การพัฒนาชุดการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

The Development of Learning Material Manual in English Communication for Post Carriers in Mueang District, Si sa ket Province

อาสนะ เชิดชู*
Asana Cherdchoo

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานไปรษณีย์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานไปรษณีย์ และเพื่อพัฒนาชุดการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานไปรษณีย์ จากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานไปรษณีย์ จำนวน 50 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวันในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทักษะการพูดตอบโต้แย้ง (complaint) เป็นอันดับที่หนึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย รองลงมา คือ ทักษะการอ่านเอกสารการท่องเที่ยว เช่น แผ่นพับ ใบปลิว อยู่ในระดับน้อย และอันดับสุดท้าย คือ ทักษะการฟังการแจ้งข่าว อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่สามารถเขียนบทความต่าง ๆ ของหน่วยงานได้ เป็นอันดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้องอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ฟังไม่เข้าใจและตอบโต้ไม่ได้อยู่ในระดับมาก

*อาจารย์, สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

3. ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฝึกฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน เป็นอันดับที่หนึ่ง อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ฝึกแปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ฝึกเขียนสรุปเรื่องอยู่ในระดับมาก

4. แนวทางการพัฒนาชุดการสื่อสารภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานไปรษณีย์ เมื่อจำแนกตามปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานชุดการสื่อสารภาษาอังกฤษควรจะเน้นเนื้อหาการสอนให้เขียนบทความต่าง ๆ เกี่ยวกับหน่วยงานได้ ใช้คำศัพท์ให้ถูกต้อง และเน้นการฟังและตอบโต้ได้ ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ควรจะเน้นเนื้อหาการฝึกฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน การฝึกแปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และการฝึกเขียนสรุปเรื่อง

คำสำคัญ: ชุดการสื่อสารภาษาอังกฤษ พนักงานไปรษณีย์

ABSTRACT

This research on the titled of the development of learning material manual in English communication for post carriers in Mueang district, Si sa ket province was aimed to study the needs and problems of the English language usage of the post carriers and to set guidelines for the development of learning material manual in English communication regarding with communicating with foreigners or operating their jobs. The subject used in this study consisted of 50 post carriers of Mueang district, Si sa ket province. The research findings were as follows:

1. Frequency of use English in their daily duties in overall was at the least, and when individual considering, it was found that they were speaking on complaint was ranked number one with an average level of

less, followed by the reading of documents such as brochures, flyers and the last one was listening to the news at the least.

2. The problem of the use of English in the performance in overall was at a high level and when individual considering, it was found that they cannot write articles, followed by use of incorrect in vocabularies was at a high level, and the last one was do not understanding and cannot responsible was at the high level.

3. The needs for English skill for communication in overall level was at a high level and individual considering, it was found that practice listening conversation in everyday was ranked number one at the high level, followed by the practice of translating English into Thai was at a high level and the final ranking and the summary writing was at a high level.

4. The guidelines development of learning material manual in accordance with the use of English in operating jobs and needs for English skill for communication for post carriers, when classified by problems in the use of English in operating jobs, set in English material manual should be focused on the content taught to write the articles, use the correct terminology and emphasis on listening and responding. The needs for English skills for communication should be focused on training, listening to conversations in daily life, practice in translating English into Thai and practice summary writing.

Keyword: Material Manual in English Communication, Post Carriers

บทนำ

การสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งในการพัฒนาสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้า รวมทั้งรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศด้วย ยิ่งในสมัยปัจจุบันที่สถานการณ์ของโลกเปลี่ยนแปลงอยู่ทุกขณะ การติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วทันต่อ

เหตุการณ์ย่อมมีความสำคัญมากเป็นพิเศษ ทุกฝ่ายและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของประเทศ จึงควรจะได้ร่วมมือกันดำเนินงานและประสานผลงานกันอย่างใกล้ชิดและสอดคล้อง สำคัญที่สุดควรจะได้พยายามศึกษาค้นคว้าวิชาการและเทคโนโลยีอันทันสมัยให้ลึกและกว้างขวาง แล้วพิจารณาเลือกเฟ้นส่วนที่ดีมีประสิทธิภาพแน่นอนมาปรับปรุงใช้ด้วยความฉลาด ริเริ่มให้พอเหมาะพอสมกับฐานะและสภาพบ้านเมืองของเรา เพื่อให้กิจการสื่อสารของชาติได้พัฒนาอย่างเต็มที่ และสามารถอำนวยประโยชน์แก่การสร้างเสริมเศรษฐกิจ สังคม และเสถียรภาพของบ้านเมืองได้อย่างสมบูรณ์แท้จริง (พระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ, 2526: 15)

บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรับผิดชอบเกี่ยวกับงานไปรษณีย์ของประเทศไทย ซึ่งแปรรูปมาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ก.ส.ท.) เป็นองค์กรที่มีความสำคัญซึ่งได้เชื่อมต่อและสื่อสารกับคนทั่วไปทั่วทั้งประชาคมอาเซียน ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่มีความจำเป็นซึ่งใช้ในที่ทำงาน อย่างไรก็ตามหลักฐานการทดสอบคะแนนภาษาอังกฤษหรือระดับทักษะทางภาษาอังกฤษของคนไทย โดยภาพรวมสถานการณ์ยังคงน่าเป็นห่วงทั้งทักษะการอ่าน การพูด การสื่อสาร และ การเขียน เช่นเดียวกันตามที่ได้เห็นผลคะแนนของ TOEFL ใน พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 120 คะแนน ประเทศสิงคโปร์เฉลี่ยสูงสุดได้ 99 คะแนน ตามด้วย มาเลเซีย 89 คะแนน และฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย บรูไน และเวียดนาม ตามลำดับ ในขณะที่ประเทศไทย อยู่ในอันดับที่ 6 ของอาเซียน คะแนนโดยเฉลี่ยของคนไทยอยู่ที่ 75 คะแนน มากกว่าประเทศพม่า ลาว และกัมพูชา (Educational Testing Services, 2014: online)

จากผลคะแนนนี้ แสดงให้เห็นว่าคนไทยจะต้องพัฒนาตนเองเพื่อที่จะไปอยู่ในระดับเทียบเท่ากับประเทศอื่น ๆ เป็นที่แน่นอนแล้วว่าสังคมไทยจะต้องปรับตัวเป็นอย่างมากสำหรับสังคมอาเซียน ทุกองค์กรทั้งหมดจะต้องพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับพนักงานของตนเอง บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหนึ่งในองค์กร ซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงสถานการณ์เช่นนี้ได้ นั้นหมายความว่าบริษัทไปรษณีย์ไทย จะต้องบริการคนในอาเซียนเพื่อที่จะทำให้ภาษาอังกฤษได้กลายเป็นภาษาที่มีความสำคัญในการทำงานของพวกเขา

ข้อมูลที่ระบุถึงข้างต้นแสดงให้เห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากสำหรับการทำงานในประเทศไทย โดยเฉพาะหน่วยงานที่จะต้องบริการประชาชน อย่างเช่น ไปรษณีย์ เป็นต้น ผู้วิจัยได้ค้นพบแล้วว่าทักษะทางภาษาอังกฤษจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในเส้นทางวิชาชีพของตนเอง ผู้วิจัยได้มีความสนใจในการศึกษาเอกสารต่าง ๆ และรายงานวิจัยซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการและปัญหาในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาอาชีพของพนักงานไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานไปรษณีย์
2. เพื่อพัฒนาชุดการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานไปรษณีย์

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการขึ้นเพื่อสำรวจความต้องการและปัญหาของการใช้ภาษาอังกฤษโดยบุคลากรของไปรษณีย์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยพนักงานไปรษณีย์ที่ทำงานที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานในอำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ที่ ปฏิบัติงานใน 4 แผนก ดังต่อไปนี้

แผนกที่ 1 บริการรับ-ส่งจดหมายที่เคาน์เตอร์ แผนกนี้รับผิดชอบสำหรับการรับ รายละเอียดการจ่าหน้าซอง การส่งพัสดุไปรษณีย์ไปยังแผนกอื่น ๆ

แผนกที่ 2 บริการรับลงทะเบียน แผนกนี้มีความรับผิดชอบในการคัดแยกจดหมายและจัดแบ่งพื้นที่สำหรับจดหมายและพัสดุไปรษณีย์

แผนกที่ 3 บริการจดหมายด่วนพิเศษ แผนกนี้รับผิดชอบสำหรับในการคัดแยกและจัดแบ่งพื้นที่สำหรับจดหมายและพัสดุไปรษณีย์

แผนกที่ 4 บริการส่งจดหมาย แผนกนี้มีความรับผิดชอบสำหรับส่งจดหมายและพัสดุไปรษณีย์ทั้งหมดไปยังลูกค้า

