

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของ
บุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์

คณะผู้วิจัย

1. รองศาสตราจารย์ทรงพร ทาเจริญศักดิ์
2. อาจารย์รัชณี เสนีย์ศรีสันต์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรพิมล หุติศิลป์

สังกัด

สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สำนักวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สิงหาคม 2547

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของ บุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์

คณะผู้วิจัย

- รองศาสตราจารย์ทรงพร ทาเจริญศักดิ์
- อาจารย์รัชณี เสนีย์ศรีสันต์
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรพิมล ชูติศิลป์

สังกัด

สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
สำนักวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สนับสนุนโดย

โครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ
สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา

สารบัญ

	หน้า
สารบัญเรื่อง	i
คำนำ	iii
กิตติกรรมประกาศ	iv
บทคัดย่อภาษาไทย	v
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	vi
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของงานวิจัย	1
ปัญหาการวิจัย	2
ความสำคัญของปัญหาการวิจัย	4
วัตถุประสงค์การวิจัย	8
ขอบเขตการวิจัย	8
นิยาม	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์/เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ความต้องการใช้ภาษา การสื่อสารของบัณฑิตไทย	10
ภาษาอังกฤษธุรกิจ (Business English) และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes)	11
ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ (English in the Workplace)	15
ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยในประเทศไทย	19
หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยานยนต์	20
แผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์ประเทศไทย	25
การพัฒนาบุคลากรด้านยานยนต์	26
การพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมยานยนต์	27

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
วิธีดำเนินการ	30
ประชากรกลุ่มเป้าหมาย	30
วิธีการในการสัมภาษณ์	30
การตรวจสอบข้อมูล	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 อภิปรายผล	32
กลุ่มเป้าหมายที่จำเป็นต้องพัฒนาภาษาอังกฤษ	34
ทักษะที่ต้องการอบรม	35
นโยบาย ของหน่วยงานในการพัฒนาบุคลากร	37
แรงจูงใจในการวางนโยบาย	37
วิธีการในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษ	39
ความคาดหวังจากการอบรม	41
ทัศนคติต่อการอบรมที่ผ่านมา	42
หลักสูตรภาษาอังกฤษที่ต้องการ	44
ลักษณะภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	44
ลักษณะการจัดหลักสูตรที่ต้องการ	50
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	57
กลุ่มเป้าหมาย ที่จำเป็นต้องพัฒนาภาษาอังกฤษ	57
ทักษะที่ต้องการอบรม	57
นโยบายในการพัฒนาบุคลากร	57
แรงจูงใจในการวางนโยบายในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษ	58
วิธีการในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษ	58
การฝึกอบรมเท่าที่ผ่านมา	58
หลักสูตรภาษาอังกฤษที่ต้องการ	59
ลักษณะภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	59
ลักษณะการจัดหลักสูตร	60

ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก ก. Structured and Semi-structured Interview	68
ภาคผนวก ข. เครื่องมือเก็บข้อมูลความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่ม อุตสาหกรรมยานยนต์	71
ภาคผนวก ค. ตารางเปรียบเทียบความต้องการด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร 3 กลุ่ม	77

คำนำ

อุตสาหกรรมยานยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยอย่างมหาศาล จากการทำ
ไทยกลายเป็นฐานการผลิตส่งออกยานยนต์ และด้วยการสนับสนุนของรัฐบาล องค์กรที่เกี่ยวข้อง
อุตสาหกรรมยานยนต์จึงกลายเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตรวดเร็วตามแผนยุทธศาสตร์สร้างไทยให้เป็น
ดีทรอยต์แห่งเอเชีย

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยานยนต์ทุกด้านจึงต้องได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ
อย่างเร่งด่วนเพื่อให้ทันกับความเจริญเหล่านั้น ในฐานะอาจารย์สอนภาษาซึ่งอยากเห็นบุคลากรใน
อุตสาหกรรมยานยนต์ใช้ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เป็นที่น่ายินดีที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ
ได้สนองแผนยุทธศาสตร์ชาติและได้สนับสนุนให้มีการวิจัยเรื่อง "การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการใน
การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์"

แม้ระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างจำกัดและไม่สามารถศึกษาวิจัยได้ครอบคลุมกว้างขวาง
เท่าที่ควร แต่ด้วยความมุ่งมั่นของคณะผู้วิจัยและด้วยแรงสนับสนุนจากทุกฝ่ายจึงหวังว่าผลที่ได้จากการศึกษาจะ
สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนภาษาอังกฤษแก่ผู้ปฏิบัติงานใน
วิชาชีพต่าง ๆ จนนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพทางภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์
และสามารถนำพาประเทศไทยให้ก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ในภูมิภาคเอเชียใน
อนาคตอันใกล้ได้อย่างเต็มภาคภูมิ

ทรงพร ทาเจริญศักดิ์

รัชนี เสนีย์ศรีสันต์

พรพิมล ชูดีศิลป์

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณองค์กรต่าง ๆ และผู้มีคุณูปการต่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ซึ่งได้ให้ทั้งแรงกาย แรงใจ ข้อมูลและเงินสนับสนุน ดังต่อไปนี้

๑๕ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งได้สนับสนุนทุนในการวิจัย และจัดหาผู้ทรงคุณวุฒิในการให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการวิจัย

๑๕ รองศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา วงศ์โสธร ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

๑๕ รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริรัตน์ นิละคุปต์ ที่ปรึกษาศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

๑๕ รองศาสตราจารย์ อรุณี วิริยะจิตรา รองผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

๑๕ หน่วยงานต้นสังกัดของผู้วิจัย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

๑๕ บุคลากรทุกท่านจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและที่ปฏิบัติการอยู่ในอุตสาหกรรม ยานยนต์ที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม

๑๕ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทุกท่าน

๑๕ บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ได้ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล แจกและรวบรวมแบบสอบถาม พิมพ์ต้นฉบับ โดยเฉพาะคุณกึ่งกาญจน์ สุชะธรรมโม คุณอินทรี นนทชัย คุณจรีรัตน์ เขตกระโทก คุณสุกัญญา สุชะวโรตม และคุณทิติยา ศรีอินทร์

บทคัดย่อภาษาไทย

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์และเพื่อเสนอแนวทางในการจัดทำหลักสูตรและแผนการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ไทยกลายเป็น "ดีทรอยต์แห่งเอเชีย" ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์บุคลากรประมาณ 11 คน และส่งแบบสอบถามถามบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์จำนวน 111 คนใน 3 ระดับ คือ 1) ผู้บริหารระดับสูง 2) ผู้บริหารระดับกลางและวิศวกร และ 3) ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง ผลการวิจัยสรุปได้ว่ากลุ่มเป้าหมายที่จำเป็นต้องพัฒนาภาษาอังกฤษเร่งด่วนคือกลุ่มผู้บริหารระดับกลางและวิศวกร ทักษะที่ต้องการพัฒนาควรเน้นทุกทักษะทั้ง ฟัง พูด อ่าน เขียน สถานประกอบการควรมีนโยบายและวางแผนการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษอย่างเป็นระบบ เช่น จัดอบรมภาษาอังกฤษในสถานประกอบการของตนเอง เพื่อให้ตรงกับความต้องการเฉพาะของสถานประกอบการแต่ละแห่ง นอกจากนี้สถานประกอบการควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยใช้วิธีเรียนด้วยตนเองโดยใช้สื่อผสมและ e-learning หน่วยงานภาครัฐควรมีการจัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐาน(benchmarks) ความสามารถภาษาอังกฤษที่พนักงานควรมีในแต่ละระดับ เพื่อยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในสถานประกอบการและเพื่อให้เป็นแนวทางในการรับสมัครพนักงานใหม่หรือเลื่อนตำแหน่ง ภาครัฐและภาคเอกชนควรร่วมมือกันในการจัดตั้งกองทุนเพื่อหางบประมาณมาสนับสนุนการอบรมภาษาอังกฤษทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนควรเร่งปรับปรุงหลักสูตรและการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์

Abstract

The purpose of the study was to identify the English language needs in the automotive industry and suggest strategies to improve the language proficiency of the personnel involved in the automotive industry so as to make Thailand become "Detroit of Asia." Related documents and researches were studied; a total of 32 people were interviewed and 111 people responded to the questionnaires. The interviewed and respondents to the questionnaires were from 3 groups: (1) the high-level administrators (2) the middle-level administrators which also include engineers as well as (3) the low-level personnel at the operational level. It was found that the main target groups which urgently need English are the middle-ranking administrators and engineers. The communication skills needed are all the 4 skills: Listening, Speaking, Reading and Writing. It is recommended that English in the Workplace should be promoted so as to meet the specific needs of each workplace. Learning should be encouraged both in the classroom, through multimedia, e-learning as well as the self-access learning center set up in the workplace. Workplace English programs should be launched and Workplace English benchmarks for Thailand should be set up so as to raise the standards of English in the workplace. Funding scheme for workplace English should be initiated by both state and private agencies so as to encourage self-development among individual employees; and promote training courses in the workplace. Higher education institutions should make it a priority to revise the English curriculum and reform the teaching and learning of English so as to meet the demands of the fast-changing globalized world.

Key Words: . Detroit of Asia

English in the Workplace

Workplace English benchmarks

E-learning

Self-access learning center

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของงานวิจัย

ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นศักยภาพที่สำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การเพิ่มทักษะด้านภาษาแก่กำลังแรงงาน ตั้งแต่ระดับล่างตลอดจนระดับผู้บริหารทั้งภาครัฐและเอกชน จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และยังเป็นการพิทักษ์ปกป้องผลประโยชน์ของประเทศในเวทีระดับโลกอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายของสถาบันอุดมศึกษา อาทิ เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ (41 แห่ง) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (39 วิทยาเขต) สถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนและวิทยาลัยชุมชนทั่วประเทศ จึงเสนอโครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นหน่วยงานในกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การเพิ่มสร้างศักยภาพการแข่งขันของประเทศ ศูนย์ฯ นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและประสานบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน รวมทั้งองค์กรต่างประเทศ ในการให้บริการฝึกอบรมแก่กลุ่มเป้าหมายในลักษณะเครือข่าย อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในขั้นตอนแรกขั้นตอนหนึ่งของการปฏิบัติงาน คือ การจัดทำโครงการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษและจัดทำแผนการฝึกอบรมขององค์กรต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อประเมินสถานการณ์ด้านอุปสงค์และเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำและกำหนดมาตรฐานหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมายหลัก จำนวน 6 กลุ่ม ดังนี้

1. อาหาร
2. ยานยนต์
3. เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. อุตสาหกรรมแฟชั่น
5. ท่องเที่ยว
6. วิทยาศาสตร์สุขภาพ

จากการสรุปภาพรวมของ อุตสาหกรรมยุทธศาสตร์โดยรองนายกรัฐมนตรี ดร.สมคิด จาตุศรีพิทักษ์ เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2546 นั้น อุตสาหกรรมยานยนต์เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักของประเทศที่สร้างรายได้ได้ถึงร้อยละ 16 มีปริมาณการจ้างงานมากถึงร้อยละ 8 ของการจ้างงานทั้งประเทศ อีกทั้งยังเป็น อุตสาหกรรมที่สามารถเป็นตัวเชื่อมอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมกันขับเคลื่อนได้อย่างต่อเนื่อง

เป้าหมายหลักของยุทธศาสตร์ประเทศ คือให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางพัฒนาด้วยเทคโนโลยีชีวภาพและสร้างคลัสเตอร์เพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมยานยนต์และกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนให้มากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้น ดังจะเห็นได้จากกลุ่มทุนต่างประเทศมีการย้ายฐานการผลิตชิ้นส่วน การประกอบรถยนต์ รถจักรยานยนต์และ รถบรรทุก เข้ามาในประเทศไทยมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาศักยภาพบุคคลในระดับต่าง ๆ ให้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจึงเป็นความจำเป็นเร่งด่วนเพื่อให้ยุทธศาสตร์ของชาติด้านอุตสาหกรรมยานยนต์เกิดประสิทธิผล และเพื่อความพยายามที่จะเป็น Detroit of Asia เป็นจริงขึ้นมา

1.2 ปัญหาการวิจัย

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยขาดการพัฒนาด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้เนื่องจากแต่เดิม ผู้ผลิตไทยมีความคุ้นเคยกับการรับจ้างผลิตหรือร่วมทุนเพื่อใช้สิทธิสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว แต่ปัจจุบันผู้ผลิตจำเป็นต้องมีความสามารถในการออกแบบผลิตและทดสอบได้เอง ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่สำคัญที่จะก้าวไปสู่การจะเป็น Detroit of Asia

ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาเทคโนโลยีหลายด้านด้วยกัน ซึ่งแต่ละส่วนมีพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่ซับซ้อน ควบคู่ไปกับการพัฒนากำลังคน ซึ่งถือเป็นหัวใจของการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน คาดว่า ภายใน 3-5 ปีข้างหน้า อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนจะมีความต้องการช่างเทคนิค วิศวกร นักวิจัย และนักออกแบบด้านยานยนต์เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 3,000-5,000 คน เพื่อรองรับการขยายตัวของการลงทุน โดยเฉพาะการเปิดเสรีการค้าในกลุ่มเอเปค (APEC) ที่กำลังจะเริ่มมีการลงนามอาณาเขตการค้าเสรี (Free Trade Area) กับประเทศคู่ค้ามากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การขยายกำลังซื้อของผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จีน สหรัฐอเมริกา อินเดีย ซิลิ โปแลนด์ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และอื่นๆ

สถาบันธุรกิจสตินท์ (2547) ได้ทำการวิเคราะห์บริบทพื้นฐานเศรษฐกิจจุลภาคของการสร้างความสามารถในการแข่งขันประเทศไทย โดยใช้กรอบแนวคิด Diamond Model ของ

Prof. Michael Porter และพบว่า ประเด็นที่สำคัญ (Critical Issues) ที่ประเทศไทยจำเป็นต้องปรับปรุงเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันนั้นมี 5 ประเด็น และ 1 ใน 5 ประเด็นที่เป็นจุดอ่อนและอุปสรรคสำคัญนั้นก็ คือ ทักษะแรงงานและศักยภาพด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของไทยยังอ่อนแอ

ในฐานะที่ภาษาอังกฤษเป็นภาษาเพื่อการสื่อสารนานาชาติทั้งทางสังคมและทางธุรกิจ ตลอดจนเป็นภาษากลางของการถ่ายทอดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงมีความจำเป็นที่ประเทศไทยจะต้องเร่งพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับการพัฒนาคนด้านเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จากความคิดเห็นของ เขมทัต สุวรรณสิงห์ (2003) ซึ่งได้ระบุว่าในการจะเป็น ดีทรอยท์แห่งเอเชียนั้น ไทยจะต้องเร่งพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของบุคคลากรอย่างเร่งด่วน

ก่อนหน้านี้ เกียรติพงศ์ น้อยใจบุญ (2543) เลขานุการสภาอุตสาหกรรมขณะนั้น ได้กล่าวในระหว่างการบรรยายพิเศษ เรื่อง นโยบายการสนับสนุนให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องในโอกาสวันสถาปนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ครบ 10 ปี เรื่อง “แนวทางการจัดระบบการศึกษาผสมผสานการเรียนและการปฏิบัติครั้งที่ 1” มีความตอนหนึ่งว่า

“ภาษาของนักศึกษาของเมืองไทยส่วนมากภาษาอังกฤษไม่ค่อยดีพอ ยิ่งเป็นวิศวกรรู้สี่ภาษาอ่อน...คนรุ่นใหม่ต้องพูดได้อย่างน้อย 3 ภาษา.... 2 ภาษาต้องเยี่ยม คือ ภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ...ต้องอ่านออกเขียนได้เหมือนอย่างคู่แข่ง มาเลเซีย สิงคโปร์...ส่วนภาษาที่ 3 ขึ้นอยู่กับว่าท่านอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมอะไร...คนรุ่นใหม่ต้องทำตรงนี้ได้ ถ้าไม่ได้เราจะไปแข่งขันกันคนรุ่นใหม่ของประเทศเพื่อนบ้านหรือต่างชาติได้อย่างไร เพราะอีก 3 ปีก็เปิดประเทศเป็นการค้าโลกไปแล้ว ตรงนี้...จะเกิดปัญหามากมายเพราะคนของเราพูดได้ภาษาครึ่ง คือภาษาไทยเต็ม 100% แล้วครึ่งหนึ่งคือ ภาษาอังกฤษ....สภาอุตสาหกรรมเรามีความตระหนักในเรื่องนี้มาก พร้อมทั้งจะร่วมมือกับทางด้านมหาวิทยาลัยทุกมหาวิทยาลัย”

นอกจากนี้ Levy,D. (2004) จากบริษัท ExxonMobil ได้จัดทำข้อเสนอต่อนายอดีศัย โภธารามิก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ว่า “หากประเทศไทยต้องการจะดึงดูดบริษัทต่างชาติให้มีการจ้างงานมากขึ้น จำจะต้องมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางด้านภาษาอังกฤษธุรกิจอย่างเข้มข้น.... จึงมีข้อเสนอให้รัฐบาลอัดฉีดเงินสนับสนุนแก่สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดอบรมและยกระดับมาตรฐานหลักสูตรภาษาอังกฤษให้ครอบคลุมทั้งทักษะการอ่าน เขียน ฟังพูด ...

กล่าวโดยสรุป ปัญหาภาษาอังกฤษของบุคคลากรในวงการอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นปัญหาใหญ่ และเป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาไทยให้เป็น ดีทรอยท์ออฟเอเซีย จึงจำเป็น

อย่างเร่งด่วนที่จะต้องแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ให้กับสังคมไทยเกี่ยวกับความต้องการภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อให้ทราบว่า

- กลุ่มเป้าหมายใดที่จำเป็นต้องพัฒนาภาษาอังกฤษเร่งด่วนกว่ากลุ่มอื่น และกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษอะไรบ้าง
- สถานประกอบการมีนโยบาย มีแรงจูงใจ และมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาศักยภาพทางภาษาอังกฤษของบุคลากร
- หลักสูตรภาษาอังกฤษที่พึงปรารถนา สำหรับสถานประกอบการในอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทย ควรมีลักษณะอย่างไร มีลักษณะภาษาที่จำเป็นอะไรบ้าง และควรมีข้อพิจารณาในการบริหารจัดการหลักสูตรอย่างไร

1.3 ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

1.3.1 ความสำคัญของภาษาอังกฤษระดับนานาชาติ

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่า ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ เป็นภาษาที่เป็นสื่อสำคัญทางธุรกิจระหว่างประเทศ ตลอดจนเป็นภาษากลางในการถ่ายทอดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

Global Reach (2004) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ปรึกษาด้านการสื่อสารการตลาดได้เฝ้าติดตามการเปลี่ยนแปลงของภาษาอังกฤษและภาษาสำคัญต่างๆทั่วโลกมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1995 และ ได้นำเสนอสถิติล่าสุดไว้ภายใต้หัวข้อ "Global Internet Statistics" ดังนี้

นับถึงเดือน กันยายน 2004 ประชากรที่ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกมี 801.4 ล้านคน โดยมีผู้ใช้ในภาษาอังกฤษ มากเป็นอันดับหนึ่งของโลก คือ 295.4 ล้านคน คิดเป็น ร้อยละ 35.2 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลก

Maurais, J. & Morris, M.J. (2003) น. 22 ได้ศึกษาสถิติเกี่ยวกับเว็บไซต์ทั่วโลก และพบว่า มีเว็บไซต์ที่เป็นภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 68.4 ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่ สูงมาก และอันดับที่ 2 คือภาษาญี่ปุ่น มีเพียง ร้อยละ 5.9 เท่านั้น ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับภาษาอื่น ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1	ภาษาอังกฤษ	ร้อยละ	84.3
2	ภาษาญี่ปุ่น	ร้อยละ	5.9
3	ภาษาเยอรมัน	ร้อยละ	5.81
4	ภาษาจีน	ร้อยละ	3.9
5	ภาษาฝรั่งเศส	ร้อยละ	3.0
6	ภาษาสเปน	ร้อยละ	2.4
7	ภาษารัสเซีย	ร้อยละ	1.9
8	ภาษาปอร์ตุเกส	ร้อยละ	1.4
9	ภาษาเกาหลี	ร้อยละ	1.3
10	ภาษาอื่นๆ	ร้อยละ	4.6

(แหล่งที่มา <http://www.emarketer.com/analysis/edemographics/20010227.edemo.html>, according to vilaweb.com (17Jan2002).

Graddol (1997) น. 27 อ้างโดย Maurais, J & Morris, M.J. (2003) ได้นำเสนอข้อมูลแสดง ความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจของประชากรผู้พูดภาษาต่างๆ ซึ่งเห็นได้ชัดว่า ผลผลิตมวลรวม (GNP) ของประชากรโลกที่พูดภาษาอังกฤษมีความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจมากที่สุด คือ คิดเป็น 2,338 พันล้านเหรียญสหรัฐ รองลงมา คือ ประชากร ผู้พูดเยอรมัน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส จีน สเปน อิตาลี เยอรมัน อิตาลี ปอร์ตุเกส มาเลย์ อหรับ รัสเซีย อินเดีย/อูรดู ตามลำดับ

จึงพอจะสรุปได้ว่า หากประเทศไทยต้องการจะเร่งพัฒนาเศรษฐกิจให้เข้มแข็งกว่านี้ จำเป็นจะต้องเร่งพัฒนาประชากรให้สามารถสื่อสารทางธุรกิจในระดับมืออาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

1.3.2 โครงการดีทรอยต์แห่งเอเชีย (Detroit of Asia)

เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2546 รองนายกรัฐมนตรี “ดร.สมคิด จาตุศรีพิทักษ์” กล่าวในงานปาฐกถาพิเศษประจำปี พ.ศ. 2546 ในหัวข้อทิศทางการลงทุนในอุตสาหกรรมยานยนต์ ปี พ.ศ. 2547-2550 ว่า อุตสาหกรรมยานยนต์ไทยมีความสำคัญมาก สร้างรายได้ร้อยละ 16 ของรายได้ของประเทศ และมีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจหรือ “GDP” ปริมาณการจ้างงานรวมที่มากถึงร้อยละ 8 ของปริมาณการจ้างงานทั้งประเทศ และที่สำคัญก็ถือเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถเชื่อมอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้มากชนิด สามารถรวมพลังขับเคลื่อนให้เกิดการขยายตัวทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น รัฐบาลจึงได้พิจารณาผลักดันให้ประเทศไทยก้าวขึ้นเป็นศูนย์กลางการผลิตในเอเชียแปซิฟิก ทั้งนี้เพราะความได้เปรียบด้านต้นทุน คุณภาพการผลิต การตลาด รวมถึงการพัฒนาทั้งด้านศักยภาพ

การบริหารของภาครัฐบาลและภาคเอกชนในทิศทางที่น่าพอใจ และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเมื่อพิจารณาประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย โดยยกเว้นประเทศญี่ปุ่นจะเห็นว่าประเทศไทยมีศักยภาพหลายด้านที่เหนือกว่าประเทศอื่นๆ แม้แต่ประเทศจีนในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ดังนั้น ประเทศไทยจึงควรฉกฉวยความได้เปรียบและเร่งผลักดันโครงการดีทรอยท์แห่งเอเชีย

วัตถุประสงค์ของโครงการดีทรอยท์แห่งเอเชีย

วัตถุประสงค์หลักของโครงการมีดังนี้

1. เป็นศูนย์รวมขององค์ความรู้ด้านยานยนต์
2. เป็นศูนย์ศึกษาพัฒนาและวิจัยเทคโนโลยีต่างๆ ตลอดจนความก้าวหน้าด้านยานยนต์ และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น ชิ้นส่วน อะไหล่ ยางรถยนต์ กระจกนิรภัย เป็นต้น
3. เป็นศูนย์การผลิตยานยนต์ประเภทต่างๆ
4. เป็นศูนย์รวมธุรกิจยานยนต์โลก ซึ่งรวมทั้งการศึกษาวิจัยตลาดและการขาย
5. เป็นศูนย์รวมวิศวกรด้านยานยนต์ และนักวิจัยผู้เชี่ยวชาญด้านยานยนต์ นักพัฒนาการผลิต และนักการตลาด รวมทั้งการเช่า ถือเป็นศูนย์รวมบุคลากรด้านยานยนต์
6. เป็นศูนย์รวมของสถาบันการศึกษาด้านยานยนต์ในระดับต่างๆ
7. เป็นศูนย์ข้อมูลยานยนต์โลก

เป้าหมายของโครงการ

โดยภาครัฐบาลและภาคเอกชนจะประสานความร่วมมือให้โครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้กล่าวคือ

1. ผลิตรถยนต์ประเภทต่างๆ ได้มากกว่า 18 ล้านคันต่อปี โดยในปัจจุบันประเทศไทยสามารถผลิตรถยนต์ได้เป็นอันดับ 4 ของเอเชีย และอยู่ในอันดับ 9 ของโลก (สภาอุตสาหกรรม)
2. สามารถส่งออกรถยนต์ได้มากกว่า 8 แสนล้านบาทต่อปี และจะส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์ได้มากกว่า 4 แสนล้านบาทต่อปี
3. พัฒนาแนวคิดรถต้นแบบต่างๆ โดยเฉพาะรถประเภทใหม่ที่เป็น ECO Cars ทั้งในด้านการประหยัดพลังงานเป็นมิตรกับสภาพแวดล้อมขนาดกะทัดรัดราคายุติธรรม
4. ขยายฐานการผลิต โดยใช้วัตถุดิบภายในประเทศ
5. มีการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้
6. มีการพิจารณารอบภาษีและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องให้มีความจูงใจและแข่งขันได้
7. จัดตั้งศูนย์ทดสอบยานยนต์

เชมทัต สุวรรณสิงห์ (2003) ได้สรุปสภาพปัจจุบันของอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทย ซึ่งแสดงถึงการที่มีการขยายตัวทางธุรกิจในระดับนานาชาติไว้ดังนี้

- ก) มีบริษัทผู้ผลิตรายใหญ่มีฐานการผลิตในไทยจากยุโรปและอเมริกา เช่น GM, Ford, Daimler Chrysler, VW Group จากญี่ปุ่น เช่น Toyota, Honda, Suzuki, Yamaha, Kawasaki เป็นต้น
- ข) สามารถผลิตยานยนต์ส่งออกต่างประเทศและมีศักยภาพมากขึ้น
- ค) มีโรงงานผลิตชิ้นส่วนป้อนให้แก่โรงงานประกอบมากพอควร
- ง) เริ่มมีการเพิ่มการลงทุนด้านอุตสาหกรรมสนับสนุนและโครงสร้างพื้นฐานโดยบริษัทผู้ผลิตรถยนต์
- จ) เริ่มมีผู้ผลิตรถยนต์ไทย เช่น ไทยรุ่ง, Tigers

พุลพร แสงบางปลา (2004) นายกสมาคมวิศวกรรถยนต์ไทย ได้สรุปองค์ประกอบของการเป็น ดีทรอยท์ ศูนย์กลางอุตสาหกรรมยานยนต์ในสหรัฐอเมริกา ไว้ดังนี้

1. ศูนย์องค์ความรู้ด้านยานยนต์
2. ศูนย์พัฒนา และวิจัยความก้าวหน้าด้านยานยนต์
3. ศูนย์รวมมหาวิทยาลัย และนักวิจัยด้านยานยนต์
4. ศูนย์ผลิตรถยนต์ และนักพัฒนาการผลิต
5. ศูนย์รวมธุรกิจยานยนต์โลก และวิจัยการตลาด การขาย
6. ศูนย์ข้อมูลยานยนต์โลก
7. สภาพภูมิศาสตร์เป็นศูนย์รวมคน

เชมทัต สุวรรณสิงห์ (2003) ก็ได้สรุป ลักษณะของการเป็น ดีทรอยท์ออฟเอเชียไว้ใกล้เคียงกันดังนี้

