

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง ของบุคลากรในภาคธุรกิจของไทย

THE EXPECTATIONS AND SATISFACTION OF ENTREPRENEURS REGARDING THE MANDARIN COMMUNICATION SKILLS OF THE PERSONNEL IN THAI BUSINESS SECTOR

ธนาพร ปัญญาอมรวัฒน์¹ สรสิข ผดุงรัชดาภิ² และอนุช สุทธิธนากุล³

Thanaporn Panyaamornwat¹, Sorasit Phadungrutchadakit², and Anuth Sutthithanakun³

คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Faculty of Liberal Arts, Panyapiwat Institute of Management

Received: July 10, 2023 / Revised: November 8, 2023 / Accepted: November 10, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทยต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง และเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางตามความคาดหวังของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการในภาคธุรกิจ 3 กลุ่ม ได้แก่ ภาคการผลิต ภาคการบริการ และภาคการค้าปลีก/ค้าส่ง จำนวน 143 คน ผ่านการทำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าขนาดอิทธิพล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ หรือเจ้าหน้าที่อาวุโส อายุงาน 0-3 ปี มาจากหน่วยงานเอกชน ประเภทธุรกิจคือ ภาคบริการ จำนวนบุคลากรทั้งองค์กรเฉลี่ย 1,576 คน จำนวนบุคลากรที่ใช้ภาษาจีนในหน่วยงานเฉลี่ย 100 คน ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการรับบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางเข้าทำงานคือ ประสิทธิภาพการทำงาน ตำแหน่งงานที่ต้องการมากที่สุดคือ พนักงานบริการลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านทัศนคติสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะ และด้านสุดท้าย ได้แก่ ด้านความรู้ ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางพบว่า ด้านที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านทัศนคติ แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางตามความคาดหวังของผู้ประกอบการสรุปได้ดังนี้ ควรมีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาจีนเฉพาะทาง จัดทำคู่มือภาษาจีน จัดตั้งชมรมภาษาจีน จัดโครงการศึกษาดูงานต่างประเทศ ควรเพิ่มเนื้อหาภาษาจีนเชิงธุรกิจ โดยเฉพาะคำศัพท์เฉพาะทางควรเน้นการฝึกปฏิบัติจริง ทักษะการแปลและการล่าม และทักษะอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านดิจิทัล ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการทำหลายสิ่งพร้อมกัน (Multitasking) การสร้าง

นวัตกรรม ความรอบคอบ ความมีไหวพริบ การสร้างความมั่นใจ กรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานกับลูกค้าชาวจีนและประเทศจีน

คำสำคัญ: ภาษาจีนกลาง ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ภาคธุรกิจ

Abstract

The purposes of this research were to study the expectations, satisfaction, and comparison of expectations and satisfaction of entrepreneurs in the Thai business sector towards personnel with Mandarin communication skills, as well as to propose guidelines for developing personnel with Mandarin communication skills according to the expectations of entrepreneurs in the Thai business sectors. The sample consisted of 143 entrepreneurs in 3 business sectors, including the manufacturing sector, the service sector, and the retail/wholesale sector. The general data of the respondents was analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation, and influence size.

The results showed that most of the respondents were aged between 21 and 30 years old, had a bachelor's degree, and were operational-level employees, officers, or senior staff, with 0-3 years' experience. They worked for private companies in the service sector. The average number of employees in all organizations is 1,576. The average number of Chinese-speaking personnel in the organization is 100. The most important factor in recruiting personnel with Mandarin communication skills is work experience. Customer service representatives are the most in demand. In terms of attitude, respondents had the highest expectations and satisfaction, followed by skills, and finally knowledge. When expectations and satisfaction were compared with reference to employees who possessed Chinese language communication abilities, the results showed that the attitude element had the highest discrepancy between them. The development guidelines for personnel with Chinese language communication skills, based on employers' expectations, can be summarized as follows: specialized Chinese language training courses; prepare a Chinese manual; a Chinese language club; a study tour project abroad; additional Business Chinese content, especially the technical terms; as well as emphasizes in internship programs allowing learners to gain experience in translating and interpreting skills. Other skills proposed include Chinese communication skills, digital skills, data analysis skills, and basic office program skills. Moreover, there should be development of self-assurance, a growth mindset, and a positive attitude toward work and Chinese clients.

Keywords: Mandarin Chinese, Expectation, Satisfaction, Business Sector

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศจีนมีขนาดเศรษฐกิจใหญ่เป็นอันดับ 2 ของโลกรองจากสหรัฐอเมริกา และมีการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุนระหว่างประเทศจีนกับกลุ่มประเทศอาเซียนมีอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของประเทศไทยมีการพัฒนาโครงการระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) ให้สิทธิพิเศษชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศ โดยนักลงทุนสัญชาติจีนให้ความสนใจเข้ามาลงทุนและจัดตั้งบริษัทในประเทศไทยเป็นจำนวนมากและประเทศไทยเป็นประเทศที่ชาวจีนนิยมมาท่องเที่ยวเป็นอันดับ 1 (China Tourism Academy, 2019) ส่งผลให้บุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางในภาคธุรกิจเป็นที่ต้องการ อีกทั้งบุคลากรเหล่านั้นยังต้องมีทักษะและความรู้เฉพาะด้านเพื่อสามารถทำงานในภาคธุรกิจได้ด้วย ดังนั้นการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางในภาคธุรกิจต่างๆ ของไทย จึงมีความสำคัญเชิงเศรษฐกิจ เชิงการศึกษา และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ผู้ประกอบการในภาคธุรกิจต่าง ๆ มีความต้องการบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางจำนวนมาก โดยให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารภาษาจีน ความรู้เฉพาะทาง และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการประกอบอาชีพ โดยภาคธุรกิจต่าง ๆ ยังมีปัญหาบุคลากรที่ยังไม่มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะตรงตามความต้องการของภาคธุรกิจ และมีความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของตนให้มีความสามารถตรงตามสายอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านการใช้ภาษาจีน โดย Piyasatit (2021) ได้สรุปไว้ในผลวิจัยความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านภาษาจีนในตลาดแรงงานไทยว่า นอกจากความรู้ด้านภาษาจีนแล้วบุคลากรควรมีทักษะอื่น ๆ ด้วย ด้วยเหตุนี้ในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาจีนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน

ควรคำนึงถึงความคาดหวังของภาคธุรกิจ คณะวิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางในภาคธุรกิจของไทย โดยศึกษาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ ยกกระตือรือร้นการเรียนการสอนภาษาจีนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของตนให้ตรงตามความต้องการของภาคธุรกิจของไทยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทยต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทยต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทยต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง
4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางตามความคาดหวังของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทย

ทบทวนวรรณกรรม

คณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในหัวข้อดังนี้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร สมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารในศตวรรษที่ 21 ทักษะทางภาษา ฟัง พูด อ่าน เขียน แปล การแบ่งประเภทธุรกิจ และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ทฤษฎีความคาดหวังอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นเรื่องของเป้าหมายและความคาดหวังในการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งบุคคลจะต้องกำหนดผลที่จะต้องการบรรลุ จึงจะสามารถบอกถึงความคาดหวังได้ (Laoketkarn, 2016) ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom ได้อธิบายไว้ว่า ความคาดหวังเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคล เป็นเหตุผลในการที่จะกระทำการใด ๆ เพื่อให้บรรลุความคาดหวังนั้น (Wutisilp & Phasunon, 2015) โดยความคาดหวังที่ส่งต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้นมาจาก 1) สถานการณ์แวดล้อม 2) สิ่งที่คุณต้องการ และ 3) พฤติกรรมที่แสดงออก (Srakawee, 2019)

ทฤษฎีความพึงพอใจของมุลลินส์กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งปริมาณและคุณภาพ เป็นความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการตรงจุดมุ่งหมาย (Suwattara & Saneechai, 2016)

Scott Parry (1998) และ Rassametchumachot (2005) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ องค์ประกอบของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคล ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

ทักษะการสื่อสาร คือ ความชำนาญในการนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้น จากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกสถานที่หนึ่ง (Royal Society of Thailand, 2011) ทักษะการสื่อสารในศตวรรษที่ 21 เป็นความสามารถถ่ายทอดความรู้ ข้อมูล ข้อเท็จจริง ค่านิยม ทัศนคติ และการแลกเปลี่ยนความคิด ผ่านกระบวนการที่หลากหลาย (Sirichan & Phetsombat, 2017)

ธุรกิจออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ภาคอุตสาหกรรมการผลิต 2) ภาคอุตสาหกรรมบริการ และ 3) ภาคอุตสาหกรรมค้าส่ง/ค้าปลีก (Office of

the National Economic and Social Development Council [NESDC], 2018) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการแบ่งประเภทกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน กล่าวว่า ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา เศรษฐกิจโลกมีการแข่งขันทางการค้ามากขึ้น เกิดการลงทุนจากนักลงทุนต่างประเทศมากขึ้น ภาคบริการต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ทักษะความสามารถของแรงงานเป็นสิ่งสำคัญทำให้ประเทศไทยในระยะต่อไปต้องเผชิญความท้าทายมากขึ้นในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ในด้านงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตด้านภาษาจีนมีทักษะภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียน ทำได้ดีอยู่แล้วแต่ไม่สามารถนำมาใช้ได้จริง ดังนั้นการที่นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกงาน จะเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการทำงานจริงได้ สามารถนำมาแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมืออาชีพ (Sutthithanakul et al., 2016) ความต้องการของบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด ได้แก่ งานด้านการแปลและล่าม รองลงมาคือ งานจัดซื้อ ประชาสัมพันธ์ เลขานุการ ผู้จัดการ และงานการเงิน ตามลำดับ (Boonsatienwong, 2015) ทักษะภาษาจีนที่ใช้ในการสื่อสารมากที่สุด ได้แก่ ทักษะการฟังและการพูด รองลงมาเป็นทักษะการแปล สุดท้ายคือ ทักษะการอ่านและการเขียน (Samawong & Xie, 2017) ปัจจุบันภาคธุรกิจมีความต้องการบุคลากรภาษาจีนและความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านภาษาจีนในทุกภาคธุรกิจทั่วประเทศ โดยในการสำรวจผู้ค้าในห้างสยามพารากอน ผู้ค้าให้ความเห็นว่าการพูดภาษาจีนได้ช่วยให้เพิ่มยอดขายได้ การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจสินค้าด้วยภาษาจีนทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น แต่จำนวนพนักงานที่พูดภาษาจีนได้ยังมีน้อย องค์กรจึงต้องการร่วมมือกับหน่วยงานการศึกษาพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีน

