**การวิเคราะห์ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**

ศศิวิมล พลายชุม1  ศราวุฒิ บุญรักษ์2

1สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, โทรศัพท์ 02-544-8456

2สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, โทรศัพท์ 02-544-8456

1e-mail : sasiwimon.p87@gmail.com

2e-mail : sarawoot.b@pnru.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน และ 2) เพื่อศึกษาระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนและคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 29 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษและระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะต่างๆ แยกย่อยในภาพรวม ดังนี้ การฟัง ( = 3.14, S.D. = 1.05) การพูด ( = 3.30, S.D. = 1.10) การอ่าน ( = 3.23, S.D. = 1.16) การเขียน ( = 2.79, S.D. = 1.32) และด้านคำศัพท์ พบว่ามีระดับมากที่สุด ( = 3.48, S.D. = 1.10)

2. ระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า การฟัง ( = 3.47, S.D. = 1.11) การพูด ( = 3.16, S.D. = 1.12) การอ่าน ( = 3.24, S.D. = 1.26) การเขียน ( = 2.85, S.D. = 1.37) และคำศัพท์ พบว่ามีปัญหามากที่สุด ( = 3.54, S.D. = 1.08)

**คำสำคัญ** : ความต้องการ, ปัญหาภาษาอังกฤษ, ภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานทะเบียนราษฎร

**Needs Analysis of English Usage of Civil Registration and Identification Card Staff at Pakkret Municipality of Nonthaburi Province**

Sasiwimon Phlaichum1 Sarawut Boonruk2

1 Branch Business English Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University, Tel. 02-544-8456

2 Branch Business English Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University, Tel. 02-544-8456

1e-mail : [sasiwimon.p87@gmail.com](mailto:sasiwimon.p87@gmail.com)

2e-mail : sarawoot.b@pnru.ac.th

**Abstract**

This research aimed to 1) study the needs of using English of civil registration and identification card staff and 2) study the levels of English using problems - listening, speaking, reading, writing, and specific vocabulary used in civil registration and identification card department. The target group consisted of 29 civil registration and identification card staff at Pakkret Municipality, Nonthaburi Province. The instrument used in this research was a questionnaire consisting of 2 parts: Part I is for basic information on the respondent’s status, and Part II is the needs of English using and English using problems. The statistics used in analyzing data were frequency, percentage, average, and standard deviation.

Results of the study revealed the following;

1. Regarding the needs of using English of civil registration and identification card staff, it was found the overall needs of each aspects such as listening ( = 3.14, S.D. = 1.05), speaking ( = 3.30, S.D. = 1.10), reading ( = 3.23, S.D. = 1.16), writing ( = 2.79, S.D. = 1.32), and vocabulary were at a high level ( = 3.48, S.D. = 1.10).

2. Regarding the levels of problem in using English in civil registration and identification card department, it was found that the problems relating to listening ( = 3.47, S.D. = 1.11), speaking ( = 3.16, S.D. = 1.12), reading ( = 3.24, S.D. = 1.26), writing ( = 2.85, S.D. = 1.37), and vocabulary were at a high level ( = 3.54, S.D. = 1.08).

**Keywords:** Needs, English Problem, English Used in Civil Registration

**บทนำ**

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ถูกนำมาใช้ในทุกสาขาอาชีพ ซึ่งแต่ละสาขาอาชีพมีลักษณะภาษาเฉพาะของตน ซึ่งภาษาอังกฤษที่ใช้ในหน่วยงานเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยเฉพาะพนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งมีชาวต่างชาติมาใช้บริการ จึงมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งตรงกับ ธิติสุดา ชิตรัตน์ (2561, สัมภาษณ์) ให้ข้อมูลว่าด้านพนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มีการให้บริการในด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายที่อยู่ การทำบัตรประชาชนไม่ว่าจะสูญหาย บัตรหมดอายุหรือบัตรถูกทำลาย ทั้งนี้ก็มีชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการด้วย เนื่องจากความเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจและสังคม การขยายตัวของครัวเรือน ทำให้จำนวนประชากรที่เข้ามาอาศัยในจังหวัดนนทบุรีเพิ่มสูงขึ้น

มากไปกว่านั้น พนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ยังมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ แต่ถึงกระนั้นจากการสังเกตของคณะผู้วิจัยพบว่า พนักงานยังไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ และมีการใช้พจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ในการแปลเพื่อช่วยในการสื่อสารกับชาวต่างชาติแต่ก็ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากสื่อสารเป็นคำๆ ไม่ได้สื่อสารเป็นประโยค ซึ่งอาจนำไปสู่ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ Flores et al. (2003) พบว่า การละเลยในการแปลความหมายให้ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือ การแปลผิดความ ร้อยละ 16 การใช้คำมาแทนที่ ร้อยละ 13 การใช้คำที่คิดค้นขึ้นมาเอง ร้อยละ 10 และการเพิ่มคำอื่นๆ ร้อยละ 8 อนึ่งจากการตรวจสอบเอกสารที่ให้ชาวต่างชาติกรอกข้อมูลยังเป็นภาษาไทย ทั้งนี้คณะผู้วิจัยเห็นว่าควรจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับภาษาอังกฤษที่ใช้เฉพาะงานดังกล่าว ทั้งนี้พนักงานบางส่วนได้แสดงความคิดเห็นว่า ในหลายปีที่ผ่านมาพนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนไม่ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้เฉพาะงานของตน ดังนั้น เมื่อมีชาวต่างชาติเข้ามารับบริการ จึงไม่สามารถให้บริการได้เท่าที่ควร และพนักงานในหน่วยงานจำเป็นต้องอาศัยญาติของชาวต่างชาติเป็นคนกลางในการแปลและสื่อสาร ทั้งนี้พนักงานต้องการอบรมในเรื่องของการสื่อสารโดยเน้นบทสนทนา ซึ่งตรงกับ Chaiyasit & Thummawongsa (2017) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ เฉพาะงานอะไหล่คอมพิวเตอร์ พบว่า บุคลากรต้องการอบรมด้านการสนทนาเป็นหลัก

