

ความต้องการความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของแหล่งงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Needs of Ability and Skill of Foreign Language Use by Enterprises and Organizations in the Northeast

ดุษฎี आयुวัฒน์ (Dusadee Ayuwat)^{1*}

ธนพรรณ ธาณี (Tanapan Tanee)²

รจนา แก่นอำพรพันธ์ (Rochana Kaenampornpan)³

บทคัดย่อ

ผลการศึกษาความต้องการความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของแหล่งงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าแหล่งงานมีบุคลากรใช้ภาษาต่างประเทศถึงร้อยละ 93.2 โดยใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด ในงานด้านการให้บริการ รองลงมาคือใช้ภาษาญี่ปุ่นและภาษาจีนในด้านการติดต่อทางโทรศัพท์ ด้านการตลาดและด้านการต้อนรับ ผู้บริหารพอใจในความสามารถและการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในงานการผลิต งานมัคคุเทศก์ การให้บริการ และการติดต่อทางโทรศัพท์ในระดับน้อย มีแหล่งงานเพียงครึ่งเดียวที่เคยพัฒนา/ส่งเสริมความสามารถและทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรในหน่วยงาน แหล่งงานส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 91.5 ต้องการการพัฒนา/ส่งเสริมความสามารถและทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากร และความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น ส่วนใหญ่มีความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถและทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดและการฟัง และต้องการวิธีพัฒนาทักษะโดยฝึกอบรมในประเทศ ศึกษาเพิ่มเติมในสถาบันการศึกษา ใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่มีการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงาน และภาษาต่างประเทศที่มีการใช้มากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษ กลุ่มอาชีพกว่าร้อยละ 40.0 เห็นว่าตนเองมีทักษะการพูด ฟัง อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษอยู่ในระดับค่อนข้างดี และประเมินว่าตนเองมีทักษะทั้งพูด ฟัง อ่าน และเขียน ภาษาจีนและญี่ปุ่นอยู่ในระดับไม่ค่อยดีกว่าร้อยละ 42.0 และกว่าครึ่งหนึ่งต้องการการฝึกจากรายการโทรทัศน์ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งเป็นวิธีการพัฒนาที่เน้นการฝึกฝนด้วยตนเอง ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถมีบทบาทสนับสนุนได้โดยการสร้างสื่อการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการเพื่อใช้ในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในกลุ่มอาชีพ

Abstract

The objective of this research was to study the needs of ability and skill in foreign language use by enterprises and organizations in the northeast region of Thailand. The results found that most workplaces/organizations have personnel who are able to use a foreign language (93.2%). English was most used in service giving, followed by Japanese and Chinese which were used in phone communication, marketing and reception. Most administrators and owners or managers of enterprises were fairly satisfied with English ability and skills in production, travel guiding, service giving and phone communication. Half of workplaces/organizations had developed/promoted foreign language ability and skills for personnel. Most workplaces/organizations wanted to develop/promote foreign language ability and skills for personnel (91.5%): the needs in English came first, followed by Chinese and Japanese. Most highly needed was English for personnel to be able to speak and listen; also they needed it for domestic training, further education, and internet use. Most career groups had foreign language use in their work: English came first, followed by Lao (Vientiane). These career people found themselves with rather good command of English (over 40%) while Japanese and Chinese was not good enough (over 42%). Most of the career group needed development/promotion; more than half highly and most highly wanted practice via TV programs. The development method they highly wanted was the one emphasizing self-practice. Therefore, related agencies can have a supportive role by creating instructive media to meet the needs for skill development in foreign language use among these career groups.

คำสำคัญ: ความต้องการ ความสามารถ ภาษาต่างประเทศ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แหล่งงาน

Keywords: need, ability, foreign language, northeast, enterprises and organizations

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³นักวิชาการศึกษา ข้าราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*corresponding author, e-mail: dusayu@yahoo.com

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยติดต่อกับต่างประเทศมากขึ้น ทั้งในเชิงการค้าพาณิชย์และการท่องเที่ยว ทำให้มีชาวต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้นจาก 6,937,038 คน ในปี พ.ศ. 2546 เพิ่มขึ้นเป็น 8,518,833 ในปี พ.ศ.2547 (Immigration Bureau, Police Department: http://www.tourism.go.th/international_tourist_stat/tour_by_nationality_2004.xls สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2548) ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านที่มีชายแดนติดต่อกัน ยิ่งทำให้ความจำเป็นในการติดต่อกันมีมากขึ้นทั้งในภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการค้าและการท่องเที่ยวและภาคราชการ โดยเฉพาะจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านดังกล่าว แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงข้างต้นย่อมเกิดขึ้นในภาคอีสานด้วย เพราะหลายจังหวัดของภาคอีสานได้พัฒนาตนเองมาสู่การเป็นจังหวัดท่องเที่ยวทำให้ธุรกิจภาคบริการขยายตัวเพิ่มขึ้น บางจังหวัดมีภาคการผลิตที่เชื่อมโยงกับเศรษฐกิจต่างประเทศ ดังเช่น เมืองตามแนวชายแดนของภูมิภาค ได้แก่ หนองคาย มุกดาหาร และ อุบลราชธานี มีการตกลงความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อนบ้านคือสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในลักษณะเมืองคู่แฝดกับเวียงจันทน์ สะหวันเขต และ จำปาศักดิ์ ตามลำดับ สินค้าระดับท้องถิ่นบางส่วนส่งออก ไปขายในตลาดต่างประเทศ ปรากฏการณ์เหล่านี้นำมาสู่คำถามสำคัญว่า การที่ภาคอีสานต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทเพื่อเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้น ขยายภาคการผลิตไปสู่ตลาดต่างประเทศเพิ่มขึ้น หรือแม้แต่ต้องเชื่อมโยงสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านในระดับท้องถิ่นนั้น บุคคลที่เกี่ยวข้องกับส่วนต่างๆ ดังกล่าวมีความต้องการความสามารถและทักษะเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ อะไรบ้าง อย่างไร เพื่อตอบสนองต่อแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐโดยเฉพาะสถานศึกษาที่จะนำไปสู่การพัฒนาความสามารถและทักษะทางภาษาของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความสามารถด้านการ

