



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาในการใช้ ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการในเขต จังหวัดภาคใต้

**The Use of Foreign Languages in Southern Thailand's Businesses:
Satisfaction, Needs, and Problems**

โดย ผศ.ดร.ชลลดา เลาหวิริยานนท์ และคณะ

กันยายน 2547

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศในสถาน
ประกอบการในเขตจังหวัดภาคใต้

คณะผู้วิจัย

สังกัด

- | | | |
|---------------------|----------------|--------------------------|
| 1. ผศ.ดร.ชลลดา | เลาหวิริยานนท์ | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 2. ผศ.จิตรภรณ์ | เชิดชูพงษ์ | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 3. ผศ.จินตนา | สาธุพันธ์ | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 4. อาจารย์อุษา | อินทรักษา | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 5. อาจารย์อภิญญา | เชยทอง | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 6. อาจารย์อัญชนา | รักทอง | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 7. อาจารย์ระเปียบ | ทองมาก | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 8. อาจารย์รัชฎาภรณ์ | จันทร์อุดม | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |

ชุดโครงการ ข้อมูลพื้นฐานการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศระดับอุดมศึกษา
ในภาคใต้

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว.ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่สนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ได้อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำวิจัย

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสะดวกโดยได้รับความช่วยเหลือจากศาสตราจารย์ ดร.ปราณี กุลละวณิช และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารถนา กาลเนาวกุล นอกจากนี้คณะผู้วิจัยขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของบุคคลต่อไปนี้ นส.จารณี จันทร์ศรี นส.สมฤดี คงพุดิ นายสมพันธ์ ใจห้าว และนส.แฉล้ม อิศระ

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2547

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 ภาษาจีนและภาษามลายูนี้พบว่าใช้มากในการทำงาน 4 ประเภทหลัก ๆ คือ งานบริการ งานประชาสัมพันธ์ งานการตลาด/การขาย และมัคคุเทศก์
3. ในจำนวนภาษาต่างประเทศทั้ง 3 นี้ทั้งผู้ว่าจ้างและพนักงานต่างมีความเห็นตรงกันว่าทักษะการพูดและการฟังเป็นทักษะที่ใช้มากที่สุดในการทำงาน ทั้งผู้ว่าจ้างและพนักงานพอใจในความสามารถด้านการพูดและฟังของตน แต่ก็ยังต้องการพัฒนาทักษะทั้ง 2 นี้ให้มากขึ้นอีกด้วย
4. ผู้ว่าจ้างและพนักงานเพิ่มพูนความสามารถทางภาษาต่างประเทศของตนโดยการพัฒนาจากการทำงานมากที่สุด ตามด้วยการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศ การใช้คอมพิวเตอร์/Internet สื่อสิ่งพิมพ์ และการชมรายการโทรทัศน์
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 ควรเน้นการสอนทักษะการพูดและฟังโดยเฉพาะภาษาอังกฤษให้มากกว่าทักษะอื่น 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.

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ข
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพประกอบ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของโครงการ	6
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
1. ประเภทธุรกิจที่กำลังขยายตัวในภาคใต้ระหว่างปี 2541-2546 และแนวโน้มปี 2547	7
2. ความต้องการแรงงานภาคใต้และปัญหาแรงงาน	11
3. ความต้องการแรงงานที่มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศในภาคใต้	19
4. ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของลูกจ้าง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
1. กลุ่มตัวอย่าง	28
2. การสุ่มตัวอย่าง	29
3. เครื่องมือวิจัย	50
4. การทดสอบเครื่องมือวิจัย	51
5. การรวบรวมข้อมูล	54
6. การวิเคราะห์ข้อมูล	63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปราย	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้างกลุ่มตัวอย่าง	
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ว่าจ้างและจำนวนบุคลากรในสถานประกอบการ	64

ตอนที่ 2 ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในสถานประกอบการและลักษณะงานที่จำเป็นต้องใช้	67
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างต่อความสามารถด้านภาษาต่างประเทศของตนเอง และของพนักงานในสถานประกอบการ	73
ตอนที่ 4 นโยบายการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของสถานประกอบการ	76
ตอนที่ 5 ความต้องการบุคลากรในอนาคต	79
ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาความรู้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงาน	86
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่าง	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	91
ตอนที่ 2 การใช้ภาษาต่างประเทศและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง	94
ตอนที่ 3 การเพิ่มพูนทักษะด้านภาษาต่างประเทศ	113
ตอนที่ 4 ปัญหาของการเพิ่มพูนความสามารถทางภาษาต่างประเทศของพนักงานกลุ่มตัวอย่างและข้อเสนอแนะ	123
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	126
ข้อเสนอแนะในการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ	130
บรรณานุกรม	132
ภาคผนวก	
แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ภาษาต่างประเทศ สำหรับนายจ้าง/หัวหน้างาน/ผู้ประกอบการอิสระ	135
แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ภาษาต่างประเทศสำหรับพนักงาน/ลูกจ้าง	141
ตาราง	146
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	202
บทความสำหรับเผยแพร่	208

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ความต้องการแรงงานที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศระหว่าง ปี 2543-2544 ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้	4
2.1 ตำแหน่งงานว่างที่ต้องการความสามารถด้านภาษาต่างประเทศในจังหวัดภาคใต้ ปี 2546	20
2.2 ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2537 2540 และ 2543	24
3.1 ประเภทของสถานประกอบการจำแนกอุตสาหกรรมหลักของภาคใต้	29
3.2 จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภท จำแนกตามอำเภอของ จ.สงขลา	31
3.3 จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภท จำแนกตามอำเภอของ จ.ระนอง	32
3.4 จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภท จำแนกตามอำเภอของ จ.ภูเก็ต	33
3.5 จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภท จำแนกตามอำเภอของ จ.นราธิวาส	34
3.6 จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภท จำแนกตามอำเภอของ จ.นครศรีธรรมราช	35
3.6 จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภท จำแนกตามอำเภอของ จ.นครศรีธรรมราช (ต่อ)	36
3.7 จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภท จำแนกตามอำเภอของ จ.พัทลุง	37
3.8 จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ 12 ประเภท จำแนกตามจังหวัด	46
3.9 จำนวนผู้ว่าจ้างและพนักงานจำแนกตามสถานประกอบการแต่ละประเภทของแต่ละจังหวัด	48
3.9 จำนวนผู้ว่าจ้างและพนักงานจำแนกตามสถานประกอบการแต่ละประเภทของแต่ละจังหวัด (ต่อ)	49
3.10 กลุ่มตัวอย่างเพื่อการทดสอบแบบสอบถาม	52
3.11 ค่าความเชื่อมั่นของคำถามสำหรับผู้ว่าจ้าง	53
3.12 ค่าความเชื่อมั่นของคำถามสำหรับพนักงาน	53
3.13 สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ว่าจ้างและพนักงานจำแนกตามสถานประกอบการแต่ละประเภทในแต่ละจังหวัดเมื่อเก็บข้อมูลภาคสนาม	61
3.13 สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ว่าจ้างและพนักงานจำแนกตามสถานประกอบการแต่ละประเภทในแต่ละจังหวัดเมื่อเก็บข้อมูลภาคสนาม (ต่อ)	62
4.1 ร้อยละแสดงสถานภาพของผู้ประเมิน จำแนกตามสังกัด	64

4.2	ร้อยละแสดงสถานภาพของผู้ประเมิน จำแนกตามตำแหน่งงาน	65
4.3	ค่าเฉลี่ยแสดงจำนวนบุคลากรในสถานประกอบการจำแนกตามประเภทสถานประกอบการ	66
4.4	ค่าเฉลี่ยแสดงจำนวนผู้รู้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการธุรกิจ	68
4.5	ค่าเฉลี่ยแสดงจำนวนผู้รู้ภาษาต่างประเทศมากกว่า 1 ภาษา และจำนวนผู้มีวุฒิการศึกษาตรงตามภาษาต่างประเทศที่ใช้	70
4.6	ค่าเฉลี่ย และร้อยละแสดงการเปรียบเทียบจำนวนผู้รู้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงานกับความต้องการเพิ่มผู้รู้ภาษาต่างประเทศภาษาต่าง ๆ	80
4.7	ร้อยละแสดงความต้องการของผู้ว่าจ้างต่อความรู้เฉพาะด้านทางภาษาต่างประเทศของพนักงาน	84
4.8	ตารางเรียงลำดับความต้องการภาษาต่างประเทศแยกตามประเภทธุรกิจ	86
4.9	ลำดับความสำคัญของภาษาต่างประเทศที่ใช้ในสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท	94
4.10	ร้อยละของการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงาน จำแนกตามประเภทสถานประกอบการ	96
4.11	ภาพรวมการใช้ภาษาอังกฤษ จีน มลายู ทักษะต่าง ๆ ในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท คิดเป็นร้อยละ	98
4.12	ภาพรวมความพอใจในการใช้ภาษาอังกฤษ จีน และมลายูทักษะต่าง ๆ ในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท คิดเป็นร้อยละ	98
4.13	ปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษทักษะต่าง ๆ ในการทำงาน จำแนกตามประเภทสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ	100
4.14	ความพอใจในการใช้ภาษาอังกฤษทักษะต่าง ๆ ในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ	100
4.15	ปริมาณการใช้ภาษาจีนทักษะต่าง ๆ ในการทำงานจำแนกตามประเภทสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ	103
4.16	ความพอใจในการใช้ภาษาจีนทักษะต่าง ๆ ในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ	103
4.17	ปริมาณการใช้ภาษามลายูทักษะต่าง ๆ ในการทำงาน จำแนกตามประเภทสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ	105
4.18	ความพอใจในการใช้ภาษามลายูทักษะต่าง ๆ ในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ	105

4.19 ภาพรวมความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ จีน และมลายู ทักษะต่าง ๆ ในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ	106
4.20 ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทักษะต่าง ๆ ในการ ทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ	107
4.21 ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาจีนทักษะต่าง ๆ ในการทำงาน ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ	108
4.22 ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษามลายูทักษะต่าง ๆ ในการทำงาน ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท คิด เป็นร้อยละ	109
4.23 ภาพรวมความต้องการเพิ่มพูนคำศัพท์ภาษาต่างประเทศเฉพาะทางของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท คิดเป็นร้อยละ	110
4.24 ความต้องการเพิ่มพูนคำศัพท์ภาษาต่างประเทศเฉพาะทางของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทสถานประกอบการ	111
4.25 ภาพรวมการสนับสนุนจากผู้ว่าจ้างในการเพิ่มพูนความรู้ทางภาษาต่างประเทศของ พนักงานกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ	113
4.26 ภาพรวมวิธีการเพิ่มพูนทักษะและความรู้ภาษาต่างประเทศในชีวิตประจำวันของ พนักงานกลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ	117
4.27 ปัญหาในการเพิ่มพูนทักษะภาษาต่างประเทศของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ประเภทสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท คิดเป็นร้อยละ	123

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 ความต้องการแรงงานของนายจ้างที่มีต่อความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2543-2545	20
4.1 ร้อยละแสดงภาษาต่างประเทศที่ใช้ในสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท	67
4.2 ร้อยละของภาพรวมการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานลักษณะต่าง ๆ ในสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท	71
4.3 ร้อยละแสดงการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานลักษณะต่าง ๆ ในสถานประกอบการ แยกตามชนิดของประเภทสถานประกอบการ	72
4.4 ร้อยละแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในความสามารถด้านภาษาต่างประเทศที่ผู้ว่าจ้างมีต่อพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือโททางภาษาต่างประเทศกับพนักงานที่ไม่มีวุฒิการศึกษา	74
4.5 ร้อยละแสดงการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของผู้ว่าจ้าง	76
4.6 ร้อยละแสดงการสนับสนุนการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของพนักงานในหน่วยงาน	77
4.7 ร้อยละแสดงความต้องการของผู้ว่าจ้างต่อความสามารถทางภาษาต่างประเทศในทักษะต่าง ๆ ของพนักงาน	82
4.8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท	91
4.9 อายุของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท	92
4.10 วุฒิการศึกษาของพนักงานในสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท	92
4.11 เงินเดือนที่พนักงานในสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภทได้รับ	93
4.12 ภาพรวมของการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานลักษณะต่าง ๆ ในสถานประกอบการ 4 ประเภท คิดเป็นร้อยละ	95
4.13 ร้อยละการสนับสนุนในการให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างเพิ่มพูนความสามารถทางภาษาต่างประเทศ จำแนกตามสถานประกอบการ	113
4.14 ภาพรวมความถี่ของการได้รับการส่งเสริมจากผู้ว่าจ้างให้เพิ่มพูนความสามารถทางภาษาต่างประเทศ คิดเป็นจำนวนวัน/ปี	116
4.15 ร้อยละของวิธีการเพิ่มพูนทักษะและความรู้ภาษาต่างประเทศในชีวิตประจำวันของพนักงานกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทสถานประกอบการ	118

- | | |
|---|-----|
| 4.16 ความถี่ในการฝึกการใช้ภาษาต่างประเทศในชีวิตประจำวันของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท คิดเป็นจำนวนวัน/ปี | 120 |
| 4.17 ภาพรวมของปัญหาในการเพิ่มพูนทักษะภาษาต่างประเทศของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในสถานประกอบการทั้ง 4 ประเภท คิดเป็นร้อยละ | 122 |

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

สภาพการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบันประกอบกับการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งในด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในสังคมโลก การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังกล่าวมีผลกระทบโดยตรงต่อประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากความร่วมมือของประเทศไทยกับนานาประเทศในโครงการต่าง ๆ เช่น ความร่วมมือทางเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก (APEC) ความร่วมมือกับชาติ ASIAN การรวมตัวทางเศรษฐกิจ (AFTA) การพัฒนาเขตเศรษฐกิจ 3 ฝ่ายซึ่งประกอบด้วยอินโดนีเซีย มาเลเซีย และไทย (IMT-GT) เป็นต้น ความร่วมมือต่าง ๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดการพัฒนางานอาชีพด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) ที่ได้มุ่งเน้นบทบาทการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นผลให้มีความต้องการกำลังและแรงงานเพิ่มขึ้นในเกือบทุกสาขาวิชาทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ และจากสาระตอนหนึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ที่เน้นการเตรียมความพร้อมและยกระดับแรงงานไทยให้มีคุณภาพที่ได้มาตรฐานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง หรือจากสาระตอนหนึ่งของการประชุมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาผู้บริหารการเปลี่ยนแปลง” เมื่อวันเสาร์ที่ 16 สิงหาคม 2546 (<http://moi.go.th/pdf/prmpact.pdf>) นายกรัฐมนตรีได้กล่าวถึงประเทศไทยในบริบทใหม่ของการแข่งขันในเวทีโลกในตอนหนึ่งของการประชุมว่าจะเน้นส่งเสริมให้ข้าราชการและเยาวชนไทยมีความรู้ด้านเทคโนโลยี (Technology Literacy) และมีความสามารถในการอ่านและเขียนในยุคโลกาภิวัตน์ (Global Literacy) ซึ่งหมายถึงรวมถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ การสื่อสารโดยใช้ Internet และความเข้าใจวัฒนธรรมนานาชาติ เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการนำประเทศไปสู่ความเป็นสากลในด้านธุรกิจการค้าการลงทุน และความร่วมมือระหว่างประเทศ นอกจากนั้นในส่วนของโครงการหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล (OTOP) ซึ่งเป็นจุดขายของแต่ละท้องถิ่น ยังเน้นให้ประชาชนมีความรู้ภาษาอังกฤษ รวมทั้งภาษากลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่สินค้าทาง Internet และทำการค้ากับต่างประเทศอีกด้วย

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่เห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจการค้ากับต่างประเทศ จึงได้กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ว่าจะส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก โดยการกำหนดทิศทางการพัฒนาฝีมือแรงงานในด้านต่างๆ เช่น เพิ่มทักษะด้านภาษาต่างประเทศ การใช้

คอมพิวเตอร์ และระเบียบวินัยในการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการพัฒนากำลังคน เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการของประเทศ ปี พ.ศ. 2546-2549 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาคใต้ ซึ่งมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูงขึ้นในทุก ๆ ด้าน ทั้งในด้านการบริการ ด้านอุตสาหกรรม และด้านเกษตรกรรม (<http://www.dsd.go.th/th/kom03.htm>)

ภาคใต้เป็นภูมิภาคที่มีศักยภาพของพื้นที่ที่ติดทะเลทั้งสองด้านซึ่งทำให้ได้เปรียบในด้านการผลิตและการขนส่งสู่เอเชียตะวันออกและเอเชียใต้ ดังนั้นในการพัฒนาเศรษฐกิจในภาคใต้ตามที่ระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) จึงมุ่งในด้านการผลิตและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลฝั่งทะเลอันดามันให้มีคุณภาพมาตรฐานระดับโลก ซึ่งมีกลุ่มจังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่ เป็นศูนย์กลาง และสร้างความเชื่อมโยงด้านการผลิตกับพื้นที่ฝั่งอ่าวไทย โดยมีกลุ่มจังหวัดสงขลา และปัตตานีเป็นศูนย์กลางการค้าและการผลิตอาหารฮาลาลกับประเทศเพื่อนบ้าน

จากปัจจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่าแรงงานที่มีคุณภาพที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันสูงและเป็นการแข่งขันในระดับที่ต้องใช้ความสามารถทางภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งจำเป็น ฉะนั้นสถาบันทางการศึกษาทั้งหลายซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการผลิตบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเพื่อป้อนตลาดแรงงานจึงต้องคำนึงถึงจำนวนการผลิตและคุณภาพของบุคคลเหล่านั้น และปัจจัยหนึ่งที่จะมีส่วนสำคัญอย่างมากในการผลิตบุคคลให้มีคุณภาพสามารถสื่อสารกับสังคมโลกได้ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรมบริการและการผลิตนั้นคือความสามารถของบุคคลในหน่วยงานหรือสถานประกอบการต่างๆ ในการใช้ภาษาต่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ

การที่จะทราบว่าพนักงานหรือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งที่ต้องการในบริษัท/องค์กรหรือไม่และมากน้อยเพียงใด รวมทั้งการที่จะทราบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท/องค์กรต่าง ๆ นั้นมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินความสามารถความพอใจในการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ มีหน่วยงานบางแห่ง เช่นสำนักงานแรงงานจังหวัดที่สำรวจความต้องการและความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการต่างๆ อย่างค่อนข้างสม่ำเสมอ แต่การสำรวจดังกล่าวมักสำรวจภาพรวมไม่ได้มุ่งประเด็นเกี่ยวกับความต้องการแรงงานที่มีความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศหรือความพอใจในความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศของพนักงานในสถานประกอบการเป็นการเฉพาะ แต่พบว่ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทำการสำรวจประเด็นดังกล่าวอยู่บ้าง ดังเช่นปี 2538 กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้สำรวจภาวะการทำงานทำของบัณฑิตและคุณลักษณะของบัณฑิตที่ทำให้ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชารับบัณฑิตเข้าทำงานพบว่าความสามารถพิเศษในด้านภาษาต่างประเทศเป็นคุณลักษณะที่นายจ้างต้องการในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.89) ต่อมาในปี 2540 กอง

แผนงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดย ฉลวย ชีวกิตการ และคณะ ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในทัศนะของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่าความสามารถพิเศษในด้านภาษาต่างประเทศเป็นคุณลักษณะที่นายจ้างยังคงต้องการในระดับที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.31) และผลการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในปี 2545 พบว่านายจ้างร้อยละ 35.4 ต้องการให้บัณฑิตมีทักษะทางภาษาต่างประเทศซึ่งเป็นความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการให้บัณฑิตมีทักษะทางคอมพิวเตอร์ นอกจากนั้น **ยุพาวดี สมบูรณ์กุล และคณะ (2543)** ยังได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาแนวโน้มความต้องการบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจในภาคใต้พบว่าองค์กรธุรกิจในภาคใต้ต้องการบัณฑิตทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโทที่มีความชำนาญทางด้านภาษาอังกฤษเป็นอันดับต้น

นอกจากนายจ้างจะต้องการแรงงานในทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโทที่มีความชำนาญทางด้านภาษาอังกฤษแล้วยังต้องการแรงงานในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีที่ต้องมีความรู้ทางภาษาอังกฤษอีกด้วย ดังจะเห็นได้จากการที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษในการที่จะช่วยยกระดับฝีมือแรงงานจึงได้จัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้ใช้แรงงานขึ้นในปีงบประมาณ 2544 จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาแรงงานภาค 12 ทราบว่าสถาบันฯ ได้จัดอบรมภาษาอังกฤษหลักสูตร “ภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งาน” รวมทั้งหมด 5 รุ่น มีผู้เข้าร่วมอบรมจากสถานประกอบการ ส่วนราชการ และบุคคลทั่วไปรวม 122 คน ปี 2545 ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดนครศรีธรรมราชได้รับมอบหมายให้พัฒนาฝีมือแรงงานโดยจัดอบรมภาษาอังกฤษ 2 รุ่น ในจำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 338 คน มีผู้เข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ 43 คน นอกจากนั้นในปี 2546 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 12 จังหวัดสงขลา ยังได้จัดการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับแรงงานทั้งที่จะเดินทางไปทำงานยังต่างประเทศและทำงานในประเทศไทย 4 หลักสูตร คือ 1) ภาษาอังกฤษพื้นฐานที่จำเป็นในการครองชีพ 2) ภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวันทั่วไป 3) ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงาน 4) ภาษาอังกฤษเทคนิคช่างสาขาต่างๆ มีผู้เข้าร่วมอบรมจากสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา รวม 152 คน

จากข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและวิเคราะห์สถานการณ์ความต้องการแรงงานจังหวัดชายแดนภาคใต้ ปี 2543 พบว่าจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความต้องการแรงงานที่มีความรู้ภาษาต่างประเทศในระดับต่าง ๆ กันดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1: ความต้องการแรงงานที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศระหว่างปี 2543-2545 ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

จังหวัด	ลักษณะงาน	ปี 2543							ปี 2544						
		จำนวน	อายุ	อังกฤษ	จีน	ยาวี	ฝรั่งเศส	เยอรมัน	จำนวน	อายุ	อังกฤษ	จีน	ยาวี	ฝรั่งเศส	เยอรมัน
สงขลา	1. พนักงานขาย พนักงานขายของหน้าร้าน	211	18-24	✓	✓	-	-	-	78	-	-	✓	-	✓	✓
	และผู้นำเสนอสินค้าตัวอย่าง														
	2. ผู้ทำผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติก	-	18-24	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ยะลา	1. ช่างเลื่อยไม้ ช่างทำไม้อัดพลาญูด	114	-	-	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-
	ผู้ปฏิบัติงานในกรรมวิธีเกี่ยวกับการทำไม้ที่														
	เกี่ยวข้องกัน														
นราธิวาส	1. พนักงานขาย พนักงานขายของหน้าร้าน	37	18-24	✓	✓	✓	-	-	16	-	✓	-	✓	-	
	และผู้นำเสนอสินค้าตัวอย่าง														

หมายเหตุ 1. ข้อมูลจากศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภูมิภาค จังหวัดสงขลา (2543) รายงานการสำรวจและวิเคราะห์สถานการณ์ความต้องการแรงงานจังหวัดชายแดนภาคใต้ ปี 2543

2. ✓ หมายถึง ความต้องการแรงงานที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ

ส่วนกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (2545) ได้วิเคราะห์สถานการณ์ตลาดแรงงานภาคใต้ในช่วง กรกฎาคม – ธันวาคม 2545 พบว่าองค์กรธุรกิจภาคใต้ต้องการแรงงานในระดับปริญญาตรีที่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษและจีนเพื่อทำงานในอุตสาหกรรมด้านโรงแรมและการบริการซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโตสูงแขนงหนึ่ง

ส่วนการประเมินความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากรในหน่วยงานหรือสถานประกอบการนั้นยังมีการสำรวจกันน้อยมาก จากเอกสาร และรายงานต่างๆที่ค้นพบ พบว่ามีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เท่านั้นที่เริ่มมีการสำรวจด้านนี้ อย่างไรก็ดี ก็ยังเป็นการสำรวจความพึงพอใจในภาพกว้าง ๆ ยังไม่ได้เจาะลึกในด้านภาษาต่างประเทศมากนัก

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นว่าภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อวงการธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน ดังนั้นหน่วยงานที่มีหน้าที่ผลิตแรงงานในระดับต่างๆในเขตภาคใต้จึงควรตระหนักถึงความสำคัญของภาษาต่างประเทศโดยการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของชาติตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพผู้เรียน และการปรับปรุงจัดระบบการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศในทุกกระดับเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการแท้จริงของสังคม และตลาดแรงงานในภาคใต้ การพัฒนาและ ปรับปรุงคุณภาพของแรงงานนั้นเป็นสิ่งจำเป็น ดังจะเห็นได้จากการที่สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2543) ได้กล่าวไว้ว่า “จะต้องปรับระบบการศึกษาให้มีความสามารถเหมาะสมกับความต้องการของภาคการผลิตและบริการ อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพและศักยภาพที่จะพัฒนาในอนาคตและควรเชื่อมโยงกับการศึกษาในทุกระดับการศึกษา การพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำเป็นต้องสร้างความรู้ในด้านคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และทักษะทางด้านภาษาอย่างน้อย 2 ภาษา” นอกจากการจัดการเรียนการสอน การอบรมภาษาต่างประเทศให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานแล้ว การประเมินว่าระดับความสามารถทางการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากรในสถานประกอบการหรือหน่วยงานต่างๆเป็นที่พอใจของนายจ้างก็เป็นสิ่งจำเป็น ทั้งนี้เพื่อสถานศึกษาในระดับต่างๆจะได้นำข้อมูลเหล่านั้นไปปรับปรุงเพื่อผลิตบุคคลให้มีความสามารถตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานโดยเฉพาะตลาดแรงงานในภาคใต้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการ และปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงานและสถานประกอบการต่าง ๆ ในภาคใต้
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคใต้

นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ว่าจ้าง หมายถึง ผู้ที่ตกลงรับพนักงานเข้าทำงานโดยจ่ายค่าจ้างให้และรวมถึงผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนนายจ้าง ในกรณีที่นายจ้างเป็นนิติบุคคล (หมายความว่าผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลนั้น และหมายความถึงผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล) หรือ ผู้ที่มีความเข้าใจลักษณะงานของพนักงานเป็นอย่างดี รวมทั้งบุคคลที่เป็นเจ้าของกิจการหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวด้วย

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานให้ผู้ว่าจ้าง/นายจ้างหรือผู้ประกอบการโดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

ภาษาต่างประเทศ หมายถึง ภาษาต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในและระหว่างสถานประกอบการที่ไม่ใช่ภาษาไทย

ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่จะนำทักษะทั้ง 4 คือ ฟัง พูด อ่านและเขียนรวมถึงการนำความสามารถในด้านการแปลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับความจำเป็นในการทำงานในสายอาชีพต่างๆ

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

บทที่ 2 เกี่ยวกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ซึ่งจะแบ่งเป็น 4 หัวข้อหลัก ๆ คือ ประเภทธุรกิจที่กำลังขยายตัวในภาคใต้ระหว่างปี 2541 – 2546 และแนวโน้มปี 2547 ความต้องการแรงงานภาคใต้และปัญหาของแรงงาน ความต้องการแรงงานที่มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ และความพึงพอใจและความต้องการของนายจ้างที่มีต่อความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของลูกจ้าง

1. ประเภทธุรกิจที่กำลังขยายตัวในภาคใต้ระหว่างปี 2541 – 2546 และแนวโน้มปี 2547

ภาคใต้ประกอบด้วย 14 จังหวัด ซึ่งแบ่งออกเป็นภาคใต้ตอนบน ได้แก่ ตรัง ภูเก็ต ชุมพร ภูเก็ต กระบี่ พังงา สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช และภาคใต้ตอนล่าง คือ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส สงขลา สตูล และพัทลุง พื้นที่โดยส่วนใหญ่ของภาคใต้ติดต่อกับทะเลอันดามัน และทะเลอ่าวไทย ภาคใต้ยังคงอุดมสมบูรณ์ มีสภาพภูมิอากาศเอื้อต่อการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม เนื่องจากมีฝนตกชุกตลอดปี เพราะได้รับอิทธิพลของมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยพืชเศรษฐกิจหลักของภาคใต้คือ ยางพารา และปาล์มน้ำมัน

นอกจากอาชีพด้านการเกษตรกรรมแล้ว ประชากรในภาคใต้ยังทำอาชีพต่าง ๆ แตกต่างกันไปตามสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และทรัพยากรทางธรรมชาติที่เอื้ออำนวยของแต่ละจังหวัด เนื่องจากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้ต้องการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศของสถานประกอบการใน 6 จังหวัดภาคใต้คือ นครศรีธรรมราช ภูเก็ต ภูเก็ต ภูเก็ต พังงา พัทลุง สงขลา ดังนั้นจึงจะสรุปภาวะเศรษฐกิจของ 6 จังหวัดดังกล่าวเท่านั้น ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นสภาพทางธุรกิจของแต่ละจังหวัดว่าจังหวัดใดประกอบธุรกิจใดเป็นธุรกิจหลักซึ่งเป็นที่มาของการเลือกเก็บข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้

ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภูมิภาค จังหวัดสงขลา ทำการสำรวจและวิเคราะห์สถานการณ์ความต้องการแรงงานจังหวัดชายแดนภาคใต้ ปี 2543 โดยทำการสำรวจข้อมูลจากสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คน ขึ้นไปใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือจังหวัดสงขลา สตูล ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส จำนวน 1,754 แห่งเพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มความต้องการแรงงานในปี 2544 – 2545 จากประเภทอุตสาหกรรมทั้งหมด 8 ประเภท คือ อุตสาหกรรมการทำเหมืองแร่และเหมืองหิน อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมการไฟฟ้า ก๊าซ และการประปา อุตสาหกรรมการก่อสร้าง อุตสาหกรรมการขนส่ง ขยายปลีก อุตสาหกรรมการขนส่ง อุตสาหกรรมการบริการ และอุตสาหกรรม

กรรมการบริการชุมชน พบว่าอุตสาหกรรมการผลิตมีการจ้างงานมากที่สุดในภาคใต้คิดเป็นร้อยละ 57.8 ของจำนวนการจ้างงานทั้งหมด

ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้ได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ไว้ในรายงานเศรษฐกิจและการเงินภาคใต้ ปี 2545 โดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆในภาคใต้ เช่นข้อมูลจากด่านศุลกากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคใต้ หรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัดภาคใต้ เพื่อแสดงภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดต่างๆในภาคใต้ในปี 2545 และแนวโน้มของปี 2546 ใน 6 จังหวัดภาคใต้ดังนี้

จังหวัดนครศรีธรรมราช การปรับราคาสูงขึ้นของราคายางพารา ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจหลักของจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจในจังหวัดนครศรีธรรมราชขยายตัวดี กิจกรรมที่กำลังขยายตัวในจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยดูจากอัตราการเพิ่มความต้องการแรงงานคือกิจกรรมด้านการผลิตเช่นการผลิตไม้ยางแปรรูป เนื่องจากการได้รับอนุมัติส่งเสริมการลงทุน ซึ่งเงินทุนที่ได้รับเพิ่มขึ้น 10 เท่าตัว และมีการจ้างงานเพิ่มขึ้น 4 เท่าตัวเมื่อเทียบกับปีก่อน

จังหวัดภูเก็ต ธุรกิจที่มีความสำคัญของจังหวัดภูเก็ต คือ ธุรกิจท่องเที่ยว ดังนั้น ธุรกิจที่มีการลงทุนและได้รับการส่งเสริมการลงทุนมากที่สุด คือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว แม้ว่าในปี 2545 การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตจะได้รับผลกระทบจากการก่อวินาศกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่จำนวนนักท่องเที่ยวโดยรวมก็ยังมีเพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมาจากยุโรป และญี่ปุ่น

จังหวัดระนอง จังหวัดระนองเป็นจังหวัดที่มีชายแดนติดต่อกับประเทศพม่า จึงมีการขยายตัวด้านการค้าระหว่างประเทศดี นอกจากนี้ยังมีการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น และจากการเปิดด่านชายแดนสหภาพพม่า ทำให้ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปีก่อนถึงร้อยละ 24.9

จังหวัดนราธิวาส เศรษฐกิจโดยรวมทั้งด้านเกษตรกรรม การประมง การท่องเที่ยวของจังหวัดนราธิวาสขยายตัว ด้านการท่องเที่ยวมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.2 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวมาเลเซีย ธุรกิจที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นสูงอย่างเห็นได้ชัด คือ ธุรกิจด้านการก่อสร้างเพื่อรองรับการท่องเที่ยว ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2544 ถึงร้อยละ 60.2

จังหวัดพัทลุง เศรษฐกิจจังหวัดพัทลุงขยายตัวเนื่องมาจากรายได้ของเกษตรกรเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้ภาคเอกชนกล้าลงทุนมากขึ้น กิจกรรมที่ขยายตัวมากในจังหวัดพัทลุง คือ ธุรกิจด้านการก่อสร้างและกิจการที่ขยายตัวเนื่องมาจากการได้รับอนุมัติการส่งเสริมการลงทุน คือ กิจกรรมผลิตยางแท่ง

จังหวัดสงขลา กิจกรรมที่ขยายตัวในจังหวัดสงขลาคือกิจกรรมที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการผลิตเช่น การแปรรูปอาหารทะเล การแปรรูปยางพารา เนื่องจากปริมาณความต้องการยางของตลาดมีมากขึ้นทำให้อุตสาหกรรมแปรรูปยางขยายตัวทั้งตลาดภายในประเทศและต่างประเทศ ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวก็ขยายตัวเช่นกัน นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดสงขลามากที่สุด คือ นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมและสถานบันเทิงขยายตัวมาก กิจกรรมที่ได้รับอนุมัติการส่งเสริม

การลงทุนเป็นการลงทุนประเภท ผลิตอาหารกระป๋อง ห้องเย็น โรงงานถลุงมือยางและโรงงานยางพาราแปรรูปเป็นส่วนใหญ่

