

ภาคผนวก ข.

การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ผู้ให้สัมภาษณ์

Name

Association

Position

สถานที่ วันและเวลา

คำถาม - คำถามในการสัมภาษณ์ระดับนโยบาย (ระดับประเทศ กระทรวง กรม และบริษัทห้างร้าน)

<p>1. กลุ่มเป้าหมายและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในหน่วยงาน</p> <p>1.1 มีกลุ่มบุคลากรกลุ่มใด (ระบุตำแหน่งและหน้าที่ที่ชัดเจน เช่น พนักงานต้อนรับ)</p> <p>1.2 แต่ละกลุ่มใช้ภาษาอังกฤษในด้านใด เช่น อ่านคู่มือพูดบรรยายเกี่ยวกับโรงงาน</p> <p>1.3 เน้นกลุ่มใด ให้ความสำคัญกับกลุ่มใด</p> <p>1.4 ทำไมจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเน้นกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้</p>	
<p>2. มีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษหรือไม่</p> <p>2.1 <u>ถ้ามี</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - แรงจูงใจในการวางนโยบาย - มีนโยบายอย่างไร เช่น จัดให้ (ความถี่ในการจัด เช่น เมื่อมีงบประมาณเหลือ) หาให้ เงินทุนไปอบรม อนุญาตให้ลาไปอบรมได้ - หน่วยงานใดบ้างเป็นผู้จัดอบรม - ความคาดหวังจากการอบรม (เช่น การนำบุคลากรมาใช้ในการขยายงานและเพิ่มประสิทธิภาพของงาน) <p>2.2 <u>ถ้าไม่มีนโยบาย</u> เพราะเหตุใด</p>	
<p>3. ความสำเร็จ</p> <p>3.1 <u>มี</u> เพราะเหตุใด เช่น ผู้ให้การอบรมดี เอกสารดี หลักสูตรดี ช่วงเวลาดี ระยะเวลาดี สถานที่ดี</p>	

<p>3.2 <u>ไม่มี</u> เพราะเหตุใด</p> <p>3.3 สิ่งที่เกี่ยวข้องตรงกับการใช้หรือไม่ (ผู้บริหารไทย: feedback จากลูกค้า การประเมิน ฯลฯ)</p> <p>3.4 อื่นๆ (โปรดระบุ)</p>	
<p>4. หลักสูตร</p> <p>4.1 ระดับหลักสูตรที่ต้องการจัด เช่น ชั้นต้น กลาง</p> <p>4.2 ลักษณะภาษาที่ต้องการ เช่น ฟังอะไร อ่านอะไร</p>	
<p>5. ลักษณะการจัดหลักสูตร</p> <p>5.1 ระยะเวลาในการอบรม เช่น อบรมเวลาใด ระยะเวลาสั้นเท่าไร ความถี่ในการจัดอบรม follow-up ในรูปแบบใดแบบหนึ่ง การรักษา/ลด-เพิ่มความสามารถ</p> <p>5.2 ผู้ให้การอบรมควรเป็นคนไทยหรือเจ้าของภาษา</p> <p>5.3 งบประมาณในการอบรม</p> <p>5.4 วิธีการอบรม</p> <p>5.5 ระบบและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ e-learning</p> <p>5.6 การประเมินความสำเร็จของหลักสูตร ผลลัพธ์</p>	

6. จากประสบการณ์และการสังเกตความสามารถของคนไทยในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในแง่มุมต่าง ๆ

ความคล่อง/Fluency

Speaking	Listening	Reading	Writing

ความถูกต้อง/Accuracy

Speaking	Listening	Reading	Writing

ความสุภาพและถูกกาลเทศะ/Politeness/Appropriateness

Speaking	Listening	Reading	Writing
	(e.g. show interest, eye contact, turn-taking, interrupting)		

7. Which skills or language genres do you want your personnel to develop most? Why?

(สำหรับองค์กรที่เป็นบริษัทหรือหน่วยงานเฉพาะซึ่งมิใช่ สมาคม หรือ ททท. เป็นต้น)