ประกอบการ เพื่อให้เกิดความสามารถด้านการแข่งขัน ในอนาคตและการใช้ภาษาเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านที่ใกล้ชิดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของแรงงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้กำหนดทักษะภาษาต่างประเทศที่ศึกษา 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน และภาษาต่างประเทศที่ศึกษาได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ภาษาอิตาลี ภาษาเยอรมัน ภาษาเวียดนาม ภาษาพม่า ภาษาลาว (เวียงจันทน์) ภาษาเขมร และภาษาอื่นๆ (ส่วย อาหรับ อีรัก) ส่วนแหล่งงาน ครอบคลุมถึงสถานประกอบการภาคเอกชน หน่วยงานองค์กรภาครัฐ หน่วยงานองค์กรพัฒนาเอกชน และกลุ่มอาชีพ

แนวคิดทฤษฎี และกรอบแนวคิดของการศึกษา

พัฒนาดีและคณะ (2546) อธิบายว่า ทักษะการทำงาน หมายถึง ความชำนาญในการปฏิบัติงาน หรือ ความเชี่ยวชาญ ความชัดเจนในการปฏิบัติงานที่มีส่วนประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ทักษะคติ (attitude) และเนื่องจากทักษะการทำงานมีหลายระดับและทักษะแต่ละระดับก็มีหลายมิติ

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (1998) อธิบายว่า ทักษะการทำงานมีหลายมิติ เนื่องจากชิ้นงานต่าง ๆ ล้วนต้องการการประสมของทักษะหลายด้านเพื่อให้ได้สมรรถนะที่พอเพียงนับตั้งแต่ทักษะด้านกายภาพ (เช่น การประสานระหว่างตา และมือ ความคล่องแคล่ว และความแข็งแรง) ทักษะด้านความรู้ (เช่น การให้เหตุผลเชิงวิเคราะห์เชิงสังเคราะห์ และความสามารถในเชิงถ้อยคำและเชิงตัวเลข) และทักษะระหว่างบุคคล (เช่น การสื่อสาร การสังคม การเป็นผู้นำและการให้คำแนะนำ)

ทักษะภาษาต่างประเทศ อาจจัดได้ว่าเป็นทักษะด้านการสื่อสารที่ทำให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพองค์กร ดังนั้นความสามารถและทักษะด้านภาษาต่างประเทศ จึงน่าจะจัดว่าเป็นทักษะที่มีความจำเป็นต่อองค์กรและบุคคล เพื่อใช้ในการสื่อสาร นอกจากนี้ Nadler and Nadler (1989) อธิบายว่าทักษะการทำงานของบุคคลเกิดจากองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา ดังนั้น ในการเตรียมบุคคลให้มีทักษะการทำงาน ทำได้โดยการจัดโครงการและการสร้างกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา โดยการศึกษาเป็นการเตรียมตัวเพื่อหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในอนาคต ส่วนการฝึกอบรมจะเน้นชิ้นงานจำเพาะที่ทำในปัจจุบันเพื่อให้บุคคลนำสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในงานนั้นได้ทันที

ILO (1998) เสนอว่าความรู้ด้านภาษา จัดเป็นระดับทักษะทั่วไปและทักษะจำเพาะ โดยทักษะทั่วไปเป็นทักษะที่สามารถถ่ายโอนกันได้ระหว่างนายจ้างในสายอาชีพเดียวกัน ส่วนทักษะจำเพาะเป็นทักษะที่เจาะจงกับนายจ้างเป็นราย ๆ ไป และในยุคโลกาภิวัตน์ มีแนวโน้มความต้องการคนงานที่มีลักษณะ 6 ประการ (เกื้อ, 2544) คือ 1) รู้จักวิธีการเรียนรู้ 2) มีความสามารถในการอ่าน การเขียน และการคำนวณ 3) มีทักษะในการสื่อสาร ทั้งการพูดและการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ 4) มีทักษะในการปรับตัว การแก้ปัญหา และการคิดอย่างสร้างสรรค์ 5) มีทักษะในการทำงานเป็นกลุ่ม การเจรจาต่อรอง และการผูกมิตร และ 6) มีทักษะในการเป็นผู้นำ

ส่วนองค์ความรู้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าการสำรวจความต้องการแรงงาน และการขาดแคลนแรงงานปี 2541 จากสถานประกอบการทุกประเภท อุตสาหกรรม (ยกเว้น เกษตรกรรม และหน่วยงานภาครัฐ) ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป พบว่า แรงงานที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการ ขาดทักษะต่าง ๆ ได้แก่ (เรียงลำดับจากคุณสมบัติที่แรงงานขาดมากไปหาน้อย) 1) ความรับผิดชอบ ความอดทน ความกระตือรือร้น และความตั้งใจในการทำงาน 2) ความรู้และความสามารถด้าน

อาชีพที่ทำอยู่ 3) ประสบการณ์และการเรียนรู้งาน 4) ทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ 5) ทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ 6) มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานและการประสานงานที่ดี 7) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 8) ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน จะเห็นว่า ทักษะด้านภาษาต่างประเทศพบว่าเป็นปัญหามานานแล้ว (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2542)

ส่วนการพัฒนาทักษะของแรงงานมีวิจัยที่ศึกษา แต่ไม่ได้เน้นทักษะภาษาต่างประเทศแต่อย่างใด เช่น การวิจัยเรื่องการส่งเสริมการพัฒนาทักษะแรงงานในสถานประกอบการขนาดกลาง ซึ่งศึกษาสถานประกอบการ อุตสาหกรรม 5 ประเภท คือ อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม อุตสาหกรรมอาหารเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า และอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100-499 คน พบว่า รูปแบบของการพัฒนาทักษะการทำงานส่วนใหญ่เป็นการจัดฝึกอบรมภายในสถานประกอบการ รองลงมาได้แก่ การส่งลูกจ้างไปดูงานทั้งในและต่างประเทศ การส่งลูกจ้างไปฝึกอบรมกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน การสนับสนุนให้ลูกจ้างไปศึกษาต่อนอกเวลางาน และการจัดการศึกษานอกโรงเรียนภายในสถานประกอบการตามลำดับ (สุจิตร์ภรณ์, 2540) นอกจากนี้พบว่าการศึกษาของ อนงค์นุชและประภัสสร (2538) พบว่าสถานประกอบการมีความต้องการคุณภาพของแรงงาน โดยเฉพาะความสามารถทักษะภาษาต่างประเทศซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินภายนอกโดยคณะกรรมการจากสมศ.เบื้องต้นของสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ด้านบัณฑิตที่จบในด้านการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างผู้ประกอบการ ผู้ใช้บัณฑิตของสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ พบว่าบัณฑิตมีความรู้ความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงเหตุผล การใช้ภาษาต่างประเทศ และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ยังอยู่ในระดับปานกลาง (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2548) ส่วนในภาคราชการมี

