

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง "การศึกษาความต้องการบุคลากรภาษาจีนของธุรกิจในประเทศไทย" มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการบุคลากรภาษาจีนของธุรกิจในประเทศไทยและศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรภาษาจีนที่หน่วยธุรกิจต่าง ๆ ให้ความสำคัญ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นสถานประกอบการทางด้านธุรกิจที่มีความต้องการบุคลากรภาษาจีน จำนวนทั้งสิ้น 169 แห่ง จากทั่วทั้ง 4 ภาคของประเทศไทย โดยแบ่งสัดส่วนดังนี้ ภาคกลาง 111 แห่ง ภาคใต้ 32 แห่ง ภาคตะวันออก 18 แห่ง และภาคเหนือ 10 แห่ง ในจำนวนนี้เป็นสถานประกอบการทางด้านธุรกิจประเภทต่าง ๆ ดังนี้ ธุรกิจการโรงแรม 63 แห่ง ธุรกิจอุตสาหกรรม 49 แห่ง ธุรกิจการท่องเที่ยว 15 แห่ง ธุรกิจการพาณิชย์ 14 แห่ง ธุรกิจการเงินการธนาคาร 7 แห่ง ธุรกิจก่อสร้าง 6 แห่ง ธุรกิจสิ่งพิมพ์ 2 แห่ง ธุรกิจอื่น ๆ 8 แห่ง

#### ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ธุรกิจส่วนใหญ่ข้างต้นเป็นธุรกิจเอกชน ร้อยละ 98.8 และร้อยละ 85.2 เป็นธุรกิจที่มีการติดต่อกับต่างประเทศ เช่น ยุโรป อเมริกา จีน ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย เป็นต้น
2. หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่เป็นบริษัทที่มีบุคลากรภาษาจีนอยู่แล้ว ร้อยละ 57.4 และแต่ละแห่งมีบุคลากรภาษาจีนประมาณอย่างต่ำ 5 คน โดยบุคลากรภาษาจีนของบริษัทส่วนใหญ่ทำงานมาเป็นระยะเวลา 2-4 ปี และยังมีความต้องการบุคลากรภาษาจีนเพิ่มราว 1-5 คน ธุรกิจที่ต้องการบุคลากรภาษาจีนเพิ่มมากที่สุดได้แก่ ธุรกิจอุตสาหกรรม รองลงมาคือ ธุรกิจการโรงแรม ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการพาณิชย์ ตามลำดับ ยกเว้นธุรกิจสิ่งพิมพ์ที่ยังไม่ต้องการบุคลากรภาษาจีนเพิ่ม
3. เมื่อศึกษาถึงความต้องการบุคลากรภาษาจีนโดยทั่วไปของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ พบว่าหน่วยธุรกิจแทบทุกประเภทมีความต้องการบุคลากรภาษาจีน ยกเว้นธุรกิจประเภทสิ่งพิมพ์ จำนวนหน่วยธุรกิจที่ระบุความต้องการบุคลากรภาษาจีนรวมทั้งสิ้น 103 แห่งคิดเป็นร้อยละ 61.3 ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม 37 แห่ง (ร้อยละ 75.5) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจการโรงแรม 28 แห่ง (ร้อยละ 45.2)
4. ตำแหน่งงานของบุคลากรภาษาจีนที่หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่ต้องการ ได้แก่ ตำแหน่งผู้บริหาร พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ เลขานุการ และพนักงานฝ่ายขาย ตามลำดับ ตำแหน่งที่ยังต้องการน้อย ได้แก่ พนักงานฝ่ายสินเชื่อ นอกจากนี้ยังมีตำแหน่งที่ไม่ได้ระบุในแบบสอบถาม แต่มีบางบริษัทที่เห็นถึงความสำคัญ ได้แก่ ตำแหน่งล่าม เป็นต้น
5. การสำรวจความต้องการด้านวุฒิการศึกษา ความรู้ความสามารถของบุคลากรภาษาจีนในด้านต่าง ๆ สามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้