- บริษัทผลิตรถยนต์ตั้งอยู่ที่ดีทรอยท์ทั้งหมด
- มีโรงงานผลิตรถยนต์ขนาดใหญ่ตั้งอยู่
- มีโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนตั้งแต่ต้นน้ำ
- มีอุตสาหกรรมสนับสนุนเป็นเครือข่ายอยู่โดยรอบปริมณฑล
- มีบุคลากรทักษะเข้ามาทำงานอยู่โดยรอบปริมณฑล
- มีองค์ความรู้ด้านการวิจัยพัฒนา ทั้งมหาวิทยาลัย สถาบันวิจัย

เชมทัต สุวรรณสิงห์ (2003) ยังได้เพิ่มเติมข้อเสนอแนะว่า เราจะต้องทำอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ไว้ดังนี้

- สร้างบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- สร้างความสามารถของผู้ผลิตโดยทำเป็นคลัสเตอร์

- กำหนดมาตรฐานขึ้นส่วนยานยนต์ให้เป็นสากล
- สร้างศูนย์ทดสอบขึ้นส่วนที่สำคัญ
- สถาบันการศึกษาและสถาบันวิจัยมุ่งทำงานวิศวกรรม พัฒนาและทำงานวิจัยในส่วนที่ไทยสามารถแข่งขันได้
- ราชการและเอกชนร่วมกันทำงานโดยมุ่งผลรวมมากกว่าการมองประโยชน์เฉพาะองค์กรหรือหน่วยงาน

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาแผนการและโครงการ Detroit of Asia ซึ่งมีกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และภาคเอกชน อาทิเช่น สถาบันยานยนต์ และสมาคมผู้ประกอบการยานยนต์ต่างๆ เช่น สมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยและสมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยร่วมมือกันแล้ว จะเห็นได้ว่าไม่มีโครงการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาต่างประเทศ หรือ ภาษาอังกฤษ เลย ทั้ง ๆ ที่แผนงานเหล่านั้น หลายแผนงาน เป็นแผนงานที่จำเป็นต้องอาศัยภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี

1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์
- เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดทำหลักสูตรและแผนการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการใช้ ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยเฉพาะในโรงงานประกอบรถยนต์โดยสารขนาดใหญ่และบรรทุกขนาดใหญ่ รถบรรทุกขนาดเล็ก รถยนต์นั่งทุกขนาด รถสามล้อและจักรยานยนต์ และโรงงานผลิตอะไหล่ยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง และนครราชสีมา โดยศึกษากลุ่มเป้าหมายเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มทุนจากญี่ปุ่น กลุ่มทุนจากยุโรป/อเมริกา กลุ่มทุนจากประเทศไทย

ในหมู่บุคลากรเหล่านี้ ยังแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- ผู้บริหารระดับสูง
- ผู้บริหารระดับกลางและหัวหน้างาน
- ผู้ปฏิบัติการ

1.6 นิยาม

ผู้บริหารระดับสูง	หมายถึง	ผู้บริหารระดับนโยบาย เช่นประธานกรรมการ/รองประธานกรรมการ คณะกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นต้น
ผู้บริหารระดับกลาง	หมายถึง	บริหารระดับผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ วิศวกรและหัวหน้างานระดับต่าง ๆ
ผู้ปฏิบัติการ	หมายถึง	พนักงานระดับเจ้าหน้าที่เทคนิค ระดับ shop floor หรือปฏิบัติงานในสำนักงาน ในงานธุรการ และอื่น ๆ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ก) รายละเอียดเกี่ยวกับความต้องการภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมยานยนต์
- ข) รายละเอียดของลักษณะภาษาอังกฤษที่เป็นที่ต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์
- ค) จัดลำดับความสำคัญของการใช้ทักษะภาษาที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมยานยนต์
- ง) เสนอแนะแนวทางในการจัดทำมาตรฐานหลักสูตรในการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ในระยะยาว

บทที่ 2

วรรณกรรมปริทัศน์/เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความต้องการใช้ภาษา การสื่อสาร ของบัณฑิตไทย

อัจฉรา วงศ์โสธร และคณะ (2547) ได้ทำการวิจัยสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของสังคม ระดับมาตรฐานและคุณภาพที่สังคมต้องการ และได้ค้นพบว่าในด้านทักษะการพูด บัณฑิตไทยมีความจำเป็นจะต้องมีทักษะการพูดในวัตถุประสงค์ต่าง ๆ 6 หัวข้อคือ

1. พูดสื่อสารในขณะปฏิบัติงานประจำวันกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และชาวต่างประเทศอื่น ๆ ที่มาติดต่องาน
2. พูดให้ผู้ฟังที่เป็นเจ้าของภาษาเข้าใจ โดยลงเสียงหนัก เสียงเบาที่คำและข้อความในประโยคได้ถูกต้อง
3. พูดสื่อสารในสังคมได้เหมาะสมตามมารยาทสังคม โดยใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับสถานภาพของบุคคลที่พูดด้วย
4. พูดให้ข้อมูลทั่วๆ ไปแก่ผู้ที่ถามทั้งทางโทรศัพท์ หรือติดต่อด้วยตนเอง
5. พูดบรรยายตามหัวข้อที่กำหนด พูดรายงานความก้าวหน้าของงาน เสนอผลงานทางวิชาการ เสนอโครงการ
6. พูดแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมของหน่วยงาน หรือร่วมอภิปรายในการประชุมวิชาการ

ในด้านทักษะการอ่านได้พบว่า บัณฑิตไทยมีความจำเป็นจะต้องมีทักษะการอ่านในวัตถุประสงค์ต่าง ๆ 3 หัวข้อ คือ

1. จับใจความสำคัญและบอกรายละเอียดของข้อเขียนที่อ่าน
2. สรุปข้อเขียนที่อ่านเพื่อนำเสนอหัวหน้างาน
3. วิเคราะห์สิ่งที่อ่านได้ เช่น บอกเจตคติ จุดมุ่งหมาย ของผู้เขียน ฯลฯ

ในด้านทักษะการเขียนได้พบว่า บัณฑิตไทยมีความจำเป็นจะต้องมีทักษะการเขียนในวัตถุประสงค์ต่าง ๆ 7 หัวข้อ คือ

1. จัดบันทึกข้อความจากสิ่งที่ฟัง
2. เขียนจดหมายธุรกิจถึงหน่วยงานอื่น โดยใช้ภาษาที่เหมาะสมกับสถานภาพของผู้รับ เพื่อสอบถามความคิดเห็น ตอบคำถาม ชี้แจง หรือเพื่อแจ้งข้อมูลให้ทราบ

3. เขียนสรุปรายงานการประชุม
4. เขียนอธิบายให้ข้อมูล
5. เขียนรายงาน (Report) เช่น ผลงานประจำเดือน
6. เขียนบันทึกช่วยความจำ (memos) ถึงหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน เพื่อขออนุมัติ แจ้งให้ทราบ ชี้แจง ถามความคิดเห็น หรือตอบคำถาม
7. เขียนเตือนภัย

นอกจากนี้ยังได้พบว่า บัณฑิตไทยมีความจำเป็นจะต้องมีทักษะการแปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย ในวัตถุประสงค์ต่าง ๆ 3 หัวข้อ คือ

1. แปลคู่มือ การใช้เครื่องมือ คำแนะนำ วิธีปฏิบัติ
2. แปลจดหมาย e-mails หนังสือโต้ตอบ
3. แปลเอกสาร เช่น โครงการ สรุปความก้าวหน้าของโครงการ รายงานของผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ รายงานการประชุม

2.2 ภาษาอังกฤษธุรกิจ (Business English) และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes)

เนื่องจากภาษาอังกฤษได้กลายเป็นภาษาเพื่อการสื่อสารนานาชาติ ทั้งในชีวิตประจำวันและทั้งในทางธุรกิจ ในสถานประกอบการ และในหมู่นักวิชาชีพประเภทต่าง ๆ จึงได้เกิดมีการจัดหลักสูตรเพื่อสอนภาษาอังกฤษเฉพาะสำหรับกลุ่มที่ทำงานธุรกิจที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน หรือประเภทเดียวกัน เนื้อหาและลักษณะภาษา วิธีการสอน จะมีลักษณะเฉพาะ การเรียนการสอนมักจะเป็นกลุ่มเล็ก เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนใช้ภาษาในสถานการณ์ใกล้เคียงกับของจริงหรือเสมือนจริง

Maggie Jo St.John (1996) ในบทความเรื่อง Business is Booming : Business English in the 1990's ได้กล่าวถึง Business English หรือ ภาษาอังกฤษธุรกิจ ว่า ปัจจุบันมีความจำเป็นมากขึ้นที่จะต้องจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจในแขนงต่าง ๆ เนื่องจากมีการขยายตัวของธุรกิจระหว่างประเทศตลอดจนการเพิ่มจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งส่วนใหญ่ของเว็บไซต์เป็นภาษาอังกฤษ

Johns and Dudley-Evans (1991) อ้างโดย St.John (1996) ได้กล่าวเสริมว่า "ในกรณีที่มีการจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ ที่ได้จัดทำขึ้นหลังจากมีการสำรวจวิจัยความต้องการของผู้เรียน

ที่เป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะสูง มีความต้องการมีแรงจูงใจในการใช้ภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของกลุ่มตน จึงเรียกได้ว่า การจัดสอนภาษาอังกฤษเช่นนี้เป็น English for Specific Purposes (ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ)

St.John (1996) ได้ให้ข้อสังเกตว่า มีการทำวิจัยเกี่ยวกับภาษาอังกฤษธุรกิจน้อยมาก หลายบริษัทกลัวความลับทางธุรกิจจะรั่วไหล จะไม่ยอมให้บุคคลภายนอกร่วมสังเกตการณ์หรือเก็บข้อมูลลักษณะของภาษาอังกฤษที่ใช้ในการประชุม จึงมีข้อเสนอให้จัดทำสำรวจความต้องการของผู้เรียนและสถานการณ์ที่ผู้เรียนต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานควบคู่ไปด้วย ตลอดจนให้วิเคราะห์ตัวอย่างของภาษาที่ใช้ในเอกสาร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นก่อนการจัดทำหลักสูตร

Holden (1993) ได้สำรวจทักษะการสื่อสารที่จำเป็นทางธุรกิจไว้ดังนี้

“ทักษะการฟัง/การพูด ที่จำเป็นประกอบด้วย การสนทนาทางโทรศัพท์ (Telephoning) การเข้าสังคม (Socialising) การนำเสนอผลงาน (Giving presentations) การเข้าร่วมในการประชุม (Taking part in meetings) การเจรจาต่อรอง (Negotiating) ทักษะการอ่าน/เขียน ประกอบด้วย การโต้ตอบจดหมาย () และการเขียนรายงาน (Report writing)”

นอกจากการศึกษาทักษะการสื่อสารที่จำเป็นแล้ว ยังได้มีความพยายามทำการวิจัยเกี่ยวกับ genre (ประเภทของงานเขียน) ในภาษาเขียนของบางธุรกิจ เพื่อนำมาจัดทำหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการเฉพาะธุรกิจของผู้เรียนมากที่สุด ยกตัวอย่างเช่น

Nickerson (1993) ได้ศึกษาเปรียบเทียบลักษณะของจดหมายธุรกิจที่เขียนโดยเจ้าของภาษาและชาวต่างชาติ และพบว่ามีความแตกต่างทั้งด้านวัฒนธรรมและลักษณะภาษาที่ใช้ ยกตัวอย่างเช่น ชาวฮอลันดามักเขียนจดหมายธุรกิจโดยใช้ภาษาที่เป็นภาษาที่เป็นทางการมากกว่าชาวอังกฤษที่เป็นเจ้าของภาษาเสียอีก ส่วนชาวอเมริกันมักเลือกใช้ภาษาที่แสดงอย่างชัดเจนว่าผู้เขียนให้ความสำคัญกับผู้ที่ตนเขียนจดหมายถึง ขณะที่คนญี่ปุ่นจะไม่แสดงความรู้สึกมาก และมักใช้สำนวนพื้นที่ใช้กันทั่วไป

Yamada (1990) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความสำคัญของวัฒนธรรมในการสื่อสารทางธุรกิจระหว่างประเทศ และได้พบว่า ในการประชุมนักธุรกิจอเมริกันที่เข้าประชุมร่วมกันมักใช้เวลาในการพูดนานก่อนที่จะเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้พูด และผู้ร่วมประชุมชาวอเมริกันแต่ละคนมักจะใช้เวลาในการ

พูดไม่เท่ากัน ในขณะที่ผู้เข้าประชุมชาวญี่ปุ่นมักจะผลัดเปลี่ยนจัดสรรเวลาเพื่อให้โอกาสผู้เข้าประชุมชาวญี่ปุ่นท่านอื่นได้พูดในที่ประชุมโดยจัดเวลาให้พูด ในเวลาสั้นยาวที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน

Morrow, Philip R. (1995) ในบทความเรื่อง "English in a Japanese Company: the Case of Toshiba" ได้สรุปปัญหาในการจัดการอบรมแก่พนักงานในโรงงานผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าโตชิบาของบริษัทญี่ปุ่นว่า จะต้องสอนทั้งภาษาอังกฤษธุรกิจ (*Business English*) ในการสื่อสารทางธุรกิจ และระหว่างวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

St. John (1996) จึงได้สรุปว่า การจะทำวิจัยเกี่ยวกับภาษาอังกฤษธุรกิจให้ได้ผลจะต้องใช้วิธีการบูรณาการ และต้องศึกษาเกี่ยวกับ ประเด็นที่ไม่เกี่ยวกับภาษา (*Non-linguistic Issues*) ด้วย เช่น ยุทธวิธีการสื่อสาร (*Communication Strategies*) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่อยู่ในสถานะต่างกัน (*Status Relationships*) และ ความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรม (*Cultural Diversity*) นอกจากนี้เนื่องจากผู้เรียนเป็นผู้ใหญ่และประกอบอาชีพธุรกิจในสถานประกอบการจึงจำเป็นต้องเน้นการจัดทำหลักสูตรที่เหมาะสมและ จัดทำบทเรียน สองประเภท กล่าวคือ บทเรียนที่ผู้สอนจะใช้สอนในห้องเรียน และประเภทที่ผู้เรียนสามารถนำไปเรียนรู้และฝึกฝนด้วยตนเอง (*self-access materials*) นอกห้องเรียนได้ ในเวลาที่ว่างจากการทำงานและภารกิจส่วนตัวและมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ขณะเดียวกันก็ต้องจัดสภาพแวดล้อมให้ผู้เรียนสามารถติดต่อผู้สอนได้ตลอดเวลา เช่น ทางโทรศัพท์ หรือการสื่อสารสองทางประเภทอื่นๆ เป็นต้น

ในด้านวิธีการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจนั้น ได้มีความพยายามที่จะ นำวิธีการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียนมาใช้ เช่น

การเรียน โดยใช้ กรณีศึกษา (*Case Method Instruction*) ในงานของ Dorn (1999)

การสอนโดยให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (*learner-centred*) และการใช้ *task-based* ในงานของ Clayton (1995)

การใช้ยุทธศาสตร์การเรียนรู้แบบช่วยกัน (*Cooperative Learning Strategies*) ในงานของ Cole (1993)

การใช้สื่อผสม (*multimedia*) ในงานของ Brett (2000) การสอนโดยวิธีที่เรียกว่า Executive Coaching ซึ่ง Dore (2001) อ้างว่าน่าจะมีความเหมาะสมมากกว่าการสอนนักบริหารมากกว่าวิธีการอื่น เป็นต้น

นอกจากนั้นยังมีความพยายามจะนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อธุรกิจในปัจจุบันดังจะเห็นได้จากงานของ Vallance (1998) เรื่อง "The Design and Use of an Internet Resource for Business English Learners" และ Murphy (1996) เรื่อง "Using the Internet on a Business Course"

ในการศึกษาเกี่ยวกับภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมยานยนต์นั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่านอกเหนือจากจะเกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษธุรกิจแล้วยังคงจะต้องศึกษาภาษาอังกฤษเทคนิคที่ใช้เฉพาะในอุตสาหกรรมยานยนต์ อันประกอบด้วย ศัพท์เฉพาะเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผู้ที่อยู่ในวงการธุรกิจนั้น ๆ รู้จักกันดีอยู่แล้ว ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็น **ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ หรือ English for Specific Purposes (ESP)** ด้วย ทั้งนี้เพราะ แม้ว่าอุตสาหกรรมยานยนต์จะเป็นธุรกิจแขนงหนึ่งเช่นเดียวกับธุรกิจอื่นๆ แต่บุคลากรที่ทำงานด้านเทคนิค เช่น วิศวกรและช่างเทคนิค จะต้องมีความเข้าใจในศัพท์และสำนวนศัพท์เทคนิคที่ใช้กันเฉพาะในอุตสาหกรรมยานยนต์

Seliman, S.& Dubois, B.L. (2002) ได้แต่งตำราชื่อ A Handbook on Oral Presentations for Speakers in Engineering. ซึ่งผู้เขียนได้เขียนขึ้นจากวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก เพื่อช่วยเหลือให้วิศวกรสามารถนำเสนอรายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องใช้ แผนภูมิ ตลอดจนภาพประกอบมากมาย นอกจากนี้ยังได้ แบนท่ายในผนวกเกี่ยวกับ บทพูดจริง (authentic talks) ที่เกิดขึ้นในสถานประกอบการ

อย่างไรก็ตามในการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการภาษาอังกฤษในวิชาชีพต่าง ๆ นั้น ยังไม่มี การวิจัยเกี่ยวกับความต้องการภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยตรง แต่มีงานวิจัย ของ So-mui, L.F. (2000) เรื่อง "An Analysis of English in the Workplace : the Communication Needs of Textile and Clothing Merchandisers" ซึ่งได้ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในวงการเสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มของฮ่องกง

นอกจากนี้ก็มีงานวิจัยของ Jasso-Aguilar, R. (1991) เรื่อง "Sources, Methods and Triangulation in Needs Analysis: a Critical Perspective in a Case Study of Waikiki Hotel Maids" เกี่ยวกับความต้องการภาษาอังกฤษในหมู่พนักงานแม่บ้านของโรงแรมในฮาวาย

2.3 ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ (English in the Workplace)

เมื่อธุรกิจอุตสาหกรรมมีการพัฒนาขยายตัวจนกลายเป็นธุรกิจข้ามชาติ จึงมีความต้องการพนักงานที่มีคุณภาพสูง ทั้งทักษะการทำงานและ สามารถสื่อสารได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ดังจะขอนำเสนอบทเรียนจากประเทศต่าง ๆ ในการพัฒนาภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ

2.3.1 ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการในสหรัฐอเมริกา

สำนักงานอาชีวศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สหรัฐอเมริกา ได้จัดทำโครงการให้การศึกษานในสถานประกอบการ หรือที่รู้จักกันในนาม Workplace Education Programs (2003) หรือเรียกย่อๆว่า WEPS เพื่อช่วยเหลือพัฒนาทักษะพื้นฐานของพนักงาน ซึ่งรวมทักษะด้านภาษาด้วย ตามปกติแล้วนายจ้างจะเป็นผู้ดำเนินการเองในสถานประกอบการนั้นๆและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง แต่บางครั้งสหภาพแรงงานและลูกจ้างก็ร่วมกันสนับสนุนด้วย ในบางรัฐอาจได้งบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลของรัฐนั้นๆหรือจากรัฐบาลกลาง

ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับสถานประกอบการ (workplace basic skills.com) อาทิเช่น ความสามารถในการอ่านและตีความใช้ประโยชน์จากเอกสารได้ ความสามารถในการใช้ตัวเลข (numbers) มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง (English as a Second Language) หรืออาจเพิ่มการอบรมด้านเทคนิคเฉพาะทางเข้าไปด้วย

นอกจากนี้ องค์กรชื่อ ACHIEVE (2004) โดย The American Diploma Project (ADP) ได้จัดทำ ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานความพร้อมในด้านภาษาอังกฤษของบัณฑิตและพนักงานในสถานประกอบการ (College and Workplace Readiness Benchmarks for English) เพื่อเป็นมาตรฐานในการกำหนดมาตรฐานความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นของพนักงานและบัณฑิตจากมหาวิทยาลัย ใน 8 ด้าน ดังนี้

- ทักษะภาษา ต้องสามารถทั้งการพูดและการเขียนได้อย่างถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา
- การสื่อสาร ต้องสามารถตั้งใจฟังลูกค้ายจนเข้าใจ และแสดงความคิดเห็นได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ

- ทักษะด้านการเขียน จะต้องสามารถเขียนทันทีที่ได้รับมอบหมายและต้องเขียนได้ถูกต้อง เช่น เขียนอีเมล เขียนข้อเสนอทางธุรกิจต่อลูกค้า เขียนคำสั่งคำแนะนำในการทำงาน เป็นต้น การเขียนสำคัญมากเพราะเขียนผิดอาจถูกดำเนินคดีในศาลได้
- ทักษะการวิจัย จะต้องสามารถจัดทำกรอบความคิด วิเคราะห์และแก้ปัญหา โดยใช้ข้อมูลจากการค้นคว้าหลายแหล่ง
- ความสามารถในการใช้ตรรกและเหตุผล การพิจารณาและประเมินค่า ตลอดจนตัดสินใจได้อย่างเป็นระบบ และรู้เท่าทันการใช้เหตุผลหว่านล้อม
- ทักษะด้านข้อมูล ต้องสามารถอ่านและตีความบทอ่าน (texts) หลายประเภท และตัดสินใจคุณค่า จัดทำรายงานเพื่อประเมินค่า ตีความ และตัดสินใจ
- ความสามารถรู้เท่าทันสื่อสารมวลชน (media) ประเภทต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้มีทักษะและจุดยืนที่เป็นเหตุเป็นผลต่อนโยบายสาธารณะ (public policy) และประเด็นที่เป็นผลประโยชน์ของตนเอง ตลอดจนจับประเด็นหรือรู้ได้ถึงอคติ (bias) ที่แฝงอยู่ในข้อเขียนนั้นๆ
- ความสามารถในการเข้าใจและชื่นชมผลงานวรรณกรรม (literature) ต้องสามารถวิเคราะห์ตีความวรรณกรรมซึ่งถือเป็นการเข้าใจวัฒนธรรมและชื่นชมในมนุษยชาติ ตลอดจนความสำเร็จของมนุษย์ทั้งทางสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์

2.3.2 ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการในแคนาดา

ในประเทศแคนาดา ได้มีการจัดตั้ง Centre for Canadian Language Benchmarks หรือ CCLB (2004) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา แรงงานแคนาดาให้มีโอกาสได้รับการฝึกฝนตามมาตรฐานนานาชาติและเรียนรู้ที่จะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง ศูนย์ได้จัดทำ *Canadian Language Benchmarks (CLB)* ซึ่งเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานความสามารถทางภาษาอังกฤษ 12 ระดับ ในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในชีวิตจริง ทั้ง 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน CLB นี้ใช้กันแพร่หลายในสถาบันการศึกษาที่จัดบริการฝึกอบรมแรงงานต่างๆ เช่น ด้านเครื่องจักรกลในอุตสาหกรรมหนัก ด้านการบริหารโรงแรมและภัตตาคาร และ ด้านการเชื่อมโลหะ เป็นต้น หรือในองค์กรที่ดูแลเรื่องมาตรฐานวิชาชีพ เช่น วิศวกรดูแลการซ่อมบำรุงเครื่องบิน หรือในหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบผู้อพยพเข้ามา ตั้งถิ่นฐานใหม่

ดังจะเห็นได้จากการที่ รัฐบาลแห่งแคว้นบริติชโคลัมเบียได้สนับสนุนให้มีการพัฒนาแบบทดสอบทางภาษาอังกฤษ สำหรับทดสอบภาษาอังกฤษของนางพยาบาลต่างชาติที่อพยพมาทำงานในแคนาดา ซึ่งรู้จักกันในชื่อว่า *Canadian English Language Benchmark Assessment for Nurses (CELBAN)*

คุณยี่ยังมีเป้าหมายเชิญชวนให้สถานประกอบการและภาคเอกชน หันมาใช้ CLB มาเป็นข้อกำหนดมาตรฐานความสามารถทางภาษาในการรับพนักงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการช่วยเหลือพนักงานในการเพิ่มพูนทักษะทางภาษาของตน ตามข้อกำหนดที่กำหนดโดย CLB

ดังจะขอยกตัวอย่าง เนื้อหาของหลักสูตร *English for the Canadian Workplace* (2004) ที่จัดโดยสถาบันการศึกษา *Vancouver Community College* ดังนี้

- ทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานประกอบการกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และลูกค้า
- ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์
- ทักษะพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ (keyboarding / word processing / data and spreadsheets / Internet / E-mail)
- ทักษะการอ่านเอกสารทางธุรกิจได้ เช่น invoices / purchase orders / shift schedules)
- ทักษะที่พนักงานจำเป็นต้องมีหากต้องการให้มีผู้ว่าจ้าง เช่น การทำงานเป็นทีม การรู้จักแก้ปัญหา การแสดงทัศนคติทางบวก เป็นต้น
- การใช้ภาษาพูดและภาษาทักในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรม
- ทักษะการจัดการการสนทนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เทคนิคการทำงานและการสัมภาษณ์งาน

2.3.3 ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการในฮ่องกง

ในเขตปกครองพิเศษฮ่องกงของจีน หน่วยงานของรัฐบาลชื่อ SCOLAR(2004) หรือ The Standing Committee on Language Education Research ซึ่งได้ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 2000 ได้กำหนดทิศทางใหม่ในการยกระดับมาตรฐานความสามารถของพนักงานในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ ในการนี้ SCOLAR ได้ดำเนินการรณรงค์ในโครงการที่เรียกว่า Workplace English Program (WEP) เพื่อผลักดันให้ *The Hong Kong Workplace English Benchmarks* (2004) เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในหมู่ลูกจ้างและ นายจ้างในสถานประกอบการต่างๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานระดับต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการรับพนักงานใหม่ หรือในการเลื่อนตำแหน่งงานหรือ ให้ความดีความชอบพนักงาน หรือข้อกำหนดเฉพาะเกี่ยวกับความสามารถทางภาษาอังกฤษที่พนักงานบางตำแหน่งหน้าที่ควรจะมี

ในการนี้ ได้ทำการทดลองทำข้อสอบ โดยเชิญให้ลูกจ้างกว่า สองพันคน ใน 268 บริษัท จากหลายธุรกิจอุตสาหกรรม เช่น ธนาคาร ธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว ธุรกิจค้าปลีก โรงแรม การสื่อสาร การผลิต การขนส่งทางเรือ การนำเข้าและส่งออก ธุรกิจการตัดมาขายไป อสังหาริมทรัพย์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การแพทย์ เป็นต้น เข้ามาร่วมทดลอง

ในระยะแรกนี้ได้ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับความสามารถในการพูด และเขียนสำหรับประเภทงาน 6 ประเภทดังนี้

1. เสมียน (clerks)
2. ระดับบริหาร (executives / administrators / associate professionals)
3. บุคคลากรที่มีหน้าที่บริการลูกค้า (frontline service personnel)
4. ตำแหน่งงานที่ไม่ต้องอาศัยความสามารถทางภาษาสูงมาก (low-proficiency job types)
5. พนักงานต้อนรับ และรับโทรศัพท์ (receptionists / telephone operators)
6. เลขานุการ (secretaries)

ในการจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษนั้น SCOLARได้มอบหมายให้สถาบันเอกชนที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติ 5 แห่งทำหน้าที่ให้บริการการทดสอบ ภาษาอังกฤษ โดยเน้นทักษะด้านการเขียน และการพูดเป็นหลัก เช่น

- City & Guilds Pitman Qualifications
- Educational Testing Service (ETS)
- London Chamber of Commerce and Industry Examination Board
- Ordinate Corporation
- University of Cambridge ESOL (English for Speakers of Other Languages) Examinations

กิจกรรมรณรงค์ของ SCOLAR ในโครงการ Workplace English Program (WEP) (2004)เพื่อให้มีการใช้ the Hong Kong Workplace English Benchmarks นี้มีอาทิ เช่น การจัดสัมมนา เรื่อง "How can Employers and Employees Apply Hong Kong Workplace Benchmarks in Human Resources" การจัดโซน "Workplace English Zone" ในงาน "Job Market Career Planning and Education Fair 2004"

นอกจากนี้ SCOLAR ยังได้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนเงินทุน การยกระดับความสามารถของบุคลากรด้านภาษาอังกฤษ โดยได้จัดตั้งโครงการที่เรียกว่า *The Funding Scheme for Workplace English Training* โดยได้จัดสรรเงิน 50 ล้านเหรียญจากกองทุนภาษา (*Language Fund*) เพื่อเป็นเงินทุนให้พนักงานลูกจ้างของบริษัทใดก็ได้สมัครขอรับทุนสนับสนุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการอบรมภาษาอังกฤษจนมีความสามารถครบตามข้อกำหนดทางภาษาของตำแหน่งงาน และประเภทงานนั้นๆ และสามารถสอบผ่านข้อสอบภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจระหว่างประเทศได้ เท่าที่ผ่านมามีผู้สามารถสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนดได้มากกว่า 11,500 คน และได้ใช้งบประมาณไปแล้ว 25.7 ล้านเหรียญ

นอกจากนี้ยังได้จัดสรรงบประมาณ 5 พันล้านเหรียญ จากกองทุนการศึกษาต่อเนื่อง (*Continuing Education Fund*) เพื่อเป็นทุนในการใช้จ่ายเป็นค่าเล่าเรียนในการอบรมภาษาอังกฤษของประชาชนที่อยู่ในวัย 18-60 ปี กองทุนนี้ยังมีโครงการสนับสนุนบริษัท และสถานประกอบการที่ประสงค์ จะว่าจ้างให้มีการจัดอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษแก่พนักงานในบริษัทของตนอีกด้วย

กล่าวโดยสรุป จะเห็นว่ารัฐบาลฮ่องกงได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องเร่งพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานลูกจ้างเพื่อให้ฮ่องกงมีสมรรถภาพการแข่งขันในระดับนานาชาติ โดยได้จัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาว่า “ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐาน” (*Benchmarks*) แล้วจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการอบรมทั้งในระดับบุคคลและระดับบริษัทเพื่อใช้ภาษาอังกฤษถึงเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละระดับความสามารถ

2.4 ปรัชญาวรรณกรรมและงานวิจัยในประเทศไทย

บังอร สว่างวโรรส (2526) ได้ศึกษาความสอดคล้องระหว่างวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย กับความต้องการของภาคธุรกิจในประเทศไทย และพบว่า “การเขียนภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่ใช้กันมากที่สุด...โดยเฉพาะการเขียนการอ่านและการแปล นอกจากนี้ยังพบว่า บางมหาวิทยาลัยไม่ได้สอนภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับความต้องการของวงการธุรกิจ ”

Wanasire (1987) ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการภาษาอังกฤษและประเภทของรายวิชาที่เป็นที่ต้องการของแพทย์ประจำบ้าน โรงพยาบาลรามาริบัติ และพบว่า มีความต้องการด้านการอ่านและการเขียนสูง

กัณฑ์ทิพย์ สิงหะเนติ (1994) .ในบทความเรื่อง "ESP courses at Tertiary Level: A Reflection of the Thai business community" ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ หลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในมหาวิทยาลัย ของรัฐ 5 แห่งและมหาวิทยาลัยเอกชน 9 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร และได้พบว่า"มีการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจที่หลากหลาย เช่น การสื่อสารทางธุรกิจ การเขียน การอ่าน/ศัพท์เทคนิค และ การแปล นอกจากนี้ ยังมี หลักสูตรเฉพาะด้านสำหรับวัตถุประสงค์พิเศษ."