อนึ่งงานวิจัยนี้เป็นการแสวงหาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ และระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรมพนักงานดังกล่าว ให้มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน เพื่อรองรับชาวต่างชาติในอนาคตที่เข้ามาลงทุนธุรกิจในจังหวัดนนทบุรีต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

2. เพื่อศึกษาระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนและคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

**การทบทวนวรรณกรรม**

**การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน**

การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนเป็นหนึ่งสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในการวางแผนหลักสูตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจและความต้องการในการเรียนของผู้เรียน และส่งผลให้การเรียนนั้นประสบผลสำเร็จตามที่ผู้เรียนตั้งเป้าหมายไว้ นักการศึกษาหลายท่านได้วิเคราะห์และแบ่งประเภทของความต้องการ ดังนี้ ความจำเป็นในการสำรวจความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษว่ามีผลช่วยให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อเรื่อง หัวข้อ และกิจกรรมที่ใช้ในการเรียนการสอน ซึ่งจะช่วยให้การเรียนการสอนนั้นน่าสนใจ และตรงกับความต้องการของผู้เรียน (Yalden, 1983)

Nunan (1993) กล่าวถึงการวิเคราะห์ความต้องการ 2 ชนิด ที่แตกต่างกันออกไปคือ

1. การวิเคราะห์ผู้เรียน (Learner Analysis) เป็นการยึดจากข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวผู้เรียนโดยคำถามหลักที่สำคัญคือ ผู้เรียนมีจุดประสงค์อะไรในการเรียนรู้ภาษา

2. การวิเคราะห์ภาระงาน (Task Analysis) เป็นการระบุและจัดระบบของทักษะทางภาษาที่จำเป็นต้องใช้ภาษาเพื่อสื่อสารจริง ๆ ในโลกภายนอก

Benech (1996) กล่าวว่าการศึกษาความต้องการของผู้เรียนสามารถทำได้โดยศึกษาและความต้องการของผู้เรียนในแต่ละบริบทเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการระบุเนื้อหาการเรียนการสอนด้านภาษาอังกฤษ โดยประโยชน์ของหลักการนี้คือสามารถช่วยให้ระบุได้อย่างชัดเจนถึงสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน วิธีการสอนและภาษาที่ผู้เรียนต้องการและจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน

Rajan (2001) ได้กล่าวว่าขั้นตอนการศึกษาความต้องการของผู้เรียน (Needs Analysis) ควรประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์โดยรวมถึงความจำเป็นและสาเหตุที่ต้องจัดทำหลักสูตรนี้ขึ้นมา

2. การศึกษาความต้องการของผู้เรียนโดยการสัมภาษณ์ หรือแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่หลากหลาย ซึ่งอาจจะคำนึงถึงความต้องการทางด้านภาษาของผู้เรียนเมื่อสำเร็จการศึกษา (Target Needs) ความต้องการและความสนใจส่วนตัวของผู้เรียนเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ (Learner Needs) ความต้องการของผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถานประกอบการหรือนายจ้างของผู้เรียน (Sponsor Needs) และการวัดระดับความสามารถของผู้เรียนก่อนการฝึกอบรมเพื่อวัดระดับความสามารถ และศึกษาปัญหาทางด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียน (Starting Language Needs)

3. นำผลที่ได้จากการศึกษาความต้องการของผู้เรียนมากำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ของหลักสูตร

4. จัดเตรียมเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน

**ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ**

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามหรือคำจำกัดความของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ว่า เป็นการสอนที่มุ่งเน้นไปที่ความต้องการผู้เรียนในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยสรุปได้ดังนี้