2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยพนักงานไปรษณีย์ที่ทำงานที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 50 คน โดยวิธีเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการทำวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามซึ่งใช้ในการแยกแยะและการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับความต้องการ ปัญหา และการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรไปรษณีย์ แบบสอบถามได้ถูกออกแบบและใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการรวบรวมข้อมูลซึ่งมีทั้งคำถามปลายเปิดและปิด ใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ถูกนำมาแสดงใน 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม จำนวน 12 คำถาม ได้กล่าวถึงข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน พื้นฐานทางภาษาและความรู้ทางภาษาในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม จำนวน 20 คำถาม ถามเกี่ยวกับปริมาณของการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเป็นพนักงานไปรษณีย์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม จำนวน 14 คำถาม ถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษที่พนักงานไปรษณีย์ประสบพบเจอ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถาม จำนวน 15 คำถาม ถามเกี่ยวกับความต้องการของการพัฒนาทักษะทางด้านสื่อสารภาษาอังกฤษ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้จะเก็บในช่วงเดือนเมษายนถึงกรกฎาคม 2560 ผู้วิจัยจะขออนุญาตหัวหน้าไปรษณีย์ของจังหวัดศรีสะเกษ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คำตอบเพื่อจะทราบถึงความสามารถ ปัญหา และความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ สำหรับเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ในจังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอไว้ 4 ตอน คือ

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการทักษะภาษาอังกฤษภาษาเพื่อการสื่อสารผลการวิจัยในแต่ละส่วน

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม ให้กับเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ในจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 50 ฉบับ และปรากฏว่าได้รับคืนมา จำนวน 50 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 14.00 จะมีอายุช่วง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.00 และช่วงอายุที่น้อยที่สุด คือ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.00 ส่วนใหญ่จะมีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาเป็นวุฒิอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 12.00 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.00 และจะมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาสถานภาพเป็นสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 46.00 และน้อยที่สุด คือ หย่าร้างและแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.00 ระยะการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่จะมีระยะการทำงานอยู่ที่ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมามีระยะการทำงานอยู่ที่ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 และน้อยที่สุดอยู่ที่ 0-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.00 ส่วนใหญ่จะมีระยะดำรงตำแหน่งอยู่ที่ 4-7 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมามีระยะดำรงตำแหน่งอยู่ที่ 0-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 และน้อยที่สุดอยู่ที่ 8-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมีระยะเวลา

ในการเรียนภาษาอังกฤษอยู่ที่น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมามีระยะเวลาในการเรียนภาษาอังกฤษอยู่ที่ 5-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 และน้อยที่สุดอยู่ที่มากกว่า 12 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.00 ส่วนใหญ่จะมีระดับความรู้อยู่ที่พอใช้ คิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมามีระดับความรู้อยู่ที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 32.00 และน้อยที่สุดอยู่ที่ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 0.00 ความพอเพียงในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความพอเพียงในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 76.00 และรองลงมามีความพอเพียงในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ประสบการณ์ในการอบรม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่เคย คิดเป็นร้อยละ 78.00 และรองลงมาตอบว่าเคย คิดเป็นร้อยละ 22.00 ส่วนใหญ่จะมีระดับการฝึกฝนนอกเวลางานอยู่ที่บางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมามีระดับการฝึกฝนนอกเวลางานอยู่ที่ไม่มีการฝึกเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 34.00 และน้อยที่สุดอยู่ที่บ่อย คิดเป็นร้อยละ 0.00 และการเรียนภาษาอังกฤษในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่เรียน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และรองลงมาตอบว่าเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.00

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน พบว่า ความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวันในภาพรวม อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทักษะการพูดตอบโต้แย้ง (complaint) เป็นอันดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 รองลงมา คือ ทักษะการอ่านเอกสารการท่องเที่ยว เช่น แผ่นพับ ใบปลิว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 และอันดับสุดท้าย คือ ทักษะการฟังการแจ้งข่าว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่สามารถเขียนบทความต่าง ๆ ของหน่วยงานได้ เป็นอันดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 รองลงมา คือ ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และอันดับสุดท้าย คือ ฟังไม่เข้าใจและตอบโต้ไม่ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร พบว่า ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ฝึกฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน เป็นอันดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมา คือ ฝึกแปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 และอันดับสุดท้าย คือ ฝึกเขียนสรุปเรื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ทักษะการฟัง	ยังไม่ได้เท่าที่ควร ต้องปรับปรุง
	ฟังรู้เรื่อง 70%
ทักษะการพูด	ยังไม่ได้เท่าที่ควร ต้องปรับปรุง
	ต้องการรู้คำศัพท์ และสำนวนในชีวิตประจำวัน
	สามารถพูดได้ 85%
ทักษะการอ่าน	พออ่านได้ แต่ไม่เข้าใจความหมาย
	สามารถอ่านได้ 90%
ทักษะการเขียน	พอเขียนได้ แต่ไม่เข้าใจความหมาย
	สามารถเขียนได้ 80%
อื่นๆ	ใกล้เกษียณแล้ว สุขภาพไม่ค่อยดี

