

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นและความต้องการในการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและแผนการฝึกอบรมขององค์กรต่างๆ เพื่อประเมินสถานการณ์ด้านอุปสงค์ และเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำและกำหนดมาตรฐานหลักสูตรในการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้สนองตอบความต้องการของกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย

ในบทนี้จะนำเสนอกระบวนการและขั้นตอนการทำวิจัย โดยมีหัวข้อครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. การรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลที่เป็นภาพรวมของอุตสาหกรรม
2. การดำเนินการวิจัย

1. การรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลที่เป็นภาพรวมของอุตสาหกรรม

1.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลที่เป็นภาพรวมของอุตสาหกรรม

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนนี้ดำเนินการโดยการศึกษาเอกสาร บุคคล และพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรที่ต้องไปสัมภาษณ์ โดยเจาะจงสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้วางนโยบายของบริษัทหรือองค์กรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นองค์กรหลักๆ จำนวน 8 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบกึ่งกำหนดโครงสร้าง (semi-structured interview) โดยมีคำถามที่กำหนดเพื่อใช้สัมภาษณ์ให้ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้ คือ

1. รายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์
2. ความคาดหวังของผู้บริหารที่มีต่อบุคลากร

3. ความต้องการภาษาอังกฤษของบุคลากรในหน่วยงาน
 4. ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร
 5. นโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ
 6. ลักษณะของการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษ
 7. ความสำเร็จในการฝึกอบรม และปัญหาที่พบ
- รายละเอียดของคำถามปรากฏในภาคผนวก ก

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ถอดเทปที่ได้จากการสัมภาษณ์
2. จัดกลุ่มข้อมูลที่ได้รับ โดยเน้นตามหัวข้อที่ได้กำหนดไว้ คือ
 - การแบ่งกลุ่มบุคลากรในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ
 - ปัญหาที่พบ
 - การฝึกอบรม

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า บุคลากรในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศมีขอบข่ายการทำงานที่หลากหลาย แบ่งออกได้เป็นหลายกลุ่มที่มีลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมาก ซึ่งก็ทำให้ความต้องการในการใช้ภาษาแตกต่างกันไปด้วย และความสามารถทางภาษาอังกฤษของบุคลากรแต่ละกลุ่มต่างกัน กลุ่มบุคลากรในอุตสาหกรรมนี้แบ่งได้เป็น 5 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารระดับสูง หรือผู้วางนโยบายของบริษัท หรือองค์กร
2. กลุ่มผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศขององค์กร หรือ Chief Information Officer (CIO) คือกลุ่มที่ทำหน้าที่ดูแลระบบการจัดการในภาพรวมขององค์กร โดยปกติแล้วกลุ่มนี้จะรับหน้าที่ในการดูแลด้านธุรกิจขององค์กรเป็นหลัก ประชากรกลุ่มนี้จบการศึกษาทางด้าน วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ วิทยาการและการจัดการคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีและสารสนเทศ มีความรู้ในด้านนี้เป็นอย่างดี และยังมีความสามารถในการจัดการด้านบริหารเชิงธุรกิจอีกด้วย

3. กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง คือ กลุ่มที่รับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง หรือผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศขององค์กร และดำเนินการแจกจ่ายงานให้กับผู้ปฏิบัติการ มีความรู้ในด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ วิทยาการและการจัดการคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีและสารสนเทศ โดยอาจแบ่งได้หลักๆ ตามสายงาน คือ กลุ่มผู้บริหารซอฟต์แวร์ เช่น นักวิเคราะห์ระบบ (System Analysts) และ นักออกแบบระบบ (System Designers) และ กลุ่มผู้บริหารฮาร์ดแวร์ เช่น ผู้บริหารระบบเครือข่าย (Network Administrators) เป็นต้น
4. กลุ่มผู้ปฏิบัติการ คือผู้รับนโยบายจากผู้บริหารระดับกลาง เพื่อนำมาปฏิบัติให้ได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งได้หลักๆ ตามสายงาน คือ กลุ่มผู้ปฏิบัติการซอฟต์แวร์ เช่น โค้ดเดอร์/โปรแกรมเมอร์ (Coders/Programmers) ผู้บริหารคลังข้อมูล (Database Administrators) และ ผู้เชี่ยวชาญด้านอินเทอร์เน็ต (Internet Site Specialists) และกลุ่มผู้ปฏิบัติการฮาร์ดแวร์ เช่น โปรแกรมเมอร์ระบบ (System Programmers) เป็นต้น
5. กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่าง คือ ผู้ควบคุมคอมพิวเตอร์ (Computer Operators) และช่างเทคนิค (Technicians) เป็นกลุ่มผู้สนับสนุน และดูแลระบบเครือข่าย แก้ปัญหาทางด้านเทคนิค และรับงานจากกลุ่มผู้ปฏิบัติการ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงเป็นทั้ง 1) ข้อมูลตรงที่นำมาวิเคราะห์ในด้านความจำเป็นและความต้องการเกี่ยวกับการใช้ภาษาของบุคลากรในองค์กรในทัศนะของผู้บริหาร และ 2) เป็นข้อมูลที่ใช้ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดข้อคำถามในการจัดทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในวงกว้างต่อไป

2. การดำเนินการวิจัย

2.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เจาะจงบุคลากรจากองค์กรขนาดใหญ่ที่มีขอบข่ายงานกว้างขวาง สามารถครอบคลุมได้ทุกด้าน โดยได้จัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวม 119 คนดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศขององค์กร จำนวน 36 คน
2. กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 11 คน

3. กลุ่มผู้ปฏิบัติการ จำนวน 52 คน
4. กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่าง จำนวน 12 คน

2.2 เครื่องมือวิจัย

นอกเหนือจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงแล้ว การเก็บข้อมูลในการวิจัยยังใช้แบบสอบถามซึ่งพัฒนามาจากข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ โดยครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. ลักษณะภาษาอังกฤษเฉพาะที่ต้องการในอาชีพของบุคลากร
2. ทักษะคิดของบุคลากรที่มีต่อความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษและต่อความสามารถทางภาษาอังกฤษของตนเอง
3. ความสามารถและทัศนคติต่อการเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเองและวิธีการเรียนรู้
4. ประสบการณ์ในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

แบบสอบถามนี้ได้ทำการศึกษานำร่องทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้กลุ่มบุคลากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 9.8 (ดูแบบสอบถามได้ที่ภาคผนวก ข)

2.3 การจัดเก็บข้อมูล

ดำเนินการโดยส่งแบบสอบถามไปยังองค์กร หรือบริษัทที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

2.4 การรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการทำงานดังต่อไปนี้

1. จัดแบบสอบถามเข้าตามกลุ่มสายงาน คือ ผู้บริหารระบบสารสนเทศ ผู้บริหารระดับกลาง ผู้ปฏิบัติการ และผู้ปฏิบัติการระดับล่าง
2. นับจำนวนคำตอบ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel
3. คำนวณหาค่าเฉลี่ย และร้อยละของแต่ละข้อ
4. จัดลำดับข้อมูล เพื่อหาผลที่บ่งบอกนัยสำคัญของข้อมูล