การศึกษาของสำนักบริหารโครงการส่วนความร่วมมือระหว่างประเทศ กรมชลประทานได้จัดทำรายงานสรุปพบว่าปัญหาของบุคลากรในหน่วยงานที่ทำให้ความร่วมมือกับต่างประเทศเกิดความล่าช้าประการหนึ่ง คือความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากร จึงเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาโดยเตรียมความพร้อมของข้าราชการเพิ่มความรู้ทักษะภาษาต่างประเทศไว้รองรับการทำงานความร่วมมือกับต่างประเทศ ฝึกอบรมภาษาต่างประเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศให้แก่เจ้าหน้าที่โครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษวิชาการ (Technical English) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สนใจ และคณะ (2542) ศึกษาความต้องการการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษของบุคลากรในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าบุคลากรทุกสายส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะที่บุคลากรสาย ก ต้องการพัฒนา การพูด การเขียน การฟัง และการอ่าน ส่วนบุคลากรสาย ข และ ค ต้องการพัฒนาทักษะการพูด การฟัง การเขียน และการอ่าน ตามลำดับ ส่วนงานของประภา และคณะ (2547) พบว่าประเภทงานที่ใช้ภาษาต่างประเทศมากที่สุดคือ การให้บริการ การตลาดและการประชาสัมพันธ์ นายจ้างหัวหน้างานพึงพอใจความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของตนเองในระดับปานกลาง พึงพอใจความสามารถของพนักงาน ลูกจ้างที่มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศในระดับปานกลาง และพึงพอใจความสามารถของพนักงาน ลูกจ้างที่ไม่มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศในระดับน้อยถึงน้อยมาก ส่วนตลาดแรงงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเป็นอันดับ 1 ภาษาฝรั่งเศสเป็นอันดับ 2 ภาษาเยอรมันและภาษาญี่ปุ่นเป็นอันดับ 3 และ 4 เพื่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ (อรพินทร์ และบุญเรือน, 2538)

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกล่าวได้ว่ายังไม่มีการศึกษาในประเด็น คุณลักษณะส่วนบุคคลขององค์กร/สถานประกอบการได้แก่ ประเภทองค์กร/สถานประกอบการ คุณลักษณะ

ส่วนบุคคลของกลุ่มอาชีพ ได้แก่ ประเภทกลุ่มอาชีพ ระดับการใช้ทักษะภาษาต่างประเทศในการทำงาน/ในหน่วยงาน ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในงานลักษณะต่างๆ ความพึงพอใจต่อความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ระดับความต้องการความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และความต้องการวิธีการพัฒนาความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ที่ใช้แบบวิจัยตัดขวาง (cross-sectional design) ผู้วิจัยกำหนดระเบียบวิธีศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (unit of analysis) เนื่องจากต้องการข้อมูลความต้องการความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศของแหล่งงาน ทั้งที่เป็นหน่วยงานของภาครัฐภาคเอกชนและองค์กรพัฒนาเอกชน ดังนั้น จึงกำหนดหน่วยสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นทั้งหน่วยระดับองค์กร (organization level) และหน่วยระดับบุคคล (individual level) ได้แก่ ผู้ประกอบการในภาคการผลิตและบริการ พนักงานของสถานประกอบการ บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ และกลุ่มอาชีพต่างๆ

2) พื้นที่วิจัย การวิจัยนี้ได้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศและการใช้ภาษาต่างประเทศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งได้เลือกพื้นที่วิจัยคือ จังหวัดนครราชสีมา บุรีรัมย์ จากเขตพื้นที่การศึกษาเขต 5 จังหวัดขอนแก่น เลย จากเขตพื้นที่การศึกษาเขต 6 และจังหวัดกาฬสินธุ์ มุกดาหาร อุบลราชธานี จากเขตพื้นที่การศึกษาเขต 7 ดังนั้นการวิจัยจึงได้เลือกพื้นที่วิจัยให้สอดคล้องกับโครงการวิจัยหลัก

3) ประชากร (population) และกลุ่มตัวอย่าง (sample) ในการวิจัยนี้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ประกอบการในภาคการผลิตอุตสาหกรรมและบริการ 2) ผู้บริหารองค์กรภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนในจังหวัด ทั้งกลุ่มที่ (1) และ

(2) ในการวิจัยนี้เรียกว่ากลุ่มผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ 3) ผู้แทนกลุ่มอาชีพต่างๆ ได้แก่ ผู้ขับรถรับจ้าง กรรมกร พนักงานขาย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานของสถานประกอบการ พนักงานองค์กรพัฒนาเอกชน ช่างซ่อม ในการวิจัยนี้เรียกว่ากลุ่มอาชีพ

จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง (sample size) จากสูตรของ Roscoe (1969 อ้างใน ประคอง, 2542) คือ $n = Z^2pq/d^2$ เมื่อ $p =$ สัดส่วนประชากรที่คาดประมาณในการวิจัยนี้ใช้ 0.50 เพื่อจะได้ขนาดตัวอย่างจำนวนที่มากที่สุด

ดังนั้น เมื่อใช้การกำหนดสัดส่วนจากสูตรจึงได้ขนาดตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการและแรงงานในกลุ่มอาชีพ รวมไม่น้อยกว่า 384 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงในกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ประกอบการในภาคการผลิตด้านอุตสาหกรรมและบริการ ส่วนในกลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการกำหนดจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนของกลุ่มประเภทสถานประกอบการที่จำแนกไว้ในระบบอุตสาหกรรม ประกอบด้วยกลุ่มเกษตรกรรม กลุ่มการผลิต กลุ่มก่อสร้าง กลุ่มยานยนต์ กลุ่มโรงแรมและบริการ กลุ่มขนส่ง กลุ่มการเงิน กลุ่มอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มบริการชุมชนและสังคม แล้วจึงสุ่มอย่างง่ายสถานประกอบการตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มได้ตัวอย่างที่เป็นสถานประกอบการ 83 แห่ง ส่วนองค์กรภาครัฐระดับจังหวัด ใช้การเลือกแบบเจาะจงโดยพิจารณาว่า เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หรือมีโอกาสให้ข้อมูลกับบุคคลที่ใช้ภาษาต่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด โรงพยาบาลประจำจังหวัด และหอการค้าจังหวัด รวมทั้งสิ้น 35 แห่ง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ 118 คน ส่วนการสุ่มตัวอย่างกลุ่มอาชีพต่างๆ ใช้การกำหนดโควตาเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มอาชีพต่างๆ ที่อยู่ในพื้นที่วิจัยให้มากที่สุด และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) กับกลุ่มอาชีพซึ่งได้แก่ บุคลากรในองค์กร พนักงานในสถานประกอบการ ผู้ขับรถรับจ้าง พนักงานขาย/ค้าขาย พนักงานรัฐ