อาจกล่าวได้ว่าประเภทของธุรกิจที่ขยายตัวในภาคใต้ในปี 2546 ยังคงเป็นประเภทเดียวกันกับประเภทของธุรกิจที่ขยายตัวในปี 2545 คือธุรกิจด้านการผลิตที่เกี่ยวกับยางพาราและอาหาร โดยเฉพาะอุตสาหกรรมยางพาราซึ่งขยายตัวมาจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมยางรถยนต์ ในส่วนของการผลิตถลุงมือยางและการผลิตไม้ยางพาราแปรรูปและเฟอร์นิเจอร์ก็ขยายตัวเช่นกัน โดยขยายตัวจากช่วงเดียวกันในปี 2545 เป็นมูลค่าร้อยละ 20.7 และ 28.7 ตามลำดับ รองลงมาจากธุรกิจด้านการผลิตคือธุรกิจด้านการท่องเที่ยวซึ่งในปี 2546 หลังจากที่สามารถควบคุมการแพร่ระบาดของโรค SARS และผ่านพ้นช่วงการทำสงครามระหว่างสหรัฐอเมริกากับอิรักพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาในภาคใต้มากขึ้น เพิ่มขึ้นจากระยะเดียวกันในปีก่อนร้อยละ 1.9 ด้วยปัจจัยที่ส่งเสริมต่างๆ เช่นการขยายตัวของอุตสาหกรรมยานยนต์อันเนื่องมาจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก และการลดลงของปัจจัยเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการท่องเที่ยวภาคเอกชนทำให้อุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่องในปี 2547

จากการรายงานสถานการณ์ตลาดแรงงานภาคใต้ ไตรมาสที่ 1 และ 2 ปี 2546 โดยกรมการจัดหางานได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องกับการสำรวจและวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจในภาคใต้ของธนาคารแห่งประเทศไทย กล่าวคือธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการผลิต เช่นการผลิตอาหารทะเลแปรรูปและอาหารกระป๋องมีการขยายตัวและมีอัตราความต้องการแรงงานเพิ่มสูงขึ้น มีการขยายตัวด้านการลงทุนและได้รับการสนับสนุนการลงทุนจากภาครัฐสูง ธุรกิจอีกประเภทที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปี 2545 คืออุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวและการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากมีปัจจัยส่งเสริมหลาย ๆ ด้าน

จากการสำรวจและวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจในภาคใต้ของธนาคารแห่งประเทศไทยในปี 2545 – 2546 และแนวโน้มปี 2547 ยังคงเห็นได้ชัดว่า ธุรกิจที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นในภาคใต้ โดยเฉพาะใน 6 จังหวัดคือ ธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการผลิต เช่น การแปรรูปยางพารา ไม้ยางพารา และการผลิตถลุงมือยาง ซึ่งเป็นธุรกิจที่ขยายตัวในเกณฑ์ที่ดี

จากข้อมูลจะเห็นได้ชัดว่าธุรกิจด้านการโรงแรม การท่องเที่ยวและการบริการถือเป็นส่วนอุตสาหกรรมที่เป็นพื้นฐานเศรษฐกิจของภาคใต้ธุรกิจหนึ่งและมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มอย่างต่อเนื่อง แม้จะได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกจนทำให้มีภาวะชะงักงันในช่วง แต่ธุรกิจด้านนี้มีการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วเนื่องจากความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรทางธรรมชาติและความสะดวกทางภูมิประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว รวมทั้งนโยบายสนับสนุนการท่องเที่ยวของรัฐบาล จากตารางแสดงการจัดทะเบียนธุรกิจนิติบุคคลในภาคใต้แยกตามประเภทกิจการ ปี 2541 – 2545 ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งรวบรวมและแสดงไว้ในรายงานเศรษฐกิจ

และการเงิน ภาควิชา ปี 2545 โดยธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าจำนวนกิจการด้านการท่องเที่ยวในภาคใต้มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นกิจการที่มีมากเป็นอันดับสองรองจากกิจการด้านการรับเหมาและค้าวัสดุก่อสร้าง แม้ว่าจำนวนกิจการด้านการท่องเที่ยวจะรองลงมาจากจำนวนกิจการด้านการก่อสร้าง แต่อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนกิจการด้านการท่องเที่ยวมีความสม่ำเสมอ ซึ่งแตกต่างจากจำนวนกิจการด้านการรับเหมาที่มีการผันแปรตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศและนโยบายการปล่อยเงินกู้ของธนาคาร นอกจากนี้การลงทุนภาคเอกชนก็เพิ่มขึ้นในอัตราสูงมาก เนื่องจากการขยายตัวของภาคการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในเดือนกันยายนปี 2546 โดยเงินลงทุนจากโครงการที่ได้รับอนุมัติส่งเสริมการลงทุนในภาคใต้เพิ่มขึ้นจากเดือนเดียวกันกับปี 2545 มากกว่า 8 เท่าตัว ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจในทำนองเดียวกันนี้ยังพบในข่าวสารตลาดแรงงานภาคใต้ประจำเดือนกรกฎาคม สิงหาคม และกันยายน ซึ่งรายงานว่าประเภทของกิจการที่มีการบรรจุนานมากที่สุดคือ กิจการโรงแรมอันเป็นกิจการที่ต่อเนื่องจากการท่องเที่ยวจำนวนการบรรจุนานของกิจการโรงแรมที่มีมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากิจการการโรงแรมเป็นกิจการที่มีการขยายตัวสูง

นอกจากรายงานที่กล่าวมาข้างต้นแล้วยังพบว่าหลายจังหวัดในภาคใต้ยังมีนโยบายในการพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในอนาคตด้วย เช่นวิสัยทัศน์ของจังหวัดภูเก็ต ที่ระบุในแผนการพัฒนาจังหวัดภูเก็ต 5 ปี (พ.ศ. 2545 - 2549) ที่เน้นให้จังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองนานาชาติที่เด่นด้านการท่องเที่ยวที่มีความเพียบพร้อมทั้งโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล (<http://gosouththai.com/province>) นอกจากนี้ กลุ่มจังหวัดตรัง นครศรีธรรมราช และพัทลุงก็มุ่งเน้นการพัฒนาจังหวัดในด้านท่องเที่ยวด้วยดังปรากฏในรายงานข่าวจากจังหวัดนครศรีธรรมราช เกี่ยวกับการร่วมประชุมยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการของผู้ว่าราชการจังหวัดตรัง นครศรีธรรมราช และพัทลุงว่าทั้ง 3 จังหวัดจะมุ่งเป็นเอกด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์พร้อมการจัดการท่องเที่ยวธรรมชาติที่ยั่งยืน (nakhonsithammarat.go.th/hotline/view.php)

ในส่วนของจังหวัดระนองได้มีนโยบายในการจัดโครงการต่างๆเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว เช่นโครงการระนองสวยด้วยมือเราเพื่อพัฒนาจังหวัดระนองให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ และโครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ต่างๆเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศโดยเฉพาะชาวญี่ปุ่น เช่นโครงการตามรอยญี่ปุ่น สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2

(<http://www.ranong.go.th/pro.htm>)

จังหวัดสงขลาโดยคณะกรรมการร่วมภาครัฐบาลและเอกชนเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาเศรษฐกิจจังหวัดได้จัดทำแผนแม่บท (Master Plan) ของจังหวัดเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นสินค้าหลักของจังหวัด เนื่องจากเห็นว่าเป็นจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และเพื่อให้การดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยวมีทิศทาง กรอบแนวทาง แผนงาน โครงการที่ชัดเจน โดยแผนการพัฒนายังครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล

อาจกล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมหลักของภาคใต้ได้แก่ อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการผลิต อย่างไรก็ตามยังมีอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการผลิต คือ อุตสาหกรรมการค้า ได้แก่ บริษัทส่งออก ร้านค้า แพลตฟอร์มของให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ นอกจากนี้อุตสาหกรรมอื่นๆที่มีบทบาทในการขับเคลื่อน ธุรกิจต่างๆ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล หน่วยงานราชการที่ต้องประสานงานกับธุรกิจดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่าอุตสาหกรรมหลักของภาคใต้มี 4 ประเภทคือ

1. **อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว**
 1. โรงแรม
 2. ร้านอาหาร
 3. บริษัทนำเที่ยว
2. **อุตสาหกรรมการผลิต**
 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล
 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน
 3. บริษัทแปรรูป เช่น แปรรูปยางพารา (เฟอร์นิเจอร์และถุงมือยาง) ผลิตภัณฑ์จาก กะลา เครื่องถม ผ้ามัดย้อม ผ้าบาติก เสื้อกระจุ๊ด
3. **อุตสาหกรรมการค้า**
 1. บริษัท Shipping/ส่งออก
 2. ร้านค้าแพลตฟอร์มที่ขายของให้นักท่องเที่ยว
4. **อื่นๆ**
 1. ธนาคาร
 2. โรงพยาบาล
 3. ตำรวจท่องเที่ยว
 4. หน่วยงานราชการที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติ เช่น งานวิเทศในมหาวิทยาลัย สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

2. ความต้องการแรงงานภาคใต้และปัญหาแรงงาน

จากการขยายตัวทางอุตสาหกรรมด้านต่างๆ เช่น อุตสาหกรรมด้านการผลิต และการท่องเที่ยว และการลงทุนการค้าระหว่างประเทศมีมากขึ้น ทำให้มีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น นอกจากตลาดแรงงานจะมีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นแล้วยังมีความต้องการแรงงานที่มีคุณภาพด้วย ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณสมบัติ ความสามารถ ประสิทธิภาพ หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของแรงงาน จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัญหาคุณภาพแรงงานเป็นปัญหาสำคัญในการพัฒนาคุณภาพ

ธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆในภาคใต้ ปัญหาประการหนึ่งที่สำคัญคือแรงงานส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมเกือบทุกประเภทขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและทักษะทางภาษาต่างประเทศ

พัฒนา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2532) ได้ทำการสำรวนายจ้างทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการใช้บุคลากรระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบว่าเงื่อนไขหรือคุณลักษณะพิเศษที่นายจ้างมีกระบวนความต้องการในตำแหน่งต่างๆ นอกเหนือจากความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาของบัณฑิต คือ บุคลิกลักษณะส่วนตัวของผู้สมัครงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์ และความรู้ความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศที่สามารถใช้งานได้จริง

จงพิศ ลิวิรัตน์และคณะ (2534) วิจัยเกี่ยวกับปัญหาการว่างงานและการมีงานทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัญหาการพัฒนาภาคใต้ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในภาคใต้ ผลกระทบต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระหว่างปี พ.ศ. 2534 – 2543 ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ สังเกตการณ์ และถามคำถามแบบเจาะลึก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเจ้าของกิจการหรือผู้จัดการ นักธุรกิจ นักอุตสาหกรรมชั้นนำของจังหวัด รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการในด้านอุตสาหกรรม (ถุงมือยาง น้ำยางข้น อาหารทะเล ปาล์มน้ำมัน) การเกษตร (การใช้ประโยชน์ที่ดิน) และการบริการ (โรงแรม บริษัทนาเที่ยว ภัตตาคารและร้านอาหาร) รวมกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งสิ้น 54 ราย ผลของการศึกษาสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ 2 ประเด็น คือ

1. ในช่วงปี 2534 – 2543 ภาคใต้มีความต้องการแรงงานในสาขาต่างๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. นักวิทยาศาสตร์และวิศวกรที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิตในอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากพืชเศรษฐกิจหลัก เช่น ยางพารา ปาล์มน้ำมัน การประมง
2. บุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว คุณภาพระดับสากลทั้งระดับบริหารและพนักงาน
3. ผู้บริการระดับล่างและระดับกลางในอุตสาหกรรมการผลิต
4. ช่างเทคนิค
5. นักวิทยาศาสตร์และวิศวกรที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมที่จะเกิดขึ้นการโครงการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคใต้

2. ปัญหาแรงงานของภาคใต้ในปัจจุบันและอนาคตคือ

1. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านธุรกิจระหว่างประเทศ
2. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางภาษาต่างประเทศที่เพียงพอต่อการสื่อสาร การส่งออกสินค้าและการหาตลาดต่างประเทศ เช่น ในอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่แข็ง รวมทั้งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางภาษาต่างประเทศมาก เช่น ภาษาอังกฤษ เยอรมัน ฝรั่งเศส อิตาลี ญี่ปุ่น จีน

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยยังได้ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับภาพรวมของสภาพการศึกษาในภาคใต้ โดยดูจากรายงานการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2530 ผลการวิจัยเอกสารพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในภาคใต้มีปัญหาในด้านการเรียนการสอนในรายวิชาคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ วิชาคณิตศาสตร์เป็นวิชาพื้นฐานที่จำเป็นต่อการพัฒนาการศึกษาต่อในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพให้ตรงกับตลาดแรงงานในอนาคต เช่น การติดต่อเกี่ยวกับธุรกิจระหว่างประเทศ การบริการด้านการท่องเที่ยว

จากการศึกษาเอกสารผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ 3 ประการคือ

1. สถาบันการศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงการเรียนการสอนในรายวิชาพื้นฐาน โดยเฉพาะวิชาคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ
2. ควรให้มีการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาในภาคใต้ เพื่อให้ได้แรงงานที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับแผนพัฒนาภาคใต้ โดยเฉพาะแรงงานที่จะอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการติดต่อกับต่างประเทศ
3. ในระดับอุดมศึกษาควรเน้นเรื่องการผลิตบัณฑิตที่มีลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ คือเป็นผู้มีศักยภาพในการปรับตัวให้เข้ากับสังคม วัฒนธรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นนานาชาติได้อย่างเหมาะสม มีจริยธรรม สามารถประยุกต์ความรู้สู่การปฏิบัติจริงได้มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ การจัดการ และมีความรู้ภาษาต่างประเทศต่างๆ

นอกจากงานวิจัยที่กล่าวไว้ข้างต้นนี้ งานวิจัยของ **ประชุม สุวดีและคณะ (2535)** ได้พบปัญหาแรงงานที่ขาดความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ และการผลิตแรงงานที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการตลาดแรงงานด้วยเช่นกัน จากการทำวิจัยเรื่อง “แรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ประการแรกเพื่อสำรวจจำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ ในปี 2534 จากสถานประกอบการทั้งสิ้น 1,680 แห่ง วัตถุประสงค์ประการที่สองคือเพื่อศึกษาความต้องการแรงงานของธุรกิจท่องเที่ยว เช่น โรงแรมและที่พัก การนำเที่ยว การจำหน่ายของที่ระลึกภัตตาคารและร้านอาหาร ขนส่ง บ้านเช่าและพักผ่อน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจ้าของสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว พนักงาน และผู้บริหารสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่ให้การศึกษาด้านการท่องเที่ยว สำหรับภาคใต้ได้มีการศึกษา 7 จังหวัด คือ ภูเก็ต สงขลา สุราษฎร์ธานี นราธิวาส กระบี่ สตูล และนครศรีธรรมราช รวมสถานประกอบการทั้งสิ้น 210 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า 72 % ของแรงงานทั้งหมดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีวุฒิการศึกษาระดับต่ำ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแรงงานหญิงมากกว่าชายและมีแรงงานที่จบการศึกษาตรงกับงานที่ทำเพียง 10% เท่านั้น นอกจากนั้นยังพบว่าแรงงานส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวขาดความรู้และ

ทักษะด้านภาษาต่างประเทศและประสบการณ์ในการทำงาน ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้บริหารสถาบันการศึกษาที่ให้การศึกษอบรมด้านการท่องเที่ยว สะท้อนให้เห็นว่าปัญหาแรงงานส่วนหนึ่งมีผลกระทบมาจากการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษา กล่าวคือ หลักสูตรในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยทั่วไปเน้นด้านการท่องเที่ยว การโรงแรม หรือธุรกิจการบริการอย่างกว้าง ๆ ส่วนหลักสูตรในระดับปริญญาตรีเน้นทางด้านทฤษฎีมากกว่าด้านการปฏิบัติ การฝึกงานน้อย ทำให้แรงงานขาดประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีการฝึกงานเฉพาะด้าน

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า พนักงานและลูกจ้างที่ทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวขาดทักษะความรู้ความชำนาญทางภาษาต่างประเทศมากที่สุด รองลงมาคือขาดประสบการณ์และขาดแรงงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงาน

นอกจากนั้นคณะผู้วิจัยยังได้สัมภาษณ์พนักงานเกี่ยวกับความพอใจในสภาพการทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวในปี 2534 พบว่า 62 % ของแรงงานทั้งหมดมีความพอใจในการทำงานระดับปานกลาง 27 % มีความพอใจมาก 4 % พอใจมากที่สุด 6% ไม่พอใจสภาพการทำงานในปัจจุบัน และ 1.2 % ไม่พอใจเลย ทั้งนี้พนักงานให้ข้อมูลว่าโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีค่อนข้างน้อย การสนับสนุนและส่งเสริมการฝึกอบรมจากสถานประกอบการก็น้อย ทำให้แรงงานไม่ค่อยมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง

จะเห็นได้ว่าการขาดความรู้ความสามารถทางภาษาต่างประเทศของแรงงานเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพแรงงานและการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะทางภาษาต่างประเทศ ผลการวิจัยของ **สุรเชษฐ์ ชีระมณี และคณะ (2541)** ก็สะท้อนปัญหาเหล่านี้เช่นกัน การวิจัยของ **สุรเชษฐ์ ชีระมณี และคณะ** ได้ศึกษาความต้องการแรงงานเพื่อตอบสนองการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่อยู่ในโครงการสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ (IMT – GT) ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดสงขลา สตูล ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส วัตถุประสงค์ของการศึกษามี 3 ประการ ประการแรกเพื่อศึกษาความต้องการบุคลากรประเภทต่างๆ ของธุรกิจอุตสาหกรรม การค้าและการเงิน ประการที่สองเพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจทั้ง 3 ประเภท และประการสุดท้ายคือเพื่อศึกษาถึงหลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจทั้ง 3 ประเภท ในการวิจัยนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการสอบถามเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานราชการ 15 คน ตัวแทนหอการค้า กลุ่มอาชีพ คณะกรรมการร่วมรัฐและเอกชนจังหวัด รวม 8 คน เจ้าของกิจการ 26 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล 19 คน พนักงานทุกระดับที่ผ่านการฝึกอบรม 109 คน และพนักงานทุกระดับที่ไม่ผ่านการฝึกอบรม 114 คน รวมทั้งสิ้น 291 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจการเงิน และธุรกิจการค้า ขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือในทุก
ระดับโดยในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีขาดแรงงานประเภท ช่าง พนักงานบริการในร้าน
อาหารและโรงแรม ส่วนระดับปริญญาตรี ขาดแรงงานวิศวกรด้านคอมพิวเตอร์
แรงงานที่ไม่ระวุฒิการศึกษา เช่นแรงงานประเภทนักบัญชี นักการตลาด
แรงงานในระดับผู้บริหาร หัวหน้างานสาขาการเงิน การบัญชี
2. หัวข้อการฝึกอบรมที่แรงงานในภาคอุตสาหกรรมมีความต้องการมากที่สุดในอนาคต
คือการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ บัญชี ภาษีและความปลอดภัยตามลำดับ ส่วนธุรกิจการ
ค้า การเงิน จะให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องการบริหารงานบุคคล

ในปี 2542 กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้ทำการศึกษาเรื่อง
“ความต้องการแรงงานปี 2541” โดยศึกษาข้อมูลจากสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คน ขึ้น
ไป ครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ยกเว้นเกษตรกรรมและหน่วยงานรัฐบาล สำหรับภาคใต้มี
การสำรวจสถานประกอบการทั้งหมด 6,734 แห่ง จากการสำรวจพบว่า ภาคใต้มีความต้องการแรง
งาน 28,170 คน ซึ่งคิดเป็น 6.1% ของความต้องการแรงงานทั้งหมด จากความต้องการแรงงานใน
ภาคใต้ทั้งหมด ปรากฏว่ามีความต้องการแรงงาน ชาย 47.4% แรงงานหญิง 2.5% และไม่จำกัดเพศ
50.1% ส่วนใหญ่ภาคใต้ต้องการแรงงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมภาคการผลิต อาชีพที่มีแนว
โน้มของความต้องการแรงงานที่มีทักษะทางภาษาต่างประเทศเพิ่ม ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานอาชีพด้าน
บริการ เช่นผู้จำหน่ายและมัคคุเทศก์ พนักงานแปล พนักงานฝ่ายต่างประเทศ ล่าม พนักงานฝ่าย
ผลิตและพนักงานขาย

นอกจากนั้นการศึกษาครั้งนี้ได้พูดถึงปัญหาแรงงานว่าปัญหาแรงงานส่วนใหญ่เป็นปัญหา
เรื่องคุณสมบัติของแรงงาน พบว่าแรงงานขาดคุณสมบัติที่สำคัญต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อย
ดังนี้

1. ความรับผิดชอบ ความอดทน ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการทำงาน
2. ความรู้ความสามารถในสาขาเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่
3. ประสบการณ์และการเรียนรู้งาน
4. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
5. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์
6. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานและการประสานงานที่ดี
7. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
8. ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน

การศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าปัญหาการขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเป็นปัญหาสำคัญในระดับต้นๆ และเมื่อ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2543) ได้ศึกษาความต้องการแรงงานปี 2542 ก็พบว่าประเด็นปัญหาแรงงานขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศยังคงเป็นปัญหาในระดับต้นๆ ด้วยเช่นกัน ดังผลการศึกษาที่พบว่า ปัญหาด้านคุณภาพแรงงานของสถานประกอบการ เกิดจากแรงงานขาดคุณสมบัติและทักษะในการทำงานซึ่งเรียงตามลำดับดังนี้

1. ความสามารถในการแก้ปัญหาของลูกจ้างที่เกิดจากการทำงาน
2. ความขยันและอดทน
3. ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน
4. ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ
5. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ
6. ความรู้พื้นฐานในตำแหน่งที่ทำ

สรชัย พิศาลบุตรและคณะ (2543) สำรวจความต้องการแรงงานปี 2543 โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คน ขึ้นไป ครอบคลุมทั่วประเทศ 1,000 แห่ง เพื่อสำรวจความต้องการแรงงานปี 2543 และประมาณการความต้องการแรงงานของสถานประกอบการในปี 2544 และ 2545 และเพื่อวิเคราะห์ความต้องการแรงงานในปี 2543 และแนวโน้มในปี 2544 – 2545 จากการสำรวจพบว่า ปัญหาด้านคุณภาพแรงงานที่สำคัญ คือ การขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ความขยันอดทน การมีระเบียบวินัยในการทำงาน และความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงาน หัวข้อการอบรมที่สถานประกอบการต้องการสำหรับลูกจ้างทั้งในปัจจุบันและอนาคตคือ การทำอาหาร การเย็บผ้าทอผ้า คอมพิวเตอร์ งานก่อสร้าง เทคนิคการขายสินค้า การขับรถประเภทต่างๆ และภาษาต่างประเทศ

ยุพาวดี สมบูรณ์กุล และคณะ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาแนวโน้มความต้องการบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจในภาคใต้ โดยผู้วิจัยได้แบ่งประชากรที่ศึกษาออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต กลุ่มการค้าและบริการ กลุ่มธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว หน่วยงานราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยพิจารณาจากหน่วยงานที่ต้องการใช้บัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ การวิจัยครอบคลุมพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ สงขลา (หาดใหญ่) ตรัง สตูล และพัทลุง รวม 477 ตัวอย่าง จากแบบสอบถามที่ได้กลับคืน 93 ตัวอย่าง พบว่าองค์กรมีความพึงพอใจคุณสมบัติโดยทั่วไปของบัณฑิตที่กำลังปฏิบัติงานกับองค์กรนั้นๆ แต่ให้ความเห็นว่างานหนักหรือลูกจ้างที่มีคุณวุฒิ ทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท ต้องปรับเปลี่ยนความเชี่ยวชาญด้านต่างๆอีก โดยระบุว่าคุณสมบัติแรกที่ต้องปรับปรุงอีกมาก คือความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ และหากพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการรับบัณฑิตเข้าทำงาน องค์กรจะพิจารณารับบัณฑิตระดับปริญญาตรีเข้าทำงานจากบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และ

การคิดวิเคราะห์ ในส่วนของบัณฑิตระดับปริญญาโท จะพิจารณาจากปฏิภาณ ไหวพริบ บุคลิกภาพ ความสามารถทางภาษาอังกฤษ และการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับคุณสมบัติที่องค์กรต้องการ จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องความเชี่ยวชาญทาง การใช้ภาษาอังกฤษว่า สถานศึกษาควรเพิ่มการฝึกทักษะทางภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะคำศัพท์เทคนิค ทางธุรกิจ

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัญหาคุณภาพแรงงาน โดยเฉพาะการขาดความสามารถทางภาษาต่างประเทศยังคงเป็นปัญหาที่พบซ้ำซ้อนในงานวิจัยหลาย ๆ งานและโดยเฉพาะ ในจังหวัดสงขลา อรุณ หมดเหล็ก (2543) ซึ่งศึกษาความต้องการแรงงานในภาคการผลิตของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาแรงงานของภาคการผลิต ความต้องการแรงงานของสถานประกอบการภาคการผลิตในจังหวัดสงขลา รวมทั้งศึกษาแนวทางการพัฒนา ฝีมือแรงงานภาคการผลิตให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ โดยสอบถามนายจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแทนนายจ้างในสถานประกอบการภาคการผลิตของจังหวัดสงขลา ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คน ขึ้นไป จำนวน 129 ราย ผลการวิจัยพบว่า ทักษะในการทำงานที่บุคลากรขาดมากที่สุด ได้แก่ ทักษะทางภาษาอังกฤษ และทักษะที่รองลงมาคือทักษะการคิดและแก้ปัญหา ส่วนลักษณะแรงงานที่สถานประกอบการภาคการผลิตในจังหวัดสงขลาต้องการมากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ความขยันอดทน มีความตั้งใจทำงาน มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทให้กับหน่วยงานและมีความรู้ด้านภาษา ปัญหาแรงงานของภาคการผลิตที่สำคัญที่สุด คือ การขาดงาน การลาของพนักงาน รองลงมาคือพนักงานขาดทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงคุณภาพแรงงานเรื่องของทักษะทางภาษาเนื่องจากมีแนวโน้มว่ามีการเคลื่อนย้ายทุนจากต่างประเทศมาลงทุนในพื้นที่จังหวัดสงขลาเพิ่มขึ้นและสถานประกอบการมีความต้องการแรงงานที่มีทักษะทางภาษาอังกฤษในระดับสูง

สำหรับการพัฒนาแรงงานนั้นจากผลการวิจัยของ อรุณ หมดเหล็ก พบว่าส่วนใหญ่เป็นการพัฒนาของบุคลากรเอง มีแต่ระดับหัวหน้างานเท่านั้นที่มีการฝึกอบรมนอกสถานที่ ข้อจำกัดของสถานประกอบการภาคการผลิตในการพัฒนาบุคลากรคือการขาดผู้เชี่ยวชาญ ชำนาญการ ในการพัฒนา รองลงมาเป็นการขาดการสนับสนุนจากเจ้าของหรือผู้บริหารสถานประกอบการ และในสถานประกอบการขนาดเล็กจะขาดงบประมาณมากที่สุด หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการพัฒนาฝีมือแรงงานมากที่สุดคือกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รองลงมาคือหน่วยฝึกอบรมของสถานประกอบการ

ตั้งแต่ปี 2543 – 2545 ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภูมิภาคจังหวัดสงขลาได้ศึกษาสถานการณ์ความต้องการแรงงานจังหวัดชายแดนภาคใต้ 2 ครั้ง ครั้งแรกปี 2543 เพื่อสำรวจความต้องการแรงงานในแต่ละอาชีพของสถานประกอบการทุกประเภทอุตสาหกรรม ยกเว้นเกษตรกรรมและหน่วยงานรัฐบาล และเพื่อทราบแนวโน้มความต้องการแรงงานในปี 2544 – 2545 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้

วิจัยได้สอบถามนายจ้างและผู้ประกอบการจากสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คน ขึ้นไป ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วยจังหวัดสงขลา สตูล ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส รวมสถานประกอบการทั้งหมด 2,842 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการมีความต้องการแรงงานที่สามารถพูดภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาจีนกลางและภาษาวยีได้ จังหวัดนราธิวาสขาดศักยภาพการฝึกอบรมแรงงานมากที่สุด ครั้งที่ 2 ในปี 2545 ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภูมิภาค จังหวัดสงขลา ศึกษาเรื่อง “สถานการณ์ตลาดแรงงานภาคใต้ ไตรมาส 3/2545 (กรกฎาคม – กันยายน)” ผลการศึกษาพบว่า แนวโน้มตลาดแรงงานภาคใต้ไตรมาสที่ 4 เป็นช่วงที่เข้าสู่ฤดูกาลเกษตรจะทำให้ผู้ว่างงานและผู้รอฤดูกาลในภาคเกษตรมีงานทำมากขึ้น ส่วนใหญ่มีความต้องการแรงงานที่มีการศึกษาในระดับล่าง สำหรับความต้องการแรงงานระดับอื่นๆ มีดังนี้

- ระดับปริญญาตรี - ต้องการสาขาเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์การอาหาร และด้านชีวอนามัย
- โรงแรมและอุตสาหกรรมภาคบริการ (เน้นภาษาเป็นสำคัญ เช่น ภาษาอังกฤษและ ภาษาจีน)
- ระดับอาชีวศึกษา - ต้องการมากเกือบทุกอุตสาหกรรม เช่น โรงแรม อุตสาหกรรมภาคบริการและ ภาคการผลิต
- ระดับมัธยมศึกษา - แรงงานส่วนใหญ่ที่ต้องการอยู่ในภาคการค้า และอุตสาหกรรมบริการ

วราภรณ์ จารีย์วัฒน์ (2545) ศึกษาสภาพการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทนำเข้าและความจำเป็นในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทนำเข้าในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์พนักงานที่ประจำอยู่ในสำนักงานบริษัทนำเข้าในอำเภอหาดใหญ่ จำนวน 30 คน ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ที่พนักงานนำมาใช้ในการทำงานเป็นความรู้ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา ดังนั้นความรู้ทางภาษาอังกฤษที่พนักงานมีจึงยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ความรู้ทางภาษาอังกฤษที่จำเป็นในการทำงาน คือ การกล่าวทักทาย การบอกราคา – การต่อรองราคา การบอกทิศทาง การติดต่อทางโทรศัพท์ การพูดแนะนำ การตอบรับ – การปฏิเสธ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก อาหาร สถานบริการต่างๆ การถาม-ตอบเกี่ยวกับเที่ยวบิน การพูดขอเรื่อง และการกล่าวลา และกลุ่มตัวอย่างระบุว่าเห็นความจำเป็นในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทนำเข้าระดับปานกลาง

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษดังนี้

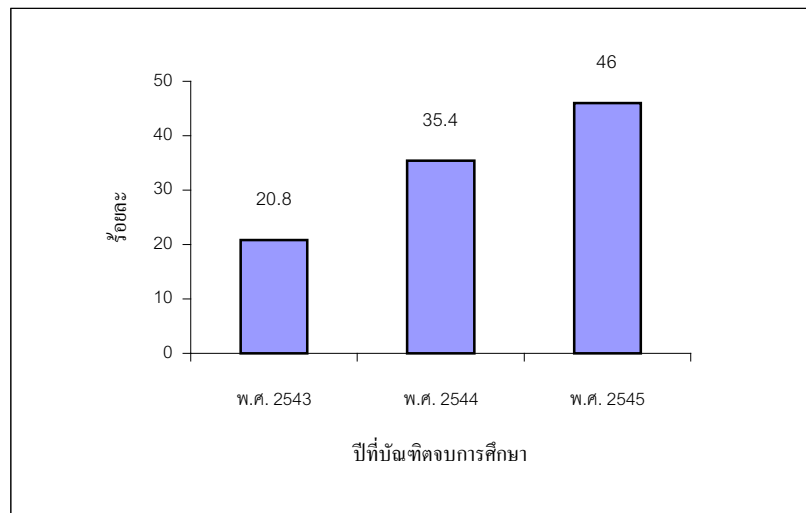
1. สถานประกอบการที่เกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวควรจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษแก่พนักงานสม่ำเสมอ
2. สถาบันการศึกษาควรเปิดสอนรายวิชาภาษาอังกฤษที่ตรงกับความต้องการในการประกอบอาชีพในอนาคต

3. ครูผู้สอนควรปรับปรุงระบบการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษ คือ การสอนด้วยวิธีและสื่อการสอนที่หลากหลาย ให้นักเรียนได้ฝึกการใช้ภาษามากที่สุด

จากผลของการศึกษาวิจัยทั้งหมดที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น จะเห็นตรงกันว่า แรงงานส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมเกือบทุกประเภทขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและทักษะทางภาษาต่างประเทศ โดยภาพรวมพนักงานและสถานประกอบการเกือบในทุกภาคอุตสาหกรรมต้องการให้มีการฝึกอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศ แนวโน้มความต้องการแรงงานในอนาคตพบว่า อุตสาหกรรมภาคการผลิต การท่องเที่ยวและการบริการมีความต้องการแรงงานในระดับสูง และมีความต้องการแรงงานที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถทางภาษาต่างประเทศในระดับที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้เช่นกัน แนวโน้มนี้แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาความต้องการความพึงพอใจของแรงงานและสถานประกอบการเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในแต่ละหน่วยงาน

3. ความต้องการแรงงานที่มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศในภาคใต้

ในส่วนของการต้องการแรงงานที่มีความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศนั้น จากการสำรวจภาวะการหางานทำของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2543-2545 ของกองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์" ไปยังนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต ตามข้อมูลสถานที่ทำงานที่ได้จากแบบสอบถามภาวะการหางานทำของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2543-2545 ที่ได้ทำงานแล้วก่อนวันเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร และกรอกสถานที่ทำงานชัดเจน ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืน มี 342 ฉบับ ในปี 2543 477 ฉบับในปี 2544 และ 382 ฉบับในปี 2545 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการแรงงานที่มีความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศระหว่างปี 2543-2545 ผลการสำรวจพบว่าแนวโน้มความต้องการแรงงานที่มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 20.8 เป็น ร้อยละ 35.4 และ ร้อยละ 46.0 ตามลำดับ ดังภาพประกอบ 2.1



ภาพประกอบ 2.1: ความต้องการแรงงานของนายจ้างที่มีต่อความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2543-2545

นอกจากนี้จากข้อมูลเท่าที่รวบรวมได้จากสำนักงานจัดหางานจังหวัด ทั้งที่เป็นข้อมูลจากเอกสาร และ ประกาศตำแหน่งงานว่างทาง Internet และจากศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภูมิภาค จังหวัดสงขลา ในปี 2546 พบว่าธุรกิจหลายประเภทต้องการบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1: ตำแหน่งงานว่างที่ต้องการความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ในจังหวัดภาคใต้ ปี 2546

