

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายด้านการฝึกอบรมขององค์กร เพื่อประเมินสถานการณ์ด้านอุปสงค์ และเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำและกำหนดมาตรฐานหลักสูตรในการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย

การวิจัยแบ่งเป็นสองขั้นตอน คือ 1) การรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลที่เป็นภาพรวมของอุตสาหกรรม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูงขององค์กร/บริษัทขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรครบถ้วนทุกระดับ และเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งกำหนดโครงสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของบุคลากรในอุตสาหกรรม ความจำเป็นและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ข้อมูลที่ได้นำมาใช้ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างและการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย และเป็นข้อมูลตรงเกี่ยวกับสภาพความจำเป็นและความต้องการใช้ภาษาของบุคลากรในอุตสาหกรรมในทัศนะของผู้บริหาร และ 2) การดำเนินการวิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มหลัก คือกลุ่มผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง กลุ่มผู้ปฏิบัติการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่าง แบบสอบถามครอบคลุมข้อมูลของบุคลากรเกี่ยวกับระดับทักษะภาษาอังกฤษที่มีในปัจจุบัน ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษในการทำงาน และทักษะที่ต้องการพัฒนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากทั้งสองขั้นตอนแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารระดับสูงมีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษมาก แต่ไม่มีความจำเป็นต้องพัฒนา เนื่องจากมีความสามารถสูงอยู่แล้ว ส่วนผู้ปฏิบัติการระดับล่างไม่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ แต่มีความต้องการที่จะพัฒนา บุคลากรทุกกลุ่มต้องการพัฒนาทักษะการพูดและการฟังแม้ว่าจะมีความจำเป็นในการใช้ไม่มากนัก (wants) ทักษะที่บุคลากรทุกระดับควรพัฒนาก็คือการอ่านและเขียนอี-เมล การอ่านเอาความและการอ่านเชิงซีหา ส่วนทักษะที่มีความจำเป็นจำเพาะกลุ่มเรียงตามลำดับความจำเป็นจากมากไปหาน้อยมีดังนี้ คือ 1) ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ การอ่านเอกสารเพื่อทำรายงานสรุป การอ่านตำราวิชาการ การอ่านข้อมูลจาก web sites เพื่อวิเคราะห์ การอ่านข่าวสารในสาขา IT เพื่อติดตามความก้าวหน้า 2) ผู้บริหารระดับกลาง (ซอฟต์แวร์) ได้แก่ การเขียนจดหมายติดต่อกาน/ จดหมายธุรกิจ การเขียนโครงการ การเขียนสรุปจากการอ่าน

การฟังจากสื่อ และการฟังบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด 3) ผู้บริหารระดับกลาง (ฮาร์ดแวร์) ได้แก่ การเขียนโครงการ การเขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า การเขียนสรุปจากการอ่าน การเขียนจดหมายติดต่อกับงาน จดหมายธุรกิจ การเขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ 4) ผู้ปฏิบัติการ ได้แก่ การเขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ การฟังจากสื่อ การเขียนคู่มือการใช้โปรแกรมหรืออุปกรณ์ การเขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท 5) ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง ได้แก่ การฟังจากสื่อ การเขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ อย่างไรก็ตาม ทักษะที่บุคคลากรทุกกลุ่มต้องการพัฒนา คือ ทักษะการพูด และฟัง แม้ว่าจะมีความจำเป็นไม่มากนัก

Abstract

This research aimed to gather information about needs and wants in the English language use of personnel, as well as policies and plans of different organizations in English language training in the information technology industry, to evaluate demand and to use as fundamental data in specifying curriculum standards for the designing of training courses tailored to the IT industry.

The study consisted of 2 phases: 1) the gathering of fundamental information and an overview of the industry specifying the CEO's of large organizations with all types of personnel as subjects. The data were collected using semi-structured interviews covering types of personnel, needs and wants in English language use. The data obtained were used to specify the subjects and to design the questionnaire and also used as the information about needs and wants in the English language use of the personnel, in the view of the administrators. 2) The study specified 4 main target groups: chief information officers (CIO), medium-level administrators, higher-level and lower-level employees. The questionnaire covered the groups' present levels of English proficiency, levels of importance of English use in the workplace and the skills they wanted to develop.

The results showed that high-level administrators had great need to use English but required no improvement because they were already highly competent. The lower-level employees had no need for English but wanted to improve. All personnel wanted to improve speaking and listening skills even if their jobs do not require much use of the skills. However, the skills all personnel needed to improve were reading and writing e-mail, reading for understanding and reading critically. The skills specific to each group, ranging from the most important skill to the least, were 1) CIO: reading documents and making and summarizing reports, reading academic textbooks, reading information from web sites for analysis, and reading for information in information technology to catch up with advancements 2) medium-level administrators (software): business correspondence, proposal writing, summary writing, listening to media and, listening for details from lectures 3) medium-level administrators (hardware): proposal writing, report writing to

customers, summary writing, business correspondence, and software writing 4) higher-level employees: software writing, listening to media, program or equipment manual writing, and report writing for the company 5) lower-level employees: listening to media, and software writing.

•