วิสาหกิจ ช่างซ่อม ตำรวจท่องเที่ยว/สภอ. เมือง โกต/ลำม/เจ้าของสำนักงาน/ลูกจ้าง ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 294 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มรวม 412 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนที่คำนวณได้จากสูตร ทั้งนี้เพื่อให้จำนวนตัวอย่างกระจายอย่างเหมาะสมในแต่ละคุณลักษณะ

5) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ 2 ชุด คือ (1) แบบสัมภาษณ์ความต้องการความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของแหล่งงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือสำหรับผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ/องค์กร และ (2) แบบสัมภาษณ์ความต้องการความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของแหล่งงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือสำหรับกลุ่มอาชีพ โดยแบบสัมภาษณ์แต่ละชุดประกอบด้วยเนื้อหา ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ในสถานประกอบการ/องค์กร หรือกลุ่มอาชีพ ส่วนที่ 2 การใช้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงาน ส่วนที่ 3 ความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงาน แบบสัมภาษณ์ทั้งสองชุดได้ผ่านการพิจารณาเนื้อหา (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิของสกว. และทีมวิจัยแล้วจึงนำไปทดลองใช้ในพื้นที่ของจังหวัดมหาสารคาม เมื่อหาความเชื่อมั่นด้วยสูตร Cronbach's Alpha Coefficient โดยโปรแกรมสำเร็จรูปได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ/องค์กร และแบบสัมภาษณ์ของกลุ่มอาชีพเท่ากับ 0.8916 และ 0.8118 ตามลำดับ ซึ่งถือว่าแบบสัมภาษณ์ทั้งสองชุดมีคุณภาพ สามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

6) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรตามคือ ความต้องการความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ พิจารณาจาก 1) ประเภทของทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ทักษะการฟัง พูด อ่าน และ เขียน 2) ระดับการใช้ความสามารถและทักษะในด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน 3) ความพึงพอใจต่อความสามารถและทักษะในด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน 4) ระดับความต้องการความสามารถและทักษะในด้านการฟัง

พูด อ่าน และ เขียน 5) ระดับความต้องการเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาความสามารถและทักษะภาษาต่างประเทศ

ส่วนตัวแปรอิสระ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ได้แก่

1) ผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ/องค์กร ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา เอกที่จบ ตำแหน่งในองค์กร/สถานประกอบการ

2) กลุ่มอาชีพ ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิภาค ประสบการณ์การทำงานในอาชีพ

3) องค์กร/สถานประกอบการ ประกอบด้วย คุณลักษณะองค์กร ได้แก่ ประเภท ขนาด จำนวนบุคลากร/พนักงาน จำนวนพนักงานที่จบการศึกษา ระดับต่างๆ จำนวนพนักงานที่เรียนจบวิชาเอกและวิชาโทภาษาต่างประเทศ

7) การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะคือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครือข่าย โดยการติดต่อประสานงานกับสถาบันอุดมศึกษาและองค์กรในพื้นที่เป้าหมาย ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดอุบลราชธานี โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม เพื่อติดต่อหาบุคลากรที่รับผิดชอบสอนในสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ และมีหน้าที่นี้เทศก์การจัดการเรียนการสอนระดับพื้นที่และยินดีเป็นเครือข่ายเครือข่ายประสานงานกับพนักงานสัมภาษณ์ที่เป็นนักศึกษาในพื้นที่และควบคุมการรวบรวมข้อมูลแล้วส่งแบบสัมภาษณ์กลับไปยังคณะนักวิจัย 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนักวิจัยเอง เนื่องจากไม่มีเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษาในบางพื้นที่วิจัย นักวิจัยจึงได้เก็บรวบรวมข้อมูลเอง โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งจดหมายขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์กับหน่วยงานและสถานประกอบการต่างๆ พร้อมกับแผ่นพับแนะนำโครงการวิจัย ข้อมูลที่หน่วยงาน องค์กร ควรเตรียมไว้ประกอบการสัมภาษณ์ ก่อนวันนัดหมายสัมภาษณ์เป็นเวลา 7-10 วัน จากนั้นได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ซึ่ง

ส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าของสถานประกอบการหรือผู้บริหารองค์กรในการให้สัมภาษณ์ มีเพียงบางส่วนที่เจ้าของสถานประกอบการหรือผู้บริหารองค์กรมอบหมายให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้สัมภาษณ์แทน

8) การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อรวบรวมแบบสัมภาษณ์ได้ครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์และลงรหัสข้อมูล จัดเตรียมข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการเป็น 2 ส่วน คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลกรณีตัวแปรเดียว (uni-variate analysis) โดยใช้สถิติอย่างง่าย (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และ 2) การวิเคราะห์ตารางไขว้ (cross tabulation) โดยนำคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญมาวิเคราะห์ร่วมกับระดับความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ ลักษณะงานที่ใช้ความสามารถและทักษะภาษาต่างประเทศ ความพึงพอใจต่อความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ สภาพปัญหาในการใช้ความสามารถและทักษะภาษาต่างประเทศ การเคยพัฒนาความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ การมีนโยบายพัฒนาความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ความต้องการความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ความต้องการวิธีการเพื่อพัฒนาความสามารถและทักษะภาษาต่างประเทศ ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่ดูแลการพัฒนาแรงงาน ในที่นี้นำเสนอผลการวิจัยเฉพาะคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญของกลุ่มตัวอย่าง การใช้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงานและในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพและปัญหาการใช้ภาษาต่างประเทศ ความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่ดูแลการพัฒนาแรงงาน (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจาก ดุษฎี และคณะ, 2548)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษานำเสนอเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ความต้องการความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ ในทัศนนะผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ/องค์กร