ของพนักงานขาย ในงานวิจัย เรื่อง การศึกษาศักยภาพบุคลากรด้านการบริหารธุรกิจในประเทศไทยและกลุ่มประเทศอินโดจีน เพื่อรองรับการขยายตัวการค้าการลงทุนของจีน องค์การเห็นว่า ควรพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ด้านวัฒนธรรมจีนกับการบริหารธุรกิจ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การค้าและการลงทุนในประเทศและระหว่างประเทศจีน ธุรกิจโลจิสติกส์ เศรษฐกิจจีน การตลาด กฎหมายระหว่างประเทศ การเงินการธนาคาร พฤติกรรมองค์การแบบจีน ระบบสารสนเทศจีนและภาษาจีนเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ (Kunavetchakij & Wiroonratch, 2018) ผู้ประกอบการท่องเที่ยวภาคธุรกิจท่องเที่ยวภาคเอกชนตามแนวชายแดนเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงรายมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาจีนของบุคลากรอยู่ในระดับมาก (Wangtakwadeen & Lin, 2018) นักท่องเที่ยวชาวจีนเองก็ต้องการพนักงานบริการที่ใช้ภาษาจีนได้ โดยจากงานวิจัยเพื่อสำรวักนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ท่องเที่ยวในเขตเกาะรัตนโกสินทร์ชั้นในพบข้อคิดเห็นว่า มีจำนวนพนักงานที่พูดภาษาจีนได้ค่อนข้างน้อย คนที่พูดได้ก็อาจจะยังพูดไม่ได้ดีนัก รวมถึงสื่อต่าง ๆ ที่เป็นภาษาจีนยังมีข้อผิดพลาด (Pavasiriporn & Juntaronanont, 2017) จะเห็นว่า ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ ผู้ประกอบการในภาคธุรกิจต่าง ๆ มีความต้องการบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางจำนวนมาก โดยให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารภาษาจีนความรู้เฉพาะทาง และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการประกอบอาชีพ ด้วยเหตุนี้การศึกษาแนวทางการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาจีนให้มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของภาคธุรกิจ จึงมีความสำคัญในเชิงธุรกิจและในเชิงการศึกษา เพื่อยกระดับการเรียนการสอนภาษาจีนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พัฒนาบุคลากรที่ตรงตามความต้องการของภาคธุรกิจของไทย

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบตัวต่อตัว โดยเนื้อหาแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลหน่วยงาน และตอนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้างานและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จากองค์กรในประเทศไทยที่ใช้บุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการ หัวหน้างานหรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในภาคธุรกิจ 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ ภาคการผลิต ภาคการบริการ และภาคการค้าส่ง/ค้าปลีก จำนวน 134 ราย โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการวิจัยแบบโควตา ผู้รับสัมภาษณ์คือ หัวหน้างานและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จาก 3 ภาคธุรกิจ ภาคธุรกิจละ 3 ระดับ รวมทั้งหมด 9 ราย โดยสัมภาษณ์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากร ในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เมื่อได้ข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ โดยวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้วยสถิติ (Paired Sample Test) และการหาขนาดอิทธิพล วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) และการวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.43 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.37 มีตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่อาวุโส คิดเป็นร้อยละ 53.73 มีอายุการทำงานระหว่าง 0-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.28

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหน่วยงานพบว่าประเภทหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ หน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 97.01 ประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ภาคการบริการ คิดเป็นร้อยละ 74.63 จำนวนบุคลากรทั้งองค์กร

ของผู้ตอบแบบสอบถามในภาคการผลิตเฉลี่ยอยู่ที่ 770.39 คน ภาคการบริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3,975.22 คน ภาคการค้าส่ง/ค้าปลีก เฉลี่ยอยู่ที่ 2,289.27 คน จำนวนบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางของผู้ตอบแบบสอบถามในภาคการผลิตเฉลี่ยอยู่ที่ 23.13 คน ภาคการบริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 101.80 คน ภาคการค้าส่ง/ค้าปลีก เฉลี่ยอยู่ที่ 332.18 คน ปัจจัยสำคัญในการรับบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางเข้าทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ประสิทธิภาพการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตำแหน่งที่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางไปทำงานมากที่สุด ได้แก่ พนักงานบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 18.10

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง

รายการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ			ค่าขนาดอิทธิพล
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	
ด้านความรู้ (เฉลี่ย)	3.643	0.845	มาก	3.605	0.931	มาก	0.040
1 ความรู้ภาษาจีน	4.588	0.551	มากที่สุด	4.226	0.810	มากที่สุด	0.447
2 ความรู้ภาษาอังกฤษ	3.977	0.776	มาก	3.917	0.876	มาก	0.068
3 ความรู้ด้านวัฒนธรรมจีน	3.550	0.723	มาก	3.707	0.948	มาก	-0.166
4 ความรู้ด้านเศรษฐกิจจีน	3.466	0.859	มาก	3.594	0.942	มาก	-0.136
5 ความรู้ด้านการเมืองการปกครองจีน	3.305	0.819	ปานกลาง	3.451	0.938	มาก	-0.155
6 ความรู้ด้านประวัติศาสตร์จีน	3.107	0.822	ปานกลาง	3.368	0.946	ปานกลาง	-0.277
7 ความรู้ด้านสังคมจีน	3.634	0.926	มาก	3.579	1.013	มาก	0.054
8 ความรู้ด้านการค้าการลงทุนระหว่างประเทศจีน	3.664	0.978	มาก	3.496	0.963	มาก	0.174
9 ความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจจีน	3.443	0.884	มาก	3.436	0.976	มาก	0.007
10 ความรู้ด้านการทำธุรกิจ	3.779	0.813	มาก	3.654	0.942	มาก	0.132
11 ความรู้ด้านการขาย	4.069	0.875	มาก	3.737	0.965	มาก	0.344
12 ความรู้ด้านบัญชีและการเงิน	3.588	0.818	มาก	3.534	0.930	มาก	0.058
13 ความรู้ด้านการตลาด	3.863	0.789	มาก	3.632	0.905	มาก	0.255
14 ความรู้ด้านการผลิต	3.336	0.970	ปานกลาง	3.368	0.961	ปานกลาง	-0.034
15 ความรู้ด้านโลจิสติกส์	3.443	1.005	มาก	3.451	0.954	มาก	-0.009
16 ความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	3.542	0.822	มาก	3.602	0.884	มาก	-0.067
17 ความรู้ด้านคณิตศาสตร์และสถิติ	3.458	0.919	มาก	3.481	0.898	มาก	-0.026
18 ความรู้ด้านการบริหารจัดการ	4.046	0.790	มาก	3.820	0.866	มาก	0.261
19 ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์	3.359	0.917	ปานกลาง	3.451	0.969	มาก	-0.095
ด้านทักษะ (เฉลี่ย)	4.231	0.745	มากที่สุด	4.050	0.850	มาก	0.213
1 ความสามารถในการฟังภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป	4.560	0.540	มากที่สุด	4.261	0.810	มากที่สุด	0.369
2 ความสามารถในการฟังภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ	4.328	0.710	มากที่สุด	4.090	0.824	มาก	0.290
3 ความสามารถในการพูดภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป	4.582	0.550	มากที่สุด	4.164	0.857	มาก	0.488