Strevens (1988) ให้คำนิยามของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ไว้ว่าเป็นการเป็นการสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน หัวข้อและเนื้อหาที่เรียนจะอยู่ในขอบเขตที่ผู้เรียนต้องการมากกว่าสอนตามเกณฑ์ของการศึกษาทั่วไป ซึ่งมีลักษณะสำคัญที่แตกต่างไปจากการสอนภาษาอังกฤษแบบทั่วไป ดังนี้ (1) เป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของผู้เรียน (2) เป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาสำคัญและหัวข้อที่เกี่ยวข้องเฉพาะกับอาชีพหรือสาขาวิชาของผู้เรียน (3) เป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาทางภาษาเฉพาะ สำหรับผู้เรียนในแต่ละกลุ่ม (4) เป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่มีการกำหนดทักษะเฉพาะทางภาษาที่ผู้เรียนต้องนำไปใช้ในสายอาชีพของตน (5) ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมิใช่วิธีการสอนภาษาที่แตกต่างไปจากการสอนภาษาในรูปแบบอื่น ๆ แต่มีหลักการพื้นฐานที่มุ่งพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าลักษณะของการสอนภาษาอังกฤษแบบทั่วไปและการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมีความแตกต่างกัน โดย Robinson (1980) กล่าวถึงลักษณะของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ว่า 1) การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะมีปัจจัยเรื่องเวลาเข้ามาเป็นตัวกำหนด เพราะหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะที่จัดขึ้นจะมีลักษณะเป็นหลักสูตรแบบเข้ม โดยจะมีการกำหนดว่าจะใช้นานเท่าใดกับหลักสูตรนั้น ๆ กล่าวคือมีการระบุไว้ว่าเป็นวิชาที่จัดให้เรียนในกี่สัปดาห์จึงจบ ไม่ใช่การเรียนไปเรื่อย ๆ เหมือนดังเช่นการเรียนภาษาอังกฤษแบบเดิม 2) อายุของผู้เรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มักจะเป็นวัยผู้ใหญ่หรือวัยใกล้ที่เป็นผู้ใหญ่ โดยมักจะเป็นผู้ที่กำลังประกอบอาชีพอยู่แล้ว หรือกำลังจะเริ่มทำงานนั้น ๆ หรืออย่างน้อยก็เป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษาแล้ว 3) การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) เป็นการเรียนตามวัตถุประสงค์ของผู้เรียน ฉะนั้นแนวการสอนจึงเป็นไปในลักษณะที่เน้นผู้เรียนเป็นหลัก วัสดุการเรียนการสอนจึงต้องสอดคล้องกับผู้เรียนและวัตถุประสงค์ 4) การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นการเรียนการสอนที่เน้นความสามารถในการแสดงออกในการใช้ภาษาของผู้เรียน มากกว่าความรู้ในกฎเกณฑ์ของภาษาซึ่งลักษณะอันนี้สอดคล้องกับแนวการเรียนการสอนแบบสื่อความหมายพอดี กล่าวคือ เป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ทางภาษาไปใช้ได้ตามบทบาทที่ผู้เรียนต้องการนำไปใช้มากกว่าที่จะเน้นให้ผู้เรียนมีแต่ความรู้ทางภาษาทั่วๆ ไป 5) ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับกลุ่มผู้เรียนที่มีจุดประสงค์ในการเรียนที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน คือเพื่อการอาชีพหรือเพื่อการศึกษาเป็นหลัก เช่น ต้องการนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพใดอาชีพหนึ่งเหมือนกัน จากความหมายและลักษณะข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียน เน้นไปที่ความสนใจของผู้เรียน อาจกล่าวได้ว่าภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นการเรียนที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียน

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานพบหลากหลายบริบทไม่ว่าจะเป็นด้านงานทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทหลากเชื้อชาติ ซึ่งผลวิจัยพบว่า บุคลากรด้านทรัพยากรมนุษย์มีปัญหา ซึ่งเรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้ ปัญหาด้านการพูด การอ่านและการเขียนที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งพบว่าบุคลากรดังกล่าวต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับงานเพื่อให้การทำงานในสถานประกอบการมีประสิทธิภาพ (Kaur & Clarke, 2009) ขณะที่ Nuemaihom (n.d.) ได้ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของพนักงานร้านเซเว่น อีเลเวนท์ ในจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้องการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษมากกว่าทักษะอื่นๆ และพนักงานยังต้องการคู่มือภาษาอังกฤษพร้อมกับซีดีบทสนทนา ที่ประกอบด้วยหัวข้อ ดังต่อไปนี้ การทักทาย การปฏิเสธอย่างสุภาพ สอบถามความต้องการ สอบถามราคา การบอกราคาและอัตราแลกเปลี่ยน การจ่ายเงิน ช่วยเหลือลูกค้า และต้องการอบรมภาษาอังกฤษเป็นเวลา 30 ชั่วโมง ด้าน Chaiyasit & Thummawongsa (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ เฉพาะงานอะไหล่คอมพิวเตอร์ พบว่า บุคลากรเห็นว่าภาษาอังกฤษที่ใช้ในการอบรมควรเน้นการสนทนา ส่วนผู้จัดการเห็นว่าควรเน้นทักษะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ การฟัง พูด อ่าน และเขียน

