

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “ความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดจันทบุรีต่อการให้บริการทางวิชาการของหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี” มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดจันทบุรีต่อการให้บริการทางวิชาการของหลักสูตรภาษาอังกฤษ

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 31 แห่ง ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ จัดกิจกรรมบริการวิชาการในช่วงเดือนมีนาคม - เมษายนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.48 โดยระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรม/โครงการในแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยคือ 3.58 วัน โดยร้อยละ 32.26 ต้องการให้จัดโครงการ/กิจกรรม 4 วันขึ้นไป และช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวกในการเข้ารับบริการทางวิชาการมากที่สุด คือ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.00 - 16.00น. คิดเป็นร้อยละ 51.62 ส่วนกลุ่มเป้าหมาย/ผู้ที่หน่วยงานต้องการให้เข้ารับบริการทางวิชาการมากที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงาน (ข้าราชการ/พนักงานจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 61.29 ซึ่งหัวข้อที่ต้องการให้หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ จัดบริการวิชาการ คือ เรื่องภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร(ในหน่วยงานเพื่อการให้บริการ) ร้อยละ 90.32 โดยหน่วยงานคาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการจัดบริการทางวิชาการของหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจมากที่สุด คือ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้คิดเป็นร้อยละ 41.94

#### อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย ความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดจันทบุรีต่อการให้บริการทางวิชาการของหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างต้องการให้หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ จัดกิจกรรมบริการวิชาการในช่วงเดือนมีนาคม - เมษายน อาจเนื่องมาจากช่วงเดือนนี้อยู่ในไตรมาสที่ 2 และ 3 ของปีงบประมาณ ซึ่งมีการเบิกจ่ายงบประมาณได้ตามจริงแล้ว และยังเป็นช่วงที่ผลผลิตของเกษตรกรยังไม่อยู่ในช่วงเวลาเก็บเกี่ยวผลผลิต โดยระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรม/โครงการในแต่ละครั้งเฉลี่ยคือ 3.58 วัน และช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวกในการเข้ารับบริการทางวิชาการมากที่สุด คือ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.00 - 16.00น. อาจเนื่องจาก ในวันเสาร์ - อาทิตย์บุคลากรต้องการพักผ่อนหรือทำกิจกรรมอยู่กับครอบครัว และกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนมีพื้นฐานภาษาอังกฤษ และความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษไม่เท่ากัน อีกทั้งการอบรมมีทั้งภาคทฤษฎีและการปฏิบัติ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงต้องการให้จัดกิจกรรมประมาณ 4 วัน ส่วนกลุ่มเป้าหมาย/ผู้ที่หน่วยงานต้องการให้เข้ารับบริการทางวิชาการมากที่สุด คือ

บุคลากรในหน่วยงาน(ข้าราชการ/พนักงานจ้าง) ซึ่งหัวข้อที่ต้องการให้หลักสูตรรัฐภาษาอังกฤษธุรกิจ จัดบริการวิชาการ คือเรื่องภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร(ในหน่วยงานเพื่อการให้บริการ)อาจเพราะประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ดังนั้นอาจมีการเข้ามาของชาวต่างประเทศมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการมาท่องเที่ยว การเข้ามาลงทุน หรือการเข้ามาอยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดจันทบุรีมากขึ้น ทำให้บางครั้งอาจมีความจำเป็นต้องเข้ามาติดต่อ หรือใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรของหน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงประชาชนที่จะต้องเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อให้สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการของหน่วยงาน หรือเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับชาวต่างประเทศ และเพิ่มรายได้ให้กับท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับประโยชน์ที่หน่วยงานคาดว่าจะได้รับ จากการจัดบริการทางวิชาการ ของหลักสูตรหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ คือ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้

#### **ข้อเสนอแนะ**

##### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

1. หลักสูตรควรมีการกำหนดให้ การสำรวจความต้องการบริการทางวิชาการ เป็นโครงการในแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหลักสูตร
2. หลักสูตรควรมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการสำรวจความต้องการบริการทางวิชาการของหลักสูตร

##### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ**

1. หลักสูตรควรจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. หลักสูตรควรมีการบูรณาการการเรียนการสอนกับการให้บริการทางวิชาการ โดยควรระบุไว้ใน มคอ. 3 ให้ชัดเจนในรายวิชาที่สามารถบูรณาการได้

##### **ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ**

1. ควรมีการศึกษา ความต้องการบริการทางวิชาการของหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจในหน่วยงานอื่นๆ