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ/องค์กร พบว่าผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ/องค์กร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากเป็นชายมากกว่าหญิง เฉพาะสถานประกอบการด้านการบริการ (หมายถึง สถานประกอบการ บริษัท ห้างร้านที่ทำการเกี่ยวกับการบริการอาหาร เครื่องดื่มหรือการบริการขนส่ง หรือการบริการการเงิน หรือการบริการอสังหาริมทรัพย์ หรือการบริการชุมชน/สังคม) เท่านั้นที่ผู้บริหาร-เจ้าของส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงถึงร้อยละ 55.9 และพบว่าส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 40-49 ปีมากที่สุดโดยมีอายุเฉลี่ย 42.8 ปี มีประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการ/องค์กร 1-5 ปี มากที่สุดถึงร้อยละ 22.9 โดยสถานประกอบการด้านการบริการและสถานประกอบการด้านอุตสาหกรรม (หมายถึงสถานประกอบการ บริษัท ห้างร้านที่ทำการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการผลิต หรืออุตสาหกรรมการเกษตร หรืออุตสาหกรรมยานยนต์ หรืออุตสาหกรรมการก่อสร้าง) ที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปีมีร้อยละ 23.5 และ 23.3 ตามลำดับ เฉพาะสถานประกอบการโรงแรมเท่านั้นที่ส่วนใหญ่ผู้บริหาร-เจ้าของมีประสบการณ์ในการทำงานมาก คือ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3

ในด้านการศึกษาพบว่าผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ/องค์กรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ถึงร้อยละ 53.4 และจบวิชาเอกการบริหารธุรกิจมากที่สุดคือร้อยละ 34.7 กลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์เป็นผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ ผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการมากที่สุด (ร้อยละ 65.9) ในสถานประกอบการมีพนักงานจบวิชาเอกหรือวิชาโทภาษาต่างประเทศ 4 คนขึ้นไปเพียงร้อยละ 2.8 สำหรับในองค์กรนั้นผู้บริหารมีตำแหน่งในองค์กรเป็นหัวหน้าหน่วยงานระดับจังหวัดมากที่สุดถึงร้อยละ 60.0 และมีบุคลากรจบการศึกษา

วิชาโทภาษาต่างประเทศ 2 คนเพียงร้อยละ 3.3 องค์กรระดับจังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด อุตสาหกรรมจังหวัด ประชาสัมพันธ์จังหวัด โรงพยาบาลประจำจังหวัด และหอการค้าไม่มีบุคลากรจบวิชาเอกภาษาต่างประเทศเลย

2) การใช้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงาน พบว่าสถานประกอบการ/องค์กรส่วนใหญ่ตอบว่ามีการใช้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงานถึงร้อยละ 93.2 โดยเฉพาะในองค์กรเอกชน และสถานประกอบการโรงแรมทั้งหมดมีการใช้ภาษาต่างประเทศ ส่วนในองค์กรรัฐ สถานประกอบการด้านการบริการ และสถานประกอบการอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่มีการใช้ภาษาต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 96.7 94.1 และ 88.4 ตามลำดับ โดยสถานประกอบการ/องค์กรส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 ซึ่งองค์กรรัฐ องค์กรเอกชน สถานประกอบการบริการ และสถานประกอบการโรงแรมที่มีการใช้ภาษาต่างประเทศ ทั้งหมดได้ใช้ภาษาอังกฤษในหน่วยงาน รองลงมา ได้แก่ การใช้ภาษาญี่ปุ่น และภาษาจีน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และ 17.3 ตามลำดับ ซึ่งองค์กรเอกชนมีการใช้ภาษาจีนในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนบุคลากรในสถานประกอบการ/องค์กรส่วนใหญ่ใช้ทักษะการพูด ทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 77.1 75.2 77.1 และ 78.9 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่ใช้ภาษาต่างประเทศในระดับมากคือ งานการติดต่อทางโทรศัพท์ และงานด้านการต้อนรับ โดยลักษณะงานที่มีการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุดคืองานด้านการให้บริการ ลักษณะงานที่มีการใช้ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่นคือ งานด้านการติดต่อทางโทรศัพท์ ด้านการตลาดและด้านการต้อนรับ ส่วนสถานประกอบการโรงแรมมีการใช้ภาษาต่างประเทศในงานการประชุม การติดต่อทางโทรศัพท์และการต้อนรับในระดับมาก ในด้านความพึงพอใจพบว่าผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ/องค์กรมีความพึงพอใจต่อสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงานลักษณะงานต่าง ๆ ในระดับน้อย

3) การพัฒนาศักยภาพและปัญหาการใช้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงาน การเพิ่มศักยภาพในการทำงานนั้นพบว่าสถานประกอบการ/องค์กรเพียงร้อยละ 50.0 เท่านั้นที่เคยพัฒนา/ส่งเสริมความสามารถและทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรในหน่วยงานโดยกลุ่มที่ไม่เคยให้เหตุผลว่าเป็นเพราะยังไม่จำเป็นในการใช้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงานมากที่สุด (ร้อยละ 67.6) อย่างไรก็ตามสถานประกอบการ/องค์กรถึงร้อยละ 63.2 ตอบว่าไม่มีนโยบายด้านพัฒนา/ส่งเสริมความสามารถและทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรในหน่วยงาน สำหรับรูปแบบการพัฒนาความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรในหน่วยงานโดยการจัดอบรมในสถานที่ทำงานพบมากที่สุดถึงร้อยละ 54.2

4) ความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ สถานประกอบการ/องค์กรส่วนใหญ่ต้องการการพัฒนา/ส่งเสริมความสามารถและทักษะทางภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 91.5 และมีความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นอันดับหนึ่ง มากที่สุด ถึงร้อยละ 93.5 รองลงมา ได้แก่ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่นเพียงร้อยละ 2.8 เท่ากัน ซึ่งสถานประกอบการ/องค์กรส่วนใหญ่มีความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถและทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด และการฟัง ในระดับต้องการมากที่สุด ถึงร้อยละ 55.7 และ 54.7 ตามลำดับ รองลงมาคือทักษะด้านอ่านและการเขียน ในระดับต้องการมาก ร้อยละ 49.1 เท่ากัน และพบว่าผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ/องค์กรส่วนใหญ่มีความต้องการวิธีการพัฒนาความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากรในหน่วยงานในระดับมากและมากที่สุดคือ ด้านการฝึกอบรมในประเทศ การศึกษาเพิ่มเติมในสถาบันการศึกษา การใช้อินเทอร์เน็ต การติดต่อกับชาวต่างชาติและการฝึกจากรายการโทรทัศน์ โดยสถานประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมและองค์กรรัฐกว่าร้อยละ 30.0 ต้องการวิธีการพัฒนาบุคลากร