Meemak (2002) ได้วิเคราะห์ความต้องการของตำราท้องถิ่นและพบว่ามีความต้องการทั้ง 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน และทักษะที่สำคัญที่สุด คือ การฟัง เช่นการพูดโทรศัพท์ การบอกทาง นอกจากนี้มีปัญหาในการใช้ภาษาไม่เหมาะสม มีความรู้ด้านศัพท์ไม่เพียงพอ ไม่เข้าใจสำเนียงนักท้องถิ่น เป็นต้น

นภาพร เมฆขยาย และ ลลิตา ภูทอง (2547) ได้ทำการศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ และพบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร ใช้ภาษาอังกฤษในการอ่านงานวิจัย การค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต การอ่านบทความวิชาการ และเอกสารทางวิชาการ การอ่านตำราและค้นคว้าหาความรู้ การฟังและพูดกับชาวต่างประเทศ การฟังข่าวสารและบันเทิง

คณะกรรมการบัญญัติวิศวกรรมเครื่องกล ราชบัณฑิตยสถานได้จัดทำ" พจนานุกรมศัพท์บัญญัติยานยนต์ (2542) โดยศาสตราจารย์ประเสริฐ ณ นคร นายกราชบัณฑิตยสถาน ได้กล่าวไว้ในคำนำว่าได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าของวิทยาการสาขานี้ ในการจัดทำมีการแบ่งเป็นสองส่วน คือ ส่วนแรกเป็นพจนานุกรมศัพท์บัญญัติยานยนต์ โดยให้ความหมายของศัพท์ภาษาอังกฤษโดยการบัญญัติศัพท์ ส่วนที่สองเป็น คำเทียบไทย-อังกฤษ โดยเริ่มจากคำศัพท์ยานยนต์ที่ใช้กันในภาษาไทย แล้วตามด้วยคำศัพท์ในภาษาอังกฤษที่มีความหมายตรงกัน ซึ่งจะเป็นแหล่งค้นคว้าตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ศัพท์เทคนิคของพนักงานลูกจ้างในอุตสาหกรรมยานยนต์ได้อีกทางหนึ่ง

2.5 หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยานยนต์

อุตสาหกรรมยานยนต์ เป็นอุตสาหกรรมใหญ่ และจัดเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญ โดยมีหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนมาเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยานยนต์ในหลายๆ ด้าน

2.5.1 กระทรวงอุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ทรัพยากรธรณีและพลังงานในช่วงปี 2544-2549 กระทรวงอุตสาหกรรมจึงได้จัดทำแผนนโยบายของกระทรวง ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 นโยบายรัฐบาล และบทบาทภารกิจของกระทรวงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยานยนต์ดังนี้

มาตรการระยะเร่งด่วน

1. ร่วมผลักดันการจัดตั้งธนาคารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก รวมทั้งแก้ไขปัญหาสภาพคล่องของภาคอุตสาหกรรมด้วยการปรับโครงสร้างการบริหารงานของบริษัททุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.) เน้นการเพิ่มเงินทุนหมุนเวียนพร้อมกับการลดอุดหนุนเงินกู้ สนับสนุนการนำเครื่องจักรมาจดทะเบียนกรรมสิทธิ์เพื่อใช้เป็นหลักในการเพิ่มทุน ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนผู้ประกอบการเดิม เพิ่มโอกาสและทางเลือกด้านแหล่งเงินให้ผู้ประกอบการใหม่ อันจะช่วยสร้างและรักษาฐานการผลิต การจ้างงาน การสร้างรายได้ และการส่งออก
2. ให้ความช่วยเหลือเพื่อลดต้นทุนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม โดยจัดบริการปรึกษาแนะนำเพื่อปรับปรุงกระบวนการผลิต การบริหารจัดการ การลดต้นทุนพลังงาน การประหยัดพลังงาน และการใช้พลังงานทดแทน
3. สนับสนุนการแก้ไขปัญหาสภาพคล่องของภาคอุตสาหกรรม ด้วยการส่งเสริมการจดทะเบียนกรรมสิทธิ์เครื่องจักรเพื่อให้สามารถใช้เป็นหลักทรัพย์สินในการกู้ยืม ผลักดันความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์เพื่อสนับสนุนสินเชื่อแก่ SMEs เร่งปรับโครงสร้างการบริหาร เพิ่มสาขา และเพิ่มขีดความสามารถในการวิเคราะห์สินเชื่อ พร้อมทั้งลดอัตราดอกเบี้ยของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.)
4. เร่งรัดการปรับโครงสร้างภาษี เพื่อช่วยลดต้นทุนและข้อเสียเปรียบในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทย
5. ปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยโรงงานและการมาตรฐานอุตสาหกรรมให้ทันสมัยเอื้อต่อการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม
6. เร่งรัดการดำเนินงานเพื่อปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมทั้งด้านการผลิต การจัดการและการตลาด ให้บังเกิดผลอย่างแท้จริงและต่อเนื่อง
7. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและองค์ความรู้และเอกชนด้านเทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยภาคอุตสาหกรรม และด้านระบบจัดการตามมาตรฐานสากลเช่น ISO 9000, ISO 14000, ISO 18000 และ HACCP เป็นต้น เพื่อให้มีศักยภาพ

พร้อมรองรับการปรับตัวสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ รวมทั้งสนับสนุนเกิดผู้ประกอบการรายใหม่ๆ ในธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก สำหรับเศรษฐกิจใหม่ที่ใช้ความรู้เป็นฐาน

8. กำหนดมาตรการบรรเทาผลกระทบและเตรียมความพร้อมรับการเปิดเสรีทางการค้าทั้งจากข้อตกลง WTO AFTA และกลุ่มเศรษฐกิจอื่นๆ รวมทั้งส่งเสริมภาคเอกชนเข้ามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลด้านการค้า การลงทุน และการวิเคราะห์ผลกระทบตามข้อตกลงภายใต้กรอบข้อตกลงและความร่วมมือระหว่างประเทศ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลด้านการค้า การลงทุน และการวิเคราะห์ผลกระทบตามข้อตกลงภายใต้กรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ

2.5.2 สถาบันยานยนต์

สถาบันยานยนต์ เป็นองค์การอิสระซึ่งก่อตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี โดยความร่วมมือของภาครัฐ และเอกชน เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2541 และจัดตั้งขึ้นโดยกระทรวงอุตสาหกรรม เมื่อวันที่ 14 กันยายนในปีเดียวกัน สถาบันยานยนต์ใช้ กฎระเบียบการบริหารงาน แบบเอกชน ไม่ผูกพันระเบียบปฏิบัติ และข้อบังคับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ และเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน ในตลาดโลก ให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน และมีความเป็นอิสระในตัวเองเท่าที่กฎหมายจะเอื้ออำนวย โดยมีวิสัยทัศน์คือ “ประเทศไทย เป็นฐานการผลิตเพื่อการส่งออก รวมทั้งเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสาร ศูนย์กลางการประสานงาน ระหว่างประเทศ เพื่ออุตสาหกรรมยานยนต์ และขึ้นส่วนในระดับภูมิภาคในกลุ่มประเทศอาเซียน”

ภารกิจหลักของสถาบัน

1. ศึกษาวิจัย เพื่อสนับสนุนให้เกิดนโยบายที่เหมาะสมของรัฐ และประสานงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ต่อเนื่องในอุตสาหกรรม และธุรกิจยานยนต์ไทย
2. กำหนด และจัดทำมาตรฐาน รวมทั้งให้บริการด้านการตรวจสอบ ทดสอบ ให้การรับรองผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วน และวัสดุยานยนต์
3. ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และอุตสาหกรรมยานยนต์
4. ประยุกต์งานวิจัยพัฒนา เพื่อยกระดับเทคโนโลยี และระบบคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ให้ทันสมัยได้มาตรฐานโลก
5. พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมยานยนต์ ให้มีขีดความสามารถที่ได้มาตรฐานสากล

ภารกิจบริการ

1. ศึกษาวิจัย เพื่อเสนอแนะแก่รัฐบาลในการกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ของรัฐ
2. ดำเนินการประสานงาน และให้คำแนะนำ แก่ รัฐ เอกชน องค์กรในประเทศ และต่างประเทศ
3. ให้บริการตรวจสอบ และทดสอบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมด้าน Standard, Performance, Safety ของผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วน และวัสดุยานยนต์
4. ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารในอุตสาหกรรม และธุรกิจยานยนต์
5. เป็นศูนย์กลางออกแบบชิ้นส่วนยานยนต์ และข้อมูลจำเพาะทางวิศวกรรมเพื่อการออกแบบยานยนต์

2.5.3. สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรไม่แสวงหากำไร ที่ได้รับการยกฐานะขึ้นจากสมาคมอุตสาหกรรมไทย ที่ดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 13 พฤศจิกายน 2510 มาเป็นสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2530 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม ตามพระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ.2530 ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐที่ต้องการพัฒนาสถาบันธุรกิจภาคเอกชนของไทยให้แข็งแกร่ง อันจะทำให้กลไกการพัฒนา ในภาคอุตสาหกรรมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สามารถประสานกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และพิทักษ์ผลประโยชน์ ของชาติในวงการเศรษฐกิจโลก

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประกอบด้วยสมาชิก 2 ประเภทคือ

1. ประเภทสามัญ ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่เป็นนิติบุคคล และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมตามกฎหมายว่าด้วย โรงงาน ซึ่งรวมทั้งสมาคมการค้าเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรม
2. ประเภทสมทบ ได้แก่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลใดๆ ที่มีไร่โรงงานอุตสาหกรรมหรือสมาคมการค้า

สมาชิกและได้รับการจัดแบ่งเป็นกลุ่มอุตสาหกรรม และสภาอุตสาหกรรมจังหวัด กระจายครอบคลุมทุกภูมิภาค โดยมี สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยเป็นแกน เชื่อมโยงกลไกความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ ผู้ประกอบการด้วย กันเอง รวมไปถึงผู้บริโภคและผู้ประกอบการอื่นๆ โดยมีคณะกรรมการสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่อยู่ในตำแหน่ง คราวละ 2 ปี มาจากการเลือกตั้งจำนวน 2 ใน 3 ของกรรมการทั้งหมด และ 1 ใน 3 เป็นการเลือกตั้ง จากกลุ่มอุตสาหกรรม

และ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดต่างๆ คณะกรรมการสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำหนดนโยบายและบริหารงาน ของ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และประสานกับภาครัฐและต่างประเทศ วัตถุประสงค์คือพัฒนาอุตสาหกรรมไทย

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นนิติบุคคลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินงานตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดใน พระราชบัญญัติอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. เป็นตัวแทนของผู้ประกอบอุตสาหกรรมภาคเอกชน ในการประสานนโยบายและ ดำเนินการกับรัฐ
2. ส่งเสริมและพัฒนาการประกอบอุตสาหกรรม
3. ศึกษาและหาทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการประกอบอุตสาหกรรม
4. ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษา วิจัย อบรม เผยแพร่วิชาการและเทคโนโลยีเกี่ยวกับ อุตสาหกรรม
5. ตรวจสอบสินค้า ออกใบรับรองแหล่งกำเนิดหรือใบรับรองคุณภาพสินค้า
6. ให้คำปรึกษาและเสนอแนะแก่รัฐบาล เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจด้านอุตสาหกรรม
7. ส่งเสริมนักอุตสาหกรรม และเป็นแหล่งกลางสำหรับนักอุตสาหกรรมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น เพื่อประโยชน์ต่อ วงการอุตสาหกรรม
8. ควบคุมดูแลให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบอุตสาหกรรม
9. ปฏิบัติกิจการอื่นๆ ตามกฎหมายกำหนด

บทบาทที่ทุกระดับเชื่อถือ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้รับการยอมรับทั่วไป ในฐานะ ตัวแทน ภาคอุตสาหกรรม ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐบาล ทั้งภายใน ประเทศและระหว่างประเทศ โดยมี บทบาทที่สำคัญดังนี้

ร่วมเป็นกรรมการในคณะกรรมการร่วมภาครัฐบาลและเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ หรือ กรอ. ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ตลอดจนรัฐบาลได้วางใจให้มีผู้แทน ส.อ.ท. ใน คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานต่างๆ ในหน่วยงานราชการ จึงมีส่วนร่วมดูแล ส่งเสริมและวางแผน รวมทั้งนำเสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขที่สอดคล้องเหมาะสม ต่อภาครัฐบาล อันจะนำสู่การกำหนด นโยบาย หรือการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบวิธีการปฏิบัติต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และเอื้อ ประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจโดยรวมทุกภูมิภาคของประเทศ

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีฐานะเท่าเทียมและประสานงานกับ องค์การภาคธุรกิจ เอกชนด้านอุตสาหกรรม ของประเทศต่างๆ ทั่วโลก จึงสามารถเจรจาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ด้าน อุตสาหกรรมของประเทศไทย และเป็นแกนกลาง ประสานให้เกิดความร่วมมือที่จะส่งเสริมการ

แลกเปลี่ยนข้อมูลและร่วมพัฒนาธุรกิจ การค้า การลงทุน ตลอดจนปกป้องสิทธิ และความยุติธรรมที่สมาชิกและภาคอุตสาหกรรมพึงได้รับอย่างเต็มภาคภูมิทั้งในระดับประเทศ และระดับสากล

ได้รับมอบอำนาจจากภาครัฐให้มีศักดิ์และสิทธิ์ที่จะสอดส่อง ตรวจสอบตราดูแล ตลอดจนให้การรับรองสมาชิกและ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมทั่วไป เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายหลักเกณฑ์ กฎ ข้อบังคับ ระเบียบและ กฎหมายที่กำหนด

2.5.4 กระทรวงพาณิชย์

กระทรวงพาณิชย์ โดยกรมส่งเสริมการส่งออก และกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ ได้ดำเนินการตามที่สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้เสนอเรื่องการลดภาษีนำเข้า เพื่อลดต้นทุนการผลิต จึงได้จัดประชุมเรื่องการลดภาษีรายสาขาอุตสาหกรรม โดยขอความร่วมมือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาลดภาษีนำเข้าสินค้า 7 กลุ่มอุตสาหกรรมให้เหลือ 0% ซึ่งรวมทั้ง สินค้าขึ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ตามข้อเสนอของประธานกลุ่มประเทศผู้ผลิตสินค้าอุตสาหกรรม (Non-Agricultural Market Access) หรือ NAMA เพื่อเป็นการวางกรอบการเจรจาสินค้าอุตสาหกรรมต่อไป ก่อนการเปิดเสรี โดยเฉพาะในเรื่องปรับลดภาษีสินค้าวัตถุดิบเพื่อเตรียมความพร้อมกับขึ้นส่วนยานยนต์ทั้งหมด

ในการนี้ผู้เจรจาจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในระดับสูงเพื่อการเจรจา

2.6 แผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทย

สถาบันยานยนต์ ได้รับมอบหมายให้จัดทำแผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทย สำหรับปี พ.ศ. 2545-2549 เป็นแผน 5 ปี โดยวางแนวทางพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์รวมทั้งสิ้น 13 แผนงาน เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตรถยนต์ในเอเชียและสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มในประเทศไทย ทั้งนี้ด้วยการส่งเสริมอุตสาหกรรมขึ้นส่วนยานยนต์ให้มีความแข็งแกร่งเพิ่มมากขึ้น

ในจำนวน 13 แผนงานเพื่อพัฒนานั้น สถาบันยานยนต์ได้สรุปแผนงานในการผลักดันประเทศไทยสู่ความเป็น "ดีทรอยท์ออฟเอเชีย" ไว้ 4 แผนงานดังนี้ (ยานยนต์สาน ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 กพ. 2547 : 1)

แผนงานที่ 1 ส่งเสริมการเป็นฐานการผลิตยานยนต์และสนับสนุนการใช้ขึ้นส่วนในประเทศร้อยละ 70 (ผู้รับผิดชอบโครงการประกอบด้วยสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม หรือ สศอ. โครงการส่งเสริมการลงทุนผลิตรถยนต์ สำนักคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หรือ สกท. ซึ่งกำลังศึกษาโครงการผลิตรถยนต์สายพันธุ์ใหม่หรือ ECO Car

แผนงานที่ 2 เพิ่มขึ้นความสามารถในการแข่งขันเพื่อพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจขึ้นส่วน ยานยนต์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านเทคโนโลยี และบุคลากร ซึ่งมีหลายหน่วยงาน ร่วมรับผิดชอบ

แผนงานที่ 3 เพื่อกำหนดมาตรฐานยานยนต์ การออกแบบและพัฒนาขึ้นส่วนยานยนต์

แผนงานที่ 4 เพื่อจัดทำศูนย์รวมอุตสาหกรรมยานยนต์ระดับภูมิภาคและถ่ายทอดเทคโนโลยี ยานยนต์

2.7 การพัฒนาบุคลากรด้านยานยนต์

การพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ รวมทั้งเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านการผลิต การส่งออก การทดสอบยานยนต์ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับยานยนต์ทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรง และที่เป็นอุตสาหกรรม สนับสนุนนั้นได้มีหน่วยงานต่างๆ จัดหลักสูตรและให้การอบรมเด่นๆ ดังนี้

1. สภาอุตสาหกรรม ได้วางนโยบายระยะสั้น ระยะยาวในจัดหลักสูตรการอบรม โดยเน้น การบริหารจัดการ การผลิตโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ การใช้วัสดุต่างๆ และได้กำหนดให้การอบรมภาษาอังกฤษในนโยบายเร่งรัด ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

2. สถาบันยานยนต์ ได้เสนอหลักสูตรการอบรม 33 หลักสูตร ทางด้านการบริหารจัดการ และเทคนิคด้านยานยนต์

3. สมาคมวิศวกรรมยานยนต์ แห่งประเทศไทย จัดหลักสูตรสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และนำเสนอผลการศึกษาวิจัย ในหัวข้อต่างๆ และมีแนวคิดที่จำกัดอบรมด้านภาษาอังกฤษให้กับ วิศวกรด้านต่างๆ โดยจะเชิญวิทยากรด้านภาษามาเป็นผู้จัดทำหลักสูตรการอบรม ผู้เข้าอบรมจะรับ ภาระค่าใช้จ่ายด้วยตนเอง

4. บริษัทต่างๆ ด้านยานยนต์ ทั้งผู้ผลิต ผู้ประกอบรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ผู้ผลิตชิ้น ส่วนและอะไหล่ยานยนต์ รวมทั้งผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสนับสนุนต่างๆ ซึ่งได้วางแผนทางการพัฒนา บุคลากรไว้ แต่เน้นด้านเทคนิคมากกว่าการเน้นด้านการสอนภาษาอังกฤษ

จะเห็นได้ว่าในแผนงานหลักของสถาบันยานยนต์แผนงานที่ 4 นั้น ได้เน้นการเพิ่มขีดความ สามารถในการแข่งขันด้านเทคโนโลยีและบุคลากร โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายด้าน เช่น สถาบัน ไทย - เยอรมัน (สทย.) สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (สพผ.) การนิคมอุตสาหกรรมแห่ง ประเทศไทย (กนอ.) และสำนักงานการอาชีวศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมพัฒนาฝีมือ แรงงาน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและสมาคมวิศวกรรมยานยนต์

บุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวได้วางแผนทางการพัฒนาด้านเทคโนโลยียานยนต์ และการเพิ่มศักยภาพด้านฝีมือแรงงานเป็นสำคัญ ดังนั้นการพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศเฉพาะ

ภาษาอังกฤษจึงมิได้จัดให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในลักษณะที่จะสามารถใช้งานได้ แม้ในหลักสูตรของสำนักงานการอาชีวศึกษา ซึ่งมีภาษาอังกฤษเป็นวิชาบังคับจำนวน 2 วิชา 6 หน่วยกิต ตลอดหลักสูตรนั้นก็ไม่สามารถเพิ่มทักษะทางภาษาให้กับผู้เรียนจนสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันยานยนต์ถือเป็นสถาบันหลักที่รับผิดชอบในการทำแผนเท่านั้น ความร่วมมือร่วมใจของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็นตัวจักรสำคัญที่จะผลักดันให้โครงการ Detroit of Asia บังเกิดผล โดยเฉพาะในด้านบุคลากรมาตรฐานและเครื่องมือทดสอบ ซึ่งยังต้องการการพัฒนาอย่างเป็นระบบและจริงจัง (ประธานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์)

หลายองค์กรเล็งเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษ หากแต่ขาดความรู้ความชำนาญในเรื่องการอบรมภาษาอังกฤษ ดังนั้นหลักสูตรที่น่าเสนอจึงไม่ได้รับการตอบสนองมากนัก ดังเช่น การจัดทำหลักสูตรเพื่อการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันยานยนต์ สภาอุตสาหกรรม และสมาคมวิศวกรรมยานยนต์ ที่ยังไม่แพร่หลายเนื่องมาจากสาเหตุสำคัญ ดังนี้

1. พื้นความรู้ของผู้เข้าอบรมต่ำกว่าบทเรียน
2. ผู้เข้าอบรมมีพื้นความรู้ที่หลากหลายไม่สามารถแยกเป็นกลุ่มต่างๆ ได้ เพราะจำนวนน้อยเกินไปจะส่งผลให้ค่าอบรมสูงขึ้นอย่างมาก
3. เวลาในการอบรมไม่เอื้อต่อผู้อบรมแต่ละคนที่มีเวลาว่างหลากหลายช่วงไม่ตรงกัน ทำให้การจัดการเป็นไปได้ยาก (การสัมมนา)

2.8 การพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษ

ในบรรดาโครงการต่างๆ และกิจกรรมการอบรมสัมมนาของสถาบันและสมาคมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนั้นมีหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันหลักๆ ดังนี้

1. สภาอุตสาหกรรมส่งเสริมให้สมาชิกของสภาซึ่งเป็นผู้ประกอบการได้จัดอบรมบุคลากรของตนในฐานะที่เป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดการแข่งขัน และเพื่อขยายฐานการผลิต อันเป็นการหาช่องทางในการส่งออก ในลักษณะที่เป็นการอบรมภายในบริษัทหรือ In-house training ที่ควรจัดต่อเนื่อง และการลงทุนด้านบุคลากรจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ในท้ายที่สุด

อย่างไรก็ตามเมื่อผู้ประกอบการบางรายยังไม่พร้อมจะจัดอบรมของตนเอง สภาอุตสาหกรรมจะจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป เพื่อจุดประกายให้บุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาภาษาอังกฤษ และสมัครเข้ารับการอบรมตามความสมัครใจต่อไป

2. สมาคมวิศวกรรมยานยนต์แห่งประเทศไทยได้เคยจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษรวม 15 ชั่วโมงสำหรับวิศวกรผู้สนใจสมัครเข้าเรียน โดยเนื้อหาของหลักสูตรเป็นเรื่องเกี่ยวกับวิศวกรรมหลากหลาย

สาขาไม่เฉพาะแต่ยานยนต์ ทั้งนี้เพื่อให้วิศวกรทั่วไปผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดความมั่นใจในการพูดในสาขาที่ตนคุ้นเคย

การที่เนื้อหาไม่เน้นเฉพาะด้านวิศวกรรมยานยนต์เพราะอุตสาหกรรมยานยนต์ครอบคลุมสาขาที่เกี่ยวข้องมากมาย เช่น พลังงาน สิ่งแวดล้อม การออกแบบ โครงสร้าง ไฟฟ้า เป็นต้น ดังนั้นหลักสูตรจึงควรครอบคลุมสาขาต่างๆ เหล่านี้

ทักษะที่เป็นเป้าหมายของการอบรมคือ การฟัง พูด มีทักษะการอ่านและเขียน ผสมผสานอยู่บ้าง โดยไม่เน้นไวยากรณ์

อย่างไรก็ตามหลักสูตรดังกล่าวไม่ประสบความสำเร็จทั้งนี้เพราะข้อจำกัดดังต่อไปนี้

1. วันและเวลาในการอบรม เนื่องจากวิศวกรที่จะเข้าอบรมมาจากหลากหลายบริษัท พฤติกรรมการทำงานและเวลาว่างจึงต่างกันออกไป วิศวกรส่วนใหญ่ไม่สามารถรวมตัวกันเข้ารับการอบรมในเวลาที่กำหนดไว้ได้ ทั้งๆ ที่จัดในช่วงเวลาเย็น (18.00-19.30 น.) หลังเลิกงานแล้วก็ตาม นอกเหนือไปจากนี้ วิศวกรหลายท่านที่ต้องการอบรมมีภารกิจหลังเลิกงานนานับประการ จึงไม่สามารถเข้ารับการอบรมได้อย่างต่อเนื่อง

2. ความสนใจวิศวกร ผู้สนใจเข้ารับการอบรมมาจากหลายสาขาดังกล่าวแล้ว เกิดความรู้สึกอยากจะได้เรียนรู้เฉพาะในสาขาของตนเท่านั้น ไม่ต้องการเรียนหลากหลายสาขาอย่างไรก็ตาม จำนวนผู้สนใจเมื่อแยกเป็นกลุ่มก็น้อยเกินกว่าจะจัดได้ หรือมีฉะนั้นค่าอบรมจะผันแปรสูงขึ้น