5.1 ด้านทักษะความสามารถในการใช้ภาษาจีน ได้แก่ ทักษะการพูด การอ่าน การฟัง การเขียน บริษัทส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า บุคลากรภาษาจีนที่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร ควรมีทักษะทางด้านภาษาอยู่ในระดับดี ส่วนตำแหน่งอื่น ๆ ได้แก่ ตำแหน่งประชาสัมพันธ์ เลขานุการ พนักงานฝ่ายขาย ผู้จัดการ บริษัทให้ความสำคัญต่อทักษะการพูดเป็นอันดับแรก ทักษะการฟังเป็นอันดับรอง และระดับความสามารถในทักษะทั้ง 4 ด้านว่าควรอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ยกเว้นตำแหน่งพนักงานฝ่ายต้อนรับ ที่ส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่าพนักงานฝ่ายต้อนรับควรมีทักษะภาษาจีนทั้ง 4 ด้านระดับปานกลาง ทั้งนี้ด้านทักษะการเขียนภาษาจีน หลายบริษัทเห็นว่าบางตำแหน่งงาน ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานฝ่ายขาย พนักงานฝ่ายบัญชี ประชาสัมพันธ์ และพนักงานฝ่ายบุคคลควรมีทักษะการเขียนภาษาจีนอยู่ในระดับเล็กน้อยก็เพียงพอแล้ว

5.2 ด้านความสามารถทางภาษาต่างประเทศที่บุคลากรควรรู้ควบคู่กับภาษาจีนกลาง พบว่า ร้อยละ 69.1 เห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษ และร้อยละ 20.6 ให้ความสำคัญกับภาษาจีนแต้จิ๋ว และภาษาที่บริษัทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญน้อย คือ ภาษาไทหล่า คือเท่ากับร้อยละ 1.0

5.3 ด้านคุณวุฒิการศึกษา พบว่า ร้อยละ 23.0 ของบริษัทระบุว่าบุคลากรภาษาจีนทั่วไปสมัครงานเป็นผู้มีความรู้ภาษาจีนกลางระดับอุดมศึกษาแต่มาตรฐานไม่ตรงความต้องการ ร้อยละ 19.0 ของผู้ไปสมัครงานกับบริษัทเป็นผู้ที่ไม่มีมีความรู้ภาษาจีนกลาง หรือไม่ก็เป็นผู้ที่มีความรู้ภาษาจีนกลางต่ำกว่าระดับอุดมศึกษา แต่ทั้งนี้ส่วนใหญ่ที่หน่วยธุรกิจระบุคือ ไม่มีผู้มีความรู้ภาษาจีนไปสมัครงาน คือ ร้อยละ 27.0 และเป็นที่น่าสังเกตว่าร้อยละ 70.3 ของหน่วยธุรกิจทั้งหมด ระบุว่าจะจ่ายเงินเดือนในอัตราพิเศษสำหรับบุคลากรที่ อ่าน ฟัง พูด หรือเขียนภาษาจีนได้

6. การสำรวจความต้องการด้านคุณธรรมของบุคลากรภาษาจีนที่บริษัทต้องการ พบว่า ความซื่อสัตย์ เป็นคุณธรรมอันดับแรกที่บริษัทส่วนใหญ่เลือกพิจารณา รองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะความรับผิดชอบในเรื่องของเวลา การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีสัมมาคารวะ ความกระตือรือร้นในการทำงาน และความละเอียดรอบคอบ ต่างเป็นคุณลักษณะที่บริษัทให้ความสำคัญ นอกจากนี้เมื่อสำรวจด้านคุณสมบัติโดยทั่วไปของบุคลากรภาษาจีนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะโหงวเฮ้ง บุคลิกภาพท่าทาง ประสพการณ์ วุฒิการศึกษา พบว่า ประสพการณ์ในการทำงานเป็นคุณสมบัติที่บริษัทให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง มากกว่าคุณสมบัติข้ออื่น

จากผลการวิจัยสามารถสรุปในภาพรวม ดังตาราง 50-51

ตาราง 50 ลักษณะของบริษัทและองค์ประกอบที่บริษัทให้ความสำคัญต่อความต้องการบุคลากรภาษาจีน