ด้านปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่ามีปัญหาด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุด (ประภาส บุญทับ, 2558) ด้าน ทิยาพร ศิลปี (2559) ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกรโยธา พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นในการทำงาน ขาดการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อพัฒนาทักษะดังกล่าว จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ใช้ภาษาในการทำงาน พบว่า ปัญหาด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเป็นปัญหามากที่สุด (สุภาพร เจริญสุข และคณะ, 2561; สไบทิพย์ จันทร์หอม, 2561; กฤษณะ สุยะอ้าย, 2561) ขณะที่ Flores et al. (2003) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ข้อผิดพลาดในการแปลทางการแพทย์ และผลที่เกิดขึ้นจากการให้คำปรึกษาในแผนกกุมารเวช เนื่องจากประเทศสหรัฐอเมริกามีชาวละตินอเมริกาอาศัยอยู่จำนวนมากจึงจำเป็นต้องใช้ล่ามเฉพาะกิจมาช่วยงานแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสเปน คณะผู้วิจัยได้ทำการอัดเสียง และถอดเสียง ผลการศึกษาพบว่า มีข้อผิดพลาดในการแปลความ เช่น การละเลยในการแปลความให้ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาเป็นการแปลผิดความ ร้อยละ 16 การใช้คำแทนที่ร้อยละ 13 การใช้คำที่คิดขึ้นเอง ร้อยละ 10 และการเพิ่มคำอื่นๆ ร้อยละ 8 ตามลำดับ

สรุปได้ว่าจากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ พบว่าความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าต้องการใช้ทักษะการฟังและการพูด โดยเน้นบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ ในขณะเดียวกันปัญหาที่พบในการทำงานของบุคลากรดังกล่าว พบว่าการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเป็นปัญหามากที่สุด

**วิธีดำเนินการวิจัย**

**กลุ่มเป้าหมาย**

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 29 คน โดยใช้วิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษและระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ โดยมีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษและระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุการทำงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง จำนวนชาวต่างชาติ และกลุ่มชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. คณะผู้วิจัยทำหนังสือถึงเทศบาลนครปากเกร็ดเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

2. คณะผู้วิจัยประสานงานการเก็บข้อมูลโดยทำความเข้าใจวิธีการและกระบวนการแจกแบบสอบถาม

3. คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม

4. คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้วนำไปประมวลผลต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้**

คณะผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 29 ชุด ซึ่งถือว่าครบ 100 เปอร์เซ็นต์

2. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 โดยใช้สถิติ ความถี่ และร้อยละ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ผลการวิจัย**

ผลการวิจัยมีดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์จำนวน ความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนชาวต่างชาติ และกลุ่มชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ

**ตารางที่ 1** เพศ อายุการทำงาน ระดับวุฒิการศึกษา และตำแหน่งและหน้าที่ของพนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวบัตรประชาชน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน**  **(คน)** | **ร้อยละ** |
| **1. เพศ** |  |  |
| 1.1 ชาย | 3 | 10 |
| 1.2 หญิง | 26 | 90 |
| **รวม** | **29** | **100** |
| **2. อายุการทำงาน** |  |  |
| 2.1 น้อยกว่า 1 ปี | 4 | 14 |
| 2.2 1-5 ปี | 6 | 21 |
| 2.3 6-10 ปี | 2 | 7 |
| 2.4 11-15 ปี | 5 | 17 |
| 2.5 มากกว่า 15 ปี | 12 | 41 |
| **รวม** | **29** | **100** |
| **3. ระดับวุฒิการศึกษา** |  |  |
| 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี | 8 | 28 |
| 3.2 ปริญญาตรี | 18 | 62 |
| 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี | 3 | 10 |
| **รวม** | **29** | **100** |
| **4. ตำแหน่งและหน้าที่** |  |  |
| 4.1 พนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวบัตรประชาชน | 20 | 69 |
| 4.2 อื่นๆ เช่น ธุรการ และ ประชาสัมพันธ์ | 9 | 31 |
| **รวม** | **29** | **100** |

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 90 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 10 โดยมีอายุการทำงานส่วนใหญ่มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ41 รองลงมามีอายุการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 21 น้อยที่สุดคือ อายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 7 ส่วนระดับวุฒิการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 28 ตามลำดับ และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 10 และผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งและหน้าที่พนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวบัตรประชาชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69 และตำแหน่งอื่น ๆ เช่น ธุรการ และประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 31

**ตารางที่ 2** จำนวนชาวต่างชาติที่พนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวบัตรประชาชนพบ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **จำนวนชาวต่างชาติ (ต่อวัน)** | **ความถี่** | **ร้อยละ** |
| 0-5 คน | 29 | 100 |

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่าจำนวนชาวต่างที่เจอต่อวันอยู่ระหว่าง 0-5 คนต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 3** กลุ่มชาวต่างชาติที่พนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวบัตรประชาชนพบ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **จำนวนชาวต่างชาติ (ต่อวัน)** | **ความถี่** | **ร้อยละ** |
| ชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (native speakers of English) เช่น ชาวอเมริกัน อังกฤษ หรือ ออสเตรเลีย เป็นต้น | 14 | 48 |
| ชาวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (non-native speakers of English) เช่น ชาวเอเชีย ชาวตะวันออกกลาง | 5 | 17 |
| พบทั้งชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร และที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร | 10 | 35 |
| **รวม** | **29** | **100** |