3. ระดับความสามารถทางทักษะ ที่ต่างกันมากทำให้การอบรมล่าช้า ผู้สอนไม่สามารถดึงความสนใจของผู้เข้าอบรมที่มีระดับต่างกันมาได้ ความสนใจของผู้เข้าอบรมจึงลดลง

4. ความอ่อนล้าจากการทำงานอาจถือเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมขาดความกระตือรือร้น

5. วิธีการอบรมในลักษณะที่เน้นแบบห้องเรียนที่มีผู้สอนเป็นศูนย์กลาง ขาดกิจกรรมและสื่อที่เหมาะสมทำให้ผู้เข้าอบรมเพิ่มความเบื่อหน่าย

6. การบริหารจัดการหลักสูตร ที่ไม่สามารถจัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องหรืออบรมถี่ขึ้นคือเรียนอาทิตย์ละ 2 วัน วันละ 1 ชั่วโมง 30 นาที ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่สามารถพัฒนาทักษะได้อย่างต่อเนื่อง การที่ผู้เข้ารับการอบรมจะไปฝึกฝนด้วยตนเองนอกห้องอบรมแทบจะเป็นไปไม่ได้ การฝึกฝนทักษะจึงไม่เกิดประสิทธิผล

แต่เนื่องจาก สมาคมวิศวกรรมยานยนต์ระหว่างประเทศจัดเสวนาและสัมมนาในหัวข้อต่างๆ ตลอดเวลา จึงเกิดเป็นความจำเป็นที่วิศวกรผู้เข้าร่วมสัมมนาต้องมีทักษะภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการฟังเพื่อจับประเด็นหลักของการสัมมนาให้ถูกต้อง และการพูดเพื่อติดต่อสื่อสารสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เข้าร่วมสัมมนาจากชาติต่างๆ สมาคมวิศวกรรมยานยนต์ จะได้ประมวลปัญหาของการอบรมเพื่อนำเสนอหลักสูตรภาษาอังกฤษ ให้เกิดความสนใจมากขึ้น

3. ผู้ประกอบการต่างๆ

ในด้านผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมยานยนต์มีความหลากหลายในนโยบาย และวิธีการอบรม ซึ่งจะได้นำเสนอและอภิปรายในรายละเอียดต่อไป

จะเห็นได้ว่าภาคเอกชนเล็งเห็นความจำเป็น และมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะถ้าต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และขยายฐานการผลิต หากแต่วิธีการในการจัดการอบรมการจัดทำหลักสูตร การจัดหาวิทยากร เหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา

ดังนั้นการศึกษาศูนย์พัฒนาของบุคลากรด้านการใช้ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมยานยนต์ อันจะนำไปสู่การสร้างหลักสูตรเพื่อการอบรมในอนาคต จึงมีความสำคัญและจำเป็นยิ่ง

ในภาพรวมแล้วกล่าวได้ว่า ในประเทศไทยยังไม่มีงานวิจัยใดใด ที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาความต้องการภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยตรง งานวิจัยนี้จึงเปรียบเหมือนงานวิจัยนำร่อง สำหรับประเทศไทย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีดำเนินการ มี 2 วิธี คือ การศึกษาจากเอกสารและการสัมภาษณ์

- ก) การศึกษาจากเอกสาร ตำรา สิ่งตีพิมพ์ เว็บไซต์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ข) การตอบแบบสอบถาม
- ค) การสัมภาษณ์ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จะเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 ประชากรกลุ่มเป้าหมาย มีจำนวน 133 คนประกอบด้วย

- ก) ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 28 คน (สัมภาษณ์ 18 คน / ตอบแบบสอบถาม 10 คน)
- ข) ผู้บริหารระดับกลางอันประกอบด้วยวิศวกรและหัวหน้างาน จำนวน 44 คน (สัมภาษณ์ 10 คน / ตอบแบบสอบถาม 34 คน)
- ค) ตลอดจนพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 61 คน (สัมภาษณ์ 4 คน / ตอบแบบสอบถาม 57 คน) ขององค์กรหลัก ๆ ในอุตสาหกรรมยานยนต์ เช่น บริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ค่ายยุโรป อเมริกา ญี่ปุ่น บริษัทผู้จัดจำหน่ายรถจักรยานยนต์ต่าง ๆ บริษัทผู้จัดจำหน่ายรถบรรทุก โรงงานประกอบรถยนต์และจักรยานยนต์ บริษัทผู้ผลิตอะไหล่ สมาคมวิศวกรรมยานยนต์ สถาบันยานยนต์ เป็นต้น

3.3 วิธีการในการสัมภาษณ์

ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่งมีทั้งรายการข้อความ (Interview Schedules) และการสัมภาษณ์แบบชี้แนะ (Guided Interviews) ในบางข้อความเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม

3.4 การตรวจสอบข้อมูล

จะทำโดยจะใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยจะนำข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มมาตรวจสอบซึ่งกันและกัน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำมาวิเคราะห์แบบสร้างข้อสรุปโดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) และตรวจหาความสัมพันธ์ ซึ่งอาจประยุกต์ทฤษฎีการจำแนกข้อมูลของ Lofland ให้เหมาะกับลักษณะข้อมูล โดยจะแบ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

- ก) เปรียบเทียบและตรวจสอบข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
- ข) ประมวลประเภทของข้อมูลและคุณลักษณะของประเภทเข้าด้วยกันเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่ได้ให้เห็น ความสัมพันธ์และเกิดเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้น
- ค) ขยายวงของการเปรียบเทียบแล้วเลือกเฟ้นส่วนสำคัญ ซึ่งจะเป็นกุญแจนำไปสู่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการจัดทำหลักสูตรและจัดทำแผนการฝึกอบรม และ/หรือ วิธีการพัฒนาทักษะทางภาษาที่เหมาะสมของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์
- ง) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อสรุป

บทที่ 4 อภิปรายผล

เพื่อให้ทราบถึงบทบาทของหน่วยงานของรัฐ และองค์กร สถาบัน สมาคมวิชาชีพต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากรทางด้านภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและสัมภาษณ์บุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้านเทคโนโลยี และบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์ เช่น สถาบันไทย-เยอรมัน สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (สพผ.) การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) และสำนักงานการอาชีวศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมวิศวกรรมยานยนต์

บุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ได้วางแนวทางในการพัฒนาด้านเทคโนโลยียานยนต์ และการเพิ่มศักยภาพแรงงานเป็นสำคัญ ดังนั้นการพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศเฉพาะภาษาอังกฤษ จึงมิได้จัดให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในลักษณะที่จะสามารถใช้งานได้ แม้ในหลักสูตรของสำนักงานการอาชีวศึกษา ซึ่งมีภาษาอังกฤษเป็นวิชาบังคับ จำนวน 2 วิชา 6 หน่วยกิต ตลอดหลักสูตรนั้นก็ไม่สามารถเพิ่มทักษะทางภาษาให้กับผู้เรียนจนสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับสถาบันยานยนต์นั้น กล่าวได้ว่าเป็นสถาบันหลักที่รับผิดชอบในการทำแผนซึ่งต้องการความร่วมมือร่วมใจของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นตัวจักรสำคัญที่จะผลักดันให้โครงการ Detroit of Asia บังเกิดผลโดยเฉพาะในด้านบุคลากรที่ได้มาตรฐานและเครื่องมือทดสอบ ซึ่งยังต้องการพัฒนาอย่างเป็นระบบและจริงจัง (ประธานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์) ดังนั้นสถาบันยานยนต์จึงได้จัดอบรมหลักสูตรต่างๆ โดยเน้นเทคโนโลยีใหม่ การผลิต และปลั๊กสูตรเฉพาะด้านยานยนต์ต่างๆ

หลายองค์กรเล็งเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษ หากแต่ขาดความรู้ความชำนาญในเรื่องการอบรมภาษาอังกฤษ ดังนั้นหลักสูตรที่นำเสนอจึงยังไม่ได้รับการตอบสนองมากนัก ดังเช่น การจัดหลักสูตรเพื่อการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันยานยนต์ สภาอุตสาหกรรม และสมาคมวิศวกรรมยานยนต์ ที่ยังไม่แพร่หลายเนื่องมาจากสาเหตุสำคัญ ดังนี้

1. พื้นความรู้ของผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ต่ำกว่าบทเรียนและมีหลายระดับ
2. ผู้เข้าอบรมมีพื้นความรู้ที่หลากหลายไม่สามารถแยกเป็นกลุ่มต่างๆ ได้ เพราะจำนวนน้อยเกินไปจะส่งผลให้ค่าอบรมสูงขึ้นอย่างมาก
3. ผู้เข้าอบรมไม่กล้าที่จะฝึกทักษะพูดในชั้นเรียน เกรงจะพูดผิด (โดยเฉพาะไวยากรณ์)
4. เวลาในการอบรมไม่เอื้อต่อผู้เข้าอบรมแต่ละคนที่มีเวลาว่างหลากหลายช่วงไม่ตรงกัน ทำให้การจัดการเป็นไปได้ยาก (การสัมภาษณ์)

ในส่วนที่เกี่ยวกับการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของบุคลากรในการใช้ภาษาอังกฤษใน
อุตสาหกรรมยานยนต์ นั้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์และวิเคราะห์แบบสอบถามพนักงาน ของสถาน
ประกอบการ ผู้ประกอบการในระดับต่างๆ รวม 134 คน ดังมีรายละเอียดดังนี้

ผู้บริหารระดับสูง 28 คน (สัมภาษณ์ 18 คน / ตอบแบบสอบถาม 10 คน)

ผู้บริหารระดับกลาง 45 คน (สัมภาษณ์ 11 คน / ตอบแบบสอบถาม 34 คน)

ผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง 61 คน (สัมภาษณ์ 4 คน / ตอบแบบสอบถาม 57 คน)

ในการนี้ผู้วิจัยได้แบ่งสถานประกอบการในอุตสาหกรรมยานยนต์ เป็น 3 ประเภท ตาม
ลักษณะเฉพาะของ กลุ่มทุน 3 กลุ่ม อันได้แก่

กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น

กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา

กลุ่มทุนจากประเทศไทย

ประเด็นคำถามที่เป็นโจทย์ของการวิจัยครั้งนี้ ที่ผู้วิจัยได้พยายามแสวงหาคำตอบจากการ
สัมภาษณ์และวิเคราะห์แบบสอบถาม เพื่อประมวลผลลักษณะภาษาอังกฤษที่ใช้จริง และความ
ต้องการในการอบรม ดังนี้คือ

1. กลุ่มเป้าหมายที่จำเป็นต้องพัฒนาภาษาอังกฤษทั้งเร่งด่วน และต่อเนื่อง
2. ลักษณะภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ทักษะภาษาที่ต้องการอบรมเพราะจำเป็นต่อการใช้งาน
4. นโยบายในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษของสถานประกอบการ
5. แรงจูงใจในการวางนโยบายในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษเพื่อให้ได้ผลสำเร็จ
6. วิธีการในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษ
7. ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเท่าที่ผ่านมา และ อุปสรรค
8. หลักสูตรภาษาอังกฤษที่ต้องการ
9. ลักษณะการจัดการบริหารหลักสูตรที่พึงปรารถนา

เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และจากแบบสอบถาม สามารถสรุปตามลักษณะ
กลุ่มทุนประเภทต่างๆ ได้ดังนี้

4.1 กลุ่มเป้าหมายที่จำเป็นต้องพัฒนาภาษาอังกฤษ

4.1.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น มีนโยบายพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษ โดยเน้นกลุ่มผู้บริหารระดับกลาง ผู้จัดการ หัวหน้างาน ฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ ฝ่ายขาย ฝ่ายวางแผน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายเทคนิค และที่สำคัญที่สุด คือ วิศวกร เนื่องจากความจำเป็นในการปฏิบัติงาน วิศวกร และหัวหน้างานฝ่ายช่างต้องอ่านคู่มือ และเข้าประชุมและติดต่อประสานงานกับชาวต่างชาติ ไม่เน้นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง และระดับปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงมีภาษาดีอยู่แล้ว และผู้ปฏิบัติไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาโดยตรง หากต้องติดต่อกับชาวต่างชาติจะมีหัวหน้างานอธิบายให้

4.1.2 กลุ่มทุนจากประเทศในยุโรปและอเมริกา เน้นพัฒนาผู้บริหารระดับผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ เลขานุการของระดับผู้บริหารซึ่งเป็นชาวต่างชาติ พนักงานในสำนักงาน และโดยเฉพาะวิศวกร เพราะต้องติดต่อโดยตรงกับชาวต่างชาติจึงต้องใช้ภาษาอังกฤษประจำ นอกจากนี้ยังเน้นระดับหัวหน้างาน group leader, line leader, foreman เพราะต้องสามารถสอนและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับพนักงานระดับล่าง และสื่อสารได้ทั้งกับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งเป็นชาวต่างชาติและพนักงานระดับล่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย ผู้บริหารระดับสูงระบุว่าไม่มีความจำเป็นต้องพัฒนาภาษาอังกฤษเพราะภาษาดีอยู่แล้ว บางบริษัทไม่มีนโยบายพัฒนาภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร เพราะผู้บริหารเจรจาด้วยตนเอง ประสานงานกับต่างชาติ นำนโยบายปฏิบัติสู่ระดับกลางและล่าง ผู้ปฏิบัติใช้แค่พิมพ์หนังสือภาษาอังกฤษเท่านั้น

บางบริษัทมีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษอย่างมาก เนื่องจากต้องติดต่อกับบริษัทต่าง ๆ ทั้งในภูมิภาคอเมริกาเหนือ ยุโรป เอเชีย ต้องมีการเจรจาธุรกิจ เขียนโต้ตอบ ทำธุรกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการอ่านด้านธุรกิจและเทคโนโลยี จึงจำเป็นต้องเน้นการพัฒนาในกลุ่มวิศวกร ช่างเทคนิคระดับหัวหน้าโดยวิศวกรจะต้องสื่อสารโดยเขียนภาษาอังกฤษได้เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มฝ่ายการตลาด ฝ่ายขาย ฝ่ายออกแบบผลิตภัณฑ์ (product designer) ฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และฝ่ายติดต่อกับต่างประเทศ ฝ่ายเลขานุการ และฝ่ายส่งออกและนำเข้าที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษมากกว่ากลุ่มอื่น

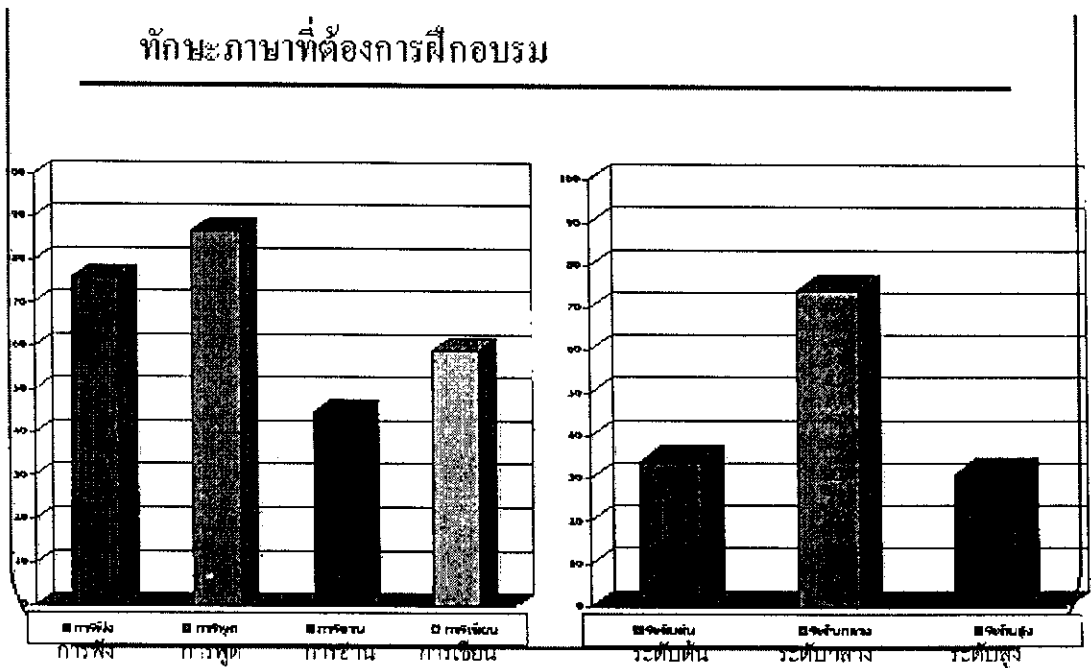
กล่าวโดยสรุป กลุ่มเป้าหมาย ที่จำเป็นต้องพัฒนาภาษาอังกฤษเร่งด่วนกว่ากลุ่มอื่นได้แก่

ก) ผู้บริหารระดับกลาง อันประกอบด้วยวิศวกรเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากต้องสามารถปฏิบัติทั้งภารกิจของตน และยังสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงและผู้ปฏิบัติงานระดับล่างได้

ข) ผู้บริหารระดับกลางในฝ่ายการตลาด ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายขาย ฝ่ายเทคนิคและเลขานุการบริการ เพราะต้องติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ

กลุ่มที่ยังไม่มีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาภาษาอังกฤษ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากตำแหน่งนี้จะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างคล่องแคล่วในทุกทักษะอยู่แล้ว และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง (shop floor) เนื่องจากจะมีหัวหน้าหรือระดับวิศวกรถ่ายทอด หรือสั่งงานเป็นภาษาไทย

4.2 ทักษะที่ต้องการอบรม



แผนภูมิที่ 1 แสดงความต้องการภาษาอังกฤษแบ่งตามทักษะของบุคลากรทุกประเภท

จากการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นในเรื่องทักษะภาษาที่ต้องการอบรมดังนี้

4.2.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น

- ผู้บริหารระดับสูง ต้องการ ทุกทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน เช่น ทักษะการพูดระดับสูง การเจรจาต่อรอง วิเคราะห์ แสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ยังต้องการ ทักษะการฟัง การอ่าน และการเขียนด้วย
- ผู้บริหารระดับกลาง และวิศวกร ต้องการทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน โดยเน้น การอ่านและศัพท์เทคนิคต่าง ๆ ฝ่ายขายเน้นอ่าน ฟังและพูด ฝ่ายวางแผนใช้ ทักษะการอ่านเขียนฝ่ายบัญชีใช้ทักษะการอ่าน
- ผู้ปฏิบัติการ บางบริษัทต้องการทุกทักษะคือ ฟัง พูด อ่าน เขียน บางบริษัทไม่มีความจำเป็น

4.2.2 กลุ่มทุนจากประเทศยุโรปและอเมริกา

- ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และผู้ปฏิบัติ ต้องการทุกทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน บางบริษัทผู้ปฏิบัติเน้นทักษะการอ่าน และเขียน
- ผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการต้องพูด และฟัง โดยใช้ภาษาดังกล่าวในการสัมภาษณ์ พนักงานใหม่
- วิศวกรเน้นการอ่านและเขียน

4.2.3 ส่วนกลุ่มทุนจากประเทศไทย

- ผู้บริหารระดับสูง ต้องใช้ทุกทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน
- ผู้บริหารระดับกลาง กลุ่มวิศวกร เน้นทักษะการอ่าน และการฟัง การพูด กลุ่มการตลาด ฝ่ายขาย และฝ่ายติดต่อกับต่างประเทศ เลขานุการ ต้องฟัง พูด อ่าน เขียนได้ดี กลุ่มฝ่ายนำเข้าใช้ทักษะอ่าน เขียน และฟัง กลุ่มช่างเทคนิคใช้ทักษะการอ่าน
- ระดับผู้ปฏิบัติการ ไม่มีความจำเป็น

กล่าวโดยสรุป กลุ่มทุนจากญี่ปุ่นและสหรัฐต้องการให้เน้นทุกทักษะ คือ ทั้งฟัง พูด อ่าน เขียน ในบุคลากรทุกระดับ ทั้งสูง กลาง ปฏิบัติการ ยกเว้นกลุ่มทุนจากประเทศไทย ที่เน้นทุกทักษะสำหรับผู้บริหารระดับสูง และกลาง ส่วนระดับผู้ปฏิบัติการมีความเห็นว่าเป็น

4.3 นโยบายของหน่วยงานในการพัฒนาบุคลากร

4.3.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น มีนโยบายพัฒนาภาษาอังกฤษให้บุคลากร ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับกลาง เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน แต่ไม่มีนโยบายสำหรับระดับผู้ปฏิบัติการ

4.3.2 กลุ่มทุนจากประเทศยุโรปและอเมริกา มีนโยบายเช่นเดียวกับบริษัทญี่ปุ่น คือ เน้นเฉพาะให้ผู้บริหารระดับกลาง ประชาสัมพันธ์ และผู้ที่จบในประเทศไทยรับการอบรม บริษัทส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายให้พนักงานระดับปฏิบัติการอบรมภาษาอังกฤษ เนื่องจากเห็นว่าไม่มีความจำเป็น ต้องใช้เพราะจะจัดให้มีผู้แปลให้ และมีการจัดทำคู่มือซึ่งเป็นภาษาไทย

4.3.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย ผู้บริหารระดับสูงแจ้งว่ามีนโยบาย อย่างไรก็ตามสถานประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่เป็นทางการที่ ต่อเนื่องและเป็นระบบในการสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้รับการอบรมภาษาอังกฤษ

จะเห็นได้ว่า กลุ่มทุนจากญี่ปุ่นและจากยุโรปและอเมริกามีนโยบายในการพัฒนาบุคลากร โดยเน้นที่ผู้บริหารระดับกลาง ส่วนกลุ่มทุนจากประเทศไทยยังไม่มียุทธศาสตร์ชัดเจน

4.4 แรงจูงใจในการวางนโยบาย

4.4.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น

ผู้บริหารระดับสูงและกลาง มีความเห็นว่า

- มีความจำเป็นต้องทำธุรกิจที่เป็นสากลมากขึ้น ในอนาคตต้องมีการแลกเปลี่ยนเทคโนโลยี แลกเปลี่ยนคนงาน บางบริษัทมีนโยบายรับคนอเมริกัน จีน เอเชีย มาฝึกอบรมในประเทศไทย บางบริษัทมีการสร้างโรงงานในอเมริกาด้วย
- มีการใช้ "benchmarks" หรือ "ข้อกำหนดเกี่ยวกับภาษา" มาใช้ส่งเสริมให้มีการแข่งขันในหมู่พนักงานด้านภาษาอังกฤษเพื่อการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเนื่องจากต้องการให้บุคลากรสื่อสารกับชาวต่างชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งคนเอเชียด้วยกันให้ได้
- ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการจ้างสาม นอกจากนี้ล่ามยังเปลี่ยนงานบ่อยและล่ามไม่มีความรู้ภาษาเทคนิคที่ใช้ในวงการรถยนต์ เพราะการเปล่ลล่ามอาจแปลได้ไม่ตรง
- ต้องการเพิ่มศักยภาพการทำงานและใช้ประกอบการประเมินผลงาน ซึ่งมีผลต่อการได้รับเงินเดือนเพิ่ม หรือโบนัส และการไปดูงานต่างประเทศ

- ระดับผู้ปฏิบัติการระดับล่างบางท่านมีความเห็นว่า อาจได้เลื่อนตำแหน่ง หากมีความสามารถในภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น

4.4.2 กลุ่มทุนจากประเทศยุโรปและอเมริกา

สำหรับผู้บริหารระดับสูง แรงจูงใจในการวางนโยบาย คือ

- การพัฒนาศักยภาพในการทำงานร่วมกับผู้บริหารจากต่างประเทศ มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรกับบริษัทข้ามชาติ
- ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสำคัญในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน ทุกชนิดจะเป็นภาษาอังกฤษ ยกตัวอย่างเช่นเครื่องมือซ่อมรถ และเครื่อง Star Diagnostic ต้องใช้ความรู้ด้าน IT และคอมพิวเตอร์ ซึ่งคู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องจะเป็นภาษาอังกฤษทั้งสิ้น ดังนั้น พนักงานจึงจำเป็นต้องเข้าใจภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี
- ต้องการสร้างภาพลักษณ์องค์กร และสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรในหมู่พนักงาน

สำหรับผู้บริหารระดับกลางการรู้ภาษาอังกฤษ

- เป็นการพัฒนา career path ของตน สำหรับความก้าวหน้าในอนาคต เมื่อเติบโตก้าวหน้าขึ้นในหน้าที่การงานก็จะต้องใช้ภาษาอังกฤษได้คล่องเพื่อติดต่อกับ suppliers ทุกชาติทุกภาษา
- ได้เงินเดือนสูงขึ้น และได้ไปทำงานต่างประเทศ ลดปัญหาการใช้สามแปด และเมื่อไปทำงานต่างประเทศ จะช่วยให้ใช้ภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง สามารถ อ่านคำแนะนำ เครื่องมือ ใบบาง ตลอดจนสามารถแปลข้อมูลเบื้องต้นและวิเคราะห์ข้อบกพร่องของเครื่องยนต์ได้

4.4.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย

- ผู้บริหารระดับสูง เห็นว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ และลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ อีกทั้งยังต้องการขยายงานขยายตลาดและการติดต่อกับประเทศต่าง ๆ มากขึ้น
- ผู้บริหารระดับกลาง ต้องการช่วยงานฝ่ายบริหารมากขึ้นเมื่อมีการขยายงาน และเมื่อบริษัทเติบโตขยายตัวใหญ่ขึ้น พนักงานก็จะได้เงินเดือนและโบนัสสูงขึ้น
- ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง ต้องการให้ข้อมูลกับชาวต่างชาติที่ติดต่อมาได้เองบ้างในอนาคต ปัจจุบันบริษัทให้หัวหน้ารับผิดชอบแทน

เห็นได้ชัดว่ากลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่นและจากยุโรป/อเมริกา มีแรงจูงใจในการวางนโยบายการพัฒนาบุคลากรมากกว่ากลุ่มทุนจากไทยซึ่งเพิ่งเริ่มต้นเข้ามาทำธุรกิจทางด้านประกอบรถยนต์และผลิตอะไหล่ แรงจูงใจในการวางนโยบายในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษมีอาทิ เช่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานเพื่อเตรียมก้าวสู่สากล เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจ้างล่ามแปล เพื่อพัฒนาการตลาด และปรับปรุงภาพลักษณ์ขององค์กร บุคลากรมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4.5 วิธีการในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษ

4.5.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น

ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ ให้ข้อมูลว่า

- มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้ในสถานที่ทำงานโดยฝ่ายบุคคลเป็นผู้จัด และเชิญบุคคลภายนอกหรือโรงเรียนสอนภาษาของเอกชนมาให้การอบรมในสถานประกอบการ
- ให้ทุนค่าเล่าเรียนค่าใช้จ่าย ในการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษที่จัดนอกสถานประกอบการตามความสะดวกของพนักงาน
- บางบริษัทมีเงื่อนไขว่า หากผู้อบรมสอบผ่านก็จะได้รับทุนค่าเล่าเรียน
- บางบริษัทมีการซื้อชุด Follow Me แจกให้เรียนด้วยตนเอง
- บางบริษัทให้ทุนไปอบรมปีละ 300 คน

4.5.2 กลุ่มทุนจากประเทศยุโรปและอเมริกา

ผู้บริหารระดับสูง มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้ในที่ทำงาน 10 ครั้งต่อปี ครั้งละประมาณ 45 วัน สำหรับ ผู้บริหารระดับกลาง ได้ให้ข้อมูลว่า สถานประกอบการได้มีโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนา อาทิเช่น

- มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในที่ทำงาน 3 ครั้งต่อปี ครั้งละประมาณ 40 ชั่วโมง
- มีการให้ลาไปอบรม แต่อนุญาตเฉพาะการไปอบรมในต่างประเทศ
- บางบริษัทให้ทุนไปอบรมนอกเวลางานคนละ 5,000 – 10,000 บาท
- บางบริษัทอนุญาตให้ไปอบรมนอกบริษัทในเวลางานได้ หากเป็นการอบรมที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานในบริษัท
- มีการให้ไปต่างประเทศ 6 เดือน – 3 ปี ทั้งนี้เน้นกลุ่มวิศวกร
- ที่น่าสนใจ คือ บางบริษัทได้ จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และห้องสมุด โดยแบ่งพื้นที่เป็น คอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษ มีการจ้างอาจารย์ชาวต่างประเทศ มาสอนที่บริษัท โดยเน้นการสื่อสารด้วยการพูดเป็นหลัก เพื่อให้ได้ผล มีการสอบวัดระดับก่อนเริ่มเรียน และหลังเรียน เพื่อประเมินผลการเรียนอย่างเป็นระบบ

สำหรับ ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง บางบริษัทมีการจัดหลักสูตรให้ในสถานที่ทำงาน โดยจ้างครูมาสอนและให้ทุนไปอบรม

4.5.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย

ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติการระดับล่างบางบริษัท ให้ข้อมูล พอสรุปได้ดังนี้

- บริษัทไม่มีนโยบายสนับสนุน เพราะเกรงว่า "เมื่อพนักงานเก่งแล้วจะย้ายงานหรือโดนซื้อตัวได้ง่าย" เท่าที่ผ่านมาพนักงานแต่ละคนจึงต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการอบรมภาษาอังกฤษด้วยตนเอง ตลอดจนถึงต้องหาเวลาเรียนด้วยตนเองนอกเวลางาน
- บริษัทเห็นว่าระดับ ผู้บริหารระดับกลางและผู้ปฏิบัติการระดับล่างยังไม่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากนัก จึงไม่สนับสนุนให้เรียน (แต่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความต้องการเรียน)
- บางบริษัทสนับสนุนให้ระดับหัวหน้างานได้มีโอกาสไปดูงานในต่างประเทศ โดยใช้งบประมาณของบริษัท
- บางบริษัทมีการใช้ภาษาอังกฤษทดสอบพนักงานเพื่อวัตถุประสงค์ในการเลื่อนตำแหน่ง โดยได้มีการติดต่อประสานงานกับสถาบันยานยนต์ เพื่อให้มีการอบรมพนักงานในการที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- บางบริษัทมีนโยบายในการพัฒนาพนักงานระดับผู้ปฏิบัติการ โดยมีการให้ทุนไปอบรม หรือให้ฝ่ายบุคคลของบริษัทจัดอบรมภาษาอังกฤษให้โดยใช้บุคลากรจากภายในบริษัทหรือจากโรงเรียนสอนภาษาของเอกชน

จะเห็นได้ว่า กลุ่มทุนจากญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา มีระบบที่ชัดเจนในการอบรมบุคลากร ทั้งการจัดในที่ทำงาน ส่งไปอบรมและออกค่าใช้จ่ายให้หากสอบผ่าน หรือส่งไปอบรมต่างประเทศ แต่กลุ่มทุนจากไทยส่วนใหญ่ยังไม่มียุทธศาสตร์สนับสนุนชัดเจน ยกเว้นบางบริษัทเท่านั้น

4.6 ความคาดหวังจากการอบรม

4.6.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น

ผู้บริหารระดับสูงมีความคาดหวังว่า เมื่อเสร็จสิ้นการอบรมแล้วบุคลากรสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ และเพื่อการขยายตลาดให้ผู้อบรมมีความรับผิดชอบมากขึ้น

ผู้บริหารระดับกลางคาดหวังว่า เมื่ออบรมแล้วสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ใช้ภาษาได้จริงและใช้ได้ดีขึ้นโดยไม่ต้องใช้ล่าม บุคลากรมีความรับผิดชอบมากขึ้น พัฒนาการตลาด และขยายภาพลักษณ์องค์กรดีขึ้น บุคลากรได้รับตำแหน่งสูงขึ้น มีความก้าวหน้าในงาน

ระดับผู้ปฏิบัติการ คาดว่าการอบรมภาษาจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงาน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล พัฒนาคำถามความรู้ความสามารถ ติดต่อบริษัทงาน สื่อสารได้ดีขึ้น อำนวยประโยชน์ในการทำงาน ใช้ภาษาอังกฤษได้ถูกต้องและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานบางคนไม่มีความคาดหวัง

4.6.2 กลุ่มทุนจากประเทศยุโรปและอเมริกา

ผู้บริหารระดับสูง คาดว่าการอบรมภาษาจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ในระดับผู้บริหารจะมีการแลกเปลี่ยนบุคลากรกับบริษัทข้ามชาติ สามารถขยายการตลาด และมีความรับผิดชอบมากขึ้น

ผู้บริหารระดับกลาง สามารถทำงานได้ดีขึ้น สื่อสารต่อรองกับ suppliers ได้ บุคลากรมีความมั่นใจมากขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น พัฒนาการตลาดและการขาย ภาพลักษณ์องค์กรดี ลดปัญหาการใช้ล่ามแปล มีความก้าวหน้าในงาน และมีตำแหน่งสูงขึ้น

ระดับผู้ปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ภาพลักษณ์ขององค์กรดี ก้าวสู่สากล เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง ได้รับตำแหน่งที่ดีขึ้น และได้ไปดูงานต่างประเทศ ต้องการไปต่างประเทศเพื่ออบรมเทคโนโลยีในการซ่อม เนื่องจากจบ ป.ว.ส. ยังใช้ภาษาอังกฤษที่ใช้ทักทาย และใช้ในชีวิตประจำวันยังไม่ได้ ไม่สามารถพูดโต้ตอบกับชาวต่างชาติได้ หากมีทักษะภาษาอาจได้เลื่อนตำแหน่งไปอยู่แผนกรับลูกค้าได้ เนื่องจากมีความรู้ทางเทคนิคอยู่แล้ว

4.6.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย

ไม่มีความคาดหวัง เนื่องจากบริษัทส่วนใหญ่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน เป็นระบบและต่อเนื่องในการพัฒนาบุคลากรและในการอบรมภาษาอังกฤษ

เห็นได้ชัดว่ากลุ่มทุนจากญี่ปุ่นและจากยุโรปอเมริกามีความคาดหวังว่าจะได้รับผลสำเร็จจากการอบรมสูงคุ้มค่ากับการลงทุน ส่วนกลุ่มทุนจากประเทศไทยไม่มีความคาดหวังใด ๆ เนื่องจากไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนเป็นระบบและต่อเนื่องในการอบรมบุคลากร

4.7 ทักษะต่อการอบรมที่ผ่านมา

4.7.1 ทักษะต่อความสำเร็จที่ผ่านมา ในการจัดอบรม ที่เคยจัดขึ้นในสถานประกอบการ บริษัทต่าง ๆ ให้ความเห็นว่ายังไม่ประสบความสำเร็จมากเท่าที่ควร โดยระบุว่าปัจจัยปัจจัยที่น่าจะทำให้มีความสำเร็จมากกว่านี้ มี ดังนี้

กลุ่มทุนจากญี่ปุ่น

- ผู้บริหารระดับสูง ให้ความเห็นว่าหากผู้ให้การอบรมเหมาะสม หลักสูตรเหมาะสม และ ผู้เรียนมีความสนใจก็จะมีความสำเร็จ
- ผู้บริหารระดับกลาง เห็นว่าจะมีความสำเร็จ หากการอบรมเหมาะสม หลักสูตรเหมาะสม ผู้เรียนสนใจดี ช่วงเวลาเหมาะสม เอกสารเหมาะสม ระยะเวลาอบรมเหมาะสม อบรมแล้วได้นำไปใช้

กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา

- ผู้บริหารระดับสูง เห็นว่าจะมีความสำเร็จในการอบรม หากว่าบุคลากรได้เรียนและใช้ งานจริงจนเท่ากับว่าได้ฝึกฝนทุกวัน ผู้ให้การอบรมควรเป็นชาวต่างชาติ เอกสาร ประกอบการเรียนเหมาะสม สถานที่เรียนเหมาะสม ช่วงเวลาเรียน จำนวนผู้เรียนเหมาะสม หลักสูตรฝึกอบรมเหมาะสม และผู้เรียนมีความมุ่งมั่นสนใจดี
- ผู้บริหารระดับกลาง เห็นว่าจะมีความสำเร็จ หากผู้ให้การอบรมเป็นชาวต่างชาติ มี เอกสารเหมาะสม หลักสูตรเหมาะสม โดยต้องเน้นการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน และการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และในการติดต่อธุรกิจนอกบริษัท ต้องไม่เน้น สอนหลักไวยากรณ์ ระยะเวลาและสถานที่เรียนเหมาะสม นอกจากนั้น หัวหน้างานจะ ต้องสนับสนุนอย่างเต็มที่และต้องจัดสรรเวลาให้มาเรียนในเวลาทำงาน
- ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง เห็นว่าจะมีความสำเร็จ เพราะการอบรมเหมาะสม หลักสูตรเหมาะสม ผู้เรียนสนใจดี ช่วงเวลาเหมาะสม เอกสารเหมาะสม ระยะเวลาเหมาะสม และ สถานที่เหมาะสม

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษนั้นจะประสบความสำเร็จ ก็ต่อเมื่อผู้สอนมีคุณภาพหลักสูตรเน้นภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งทางสังคม การปฏิบัติงานในสถาน ประกอบการ และการติดต่อธุรกิจ โดยไม่เน้นการสอนหลักไวยากรณ์ เอกสาร เวลา สถานที่ที่เหมาะสม

จากกลุ่มทุนจากประเทศไทย ผู้ปฏิบัติการแจ้งว่า การฝึกอบรมที่เคยเข้าร่วมทั้งในและ นอกบริษัทจะประสบความสำเร็จ หากผู้ให้การอบรมมีคุณภาพ ระยะเวลาเหมาะสม เอกสาร ประกอบการเรียนเหมาะสม ช่วงเวลาเรียนเหมาะสม จำนวนผู้เรียนในกลุ่มมีไม่มาก และผู้เรียนมี ความสนใจดี

4.7.2 อุปสรรคหรือปัญหาที่ทำให้การอบรมไม่สำเร็จตามที่คาดหวังไว้ มีดังนี้

กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น

- ผู้บริหารระดับสูงแจ้งว่า มีความสำคัญหรือไม่เลย เนื่องจากผู้เรียนไม่มีเวลาเรียน สม่่าเสมอ และไม่ต่อเนื่อง ผู้เรียนไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษทำให้ลืม ไม่มีแรงจูงใจ เรียนแล้วไม่ได้ใช้ในสิ่งที่เรียน และไม่ได้พัฒนาต่อไป
- ผู้บริหารระดับกลาง แจ้งว่าไม่มีเลย เวลาอบรมไม่สะดวก สถานที่อบรมไกล ขาดเรียนทำให้เรียนไม่ต่อเนื่อง ถูกตามตัวในเวลาเรียนบ่อย ๆ ไม่มีงบประมาณ และหลักสูตรไม่น่าสนใจ
- ผู้ปฏิบัติการ แจ้งว่าไม่มีงบประมาณและไม่มีเวลาเรียน

กลุ่มทุนจากประเทศยุโรปและอเมริกา

- ผู้บริหารระดับสูง แจ้งว่า พนักงานไม่มีเวลาเรียน ผู้เรียนไม่สนใจ เรียนแล้วไม่ได้อะไร
- ผู้บริหารระดับกลาง มีปัญหาไม่สามารถเรียนได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเมื่อเรียนในที่ทำงาน หากมีงานจะต้องทำงานก่อน เวลาไม่เหมาะสม และระดับภาษาของผู้ร่วมชั้นเรียนแตกต่างกัน
- ผู้ปฏิบัติการ มีปัญหาเรื่องการเปลี่ยนครูสอน การสอนไม่ต่อเนื่อง ไม่มีคุณภาพเพราะผู้สอนไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีหลักสูตรแน่นอน เนื้อหาที่สอนซ้ำซาก น่าเบื่อ ไม่มีกิจกรรม

ส่วนกลุ่มทุนจากประเทศไทยนั้น ผู้บริหารระดับสูงที่เคยเข้าอบรม แจ้งว่าหลักสูตรที่เคยจัดไม่จริงจัง ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจริง เมื่ออบรมแล้วจึงไม่มีผลต่อการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ไม่มีข้อมูลจากผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมเท่าที่ผ่านมา ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ทั้งนี้ อุปสรรคเนื่องจากผู้เรียนไม่มีเวลาเรียนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เรียนแล้วไม่นำมาปฏิบัติ เวลาอบรมไม่สะดวก สถานที่อบรมห่างไกล ขาดเรียนบ่อยทำให้ไม่ต่อเนื่อง ถูกตามตัวในเวลาเรียนบ่อย ๆ ไม่มีงบประมาณ หลักสูตรไม่น่าสนใจ ไม่มีหลักสูตรแน่นอน เนื้อหาที่สอนซ้ำซาก ผู้สอนไม่ได้มาตรฐาน น่าเบื่อ ไม่มีกิจกรรม

4.8 หลักสูตรภาษาอังกฤษที่ต้องการ

4.8.1 ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และผู้ปฏิบัติการ จากกลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น มีความเห็นตรงกันว่า ควรเป็นหลักสูตรระดับต้น และระดับกลางเป็นส่วนใหญ่เพื่อประโยชน์สำหรับพนักงานระดับกลางและระดับล่าง หากจะจัดให้ผู้บริหารระดับสูงควรเป็นเรื่องการเจรจาต่อรองในระดับสูง

4.8.2 ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และผู้ปฏิบัติ จากกลุ่มทุนจากประเทศยุโรปและอเมริกา ต้องการหลักสูตรระดับกลางมากที่สุด และมีความต้องการหลักสูตรระดับสูงบ้างสำหรับผู้บริหารระดับสูง และระดับกลาง ส่วนหลักสูตรเบื้องต้นมีความต้องการมากในกลุ่มผู้ปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับกลางและสูงบางคนที่ยังไม่เก่งภาษาอังกฤษ

4.8.3 ผู้บริหารระดับสูง จากกลุ่มทุนจากประเทศไทย ต้องการหลักสูตรระดับสูง ส่วนผู้บริหารระดับกลาง ต้องการหลักสูตรระดับต้น

กล่าวโดยสรุป หลักสูตรที่เป็นที่ต้องการของบุคลากรทั้งสามกลุ่ม คือ การหลักสูตรที่เน้นทักษะภาษาระดับต้น และระดับทักษะภาษาระดับกลาง มีเฉพาะผู้บริหารระดับสูงบางคนที่ต้องการเท่านั้น หลักสูตรระดับสูงที่เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองระดับสูง

4.9 ลักษณะภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

4.9.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น

ผู้บริหารระดับสูง ใช้ภาษาอังกฤษในทุกทักษะ ด้านฟัง พูด อ่าน เขียน เช่น

- การฟัง
 - ฟังและพูดในการเข้าประชุมร่วมกับบริษัทแม่
 - ฟังการบรรยายในที่ประชุมกลุ่มใหญ่
 - ฟังข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ ฟังการประชุม กลุ่มเล็ก
- การพูด
 - พูดเสนอความคิดเห็นและเสนอโครงการในที่ประชุมกลุ่ม
 - นำเสนอรายงานในที่ประชุมใหญ่
 - ให้ข้อมูลและถามข้อมูลในการปฏิบัติงาน เจรจาต่อรองทางธุรกิจ
- การอ่าน
 - อ่านเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล
 - อ่านเอกสารตำราวิชาการ

- อ่านรายงานการประชุม
- อ่านคำแนะนำในการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้เกี่ยวกับรถยนต์
- อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร
- อ่านกฎหมายระหว่างประเทศ (ต้องรู้ศัพท์กฎหมายระหว่างประเทศที่จำเป็น)

● การเขียน

- เขียนโครงการ
- จัดบันทึกข้อมูล/รายงานการประชุม
- เขียนบทความ/รายงานประจำปี
- เขียนรายงานการวิจัย
- เขียนจดหมายธุรกิจ
- (หมายเหตุ: มีข้อเสนอแนะ ให้สอนการใช้ภาษาที่เขียนที่กระชับในการเขียนรายงาน ไม่ต้องสอนภาษาวิชาการที่ใช้ในการบรรยาย (เฉพาะโดยปกติการนำเสนอรายงาน มักใช้รูปภาพประกอบการบรรยาย)

ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการ/วิศวกร)

● การฟัง

- ฟังและพูดในการติดต่อสินค้ากับบริษัทแม่
- ฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน
- ฟังข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง/ผู้เชี่ยวชาญ
- ฟังการประชุมกลุ่มเล็ก
- ฟังบทบรรยายในที่ประชุมกลุ่มใหญ่

● การพูด

- พูด เจรจาโต้ตอบในชีวิตประจำวัน
- พูดให้ข้อมูลและถามข้อมูลในการปฏิบัติงาน
- นำเสนอรายงานด้วยปากเปล่า
- นำเสนอโครงการ
- เสนอรายงานสรุป

● การอ่าน

- อ่านศัพท์เทคนิคต่างๆในการผลิต
- อ่านใบเสนอราคาและคุณลักษณะเฉพาะของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์
- อ่านใบราคาสินค้า
- อ่านเอกสารทางบัญชีที่ส่งมาจากบริษัทแม่
- อ่านเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล
- อ่านเอกสารตำราวิชาการ

- อ่านบทความด้านยานยนต์ การตลาด การขายและบริการ
- อ่านรายงานการประชุม
- อ่านคำแนะนำในการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้
- อ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสารและวารสาร

● การเขียน

- เขียนรายงานการประชุม
- เขียนบทความ/รายงานประจำปี
- เขียนรายงานการวิจัย
- เขียนโครงการ เขียนจดหมายธุรกิจ
- เขียน e-mail ได้ตอบ ทุกวัน
- ทำ guideline สำหรับผู้ฝึกอบรม
- จัดบันทึก/ข้อมูล
- เขียนคำกล่าวเปิด-ปิดงาน
- แปลคำสั่ง บทความ จดหมาย

ระดับผู้ปฏิบัติการ (shopfloor) ซึ่งมีหน้าที่ประกอบรถยนต์บริษัทญี่ปุ่น

- แพบไม่ใช้ทักษะการฟังเลย ใช้เฉพาะภาษาอังกฤษในการสื่อสารและสนทนาทั่วไป
- พุดให้ข้อมูลและถามข้อมูลเบื้องต้นในการปฏิบัติงาน
- นำเสนอรายงานด้วยปากเปล่า (น้อยมาก)
- อ่านคำแนะนำในการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ อ่านใบงาน
- อ่านหนังสือเกี่ยวกับศัพท์เทคนิคทั้งหมด เกี่ยวกับส่วนต่าง ๆ ของรถยนต์
- อ่านจดหมายโต้ตอบ และอ่าน e-mail
- เขียน/จัดบันทึกข้อมูล
- เขียนรายงานสั้น ๆ สำหรับพนักงานในสำนักงาน
- เขียนจดหมายสมัครงาน /เขียนประวัติส่วนตัว
- เขียนโต้ตอบทาง e-mail

4.9.2 กลุ่มทุนจากประเทศยุโรปและอเมริกา

ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับผู้จัดการทั่วไป

- ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร โดยเฉพาะ วัฒนธรรมการต่อรองของแต่ละชาติ
- พุดสื่อสารต่อรองกับ suppliers ได้
- ฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน
- ฟังข้อมูลจากผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญ
- ฟังการประชุมกลุ่มเล็ก

- ฟังบทบรรยายในที่ประชุมใหญ่
- ใช้ภาษาในเวลาเดินทางไปต่างประเทศ
- พูดเพื่อสัมภาษณ์บุคลากรเข้าทำงาน
- จัดบันทึกข้อมูล
- เจรจาโต้ตอบในชีวิตประจำวัน
- ให้ข้อมูลและถามข้อมูลในการปฏิบัติงาน
- เจรจาติดต่อระหว่างการประชุมต่าง ๆ
- นำเสนอรายงานด้วยปากเปล่า นำเสนอรายงานในที่ประชุมใหญ่ และที่ประชุมกลุ่ม
- เจรจาต่อรองทางธุรกิจ
- entertain ลูกค้า
- teleconference และ net meeting กับต่างประเทศ
- อ่านบทความทางวิชาการ อ่านเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล อ่านเอกสารตำราวิชาการ
- อ่านข้อมูลเทคนิครถยนต์ สินค้ารุ่นใหม่
- อ่านรายงานการประชุม
- อ่านคำแนะนำในการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้
- อ่านใบงาน
- เขียนรายงานสั้น ๆ เขียนรายงานที่ประชุม เขียนรายงานประจำปี เขียนโครงการ เขียนจดหมายธุรกิจ เขียนประวัติส่วนตัว เขียนรายงานการวิจัย (เฉพาะบางตำแหน่ง) จัดทำร่างสัญญา

ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการ) ใช้ภาษาอังกฤษในด้านรับนโยบายไปปฏิบัติ ติดตาม ผลงาน เสนอข้อมูลกลับ ใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะเหมือนบริษัทญี่ปุ่น และเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

- การฟัง ใช้เวลาเดินทางไปต่างประเทศ
- เขียนประวัติส่วนตัว เขียนใบงาน เขียนจดหมายสมัครงาน
- นำเสนอโครงการ อธิบายให้รายละเอียด พูด entertain ลูกค้า teleconference และ net meeting กับต่างประเทศ
- การอ่านใบงาน อ่านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงาน อ่านบทความด้านยานยนต์
- การตลาด การขายและบริการ สรุปความจากการอ่านได้
- การเขียน เขียน e-mail โครงการ เขียนสรุปรายงาน แลกบทความ ข้อมูลต่าง ๆ และหลักสูตรอบรมจากบริษัทแม่
- จัดทำงบประมาณเป็นภาษาอังกฤษ

ผู้ปฏิบัติการ (shopfloor) ทำหน้าที่ประกอบรถยนต์

- ฟังในที่ประชุมกลุ่มเล็ก
- พูด ให้ข้อมูลและถามข้อมูลในการปฏิบัติงาน นำเสนอรายงานด้วยปากเปล่า
- พูดทักทายกับผู้บริหารในเรื่องทั่ว ๆ ไป
- อ่านคำแนะนำในการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ อ่านใบงาน อ่านรายงานการประชุม
- (บางครั้งที่เกี่ยวข้อง) แปลข้อมูลเบื้องต้น และวิเคราะห์ข้อบกพร่องของเครื่องยนต์ได้
- จัดบันทึกข้อมูล เขียนประวัติส่วนตัว เขียนใบงาน เขียนจดหมายสมัครงาน

4.9.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย

ผู้บริหารระดับสูงมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อกับต่างประเทศ โดยใช้ทั้ง 4 ทักษะในการติดต่อกับบริษัทต่าง ๆ ทั้งในภูมิภาค อเมริกาเหนือ ยุโรป และอาเซียน ใช้ภาษาอังกฤษในการพูดเจรจาธุรกิจ เขียนโต้ตอบ เขียนโครงการ ทำธุรกรรมต่าง ๆ และอ่านทั้งด้านธุรกิจและเทคโนโลยี

ผู้บริหารระดับกลาง

- วิศวกรเน้นทักษะการอ่าน อ่านใบรายการสินค้า และคุณลักษณะที่ลูกค้าต้องการอ่าน คู่มือการใช้เครื่องจักรที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ เพื่ออธิบายให้พนักงานระดับล่างเข้าใจ อื่นๆ วิศวกรระดับหัวหน้าจะต้องเขียนภาษาอังกฤษในงานพิมพ์ packaging และการเขียนรายงานเป็นภาษาอังกฤษ
- วิศวกรแผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ต้องเขียนต้นร่างโบรชัวร์ คู่มือการใช้และวิธีการติดตั้งเป็นภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ในการออกแบบชิ้นส่วนรถยนต์แต่ละชิ้น จะต้องมี การตั้งชื่อชิ้นส่วนนั้นๆ เป็นภาษาอังกฤษที่เป็นศัพท์เฉพาะของบริษัท
- ฝ่ายการตลาด และฝ่ายขาย ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อซื้อขายสินค้ากับต่างประเทศ ตลอดจนการเดินทางไปเปิดตลาดในต่างประเทศ การติดต่อลูกค้าทางอีเมล การเขียนตอบรับใบสั่งซื้อของลูกค้า ต้องอ่านเพื่อทำความเข้าใจกับรถยนต์แบบที่บริษัทต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศ ต้องพูดโทรศัพท์ประสานกับลูกค้า ฟังคำวิจารณ์ติชมของลูกค้า เขียนใบเสนอราคาให้ลูกค้า เขียน work order ใบสั่งงานเพื่อส่งไปยังแผนกวิศวกร เขียน e-mail/fax/SMS และเขียนใบ invoice ตลอดจนเขียนเอกสารส่งมอบสินค้า
- ฝ่ายติดต่อกับต่างประเทศ และเลขานุการ ใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าฝ่ายอื่น และใช้ในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ จำเป็นต้องอ่าน เขียน และฟังภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ฝ่ายนำเข้าต้องรู้ภาษาอังกฤษ เพราะจะต้องทำงานต่อเนื่องหรือสัมพันธ์กันกับฝ่ายติดต่อต่างประเทศ โดยเน้นทักษะการอ่าน เขียน และฟังภาษาอังกฤษ

กล่าวโดยสรุปจะเห็นว่า

ก) ผู้บริหารระดับสูง ส่วนใหญ่ต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วในทุกทักษะอยู่แล้ว จึงไม่ต้องการพัฒนามาก

ข) ผู้บริหารระดับกลางต้องการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะ ทั้ง ฟัง พูด อ่าน เขียน กลุ่มวิศวกร

- ใช้ทักษะฟัง พูด ในการเสนอรายงาน เจาะต่อรอง เสนอความคิดเห็น พูดในการประชุมในสำนักงาน พูดในการประชุมกับลูกค้าผ่านระบบ teleconferencing สนทนาเพื่อ entertainลูกค้า
- อ่านบทความวิชาการ / หนังสือพิมพ์ / วารสาร อ่านคู่มือ อ่านใบเสนอราคาและคุณลักษณะเฉพาะ (specifications) ใบงาน ใบสั่งซื้อ อ่านข้อมูลทางเทคนิค อ่านสัญญา อ่านกฎหมายระหว่างประเทศ อ่านอีเมล
- เขียนรายงานโครงการ เขียนภาษาอังกฤษในการพิมพ์ packaging เขียนตั้งชื่อชิ้นส่วนยานยนต์ให้เป็นชื่อเฉพาะของบริษัทตน เขียนต้นร่างแผ่นพับ (brochure) เขียนคู่มือการใช้และวิธีการติดตั้งเป็นภาษาอังกฤษ เขียนจดหมายธุรกิจ/อีเมล จดบันทึกข้อมูล ทำ guideline สำหรับผู้ฝึกอบรม เขียนประวัติส่วนตัว เขียนใบงาน เขียนจดหมายสมัครงาน
- แปลคำสั่ง แปลคู่มือ แปลบทความ แปลจดหมาย

กลุ่มการตลาด/ประชาสัมพันธ์/เลขานุการ-ใช้ทุกทักษะ

- ฟัง พูด ให้ข้อมูล พูดโน้มน้าว เจาะต่อรอง ฟังคำวิจารณ์ของลูกค้ารับโทรศัพท์
- อ่านรายงาน อ่านอีเมล/จดหมายเวียน (memo) อ่านบทความ อ่านใบรายการสินค้าและข้อมูลทางเทคนิค อ่านเอกสาร RFQ อ่านใบสั่งซื้อ
- เขียนรายงาน เขียนใบเสนอราคาให้ลูกค้า เขียนใบสั่งงานงาน (work order) ส่งไปฝ่ายวิศวกร เขียนจดหมายทางอีเมล/fax/SMS เขียนใบ invoice เขียนเอกสารส่งมอบสินค้า เขียนแผนการตลาด/แผนประชาสัมพันธ์

ผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง (shop floor) โดยทั่วไปไม่มีความจำเป็นมากนัก เมื่อเทียบกับ กลุ่มวิศวกรและผู้บริหารระดับกลาง แต่ก็มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาทั่วไป กับผู้บริหารชาวต่างชาติมีความจำเป็นต้องอ่านคำสั่ง การใช้เครื่องจักรให้เข้าใจ