ด้านทักษะภาษาต่างประเทศโดยศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาในประเทศและองค์กรรัฐถึงร้อยละ 56.8 ที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมในสถาบันภาษาในประเทศ ขณะที่สถานประกอบการอุตสาหกรรม สถานประกอบการบริการและการโรงแรม ต้องการมากในเรื่องอบรมในประเทศ (ร้อยละ 65.0) เป็นที่น่าสังเกตว่า องค์กรรัฐต้องการวิธีการพัฒนาความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากรในหน่วยงานในระดับมาก ในวิธีการฝึกจากสื่อสิ่งพิมพ์ รายการโทรทัศน์ ซึ่งเป็นวิธีที่บุคคลฝึกด้วยตนเอง ขณะที่หน่วยงานองค์กรภาคธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมบริการและการโรงแรม ต้องการวิธีพัฒนาความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากรในหน่วยงานในระดับมากโดยศึกษาเพิ่มเติมจากสถาบันภาษาหรือสื่อการเรียนรู้อย่างคอมพิวเตอร์ที่ช่วยสอนอย่างชัดเจน

5) ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่ดูแลด้านการพัฒนาแรงงาน ผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการเสนอว่าควรจัดอบรมระยะสั้นที่ใช้ในชีวิตจริงการทำงานได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ วิธีการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศตั้งแต่เด็ก และการฝึกพูดจากคนที่ เป็นเจ้าของภาษาโดยตรง

2. ความต้องการความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ ในทัศนะของอาชีพกลุ่มต่าง ๆ

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มอาชีพเป็นชายมากกว่าหญิง ร้อยละ 56.4 และ 43.6 ตามลำดับ อายุเฉลี่ย 33.87 ปี ส่วนใหญ่ มีอายุ 20-29 ปี ถึงร้อยละ 36.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดแต่ก็เพียงร้อยละ 29.6 กลุ่มอาชีพที่จบระดับปริญญาตรีสาขาวิชาที่จบส่วนใหญ่ คือบริหารธุรกิจ และส่วนใหญ่มีวิชาเอกด้านการจัดการ กลุ่มอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทถึงร้อยละ 38.8 และกว่าร้อยละ 95.0 ไม่เคยไปทำงานต่างประเทศมาก่อน มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มากที่สุดถึงร้อยละ 37.0 โดยมีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 8.09 ปี

2) การใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงาน ผลวิจัยพบว่ากลุ่มอาชีพกว่าร้อยละ 73.1 มีการใช้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงาน และภาษาต่างประเทศที่มีการใช้มากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษมีการใช้ถึงร้อยละ 97.7 โดยอาชีพค้าขาย/พนักงานขายได้ใช้ภาษาต่างประเทศถึงร้อยละ 88.2 รองลงมาคืออาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ผู้ใช้แรงงาน และ โกด์/ล่าม/ลูกจ้าง/เจ้าของสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 84.3 77.2 61.7 และ 60.0 ตามลำดับ และพบว่าอาชีพ โกด์/ล่าม/ลูกจ้าง/เจ้าของสำนักงานทั้งหมดใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานภาษาเดียว อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจใช้ภาษาต่างประเทศ มากกว่า 2 ภาษาเป็นสัดส่วนมากกว่าทุกอาชีพแต่ก็เพียงร้อยละ 9.3

ด้านความคิดเห็นต่อความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานของกลุ่มอาชีพ พบว่ากลุ่มอาชีพกว่าร้อยละ 40.0 เห็นว่าตนเองมีทักษะการพูด ฟัง อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษอยู่ในระดับค่อนข้างดี ส่วนภาษาญี่ปุ่นและจีน มีสัดส่วนที่กลุ่มอาชีพประเมินว่าตนเองมีทักษะทั้งพูด ฟัง อ่าน และเขียนอยู่ในระดับไม่ค่อยดีกว่าร้อยละ 42.0 ส่วนภาพรวมภาษาต่างประเทศอื่น ๆ กลุ่มอาชีพเห็นว่าทักษะการพูดไม่ค่อยดี มีเป็นสัดส่วนมากในกลุ่มภาษาเยอรมัน ภาษาเวียดนาม ภาษาจีน และ ภาษาเขมร ส่วนทักษะภาษาที่กลุ่มอาชีพเห็นว่าตนเองมีความสามารถและทักษะในการใช้ได้ดีในการทำงานคือ ภาษาลาว (เวียงจันทน์) ขณะที่ร้อยละ 7.0 โดยประมาณ ที่เห็นว่าตนเองมีความสามารถและทักษะการใช้ภาษาจีน และญี่ปุ่นในการทำงานในระดับดี

3) การเคยพัฒนาความสามารถและทักษะภาษาต่างประเทศในการทำงาน กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทและผู้ใช้แรงงานกว่าร้อยละ 60.0 ไม่เคยได้รับการพัฒนา/ส่งเสริมความสามารถและทักษะด้านภาษาต่างประเทศในการทำงาน โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะไม่มีโอกาสต้องทำงานตลอด/ไม่มีเวลา ในขณะที่กลุ่มอาชีพที่เคยไปพัฒนาความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ อาชีพโกด์/ล่าม/ลูกจ้าง/เจ้าของสำนักงานและอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกว่าร้อยละ 65.0 เคยได้รับการพัฒนา/ส่งเสริมความ

สามารถและทักษะด้านภาษาต่างประเทศ อาชีพค้าขาย/พนักงานขายส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการพัฒนา/ส่งเสริมความสามารถและทักษะด้านภาษาต่างประเทศ รองลงมาคืออาชีพผู้ใช้แรงงานและพนักงานบริษัท กลุ่มอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพโกด์/ล่าม/ลูกจ้าง/เจ้าของสำนักงานและอาชีพพนักงานบริษัทกว่าร้อยละ 60.0 ตอบว่าหน่วยงานที่ทำงานอยู่มีนโยบายการพัฒนา/ส่งเสริมความสามารถและทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรในหน่วยงาน