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง (ต่อ)

รายการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ			ค่า ขนาดอิทธิพล
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	
4 ความสามารถในการพูดภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ	4.291	0.741	มากที่สุด	4.037	0.893	มาก	0.284
5 ความสามารถในการอ่านภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป	4.448	0.606	มากที่สุด	4.097	0.863	มาก	0.407
6 ความสามารถในการอ่านภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ	4.224	0.729	มากที่สุด	3.970	0.930	มาก	0.273
7 ความสามารถในการเขียนภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป	4.231	0.722	มากที่สุด	4.052	0.917	มาก	0.195
8 ความสามารถในการเขียนภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ	4.030	0.810	มาก	3.910	0.958	มาก	0.125
9 ความสามารถในการแปลเอกสารจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย	4.313	0.696	มากที่สุด	4.037	0.918	มาก	0.301
10 ความสามารถในการแปลเอกสารจากภาษาไทยเป็นภาษาจีน	4.269	0.793	มากที่สุด	3.970	0.906	มาก	0.330
11 ความสามารถในการแปลแบบสแลมจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย	4.224	0.779	มากที่สุด	4.067	0.916	มาก	0.171
12 ความสามารถในการแปลแบบสแลมจากภาษาไทยเป็นภาษาจีน	4.261	0.791	มากที่สุด	4.030	0.897	มาก	0.258
13 ทักษะการวางแผนและบริหารงาน	4.075	0.861	มาก	4.022	0.824	มาก	0.063
14 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	4.246	0.674	มากที่สุด	4.097	0.742	มาก	0.201
15 ทักษะการใช้เทคโนโลยีและสื่อสารสนเทศ	4.172	0.697	มาก	4.134	0.721	มาก	0.052
16 ทักษะการสื่อสารและการประสานงาน	4.485	0.595	มากที่สุด	4.239	0.682	มากที่สุด	0.361
17 ทักษะการสร้างนวัตกรรม	3.739	0.897	มาก	3.828	0.860	มาก	-0.104
18 ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต	4.276	0.901	มากที่สุด	4.164	0.725	มาก	0.154
19 ทักษะการบูรณาการข้ามศาสตร์	3.799	0.952	มาก	3.888	0.920	มาก	-0.097
20 ทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	4.075	0.861	มาก	3.948	0.831	มาก	0.153
ด้านทัศนคติ (เฉลี่ย)	4.681	0.507	มากที่สุด	4.434	0.681	มากที่สุด	0.362
1 มีวินัย ตรงเวลา	4.774	0.436	มากที่สุด	4.560	0.592	มากที่สุด	0.362
2 มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง สังคม และการประกอบอาชีพ	4.789	0.408	มากที่สุด	4.507	0.583	มากที่สุด	0.484
3 มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.865	0.342	มากที่สุด	4.642	0.552	มากที่สุด	0.404
4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยคุณธรรม จริยธรรม และมีจิตสาธารณะ	4.733	0.442	มากที่สุด	4.470	0.643	มากที่สุด	0.409
5 เคารพในระเบียบและกฎเกณฑ์ขององค์กรและสังคม	4.740	0.438	มากที่สุด	4.500	0.632	มากที่สุด	0.381
6 รู้จักกาลเทศะ	4.710	0.517	มากที่สุด	4.478	0.688	มากที่สุด	0.338
7 มีภาวะผู้นำ	4.366	0.668	มากที่สุด	4.194	0.893	มาก	0.193
8 สามารถทำงานเป็นทีมได้	4.744	0.485	มากที่สุด	4.500	0.699	มากที่สุด	0.350
9 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	4.797	0.455	มากที่สุด	4.552	0.618	มากที่สุด	0.396
10 ยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.780	0.432	มากที่สุด	4.567	0.539	มากที่สุด	0.396
11 ทำงานภายใต้แรงกดดันได้	4.674	0.529	มากที่สุด	4.515	0.632	มากที่สุด	0.252
12 รู้จักการเข้าสังคม	4.594	0.549	มากที่สุด	4.537	0.607	มากที่สุด	0.093
13 มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์	4.744	0.436	มากที่สุด	4.552	0.593	มากที่สุด	0.324
14 มีวิจยญาณ	4.682	0.466	มากที่สุด	4.485	0.620	มากที่สุด	0.317
15 สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.714	0.484	มากที่สุด	4.507	0.699	มากที่สุด	0.296
16 คิดเชิงวิพากษ์	4.361	0.719	มากที่สุด	4.239	0.725	มากที่สุด	0.168
17 คิดบวกต่อตนเองและผู้อื่น	4.699	0.505	มากที่สุด	4.358	0.747	มากที่สุด	0.456
18 มีความคิดสร้างสรรค์	4.598	0.626	มากที่สุด	4.336	0.690	มากที่สุด	0.380
19 แสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์	4.624	0.596	มากที่สุด	4.351	0.694	มากที่สุด	0.394
20 ความละเอียดรอบคอบ	4.705	0.504	มากที่สุด	4.381	0.751	มากที่สุด	0.431
21 ช่างสังเกต	4.624	0.514	มากที่สุด	4.299	0.847	มากที่สุด	0.385
22 มีไหวพริบ	4.722	0.496	มากที่สุด	4.343	0.744	มากที่สุด	0.509
23 ทันสมัย ทันเหตุการณ์	4.632	0.527	มากที่สุด	4.381	0.667	มากที่สุด	0.376
24 มีแรงจูงใจในตนเอง	4.623	0.572	มากที่สุด	4.396	0.680	มากที่สุด	0.334
25 อ่อนน้อมถ่อมตน	4.674	0.557	มากที่สุด	4.373	0.740	มากที่สุด	0.407
26 มีน้ำใจ	4.652	0.564	มากที่สุด	4.396	0.733	มากที่สุด	0.349
27 รอบคอบ	4.780	0.414	มากที่สุด	4.366	0.686	มากที่สุด	0.604
28 ควบคุมอารมณ์ได้ดี	4.773	0.419	มากที่สุด	4.403	0.793	มากที่สุด	0.466
29 ใส่ใจดูแลตัวเอง	4.561	0.594	มากที่สุด	4.403	0.670	มากที่สุด	0.235