10 ลักษณะการจัดหลักสูตรที่ต้องการ

4.10.1 ระยะเวลาในการอบรม

กลุ่มทุนจากญี่ปุ่น

- ผู้บริหารระดับสูง ต้องการหลักสูตร 100 ชั่วโมงต่อปี และ 30 ชั่วโมงต่อปี ระยะเวลาที่สะดวก คือ 17.00 – 19.00 น. และวันเสาร์ 13.00 – 16.00 น.
- ผู้บริหารระดับกลาง ต้องการหลักสูตรตั้งแต่ 30 ชั่วโมง, 40 ชั่วโมง, 50 ชั่วโมง, 100 ชั่วโมง, 200 ชั่วโมง และ 250 ชั่วโมง
- ผู้ปฏิบัติการ ต้องการหลักสูตร 100 ชั่วโมง, 30 ชั่วโมง, 250 ชั่วโมง และ 200 ชั่วโมง ตามลำดับ (เรียงจากมากไปหาน้อย)

กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา

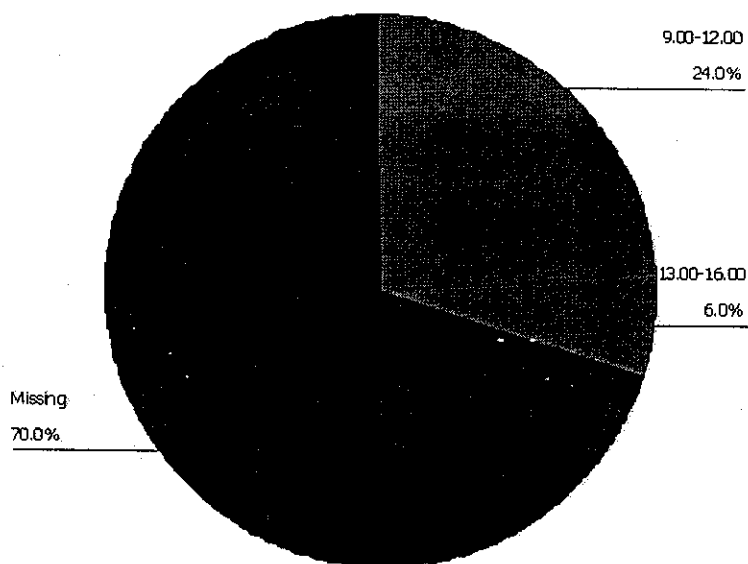
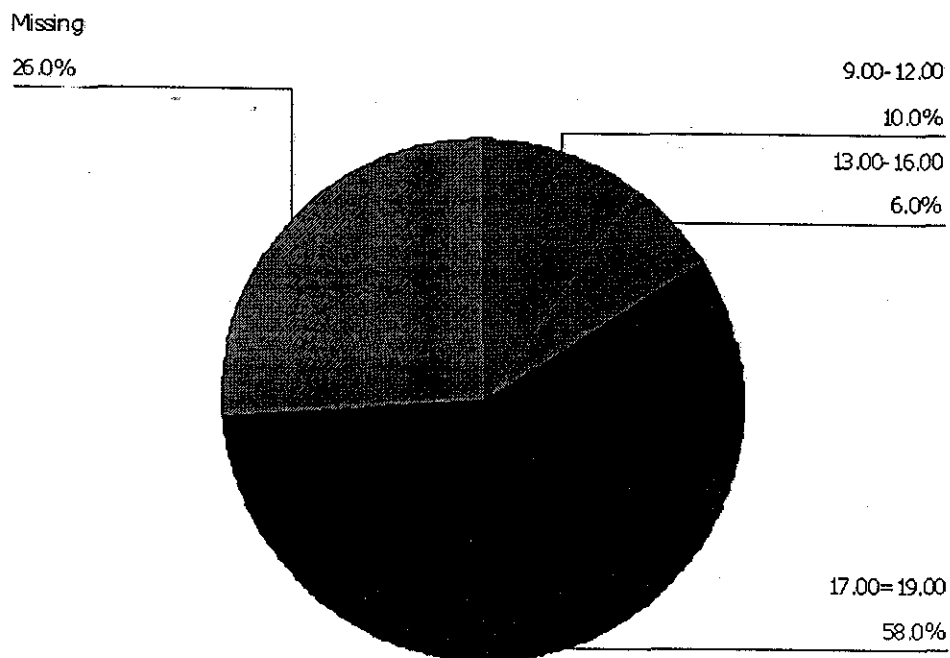
- ผู้บริหารระดับสูง ต้องการหลักสูตร 100 ชั่วโมงต่อปี จัดเวลาเย็นหลังเลิกงาน 17.00 – 19.00 น. และวันเสาร์ 9.00 – 12.00 น.
- ผู้บริหารระดับกลาง ต้องการหลักสูตรระยะสั้น 15 – 30 ชั่วโมง, 40 ชั่วโมง, 60 ชั่วโมง และ 100 ชั่วโมง รวม 120 ชั่วโมงต่อคนต่อปี โดยจัดเป็นระยะ 3 – 4 เดือนต่อเนื่อง และมีการประเมินผลหลักสูตรเป็นระยะ ๆ ระยะเวลาที่สะดวก คือ เวลา 17.00–19.00 น. วันเสาร์ อาทิตย์ 9.00–12.00 น. และ 9.00–16.00 น. บางบริษัทใช้เวลาเย็นหลังเลิกงาน 17.00–21.00 น.
- ผู้ปฏิบัติการ ต้องการหลักสูตร 10 – 15 ชั่วโมง, 30 ชั่วโมง, 100 ชั่วโมง และ 200 ชั่วโมง ในเวลาเย็นหลังเลิกงาน 18.00 – 20.00 น. วันเสาร์เวลา 13.00 – 16.00 น. และหากต้องเสียค่าใช้จ่ายเองจะไม่เข้าอบรมเพราะเงินเดือนน้อย

กลุ่มทุนจากประเทศไทย

- ผู้บริหารระดับสูง ต้องการเรียน 15 ชั่วโมง
- ผู้บริหารระดับกลาง ต้องการเรียน 15 ชั่วโมง, 40 – 50 ชั่วโมง ในเวลาเย็นหลังเลิกงาน 16.00 – 18.30 น. หรือวันเสาร์ เวลาบ่าย และเย็น 17.00 – 18.00 น.
- ผู้ปฏิบัติการ ต้องการหลักสูตร 30 ชั่วโมง ในวันเสาร์และบางบริษัทต้องการหลักสูตร 15 ชั่วโมง, 30 ชั่วโมง และ 50 ชั่วโมง

กล่าวโดยสรุปในด้านที่เกี่ยวกับระยะเวลาในการอบรม บุคลากรทุกกลุ่มมีความเห็นว่าควรมีจำนวนชั่วโมงในการอบรมระหว่าง 30-50 ชั่วโมงต่อหลักสูตร หรือ 100-250 ชั่วโมงต่อปี

4.10.2 เวลาที่สะดวกในการอบรม



เวลาที่สะดวกในการฝึกอบรม (วันอาทิตย์)

แผนภูมิที่ 2 : แสดงเวลาที่สะดวกในการฝึกอบรม ในวันทำงานและในวันสุดสัปดาห์

จากแบบสอบถามที่สอบถามพนักงานทุกกลุ่มจากทั้ง 3 กลุ่มทุนจากญี่ปุ่น ยุโรป/อเมริกา และไทยพบว่า เวลาที่สะดวกในการอบรมสำหรับทุกกลุ่มคือหลังเลิกงานในตอนเย็นของวันธรรมดา และในวันเสาร์ อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่างระบุว่าหากต้องการเสียค่าใช้จ่ายจะไม่ยินดีที่จะเรียน

4.10.3 ผู้ให้การอบรม

กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น

- ผู้บริหารระดับสูงให้ความเห็นว่า ผู้ให้การอบรมจะเป็นใครก็ได้ที่ภาษาดีทั้งคนไทยและเจ้าของภาษา และผู้ให้สัมภาษณ์บางคนต้องการเจ้าของภาษา
- ผู้บริหารระดับกลางให้ข้อมูลว่า หน่วยงานที่จัดอบรมคือฝ่ายบุคลากรของบริษัท จัดโดยให้ผู้สอนจากโรงเรียนสอนภาษาเอกชน
- ส่วนผู้ปฏิบัติการ ต้องการเรียนกับเจ้าของภาษาและส่วนน้อยต้องการคนไทย

กลุ่มทุนจากประเทศยุโรปและอเมริกา

- เน้นพัฒนาผู้บริหารระดับกลาง วิศวกร เลขานุการ ผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการ กลุ่ม หัวหน้าช่างเทคนิค และช่างเทคนิค
- ผู้ให้การอบรมในระดับต้นและระดับกลางควรเป็นคนไทย ระดับสูงควรเป็นเจ้าของภาษา บางบริษัทต้องการให้เจ้าของภาษาสอนตั้งแต่ระดับกลางขึ้นไป
- หน่วยงานที่จัดอบรม ได้แก่ฝ่ายบุคลากรของบริษัทจัด โดยให้ผู้สอนจากโรงเรียนสอนภาษาเอกชน และมหาวิทยาลัยของรัฐ

กลุ่มทุนจากประเทศไทย

- เน้นพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง ตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการ เลขานุการ วิศวกร ออกแบบและคุมการประกอบ หัวหน้าพนักงานขาย ฝ่ายออกแบบ

ผู้ให้การอบรม

คนไทยและเจ้าของภาษา

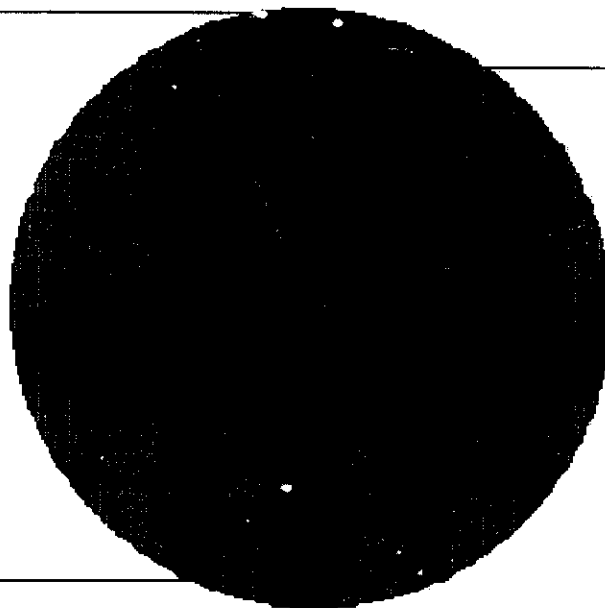
6%

คนไทย

20%

เจ้าของภาษา

74%



แผนภูมิที่ 3 : แสดงสัดส่วนของผู้ให้การอบรมที่ผู้เรียนต้องการ

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและแสดงให้เห็นในกราฟนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ให้การอบรมหรือผู้สอน ควรเป็นเจ้าของภาษาในการสอนหลักสูตรระดับกลางและสูง แต่ในหลักสูตรระดับต้นอาจจะเป็นคนไทยหรือเจ้าของภาษาก็ได้

4.10.4 งบประมาณในการอบรม

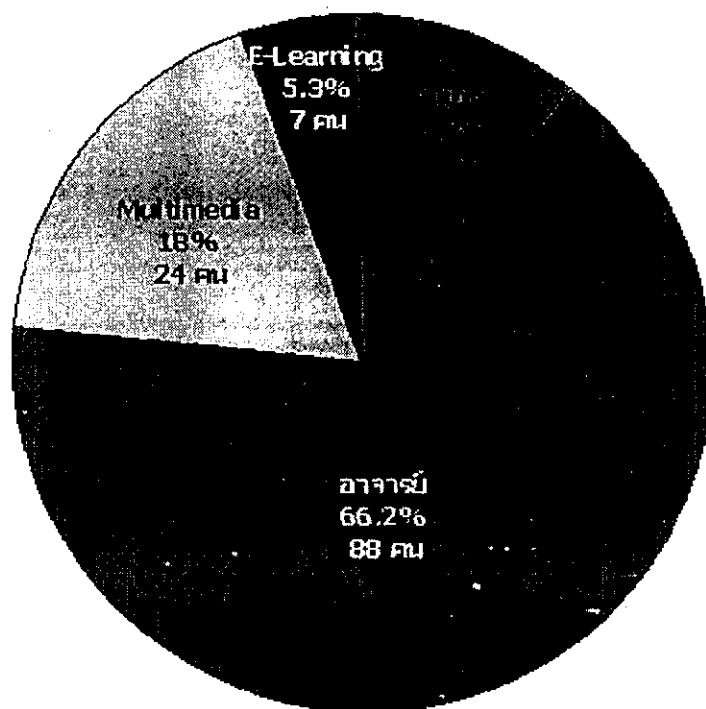
- ผู้บริหารระดับสูงจากกลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่นแจ้งว่า งบประมาณในการอบรมขึ้นกับกำไรของบริษัทในแต่ละปี และบางบริษัทกล่าวว่ามีจำนวนผู้เข้าอบรมประมาณ 300-400 คน และใช้งบประมาณคนละ 10,000 บาท
- ผู้บริหารระดับกลาง ใช้งบประมาณ ประมาณ 30,000-75,000 บาท
- ผู้ปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณ และบางบริษัทใช้งบประมาณตั้งแต่ 1,200 - 20,000 บาท

ในกลุ่มทุนจากประเทศยุโรปและอเมริกา บริษัทให้ทุนอุดหนุนตั้งแต่คนละ 3,500-10,000 บาท และให้สถาบันภายนอกจัดให้โดยใช้งบประมาณปีละ 1,000,000 บาท หากบุคลากรไปลงทะเบียนเรียนเอง บริษัทสนับสนุนงบประมาณคนละ 5,000 - 8,000 บาทต่อปี

ส่วนกลุ่มทุนจากประเทศไทย ยังไม่มีงบประมาณสนับสนุน

กล่าวโดยสรุป งบประมาณในการอบรม กลุ่มทุนจากญี่ปุ่นและจากยุโรปและอเมริกา จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการอบรมของบุคลากรทั้ง 3 ระดับ แต่กลุ่มทุนจากประเทศไทยยังไม่มีงบประมาณสนับสนุน

4.10.5 วิธีการอบรม



แผนภูมิที่ 4 แสดงสัดส่วนของวิธีการอบรมประเภทต่างๆ ที่ผู้เรียนต้องการ

ผู้บริหารระดับสูงจากกลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น

- จัดหาแบบเรียนที่สามารถเรียนได้ด้วยตนเอง (self-access materials) จากบุคลากร เนื่องจากบุคลากรไม่มีเวลาเรียนระหว่างเวลาทำงานในสถานประกอบการ
- ใช้ชุดฝึกทักษะภาษา ระบบ Multimedia
- เรียนด้วยระบบ e-learning / internet หรือ website
- จัดให้เรียนกับครูเฉพาะภาษาที่เกี่ยวข้องกับศัพท์ทางเทคโนโลยี (แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต้องการเรียนกับครู)
- ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติการ ต้องการเรียนกับครู และสามารถเรียนด้วยตนเองด้วยระบบ multimedia และ e-learning

ส่วนกลุ่มทุนจากประเทศยุโรปและอเมริกา

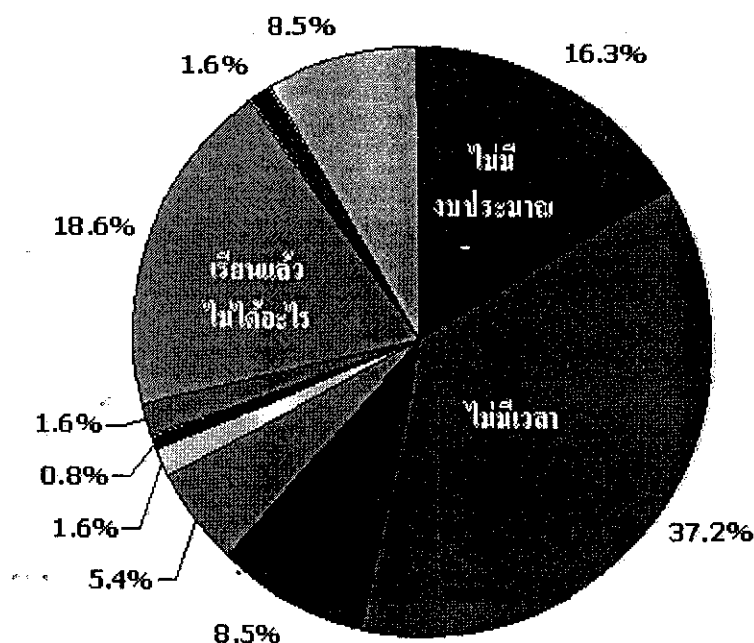
- ผู้บริหารระดับสูง ต้องการเรียนกับครูต่างชาติโดยสอนเป็นการส่วนตัว และเรียนด้วยระบบ e-learning
- ผู้บริหารระดับกลาง ต้องการเรียนกับครูต่างชาติ บางบริษัท บริษัทแม่จัดหาแบบเรียน e-learning ให้เรียนทาง internet หรือ website และให้เรียนด้วยตนเองด้วยระบบ multimedia ในห้องสมุด หรือ ศูนย์เรียนภาษาด้วยตนเอง (self-access language learning center)
- ผู้ปฏิบัติการ ต้องการเรียนกับครูไทย เพราะสามารถสื่อสารกันได้ และครูต่างชาติเพื่อจะได้ฟังสำเนียงเจ้าของภาษา เรียนด้วยระบบ multimedia และ e-learning

กลุ่มทุนจากประเทศไทย

- ผู้บริหารระดับสูง เรียนกับครูต่างชาติ และเรียนด้วยตนเอง
- ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติ เรียนกับครูไทยและครูต่างชาติ

จึงพอสรุปได้ว่า วิธีการอบรม ใช้วิธีเรียนด้วยตนเองจากแบบเรียน ฝึกทักษะด้วยตนเองโดย multimedia และ e-learning ผสมผสานกับการสอนโดยครูชาวต่างชาติ ยกเว้นหลักสูตรสำหรับระดับปฏิบัติการต้องการครูชาวไทย

3.10.6 อุปสรรคในการอบรม



แผนภูมิที่ 5 แสดงอุปสรรคประเภทต่างๆในการอบรมที่ผ่านมา

ผู้บริหารระดับสูง จากกลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น มีความเห็นว่าอุปสรรคในการอบรม คือ เรียนแล้วไม่ได้ผล ไม่มีเวลาอบรม ไม่ต่อเนื่อง เรียนแล้วไม่ได้ใช้งาน หลักสูตรไม่น่าสนใจ ผู้บริหารระดับกลางให้ข้อมูลว่า ผู้เรียนไม่สนใจ ภาษาที่เรียนไม่ตรงกับภาษาที่ใช้ในงาน และไม่สะดวกในการเดินทาง นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติการยังให้ความเห็นว่าไม่มีเวลา เรียนแล้วไม่ได้อะไร จำนวนผู้เรียนมากเกินไปในแต่ละกลุ่ม หลักสูตรไม่น่าสนใจ ไม่มีงบประมาณ ไม่สะดวกในการเดินทาง และไม่มียุทธศาสตร์การเรียนชัดเจนเมื่อเรียนจึงไม่ได้นำไปใช้งาน

ผู้บริหารระดับสูง จากกลุ่มทุนจากประเทศยุโรปและอเมริกา แจ้งว่าอุปสรรคในการเรียน คือ ไม่มีเวลา ผู้เรียนไม่สนใจ เรียนแล้วไม่ได้อะไร ผู้บริหารระดับกลาง มีความเห็นว่า ไม่มีเวลา ไม่ได้ใช้ในการปฏิบัติงาน บางคนเรียนแล้วไม่ได้ผล ครูสอนไม่น่าสนใจ เอกสารง่ายมาก และไม่มีอย่างต่อเนื่อง ไม่เกี่ยวกับงานที่ต้องใช้ เน้นไวยากรณ์ทำให้น่าเบื่อ จำนวนผู้เรียนมากกว่าที่คิด และระดับภาษาของผู้ร่วมชั้นเรียนต่างกัน

ผู้ปฏิบัติการ มีความเห็นว่า ไม่มีเวลา ไม่มีงบประมาณ ครูผู้สอนเปลี่ยนบ่อย การสอนไม่ต่อเนื่อง ไม่มีหลักสูตร หรือหลักสูตรไม่น่าสนใจ ครูสอนไม่น่าสนใจ และไม่มีเงินเรียนเอง

ผู้บริหารระดับกลาง และระดับผู้ปฏิบัติการ จากกลุ่มทุนจากประเทศไทย มีความเห็นว่าอุปสรรค คือ บริษัทไม่มียุทธศาสตร์สนับสนุนการอบรมนอกสถานประกอบการ

กล่าวโดยสรุป

1. ระยะเวลาในการอบรม บุคคลากรทุกกลุ่มมีความเห็นว่า ควรมีจำนวนชั่วโมงในการอบรม ระหว่าง 30-50 ชั่วโมงต่อหลักสูตร หรือ 100-250 ชั่วโมง ต่อปี เวลาที่สะดวกในการอบรมสำหรับทุกกลุ่ม คือ หลังเลิกงานในตอนเย็นของวันธรรมดา และ ในวันเสาร์ อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่างระบุว่า หากต้องเสียค่าใช้จ่ายจะไม่ยินดีที่จะเรียน

2. ผู้ให้การอบรม หรือ ผู้สอน ควรเป็นเจ้าของภาษาในการสอนหลักสูตรระดับกลางและสูง แต่ในหลักสูตรระดับต้นอาจจะเป็นคนไทยหรือเจ้าของภาษาก็ได้

3. ผู้รับการอบรม ควรเป็น ผู้บริหารระดับกลาง วิศวกร หัวหน้ากลุ่ม ผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการกลุ่ม หัวหน้าช่างเทคนิค หัวหน้าฝ่ายออกแบบ หัวหน้าฝ่ายขาย เลขานุการบริหาร

4. งบประมาณในการอบรม กลุ่มทุนจากญี่ปุ่นและจากยุโรปและอเมริกา จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการอบรมของบุคคลากรทั้ง 3 ระดับ แต่กลุ่มทุนจากประเทศไทยยังไม่มียุทธศาสตร์สนับสนุน

5. วิธีการอบรม ใช้วิธีเรียนด้วยตนเองจากแบบเรียน ฝึกทักษะด้วยตนเองโดย multimedia และ e-learning ผสมผสานกับการสอนโดยครูชาวต่างชาติ ยกเว้นหลักสูตรสำหรับระดับปฏิบัติการ ต้องการครูชาวไทย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลและข้อเสนอแนะการวิจัยที่จะนำไปสู่แนวทางการ
จัดทำอุปทานที่สอดคล้องและการทำงานมาตรฐานการฝึกอบรม

5.1 กลุ่มเป้าหมาย ที่จำเป็นต้องพัฒนาภาษาอังกฤษเร่งด่วนกว่ากลุ่มอื่นได้แก่

5.1.1 ผู้บริหารระดับกลาง อันประกอบด้วยวิศวกรเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากต้องสามารถปฏิบัติทั้งภารกิจของตน และยังสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงและปฏิบัติงานระดับล่างได้

5.1.2 ผู้บริหารระดับกลางในฝ่ายการตลาด ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายขาย ฝ่ายเทคนิคและเลขานุการบริหาร เพราะต้องติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ

กลุ่มที่ยังไม่มีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาภาษาอังกฤษ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากตำแหน่งนี้จะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างคล่องแคล่วในทุกทักษะอยู่แล้ว และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง (shop floor) เนื่องจากจะมีหัวหน้าหรือระดับวิศวกรถ่ายทอด หรือสั่งงานเป็นภาษาไทย

5.2 ทักษะที่ต้องการอบรม

ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลาง และพนักงานระดับปฏิบัติการ ภายใต้การบริหารจากทุกกลุ่มทุน จากญี่ปุ่น ยุโรป ต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในทุกทักษะ ทั้ง ฟัง พูด อ่าน เขียน

ส่วนกลุ่มทุนจากประเทศไทยเห็นว่า ควรเน้นทุกทักษะสำหรับผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางเท่านั้น ส่วนผู้ปฏิบัติการระดับล่างของกลุ่มไทยนั้น ผู้บริหารเห็นว่าไม่จำเป็น

5.3 นโยบายในการพัฒนาบุคคลากร

5.3.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกาและยุโรป มีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาบุคคลากรในด้านภาษาอังกฤษ เพื่อประโยชน์ในการสร้างความเป็นเอกภาพในด้านนโยบายและการ

ปฏิบัติ เป็นการเตรียมความพร้อมในการแลกเปลี่ยน บุคลากร กับชาวต่างชาติจากบริษัทแม่ ตลอดจนพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต การออกแบบ การซ่อมบำรุง การต้องศึกษาคู่มือต่างๆซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ

5.3.2 กลุ่มทุนจากประเทศไทย ยังไม่มีนโยบายในระดับองค์กรที่ชัดเจน รวมถึงการมีโครงการที่เป็นระบบในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับในด้านภาษาอังกฤษ หากจะมีก็จะเป็นความพยายามของผู้บริหารบางคน

5.4 แรงจูงใจในการวางนโยบายในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษ คือ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานเพื่อเตรียมก้าวสู่สากล เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจ้างล่ามแปล เพื่อพัฒนาการตลาด และปรับปรุงภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดีขึ้น ในส่วนของบุคลากรจะทำให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หรือมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5.5 วิธีการในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษ มีอาทิเช่น

- จัดอบรมภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ (English in the Workplace) เพื่อให้ตรงกับเป้าหมายการใช้งานภายในบริษัท โดยเชิญวิทยากรมาจากภายนอก
- ส่งไปอบรมกับหน่วยงานภายนอกโดยบริษัทสนับสนุนงบประมาณ
- ให้ทุนไปอบรมดูงานในต่างประเทศ (เน้นวิศวกร)
- ชี้อุดมศึกษาอบรมด้านภาษา ให้นำไปฝึกด้วยตนเอง นอกเวลาทำงาน
- ใช้ระบบ e-learning หรือชุด multimedia ไว้ในห้องปฏิบัติการทางภาษา
- จัดหาชุดฝึกภาษาด้วยตนเอง มาไว้ในห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-access learning center) ที่บริษัทจัดตั้งขึ้นเพื่อให้พนักงานได้ฝึกหาความรู้และฝึกฝนทักษะเพิ่มเติม นอกเวลาทำงาน

5.6 การฝึกอบรมเก่าที่ผ่านมา

มีอุปสรรคเนื่องจาก ผู้เรียนไม่มีเวลาเรียนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เรียนแล้วไม่นำมาปฏิบัติ เวลาอบรมไม่สะดวก สถานที่อบรมห่างไกล ชาวเรียนบ่อยทำให้ไม่ต่อเนื่อง ถูกตามตัวในเวลาเรียนบ่อย ๆ ไม่มีงบประมาณ หลักสูตรไม่น่าสนใจ ไม่มีหลักสูตรแน่นอน เนื้อหาที่สอนซ้ำๆ ผู้สอนไม่ได้มาตรฐาน นำเบื่อ ไม่มีกิจกรรม

5.7 หลักสูตรภาษาอังกฤษที่ต้องการ

บุคลากรทั้งสามกลุ่ม ต้องการ หลักสูตรที่เน้นทักษะภาษาระดับต้น และระดับทักษะภาษาระดับกลาง มีเฉพาะผู้บริหารระดับสูงบางคนที่ต้องการ หลักสูตรระดับสูงที่เกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง นอกจากนี้ในแต่ละระดับความสามารถ (proficiency level) ควรมีการจัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานความสามารถทางภาษาในสถานประกอบการ (workplace English benchmarks) ที่พนักงานแต่ละตำแหน่งงานควรมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

หลักสูตรที่ต้องการควรเป็นหลักสูตรที่มีองค์ประกอบดังนี้

ภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ(English in the Workplace) ที่เน้นภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และเน้นภาษาอังกฤษธุรกิจ(Business English) เพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ตลอดจนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) ในอุตสาหกรรมยานยนต์

5.8 ลักษณะภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

5.8.1 ผู้บริหารระดับสูง ส่วนใหญ่ต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วในทุกทักษะอยู่แล้ว จึงไม่ต้องการพัฒนามาก

5.8.2 ผู้บริหารระดับกลางต้องการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะ ทั้ง ฟัง พูด อ่าน เขียน กลุ่มวิศวกร

