

ชื่อโครงการ : ข้อมูลพื้นฐานการใช้ภาษาต่างประเทศในภาคเหนือ ฉบับพนักงาน ลูกจ้าง

ชื่อผู้วิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร. ประภา สุขเกษม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เยาวภา คังชะศิลป์

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลพื้นฐาน สภาพ และปัญหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาต่างประเทศของพนักงาน ลูกจ้าง ในภาคเหนือของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกมา 95 คน ประกอบด้วยพนักงาน ลูกจ้างจากภาครัฐ และภาคเอกชน ใน 6 จังหวัดภาคเหนือ โดยเน้นงานประเภทการท่องเที่ยว โรงงานอุตสาหกรรม และการให้บริการ ในการดำเนินการนี้กลุ่มตัวอย่างทุกคนตอบคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยส่วนข้อมูลทั่วไป การใช้ภาษาต่างประเทศของพนักงาน ลูกจ้างในที่ทำงาน การเพิ่มพูนทักษะภาษาต่างประเทศ และปัญหา ข้อมูลที่ได้รับมาทั้งหมดได้นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ร้อยละและการอธิบายผล

ผลของการศึกษาพบว่า ในจำนวน 8 ภาษาต่างประเทศที่ระบุในแบบสอบถามนั้น ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้มากที่สุดอย่างเด่นชัด รองลงมาคือ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น ซึ่งมีการใช้จำนวนเท่ากัน งานที่ใช้ภาษาต่างประเทศมากที่สุดคือ งานประชาสัมพันธ์ การต้อนรับ การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ และงานให้บริการ ทักษะภาษาต่างประเทศที่ใช้มากที่สุดคือ การพูดและการฟัง รองลงมาคือ การอ่าน การเขียน และการแปล ตามลำดับ พนักงานลูกจ้างที่จบวิชาเอกภาษาต่างประเทศมีน้อยมาก ส่วนใหญ่จึงต้องการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการพูดและการฟังซึ่งนำมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ทักษะการอ่านและการเขียน ผู้ตอบแบบสอบถามหรือพนักงาน ลูกจ้าง ต้องการเรียนรู้ศัพท์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาเป็นศัพท์คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารตามลำดับ การสนับสนุนจากนายจ้างให้พนักงาน ลูกจ้าง เพิ่มพูนทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศอยู่ในระบายน้อยถึงน้อยมาก ปัญหาการเพิ่มพูนทักษะภาษาต่างประเทศของพนักงาน ลูกจ้าง คือ ไม่มีเวลา ขาดทุนทรัพย์ ขาดการสนับสนุนจากนายจ้าง หัวหน้างาน และขาดความมั่นใจในตนเอง ตามลำดับ

**Title:** Basic Information of Foreign Language Use in the North of Thailand: The Employee Section  
**Authors:** Associate Professor Prapa Sookgasem, Ph.D  
Assistant Professor Yaowapa Sangkhasilapin

### **Abstract**

This research was conducted to explore basic information, current conditions, and problems related to the use of foreign languages by employees and laborers in the North of Thailand. In this study, 95 sample subjects were randomly selected from both the government and private sectors in six provinces focusing on three work types: tourist business, industry, and services. All the subjects were asked to fill out the questionnaires comprising the following parts: general information, the use of foreign languages in the work place, the enhancement of foreign language skills, and problems. The data obtained were analyzed by means of percentage and descriptive report. It was found from the study that English is the most used of the eight languages indicated in the questionnaire, followed by Chinese and Japanese in equal use. The jobs that use foreign languages the most are public relations, reception, communication through telephone, and services, followed by reading, writing, and translating. Few employees and laborers had earned degrees in foreign-language skills for use at the work place, in particular, speaking and listening skills, followed by reading and writing. Among specific branches of vocabulary they need to learn more, tourism came first, followed by computer and communication technology. The support from their employers to enhance their foreign-language skills is quite low. Problems with language-skill improvement of employees and laborers include a shortage of time, lack of money and support by their employers, and their own lack of confidence, in descending order.