4) ความต้องการพัฒนาความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานของกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพถึงร้อยละ 93.9 มีความต้องการจะพัฒนาความสามารถและทักษะทางภาษาต่างประเทศ โดยที่กลุ่มอาชีพส่วนใหญ่มีความต้องการความสามารถและทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดในระดับมากที่สุดร้อยละ 48.9 รองลงมา ได้แก่ ทักษะการฟังในระดับมากที่สุด ทักษะการอ่านและการเขียนในระดับมาก ร้อยละ 43.8 38.4 และ 35.9 ตามลำดับ และพบว่ากลุ่มอาชีพส่วนใหญ่ต้องการฝึกจากรายการโทรทัศน์ในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละรวม 50.7 ทั้งนี้สะท้อนว่ากลุ่มอาชีพอาจใช้การดูโทรทัศน์เป็นสื่อเพื่อพักผ่อนจากการทำงาน ดังนั้น การใช้โทรทัศน์จึงน่าจะสอดคล้องกับวิถีชีวิตของกลุ่มอาชีพ รองลงมาคือ ต้องการการฝึกจากสื่อสิ่งพิมพ์ในระดับมากถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละรวม 48.5 ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มอาชีพที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมเห็นว่าในสถานประกอบการ จะมีป้ายโฆษณาที่ใช้ประกาศและสื่อสารกับพนักงานอยู่แล้วหากมีบทเรียนภาษาต่างประเทศอยู่ในป้ายโฆษณานั้นจะทำให้สามารถเรียนรู้ในสถานประกอบการได้ และกลุ่มอาชีพยังต้องการวิธีการฝึกจากการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน และการใช้อินเตอร์เน็ตเว็บไซต์ภาษาต่างประเทศ ซึ่งจะเห็นว่าวิธีการที่กลุ่มอาชีพต้องการมากนั้นเป็นวิธีการพัฒนาที่เน้นการฝึกฝนด้วยตนเอง ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถมีบทบาทสนับสนุนได้โดยการสร้างสื่อการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการเพื่อใช้ในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในกลุ่มอาชีพ

5) ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่ดูแลการพัฒนาแรงงาน ส่วนใหญ่กลุ่มอาชีพมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานภาครัฐที่ดูแลการพัฒนาแรงงานด้านการพัฒนาความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานว่า ควรเปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้นนอกเวลาทำงาน มีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานภาคเอกชนว่า ควรร่วมมือกับภาครัฐสนับสนุนงบประมาณพัฒนาบุคลากรทางภาษาจัดอบรมให้คิดเป็นร้อยละ 43.5 และ 24.8 ตามลำดับและมีข้อเสนอแนะต่อเจ้าของสถานประกอบการว่าควรมีการอบรมในสถานประกอบการด้านภาษาต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 32.3

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

1) สถานประกอบการ/องค์กรส่วนใหญ่มีบุคลากรใช้ภาษาต่างประเทศ โดยสถานประกอบการ/องค์กรส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมา คือ ภาษาญี่ปุ่น และภาษาจีน และพบว่า บุคลากรในสถานประกอบการ/องค์กรส่วนใหญ่ใช้ทักษะการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียนในระดับน้อย ลักษณะงานที่มีการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุดคือ งานด้านการให้บริการ ลักษณะงานที่มีการใช้ภาษาจีนและญี่ปุ่นมากที่สุด คือ งานด้านการติดต่อทางโทรศัพท์ ด้านการตลาด และด้านการต้อนรับ และยังพบว่าผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ/องค์กรส่วนใหญ่พอใจระดับน้อย ต่อความสามารถและการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในงานการผลิต งานมีคหุเทศก์ การให้บริการ และการติดต่อทางโทรศัพท์ สถานประกอบการ/องค์กรเพียงครั้งหนึ่งเคยพัฒนา/ส่งเสริมความสามารถและทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากร กลุ่มที่ไม่เคยพัฒนา/ส่งเสริมความสามารถและทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรในหน่วยงานนั้นให้เหตุผลว่าเป็นเพราะยังไม่จำเป็นในการใช้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงานมากที่สุด

สถานประกอบการ/องค์กร ส่วนใหญ่ต้องการการพัฒนา/ส่งเสริมความสามารถและทักษะทางภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และมีความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

เป็นอันดับหนึ่งมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น ส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมากที่สุดที่จะทำให้บุคลากรมีความสามารถและทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดและการฟัง และส่วนใหญ่ต้องการวิธีการพัฒนาความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากรในหน่วยงานในด้านการฝึกอบรมในประเทศ การศึกษาเพิ่มเติมในสถาบันการศึกษา การใช้อินเทอร์เน็ต การติดต่อกับชาวต่างชาติ และการฝึกจากรายการโทรทัศน์

2) สำหรับกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่มีการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานร้อยละ 73.1 และภาษาต่างประเทศที่มีการใช้มากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่อาชีพค้าขาย/พนักงานขายได้ใช้ภาษาต่างประเทศ รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ผู้ใช้แรงงาน และโกด์/ล่าม/ลูกจ้าง/เจ้าของสำนักงาน กลุ่มอาชีพกว่าร้อยละ 40.0 เห็นว่าตนเองมีทักษะการพูด ฟัง อ่านและเขียนภาษาอังกฤษอยู่ในระดับค่อนข้างดี ส่วนภาษาญี่ปุ่นและจีนมีสัดส่วนที่กลุ่มอาชีพประเมินว่าตนเองมีทักษะทั้งพูด ฟัง อ่านและเขียนอยู่ในระดับไม่ค่อยดี ขณะที่ชาวร้อยละ 7.0 ที่เห็นว่าคุณสมบัติความสามารถและทักษะการใช้ภาษาจีนและญี่ปุ่นในการทำงานในระดับดี กลุ่มอาชีพส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการพัฒนา/ส่งเสริมความสามารถและทักษะด้านภาษาต่างประเทศในการทำงาน และร้อยละ 93.9 มีความต้องการที่จะพัฒนาความสามารถและทักษะทางภาษาต่างประเทศ และกว่าครึ่งหนึ่งต้องการการฝึกจากรายการโทรทัศน์ในระดับมากถึงมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถมีบทบาทสนับสนุนได้โดยการสร้างสื่อการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการเพื่อใช้ในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในกลุ่มอาชีพ

2. ข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยครั้งนี้ให้ข้อเสนอแนะสำคัญคือ

1) ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ

1.1) ผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ/องค์กร ควรมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากร

ด้านความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศให้ชัดเจน เพราะพบว่ายังมีสถานประกอบการ/องค์กรกว่าครึ่งหนึ่งไม่มีนโยบายด้านนี้อย่างชัดเจน ทำให้สถานประกอบการ/องค์กร ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว นอกจากนี้ควรให้การสนับสนุนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้หรือกระบวนการที่จะนำไปสู่การพัฒนาความสามารถและทักษะภาษาต่างประเทศของบุคลากร ได้แก่ ให้มีการเรียนรู้ในสถานประกอบการ/องค์กร ตลอดจนสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองมากขึ้น ส่งเสริมให้มีการใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการ/องค์กรในทุกๆ ทักษะ ทั้งการพูด ฟัง อ่านและเขียน ตลอดจนจัดสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศของการใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ป้ายนิเทศต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง ตลอดจนส่งเสริมสื่อบันทึกที่เน้นการใช้ภาษาต่างประเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ จีน หรือ ญี่ปุ่น เพราะทั้งสามภาษาเป็นที่ต้องการมากของทั้งสถานประกอบการ/องค์กรและกลุ่มอาชีพ