จังหวัด	ลักษณะงาน	จำนวนที่ต้องการ (อัตรา)					รวม (อัตรา)
		อังกฤษ	จีน	ญี่ปุ่น	มาเลย์	ฝรั่งเศส	
สงขลา	1. การโรงแรมและการท่องเที่ยว	23	5		2		30
	(พนักงานต้อนรับ ประชาสัมพันธ์ รับโทรศัพท์ ยกกระเป๋า)						
	แม่บ้าน รปภ. ผู้จัดการด้านการบริการ)						
	2. อุตสาหกรรมการผลิต	12					12
	(เจ้าหน้าที่ supervisor ฝ่ายผลิต คลังสินค้า วิศวกร)						
	พนักงานขับรถบรรทุก)						
	3. การค้าและการส่งออก	21	6	4			31
	(พนักงานขาย การตลาด shipping ล่าม จัดซื้อ)						
	immigration การบัญชี การเงิน)						

จังหวัด	ลักษณะงาน	จำนวนที่ต้องการ (อัตรา)					รวม (อัตรา)
		อังกฤษ	จีน	ญี่ปุ่น	มาเลย์	ฝรั่งเศส	
	4. การศึกษา	14					14
	(อาจารย์ ผอ.ฝ่ายวิชาการ ผอ.กองกิจการนักศึกษา) เจ้าหน้าที่ประจำคณะ)						
	5. เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	10					10
	(เลขานุการ ฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์)						
	6. อื่นๆ (นักเทคโนโลยีอาหารและเครื่องดื่ม)	1					1
	รวม						98
กระบี่	1. การโรงแรมและการท่องเที่ยว	87					87
	(พนักงานเสิร์ฟ ต้อนรับ ประจำร้านอาหารและโรงแรม มัคคุเทศก์ พนักงานบริการภาคพื้น ผจก.สปา)						
	2. การค้าและการส่งออก	22					22
	(พนักงานขาย ขับรถ แคลชเชอร์)						
	3. เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน (ธุรการ)	1					1
	4. อื่นๆ (ผู้ช่วยช่างภาพ เจ้าหน้าที่ประจำร้านอินเทอร์เน็ต)	4					4
	รวม						114
	3. เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน (ธุรการ)	1					1
	4. อื่นๆ (ผู้ช่วยช่างภาพ เจ้าหน้าที่ประจำร้านอินเทอร์เน็ต)	4					4
	รวม						114
ภูเก็ต	1. การโรงแรมและการท่องเที่ยว	33		2			35
	(พนักงานต้อนรับ เสิร์ฟ ประชาสัมพันธ์)						
	2. การผลิต (ผู้จัดการแผนกการผลิต)	1					1
	3. การค้าและการส่งออก (พนักงานขาย)	3					3
	4. การศึกษา (อาจารย์)	2					2
	5. เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน (เสมียน)	1					1
	รวม						42

จังหวัด	ลักษณะงาน	จำนวนที่ต้องการ (อัตรา)					รวม (อัตรา)
		อังกฤษ	จีน	ญี่ปุ่น	มาเลย์	ฝรั่งเศส	
ตรัง	1. การโรงแรมและการท่องเที่ยว (เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์)	3	1				4
	2. การผลิต (ผู้จัดการโรงงานอาหารเยือกแข็ง)	1	1				2
	3. การค้าและการส่งออก (ฝ่ายขาย)	1					1
	4. อื่นๆ (ผู้ช่วยพยาบาล)	1					1
	รวม						8
สุราษฎร์ฯ	1. การผลิต (วิศวกร)	12					12
	2. การค้าและการส่งออก	2					2
	(ฝ่ายขาย การตลาด เร่งรัดหนี้สิน)						14
	รวม						14
นครศรีฯ	1. อื่นๆ (พี่เลี้ยงเด็ก)	1					1
พังงา	1.การโรงแรมและการท่องเที่ยว (ต้อนรับ)	1					1
นราธิวาส	1. การค้าและการส่งออก (พนักงานขาย)				1		1
ระนอง	1. การค้าและการส่งออก (จัดซื้อและวัสดุ)	1					1
พัทลุง	1. การค้าและการส่งออก (ตัวแทนดำเนินพิธีการศุลกากร)	1					1
สตูล	1. การศึกษา	/	/	/	/	/	
	(เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์และการศึกษา ไม่ระบุจำนวน)						
	รวม						5

หมายเหตุ ตัวเลขที่ปรากฏในตารางเป็นข้อมูลที่น้อยกว่าความเป็นจริง เพราะ

1. สถานประกอบการบางแห่งไม่ได้ส่งประกาศรับสมัครงานไปยังสำนักงานจัดหางานของแต่ละจังหวัด
2. ตัวเลข ที่ได้จากศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภูมิภาคจังหวัดสงขลาเป็นข้อมูลเพียงบางส่วนเท่านั้น เพราะทางหน่วยงานไม่ได้เก็บ ข้อมูลย้อนหลังไว้
3. หากเป็นประกาศตำแหน่งว่างทาง Internet สำนักงานจัดหางานจะลบข้อมูลในส่วน of ตำแหน่งงาน ที่สถานประกอบการได้บรรจุพนักงานได้แล้วออกทุกๆเดือน

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าในปี 2546 แต่ละจังหวัดมีความต้องการแรงงานที่มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศในอัตราที่ต่างกัน โดยความต้องการแรงงานด้านภาษาอังกฤษมีมากที่สุด รองลงมา คือ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และ ภาษามาลเลย์ ตามลำดับ จังหวัดที่มีความต้องการแรงงานมีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศทุกภาษารวมกัน มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ จังหวัดกระบี่ สงขลา และ ภูเก็ต สำหรับจังหวัดกระบี่และภูเก็ตินั้น ธุรกิจที่มีความต้องการแรงงานด้านภาษาต่างประเทศมากที่สุด คือ ธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว (จังหวัดกระบี่ 87 อัตราจาก 114 อัตรา

และ จังหวัดภูเก็ต 35 อัตราจาก 42 อัตรา) รองลงมา คือ ธุรกิจการค้าและการส่งออก (จังหวัด กระบี่ 22 อัตราจาก 114 อัตรา และ จังหวัดภูเก็ต 3 อัตราจาก 42 อัตรา) ในส่วนของจังหวัดสงขลานั้น ประเภทธุรกิจที่ต้องการแรงงานที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศมากที่สุด คือ ธุรกิจการค้าและการส่งออก (31 อัตราจาก 98 อัตรา) รองลงมาคือ ธุรกิจด้านโรงแรมและการท่องเที่ยว (30 อัตราจาก 98 อัตรา)

4. ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของลูกจ้าง

การประเมินความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของลูกจ้างเป็นสิ่งสำคัญต่อสถานศึกษาในการผลิตบุคคลหรือแรงงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของนายจ้าง มีหน่วยงานบางแห่งรวมทั้งสถาบันอุดมศึกษาต่างๆในภาคใต้ เช่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยทักษิณและมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้มีการสำรวจและรายงานภาวะการหางานทำของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการสำรวจได้ครอบคลุมประเด็นต่างๆได้แก่ คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้จ้างงานในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพความรู้ความสามารถทั่วไป บุคลิกภาพ คุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ รวมทั้งความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษานั้นๆ ด้วย ในจำนวนสถาบันอุดมศึกษาที่ได้สำรวจภาวะการหางานทำและประเมินความพึงพอใจของนายจ้างและลูกจ้าง มีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เพียงแห่งเดียวที่ได้ประเมินความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของลูกจ้าง

ทบวงมหาวิทยาลัย (2530) ได้ทำวิจัยเรื่อง "บทบาทและสัมฤทธิ์ผลของสถาบันอุดมศึกษาของไทยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์" และส่วนหนึ่งของการวิจัยได้มีการสำรวจคุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของนายจ้างหรือตลาดแรงงานด้วย กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้เป็นผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต จำนวน 595 คน ส่วนราชการ 300 คน รัฐวิสาหกิจ 35 คน และภาคเอกชน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า นอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านวิชาการและวิชาชีพแล้ว นายจ้างทั้งภาครัฐและเอกชนยังต้องการให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถพิเศษในสาขาที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของนายจ้างทั้งภาครัฐและเอกชนในด้านความรู้ความสามารถพิเศษมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด หมายถึง ภาครัฐต้องการผู้มีความรู้พิเศษด้านกฎหมายและระเบียบต่างๆ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในการทำวิจัย และความสามารถในการบริหาร ตามลำดับ ในขณะที่ภาคเอกชนต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถพิเศษด้านการบริหารเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ และความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

จากงานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในภาพรวม นอกจากนายจ้าง/ผู้บังคับบัญชาจะต้องการแรงงานที่มีความรู้ความสามารถด้านสาขาวิชาชีพ ทักษะความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงาน ความรับผิดชอบและคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพแล้ว นายจ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานในภาครัฐยังต้องการบัณฑิตที่มีความสามารถพิเศษในด้านด้านกฎหมายและระเบียบต่างๆ ความรู้ความสามารถในการทำวิจัย ความสามารถในการบริหาร ความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาต่างประเทศ และการใช้เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ ในสำนักงาน ในส่วนของนายจ้างภาคเอกชน ต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถด้านบริหาร ภาษาต่างประเทศ และความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตามก็定会เห็นได้ว่านายจ้างทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องการแรงงานที่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าแรงงานที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศกำลังเป็นที่ต้องการของนายจ้างทั้งภาครัฐและเอกชน ดังจะเห็นได้จากรายงานผลการสำรวจภาวะการหางานทำของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อไปนี้

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ทำการสำรวจและรายงานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างต่อเนื่องทุกปี เริ่มตั้งแต่ปี 2513 โดยได้สำรวจคุณลักษณะต่างๆของบัณฑิตตามความต้องการของผู้จ้างงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ความสามารถเชิงวิชาการ/วิชาชีพ ความรู้ความสามารถทั่วไป บุคลิกภาพ คุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ นอกจากนี้ยังมีการสำรวจคุณภาพของบัณฑิตจากผลการปฏิบัติงานซึ่งประเมินโดยผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชา ในด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของงาน ความอดทน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความสามารถในการปฏิบัติงาน จากรายงานผลการสำรวจตั้งแต่ปี 2537-2545 พบว่านายจ้างพึงพอใจความรู้ความสามารถเชิงวิชาการ/วิชาชีพ ความรู้ความสามารถทั่วไปด้านทักษะการวิเคราะห์และแก้ปัญหา ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะการเรียนรู้สิ่งใหม่ และความมีมนุษยสัมพันธ์ ในส่วนของความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อความรู้ความสามารถทั่วไปด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่ามีการสำรวจใน 3 รุ่นปีการศึกษาที่บัณฑิตจบ คือ ปี 2537 2540 และ 2543 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2: ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อความรู้ความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2537 2540 และ 2543

ปีการศึกษาที่บัณฑิตจบ	คุณลักษณะของบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง
2537	ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ	ปานกลาง (1.67 จาก 3)
2540	ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ	ปานกลาง (2.81 จาก 5)
2543	ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ	ปานกลาง (3.18 จาก 5)

จากข้อมูลในตารางที่ 2.2 จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2537 2540 และ 2543 โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปี 2538 กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ศึกษาภาวะการหางานทำของบัณฑิตและคุณลักษณะของบัณฑิตที่ทำให้ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชารับบัณฑิตเข้าทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือบัณฑิตและมหาบัณฑิตที่ขึ้นทะเบียนขอเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร จำนวน 2,210 คนที่กรอกแบบสำรวจภาวะการหางานทำของทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบัณฑิตและมหาบัณฑิตเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ทำให้ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชารับบัณฑิตเข้าทำงาน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะของบัณฑิตที่ทำให้ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชารับบัณฑิตเข้าทำงานในส่วนราชการและบริษัทเอกชนพบว่า คุณสมบัติ 5 ประการที่ทำให้หน่วยงานส่วนราชการรับบัณฑิตเข้าทำงานคือ ความรู้ความสามารถเฉพาะสาขา ความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ปัญหา การวิเคราะห์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ การถ่ายทอดความรู้ออกมาและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่วนคุณลักษณะของบัณฑิตที่ทำให้บริษัทเอกชนรับบัณฑิตเข้าทำงานมี 4 ด้าน คือ การมีประสบการณ์ในการร่วมกิจกรรม ความรู้ความสามารถพิเศษด้านบริหาร ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ และคอมพิวเตอร์

ฉลวย ชีวกิจการ และคณะ (2540) ได้ศึกษาคุณภาพบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในทัศนะของผู้จ้าง/ผู้บังคับบัญชา โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสำรวจภาวะการหางานทำของบัณฑิต ของทบวงมหาวิทยาลัย และกลุ่มตัวอย่างคือบัณฑิต และมหาบัณฑิตที่เข้าซ่อมรับพระราชทานปริญญาบัตร จำนวน 2,567 คน เพื่อศึกษาคุณภาพบัณฑิตจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชา และคุณภาพบัณฑิตในทัศนะของผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาในภาพรวม ทั้งจากหน่วยงานเอกชน ราชการ และรัฐวิสาหกิจ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาที่ต้องการมากใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และความขยันอดทนในการปฏิบัติงาน ส่วนคุณลักษณะที่ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชา ต้องการในระดับปานกลาง 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถพิเศษในด้านคอมพิวเตอร์ ความรู้ความสามารถพิเศษในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ และความรู้ความสามารถพิเศษในด้านการบริหาร นอกจากนี้ งานวิจัยดังกล่าวยังได้กล่าวถึงคุณลักษณะในภาพรวมของบัณฑิตในทัศนะของหน่วยงาน ว่าบัณฑิตยังมีจุดอ่อน คือ ไม่กล้าแสดงออก ใช้ภาษาไม่ถูกต้องโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และยังให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าควรเน้นให้บัณฑิตมีทักษะในด้านภาษาอังกฤษมากขึ้น โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสาร การพูดและการเขียนรายงาน

กฤษฎา แยมยังยืน (2533) ศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีสังคมตามการรับรู้ของตนเองและผู้บังคับบัญชาและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคคลทั้ง 2 กลุ่มเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีสังคม โดยส่งแบบสอบถามไปยังนายจ้าง 421 ฉบับและผู้สำเร็จการศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2528-2530 จำนวน 1294 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนมากมีความเห็นว่าตนเองมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานน้อย เมื่อพิจารณาแยกตามทักษะ ทักษะที่ผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นว่าสามารถใช้ได้น้อย คือ ทักษะการฟัง การพูด การเขียน และการแปล ส่วนทักษะการอ่านนั้นมีความเห็นว่าสามารถใช้ได้ปานกลาง 2. ผู้บังคับบัญชาส่วนมากมีความเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานปานกลาง ทักษะที่ผู้สำเร็จการศึกษามีความสามารถใช้ได้ปานกลาง คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการแปล ส่วนทักษะการเขียนนั้น มีความเห็นว่าสามารถใช้ได้น้อย

อารีย์ คณาวิวัฒน์ไชย และคณะ (2546) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตจำนวน 762 คน ตามข้อมูลสถานที่ทำงานที่ได้จากแบบสอบถามภาวะการทำงานทำของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2543 ที่ได้ทำงานแล้วและกรอกสถานที่ทำงานชัดเจน แบบสอบถามที่ได้รับคืนมีจำนวน 342 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่า นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตร้อยละ 75.8 ต้องการให้บัณฑิตมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด นอกจากนี้ นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่ามหาวิทยาลัยควรเน้นให้บัณฑิตได้มีความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น และควรปรับปรุงคุณภาพของบัณฑิตโดยเพิ่มความสามารถในเรื่องของภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ หรือส่งเสริมให้มีชมรมภาษาอังกฤษเพื่อให้มีการพัฒนาภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น

จากงานวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่านายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่ต้องการให้บัณฑิตมีความสามารถทั่วไปด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ และเน้นให้มีการปรับปรุงคุณภาพของบัณฑิตโดยเพิ่มความสามารถในด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ซึ่งนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต ต้องการให้เพิ่มความสามารถด้านการสื่อสาร การพูด และการเขียนรายงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัย “ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการในเขตจังหวัดภาคใต้” เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยชุด “ข้อมูลพื้นฐานการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศและการใช้ภาษาต่างประเทศในภาคใต้” สำหรับงานวิจัยนี้คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะข้อมูลพื้นฐานด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในภาคใต้โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความต้องการ และปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศของผู้ว่าจ้างและพนักงานในหน่วยงานและสถานประกอบการต่างๆ ใน 6 จังหวัดภาคใต้ เพื่อนำผลการวิจัยไปเสนอแนะแนวทางในการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศในทุกระดับการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคใต้ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์

อนึ่งโครงการวิจัยย่อยเรื่อง “ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการในเขตจังหวัดภาคใต้” นี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย “ข้อมูลพื้นฐานการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศและการใช้ภาษาต่างประเทศในภาคใต้” ซึ่งเกิดขึ้นภายใต้โครงการวิจัยชุดเรื่อง “นโยบายและแนวทางการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศของไทย” เพื่อแสดงสภาพปัจจุบันของการเรียนการสอนและการใช้ภาษาต่างประเทศของแต่ละภูมิภาค เนื่องจากโครงการวิจัยนี้เป็นโครงการนำร่องจึงเป็นการประสานงานและความร่วมมือกันระหว่างคณะผู้วิจัย 2 ภาค คือคณะผู้วิจัยภาคเหนือและคณะผู้วิจัยภาคใต้ คณะผู้วิจัยทั้ง 2 ภูมิภาคจึงหารือร่วมกันเพื่อเลือกใช้กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้รูปแบบการดำเนินการวิจัยที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือใกล้เคียงกันมากที่สุดเพื่อใช้เป็นรูปแบบสำหรับอีก 3 ภูมิภาค