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของความคาดหวังต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางมีผลการวิเคราะห์ดังนี้ ความคาดหวังด้านความรู้มีค่าเฉลี่ย 3.643 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่จัดอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรู้ภาษาจีน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.588 ความคาดหวังด้านทักษะมีค่าเฉลี่ย 4.231 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสามารถในการพูดภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.582 ความคาดหวังด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ย 4.681 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.865

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางมีผลการวิเคราะห์ดังนี้ความพึงพอใจด้านความรู้มีค่าเฉลี่ย 3.605 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่จัดอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรู้ภาษาจีน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.226 ความพึงพอใจด้านทักษะมีค่าเฉลี่ย 4.050 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่จัดอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสามารถในการฟังภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.261 ความพึงพอใจด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ย 4.434 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.642

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางพบว่า ด้านที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านทัศนคติ โดยใช้ค่าขนาดอิทธิพลในการพิจารณาโดยมีสูตรคำนวณคือ

(ค่าเฉลี่ยรวมของความคาดหวัง – ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจ)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของความพึงพอใจ

$$= (4.681-4.434)/0.681$$

$$= 0.362$$

โดยการแปลความหมายของขนาดอิทธิพลตามแนวทางของ Jacob Chen (Chirawatkul, 2013) แปลค่า 0.29-0.49 อยู่ในระบับน้อย จึงสามารถสรุปได้ว่า ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางในด้านทัศนคติมีความแตกต่างกันเล็กน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ความคาดหวังและความพึงพอใจมีความแตกต่างกันมากที่สุด ได้แก่ ความรอบคอบ รองลงมาคือ ความสามารถในการพูดภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป และความรู้ภาษาจีน ข้อที่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ความรู้ด้านประวัติศาสตร์จีน ความรู้ด้านวัฒนธรรมจีน และความรู้ด้านการเมืองการปกครองจีน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีการเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางตามความคาดหวังของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทยในประเด็นดังนี้

ด้านความรู้ บุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางควรรู้คำศัพท์เฉพาะทางในภาคธุรกิจที่ตนเองทำงาน และความรู้ด้านภาษาอังกฤษมีความจำเป็น รวมถึงความรู้เฉพาะทางที่ควรมีคือ ความรู้เกี่ยวกับประเทศจีน ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมถึงมารยาทในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจกับชาวจีน

ด้านทักษะที่ควรมีคือ ทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับลูกค้าชาวจีน ทักษะการฟังที่ดี สามารถจับใจความและสรุปผล

การสื่อสารต่อให้มีเนื้อหาถูกต้องและครบถ้วน ทักษะการเจรจาธุรกิจและการต่อรองราคา ทักษะการล่ามในบริบทต่าง ๆ ทักษะในการเข้าสังคม ทักษะการพูดโน้มน้าวและทักษะการใช้เทคโนโลยี

ด้านทัศนคติที่ควรมี ได้แก่ ความกล้าแสดงออก ความอดทนสูง การรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) การอ่อนน้อมถ่อมตน ทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าและองค์กร โดยเฉพาะทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าชาวจีนและประเทศจีน การยอมรับการเปลี่ยนแปลง การมีหัวใจให้บริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์พบว่า ภาคธุรกิจมีความคาดหวังและความพึงพอใจด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางอยู่ในระดับดี แต่สิ่งที่ขาดอยู่คือ ความรู้ทางภาษาจีนด้านคำศัพท์เฉพาะทาง และความรู้เฉพาะทางธุรกิจโดยเฉพาะทางการผลิต ด้านทักษะยังต้องพัฒนาทักษะสื่อสารและล่าม ด้านทัศนคติบุคลากรสามารถปฏิบัติได้เป็นตามความคาดหวัง โดยได้เสนอแนะทัศนคติที่จำเป็น คือ ความกล้าแสดงออก ความอดทนสูง และกรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) เป็นต้น ซึ่งผลสัมภาษณ์มีความสอดคล้องกับผลสำรวจ