1.2) สถาบันที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาทักษะฝีมือด้านแรงงาน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถและทักษะภาษาต่างประเทศของแรงงานในกลุ่มอาชีพต่างๆ เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการพัฒนาทักษะวิชาชีพ เพราะสถาบันดังกล่าวมีเครือข่ายความร่วมมืออยู่แล้วกับสถานประกอบการ

1.3) สถาบันการศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบุคลากรให้มีความสามารถด้านทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อป้อนกับสถานประกอบการ/องค์กร ควรมีการจัดหลักสูตรระยะสั้นเพื่อตอบสนองกับบุคลากรของสถานประกอบการ/องค์กร เพื่อนำไปสู่การเพิ่มพูนทักษะภาษาให้ดีขึ้นเพื่อประโยชน์ของสถานประกอบการ/องค์กร โดยหลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าวควรเน้นให้สามารถนำทักษะไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันและในการทำงาน และควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถและทักษะด้านการพูดและการฟัง เพื่อให้สามารถเข้าใจและสามารถโต้ตอบได้

นอกจากนี้ต้องพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ผู้บริหาร-เจ้าของสถานประกอบการ/องค์กร จะสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เพราะ

ผู้บริหารมีข้อจำกัดเรื่องเวลา ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุดการเรียนรู้ที่สามารถฝึกฝนทักษะทั้งการพูด ฟัง อ่านและเขียน ภาษาอังกฤษ จีนและญี่ปุ่นให้ครอบคลุม และในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระยะยาว สถาบันการศึกษาควรปรับปรุงกระบวนการเรียน การสอนเน้นให้มีการพัฒนาทักษะทางภาษาเพื่อผู้เรียนสามารถนำความสามารถด้านทักษะภาษาไปใช้ในการทำงานและในชีวิตประจำวันได้

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ที่เน้นความร่วมมือในลักษณะพหุภาคีที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ ประเภทต่างๆ เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ จีนและญี่ปุ่น ที่เป็นภาษาต่างประเทศที่สถานประกอบการเห็นว่ามีความต้องการพัฒนาให้พนักงานมีความสามารถและมีทักษะ เพื่อแสวงหารูปแบบการพัฒนาทักษะ ความสามารถภาษาต่างประเทศของบุคลากรสำหรับสถานประกอบการ

เอกสารอ้างอิง

เกื้อ วงศ์บุญสิน. 2544 . ทักษะแรงงานไทยในอนาคตที่พึงประสงค์. ใน: การประชุมวิชาการประชากรศาสตร์แห่งชาติ. สมาคมนักประชากร วันที่ 22-23 พฤศจิกายน 2544.

ดุขฎิ์ อายุวัฒน์ ธนพรรณ ธานี และ รจนา แก่นอำพรพันธ์. 2548. ความต้องการความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของแหล่งงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชัยณรงค์ อินทรมิทรัพย์. 2543. ทรัพยากรบุคคลไทย ด้อยคุณภาพจริงหรือ. ใน: เอกสารประกอบการสัมมนาเรียนในการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

ประคอง กรรณสูต. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประภา สุขเกษม ดวงพร พงษ์โสภณจิตร และ เขียวพา
คังชะคิลปิน. 2547. ข้อมูลพื้นฐานการจัดการ
เรียนการสอนและการใช้ภาษาต่างประเทศ
ในภาคเหนือ. จัดโดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วันที่ 20 ธันวาคม
2547 ณ โรงแรมดวงตะวัน จังหวัดเชียงใหม่.
พัฒนาดี ชูโต วิไล วงศ์สืบชาติ เพ็ญพร ธีระสวัสดิ์
รุ่งรัตน์ โกววรรณกุล และ จิระพล เสี่ยงสังข์.
2546. ทักษะการทำงานของแรงงานไทยมุมมอง
จากนายจ้าง คนงานและผู้บริหารหน่วยงาน
ภาครัฐในจังหวัดน่าน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:
วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่. 2543. รายงานการสัมมนาการ
นำเสนอข้อมูลพื้นฐานการจัดการเรียน
การสอนและการใช้ภาษาต่างประเทศใน
ภาคเหนือ เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2547
ณ ห้องเชียงดาว โรงแรมดวงตะวัน จังหวัด
เชียงใหม่. เชียงใหม่: โรงพิมพ์เมือง.
แรงงานและสวัสดิการสังคม กระทรวง กรมการจัดหางาน.
2542. รายงานผลการสำรวจความต้องการ
แรงงานปี 2541 . มปท.
สนใจ ไชยบุญเรือง ธวัชชัย ไชยบุญเรือง และ เขียวรัตน์
การพานิช. 2542. ความต้องการการพัฒนา
ทักษะทางภาษาอังกฤษของบุคลากรใน
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ภาควิชาภาษา
ต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุจิตราภรณ์ คำสะอาด. 2540. การส่งเสริมการพัฒนา
ทักษะแรงงานในสถานประกอบการ
ขนาดกลาง. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพัฒนา
แรงงานและสวัสดิการมหาดบัณฑิต คณะสังคม
สงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
อรพินทร์ หงส์วัฒนานนท์ และ บุญเรือน วัฒนวงศ์. 2538.
ความต้องการในการใช้ภาษาต่างประเทศใน
ตลาดแรงงาน การโรงแรมและการท่องเที่ยว
จังหวัดเชียงใหม่. สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.
อนงค์นุช เทียนทอง และ ประภัสสร เตชะประเสริฐวิทยา.
2538. ภาวะการจ้างงานของธุรกิจอุตสาหกรรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาควิชาเศรษฐศาสตร์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
Immigration Bureau, Police Department: Available
source: URL: [http://www.tourism.go.th/
international_tourist_stat/tour_by_
nationality_2004.xls](http://www.tourism.go.th/international_tourist_stat/tour_by_nationality_2004.xls). September 20, 2005.
International Labor Organization. 1998. World
Employment Report 1998-99: Employability.
In: **The Global Economy-How Training
Matters**. Geneva: International Labor Office.
Nadler, L. and Nadler, Z. 1989. **Developing
Human Resources**. 3rd edition. San Francisco:
Jossey- Bass Publishers.