

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงานและสถานประกอบการต่าง ๆ ใน 6 จังหวัดภาคใต้ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานใน 6 จังหวัดดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้ว่าจ้าง 74 คน และพนักงาน 219 คน ที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมการค้า และอื่น ๆ (ซึ่งหมายถึงหน่วยงานของราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่ในการให้บริการหรือติดต่อกับชาวต่างประเทศ) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่ได้รับการจัดลำดับจากผู้ว่าจ้างและพนักงานกลุ่มตัวอย่างให้เป็นภาษาที่สำคัญที่สุดในการทำงาน ตามด้วยภาษาจีนและภาษามลายู จำนวนผู้ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษมีจำนวนมากกว่าผู้มีความรู้ภาษาจีนและภาษามลายู
2. ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนและภาษามลายูนี้พบว่ามีใช้มากในการทำงาน 4 ประเภทหลัก ๆ คือ งานบริการ งานประชาสัมพันธ์ งานการตลาด/การขาย และมัคคุเทศก์
3. ในจำนวนภาษาต่างประเทศทั้ง 3 นี้ทั้งผู้ว่าจ้างและพนักงานต่างมีความเห็นตรงกันว่าทักษะการพูดและการฟังเป็นทักษะที่ใช้มากที่สุดในการทำงาน ทั้งผู้ว่าจ้างและพนักงานพอใจในความสามารถด้านการพูดและฟังของตน แต่ก็ยังต้องการพัฒนาทักษะทั้ง 2 นี้ให้มากขึ้นอีกด้วย
4. ผู้ว่าจ้างและพนักงานเพิ่มพูนความสามารถทางภาษาต่างประเทศของตนโดยการพัฒนาจากการทำงานมากที่สุด ตามด้วยการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศ การใช้คอมพิวเตอร์/Internet สื่อสิ่งพิมพ์ และการชมรายการ โทรทัศน์
5. วิธีการที่ผู้ว่าจ้างใช้ในการส่งเสริมให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างเพิ่มพูนความสามารถทางภาษาต่างประเทศคือการจัดหาสื่อสิ่งพิมพ์ คอมพิวเตอร์ให้ ตามด้วยการอนุญาตให้เรียนเสริมและเข้ารับการฝึกอบรม
6. ในอนาคต ผู้ว่าจ้างต้องการเพิ่มจำนวนพนักงานผู้มีความสามารถในการใช้ภาษาให้เพิ่มมากขึ้น โดยต้องการให้พนักงานที่มีอยู่เดิมมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้หลายภาษามากขึ้นคือ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และภาษามลายู สำหรับภาษาต่างประเทศที่มีผู้อยู่อยู่น้อยและต้องการเพิ่มจำนวนผู้รู้ในสถานประกอบการคือ ภาษาฝรั่งเศส และภาษาเกาหลี

7. ทั้งผู้ว่าจ้างและพนักงานกลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มพูนคำศัพท์เฉพาะทางที่เป็นภาษาต่างประเทศ 3 ด้าน คือ ด้านคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีการสื่อสาร ด้านการท่องเที่ยว/โรงแรม และด้านธุรกิจ บัญชีและการเงิน
8. อุปสรรคในการเพิ่มพูนความสามารถทางภาษาต่างประเทศของพนักงานคือการไม่มีเวลา การขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน และการขาดทุนทรัพย์

ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของแรงงานในสถานประกอบการใน 6 จังหวัดภาคใต้ คือ สถานศึกษาต่าง ๆ ควรเน้นการสอนทักษะการพูดและฟัง โดยเฉพาะภาษาอังกฤษให้มากกว่าทักษะอื่น ให้สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงาน ควรจัดอบรมหลักสูตรภาษาต่างประเทศเฉพาะทางให้หลากหลายและหากเป็นไปได้ไม่ควรคิดค่าใช้จ่าย จัดศูนย์การเรียนรู้ภาษาประจำชุมชน จัดพิมพ์คู่มือการใช้ภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาอาชีพเพื่อการแจกจ่ายไปยังสถานประกอบการต่าง ๆ

## Abstract

The objective of the study was twofold: to investigate the satisfaction, needs, and problems related to the use of foreign languages in southern Thailand's businesses in 6 provinces and to offer suggestions in relation to how educational institutions should teach foreign languages to match the needs of stakeholders in southern Thailand's businesses. Purposive sampling was employed to determine the subjects. There were 74 employers and 219 employees in four sectors i.e. service and tourism industry, production industry, marketing and sales industry, and others (public organisations and private enterprises whose jobs are to provide services or have contact with foreigners). The findings are as follows:

1. English was the foreign language deemed by both groups of subjects the most important in their business followed by Mandarin and Malay. The number of those who knew English was much higher than that of Mandarin and Malay.
2. English, Mandarin, and Malay were mainly used in four types of work: services, public relations, marketing and sales, and tour guide industry.
3. Among the three dominant languages, both groups of subjects used speaking and listening skills the most at work. They were both satisfied with their speaking and listening abilities. However, the two skills still needed improvement.
4. Both groups of subjects improved their foreign language abilities most while working, followed by conversing or making friends with foreigners, using computers/Internet, reading printed matter, and watching television.
5. The employers encouraged their employees to improve their foreign language abilities most by providing them with printed matter and computers, allowing

them to learn from other sources, and sending them to attend short course training.

6. In the future, the employers wanted to increase the number of their existing employees who knew one or two foreign languages to be able to use a greater number of foreign languages. Such languages were English, Mandarin, Japanese, and Malay. The employers wanted to increase the number of employees who knew French and Korean because there were few employees who knew those two languages.
7. Both groups of subjects wanted to gain knowledge of the foreign languages in three specific areas: computers/ technology for communication tourism/hotel management and business/accounting/finance.
8. The employees' problems for not being able to improve their foreign language abilities are lack of time, lack of support from employers, and lack of financial resources.

The suggestions for teaching and learning foreign languages to correspond with the needs of the stakeholders in four business types in southern Thailand are: 1. Speaking and listening skills should be the main focus of foreign language teaching, 2. Teaching should help students to be able to use the above languages both in real life and at work, 3. Educational institutions should offer a variety of language courses for specific purposes, and if possible, free of charge, 4. Language learning centers for local residents should be established, and 5. The government should write and develop language materials for different careers and disseminate them to the stakeholders.