

**ปัญหาในการใช้ภาษาของบุคลากรในองค์กรและความต้องการบุคลากร  
ด้านภาษาเพื่อการสื่อสารในภาคใต้ของประเทศไทย**

**PROBLEMS IN LANGUAGE USE BETWEEN COLLEAGUES WITHIN ORGANIZATION  
AND DEMANDS ON PERSONNEL PROVIDING COMMUNICATION SERVICE  
IN THE SOUTH OF THAILAND**

<b>ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษณสิทธิ์</b>	<b>ไวทยะวณิช</b>
<b>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา</b>	<b>จรจิตร</b>
<b>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย</b>	<b>ธรรมส์จการ</b>
<b>อาจารย์สุรพงษ์</b>	<b>ยัมละมัย</b>
<b>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เปรมินทร์</b>	<b>คาระวี</b>

**ได้รับทุนสนับสนุนจากภาควิชาสารัตถศึกษา  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
พุทธศักราช 2546**

ค  
บทคัดย่อ

การวิจัย “ปัญหาในการใช้ภาษาของบุคลากรในองค์กรและความต้องการบุคลากรด้านภาษาเพื่อการสื่อสารในภาคใต้ของประเทศไทย” มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ภาษาของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในภาคใต้ และศึกษาความต้องการบุคลากรด้านภาษาเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในภาคใต้

ลักษณะการวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและแบบสอบถาม จำนวน 3 หัวเรื่อง โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามดังกล่าวไปยังกลุ่มตัวอย่าง 3 ประเภท กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ได้แก่ 1. หัวหน้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการ โรงงานบริษัท โรงแรมในภาคใต้ จำนวน 862 คน 2. อาจารย์ในภาคใต้ จำนวน 151 คน 3. นักเรียนในภาคใต้ จำนวน 2,414 คน รวมทั้งสิ้น 3,427 คน

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการใช้ภาษาของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนภาคใต้ คือ ขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ฝรั่งเศส จีน มาลายู ในระดับมาก ขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง และขาดทักษะการใช้ภาษาไทยในบางประเด็น เช่น ขาดทักษะการพูดนำเสนอประเด็น ขาดทักษะในการถ่ายทอดข้อมูล อ่านเอกสารแล้วเก็บใจความสำคัญได้ไม่ครบถ้วนและผิดประเด็นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาในการใช้ภาษาของนักเรียนในภาคใต้ คือ ขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ฝรั่งเศส จีน มาลายูในระดับมาก ขาดทักษะภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง ขาดทักษะภาษาไทยในบางประเด็น เช่น ขาดทักษะการฟังชั้นตอนต่าง ๆ และไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้ครบถ้วน ขาดทักษะการพูดนำเสนอประเด็น และขาดความสามารถด้านทักษะการพูด เช่น รายงานหน้าชั้น ในระดับปานกลาง นอกจากนี้นักเรียนประเมินตนเองในเรื่องความสามารถในการใช้ภาษาไทยว่าอยู่ระดับปานกลางเท่านั้น

สำหรับความต้องการบุคลากรด้านภาษาเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนนั้น หน่วยงานภาครัฐและเอกชนล้วนต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาที่ดีและถูกต้อง และต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้บริการในระดับมาก

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังได้แสดงถึงจุดเด่นของหลักสูตรภาษาเพื่อการสื่อสารที่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนพึงประสงค์ คือ บัณฑิตสามารถใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการสื่อสารได้ถูกต้องชัดเจน รวดเร็ว บุคลิกภาพดีมีมนุษยสัมพันธ์ มีภาวะผู้นำ มีความรับผิดชอบ เชื่อมมั่นในตนเอง ตลอดจนมีความคิดสร้างสรรค์ และผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรภาษาเพื่อการสื่อสารสามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพที่หลากหลาย อาทิ งานประชาสัมพันธ์ งานสื่อสารทางธุรกิจ งานเลขานุการ และงานมัคคุเทศก์ ฯลฯ

## Abstract

The purpose of this study was to investigate the problems of language use among the high school students, the officers and staff in the government offices including in the companies in the south of Thailand, and to study the demands of personnel providing communication service in the target area.

Three questionnaires were used to collect data from 3,427 samples in this study: 862 of them are the managers and the heads of officers in hotels, companies and government offices; 151 of them are high school teachers and 2,414 of them are high school students.

The results of the study showed that officers and staff in the government offices, hotels and companies lack skills of using French, Chinese and Malay at the high level. They lack skills of using English at the medium level, and they also lack some skills on using Thai, for example, oral presentation and information transferring. They have weak abilities in giving main idea and important details of the issues at the medium level. This agrees with problems in using languages among high school students in the south of Thailand. These students lack skills of using English at the medium level, and they also lack some skills in using Thai : lacking skills in some steps of listening and unable to apply completely the information they perceived; lacking skills of presenting issues; and lacking speaking skills like reporting in front of the class at the medium level. These students evaluate themselves to be at the medium level about their own ability of using Thai language.

In case of the demands on personnel providing communication service in organization, it was found that the organization wants them at the high level.

It is obviously seen that the noticeable aspect of the Language for Communication Program in the points of views of organization is that they expect the graduates from the program to be able to use communicative Thai and foreign languages correctly and fluently, and to have good personality, self-confidence and creativity. They are expected to be able to apply their knowledge in various types of work such as receptionist, secretary, business correspondence, and tourism.