ตารางที่ 3 จะเห็นว่ากลุ่มชาวต่างชาติที่พนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวบัตรประชาชนพบส่วนใหญ่แล้วจะพบชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (native speakers of English) เช่น ชาวอเมริกัน อังกฤษ หรือ ออสเตรเลีย เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 48

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ และปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ

**ตารางที่ 4** ระดับความต้องการและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟังของพนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวประชาชน

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***รายการ*** | ***ความต้องการ*** | | ***ปัญหา*** | |
|  | **S.D** |  | **S.D** |
| 1. *การฟังและเข้าใจความต้องการทั่วไปของชาวต่างชาติ* | 3.38 | 1.03 | 4.00 | 1.08 |
| 2. *การ*ฟังและเข้าใจเมื่อชาวต่างชาติไม่พอใจ | 3.41 | 0.93 | 3.66 | 1.02 |
| 3. *การ*ฟังและเข้าใจเมื่อชาวต่างชาติพึงพอใจ | 3.44 | 0.92 | 3.72 | 0.95 |
| 4. *การ*ฟังและเข้าใจรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ของชาวต่างชาติ | 3.33 | 0.97 | 3.55 | 0.98 |
| 5. *การ*ฟังและเข้าใจบทสนทนาทางโทรศัพท์ | 3.22 | 1.11 | 3.33 | 1.08 |
| 6. *การฟังและเข้าใจคำสำนวนภาษาอังกฤษ* | 3.27 | 1.01 | 3.22 | 1.06 |
| 7. *การ*ฟังและเข้าใจภาษาอังกฤษสำเนียงอเมริกัน | 2.72 | 1.22 | 3.22 | 1.30 |
| 8. *การ*ฟังและเข้าใจภาษาอังกฤษสำเนียงอังกฤษ | 2.88 | 1.07 | 3.33 | 1.23 |
| 9. *การ*ฟังและเข้าใจภาษาอังกฤษสำเนียงอื่นๆ เช่น จีน สิงคโปร์ และอินเดีย | 2.61 | 1.24 | 3.22 | 1.26 |
| ***รวม*** | 3.14 | 1.05 | 3.47 | 1.11 |

*จากตารางที่ 4 สรุปได้ว่า ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟังของพนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัว*ประชาชน เท่ากับ (X̄= *3.14,* S.D. *= 1.05) ส่วนปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง มีค่าเป็น (*X̄*= 3.47,* S.D. *= 1.11)*

**ตารางที่ 5** ระดับความต้องการและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูดของพนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวประชาชน

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***รายการ*** | **ความต้องการ** | | ***ปัญหา*** | |
|  | **S.D** |  | **S.D** |
| 1. การกล่าวต้อนรับและทักทายชาวต่างชาติ | 4.27 | 1.01 | 3.44 | 1.20 |
| 2. *การสอบถามข้อมูลความต้องการและการตัดสินใจของ*  *ชาวต่างชาติ* | 3.33 | 0.97 | 3.16 | 0.98 |
| 3. การพูดขอร้องชาวต่างชาติอย่างสุภาพ | 3.22 | 0.98 | 3.22 | 0.87 |
| 4. การอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสาร หรือข้อมูลต่าง ๆที่ชาวต่างชาติควรรู้ | 3.22 | 1.00 | 3.27 | 0.89 |
| 5. การเสนอให้ความช่วยเหลือ | 3.39 | 1.09 | 3.39 | 0.97 |
| 6. การให้คำแนะนำนำเกี่ยวกับทิศทางต่าง ๆ ทั้งภายในสำนักงาน และ ภายนอกสำนักงาน | 3.44 | 1.04 | 3.39 | 0.91 |
| 7.การพูดปฏิเสธอย่างสุภาพ | 3.27 | 0.95 | 3.22 | 1.06 |
| 8. การแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อกฎหมาย หรือ วัฒนธรรม และประเพณีของไทย | 3.27 | 1.12 | 2.94 | 1.21 |
| 9.การพูดสนทนาทางโทรศัพท์ | 3.39 | 1.28 | 3.39 | 1.28 |
| 10. *การพูดแสดงความขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น* | 3.16 | 1.15 | 2.94 | 1.21 |
| 11. *การอธิบายสาเหตุของความผิดพลาด* | 3.05 | 1.25 | 3.11 | 1.27 |
| 12*. การเจรจาเพื่อทำความเข้าใจ หรือการต่อรอง* | 3.16 | 1.15 | 3.05 | 1.34 |
| 13. *การพูดเพื่อขอทวนข้อความที่ฟังไม่เข้าใจ* | 3.16 | 1.15 | 2.88 | 1.27 |
| 14. *การออกกเสียงสระและพยัญชนะภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง* | 3.27 | 1.01 | 3.05 | 1.21 |
| 15*. การออกเสียงเน้นคำหนัก-เบา (Stress)* | 3.05 | 1.16 | 3.05 | 1.16 |
| 16. *การพูดสื่อสารได้อย่างสุภาพตามหลักไวยากรณ์ และเหมาะสมตามมารยาทสังคม* | 3.16 | 1.29 | 3.05 | 1.16 |
| ***รวม*** | 3.30 | 1.10 | 3.16 | 1.12 |

