคคลในการ ดูหนังหรือฟังเพลงภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น หรือภาษาเกาหลี จึงต้องการความรู้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางในการสืบค้นข้อมูล เช่น ต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่ออ่านคำบรรยายข้างใต้ภาพยนตร์และละครภาษาอังกฤษ เกาหลี หรือญี่ปุ่น ในกรณีที่ไม่มีการให้เสียงภาษาไทย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับหน่วยงานในจังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษาสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

การศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับหน่วยงานในจังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษาสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 24 คน แบ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.3 เพศชาย ร้อยละ 16.7 ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ โดยกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา ตามลำดับ บุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และต้องการให้ต้นสังกัดจัดหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร นอกจากนี้ บุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการทำงานทั้งสิ้น 15 หัวข้อ ประกอบด้วย ภาษาอังกฤษเพื่อบอกทิศทางและตำแหน่งของอาคาร ชื่อหน่วยงานต่าง ๆ ภาษาอังกฤษเพื่อการรับโทรศัพท์ การสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการต้อนรับ ภาษาอังกฤษเพื่อการและสนทนาในชีวิตประจำวัน ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์ ภาษาอังกฤษเพื่อแนะนำที่พักในท้องถิ่น ภาษาอังกฤษเพื่อการทักทายและการอำลา ภาษาอังกฤษเพื่อแนะนำสินค้าและผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น ภาษาอังกฤษเพื่อแนะนำการเดินทาง ภาษาอังกฤษเพื่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ภาษาอังกฤษเพื่อการสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ภาษาอังกฤษเพื่อการสัมมนาประชุมและอภิปรายกลุ่มย่อย ภาษาอังกฤษเพื่อการสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ภาษาอังกฤษเพื่อการแนะนำตนเองและผู้อื่น และภาษาอังกฤษเพื่อการอ่านข้อมูลจากแผ่นพับภาษาอังกฤษ

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับหน่วยงานในจังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษาสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

เมื่อผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นมาวิเคราะห์ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า บุคลากรทุกคนมีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษ แต่อันเนื่องมาจากวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน ขาดโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานหรือการขาดโอกาสในการเข้าอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อบุคลากรในสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ เนื่องจากต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อปฏิบัติงานในการประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสื่อสารกับชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ที่จำเป็นต้องนำไปใช้ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน บุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงมีความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษที่หลากหลายเพื่อนำไปใช้สื่อสารจะต้องเป็นภาษาอังกฤษที่เหมาะสมกับบริบทการทำงานในสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเนื้อหาภาษาอังกฤษส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อบอกทิศทางและตำแหน่งอาคารและชื่อหน่วยงานต่าง ๆ ภาษาอังกฤษเพื่อการรับโทรศัพท์ การสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการต้อนรับ ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาในชีวิตประจำวัน ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์ ภาษาอังกฤษเพื่อนำที่พักรักษาในท้องถิ่น ภาษาอังกฤษเพื่อการทักทายและการอำลา ภาษาอังกฤษเพื่อนำสินค้าและผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น ภาษาอังกฤษเพื่อนำการเดินทาง ภาษาอังกฤษเพื่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ภาษาอังกฤษเพื่อการสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ภาษาอังกฤษเพื่อการสัมมนาประชุมและอภิปรายกลุ่มย่อย ภาษาอังกฤษเพื่อการสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ภาษาอังกฤษเพื่อการแนะนำตนเองและผู้อื่น และภาษาอังกฤษเพื่อการอ่านข้อมูลจากแผ่นพับภาษาอังกฤษ เป็นต้น

นอกจากนี้ บุคลากรในสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการประสานงานคือเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องตอบคำถามชาวต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษ ซึ่งมักเกิดขึ้นที่สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์และองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาษาอังกฤษที่ต้องใช้สื่อสารนั้นมีทั้งคำศัพท์ วลี สำนวน และรูปแบบประโยคที่มีลักษณะเฉพาะกับการทำงานในสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ สอดคล้องกับวารุณี อัครโภคิน (2554) ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความต้องการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเนื่องจากต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับผู้มาติดต่อภายนอก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ทำงานภายในองค์กรมีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ทำงานภายในองค์กรมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษที่ตรงกับวัตถุประสงค์เฉพาะในการทำงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1.1 ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนาการจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ให้ในบุคลากรในสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.2 ควรจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการจัดอบรมให้แก่บุคลากรในสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.3 ควรจัดทำสื่อมัลติมีเดียเพื่อแสดงภาพสถานการณ์จำลองในการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในบริบทของบุคลากรในสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการรูปแบบการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงานให้แก่บุคลากรในสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัย ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ในการให้ทุนสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณบุคลากรในสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามงานวิจัย ตลอดจน คณาจารย์ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษา และแนะนำที่ดี มีประโยชน์ จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- ทิยาพา ศิลปี. (2559). ปัญหาและอุปสรรคด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในที่ทำงานของวิศวกร: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทเอกชนประกอบธุรกิจก่อสร้างแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มาลินี จันทวิมล และคณะ. (2541). การสำรวจความต้องการและเจตคติของบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ เกี่ยวกับความสำคัญของภาษาอังกฤษในงานอาชีพและชีวิตประจำวัน. วารสารภาษาปริทัศน์ 17, 66-71
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2543). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วารุณี อัครโกคิน. (2554). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญาานิพนธ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์. (2561). แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบูรณ์ 4 ปี (2561-2565). สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2563, จาก http://www.phetchabun.go.th/data_detail.php?content_id=8