อย่างไรก็ตามหลังจากปรึกษากันได้ระยะหนึ่งพบว่า ภาคเหนือและภาคใต้มีลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นที่แตกต่างกันไป เช่น อุตสาหกรรมการผลิตในภาคใต้จะเน้นหนักในรูปของการแปรรูปอาหารทะเล การขุดเจาะน้ำมัน และการแปรรูปยางพารา ซึ่งไม่ปรากฏในภาคเหนือ ในขณะที่ภาคเหนือมีอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ร้านอาหารและบริษัทนำเที่ยว และอุตสาหกรรมการค้า เช่น ร้านค้าขายของที่ระลึก ร้านซักรีด ร้านขายฟิล์ม เป็นลักษณะเด่น ดังนั้นคณะผู้วิจัยทั้ง 2 ภูมิภาคจึงตัดสินใจยังคงใช้หลักเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่สำคัญร่วมกันคือธุรกิจหรือสถานประกอบการที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างจะต้องอยู่ในกลุ่มหรือประเภทอุตสาหกรรมซึ่งเป็นธุรกิจที่ทำเงินเป็นรายได้หลักให้กับจังหวัดในภูมิภาคของตน และเป็นสถานประกอบการที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการดำเนินงานหรือให้บริการกับลูกค้าและผู้มาติดต่อ แต่ประเภท

ของสถานประกอบการอาจแตกต่างกันไปตามลักษณะเด่นของแต่ละภูมิภาค จึงปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของสภาพในภูมิภาคเหนือหรือใต้

ในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีดำเนินการวิจัยในส่วนของการใช้ภาษาต่างประเทศในภาคใต้ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง
2. การสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือวิจัย
5. การรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในโครงการวิจัยนี้มี 2 กลุ่มหลัก คือ 1) กลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการ และ 2) กลุ่มตัวอย่างบุคคล

1.1 กลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการ

กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้กำหนดจากธุรกิจที่พบจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่โดดเด่นทำเงินเป็นรายได้หลักให้กับจังหวัดในภาคใต้ และเป็นสถานประกอบการที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการดำเนินงานหรือให้บริการกับลูกค้าและผู้มาติดต่อดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: ประเภทของสถานประกอบการจำแนกอุตสาหกรรมหลักของภาคใต้

1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว	2. อุตสาหกรรมการผลิต	3. อุตสาหกรรมการค้า	4. อื่น ๆ	รวม
1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน 3. บริษัทแปรรูป เช่น แปรรูปยางพารา (เฟอร์นิเจอร์และถุงมือยาง) ผลิตภัณฑ์จากกะลา เครื่องถัก ผ้ามัดย้อม ผ้าบาติก เสื้อกระจุ๊ด	1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอยที่ขายของให้นักท่องเที่ยว	1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. ตำรวจท่องเที่ยว 4. หน่วยงานราชการที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติ เช่น งานวิเทศในมหาวิทยาลัย สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	
3	3	2	4	12

จากรายละเอียดในตารางที่ 3.1 แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการที่เป็นเป้าหมายในการเก็บข้อมูลของโครงการนี้มีทั้งหมด 12 ประเภท

1.2 กลุ่มตัวอย่างบุคคล ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ว่าจ้างในสถานประกอบการ
- 2) กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานในสถานประกอบการ

2. การสุ่มตัวอย่าง

2.1 การสุ่มตัวอย่างสถานประกอบการ

ภาคใต้ประกอบด้วย 14 จังหวัดซึ่งเป็นพื้นที่กว้างขวาง จึงเป็นข้อจำกัดหากต้องเก็บข้อมูลในทุกจังหวัด อย่างไรก็ตามเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สะท้อนสภาพจริงของการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคคลที่ทำงานในสถานประกอบการภาคใต้ คณะผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อกำหนดจังหวัดที่เป็นตัวแทนของประชากรในจังหวัดภาคใต้เพื่อให้ครอบคลุมความหลากหลายและเป็นตัวแทนประชากรที่เหมาะสม ดังนั้นจังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจึงถูกเลือกแบบเจาะจงโดยกระจายตามลักษณะดังนี้

1. จังหวัดที่มีลักษณะเด่นทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจำนวน
- 2 จังหวัด คือ สงขลาและภูเก็ต

2. จังหวัดที่มีชายแดนติดกับประเทศเพื่อนบ้านจำนวน 2 จังหวัด คือ นราธิวาส (ติดชายแดนมาเลเซีย) และระนอง (ติดชายแดนพม่า)
3. จังหวัดที่ไม่มีลักษณะตามข้อ 1 และ ข้อ 2 จำนวน 2 จังหวัด คือ นครศรีธรรมราช และพัทลุง

จากรายละเอียดดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าจังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของภาคใต้ มีทั้งหมด 6 จังหวัดคือ สงขลา ภูเก็ต นราธิวาส ระนอง นครศรีธรรมราชและพัทลุง

เมื่อมีความชัดเจนในการเลือกประเภทของสถานประกอบการและจังหวัดที่เป็นจุดเก็บข้อมูลแล้วคณะผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. นับจำนวนสถานประกอบการโดยแยกออกเป็น 12 ประเภทจำแนกตามอำเภอของแต่ละจังหวัดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แสดงรายละเอียดว่าแต่ละจังหวัดมีสถานประกอบการทั้ง 12 ประเภทหรือไม่ ถ้ามีสถานประกอบการประเภทนั้นๆตั้งอยู่ในอำเภอใด ซึ่งจะเป็นการนำไปสู่ขั้นตอนการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ว่าจ้าง และพนักงานเพื่อวางแผนการเดินทางไปเก็บข้อมูลภาคสนามต่อไป

จากฐานข้อมูลเบื้องต้นซึ่งแยกตามประเภทของอุตสาหกรรมหลักโดยจำแนกตามอำเภอของแต่ละจังหวัดนั้นพบว่าสถานประกอบการมีการกระจายตัวไปตามอำเภอต่างๆ

รายละเอียดจำนวนสถานประกอบการแต่ละประเภทจำแนกตามอำเภอของแต่ละจังหวัดปรากฏในตารางที่ 3.2-3.7

ตารางที่ 3.2: จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภทจำแนกตามอำเภอของ จ.สงขลา

อำเภอ กิจการ	เมือง	หาดใหญ่	สะเดา	นาทวี	จะนะ	เทพา	นาหม่อม	ควนเนียง	ระโนด	คลองหอยโข่ง	กระแสสินธุ์	บางกล่ำ	สิงหนคร	รัตภูมิ	สทิงพระ	สะบ้าย้อย
1. อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว																
1. โรงแรม	24	95	13	-	-	5	-	-	1	-	-	-	2	-	1	-
2. ร้านอาหาร	80	252	14	3	1	-	1	-	-	1	-	-	3	1	-	-
3. บริษัทนำเที่ยว	6	64	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
2. อุตสาหกรรมการผลิต																
1. แปรรูปอาหารทะเล	20	24	-	-	5	-	2	-	3	-	-	-	2	1	-	-
2. จุดเจาะน้ำมัน/แร่	12	8	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-
3. แปรรูปยางพารา	1	44	5	7	3	2	3	3	-	1	-	7	1	2	4	4
3. อุตสาหกรรมการค้า																
1. Shipping/ขนส่ง	44	203	2	-	-	-	3	1	-	2	-	4	11	1	-	-
2. แพลตฟอร์ม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. อื่นๆ																
1. ธนาคาร	21	45	11	3	1	1	1	2	3	-	1	-	1	3	2	1
2. โรงพยาบาล	3	7	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
3. ดำรวจท่องเที่ยว	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ตรวจคนเข้าเมือง	1	2	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
วิเทศสัมพันธ์	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 3.3: จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภทจำแนกตามอำเภอของ จ.ระนอง

อำเภอ กิจการ	เมือง	กะเปอร์	ละอุ่น	กิ่งอำเภอสุขสำราญ	กระบี่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว					
1. โรงแรม	20	-	-	-	-
2.. ร้านอาหาร	-	-	-	-	-
3. บริษัทนำเที่ยว	-	-	-	-	-
2. อุตสาหกรรมการผลิต					
1. แปรรูปอาหารทะเล	17	3	-	-	-
2. ขุดเจาะน้ำมัน	-	-	-	-	-
3. แปรรูปยางพารา	-	-	-	-	-
3. อุตสาหกรรมการค้า					
1. Shipping/ขนส่ง	-	-	-	-	-
2. แผลลอย	-	-	-	-	-
4. อื่นๆ					
1. ธนาคาร	13	-	-	-	3
2. โรงพยาบาล	3	1	1	1	1
3. ตำรวจท่องเที่ยว	-	-	-	-	-
4. ตรวจคนเข้าเมือง วิเทศสัมพันธ์	1	-	-	-	-
	-	-	-	-	-

ตารางที่ 3.4: จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภทจำแนกตามอำเภอของ จ.ภูเก็ต

อำเภอ	เมือง	กระบุรี	ถลาง
กิจการ			
1. อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว			
1. โรงแรม	35	37	1
2. ร้านอาหาร	42	47	2
3. บริษัทนำเที่ยว	39	6	-
2. อุตสาหกรรมการผลิต			
1. แปรรูปอาหารทะเล	1	1	-
2. ขุดเจาะน้ำมัน	-	-	-
3. แปรรูปยางพารา	1	-	-
3. อุตสาหกรรมการค้า			
1. Shipping/ขนส่ง	6	1	-
2. แพลตฟอร์ม	-	-	-
4. อื่นๆ			
1. ธนาคาร	23	1	-
2. โรงพยาบาล	4	1	1
3. ดำรงท่องเที่ยว	2	-	-
4. ตรวจสอบเข้าเมือง	1	-	-
วิเทศสัมพันธ์	-	-	-

ตารางที่ 3.5: จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภทจำแนกตามอำเภอของ จ.นราธิวาส

อำเภอ กิจการ	เมือง	สุไหงโกลลก	จะนะ	ตากใบ	บาเจาะ	ยี่งอ	ระแงะ	รือเสาะ	แว้ง	ศรีสาคร	สุคิริน	สุไหงปาดี	เจาะไอร้อง
1. อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว													
1. โรงแรม	39	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ร้านอาหาร	27	9	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-
3. บริษัทนำเที่ยว	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. อุตสาหกรรมการผลิต													
1. แปรรูปอาหารทะเล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ขุดเจาะน้ำมัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. แปรรูปยางพารา	11	7	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
3. อุตสาหกรรมการค้า													
1. Shipping/ขนส่ง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. แผลลอย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. อื่นๆ													
1. ธนาคาร	10	8	-	3	-	-	3	3	1	-	1	3	-
2. โรงพยาบาล	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
3. ดำรวจท่องเที่ยว	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ตรวจคนเข้าเมือง	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
วิเทศสัมพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 3.6: จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภทจำแนกตามอำเภอของ จ.นครศรีธรรมราช

อำเภอ กิจการ	เมือง	พรมคีรี	ปากพอง	ลานสกา	ฉวาง	ท่าศาลา	ลิซล	ชะอวด	ขนอม	เชียรใหญ่	เฉลิมพระเกียรติ	ร่อนพิบูลย์	จุฬาภรณ์
1. อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว													
1. โรงแรม	31	1	3	2	3	5	7	-	18	-	-	-	-
2. ร้านอาหาร	41	-	3	-	1	2	3	1	3	-	-	-	-
3. บริษัทนำเที่ยว	6	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
2. อุตสาหกรรมการผลิต													
1. แปรรูปอาหารทะเล	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ขุดเจาะแร่	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
3. แปรรูปยางพารา/ผ้าทอ	2	-	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1	-
3. อุตสาหกรรมการค้า													
1. Shipping/ขนส่ง	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
2. แผลลอย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. อื่นๆ													
1. ธนาคาร	22	1	7	1	8	4	4	3	4	1	1	3	1
2. โรงพยาบาล	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	-
3. ท่องเที่ยวไทย	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ตรวจคนเข้าเมือง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
วิเทศสัมพันธ์	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 3.6: จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภทจำแนกตามอำเภอของ จ.นครศรีธรรมราช (ต่อ)

อำเภอ กิจการ	หัวไทร	ทุ่งสง	บางขัน	ทุ่งใหญ่	นาบอน	ฉะพระนรา	พิปูน	พระพรหม	กิ่งอ.ช้างกลาง	กิ่งอ.นพิตำ
1. อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว										
1. โรงแรม	4	12	-	2	-	1	-	-	2	5
2. ร้านอาหาร	-	8	-	-	3	-	-	-	-	-
3. บริษัทนำเที่ยว	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
2. อุตสาหกรรมการผลิต										
1. แปรรูปอาหารทะเล	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
2. ขุดเจาะแร่	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-
3. แปรรูปยางพารา	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-
3. อุตสาหกรรมการค้า										
1. Shipping/ขนส่ง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. แผลลอย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. อื่นๆ										
1. ธนาคาร	3	9	1	3	1	1	1	-	-	-
2. โรงพยาบาล	1	2	1	1	1	-	1	-	-	-
3. ท่องเที่ยวไทย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. อุทยานแห่งชาติ วิเศษสัมพันธ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 3.7: จำนวนสถานประกอบการ 12 ประเภทจำแนกตามอำเภอของ จ.พัทลุง

กิจการ	อำเภอ	เมือง	ควางนุ	เขายัส	ปากพะยูน	กงหรา	ตะโหมด	ป่าบอน	ศรีบรรพต	บางแก้ว	ป่าพะยอม
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว											
1. โรงแรม		7	2	-	-	-	1	-	-	-	-
2. ร้านอาหาร		99	46	4	12	-	8	1	-	4	-
3. บริษัทนำเที่ยว		3	-	-	1	-	-	-	-	-	-
2. อุตสาหกรรมการผลิต											
1. แปรรูปอาหารทะเล		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ชุบฉะน้ำมัน		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. แปรรูปยางพารา หัตถกรรมกะลา/กระจุ๊ด/รูปหนัง	12	3	2	2	4	5	3	11	3	3	5
	1 (กะลา)	1 (กระจุ๊ด)	-	-	-	-	-	-	-	1 (รูปหนัง)	-
3. อุตสาหกรรมการค้า											
1. Shipping/ขนส่ง	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
2. แผงลอย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. อื่นๆ											
1. ธนาคาร	9	2	2	2	2	1	1	1	2	-	1
2. โรงพยาบาล	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3. ดำรงท้องเที่ยว	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ตรวจคนเข้าเมือง วิเทศสัมพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2. กำหนดกลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกสถานประกอบการแต่ละประเภทเป็นจุดเก็บข้อมูลโดยยึดหลักเกณฑ์ว่าสถานประกอบการนั้นๆต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการติดต่อหรือให้บริการกับลูกค้า

เนื่องจากตัวเลขที่แสดงในตาราง 3.2-3.7 จะเห็นว่าร้านค้าแพลงลอยที่ขายของให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่ปรากฏในฐานข้อมูลที่คณะผู้วิจัยสืบค้น ซึ่งในความเป็นจริงสถานประกอบการประเภทนี้มีจำนวนมาก คณะผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกสถานประกอบการโดยสอบถามจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ 2 แหล่งคือ 1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประธานหอการค้าจังหวัด พณิชยจังหวัด และ 2) บุคคลในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและเป็นการยืนยันให้ตรงตามสภาพจริงมากที่สุดโดยเลือกสถานประกอบการประเภทละเพียง 1 แห่งเนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณ

ในกรณีที่บางจังหวัดมีสถานประกอบการไม่ครบทั้ง 12 ประเภท คณะผู้วิจัยเลือกสถานประกอบการที่เป็นลักษณะเด่นของจังหวัดนั้นๆแทน เช่น จังหวัดระนอง ในหมวดอุตสาหกรรมการผลิตไม่มีสถานประกอบการประเภทบริษัทชุดเจาะน้ำมัน และบริษัทแปรรูปยางพาราหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ แต่จังหวัดระนองมีสถานประกอบการประเภทบริษัทแปรรูปอาหาร จึงใช้สถานประกอบการประเภทบริษัทแปรรูปอาหารทะเลซึ่งอยู่ในหมวดอุตสาหกรรมการผลิตเหมือนกันแทน สำหรับจังหวัดภูเก็ตไม่มีสถานประกอบการประเภทบริษัทแปรรูปอาหาร และบริษัทชุดเจาะน้ำมัน แต่จังหวัดภูเก็ตมีลักษณะเด่นด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงใช้อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมและร้านอาหารแทน เป็นต้น

จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงคณะผู้วิจัยได้วางแผนเดินทางไปเก็บข้อมูลยังสถานประกอบการซึ่งแยกตามกลุ่มอุตสาหกรรม โดยจำแนกตามจังหวัดดังนี้

1. จังหวัด สงขลา

ประเภทอุตสาหกรรม	สถานที่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	โรงแรมไคมอนด์ ร้านดาวเทียม บริษัทนิวเอเชียทัวร์
2. อุตสาหกรรมการผลิต 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน 3. บริษัทแปรรูปยางพารา	บริษัทโซติวัฒน์อุตสาหกรรมการผลิตจำกัด บริษัทยูโนแคล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทเซฟสกิน คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
3. อุตสาหกรรมการค้า 1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอย	ห้างหุ้นส่วนจำกัดทักษิณสยามอิมพอร์ตและขนส่ง ร้านแผงลอย
4. อื่น ๆ 1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. ตำรวจท่องเที่ยว 4. หน่วยงานราชการ	ธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ตำรวจท่องเที่ยว งานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. จังหวัด ระนอง