วิจารณ์และสรุปผล

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่โปรษณีย์ในจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 50 ฉบับ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จะมีอายุช่วง 36-45 ปี มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะมีระยะการ

ทำงานอยู่ที่ 11-15 ปี มีระยะดำรงตำแหน่งอยู่ที่ 4-7 ปี ระดับความรู้อยู่ที่พอใช้ส่วนใหญ่ความรู้ภาษาอังกฤษไม่มีความพอเพียงในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการอบรมก็น้อย ระดับการฝึกฝนนอกเวลางานอยู่ที่บางครั้งเป็นส่วนใหญ่ **ความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวันในภาพรวม** อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทักษะการพูดตอบโต้แย้ง (complaint) เป็นอันดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 อยู่ในระดับน้อย รองลงมา คือ ทักษะการอ่านเอกสาร การท่องเที่ยว เช่น แผ่นพับ ใบปลิว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 อยู่ในระดับน้อย และอันดับสุดท้าย คือ ทักษะการฟังการแจ้งข่าว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 อยู่ในระดับน้อยที่สุด **ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษใน การปฏิบัติงานในภาพรวม** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่สามารถเขียนบทความต่าง ๆ ของหน่วยงานได้ เป็นอันดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ฟังไม่เข้าใจและตอบโต้ไม่ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในระดับมาก **ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในภาพรวม** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ฝึกฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน เป็นอันดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ฝึกแปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ฝึกเขียนสรุปเรื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 อยู่ในระดับมาก

แนวทางการพัฒนาชุดการสื่อสารภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานไปรษณีย์ เมื่อจำแนกตามปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ชุดการสื่อสารภาษาอังกฤษควรจะเน้นเนื้อหาการสอนให้เขียนบทความต่าง ๆ เกี่ยวกับหน่วยงานได้ใช้คำศัพท์ให้ถูกต้อง และเน้นการฟังและตอบโต้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับนภา สุขประเสริฐ (2549) ที่ว่า ผู้เรียนมีปัญหาด้านการอ่าน ด้านการพูด ด้านการฟัง และด้านการเขียน ทำให้การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

และ นภา สุขประเสริฐ (2549: บทคัดย่อ) ยังกล่าวอีกว่าอาจมีสาเหตุจากการวิตกกังวลก็ได้ และ Arapoff (1967: 119-120) ยังเสริมด้านเขียนไว้ว่า การเขียนจะเป็นทักษะที่ยากมาก เนื่องจากจะต้องถ่ายทอดสิ่งที่คิด สิ่งที่รู้ให้บุคคลอื่นรับรู้ผ่านอักษร ผู้ที่จะเขียนได้ดีนั้นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้มีประสบการณ์ตลอดจนมีเทคนิคการเขียนที่สามารถถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สู่ผู้อื่นได้โดยการเขียนที่ดีนั้นจะต้องกำหนดจุดมุ่งหมาย และพยายามเรียงลำดับความสำคัญให้เป็นไปอย่างมีขั้นตอน ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารควรจะเน้นเนื้อหาการฝึกฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน การฝึกแปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และการฝึกเขียนสรุปเรื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ Valette (1977: 120) ที่ได้กล่าวว่า การพูดภาษาอังกฤษ การพูดเป็น การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารตลอดจนเป็นการแลกเปลี่ยนบทบาทระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจในสารหรือความคิดที่ผู้พูดได้ถ่ายทอด และ Tsitsopoulou (1992: 56) ยังได้กล่าวว่า สิ่งสำคัญในการพูดคือต้องทำให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ตนพูด นั่นคือผู้พูดต้องสามารถเลือกใช้คำ สำนวนภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม และ Bond & Tinker (1979: 325-350) ยังสนับสนุนรายละเอียดทั้งผู้รับสารและผู้ให้สารด้วยว่า ความเข้าใจประโยค (Sentence comprehension) การเข้าใจความหมายของรูปประโยคซึ่งเป็นความสามารถของผู้อ่านที่จะใช้ความหมายของคำ กลุ่มคำให้สัมพันธ์กันจนเป็นรูปประโยคที่ให้ความหมายสมบูรณ์