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูดของพนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวประชาชนเท่ากับ (X̄ = 3.30, S.D = 1.10) ส่วนปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการพูดพบว่า (X̄ = 3.16, S.D. = 1.12)

**ตารางที่ 6** ระดับความต้องการและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่านของพนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวประชาชน

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***รายการ*** | ***ความต้องการ*** | | ***ปัญหา*** | |
|  | **S.D** |  | **S.D** |
| 1. การอ่านข้อมูลจากเอกสารการเดินทางของชาวต่างชาติ | 3.63 | 1.11 | 3.26 | 1.19 |
| 2. การอ่านจดหมายธุรกิจและแฟกซ์ | 3.21 | 1.27 | 3.21 | 1.35 |
| 3. การอ่านข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต | 3.31 | 1.10 | 3.36 | 1.16 |
| 4. การอ่านอีเมล์ | 3.26 | 1.14 | 3.31 | 1.24 |
| 5. การอ่านโบรชัวร์ หรือนิตยสาร | 3.26 | 1.09 | 3.21 | 1.08 |
| 6.การอ่านรายงานการประชุม | 3.00 | 1.20 | 3.15 | 1.44 |
| 7.การอ่านประกาศขององค์กร | 3.00 | 1.20 | 3.21 | 1.35 |
| ***รวม*** | 3.23 | 1.16 | 3.24 | 1.26 |

*จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่านของพนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวประชาชนมีค่าเท่ากับ* (X̄ = *3.23*, S.D. *= 1.16) ส่วนปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน เท่ากับ* (X̄ = *3.24,* S.D. *= 1.26)*

**ตารางที่ 7** ระดับความต้องการและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนของพนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวประชาชน

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***รายการ*** | ***ความต้องการ*** | | ***ปัญหา*** | |
|  | **S.D** |  | **S.D** |
| 1. การเขียนจดหมายได้อย่างถูกต้อง | 2.94 | 1.43 | 2.89 | 1.44 |
| 2. การเขียนรายงานประจำวัน | 2.73 | 1.28 | 2.89 | 1.44 |
| 3. *การเขียนข้อความเพื่อตอบกลับ หรือแนะนำให้กับชาวต่างชาติ* | 2.94 | 1.39 | 2.78 | 1.35 |
| 4. *การเขียนข้อความจากการฝากข้อความทางโทรศัพท์* | 2.68 | 1.24 | 2.89 | 1.44 |
| 5. *การเขียนอีเมล์ได้อย่างเหมาะสมตามหลักไวยากรณ์* | 2.78 | 1.39 | 2.78 | 1.31 |
| 6.การเขียนบันทึกข้อความ (Memo) | 2.68 | 1.24 | 2.89 | 1.24 |
| ***รวม*** | 2.79 | 1.32 | 2.85 | 1.37 |

*จากตารางที่* 7 *สรุปได้ว่า* *ความต้องการใน*การใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนของพนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวประชาชน *พบว่า ความต้องการในภาพรวม คือ* (X̄ = 2.79, S.D. = 1.32) และระดับปัญหาในภาพรวมพบว่า (X̄ = 2.85, S.D. = 1.37)

**ตารางที่ 8** ระดับความต้องการและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านคำศัพท์ของพนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวประชาชน

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***รายการ*** | ***ความต้องการ*** | | ***ปัญหา*** | |
|  | **S.D** |  | **S.D** |
| 1. รู้การใช้คำศัพท์เกี่ยวกับอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในสำนักงาน | 3.31 | 1.45 | 3.05 | 1.25 |
| 2. รู้การใช้คำศัพท์เกี่ยวการบอกทิศทาง | 3.21 | 1.03 | 3.15 | 1.11 |
| 3. รู้การใช้คำศัพท์เกี่ยวกับชื่อแผนกในสำนักงาน | 3.15 | 0.89 | 3.15 | 1.01 |
| 4. รู้การใช้คำศัพท์เกี่ยวกับสถานที่ทั้งภายในสำนักงาน เช่น ห้องน้ำ, โรงอาหาร และภายนอกสำนักงาน (สถานที่ราชการอื่นๆ) เช่น ศูนย์ราชการ กงศุลกากร เป็นต้น | 3.91 | 1.06 | 4.30 | 1.04 |
| 5. รู้การใช้คำศัพท์เกี่ยวกับเอกสารทางราชการ | 3.98 | 1.10 | 4.38 | .93 |
| 6.รู้การใช้คำศัพท์ทั่วไปในชีวิตประจำวัน | 3.31 | 1.10 | 3.21 | 1.13 |
| ***รวม*** | 3.48 | 1.10 | 3.54 | 1.08 |

*จากตารางที่* 8 *สรุปได้ว่า* *ความต้องการใน*การใช้ภาษาอังกฤษด้านคำศัพท์ของพนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวประชาชน*พบว่า* ความต้องการในภาพรวม คือ (X̄ = 3.48, S.D. = 1.10) และระดับปัญหาในภาพรวมพบว่า (X̄ = 3.54, S.D. = 1.08)