ประเภทอุตสาหกรรม	สถานที่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	โรงแรมจันทร์สมธารา โรงแรมรอยัลปรีนเซสระนอง ร้านสมบุญโภชนา จันทร์สมทราเวล มิตรทัวร์ทราเวล
2. อุตสาหกรรมการผลิต 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทชุดเจาะน้ำมัน 3. บริษัทแปรรูปยางพารา เครื่องถม, ผลิตภัณฑ์จากกะลา	โซติวัฒน์ จำกัด อันดามันแปรรูปอาหารทะเล ฟิลลิปซีฟู๊ด - - -
3. อุตสาหกรรมการค้า 1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอย	- ตลาดสดเทศบาลเมืองระนอง
4. อื่น ๆ 1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. ดำรวจท่องเที่ยว 4. หน่วยงานราชการ	ธนาคารกรุงไทย โรงพยาบาลระนอง - ด่านตรวจคนเข้าเมือง

3. จังหวัด ภูเก็ต

ประเภทอุตสาหกรรม	สถานที่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	Le Meridien Felix Karon View point ร้านอาหารไทนาน หมี่ฮกเกี้ยน สยามทัวร์ อัลติมาทัวร์
2. อุตสาหกรรมการผลิต 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน 3. บริษัทแปรรูปยางพารา	- - บริษัททวงส์บัณฑิตจำกัด
3. อุตสาหกรรมการค้า 1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอย	บริษัท South Service (Thailand) จำกัด พรทิพย์สโตร์
4. อื่น ๆ 1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. ดำรวจท่องเที่ยว 4. หน่วยงานราชการ	ธนาคารกรุงไทย (สาขาป่าตอง) โรงพยาบาลสิริโรจน์ 2 ดำรวจท่องเที่ยว -

4. จังหวัด นราธิวาส

ประเภทอุตสาหกรรม	สถานที่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	โรงแรมเก็นดิง โรงแรมมารีน่า ซีฟู้ดค่าเช่า ร้านสี่สั่ม CL Tour
2. อุตสาหกรรมการผลิต 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน 3. บริษัทแปรรูปยางพารา	- - บริษัทยางไทยปิโตรเคมี จำกัด (TBH)
3. อุตสาหกรรมการค้า 1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอย	- ร้านกวิณทิพย์ และแผงลอยอื่นอีก 1 แผง
4. อื่น ๆ 1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. ตำรวจท่องเที่ยว 4. หน่วยงานราชการ	ธนาคารกสิกรไทย โรงพยาบาลสุโหงโกลก ตำรวจท่องเที่ยวสุโหงโกลก ด่านตรวจคนเข้าเมือง

5. จังหวัด นครศรีธรรมราช

ประเภทอุตสาหกรรม	สถานที่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	The Twin Lotus Thai Hotel นครบรรเฮาส์ เบเกอร์รี่ แอนด์ ฟู๊ด City tour
2. อุตสาหกรรมการผลิต 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน 3. บริษัทแปรรูปยางพารา เครื่องถม ผ้าทอ	บริษัทแคนเนอรี่ลี่ (ประเทศไทย) * - - ศรีนครเครื่องถม กลุ่มชุมชนหมู่บ้านคีรีวงค์
3. อุตสาหกรรมการค้า 1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอย	เค เจ ดี สุวรรณกรู๊ป ร้านค้าแผงลอยในวัดพระธาตุ
4. อื่น ๆ 1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. สำนักงานท่องเที่ยวไทย 4. หน่วยงานราชการ	ธนาคารกรุงเทพ สาขา อ.เมือง - สำนักงานท่องเที่ยวไทย วิเทศสัมพันธ์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

หมายเหตุ บริษัทแคนเนอรี่ลี่ (ประเทศไทย)เป็นบริษัทแปรรูปพืชผลทางการเกษตรซึ่งใช้แทนบริษัทแปรรูปอาหารทะเล

6. จังหวัด พัทลุง

ประเภทอุตสาหกรรม	สถานที่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	ลำปำรีสอร์ท ร้านหลานตาชู -
2. อุตสาหกรรมการผลิต 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน 3. บริษัทแปรรูปยางพารา เครื่องหนัง ผลิตภัณฑ์จากกะลา เครื่องจักสาน	- - พัทลุงพาราเวด หมู่บ้านหัตถกรรมรูปหนัง หมู่บ้านหัตถกรรมกะลามะพร้าว จักสานกระจูดทะเลน้อย
3. อุตสาหกรรมการค้า 1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอย	- แผงลอยบริเวณทะเลน้อย
4. อื่น ๆ 1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. ตำรวจท่องเที่ยว 4. หน่วยงานราชการ	ธนาคารกรุงเทพฯ โรงพยาบาลพัทลุง - สำนักงานอุทยานแห่งชาติทะเลน้อย อุทยานแห่งชาติเขาปู่เขาย่า ศูนย์ท่องเที่ยววิถีชีวิตและนันทนาการ

2.2 การสุ่มตัวอย่างบุคคล

จากการศึกษาพบว่าบุคคลที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการ คือ ผู้ว่าจ้างและพนักงาน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาต่างประเทศของโครงการวิจัยนี้มี 2 ประเภทคือ

2.2.1 การสุ่มตัวอย่างผู้ว่าจ้าง

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ว่าจ้าง คณะผู้วิจัยติดต่อสถานประกอบการที่เลือกไว้ตามวิธีที่แสดงไว้ดังรายละเอียดในหัวข้อ 2.1 ข้างต้น โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ว่าจ้างจำนวน 1 คนต่อหนึ่งสถานประกอบการ เนื่องจากผู้ว่าจ้างเพียงคนเดียวก็สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้ภาษาต่างประเทศ ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ภาษาต่างประเทศของลูกจ้างและความต้องการใช้ภาษาต่างประเทศ ตลอดจนปัญหาต่างๆ ได้อย่างชัดเจน

ทั้งนี้คณะผู้วิจัยจะจงเลือกฝ่ายที่ต้องติดต่อกับต่างประเทศ หรือต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการติดต่อประสานงานและ/หรือให้บริการ เช่น โรงแรมคณะผู้วิจัยเลือกแผนกต้อนรับ สำหรับบริษัทคณะผู้วิจัยเลือกฝ่ายต่างประเทศ ดังนั้นผู้ว่าจ้างที่ตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์มีจำนวน 12 คน ต่อ 1 จังหวัดหรือรวมทั้งสิ้น 72 คน ในการนี้คณะผู้วิจัยได้นัดหมายวันเวลาล่วงหน้าก่อนเดินทางไปสัมภาษณ์

2.2.2 การสุ่มตัวอย่างพนักงาน

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน คณะผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. นับจำนวนพนักงานโดยแยกออกเป็น 12 ประเภทจำแนกตามจังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แสดงรายละเอียดว่าแต่ละจังหวัดมีพนักงานที่ทำงานในสถานประกอบการแต่ละประเภทจำนวนกี่คน

อนึ่ง ในสถานประกอบการที่เป็นโรงพยาบาลและธนาคารจะใส่เฉพาะจำนวนพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับฝ่ายต่างประเทศหรือต้องติดต่อกับชาวต่างประเทศ

รายละเอียดจำนวนพนักงานจำแนกตามสถานประกอบการของแต่ละจังหวัดปรากฏในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8: จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ 12 ประเภทจำแนกตามจังหวัด

ประเภท	จ.สงขลา	จ.ระนอง	จ.ภูเก็ต	จ.นราธิวาส	จ.นครศรีธรรมราช	จ.พัทลุง	รวม
	พนักงาน (คน)	พนักงาน (คน)	พนักงาน (คน)	พนักงาน (คน)	พนักงาน (คน)	พนักงาน (คน)	พนักงาน (คน)
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว							
1. โรงแรม	4,079	227	17,847	1,271	905	32	24,361
2. ร้านอาหาร	3,760	66	12,032	307	329	11	16,505
3. บริษัทนำเที่ยว	403	17	3,076	17	44	-	3,557
2. อุตสาหกรรมการผลิต							
1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล / พืชผลเกษตร	52,500	3,084	985	-	488	-	57,057
2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน/แร่	1,979	-	-	-	-	-	1,979
3. บริษัทแปรรูปยางพารา	29,887	-	-	781	48	-	30,716
3. การค้า							
1. บริษัท Shipping/ส่งออก	5,745	-	91	21	107	-	5,964
2. ร้านค้าแผงลอย	-	-	-	-	-	-	-
4. อื่น ๆ							
1. ธนาคาร	34	-	12	12	13	8	79
2. โรงพยาบาล	51	6	23	12	29	-	121
3. ตำรวจท่องเที่ยว	65	-	30	8	37	-	140
4. หน่วยงานราชการ เช่น ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ศูนย์ท่องเที่ยว หน่วยวิเทศสัมพันธ์	179	39	28	37	17	-	300

หมายเหตุ 1. ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2547

2. ที่มา สำนักงานประกันสังคม และการโทรศัพท์ติดต่อสอบถาม

3. ร้านค้าแผงลอยไม่ปรากฏในฐานข้อมูล

2. กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

แม้ว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นที่ยอมรับได้ในทางสถิติจะต้องเป็นจำนวนประมาณ 1 ใน 10 ของประชากรแต่เนื่องจากคณะผู้วิจัยมีข้อจำกัดบางประการด้านงบประมาณคณะผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คนต่อ 1 สถานประกอบการ

ในการนี้คณะผู้วิจัยขอให้ผู้ว่าจ้างของสถานประกอบการนั้นๆเป็นผู้เลือกพนักงานผู้ที่จะตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์ เนื่องจากผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้มีข้อมูลที่ถูกต้องว่าพนักงานคนใดต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานและให้บริการกับลูกค้าหรือผู้มาติดต่อกับสถานประกอบการมากที่สุด ดังนั้นพนักงานที่ตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์มีจำนวน 36 คน ต่อ 1 จังหวัดหรือรวมทั้งสิ้น 216 คน

อนึ่งบางจังหวัดมีสถานประกอบการไม่ครบทั้ง 12 ประเภทคณะผู้วิจัยจึงเลือกสถานประกอบการประเภทอื่นแทน ตามรายละเอียดที่กล่าวไว้ในหัวข้อ 2.1 ข้างต้น เมื่อแยกประเภทของสถานประกอบการจำแนกรายจังหวัดจะปรากฏรายละเอียดจำนวนนายจ้างและพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังแสดงในตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9: จำนวนผู้จ้างและพนักงานจ้างแนกตามสถานประกอบการประเภท ของแต่ละจังหวัด

ประเภทสถานประกอบการ	จ. สงขลา		จ. ระนอง		จ.ภูเก็ต		จ. นราธิวาส		จ. นครศรีธรรมราช		จ. พัทลุง	
	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)
1. อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว												
1. โรงแรม	1	3	2	6	2	6	2	6	2	6	1	3
2. ร้านอาหาร	1	3	1	3	2	6	2	6	1	3	1	3
3. บริษัทนำเที่ยว	1	3	2	6	2	6	1	3	1	3	-	-
2. อุตสาหกรรมการผลิต												
1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล/พืชผลเกษตร	1	3	3	9	-	-	-	-	1	3	-	-
2. บริษัททุบจะน้ำมัน	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. บริษัทแปรรูปยางพารา	1	3	-	-	1	3	1	3	-	-	1	3
เครื่องถม ผลิตภัณฑ์จากกะลา/ผ้านับร้อย ฯลฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	2	6	3	9
3. การค้า												
1. บริษัท Shipping/ส่งออก	1	3	-	-	1	3	-	-	1	3	-	-
2. ร้านค้าแผงลอย	1	3	1	3	1	3	2	6	1	3	1	3

3. เครื่องมือวิจัย

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดและเกี่ยวข้องโดยตรงกับสภาพการใช้ภาษาต่างประเทศ ระดับความพึงพอใจและความต้องการ รวมถึงปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการของภาคใต้ คณะผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์

แบบสอบถามมี 2 ฉบับคือ

- 1) แบบสอบถามสำหรับผู้ว่าจ้าง
- 2) แบบสอบถามสำหรับพนักงาน

โดยความร่วมมือและประสานงานกับคณะผู้วิจัยในภาคเหนือ คณะผู้วิจัยได้ร่วมแก้ไขปรับปรุงและเพิ่มเติมให้แบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับเป็นเครื่องมือวิจัยชุดเดียวกันที่ใช้เก็บข้อมูลทั้งในภาคเหนือและภาคใต้ อย่างไรก็ตามเนื่องจากมีความแตกต่างของสภาพการใช้ภาษาต่างประเทศระหว่างภาคเหนือและภาคใต้ คณะผู้วิจัยภาคใต้จึงเพิ่มเติมบางประเด็นเพื่อให้เหมาะสมกับสถานะการใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการภาคใต้ตามรายละเอียดดังนี้

1. คำถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ภาษาต่างประเทศสำหรับผู้ว่าจ้าง

คำถามสำหรับผู้ว่าจ้างในสถานประกอบการภาคใต้มี 6 ตอน (ดูภาคผนวก 1) ประกอบด้วยคำถามที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ สังกัด ตำแหน่ง และจำนวนบุคลากรในสถานประกอบการ

ตอนที่ 2 การใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนภาษาต่างประเทศ และจำนวนผู้รู้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในความสามารถทางภาษา เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในความสามารถทางภาษาของตัวผู้ว่าจ้างและความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างต่อความสามารถทางภาษาของพนักงาน

ตอนที่ 4 นโยบายการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของผู้ว่าจ้าง และการสนับสนุนของหน่วยงานต่อการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของพนักงาน

ตอนที่ 5 ความต้องการบุคลากรในอนาคต เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการบุคลากรที่รู้ภาษาต่างประเทศใน 5 ปีข้างหน้า ระดับความสามารถในการใช้ทักษะต่างๆและความรู้ภาษาต่างประเทศเฉพาะทางของบุคลากรที่ต้องการ

ตอนที่ 6 คำถามปลายเปิด เพื่อให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศของพนักงาน

2. คำถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ภาษาต่างประเทศสำหรับพนักงาน

คำถามสำหรับพนักงานในสถานประกอบการภาคใต้มี 4 ตอน (ดูภาคผนวก 2) ประกอบด้วยคำถามที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง วุฒิกการศึกษาสูงสุด สถาบันที่จบ วิชาเอก ช่วงเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับ

ตอนที่ 2 การใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลำดับการใช้ภาษาต่างประเทศและลักษณะของงานที่ใช้ภาษาต่างประเทศ รวมถึงระดับความพึงพอใจต่อความสามารถทางภาษาในทักษะต่างๆ

ตอนที่ 3 การเพิ่มพูนทักษะภาษาต่างประเทศ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการเพิ่มพูนทักษะภาษาต่างประเทศ การสนับสนุนการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศที่ได้รับจากสถานประกอบการ

ตอนที่ 4 ปัญหา คำถามเพื่อให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการเพิ่มพูนทักษะภาษาต่างประเทศ

4. การทดสอบเครื่องมือวิจัย

หลังจากปรับปรุงและพัฒนาแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดโดยความร่วมมือกันระหว่างคณะผู้วิจัยในภาคเหนือและคณะผู้วิจัยในภาคใต้แล้ว คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ว่าจ้างเพื่อทดสอบแบบสอบถามจำนวน 15 คน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเพื่อทดสอบแบบสอบถามจำนวน 15 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน โดยให้ครอบคลุมสถานประกอบการทั้ง 12 ประเภทตามรายละเอียดในตารางที่ 3.10

ตารางที่ 3.10: กลุ่มตัวอย่างเพื่อการทดสอบแบบสอบถาม

ประเภทสถานประกอบการ	ผู้ว่าจ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	สถานที่	จังหวัด
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว				
1. โรงแรม	1	1	โรงแรมสุคนธา	สงขลา
	1	1	โรงแรมร้อยเกาะ	สุราษฎร์ธานี
2. ร้านอาหาร	1	1	ร้านกินเอง	สงขลา
3. บริษัทนำเที่ยว	1	1	ลิงคโปรทัวร์	สงขลา
	1	1	K Leo Travel	สุราษฎร์ธานี
2. อุตสาหกรรมการผลิต				
1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล	1	1	สงขลาแคนนิ่ง	สงขลา
2. บริษัทหุ้ดเจาะน้ำมัน	1	1	บริษัทฮาลิเบอร์ตัน	สงขลา
3. บริษัทแปรรูปยางพารา	1	1	STA	สงขลา
3. อุตสาหกรรมการค้า				
1. บริษัท Shipping	1	1	Jardine Shipping	สงขลา
บริษัทส่งออก	1	1	สหชัยขนส่ง	สงขลา
2. ร้านค้าปลอดหย	1	1	ร้านค้าปลอดหยในตัวเมือง	สุราษฎร์ธานี
4. อื่น ๆ				
1. ธนาคาร	1	1	ธนาคารกสิกรไทย	สุราษฎร์ธานี
2. โรงพยาบาล	1	1	โรงพยาบาลทักษิณ	สุราษฎร์ธานี
3. ดำรงท่องเที่ยว	-	-		
4. หน่วยงานราชการ	1	1	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	สงขลา
	1	1	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	สุราษฎร์ธานี
รวม	15	15		
รวมทั้งหมด	30			

2. หลังจากทดสอบเครื่องมือ คณะผู้วิจัยได้นำผลการทดสอบมาวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยปรับปรุงเนื้อหาและแก้ไขข้อความที่กำกวม เพิ่มเติมประเด็นต่างๆซึ่งเป็นข้อสังเกต รวมถึงคำแนะนำที่เป็นประโยชน์จากการทดสอบการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามที่มีลักษณะเหมือนแบบสอบถามกับนายจ้างและลูกจ้างเพื่อให้คำถามมีความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลภาคสนามต่อไป