Speaking	Listening	Reading	Writing
----------	-----------	---------	---------

8. Which skills or language genres do you want other Thais in tourism sectors to develop most? Why?

Speaking	Listening	Reading	Writing
----------	-----------	---------	---------

9. ข้อสังเกต/คิดเห็นอื่น ๆ

การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ผู้ให้สัมภาษณ์

Name

Association

Position

สถานที่ วันและเวลา

คำถาม - คำถามในการสัมภาษณ์ระดับผู้ปฏิบัติ

<p>1. กลุ่มเป้าหมายและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในหน่วยงาน</p> <p>1.1 มีกลุ่มบุคลากรกลุ่มใด (ระบุตำแหน่งและหน้าที่ที่ชัดเจน เช่น พนักงานต้อนรับ)</p> <p>1.2 แต่ละกลุ่มใช้ภาษาอังกฤษในด้านใด เช่น อ่าน คู่มือ พูดบรรยายเกี่ยวกับโรงงาน</p> <p>1.3 เน้นกลุ่มใด ให้มีความสำคัญกับกลุ่มใด</p> <p>1.4 ทำไมจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเน้นกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้</p>	
<p>2. ความสำเร็จ</p> <p>2.1 <u>มี</u> เพราะเหตุใด เช่น ผู้ให้การอบรมดี เอกสารดี หลักสูตรดี ช่วงเวลาดี ระยะเวลาดี สถานที่ดี</p> <p>2.2 <u>ไม่มี</u> เพราะเหตุใด</p> <p>2.3 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ (ผู้บริหารไทย: feedback จากลูกค้า การประเมิน ฯลฯ)</p> <p>2.4 อื่นๆ (โปรดระบุ)</p>	
<p>3. หลักสูตร</p> <p>3.1 ระดับหลักสูตรที่ต้องการจัด เช่น ขั้นต้น กลาง</p> <p>3.2 ลักษณะภาษาที่ต้องการ เช่น ฟังอะไร อ่านอะไร</p>	

<p>4. ลักษณะการจัดหลักสูตร</p> <p>4.1 ระยะเวลาในการอบรม เช่น อบรมเวลาใด ระยะเวลาสั้นเท่าไร ความถี่ในการจัดอบรม follow-up ในรูปแบบใดแบบหนึ่ง การรักษา/ลด-เพิ่มความสามารถ</p> <p>4.2 ผู้ให้การอบรมควรเป็นคนไทยหรือเจ้าของภาษา</p> <p>4.3 งบประมาณในการอบรม</p> <p>4.4 วิธีการอบรม</p> <p>4.5 ระบบและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ e-learning</p> <p>4.6 การประเมินความสำเร็จของหลักสูตร ผลลัพธ์</p>	
--	--

5. จากประสบการณ์และการสังเกตความสามารถของคนไทยในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในแง่มุมต่าง ๆ

ความคล่อง/Fluency

Speaking	Listening	Reading	Writing

ความถูกต้อง/Accuracy

Speaking	Listening	Reading	Writing

ความสุภาพและถูกกาลเทศะ/Politeness/Appropriateness

Speaking	Listening	Reading	Writing
	(e.g. show interest, eye contact, turn-taking, interrupting)		

6. Which skills or language genres do you want your personnel to develop most? Why?
(สำหรับองค์กรที่เป็นบริษัทหรือหน่วยงานเฉพาะซึ่งมิใช่ สมาคม หรือ ททท เป็นต้น)

Speaking	Listening	Reading	Writing

7. Which skills or language genres do you want other Thais in tourism sectors to develop most? Why?

Speaking	Listening	Reading	Writing

8. ข้อสังเกต/คิดเห็นอื่น ๆ

Structured & semi-structured interview for foreign personnel who deal with their Thai counterparts/agents in tourism industries

A. Interviewer: Self-introduction, showing the letter from the ELDP, handing the ELDP fact sheet (to be obtained from the ELDP)

B. Interviewee/resource person/s:

Name & nationality:

Affiliate: tour agent? Hotel? Home tour guides (guide who come along to take care of the group) etc

Position:

Major responsibilities:

Thai offices/ agents/ hotels or any sector(s), e.g. transportation rep, sales rep, tour rep etc. **dealing with**

Language genre: speaking/ writing: letters, e-mails, fax/ reading: contract letters, emails, fax

Contact address (including tel., if possible)

Education & working experience:

C. Questions

1. What is his/her general impression on the use of English of Thai he/she has been dealing with?
2. Which particular group/s of Thais (he/she has been dealing with) has the best English? Please ask for examples, cite the language genre, if possible, and how they think those Thais learn language competently. Are there any suggestions for those groups of Thais to use English better?
3. Which particular group/s of Thai (he/she has been dealing with) has the worst English? Please ask for examples, cite the language genre, if possible, how they think those Thais fail to gain language competence. Are there any suggestions for those groups of Thais to use English better?
4. Have they traveled to other regions of Thailand? If yes, could they cite similarities /differences of the language abilities of the Thais in the tourism sectors of those regions, why so?
5. Regarding the north-eastern region of Thailand:
 - Haven they heard about the government's attempt to boost the tourism market of this region? What are their opinions about this idea? (If they haven't heard about this, give a brief introduction and ask for their opinions, esp., on the readiness of the personnel).
 - Have they had an experience in dealing with people in tourism sectors of the N-E region? How do they view those people's English ability?

Rating scale:

4 = most satisfied 3 = satisfied 2 = dissatisfied 1 = very dissatisfied

1. Could you rate **the fluency** of English used by Thais in the tourism sectors based on these skills?

Speaking

- a. explaining and communicating messages _____
 b. responding to your queries _____

Listening _____

Reading _____

Writing _____

2. Could you rate **the accuracy** of English used by Thais in the tourism sectors based on these skills?

Speaking

- a. explaining and communicating messages _____
 b. responding to your queries _____

Listening _____

Reading _____

Writing _____

3. Could you rate the **politeness/appropriateness** of English used by Thais in the tourism sectors based on these skills?

Speaking *

- a. explaining and communicating messages _____
 b. responding to your queries _____

Listening ** _____ (e.g. show interest, eye contact, turn-taking, interrupting)

Reading NA

Writing _____

*, ** may have to ask about the body language used when communicate too