**อภิปรายผล**

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. เมื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า ความต้องการด้านคำศัพท์ เป็นความต้องการที่พนักงานกองทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวประชาชนต้องการมากที่สุดเป็นอันดับแรก หากจำแนกแล้วนั้น จะพบว่าการใช้คำศัพท์เกี่ยวกับเอกสารทางราชการ การใช้คำศัพท์เกี่ยวกับสถานที่ทั้งภายในสำนักงาน เช่น ห้องน้ำ โรงอาหาร และภายนอกสำนักงาน (สถานที่ราชการอื่น ๆ ) เช่น ศูนย์ราชการ กรมศุลกากร และการใช้คำศัพท์ทั่วไปในชีวิตประจำวัน ล้วนเป็นคำศัพท์ที่พนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนต้องการมากที่สุดเป็นสามอันดับแรก หมายความว่าการสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษนั้นจะดำเนินไปได้อย่างราบรื่นหากผู้พูดรู้คำศัพท์เฉพาะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณะ สุยะอ้าย (2561) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ข้อจำกัดด้านคำศัพท์เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลให้คนขับรถสองแถวส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจกับทักษะการฟังการพูดภาษาอังกฤษของตัวเอง ผลการไม่รู้คำศัพท์เพื่อใช้ในการสื่อสารที่เพียงพอนั้นจึงส่งผลกระทบไปยังความต้องการลำดับที่สองนั้นคือความต้องการด้านการพูด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนต้องการการฝึกการกล่าวต้อนรับและทักทายชาวต่างชาติมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สไบทิพย์ จันทร์หอม (2561) ที่กล่าวว่า นักเรียนช่างยนต์ ช่างยนต์และครูมีความต้องการจำเป็นตามองค์ประกอบการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมากที่สุด คือมิติการใช้ภาษาตามหน้าที่และสถานการณ์การใช้ภาษาซึ่งเป็นการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในเรื่องการพูดทักทาย การกล่าวลา และการกล่าวขอโทษ

2. ระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ มีหลายประเด็นที่พบและนำมาอภิปรายดังนี้ ประเด็นที่หนึ่ง ปัญหาด้านคำศัพท์พบว่า พนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนมีปัญหาในการใช้คำศัพท์ เนื่องจากเป็นคำศัพท์เฉพาะงานที่ปฏิบัติไม่ใช่คำศัพท์ทั่วไป จึงทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กฤษณะ สุยะอ้าย (2561) ที่กล่าวว่าปัญหาด้านคำศัพท์ส่งผลให้ไม่สามารถสื่อสารได้ของคนขับรถสองแถว ซึ่งทำให้ไม่สามารถพูดสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้ ทำให้เสียโอกาสและสูญเสียรายได้ ประเด็นที่สอง ด้านการแปลเพื่อการสื่อสารของพนักงาน ในการสื่อสารกับชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ เนื่องจากมีชาวต่างชาติมาใช้บริการเป็นประจำแต่พนักงานยังขาดการฝึกฝนภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานเท่าที่ควร และจากการสัมภาษณ์พนักงานบางส่วน ให้ความเห็นว่ามีการใช้โทรศัพท์มือถือมาช่วยในการแปลความ และใช้เป็นการสื่อสาร แต่หากสื่อสารเป็นคำๆ ไม่สามารถสื่อสารเป็นประโยคได้ ทำให้ความเข้าใจคลาดเคลื่อน และอาจส่งผลถึงภาพลักษณ์การให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Flores et al. (2003) ที่มีข้อผิดพลาดในการแปลความ เช่น การละเลยการแปลความให้ครบถ้วนถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาเป็นเรื่องแปลผิดความ ร้อยละ 16 การใช้คำแทนที่ ร้อยละ 13 การใช้คำที่คิดขึ้นเอง ร้อยละ 10 และเพิ่มคำอื่นๆ ร้อยละ 8 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า การละเลยการแปลความให้ครบถ้วนส่งผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก ประเด็นที่สาม ด้านการฟังและการพูดของพนักงาน พบว่า มีปัญหาไม่สามารถสื่อสารออกมาเป็นประโยคได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ประภาส บุญทับ (2558) ได้ทำการศึกษา การใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่รถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า มีปัญหาด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษที่ใช้เฉพาะในงานมากที่สุด เพราะทักษะการฟังและการพูดเป็นทักษะที่ยากและต้องอาศัยการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ โดยเฉพาะการฟังและการพูดที่ใช้ในการทำงาน ถือว่ามีลักษณะเฉพาะตัวและเป็นปัญหา และจากการสัมภาษณ์พนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ให้ความเห็นว่าในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ไม่มีโอกาสได้รับการอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเฉพาะงานของตน จึงทำให้การให้บริการชาวต่างชาติไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิยาพร ศิลปี (2559) พบว่า ขาดการสนับสนุนการอบรมและพัฒนาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ จึงส่งผลให้ปัญหาด้านการฟังและการพูด พบเยอะที่สุดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภาพร เจริญสุข และคณะ (2561) สไบทิพย์ จันทร์หอม (2561) และ กฤษณะ สุยะอ้าย (2561)