อภิปรายผล

ความคาดหวังต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางอยู่ในมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ด้านความรู้ ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรู้ภาษาจีน ด้านทักษะ ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสามารถในการพูดภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป ด้านทัศนคติ ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริต เพราะความรู้ด้านภาษาจีนเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสื่อสาร หากความรู้ด้านภาษาจีนไม่เพียงพอก็จะทำให้ไม่สามารถสื่อสารได้ และในการปฏิบัติงานทักษะการสื่อสารและความซื่อสัตย์สุจริตนั้นถือเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Boonsatienwong (2015) และ

Samawong และ Xie (2017) ว่าทักษะการสื่อสารนั้นสำคัญและมีความต้องการมากที่สุด ด้านทัศนคติมีความคาดหวัง ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทยต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้ ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรู้ภาษาจีน ด้านทักษะ ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสามารถในการพูดภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป ด้านทัศนคติ ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริต สอดคล้องกับความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่าศักยภาพในการปฏิบัติบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางอยู่ในระดับที่ผู้ประกอบการพึงพอใจ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทยต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ความคาดหวังและความพึงพอใจมีความแตกต่างกันมากที่สุด ได้แก่ ความรอบคอบ รองลงมาคือ ความสามารถในการพูดภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป และความรู้ภาษาจีน เนื่องจากความรอบคอบมีความพึงพอใจน้อย และความสามารถในการพูดภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไปและความรู้ภาษาจีนมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับสูงก็ตาม แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความต้องการให้พัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านดังกล่าวมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย Sutthithanakul et al. (2016) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะของบัณฑิตด้านภาษาจีนตามความคาดหวังของสถานประกอบการ คือ เป็นผู้ที่มีทักษะได้ด้านการใช้ภาษาจีนอย่างดีเยี่ยมทั้งการสื่อสารทั่วไปและธุรกิจ

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางตามความคาดหวังของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทย จากการสัมภาษณ์ทั้งในภาคการผลิต ภาคบริการ และภาคการค้าส่ง/ค้าปลีกพบว่า ความรู้และทักษะการสื่อสารภาษา

จีนกลางของทั้ง 3 ภาคธุรกิจยังไม่ตรงตามความคาดหวังเท่าที่ควร ส่วนใหญ่มีทักษะและความรู้คำศัพท์เพียงแค่การสื่อสารในชีวิตประจำวันเท่านั้น และยังขาดความกล้าแสดงออก การสื่อสาร การแปล และการล่ามยังไม่ดีเท่าที่ควร แต่ยังสามารถปฏิบัติงานได้แก้ไขโดยต้องใช้เวลาบุคลากรเรียนรู้และอบรมเพิ่มเติม สอดคล้องกับ Suthamdee และ Suthamdee (2017) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในศตวรรษที่ 21 มุ่งเน้นใน 5 ส่วน ซึ่งหนึ่งในนั้นคือด้านการฝึกอบรม และ Scott Parry (1998) และ Rassametummachot (2005) กล่าวว่า สมรรถนะนั้นสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

สรุปผล

ความคาดหวังของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทยต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง ด้านความรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรู้ภาษาจีน ด้านทักษะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสามารถในการพูดภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป ด้านทัศนคติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริต

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทยต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางด้านความรู้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรู้ภาษาจีนด้านทักษะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความสามารถในการฟังภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป ด้านทัศนคติพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริต

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทยต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางด้านความรู้ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมีน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังซึ่งมีค่าขนาดอิทธิพลอยู่ที่ 0.040 จัดอยู่ในระดับน้อยมาก โดยข้อที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรู้ภาษาจีน ข้อที่มีความคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่ ความรู้ด้านประวัติศาสตร์จีน และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความรู้ด้านการผลิต ในด้านความรู้ข้อที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรู้ภาษาจีน ด้านทักษะค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมีน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังซึ่งมีค่าขนาดอิทธิพลอยู่ที่ 0.213 จัดอยู่ในระดับน้อยมาก โดยข้อที่มีความคาดหวังสูงที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการพูดภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไปและข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการฟังภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป ข้อที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ทักษะการสร้างนวัตกรรม ในด้านทักษะข้อที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการพูดภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารทั่วไป ด้านทัศนคติค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมีน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังซึ่งมีค่าขนาดอิทธิพลอยู่ที่ 0.362 จัดอยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริต ข้อที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ คิดเชิงวิพากษ์ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีภาวะผู้นำ ในด้านทัศนคติข้อที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรอบคอบ

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์สถานประกอบการได้เสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางตามความคาดหวังของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทย ควรพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางตามแนวทาง ดังนี้

1. จัดอบรมหลักสูตรภาษาจีนเฉพาะทางที่ใช้ในภาคธุรกิจ ทั้งในรูปแบบระยะสั้น 3-6 เดือน และระยะยาว 6 เดือนขึ้นไป เช่น ภาษาจีนในโรงงานอุตสาหกรรม ภาษาจีนเพื่อการขาย ภาษาจีนเพื่อการบริการ เป็นต้น

2. จัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการปฏิบัติงานเฉพาะทาง เพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาต่อยอดด้วยตัวเอง และสะดวกต่อการใช้งาน เช่น คู่มือการเขียนอีเมล ภาษาจีน คู่มือภาษาจีนที่ในการขนส่ง คู่มือภาษาจีนในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

3. สร้างสภาพแวดล้อมภาษาในการทำงานเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนได้ฝึกใช้ภาษาและทบทวนเนื้อหา ภาคธุรกิจสามารถพิจารณาจัดชมรมภาษาจีนเพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสใช้ภาษาจีนมากขึ้น หรือจัดโครงการศึกษาดูงานในต่างประเทศที่สามารถใช้ภาษาจีนได้

4. สำหรับสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนภาษาจีน ควรเพิ่มเนื้อหาภาษาจีนเชิงธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจ โดยเฉพาะคำศัพท์เฉพาะทางที่ตรงกับการทำงานในภาคธุรกิจ โดยในการจัดการเรียนการสอนควรเน้นการฝึกปฏิบัติจริง ให้ผู้เรียนได้สัมผัสประสบการณ์ใช้ทักษะการสื่อสาร การแปลและการล่ามภาษาจีนจากสถานการณ์จริง รวมถึงเพิ่มเนื้อหาด้านธุรกิจที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทั้งยังควรฝึกให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และสามารถนำความรู้ทางภาษาที่มีไปต่อยอดเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองในอนาคต

5. จัดหลักสูตรหรืออบรมเพื่อพัฒนาทักษะและทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านดิจิทัล เช่น ทักษะการใช้โปรแกรมสำนักงานพื้นฐาน Microsoft Word Excel PowerPoint ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการให้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในภาคธุรกิจ ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการทำหลายสิ่งพร้อมกัน (Multitasking) การสร้างนวัตกรรม และทัศนคติ โดยด้านทัศนคติที่จำเป็นต้องมีและเพิ่มเติมคือ ความรอบคอบ ความมีไหวพริบ การสร้างความมั่นใจ กรอบ

ความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานกับลูกค้าชาวจีนและประเทศจีน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในภาคธุรกิจของไทยต่อบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง และแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง ทีมนักวิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลาง ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ก่อนการนำผลของการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ควรศึกษาทำความเข้าใจและกำหนดเป้าหมายผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ โดยพิจารณาจากผู้มีส่วนได้เสีย และระดับความรู้ภาษาจีนกลางของผู้เรียน เพื่อออกแบบหลักสูตร หรือจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการและเหมาะสมกับผู้เรียน นอกจากทักษะด้านภาษาแล้ว ควรพิจารณาพัฒนาทักษะ ทัศนคติ และความรู้อื่น ๆ ควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นสอดคล้องกับลักษณะงานที่ต้องทำ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจเน้นเจาะจงภาคการผลิต ภาคบริการ และภาคการค้าส่ง/ค้าปลีกในเครือข่าย ในภูมิภาคกรุงเทพและปริมณฑล และภาคตะวันออกที่มีบริษัทที่มีบุคลากรที่ใช้ภาษาจีนทำงานอยู่ สามารถพิจารณาเพิ่มความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่างและภูมิภาค เพื่อให้ได้ผลลัพธ์การวิจัยที่หลากหลายยิ่งขึ้น

2.2 งานวิจัยนี้กำหนดใช้แนวคิด ทฤษฎีที่กำหนดไว้เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถพิจารณาใช้แนวคิดและทฤษฎีอื่น ๆ ซึ่งอาจมีตัวแปรในการวิเคราะห์ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้ได้ข้อมูลในมุมมองใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางต่อไป

References

- Aphiphattharawarodom, K. (2020). Service marketing mix used to analyze business opportunities to support chinese tourists: A case study of Satorn and Srilom area. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 14(3), 160-170. [in Thai]
- Bangsri, A., & Zhao. P. (2017). The research of Chinese usage in the service of Bangkok night market. *Journal of Chinese Language and Culture*, 4(1), 43-54. [in Chinese]
- Boonsatienwong, T. (2015). Asean economic integration's demand of Chinese talents taking Thailand fuxie company as a case study. *Business Review*, 7(1), 131-143. [in Chinese]
- Buaplainsee, N. (2018). Personnel development model in the Eastern economic corridor to support future target industries. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology*, 4(1), 304-315. [in Thai]
- Buranapakdee, B., & Li, Y. (2016). The study of Chinese language usage in service of Bangkok Pratunam fashion clothing market. *Journal of Chinese Language and Culture*, 3(2), 69-82. [in Chinese]
- China Tourism Academy. (2019). *2019 China outbound tourism development annual report 2019*. China Tourism Academy. <http://www.199it.com/archives/921618.html>
- Chirawatkul, A. (2013). Using effect size to present the different of education intervention. *Journal of Health and Science*, 22(6), 935-936. [in Thai]
- Department of Business Development Ministry of Commerce. (2021). *Juristic person and financial statement data*. DBD DataWarehouse. <https://datawarehouse.dbd.go.th/tsicapp/>
- Deraman, B., Petkit, J., Kholon, C., Danvanakit J., Ariyawongpanit, K., & Panyapijai, P. (2017). Developing competency of 1-2 star-rated hotels personnel in Krabi, Thailand. *Journal of Southern Technology*, 10(2), 239-243. [in Thai]
- Jongpakdee, C. (2018) *A comparison between expectation and satisfaction of customers towards maintenance appointment service of Toyota Chairatchakarn company limited* [Master's thesis]. Rajamangala University of Technology Krungthep. [in Thai]
- Kunavetchakij, B., & Wiroonratch, B. (2018). A Study of business management personnel's potential in Thailand and Indochina countries for the Chinese trade and investment expansion. *The Golden Teak: Humanity and Social Science Journal*, 24(3), 48-58. [in Thai]
- Laoketkarn, C. (2016). The comparison between satisfaction and expectation of graduates users case study of logistics management programs in Thonburi University. *Journal of Thonburi University*, 10(22), 9-20. [in Thai]
- Luechaikajonpan, J., Li, Y. (2018). An application of standardized Chinese in import and export business of Thailand: A case study of import and export transaction of Pipattanakij trading company. *Journal of Chinese Language and Culture*, 5(2), 45-57. [in Chinese]