- ใช้ทักษะฟัง พูด ในการเสนอรายงาน เปรียบเทียบ เสนอความคิดเห็น พูดในการประชุมในสำนักงาน พูดในการประชุมกับลูกค้าผ่านระบบ teleconferencing สนทนาเพื่อ entertain ลูกค้า
- อ่านบทความวิชาการ / หนังสือพิมพ์ / วารสาร อ่านคู่มือ อ่านใบเสนอราคาและคุณลักษณะเฉพาะ(specifications) ใบบาง ใบสั่งซื้อ อ่านข้อมูลทางเทคนิค อ่านสัญญาอ่านกฎหมายระหว่างประเทศ อ่านอีเมล
- เขียนรายงาน/โครงการ เขียนภาษาอังกฤษในการพิมพ์packaging เขียนตั้งชื่อชิ้นส่วนยานยนต์ให้เป็นชื่อเฉพาะของบริษัทตน เขียนต้นร่างแผ่นพับ (brochure) เขียนคู่มือการใช้และวิธีการติดตั้งเป็นภาษาอังกฤษ เขียนจดหมายธุรกิจ/อีเมล จัดบันทึกข้อมูล ทำ guidelineสำหรับผู้ฝึกอบรม เขียนประวัติส่วนตัว เขียนใบบาง เขียนจดหมายสมัครงาน
- แปลคำสั่ง แปลคู่มือ แปลบทความ แปลจดหมาย

กลุ่มการตลาด/ประชาสัมพันธ์/เลขานุการ -ใช้ทุกทักษะ

- ฟัง พูด ให้ข้อมูล พูดโน้มน้าว เจรจาต่อรอง ฟังคำวิจารณ์ของลูกค้ารับโทรศัพท์
- อ่านรายงาน อ่านอีเมลล์/จดหมายเวียน (memo) อ่านบทความ อ่านใบรายการสินค้าและข้อมูลทางเทคนิค อ่านเอกสาร RFQ อ่านใบสั่งซื้อ
- เขียนรายงาน เขียนใบเสนอราคาให้ลูกค้า เขียนใบสั่งงานงาน (work order)ส่งไปฝ่ายวิศวกร เขียนจดหมายทางอีเมลล์/fax/SMS เขียนใบ invoice เขียนเอกสารส่งมอบสินค้า เขียนแผนการตลาด/แผนประชาสัมพันธ์

ผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง (shop floor) โดยทั่วไปไม่มีความจำเป็นมากนัก เมื่อเทียบกับ กลุ่มวิศวกรและผู้บริหารระดับกลาง แต่ก็มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาทั่วไป กับผู้บริหารชาวต่างชาติมีความจำเป็นต้องอ่านคำสั่ง การใช้เครื่องจักรให้เข้าใจ

5.9 ลักษณะการจัดหลักสูตร

5.9.1 ระยะเวลาในการอบรม บุคคลากรทุกกลุ่มมีความเห็นว่า ควรมีจำนวนชั่วโมงในการอบรม ระหว่าง 30-50 ชั่วโมงต่อหลักสูตร หรือ 100-250 ชั่วโมง ต่อปี เวลาที่สะดวกในการอบรม สำหรับทุกกลุ่ม คือ หลังเลิกงานในตอนเย็นของวันธรรมดา และ ในวันเสาร์ อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่างระบุว่า หากต้องเสียค่าใช้จ่ายจะไม่ยินดีที่จะเรียน

5.9.2 ผู้ให้การอบรม หรือ ผู้สอน ควรเป็นเจ้าของภาษาในการสอนหลักสูตรระดับกลางและสูง แต่ในหลักสูตรระดับต้นอาจจะเป็นคนไทยหรือเจ้าของภาษาก็ได้

5.9.3 ผู้รับการอบรม ควรเป็น ผู้บริหารระดับกลาง วิศวกร หัวหน้ากลุ่ม ผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการกลุ่ม หัวหน้าช่างเทคนิค หัวหน้าฝ่ายออกแบบ หัวหน้าฝ่ายขาย เลขานุการบริหาร

5.9.4 งบประมาณในการอบรม กลุ่มทุนจากญี่ปุ่นและจากยุโรปและอเมริกา จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการอบรมของบุคลากรทั้ง 3 ระดับ แต่กลุ่มทุนจากประเทศไทยยังไม่มีงบประมาณสนับสนุน

5.9.5 วิธีการอบรม ใช้วิธีเรียนด้วยตนเองจากแบบเรียน ฝึกทักษะด้วยตนเองโดย multimedia และ e-learning ผสมผสานกับการสอนโดยครูชาวต่างชาติ ยกเว้นหลักสูตรสำหรับระดับปฏิบัติการ ต้องการครูชาวไทย

ข้อเสนอแนะ

อุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทยได้พัฒนาและเดินหน้าสู่การเป็นฐานผลิตรถยนต์ระดับโลกอย่างแท้จริง มีความพร้อมด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะยอดขายภายในประเทศกว่าหกแสนคัน และยอดผลิตรถยนต์เพื่อส่งออกปรับเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ดังนั้นเป้าหมายการส่งออกจำนวนสองแสนคันจึงเป็นเป้าหมายที่ตั้งไว้ค่อนข้าง “ถ่อมตน” เพราะจำนวนรถยนต์ที่ส่งออกในช่วงเดือนมีนาคม 2547 เพียงเดือนเดียว ตามรายงานของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 54,418 คัน แบ่งออกเป็นรถยนต์ (Passenger cars) จำนวน 19,566 คัน รถยนต์เพื่อการค้า (Commercial Vehicles) จำนวน 34,852 คัน รถจักรยานยนต์จำนวน 88,831 คัน และชิ้นส่วนอะไหล่ต่างๆ กว่า 221,818 ชุด หรือคิดเป็นมูลค่าประมาณ 2,779.80 ล้านบาท

อย่างไรก็ตามการจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ว่าจะเป็ศูนย์กลางรถยนต์แห่งเอเชีย หรือ Detroit of Asia นั้นจะต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในการแข่งขันในมาตรฐานสากลไม่เพียงแต่ด้านเทคโนโลยี หากต้องเป็นการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ

จากการศึกษาสามารถรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคคลได้อย่างแท้จริงในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ควรมีการสนับสนุนจากภาครัฐในการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและเร่งด่วน

กลุ่มทุนจากประเทศไทยควรได้รับการสนับสนุนมากกว่าปัจจุบันจากหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะในด้านอบรมภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เพราะ หากบุคลากรยังไม่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษเพียงพอจะเป็นอุปสรรคในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ ตลอดจนการเรียนรู้และเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว

2. สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาด้านภาษา

องค์กรทางวิชาชีพในอุตสาหกรรมยานยนต์ อาทิเช่น สถาบันยานยนต์ควรมีนโยบายและแผนงานในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์ ควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านอื่นๆ ด้วย ตลอดจนจัดหลักสูตรอบรมด้านภาษาอังกฤษ นอกเหนือจากการอบรมด้านเทคนิคเกี่ยวกับยานยนต์

3. ควรจัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ

สถานประกอบการในอุตสาหกรรมยานยนต์ควรจัดอบรมภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ (English in the Workplace) ควรเน้นให้เป็นภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ภาษา

อังกฤษธุรกิจ (Business English) และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ(English for Specific Purposes) สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์

4. ควรเน้นการใช้ภาษาอังกฤษทั้งวัจนะและอวัจนะภาษา รวมทั้งวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษา

หลักสูตรนั้นนอกจากจะเน้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในธุรกิจ (Business English) แล้ว ควรจะเน้นให้ผู้เรียนตระหนักถึงวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษาที่มีความแตกต่างหลากหลาย (Cultural Diversity) เพื่อให้เป็นหลักสูตรที่เน้นคนเอเชีย โดยเฉพาะคนไทยให้สามารถสื่อสารทั้งทางสังคมและทางธุรกิจกับบุคคลต่างภาษาและวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. กระตุ้นให้เกิดความภาคภูมิใจ

ถึงแม้ผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่ตลอดจนวิศวกร และผู้บริหารระดับกลางจะระบุความจำเป็นที่จะต้องเร่งพัฒนาศักยภาพทางภาษาของตนเองให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป แต่สถานประกอบการควรจะมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรทั้งระดับกลางและระดับล่างควบคู่ไปด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจตลอดจนความรู้สึกรักภาคภูมิใจ ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาธุรกิจของบริษัทให้ยั่งยืนต่อไป

6. ควรมีผู้สอนทั้งเจ้าของภาษาและชาวไทย

ผู้สอนควรมีทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเพื่อให้เหมาะสมกับระดับของผู้เรียน และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร กล่าวคือ ผู้เรียนระดับต้นและกลางยังต้องการผู้สอนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ส่วนผู้เรียนระดับสูงจะต้องการผู้สอนที่เป็นชาวต่างชาติ

7. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษ

สถานประกอบการทุกแห่งควรจัดสภาพแวดล้อมในโรงงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษด้วยตนเอง เช่น จัดศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-access learning center) ขึ้นภายในสถานประกอบการ นอกจากนี้สถานประกอบการควรจัดหาสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-access learning materials) ให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปฝึกฝนด้วยตนเอง (self-study) นอกสถานประกอบการได้

8. ควรจัดให้มีการทำมาตรฐานภายในสถานประกอบการ

ควรมีการจัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานภาษาในสถานประกอบการ (Workplace English Benchmarks) เพื่อกระตุ้นให้ทั้งบุคลากรต้องเร่งทดสอบตนเองให้ได้มาตรฐาน และสถานประกอบการใช้ข้อกำหนดนี้ในการรับพนักงานตลอดจนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

9. ควรมีการจัดตั้งกองทุนภาษา (Language Fund)

กองทุนดังกล่าวควรได้รับการสนับสนุนโดยทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานประกอบการ เพื่อเป็นแหล่งระดมทุนสนับสนุนการอบรมทางภาษาและ ค่าใช้จ่ายในการทดสอบของบุคลากร แต่ละคน ตลอดจนสถานประกอบการที่ต้องการความช่วยเหลือ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถสอบผ่านมาตรฐานทางภาษาอังกฤษในแต่ละระดับ

10. สนับสนุนให้มีการวิจัยด้านภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมยานยนต์เพิ่มมากขึ้น

เนื่องจากเท่าที่ผ่านมามีผลงานวิจัยเกี่ยวกับภาษาอังกฤษที่ใช้ในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทั้งในไทยและในต่างประเทศน้อยมาก จึงสมควรที่จะมีการระดมทุนเพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเพิ่มเติม เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับลักษณะของภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานประกอบการ (English in the Workplace) ด้านยานยนต์ทั้งในรูปของภาษาพูดและภาษาเขียน เช่น การวิเคราะห์การพูด (Discourse Analysis) การวิเคราะห์บทสนทนา (Conversational Analysis) การวิเคราะห์ประเภทของงานเขียน (Genre Analysis) การวิเคราะห์บทอ่าน (Text Analysis) ตลอดจนการวิเคราะห์ศัพท์ เป็นต้น

11. ควรปรับปรุงหลักสูตรทุกระดับด้านยานยนต์เพื่อการใช้ภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนควรเร่งปรับหลักสูตรและวิธีการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความเป็นไปในโลกสังคมและธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

12. ควรจัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์ทั่วประเทศ

นอกจากการส่งเสริมให้มีการอบรมภาษาอังกฤษในสถานประกอบการแล้ว ควรจัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษโดยทั่วไป ทั้งนี้เพื่อที่บุคลากรจากสถานประกอบการที่มีได้จัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษจะได้สามารถเข้าอบรมพัฒนาตนเองได้

ยุทธศาสตร์พัฒนายานยนต์ เพื่อเป็นดีทรอยท์แห่งเอเชีย ถือเป็นหน้าที่ของภาครัฐ ภาคเอกชน และบุคลากรผู้เกี่ยวข้องทุกระดับในการเพิ่มขีดความสามารถเพื่อการแข่งขันในตลาดโลก ตามแนวมาตรฐานสากล ทั้งในด้านเทคโนโลยียานยนต์ต่างๆ และทั้งด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพื่อการติดต่อสื่อสารขยายตลาดทั้งในส่วนการส่งออกและส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสำเร็จในยุทธศาสตร์ดีทรอยด์แห่งเอเชีย

บรรณานุกรม

- เขมทัต สุวรรณสิงห์ (2547) ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์. เอกสารเสนอต่อที่ประชุม
นักวิชาการไทย สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
กรุงเทพมหานคร
- คณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2547). แผนกลยุทธ์ด้านวิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยีแห่งชาติ. สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. กรุงเทพมหานคร. หน้า 97.
- บังอร สว่างวโรรส (2526) การศึกษาความสอดคล้องระหว่างภาษาอังกฤษที่สอนในมหาวิทยาลัยใน
ประเทศไทยกับความต้องการของวงการธุรกิจในประเทศไทย. ภาษาปริทัศน์. ปีที่ 4 ฉบับที่ 2
น.42-54.
- พัชรี สีโรรส. (2540) รัฐไทยกับธุรกิจใ่อุตสาหกรรมรถยนต์. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรม
ศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร.
- พูลพร แสงบางปลา (2547) วิสัยทัศน์-ดีทรอยท์แห่งเอเชีย. สัมมนายานยนต์สู่ภูมิภาค .โครงการ
ศูนย์เพิ่มศักยภาพการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ สาขาวิศวกรรมเครื่องยนต์ สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ร่วมกับ สมาคมวิศวกรรมยานยนต์แห่งประเทศไทย
- นภาพร เมฆขยาย และ ลลิตา ภูทอง (2547) การศึกษาความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วารสารการวิจัยและการพัฒนา คณะธุรกิจการ
เกษตรมหาวิทยาลัยแม่โจ้. ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 มกราคม-มิถุนายน 2547.
- อัจฉรา วงศ์ไธธร และคณะ. การสำรวจสภาพความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของสังคม ระดับ
มาตรฐานและคุณภาพที่สังคมต้องการฯ. จาก [http://www.research.u-
office.chula.ac.th](http://www.research.u-office.chula.ac.th) (25 กันยายน 2546)

- Achieve (2004) *Achieve Initiatives / ADP / Benchmarks&Sample English Benchmarks*. Available: <http://www.achieve.org/achieve.nsf/ADP-English-Intro>
- Brett, Paul (2000). *Integrating Multimedia into the Business English Curriculum: A Case Study*. English for Specific Purposes. Vol.19, Issue 3, pp.269-290.
- Clayton, Terry (1995). *A Task-based Approach to In-House business English Programs*. Prospect. Vol.10, Issue 1, April, pp.32-40.
- Cole, Barbara C. (1993). *Cooperative Learning Strategies for Teaching Adult Business English*. Journal of Education for Business. Vol.68, Issue 3, Jan-Feb. pp.170-173.
- Crosling, O. (2002). *Oral communication: the workplace needs and uses of business graduate employees*. English for Specific Purposes, 21, 41-57.
- Dore, Roger M. (2001) *A Comparative Study of Executive Coaching as an Alternative for Adult Teaching Methodology*. ERIC No.ED450216.
- Dorn, Elizabeth M.(1999). *Case Method Instruction in the Business Writing Classroom*. Business Communication Quarterly. Vol.62, Issue 1, March, pp41-63.
- Graddol, David (1997). *The Future of English?*, London, the British Council.
- English for the Canadian Workplace (2004). Available: http://esolprograms.vcc.ca/PACE/ENGLISH_FOR_CANADIAN_WORKPLACE/englis.
- Jasso-Aguilar, R. (1999). *Sources, Methods and Triangulation in Needs Analysis: A Critical Perspective in a Case Study of Waikiki Hotel Maids*. English for Specific Purposes,18, 27-46.
- Jones, C. (1991). *An Integrated Model for ESP Syllabus Design*. English for Specific Purposes.10, 155-162.
- Johns, A.M. & Dudley-Evans, A. (1991). *English for Specific Purposes.: International in scope, specific and purpose*. TESOL Quarterly, 25, 297-314.

- Jordan, R.R. (1997) English for Academic Purposes : A guide and resource book for teachers. Melbourne: Cambridge University Press.
- Holden, B. (1993). *Analyzing Corporate Training Needs-A three Way Approach*. Language and Intercultural Training. 14, 4-6.
- Hong Kong Workplace English Benchmarks (2004) Available :
http://www.english.gov.hk/Text/benchmarking/hk_benchmark.htm
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987) English for Specific Purposes: A learning- centered approach. Cambridge: Cambridge University Press.
- Isserlis, J. (1991). *Workplace Literacy Programs for Nonnative English Speakers*.
International Institute of Rhode Island, EDO-LE-91-06.
- Qian, D.(2004) Profiling Thresholds of workplace English for Recent University Graduates in Hong Kong. Department of English, Hong Kong Polytechnic University.
- Maurais, J.& Morris, M.A. (2003) Languages in Globalizing World. Cambridge: Cambridge University Press.
- Meemak, M. (2002). Ananalysis of Needs and Problems of English for Tourist Police. Faculty of Graduate Studies, Mahidol University. Available:
http://www.grad.mahidol.ac.th/script/abstract/ab_detail.
- Morrow, Philip R.(1995). *English in a Japanese Company: The Case of Toshiba.* World Englishes, Vol.14, Issue 1, March 1995, pp.87-98.
- Nickerson ,C. (1993). A comparative Study of business letters written by native and non-native speakers. MA. Dissertation, English Language Research, the University of Birmingham.
- SCOLAR (2004) PressRelease.Available:
<http://www.info.gov.hk/gia/general/200401/13/0113163.htm>

- Sinhaneti, Kantatip (1994). *ESP Courses at Tertiary Level: A Reflection of the Thai Business Community*. Unpublished paper presented at the Annual conferences on Languages and Communication for World business and Professions, April 13-16.
- So-mui, L. F. (2000). *An Analysis of English in the workplace: the communication needs of textile and clothing merchandisers*. English for Specific Purposes, 19 , 351-368.
- St.John, M.J. (1996). *Business is Booming: business English in the 1990's*. the American University: Pergamon Press.
- United Nations. (2003). *Spreading Growth and Prosperity in the Region*. UNESCAP,18.
- Vallance, Michael (1993). *The Design and Use of Internet Resource for Business English Learners*. ELT Journal, Vol.52, Issue 1, Jan 1998, pp.38-42.
- Wanasire, M. (1987). *English Needs and Problems of Medical Students*. SLLT,3,1, 63-82).
- Workplace English Programs. (2004). *The Language Key Online English Training*.
Available:
<http://www.languagekey.com/training/online/Workplaceenglish.html>
- Workplace Education Programs (2003). Available:
http://www.workplacebasicskills.com/non_frame/wep/wep.htm

ภาคผนวก ก.

Structured and Semi-structured Interview

Structured and Semi-structured Interview

ถามใคร - กระทรวง สภา สถาบัน สมาคม ศูนย์ บริษัท
 ผู้ปฏิบัติ (ปฏิบัติการ จัดการ บริษัท)
 ผู้ให้บริการ

รายละเอียดของผู้ถูกถาม - ตำแหน่ง แขนง หน่วยงาน
 ที่อยู่ โทรศัพท์ การศึกษา

วิธีการ - Mixed mode: structured and semi-structured interview ก่อน
 ส่ง Questionnaire หรือ vice versa
 - Focus - group (อัดเทป จด field-notes)

คำถาม - คำถามในการสัมภาษณ์ระดับนโยบาย (ระดับประเทศ กระทรวง กรม และบริษัทห้างร้าน)

1. กลุ่มเป้าหมายและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในหน่วยงาน
 - 1.1 มีกลุ่มบุคลากรกลุ่มใด (ระบุตำแหน่งและหน้าที่ที่ชัดเจน เช่น พนักงานต้อนรับ)
 - 1.2 แต่ละกลุ่มใช้ภาษาอังกฤษในด้านใด เช่น อ่านคู่มือ พูดบรรยายเกี่ยวกับโรงงาน
 - 1.3 เน้นกลุ่มใด ให้ความสำคัญกับกลุ่มใด
 - 1.4 ทำไมจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเน้นกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้
2. มีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษหรือไม่
 - 2.1 ถ้ามี
 - แรงจูงใจในการวางนโยบาย
 - มีนโยบายอย่างไร เช่น จัดให้ (ความถี่ในการจัด เช่น เมื่อมีงบประมาณเหลือ) หาให้ ให้ทุนไปอบรม อนุญาตให้ลาไปอบรมได้
 - หน่วยงานใดบ้างเป็นผู้จัดอบรม
 - ความคาดหวังจากการอบรม (เช่น การนำบุคลากรมาใช้ในการขยายงานและเพิ่มประสิทธิภาพของงาน)
 - 2.2 ถ้าไม่มีนโยบาย เพราะเหตุใด
3. ความสำเร็จ
 - 3.1 มี เพราะเหตุใด เช่น ผู้ให้การอบรมดี เอกสารดี หลักสูตรดี ช่วงเวลาดี ระยะเวลาดี สถานที่ดี
 - 3.2 ไม่มี เพราะเหตุใด
 - 3.3 อื่นๆ (โปรดระบุ)
4. หลักสูตร
 - 4.1 ระดับหลักสูตรที่ต้องการจัด เช่น ขั้นต้น กลาง
 - 4.2 ลักษณะภาษาที่ต้องการ เช่น ฟังอะไร อ่านอะไร

5. ลักษณะการจัดหลักสูตร

- 5.1 ระยะเวลาในการอบรม เช่น อบรมเวลาใด ระยะเวลาเท่าใด
- 5.2 ผู้ให้การอบรมควรเป็นคนไทยหรือเจ้าของภาษา
- 5.3 งบประมาณในการอบรม
- 5.4 วิธีการอบรม
- 5.5 ระบบและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ e-learning
- 5.6 การประเมินความสำเร็จของหลักสูตร ผลลัพธ์

ภาคผนวก ข.

เครื่องมือเก็บข้อมูลความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

เครื่องมือเก็บข้อมูลความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

แบบสอบถามบุคลากรของบริษัทเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ

1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง ผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงาน หน้า _____

บริษัท _____ โทรศัพท์ _____

การศึกษา ปวช. ปวส.

ปริญญาตรีสาขา _____

ปริญญาโทสาขา _____

ปริญญาเอกสาขา _____

1.1 ท่านใช้ภาษาอังกฤษในด้านใด

- ทักษะการฟัง
- ทักษะการพูด
- ทักษะการอ่าน
- ทักษะการเขียน

1.1.1 ทักษะการฟัง

- 1.1.1.1 การฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน
- 1.1.1.2 การฟังข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง/จากผู้เชี่ยวชาญ
- 1.1.1.3 การฟังในที่ประชุมกลุ่มเล็ก
- 1.1.1.4 การฟังบทบรรยายในที่ประชุมกลุ่มใหญ่
- 1.1.1.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

1.1.2 ทักษะการพูด

- 1.1.2.1 การเจรจาโต้ตอบในชีวิตประจำวัน
- 1.1.2.2 การให้ข้อมูล และถามข้อมูลในการปฏิบัติงาน
- 1.1.2.3 การนำเสนอรายงานด้วยปากเปล่า
- 1.1.2.4 การนำเสนอรายงานในที่ประชุมใหญ่
- 1.1.2.5 การเสนอความคิดเห็นในที่ประชุมกลุ่ม
- 1.1.2.6 การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ
- 1.1.2.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

1.1.3 ทักษะการอ่าน

- 1.1.3.1 การ อ่านคำแนะนำในการใช้ เครื่องมือ เครื่องใช้
- 1.1.3.2 การอ่านบทความวิชาการ
- 1.1.3.3 การอ่านเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล
- 1.1.3.4 การอ่านเอกสารตำราวิชาการ
- 1.1.3.5 การอ่านรายงานการประชุม
- 1.1.3.6 การอ่านใบงาน
- 1.1.3.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

1.1.4 ทักษะการเขียน

- 1.1.4.1 การจดบันทึกข้อมูล
- 1.1.4.2 การเขียนรายงานสั้น ๆ
- 1.1.4.3 การเขียนรายงานที่ประชุม
- 1.1.4.4 การเขียนบทความ รายงานประจำปี
- 1.1.4.5 การเขียนรายงานการวิจัย
- 1.1.4.6 การเขียนจดหมายธุรกิจ
- 1.1.4.7 การเขียนโครงการ
- 1.1.4.8 การเขียนคำกล่าวเปิด – ปิดงาน
- 1.1.4.9 การเขียนจดหมายสมัครงาน
- 1.1.4.10 การเขียนประวัติส่วนตัว
- 1.1.4.11 อื่น (โปรดระบุ) _____

1.2 กลุ่มอาชีพใดที่บริษัทของท่านส่งเสริมให้พัฒนาภาษาอังกฤษอย่างมาก

- ผู้บริหารระดับสูง
- ผู้จัดการ
- foreman (ระดับหัวหน้างาน)
- พนักงานฝ่ายปฏิบัติงาน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

1.3 เหตุผลที่เน้นกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว (1.2) (ตามผู้บริหารที่รับผิดชอบนโยบาย)

2. บริษัทมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษหรือไม่

มี ไม่มี

2.1 ถ้ามีนโยบาย

ก. มีนโยบายอย่างไร

- จัดหลักสูตรฝึกอบรมไว้ในสถานที่ทำงาน
 ความถี่ในการจัดฝึกอบรม _____ ครั้ง / ปี
- หาทุนให้
- ให้ทุนไปอบรม
- อนุญาตให้ลาไปอบรมได้
- อื่น ๆ _____

ข. หน่วยงานที่จัดอบรมได้แก่

- ฝ่ายบุคคลของบริษัทจัดเอง โดยให้บุคลากรของบริษัท
- ฝ่ายบุคคลของบริษัทจัดเอง โดยใช้บุคลากรภายนอก
- สถานศึกษา / มหาวิทยาลัยของรัฐ / เอกชน
- บริษัท / โรงเรียนสอนภาษาของเอกชน
- อื่น ๆ _____

ค. ความคาดหวังจากการอบรม (เมื่ออบรมแล้วจะได้ผลตอบแทน) ดังนี้

- ได้รับเงินเดือนขึ้น ได้โบนัสเพิ่ม
- ได้รับตำแหน่งงานที่ดีขึ้น ได้ไปดูงาน/ศึกษาต่อต่างประเทศ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

2.2 ถ้าบริษัทไม่มีนโยบายฝึกอบรม เพราะเหตุใด

3. ความสำเร็จในการอบรม

3.1 มี

เพราะเหตุใด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ผู้ให้การอบรมเหมาะสม | <input type="checkbox"/> ระยะเวลาเหมาะสม |
| <input type="checkbox"/> เอกสารดี เหมาะสม | <input type="checkbox"/> สถานที่เรียนเหมาะสม |
| <input type="checkbox"/> หลักสูตรเหมาะสม | <input type="checkbox"/> ผู้เรียนมีความสนใจดี |
| <input type="checkbox"/> ช่วงเวลาเรียนเหมาะสม | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ _____ |

3.2 ไม่มี เพราะเหตุใด

3.3 อื่น ๆ _____

4. หลักสูตร ท่านมีความต้องการฝึกอบรมภาษาหรือไม่ ต้องการ ไม่ต้องการ

4.1 ระดับหลักสูตรที่ต้องการ เช่น

ระดับต้น

ระดับกลาง

ระดับสูง

4.2 ลักษณะภาษาที่ต้องการในหลักสูตรฝึกอบรม

ทักษะการฟัง

ทักษะการพูด

ทักษะการอ่าน

ทักษะการเขียน

5. ลักษณะการจัดหลักสูตร

5.1 ระยะเวลาในการอบรม

ก. หากต้องการฝึกอบรม ควรใช้เวลาเท่าใด

หลักสูตรระยะสั้น 30 ชั่วโมง

หลักสูตร 100 ชั่วโมง

หลักสูตร 200 ชั่วโมง

หลักสูตร 250 ชั่วโมง

อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

ข. ระยะเวลาที่สะดวกในการฝึกอบรม

เวลาเย็นหลังเลิกงาน 17.00 – 19.00 น.