ประเด็นสุดท้าย คณะผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการจัดอบรมหรือพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษที่ใช้เฉพาะงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อเป็นคู่มือในการฝึกภาษาอังกฤษและไว้ใช้สำหรับอ้างอิงเมื่อต้องการใช้งาน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ Nunan (1993) ได้ให้ทัศนะว่า เรื่องการวิเคราะห์ภาระงาน (Task Analysis) ว่าเป็นการระบุและจัดระบบของทักษะทางภาษาที่จำเป็นต้องใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารกับโลกภายนอก และเพื่อให้งานสัมฤทธิ์ผล การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนสำคัญที่สุด

**ข้อเสนอแนะ**

ขอเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

สืบเนื่องจากความต้องการและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษด้านคำศัพท์ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปต่อยอดเพื่อพัฒนาและสร้างคู่มือรวมคำศัพท์เฉพาะที่ใช้งานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยแบ่งหมวดหมู่เป็นโครงสร้าง ศัพท์ สำนวนเกี่ยวกับเอกสารราชการ ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารขั้นพื้นฐาน เป็นต้น

ขอเสนอแนะในการทําวิจัยในครั้งตอไป

1. เนื่องจากกลุ่มประชากรในการเก็บข้อมูลครั้งนี้มีน้อยและไม่ได้ครอบคลุมถึงพนักงานในกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในจังหวัดหรือพื้นที่อื่นๆ ข้อมูลที่ได้จึงมีความเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น การวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการเก็บข้อมูลพนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม โดยการขยายเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้เพิ่มมากขึ้นและครอบคลุมถึงบุคลากรที่สังกัดกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในทุกภูมิภาคของประเทศไทย

2. ควรมีการเพิ่มการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เกิดความหลากหลายในการเก็บข้อมูลและเพื่อให้ผลของการศึกษามีความชัดเจน สมบูรณ์และถูกต้องที่สุด

**กิตติกรรมประกาศ**

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณเทศบาลนครปากเกร็ด ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างครบถ้วน

**เอกสารอ้างอิง**

กฤษณะ สุยะอ้าย. (2561). ปัญหาและความต้องการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้เรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ: กรณีศึกษาจากผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 12, 150-165.

ทิยาพร ศิลปี. (2559). ปัญหาและอุปสรรคด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกร: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนประกอบธุรกิจก่อสร้างแห่งแหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ธิติสุดา ชิตรัตน์. (2561, 14 ธันวาคม). นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สัมภาษณ์.

ประภาส บุญทับ. (2558). ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. วารสารเกษมบัณฑิต, 16(2), 16-26.

สไบทิพย์ จันทร์หอม. (2561). ความต้องการจำเป็นในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับอาชีพช่างยนต์ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ: กรณีศึกษาสถาบันการอาชีวศึกษารัฐบาล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารอิเล็กทรอนิกส์, 13 (3), 251-265.

สุภาพร เจริญสุข ปิยะพัฒน์ ช่วยอินทร์ และตรีศิลป์ เวชโช. (2561). ปัญหาและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานขายทัวร์ในจังหวัดตรัง. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 12 (28), 256-269.

Benech, I. (1996). Evidence‐based practice in primary care: past, present and future. Journal of Evaluation in Clinical Practice, 2 (4), 249-263.

Chaiyasit, S. & Thummawongsa, N. (2017). A Study of Needs of Staff’s English Communication Skills: A Case Study of an Electronic Company (Computer Parts). *Proceedings of Academics World 73rd International Conference, Taipei, Taiwan*, 50-53.

Flores G., Laws MB., Mayo SJ., Zuckerman B., Abreu M., Medina L., Hardt EJ. (2003). Errors in Medical Interpretation and Their Potential Clinical Consequences in Pediatric Encounters.Retrieved from [www.pediatrics.aappubications.org/content/111/1/6.abstract](http://www.pediatrics.aappubications.org/content/111/1/6.abstract)

Kaur, S. & Clarke, C.M. (2009). Analysing the English Language Needs of Human Resource Staff in Multinational Companies. English for Specific Purposes*, 3* (24). Ltd. New York.

Nuemaihom, A. (n.d.). Need Analysis of English for Specific Purposes (ESP) for 7-Eleven Employees: a Case Study in Buriram Province. *Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University*.

Nunan, D. (1993). *Introducing Discourse Analysis. London*: Penguin English.

Rajan, B.R.S. (2001). Designing and Teaching an ESP Course for Officials from the Finance Sector in Cambodia, Lao PDR and Vietnam. Proceeding of the English Language Teaching and Learning at the Tertiary Level: From Past to Present and Future Trends. November, 29th – 30th 2001. Chulalongkorn University, Language Institute.

Robinson, P. (1980). *ESP (English for Specific Purposes)*. Pergamon Press.

Strevens, P. (1980). *Teaching English as an international language: From practice to principle*. Oxford and New York, UK & USA: Pergamon Press.

Yalden, J. (1983). *The Communicative Syllabus: Evolution, Design and Implementation*: Oxford: Pergamon Press.