หัวข้อ	ผลการสำรวจ
จำนวนบุคลากรภาษาจีนในบริษัทที่มีอยู่เดิม	ต่ำกว่า 5 คน
ระยะเวลาการทำงานของบุคลากรภาษาจีนในบริษัทโดยทั่วไป	2 - 4 ปี
สถิติการรับสมัครบุคลากรภาษาจีนของบริษัท	นาน ๆ ครั้ง
จำนวนความต้องการ	ต่ำกว่า 5 คน
ลักษณะบุคลากรที่ไปสมัครงาน	ส่วนใหญ่เป็นผู้ไม่มีความรู้ภาษาจีนไปสมัครงาน
ลักษณะการพิจารณาบุคลากรภาษาจีน	ประสบการณ์ บุคลิกท่าทาง วุฒิการศึกษา
ลักษณะการจ่ายเงินเดือนของบริษัท	ให้อัตราพิเศษสำหรับบุคลากรที่อ่าน ฟัง พูด เขียนภาษาจีนได้

ตาราง 51 ลักษณะบุคลากรภาษาจีนที่บริษัทต้องการ

คุณสมบัติและคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคลากรภาษาจีน	ความต้องการ (ลำดับจากมาก - น้อย)
เชื้อชาติ	คนไทยเชื้อสายจีน
ตำแหน่งงาน	ผู้บริหาร ประชาสัมพันธ์ เลขานุการ พนักงานฝ่ายขาย
ความสามารถด้านภาษาต่างชาติดอื่น ๆ ที่ควรรู้ ควบคู่ภาษาจีน	ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนแต้จิ๋ว
ทักษะภาษาจีนที่บริษัทให้ความสำคัญ	การพูด การฟัง
หลักสูตรภาษาจีนที่บุคลากรภาษาจีน ควรทราบ	สนทนาภาษาจีน การโรงแรม ภาษาจีนธุรกิจ
ลักษณะคุณธรรม	ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ การมีมนุษยสัมพันธ์ และสัมมาคารวะ

## อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ ได้ผลสรุปสามารถอภิปรายเพื่อเป็นข้อศึกษา ดังนี้

1. จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 169 แห่ง ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจการโรงแรม และธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นแหล่งประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ที่มีความต้องการบุคลากรภาษาจีน รวมทั้งสิ้น 103 แห่ง ทั้งนี้ เนื่องจากมีการติดต่อกับต่างประเทศ เช่น ประเทศจีน ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย เป็นต้น โดยธุรกิจอุตสาหกรรมเป็นหน่วยธุรกิจกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตภาคกลางและภาคตะวันออก ดำเนินการโดยธุรกิจของชาวต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย จึงให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่มีความรู้ภาษาจีนเป็นอย่างมาก หน่วยธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยวซึ่งส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตภาคใต้ เป็นหน่วยธุรกิจที่มีความต้องการบุคลากรภาษาจีนเช่นเดียวกัน เนื่องจากติดต่อกิจการกับประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย

2. หน่วยธุรกิจที่ระบุว่าไม่มีความต้องการบุคลากรภาษาจีนจำนวน 65 แห่งหรือคิดเป็นร้อยละ 38.4 ส่วนใหญ่ให้เหตุผลคล้าย ๆ กัน คือ การที่เศรษฐกิจของประเทศไทยตกต่ำในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ส่งผลให้ธุรกิจค่อนข้างซบเซาและมีความคล่องตัวน้อยลง บางบริษัทจึงระงับการจ้างบุคลากรภาษาจีน หรือการที่กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ซึ่งบริหารงานโดยชาวต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย ให้เหตุผลว่าเหตุที่ยังไม่มีความต้องการบุคลากรภาษาจีน เนื่องจากชาวจีนที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยบางส่วนสนทนารายภาษาไทยได้ แต่ถึงแม้ไม่มีความรู้ภาษาไทยก็สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร นอกจากนั้นบางบริษัทยังได้จัดอบรมภาษาไทยให้กับพนักงานชาวจีน บุคลากรภาษาจีนที่เป็นคนไทยจึงยังไม่มี ความสำคัญเท่าใดนัก

3. หน่วยธุรกิจที่ต้องการบุคลากรภาษาจีนมีความต้องการในเรื่องคุณสมบัติและคุณธรรมของบุคลากรภาษาจีน ดังนี้