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มทำงานคือเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ในจังหวัดศรีสะเกษ และสิ่งที่ผู้วิจัยขอข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์จะเสนอแนะ คือ ต้นสังกัดควรมีการเสริมด้านการใช้ภาษาอังกฤษทุกด้านในนอกเวลาราชการ และไม่ให้กระทบกระเทือนเวลาครอบครัวของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ในจังหวัดศรีสะเกษ ด้วยการจัดอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค

2. ควรพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

เกษะณี บุมงไทย. (2541). **การวิเคราะห์ความต้องการเป็นพื้นฐานสำหรับออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาสาขาการอาหารและโภชนาการที่วิทยาเขตโชติเวช.** วิทยานิพนธ์อาหารและโภชนาการ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.

นภา สุขประเสริฐ. (2549). **ความวิตกกังวลในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนอนุบาลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เนาวรัตน์ วรรณธนาสิน. (2554). **การสำรวจความต้องการภาษาอังกฤษของพนักงานการตลาดในบริษัทในเขตอุตสาหกรรมลาดกระบัง**. เทคโนโลยีสารสนเทศมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปิยวรรณ อุตตะพันธ์. (2546). **การสำรวจความต้องการภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาแพทย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางแสน**. แพทยศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พยุพล สุธุโธทน. (2541). **การสำรวจความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยพายัพและพยาบาลที่โรงพยาบาลแมคโครมิค**. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพายัพ.

มณี จิระนภากุล. (2539). **การสำรวจความต้องการด้านภาษาเพื่อการสื่อสารโดยวิศวกรชาวไทย.** วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

มัณฑนา มีมาก. (2545). **การวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาของภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจ.** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมพงษ์ สุคมพา. (2541). **การสำรวจการศึกษาความต้องการในปัจจุบันและปัญหา**

ในการใช้คำศัพท์เฉพาะสำหรับการท่องเที่ยวเพื่อนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพชั้นสูงของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

อารีย์ สุวโรพร. (2541). **การวิเคราะห์งานเหมือนเป็นพื้นฐานสำหรับพิจารณาความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพยาบาล**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล**.**

Arapoff, N. (1967). Writing: A thinking process. Tesol Quarterly, 1(5), 119-120.

Bond, G. L. and Tinker, A. M. (1979). Reading difficulties their diagnosis and Correction (4th ed). New York: Prentice-Hall, Inc

D, Belcherand b, Paltridge. Building Insights Breaking Boundaries. English for Specific Purposes. (serial online) 2014; P.4.

Dudley-Evants, T. and Jo St John, M, Development in English for Specific Purposes. Cambridge: Cambridge University, 1998.

Hutchison, T and A Waters English for Specific Purposes: A Learning-centered approach. Cambridge: Cambridge University, 1998.

Jaroslw, Krajka. English for Specific Purposes on the World Wide Web a proposal for a web-based course book supplement. (online) 2014.

Laurence, Anthony English for Specific Purposes. What does it mean: Why is it different? Available from htt://www.English for Specific Purposes. What does it mean htm.

Price, paul. Needs Analysis of Uses. Kanazawa Medical University Japan, 1998.

Reviere, R etal. Needs Assessments: a Creative and Practical Guide for Social Scientists.USA, 1996.

Robinson, P. C ESP Today: A Practice's Guide. Prentice Hall: New York 1991.

Tarone,e and Yule, G Focus on the language learner. Oxford University 1991.

Tsitsopoulou, E. (1992). Conversation Classes.In English Teaching Forum. New York: Oxford University Press. Thailand Post Company (online 31 August 2015) Available from: http://www.ThailandPostCompany-Wikipedia,thefree encyclopedia.htm.

Tony, DudleyEvans and Maggie Jo ST John. Development in English for Specific Purposes A multi-disciplinary Approach. Cambridge Language.

Valette, R. M. (1977). Modern language testing. New York: Harcourt Brace Jovanovich.

Witkin, B.R. and Altschuld, JW. Planning and Conducting Need Assessments: A Practical Guide. Sage Publications: Thousand Oaks, CA, 1995.