3. หลังจากเก็บข้อมูลภาคสนาม คณะผู้วิจัยได้นำคำถามมาใช้วิธีการทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha) ในส่วนของคำถามประเภทที่เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale)

ค่าความเชื่อมั่นของคำถามข้อมูลการใช้ภาษาต่างประเทศสำหรับผู้ว่าจ้างที่วิเคราะห์ได้ปรากฏในตารางที่ 3.11

ตารางที่ 3.11: ค่าความเชื่อมั่นของคำถามสำหรับผู้ว่าจ้าง

ตอน	ค่าความเชื่อมั่น
ตอนที่ 3	
ข้อ 1	0.7212
ข้อ 2	0.9775
ข้อ 3	0.8863
ตอนที่ 4	
ข้อ 1	0.9184
ข้อ 2	0.8182
ตอนที่ 5	
ข้อ 2	0.9598

ค่าความเชื่อมั่นของคำถามข้อมูลการใช้ภาษาต่างประเทศสำหรับพนักงานที่วิเคราะห์ได้ปรากฏในตารางที่ 3.12

ตารางที่ 3.12: ค่าความเชื่อมั่นของคำถามสำหรับพนักงาน

ตอน	ค่าความเชื่อมั่น
ตอนที่ 2	
ข้อ 3	0.8427
ข้อ 4	0.8147
ข้อ 5	0.9144
ตอนที่ 3	
ข้อ 1 และ ข้อ 2	0.7589

หมายเหตุ ในตารางที่ 3.12 ตอนที่ 3 นั้นวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อ 1 และ 2 รวมกันเนื่องจากเนื้อหาของคำถามเป็นสิ่งเดียวกัน กล่าวคือ การเพิ่มพูนความรู้ภาษาต่างประเทศ จึงสามารถคำนวณรวมเป็นข้อเดียวกันได้

จากรายละเอียดค่าความเชื่อมั่นของคำถามทั้ง 2 ชุดดังแสดงในตาราง 3.11 และ 3.12 นั้นปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7-0.9 ซึ่งในทางสถิติถือว่าเป็นค่าความเชื่อมั่นซึ่งอยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับได้

5. การรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลภาคสนามคณะผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองพร้อมผู้ช่วยวิจัยในระหว่างวันที่ 7-25 ตุลาคม 2546 โดยก่อนเดินทางไปเก็บข้อมูลจริงคณะผู้วิจัยได้ให้ผู้วิจัยที่มีความชำนาญในการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ อบรมผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทุกคนเข้าใจถึงวิธีการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ที่ต้องเพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลในเชิงลึกได้ครบถ้วนทุกประเด็น จากนั้นคณะผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยจึงเดินทางไปยังสถานประกอบการ ที่ได้นัดหมายไว้

อย่างไรก็ตามเมื่อไปเก็บข้อมูลจริงคณะผู้วิจัยพบปัญหาดังนี้

1. สถานประกอบการบางประเภทมีพนักงานเพียง 1-2 คน คณะผู้วิจัยจึงต้องหาสถานประกอบการประเภทเดียวกันเพิ่มเพื่อให้มีผู้ตอบคำถามสำหรับพนักงานครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ เช่น ในจังหวัดสงขลา บริษัทนิวเอเชียทัวร์ที่เลือกไว้มีพนักงานเพียง 1 คน จึงต้องใช้ลูกจ้างของบริษัทหาดใหญ่ว่าไรด์ทัวร์ และบริษัทชิสเตอร์ทัวร์เป็นกลุ่มตัวอย่างทดแทน

2. ในส่วนของแหล่งพบปะเจ้าของแห่งทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ว่าจ้างและพนักงาน คณะผู้วิจัยจึงใช้คำถามข้อมูลสำหรับพนักงานเพราะผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ข้อมูลอย่างละเอียดในแง่ของการเป็นพนักงาน

3. ที่จังหวัดพัทลุงพบว่าหน่วยงานที่เลือกไว้เป็นกลุ่มตัวอย่างได้แก่ โรงพยาบาล และกิจการเครื่องจักรสานกระจูด ไม่ได้ใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงานจริงตามที่คณะผู้วิจัยคาดไว้ เพราะเมื่อไปสัมภาษณ์แล้วเจ้าของกิจการตอบว่ามีคนกลางเป็นผู้ติดต่อระหว่างเจ้าของกิจการและผู้ซื้อที่อยู่ต่างประเทศจึงไม่ได้เก็บข้อมูลในส่วนนี้ ในขณะที่เดียวกันเมื่อคณะผู้วิจัยเดินทางไปยังอุทยานแห่งชาตินันทาละเลน้อยพบว่าผู้ประกอบกิจการให้เช่าเรือน้ำเต้าพร้อมทั้งเป็นมัคคุเทศก์ด้วย คณะผู้วิจัยจึงมีข้อมูลในส่วนนี้เพิ่มขึ้นแทน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์เปลี่ยนแปลงไปจากที่คาดการณ์ไว้ ทั้งนี้รายชื่อสถานประกอบการที่คณะผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลภาคสนามมีรายละเอียดดังนี้

1. จังหวัด สงขลา

ประเภทอุตสาหกรรม	สถานที่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	โรงแรมไคมอนด์ ร้านดาวเทียม บริษัทนิวเอเชียทัวร์ บริษัทหาดใหญ่วไรตี้ทัวร์ บริษัทซิสเตอร์ทัวร์
2. อุตสาหกรรมการผลิต 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน/แร่ 3. บริษัทแปรรูปยางพารา	บริษัทโซติวัฒน์อุตสาหกรรมการผลิตจำกัด บริษัทยูโนแคล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทเซฟสกิน คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
3. อุตสาหกรรมการค้า 1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอย	ห้างหุ้นส่วนจำกัดทักษิณสยามอิมพอร์ตและขนส่ง ร้านค้าแผงลอยบริเวณตลาดสันติสุข และข้างโรงแรมไคมอนด์
4. อื่น ๆ 1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. ตำรวจท่องเที่ยว 4. หน่วยงานราชการ	ธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ ตำรวจท่องเที่ยว งานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. จังหวัด ระนอง

ประเภทอุตสาหกรรม	สถานที่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	โรงแรมจันทร์สมธารา โรงแรมรอยัลปรีนเซส ระนอง ร้านสมบูรณ์โภชนา จันทร์สมทราเวล บีชีทราเวล มิตรทัวริทราเวล
2. อุตสาหกรรมการผลิต 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน/แร่ 3. บริษัทแปรรูปยางพารา เครื่องถม/ผลิตภัณฑ์จากกะลา	โซติวัฒน์ จำกัด อันดามันแปรรูปอาหารทะเล ฟิลลิปชีฟูด - - -
3. อุตสาหกรรมการค้า 1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอย	- ตลาดสดเทศบาลเมืองระนอง
4. อื่น ๆ 1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. ตำรวจท่องเที่ยว 4. หน่วยงานราชการ	ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ โรงพยาบาลระนอง - ด่านตรวจคนเข้าเมือง

3. จังหวัดภูเก็ต

ประเภทอุตสาหกรรม	สถานที่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	Le Meridien Felix Karon View point ร้านอาหารไทนาน หมี่ฮกเกี้ยน สยามทัวร์ อัลติมาทัวร์
2. อุตสาหกรรมการผลิต 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน/แร่ 3. บริษัทแปรรูปยางพารา	- - บริษัททวงส์บัณฑิตจำกัด
3. อุตสาหกรรมการค้า 1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอย	บริษัท South Service (Thailand) จำกัด พรทิพย์สโตร์
4. อื่น ๆ 1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. ตำรวจท่องเที่ยว 4. หน่วยงานราชการ	ธนาคารกรุงไทย (สาขาป่าตอง) โรงพยาบาลสิริโรจน์ 2 ตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

4. จังหวัด นราธิวาส

ประเภทอุตสาหกรรม	สถานที่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	โรงแรมเก็นดิง โรงแรมมารีน่า ซีฟู้ดค่าเช่า ร้านสี่สั้ม CL Tour
2. อุตสาหกรรมการผลิต 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน/แร่ 3. บริษัทแปรรูปยางพารา	- - บริษัทยางไทยปักษ์ใต้ จำกัด (TBH)
3. อุตสาหกรรมการค้า 1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอย	- ร้านกวิณทิพย์ และแผงลอยอื่นอีก 3 แผงใน อ.สุไหงโกลก
4. อื่น ๆ 1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. ตำรวจท่องเที่ยว 4. หน่วยงานราชการ	ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ โรงพยาบาลสุไหงโกลก ตำรวจท่องเที่ยวสุไหงโกลก สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสุไหงโกลก

5. จังหวัด นครศรีธรรมราช

ประเภทอุตสาหกรรม	สถานที่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	The Twin Lotus Thai Hotel นครบวรเฮาส์ เบเกอร์รี่ แอนด์ ฟู้ด City tour มัคคุเทศก์ในวัดพระธาตุ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กองสภานักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
2. อุตสาหกรรมการผลิต 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน/แร่ 3. บริษัทแปรรูปยางพารา เครื่องถม/ผลิตภัณฑ์จากกะลา/ผ้าทอ	บริษัทแคนเนอรี่ลี่ (ประเทศไทย) - - ศรีนครเครื่องถม กลุ่มชุมชนหมู่บ้านคีรีวงค์
3. อุตสาหกรรมการค้า 1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอย	เค เจ ดี สุวรรณกรู๊ป ร้านค้าแผงลอยในวัดพระธาตุ
4. อื่น ๆ 1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. สำนักงานท่องเที่ยวไทย 4. หน่วยงานราชการ	ธนาคารกรุงเทพ สาขา อ.เมือง - สำนักงานท่องเที่ยวไทย วิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

6. จังหวัด พัทลุง

ประเภทอุตสาหกรรม	สถานที่
1. อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 1. โรงแรม 2. ร้านอาหาร 3. บริษัทนำเที่ยว	ลำปารีสอร์ท ร้านหลานตาชู ร้านหาดทอง ผู้ให้บริการเช่าเรือนำเที่ยวทะเลน้อย
2. อุตสาหกรรมการผลิต 1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล 2. บริษัทขุดเจาะน้ำมัน 3. บริษัทแปรรูปยางพารา เครื่องถม/ผลิตภัณฑ์จากกะลา	- - พัทลุงพาราเวด หมู่บ้านหัตถกรรมรูปหนัง หมู่บ้านหัตถกรรมกะลามะพร้าว
3. อุตสาหกรรมการค้า 1. บริษัท Shipping/ส่งออก 2. ร้านค้าแผงลอย	- แผงลอยบริเวณทะเลน้อย
4. อื่น ๆ 1. ธนาคาร 2. โรงพยาบาล 3. ตำรวจท่องเที่ยว 4. หน่วยงานราชการ	ธนาคารกรุงเทพฯ - - สำนักงานอุทยานแห่งชาติ ทะเลน้อย อุทยานแห่งชาติเขาปู่เขาย่า ศูนย์ท่องเที่ยววิถีชีวิตและนันทนาการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 293 ชุด จากที่คาดการณ์ไว้ทั้งหมด 288 ชุด ตามรายละเอียดดังตารางที่ 3.13

ตารางที่ 3.13: สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้จ้างและพนักงานจำนวนตามสถานประกอบการแต่ละประเภทในแต่ละจังหวัดเมื่อเก็บข้อมูลภาคสนาม

ประเภทสถานประกอบการ	จ. สงขลา		จ. ระนอง		จ. ยะลา		จ. นราธิวาส		จ. นครศรีธรรมราช		จ. พัทลุง	
	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)
1. อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว												
1. โรงแรม	1	3	2	6	2	6	2	6	2	6	1	4
2. ร้านอาหาร	1	3	1	3	2	6	2	6	1	3	2	8
3. บริษัทนำเที่ยว	1	3	3	8	2	6	1	3	1	3	-	2
2. อุตสาหกรรมการผลิต												
1. บริษัทแปรรูปอาหารทะเล/พืชผลเกษตร	1	3	3	9	-	-	-	-	1	3	-	-
2. บริษัทผลิตจะน้ำมัน	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. บริษัทแปรรูปยางพารา	1	3	-	-	1	3	1	3	-	-	1	-
เครื่องถลุง, ผลิตภัณฑ์จากกะลา/ฝ้ายดัดย้อม ฯลฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	2	6	2	3
3. การค้า												
1. บริษัท Shipping/ส่งออก	1	3	-	-	1	3	-	-	1	3	-	-
2. ร้านค้าแผงลอย	1	3	1	3	2	2	2	6	1	3	-	2

ตารางที่ 3.13: สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้จ้างและพนักงานจําแนกตามสถานประกอบการและการแต่ละประเภทในแต่ละจังหวัดเมื่อเก็บข้อมูลภาคสนาม (ต่อ)

ประเภทสถานประกอบการ	จ. สงขลา		จ. ระนอง		จ. ภูเก็ต		จ. นราธิวาส		จ. นครศรีธรรมราช		จ. พัทลุง	
	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)	ผู้จ้าง (คน)	พนักงาน (คน)
4. อื่น ๆ												
1. ธนาคาร	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
2. โรงพยาบาล	1	3	1	3	1	3	1	3	-	-	-	-
3. ตำรวจท่องเที่ยว	1	3	1	3	1	4	1	3	1	3	-	-
4. หน่วยงานราชการ เช่น	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	9
รวม	12	36	14	41	14	39	12	36	12	36	10	31
รวมผู้จ้าง	74											
รวมพนักงาน	219											
รวมทั้งหมด	293											

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการในเขตจังหวัดภาคใต้ คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะของเครื่องมือดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยแสดงค่าในรูปการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา

2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึก โดยนำข้อมูลคำถามที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลเชิงปริมาณโดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณมาเป็นแนวทางและใช้ผลการวิจัยเชิงคุณภาพมาอธิบายและเพิ่มเติมข้อมูลในส่วนที่วิธีวิจัยเชิงปริมาณไม่สามารถอธิบายหรือให้คำตอบได้อย่างชัดเจน คณะผู้วิจัยวิเคราะห์และสรุปเป็นสาระสำคัญในแต่ละด้าน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียงซึ่งนำมาสู่การสรุปผล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้างกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศสำหรับกลุ่มนายจ้าง/หัวหน้างาน/ผู้ประกอบการอาชีพอิสระในจังหวัดภาคใต้ ซึ่งต่อไปจะใช้คำว่า “ผู้ว่าจ้าง” แทนความหมายของทั้งกลุ่มนี้ โดยสุ่มตัวอย่างจาก 6 จังหวัดภาคใต้ คือ นครศรีธรรมราช นราธิวาส พัทลุง ภูเก็ต ระนอง และสงขลา ผลการวิเคราะห์มี 6 ตอน ดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ว่าจ้างและจำนวนบุคลากรในสถานประกอบการ

ตอนที่ 2 ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในสถานประกอบการ และลักษณะงานที่จำเป็นต้องใช้ภาษา ต่างประเทศ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างต่อความสามารถด้านภาษาต่างประเทศของตนเอง และของพนักงานในสถานประกอบการ

ตอนที่ 4 นโยบายในการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ

ตอนที่ 5 ความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศต่าง ๆ ในอนาคต

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาความรู้ภาษาต่างประเทศในหน่วยงาน

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ว่าจ้างและจำนวนบุคลากรในสถานประกอบการ

ตารางที่ 4.1: ร้อยละแสดงสถานภาพของผู้ประเมิน จำแนกตามสังกัด

สังกัด	ประเภทธุรกิจ				ภาพรวม
	อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว	อุตสาหกรรมการผลิต	อุตสาหกรรมการค้า	อื่นๆ	
	n=27	n=12	n=10	n=25	n=74
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ราชการ	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	13(52.00)	13(17.57)
เอกชน	27(100.00)	12(100.00)	10(100.00)	8(32.00)	57(77.02)
รัฐวิสาหกิจ	0(0.00)	0(0.00)	0(0.00)	4(16.00)	4(5.41)

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่ในการบริการหรือติดต่อกับชาวต่างประเทศ เช่นด่านตรวจคนเข้าเมือง ธนาคาร โรงพยาบาล ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ในมหาวิทยาลัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.2: ร้อยละแสดงสถานภาพของผู้ประเมิน จำแนกตามตำแหน่งงาน

สังกัด	ประเภทสถานประกอบการ				ภาพรวม n=74
	อุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว n=27	อุตสาหกรรม การผลิต n=12	อุตสาหกรรม การค้า n=10	อื่นๆ n=25	
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1. เจ้าของกิจการ	7(25.93)	2(16.67)	7(70.00)	0(0.00)	16(21.62)
2. ผู้บริหาร เช่น กรรมการผู้จัดการ รองผู้จัดการ หัวหน้างาน ผู้อำนวยการ ผู้กำกับ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สารวัตร	17(62.96)	6(50.00)	2(20.00)	23(92.00)	48(64.86)
3. ผู้ที่ได้รับมอบ หมาย เช่น เลขานุการ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานป่าไม้ อาจารย์	2(7.407)	1(8.33)	1(10.00)	1(4.00)	5(6.76)
4. กลุ่มอิสระ เช่น -ประธานกลุ่มศิลปิน หัตถกรรมกะลา มะพร้าว -หัวหน้ากลุ่มชุมชน หมู่บ้านศิริวงศ์	0(0.00)	2(16.67)	0(0.00)	0(0.00)	2(2.70)
5. ไม่ระบุ	1(3.703)	1(8.33)	0(0.00)	1(4.00)	3(4.05)