- Ministry of Tourism and Sports. (2021). *Traveler statistics*. Ministry of Tourism and Sports. https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid
- Nambenjaphol, P. (1996). The characteristics of English language usage in the business sector and the English language proficiency of graduates from Kasetsart University working in the business sector. *Journal of Studies in the Field of Humanities*, 4(1), 10-22. [in Thai]
- National Science Technology and Innovation Policy Office. (2018). *Research and development survey report and Innovation activities in Thailand's industrial sector for the year 2018*. Statistics Thailand. <http://stiic.sti.or.th/wp-content/uploads/2019/04/RDI-SURVEY-REPORT-2018.pdf>
- Oeusoonthornwattana, P., Rabob, C., Chamsuk, W., Boonraksa, N., Kraiamrong, A., & Wanakul, P. (2018). Survey of education and training needs of the Small and Medium Enterprises (SME) in Samut Prakran Province. *Business Review*, 10(2), 157-176. [in Thai]
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2018). *National strategy 2018-2037*. Nesdc. https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_PlanOct2018.pdf
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2020). *Fourth quarter GDP of the year 2019 and the economic outlook for the year 2020*. Nesdc. https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9892&filename=QGDPreport
- Pavasiriporn, R., & Juntaronanont, P. (2017). A study on Chinese services related to tourism in Bangkok's inner Rattanakosin island. *Journal of Chinese Language and Culture*, 4(1), 129-136. [in Chinese]
- Piyasatit, P. (2021). An analysis of the needs of persons with Chinese proficiency in Thai labor market through online information. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 14 (2), 35-47. [in Thai]
- Pramoj, A., & Juntaronanont, P. (2018). A study on Chinese business communication affecting shopping behavior of Chinese tourists at Siam Paragon department store. *Journal of Chinese Language and Culture*, 5(1), 131-144. [in Chinese]
- Pruttanopajai, J., & Fan, J. (2016). Analysis of Chinese usage at Jim Thompson house museum, Thailand. *Journal of Chinese Language and Culture*, 3(2), 200-224. [in Chinese]
- Rassamettummachot, S. (2005). *Guidelines for developing human potential with competency based learning*. Thailand Productivity Institute. [in Thai]
- Royal Society of Thailand. (2011). *Royal institute dictionary*. <https://dictionary.orst.go.th/>
- Samawong, P., & Xie, K. (2017). An analysis of Mandarin usage in workplace at Thai Oppo. *Journal of Chinese Language and Culture*, 4(1), 97-110. [in Chinese]
- Samerchure, C., Saeheng, A., & Watcharaphan, K. (2017). Chinese tourists' satisfaction with 4-star hotels in Ratchadapisek area, Bangkok. *Journal of Local Governance and Innovation*, 1(3), 17-26. [in Thai]

- Samrejprasong, P., & Zhao, P. (2017). An analysis of network game translator's Chinese level in the online game market of Thailand. *Journal of Chinese Language and Culture*, 4(1), 83-96. [in Chinese]
- Siri-aksornsat, P. (2013). The evaluation of classroom management of the Japanese language at Ramkhamhaeng university. *Ramkhamhaeng University Journal Humanities Edition*, 32(2), 145-160. [in Thai]
- Sirichan, I., & Phetsombat, P. (2017). Communication skill of school administrator in 21st century. *Sisaket Rajabhat University Journal*, 13(1), 136-144. [in Thai]
- Srakawee, K. (2019). Expectations of new generations in non-governmental organizations. *Journal of Management Sciences*, 36(1), 102-127. [in Thai]
- Suthamdee, C., & Suthamdee, J. (2017). Conceptual framework of human resource development of an organization in the 21st century. *Journal of Yala Rajabhat University*, 12(Special), 168-184. [in Thai]
- Sutthithanakul, A., Panyaamornwat, T., & Chantanasuksilpa, K. (2016). Characteristic of graduate students in Chinese language that meet employers' satisfaction. In *Innovation to promote Thailand's economy towards a global future. The 6th PIM Conference* (pp. 34-42). Panyapiwat Institute of Management. <https://conference.pim.ac.th/thai/wp-content/uploads/2022/09/Binder1.pdf>
- Suwattara, N., & Saneechai, A. (2016). The comparison shows the average grade for the quality of work and the satisfaction of employers with graduates. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University*, 2(1), 77-86. [in Thai]
- Wangtakwadeen, N., & Lin, C. (2018). The development of curriculum using Chinese communicative approach for private sector tourism business of entrepreneur in Northern Border Chiangrai Province. *Chophayom Journal*, 29(1), 385-396. [in Thai]
- Wutisilp, C., & Phasunon, P. (2015). Expectation and satisfaction in visiting homestay of Amphawa, Samut Songkram. *Veridian E-Journal*, 8(2), 2066-2079. [in Thai]



Name and Surname: Thanaporn Panyaamornwat

Highest Education: M.A. (Teaching Chinese to Speakers of Other Language), Capital Normal University, Beijing, People's Republic of China

Affiliation: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Teaching Chinese

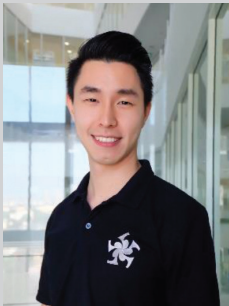


Name and Surname: Anuth Sutthithanakun

Highest Education: M.A. (Teaching Chinese to Speakers of Other Language), Tianjin Normal University, Tianjin, People's Republic of China

Affiliation: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Teaching Chinese



Name and Surname: Sorasit Phadungrutchadakit

Highest Education: Doctor of Philosophy in Economics (International Trade), University of International Business and Economics (UIBE), Beijing, People's Republic of China

Affiliation: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Chinese Study