3.1 ด้านทักษะความสามารถของบุคลากรภาษาจีน พบว่า ตำแหน่งผู้บริหารเป็นตำแหน่งที่หน่วยธุรกิจต้องการให้เป็นผู้ที่มีความรู้ภาษาจีนมากที่สุด และควรมีทักษะ 3 ด้าน คือการพูด การเขียน การอ่าน อยู่ในระดับดีมาก ส่วนตำแหน่งรองลงมา ได้แก่ ตำแหน่งประชาสัมพันธ์ เลขานุการและพนักงานฝ่ายขายนั้น หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่ระบุให้ควรมี ทักษะการพูด และระบุว่าควรอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการในเรื่องของหลักสูตรที่หน่วยธุรกิจระบุให้บุคลากรของบริษัทเรียนรู้มากที่สุด คือ หลักสูตรสนทนาภาษาจีน แต่จากการรวบรวมข้อมูลหลักสูตรวิชาเอกภาษาจีนของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่าสถาบันส่วนใหญ่เปิดสอนหมวดรายวิชาสนทนาภาษาจีนไม่มากเท่าที่ควร โดยมากจะเน้นหมวดรายวิชาการอ่านและหมวดพื้นฐานการใช้ภาษาจีนเป็นหลัก ลักษณะความสามารถของบัณฑิตที่สถาบันแต่ละแห่งผลิตได้จึงอาจไม่ตรงต่อความต้องการของหน่วยธุรกิจเท่าใดนัก และนอกจากความรู้ทางด้านภาษาจีนแล้ว ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษก็เป็นอีกทักษะหนึ่งที่หน่วยธุรกิจจำนวนร้อยละ 69 ต้องการให้บุคลากรในบริษัทมีความรู้ควบคู่กับภาษาจีนกลางมากที่สุด

3.2 การสำรวจด้านคุณธรรมของบุคลากรภาษาจีนที่หน่วยธุรกิจต้องการ พบว่าหน่วยธุรกิจร้อยละ 59 ให้ความสำคัญในเรื่องความซื่อสัตย์เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบ นอกจากนี้ บุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีสัมมาคารวะ ก็เป็นลักษณะคุณธรรมอีกประการหนึ่งที่บริษัทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ

4. จากการรวบรวมข้อมูลจำนวนบัณฑิตวิชาเอกภาษาจีนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั่วทั้งประเทศประมาณ 9 แห่ง พบว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538-2541 สถาบันแต่ละแห่งสามารถผลิตบัณฑิตทางด้านภาษาจีนโดยเฉลี่ยจำนวนแห่งละ 25-50 คนต่อปี โดยจำนวนการผลิตรวมทุกมหาวิทยาลัยในแต่ละปีเท่ากับ 120-180 คน ซึ่งหากพิจารณาถึงความต้องการของหน่วยธุรกิจในประเทศ พบว่าส่วนใหญ่ยังมีความต้องการบุคลากรภาษาจีนประมาณแห่งละ 1-5 คน ดังนั้น บุคลากรภาษาจีนจึงยังเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อธุรกิจไทย

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ด้านการศึกษาภาษาจีนและการผลิตบุคลากรภาษาจีน

1.1 ลักษณะของบุคลากรภาษาจีนที่หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่ต้องการ คือ ผู้ที่มีทักษะการพูดและการฟังภาษาจีนในระดับดี แต่พบว่าโดยทั่วไปการสร้างหลักสูตรของมหาวิทยาลัยเน้นหมวดวิชาการอ่านมากกว่าหมวดวิชาการฟัง - พูดภาษาจีน นอกจากนี้ปัญหาใหญ่ทางการศึกษาภาษาจีนของประเทศไทยปัจจุบันที่กำลังประสบคือ การขาดความต่อเนื่องของหลักสูตร กล่าวคือ ถึงแม้ว่าจะมีการจัดหลักสูตรภาษาจีนในระดับประถมศึกษาและหลักสูตรอุดมศึกษาที่ค่อนข้างเข้มข้น แต่ในระดับมัธยมศึกษาเน้นภาษาจีนจัดเป็นรายวิชาเลือกเสรีในหมวดวิชาภาษาต่างประเทศของหลักสูตรมัธยมศึกษา ซึ่งมีเนื้อหาไม่เพียงพอต่อผู้เรียนทางด้านภาษาจีนโดยตรง ดังนั้นรัฐบาลจึงควรที่จะส่งเสริมการจัดหลักสูตรภาษาจีนในทุกระดับและให้มีความหลากหลาย นอกจากการจัดหลักสูตรภาษาจีนธุรกิจเพื่อสนองตอบความต้องการของหน่วยธุรกิจแล้ว หลักสูตรทางด้านภาษาศาสตร์ วรรณกรรมจีน หรือหลักสูตรการสอนภาษาจีน ก็มีความสำคัญไม่น้อย

1.2 จัดตั้งนโยบายส่งเสริม - สนับสนุนการพัฒนาการศึกษาภาษาจีนในด้านอื่น ๆ เช่น นโยบายส่งเสริมการก่อตั้งโรงเรียนสอนภาษาจีนตั้งแต่ประถมศึกษา มัธยมศึกษา จนถึงระดับอุดมศึกษา และสูงกว่าระดับอุดมศึกษา นโยบายสร้างหน่วยงานสนับสนุน เช่น ควรให้มีเจ้าหน้าที่หรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาจีนในองค์กรของรัฐ ควบคุมดูแลหลักสูตรหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาษาจีน เปิดโอกาสในเรื่องวุฒิการศึกษาของครูผู้สอนภาษาจีนซึ่งไม่ควรจำกัดว่าจะต้องสำเร็จการศึกษาด้านภาษาวรรณกรรม และประวัติศาสตร์ เท่านั้น เป็นต้น และการส่งเสริมการศึกษาภาษาจีนควรปฏิบัติกันอย่างจริงจังในทุกระดับ ผู้วางแผนควรติดตามงาน ผู้ปฏิบัติงานควรปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานอื่น ๆ ควรให้การสนับสนุนเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปด้วยความราบรื่น

## 2. ด้านการส่งเสริมการศึกษาภาษาจีนของมหาวิทยาลัย

2.1 ปรับปรุงหลักสูตร โดยแบ่งหลักสูตรเป็นสายต่าง ๆ เช่น สายภาษาศาสตร์ สายวรรณกรรมจีน สายภาษาจีนธุรกิจ สายการสอนภาษาจีน เป็นต้น นอกจากนั้นควรให้ความสำคัญหมวดวิชาการสนทนาให้มากขึ้น

2.2 ส่งเสริมงบประมาณด้านการพัฒนาคุณภาพ คุณภาพของผู้สอน เนื่องจากบัณฑิตที่มีคุณภาพมักจะมาจากการที่ผู้สอนเป็นผู้มีคุณภาพ เช่น การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สอนได้เข้ารับการอบรมหรือสัมมนาในหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร เช่น อบรมวิชาภาคคุศการ การโรงแรม หรือประวัติศาสตร์จีน เป็นต้น

2.3 ก่อตั้งหน่วยงานหรือศูนย์บริการทางด้านการศึกษาภาษาจีน เพื่อเป็นหน่วยบริการการศึกษาภาษาจีนทางด้านกิจกรรมและวิชาการ นอกเหนือจากการก่อตั้งสาขาวิชาที่รับผิดชอบการสอนเป็นหลัก

## 3. ด้านงานวิจัยที่ควรทำการศึกษาเพิ่มเติม

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำงานวิจัยชิ้นนี้ พบว่ามีหัวข้อวิจัยอีกหลายเรื่องที่ควรศึกษา ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาทางด้านภาษาจีนของสถาบันรัฐและเอกชน หรือของบัณฑิตมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

3.2 การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียว สาขาวิชาภาษาจีนกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

3.3 การศึกษาเปรียบเทียบลักษณะโครงสร้างของหลักสูตรภาษาจีนของสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษาภาครัฐและเอกชน

3.4 การศึกษาวิวัฒนาการการศึกษาภาษาจีนของประเทศไทยกับประเทศแถบเอเชีย เช่น เวียดนาม บรูไน สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เป็นต้น

3.5 ปัญหาการพัฒนาการศึกษาภาษาจีนของประเทศไทยและแนวโน้มในอนาคต