วันเสาร์

9.00 – 12.00

13.00 – 16.00

9.00 – 16.00

วันอาทิตย์

9.00 – 12.00

13.00 – 16.00

9.00 – 16.00

อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

5.2 ผู้ให้การอบรมควรเป็นคนไทยหรือเจ้าของภาษา

คนไทย

เจ้าของภาษา

5.3 งบประมาณในการอบรม _____

5.4 วิธีการอบรม

- เรียนด้วยตนเองโดยใช้แบบฝึก
- เรียนกับครู
- เรียนกับชุดฝึกภาษาระบบ Multimedia
- เรียนด้วยระบบ e-learning ทาง internet หรือ website
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

5.5 ท่านคิดว่าอุปสรรคในการเรียนของท่าน คือ

- ไม่มีเวลา หลักสูตรไม่น่าสนใจ ไม่มีงบประมาณ
- เรียนแล้วไม่ได้ผล ไม่สนใจ อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

6. จำนวนผู้ที่สนใจจะอบรมภาษาอังกฤษในหน่วยงานของท่าน _____ คน

ภาคผนวก ค.

ตารางเปรียบเทียบความต้องการด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร 3 กลุ่ม

4.1 เป้าหมายที่จำเป็นต้องพัฒนาภาษาอังกฤษ	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.1.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	การพัฒนาบริษัทเน้นกลุ่มหัวหน้างานและวิศวกร เพราะต้องอ่านคู่มือ และเข้าประชุมเพื่อทำความเข้าใจกับชาวต่างชาติในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานและติดต่อประสานงานกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	เน้นกลุ่มผู้จัดการ และหัวหน้างาน เพราะต้องประสานงานระหว่างระดับสูงและระดับปฏิบัติงานรับฟังขอการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากอังกฤษเป็นไทย รองลงมาเป็นกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน	เน้นกลุ่มหัวหน้างานและกลุ่มผู้จัดการมากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มผู้บริหาร และน้อยที่สุดเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	
4.1.2 กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	ผู้บริหารงานหลายระดับ ต้องติดต่อกับผู้จัดการระดับหัวหน้างาน เพื่อประสานงานในระดับปฏิบัติงาน แต่แนวนโยบายเน้นบุคลากรทุกกลุ่มเพื่อภาพพจน์ขององค์กร	***ผู้บริหารระดับผู้จัดการ, office staff, วิศวกร เพราะต้องติดต่อโดยตรงกับชาวต่างชาติ ให้ภาษาอังกฤษประจำ **หัวหน้างาน group leader line leader, วิศวกร เพราะต้องสามารถสอนและถ่ายทอดองค์ความรู้และสามารถสื่อสารกับพนักงานทั้งระดับบนและระดับล่างได้	เน้นกลุ่มหัวหน้างาน รองลงมาเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ผู้จัดการและผู้บริหารเท่า ๆ กัน เน้นภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการสื่อสาร เน้นภาษาอังกฤษในการสอนและถ่ายทอดองค์ความรู้ เน้นภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับพนักงานทั้งระดับบนและระดับล่างได้	
		ผู้บริหารระดับกลางต้องเร่งพัฒนาภาษาเพื่อทำการตลาดในต่างประเทศ เช่น วิศวกร และ Forman	ผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานเช่นช่างเทคนิคระดับผู้ช่วยช่างเทคนิคช่างผู้ดูแล Engine ช่างไฟฟ้ช่างยนต์ ผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ต้องรับฟังขอการถ่ายทอดองค์ความรู้และสื่อสารให้มีความจำเป็นในช่วงนี้	

4.2 ทักษะที่ต้องการอบรม	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.2.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	ทักษะที่ต้องการ ได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน	ทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน แปล	ทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน	
4.2.2 กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	ทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน	***ทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน **ทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน **ทักษะฟัง และพูด	***ทักษะการอ่านและทักษะการเขียน (เล็กน้อย)	
4.2.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย	มีนโยบาย ผู้บริหารระดับสูงต้องทำการตลาดเอง จึงต้องพัฒนาตนเองเพิ่มขีดการแข่งขันและประสิทธิภาพของตน	มีนโยบาย แต่ต้องไปอบรมนอกสถานที่เองหลังเวลาทำงานเพื่อร่วมทีมตลาดไปต่างประเทศ	ไม่มีนโยบาย ในชั้นนี้งานสำคัญคือการตลาด ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงและกลาง	

4.3 นโยบายของหน่วยงานในการพัฒนาบุคลากร	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.3.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	มีนโยบาย ผู้บริหารระดับสูงได้รับการส่งเสริมให้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง	มีนโยบาย ผู้บริหารระดับกลางต้องประสานกับ 3 ฝ่าย รวมทั้งติดต่อให้ข้อมูลกับฝ่ายตลาดเพื่อเตรียมกลยุทธ์ในการขาย	มีนโยบาย	
4.3.2 กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	มีนโยบาย ต้องการให้ผู้บริหารได้พัฒนาตนเองทุก ๆ ด้าน แต่ด้านภาษาอังกฤษอาจมีความจำเป็นน้อย เพราะผู้บริหารภาษาดี และใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่หนึ่งหรือภาษาที่สองอยู่แล้ว	มีนโยบาย ผู้จัดการ หัวหน้างาน และบุคลากรทุกระดับควรพัฒนาตนเองทางด้านภาษาอยู่เสมอและต่อเนื่อง	มีนโยบาย ผู้บริหาร ไม่มีนโยบายให้เรียนหรืออบรมภาษาอังกฤษเนื่องจากไม่มีความจำเป็น ต้องใช้ภาษาอังกฤษ เพราะจะมีผู้แปลให้แล้ว ในกรณีหากมีลูกค้าเป็นชาวต่างชาติ แผนกต้อนรับจะมีลูกค้าและสอบถามความต้องการของลูกค้า แล้วกรอกข้อมูลที่ลูกค้าต้องการจะซ่อม ในกรณีที่ไม่ชัดเจน ก็จะโทรศัพท์ไปตามช่างหลังจากนั้นก็อธิบาย ตอบคำถาม ของลูกค้า สำหรับคู่มือใน บริษัทก็จะแปลเป็นภาษาไทย ระดับปฏิบัติการมีนโยบายให้พัฒนาตนเองแม้จะมีระดับหัวหน้าช่วยประสานก็ตาม	
4.3.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย	ไม่มีนโยบาย	ไม่มีนโยบาย	ไม่มีนโยบาย	

4.4 แรงจูงใจในการวางนโยบาย	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.4.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	มีนโยบายเนื่องจากต้องทำธุรกิจที่เป็นสากลมากขึ้น และต้องการลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ เนื่องจากสามเปลี่ยนงานบ่อย และสามไม่ได้เรียนจบมาทางภาษาที่ใช้ในงานที่ต้องการให้แปลในอนาคตมีการแลกเปลี่ยนเทคโนโลยี แลกคนงาน มี benchmark แข่งขัน ต้องการให้บุคลากรสื่อสารกับชาวต่างชาติโดยเฉพาะคนเอเชียด้วยกันให้ได้ ให้พูดและฟังภาษาอังกฤษของชาวญี่ปุ่นรู้เรื่อง บริษัทมีนโยบายรับคนอเมริกัน จีน เอเชีย มาฝึกอบรมที่ประเทศไทย และสร้างโรงงานที่อเมริกาด้วย	มีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพราะต้องทำธุรกิจที่เป็นสากลมากขึ้น และลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ เนื่องจากสามเปลี่ยนงานบ่อย และสามไม่มีความรู้ทางเทคนิค การแปลอาจแปลได้ไม่ตรง ในปัจจุบันที่ผู้บริหารระดับกลางยังใช้ภาษาอังกฤษได้ไม่ดีพอจำเป็นต้องจ้างแปล (Outsource) แต่ใช้ผู้แปลคนเดียวประจำจึงรู้ศัพท์สำนวน และเทคโนโลยีใหม่ อนาคตจะลดค่าใช้จ่ายผู้แปลลงได้มาก	มีนโยบายให้อบรมพัฒนาภาษาอังกฤษ แรงจูงใจคิดว่าอาจจะได้เลื่อนตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ภาษาได้ดีมักจะได้ร่วมทีมการตลาดไปต่างประเทศทั้งทางด้านการตลาดและฝ่ายเทคนิคอาจได้รับเลือกไปทดสอบรดยังต่างประเทศ	
4.4.2 กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	แรงจูงใจในการวางนโยบาย คือ มีการแลกเปลี่ยนบุคลากร และเครื่องมือซ่อมรถ และเครื่อง Star Diagnostic ต้องใช้ IT และคอมพิวเตอร์ซึ่ง text เป็นภาษาอังกฤษ เพราะฉะนั้นพนักงานจึงจำเป็นต้องเข้าใจภาษาอังกฤษ	เพื่อให้พนักงานติดต่อสื่อสารกับต่างประเทศได้ เป็น career path เมื่อเติบโตขึ้นก็ใช้ภาษาอังกฤษได้คล่อง ใช้ติดต่อกับ suppliers ทุกชาติทุกภาษา	ได้รับคัดเลือกให้ไปศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น ระบบเกียร์ ระบบเบรก ระบบช่วงล่างกันสะเทือน เป็นต้น จึงมีการอบรมในยุโรปและ US	
4.4.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย	เห็นว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ และลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ อีกทั้งยังต้องการขยายงาน ขยายตลาดและการติดต่อกับประเทศต่างๆ มากขึ้น	ต้องการช่วยงานฝ่ายบริหารมากขึ้นเมื่อมีการขยายงาน และเมื่อบริษัทเติบโตขยายตัวใหญ่ขึ้น พนักงานก็จะได้เงินเดือนและโบนัสสูงขึ้น	ต้องการให้ทีมคนจีนชาวต่างชาติที่คิดออกมาได้ จะทำทั้งไทยและจีน ปัจจุบันบริษัทให้ทีมคนจีนจีน อบรมภาษา	

4.5 วิธีการในการพัฒนาบุคลากร	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.5.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมไว้ในสถานที่ทำงาน โดยฝ่ายบุคคลเป็นผู้จัดและเชิญบุคคลภายนอกหรือโรงเรียนสอนภาษาเอกชนให้การอบรม และมีการอบรมแบบให้เรียนด้วยตนเอง โดยชื่อชุด Follow – me แจก นอกจากนี้ บางบริษัทยังส่งไปอบรมตามหน่วยงานที่จัดด้วย	<p>***นโยบายของบริษัท คือ จัดหลักสูตรฝึกอบรมไว้ในสถานที่ทำงาน 1 ครั้งต่อปี (ไม่ประสบความสำเร็จ) และให้ทุนไปอบรมประมาณปีละ 300/คนปี</p> <p>**จัดหลักสูตรฝึกอบรมในสถานที่ทำงาน และให้ทุนอบรม</p> <p>**ให้อบรมกับสถาบันที่เป็นที่ยอมรับและมีเกียรติ อบรมได้ทดสอบผ่าน</p>	จัดหลักสูตรฝึกอบรมในสถานที่ทำงานโดยจ้างครูมาสอน และให้ทุนอบรม	
4.5.2 กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	จัดหลักสูตรฝึกอบรมไว้ในที่ทำงาน 10 ครั้งต่อปี (ครั้งละประมาณ 45 วัน) มีการจ้างครูพิเศษจัดคอร์สสอนเป็นการส่วนตัว (10-15 คน) ทุนการอบรมมาจากงบประมาณของบริษัท	<p>**จัดหลักสูตรฝึกอบรมไว้ในที่ทำงาน 3 ครั้งต่อปี (ครั้งละประมาณ 40 ชั่วโมง) และอนุญาตให้ลาไปอบรมได้เฉพาะที่จะไปอบรมต่างประเทศ และให้ทุนไปอบรมคนละ 5,000 - 10,000 บาท (ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาเยอรมัน) บางบริษัทมีนโยบายว่าหากเป็นการอบรมเกี่ยวข้องกับงานไปเรียนข้างนอกได้ แต่การอบรมภาษาจัดให้ในที่ทำงานให้ไปทำงานต่างประเทศ 6 เดือน - 3 ปี - ที่น่าสนใจ คือ บางบริษัทได้จัดตั้งศูนย์การเรียนด้วยตนเอง และห้องสมุด โดยแบ่งพื้นที่เป็น คอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษ มีการจ้างอาจารย์ชาวต่างประเทศมาสอนที่บริษัท โดยเน้นการสื่อสารด้วยการพูดเป็นหลัก เพื่อให้ได้ผล มีการสอบวัดระดับก่อนเริ่มเรียน และหลังเรียน เพื่อประเมินผลการเรียนอย่างเป็นระบบ</p>	จัดหลักสูตรฝึกอบรมไว้ในสถานที่ทำงาน และให้ทุนไปอบรมและให้ทุนไปอบรมต่างประเทศตามงบประมาณของบริษัทไม่มีนโยบายให้อบรมนอกสถานที่ จึงไม่มีงบประมาณรองรับ	

4.5 วิธีการในการพัฒนาบุคลากร	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.5.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย		<p>บริษัทเห็นว่าการระดับผู้บริหารระดับกลางยังไม่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากนัก จึงไม่นับสนุนให้เรียน (แต่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความต้องการเรียน)</p> <p>บางบริษัทสนับสนุนให้ระดับหัวหน้างานได้มีโอกาสไปดูงานในต่างประเทศ โดยใช้งบประมาณของบริษัท</p>	<p>บริษัทเห็นว่าการระดับผู้ปฏิบัติงานระดับล่างยังไม่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากนัก</p> <p>จึงไม่สนับสนุนให้เรียน แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความต้องการเรียน</p> <p>บางบริษัทมีนโยบายในการพัฒนาพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการให้ทุนไปอบรม หรือไปศึกษาต่อของ</p> <p>บริษัทจัดอบรมภาษาอังกฤษให้โดยใช้งบประมาณจากภายในบริษัทหรือจากโรงเรียนสอนภาษา</p> <p>นอกสถานที่</p> <p>บางบริษัทมีการใช้ภาษาอังกฤษตลอดบน</p> <p>สำนักงานหรือจัดประกวดในการเขียนเล่าเรื่อง</p> <p>โดยให้มีเงินรางวัลประกวด เป็นต้น</p> <p>บางบริษัทมีการให้ทุนไปเรียนต่อต่างประเทศ</p> <p>เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ</p> <p>ที่จำเป็นของงาน</p>	!

4.6 ความคาดหวังจากการอบรม	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.6.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	เมื่อสิ้นสุดการอบรมแล้วบุคลากรสามารถใช้อังกฤษในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ มีโบนัสและเงินพิเศษพิเศษจากความสามารถตลาด/ประชาสัมพันธ์	เพิ่มประสิทธิภาพของงาน สามารถใช้ได้จริงกับงาน สามารถใช้อังกฤษในการทำงานได้ดีขึ้นโดยไม่ต้องใช้ล่าม	เพิ่มประสิทธิภาพของงาน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล พัฒนาความรู้ความสามารถ ติดต่อกับประสานงานสื่อสาร ได้ดีขึ้น อำนวยประโยชน์ในการทำงาน ใช้อังกฤษได้ถูกต้อง ความเข้าใจในหน้าที่การงาน และ ไม่มีความคานหมาย	
4.6.2 กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ในระดับผู้บริหารจะมีการแลกเปลี่ยนบุคลากรกับบริษัทข้ามชาติ ส่วนในระดับผู้ปฏิบัติสามารถอ่านคำแนะนำเครื่องมือ ใช้งาน แปลข้อมูลเบื้องต้น และวิเคราะห์ข้อบกพร่องของเครื่องยนต์ได้ ผู้บริหารสามารถเจรจาต่อรองและวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดได้	ทำงานในตำแหน่งนั้นได้ดี สื่อสารต่อรองกับ suppliers ได้ ผู้บริหารจะต้องพูดภาษาอังกฤษได้คล่อง อำนวยประโยชน์ในการทำงาน สื่อสารได้โดยตรง บุคลากรมีความมั่นใจมากขึ้น ลดปัญหาการใช้ล่ามแปล	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน อำนวยประโยชน์ในการทำงาน เพื่อพัฒนาความรู้ภาษาของตนเองได้ ใช้อังกฤษได้อย่างถูกต้อง ใช้อังกฤษได้ถูกต้อง ความคาดหวังได้รับดีเยี่ยมเพิ่มขึ้น ไม่ดูแตกต่างประเทศ	
4.6.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย		ไม่มี ความคาดหวัง เนื่องจากบริษัทที่ส่งไปอบรมไม่มีนโยบายที่ชัดเจน เป็นระบบและชัดเจนในกระบวนการอบรมและในการอบรมภาษา อังกฤษ	ไม่มีความคาดหวัง เนื่องจากบริษัทที่ส่งไปอบรมยังไม่มีการพัฒนาที่ชัดเจน เป็นระบบและชัดเจนในการพัฒนาภาษาอังกฤษในการอบรมภาษา อังกฤษ	

4.7 กิเลสต่อการอบรมที่ผ่านมาก	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.7.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	ถ้าผู้ให้การอบรมเหมาะสม หลักสูตรเหมาะสม และผู้เรียนมีความสนใจ ก็จะมีความสำเร็จ ได้ตำแหน่งสูงขึ้นมีรางวัลต่างๆ เป็นรูปธรรมส่วน 2 คนทำดูบ้างให้มีความสนใจในก อบรม	มี เพราะ การอบรมเหมาะสม หลักสูตรเหมาะสม ผู้เรียนสนใจดี ช่วงเวลาเหมาะสม เอกสารเหมาะสม ระยะเวลาเหมาะสม สถานที่เหมาะสม อบรมแล้ว ได้นำไปใช้		จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความสำเร็จในการจัดอบรม ร้อยละ 60 ไม่สำเร็จร้อยละ 40
4.7.2 กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	ความสำเร็จในการอบรม มีประมาณ 70 – 80% เพราะผู้ให้การอบรมเอง อบรม เอกสารประกอบการเรียนเหมาะสม สถานที่เรียนเหมาะสม มีวิทยากรที่เรียนเหมาะสม และผู้เรียนมีความสนใจดี	มีความสำเร็จเพราะผู้ให้การอบรมเหมาะสม มีเอกสารที่เหมาะสม หลักสูตรเหมาะสม ระยะเวลาและสถานที่เรียนเหมาะสม มี : แต่หัวหน้าต้องสนับสนุนและจัดสรรเวลา มาเรียน หมายเหตุ บุคลากรของบริษัท 95% พูดภาษาอังกฤษได้ เนื่องจากผ่านการคัดเลือกมาแล้ว และภาษาอังกฤษจะอยู่ในระดับกลางบางคนมี incentive สูง เรียนตัวต่อตัวกับอาจารย์เพื่อเตรียมเป็นผู้บริหาร (บริษัทจ่ายเงิน) มีความสำเร็จ 50%	มี เพราะ การอบรมเหมาะสม หลักสูตรเหมาะสม ผู้เรียนสนใจดี ช่วงเวลาเหมาะสม เอกสารเหมาะสม สถานที่เรียนเหมาะสม	หลักสูตรจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อผู้สอนมีคุณภาพ

4.8 อุปสรรคหรือปัญหาที่ทำให้การอบรม ไม่มีความสำเร็จ	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.8.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	มีน้อยหรือไม่มีเลย เนื่องจากผู้เรียนไม่มีเวลาเรียน สม่ำเสมอ และไม่ต่อเนื่อง และผู้เรียนไม่ค่อยได้ใช้ภาษา อังกฤษทำให้ลืม ไม่มีแรงจูงใจ เรียนแล้วไม่ได้พัฒนาต่อและ "ไม่ได้ใช้" ในสิ่งที่เรียน เรียนไปต่อเนื่องสม่ำเสมอเพราะงาน งาน	ไม่มีเวลา และไม่มั่งบประมาณ หลักสูตรไม่น่าสนใจ ผู้เรียนในเวลาอบรมบ่อย ๆ ระดับภาษาต่ำเกินไป	ไม่มีงบประมาณและไม่มีเวลาเรียน เวลาเรียน ไม่เหมาะสมเพราะเหนื่อยจากงาน	
4.8.2 กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	ไม่มีเวลาเรียน ผู้เรียนไม่สนใจ เรียนแล้วไม่ได้อะไร	บางที่เรียนในที่ทำงาน หากมีงานจะทำงานก่อน มีปัญหาเรียนไม่ต่อเนื่อง ระดับภาษาของผู้ร่วมชั้น เรียนห่างกัน	ครูเปลี่ยนบ่อยๆ สอนไม่ต่อเนื่อง ไม่มีคุณภาพ ความสำเร็จในการอบรมไม่มีเพราะผู้เรียนไม่ ได้มาอบรม ไม่มีหลักสูตรที่น่าสนใจ งานเยอะซ้ำซาก	
4.8.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย	หลักสูตรที่เคยจัดไม่จริงจัง ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน อบรม แล้วไม่มีผลในทางปฏิบัติ		-----ไม่มีข้อมูล-----	

4.9 ลักษณะภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.9.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	<p>ต้องการทักษะฟัง-พูด บางบริษัทต้องการทักษะทั้ง 4 คือ ฟัง-พูด-อ่าน-เขียน ต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางเทคนิคเกี่ยวกับงานในหน้าที่และ present งานในการประชุมต่าง ๆ เจรจาต่อรองทางธุรกิจ ต้องรู้ศัพท์กฎหมายระหว่างประเทศที่จำเป็น นำเสนอรายงานที่ประชุมใหญ่ เสนอความคิดเห็นในที่ประชุม เขียนรายงานสั้น ๆ เขียนจดหมายธุรกิจ เป็นการเขียนแบบเป็น pattern กรอกแบบฟอร์ม กลุ่ม อ่านเอกสารวิชาการและคำแนะนำเครื่องมือเครื่องใช้เกี่ยวกับรถยนต์ อ่านหนังสือกฎหมายระหว่างประเทศ ฟังข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงหรือผู้เชี่ยวชาญ และฟังการประชุมในกลุ่มเล็ก (ในการเจรจาดูงานนั้นต้องรู้วัฒนธรรมของการซื้อขายของลูกค้า)</p>	<p>***ใช้ภาษาอังกฤษในด้านการอ่านคู่มือและสื่อสารทางเทคนิคงานในหน้าที่กับชาวต่างชาติ อ่านเอกสารตำราวิชาการ อ่านรายงานการประชุม และอ่านหนังสือเกี่ยวกับกฎหมายระหว่างประเทศ (เฉพาะบางคน) ฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ฟังข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงหรือผู้เชี่ยวชาญ ฟังการประชุมในกลุ่มเล็ก เจรจากับชาวต่างชาติ ถามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รายงานด้วยปากเปล่า เสนอความคิดเห็นในที่ประชุมกลุ่ม เจรจาดูงานทางธุรกิจ นำเสนอรายงานในที่ประชุมเจรจา ให้ข้อมูลเพื่อการโน้มน้าวและขยายธุรกิจ/การตลาด เขียนรายงานสั้น ๆ แบบสรุปข้อความสำหรับประชุม จดบันทึกข้อมูล กรอกแบบฟอร์ม จดหมายธุรกิจ เขียนโครงการตาม pattern</p> <p>**เขียนรายงานที่ประชุม เขียนบทความ รายงานประจำปี เขียนรายงานการวิจัย เขียนโครงการ เขียนจดหมายธุรกิจ เขียน e-mail ได้ตอบ ทำ guideline สำหรับผู้ฝึกอบรม จดบันทึกข้อมูล เขียนคำกล่าวเปิด-ปิดงาน แปลคำสั่ง บทความ จดหมาย การอ่าน อ่านเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล อ่านเอกสารตำราวิชาการ อ่านรายงานการประชุม อ่านคำแนะนำในการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ อ่านหนังสือพิมพ์และวารสาร การพูด เจรจาได้ตอบในชีวิตประจำวัน ให้ข้อมูลและถามข้อมูลในการปฏิบัติงาน นำเสนอรายงานด้วยปากเปล่า นำเสนอรายงานในที่ประชุมใหญ่ เจรจาดูงานทาง</p>	<p>***ใช้ภาษาอังกฤษเบื้องต้นสื่อสารในวงจำกัด แต่ไม่ใช้ทักษะการฟังและการเขียนเลย อ่านคำแนะนำในการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ อ่านใบงาน อ่านหนังสือเกี่ยวกับศัพท์เทคนิคทั้งหมด เกี่ยวกับส่วนต่าง ๆ ของรถยนต์ ข้อมูลที่มีความยาวจะมี foreman เป็นคนอ่านและอธิบายให้ ฟังโดยใช้ศัพท์เทคนิค</p> <p>**ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร อ่านคู่มือ อ่านใบงาน เขียนจดบันทึกข้อมูล เขียนรายงานสั้น ๆ พูดให้ข้อมูลและถามข้อมูลในการปฏิบัติงาน นำเสนอรายงานด้วยปากเปล่า (น้อยมาก) แต่ไม่ใช้ทักษะการฟังเลย</p> <p>*ทักษะการเขียน การจดบันทึก การเขียนรายงานสั้น ๆ การเขียนรายงานการประชุม การเขียนจดหมายธุรกิจ การเขียนจดหมายสมัครงาน การเขียนประวัติส่วนตัว การเขียนคำกล่าวเปิด-ปิดงาน การเขียนบทความ รายงานประจำปี การเขียนโครงการ การเขียนวิจัย การเขียน e-mail</p> <p>*ทักษะการอ่าน การอ่านคำแนะนำในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ การอ่านใบงาน การอ่าน e-mail การอ่านรายงานการประชุม การอ่านจดหมายได้ตอบ</p> <p>*ทักษะการพูด การให้ข้อมูลและถามข้อมูล</p>	<p>ข้อเสนอแนะ ให้สอนภาษาที่กระชับใช้ในการเขียนรายงาน ไม่ต้องสอนภาษาที่บรรยาย เพราะโดยปกติใช้รูปภาพประกอบ ไม่เน้นไวยากรณ์มากนัก</p>

4.9 ลักษณะภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.9.1 กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น (ต่อ)		ธุรกิจ การต่อรองการบริหารในองค์กร เสนอความคิดเห็นในที่ประชุม การฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ฟังข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง/ผู้เชี่ยวชาญ ฟังการประชุมกลุ่มเล็ก ฟังบทบรรยายในที่ประชุมกลุ่มใหญ่	การเจรจาโต้ตอบประจำวัน การนำเสนอรายงานด้วยปากเปล่า การเสนอความคิดเห็นในที่ประชุม การนำเสนอรายงานในที่ประชุม การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ให้คำปรึกษา จัดการอบรม	
4.9.2 กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	***ผู้บริหารระดับผู้จัดการทั่วไปใช้ภาษาอังกฤษในด้านการเจรจาติดต่อการประชุมต่าง ๆ จุดบันทึกข้อมูล เขียนรายงานสั้น ๆ เขียนรายงานที่ประชุม เขียนรายงานประจำปี เขียนโครงการ เขียนจดหมายธุรกิจ เขียนประวัติส่วนตัว เขียนรายงานการวิจัย (เฉพาะบางตำแหน่ง) ร่างสัญญา การอ่าน อ่านบทความทางวิชาการ อ่านเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล อ่านเอกสารตำราวิชาการ (ข้อมูลเทคนิครถยนต์สินค้ารุ่นใหม่) อ่านรายงานการประชุม อ่านคำแนะนำในการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ อ่านใบงาน การฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ฟังข้อมูลจากผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญ ฟังการประชุมกลุ่มเล็ก ฟังบทบรรยายในที่ประชุมใหญ่ ใช้ภาษาในเวลาเดินทางไปต่างประเทศ การพูดใช้เจรจาโต้ตอบในชีวิตประจำวัน ให้ข้อมูลและถามข้อมูลในการปฏิบัติงาน นำเสนอรายงานด้วยปากเปล่า นำเสนอรายงานในที่ประชุมใหญ่ และที่ประชุมกลุ่ม เจรจาต่อรองทางธุรกิจ entertain ลูกค้า teleconference และ net meeting กับต่างประเทศ	***ใช้ภาษาอังกฤษในด้านรับนโยบายไปปฏิบัติ ติดตามผลงาน เสนอข้อมูลกลับ ใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะเหมือนบริษัทญี่ปุ่น และเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ เขียนประวัติส่วนตัว เขียนใบงาน เขียนจดหมายสมัครงาน อ่านใบงาน อ่านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงาน พูด entertain ลูกค้า teleconference และ net meeting กับต่างประเทศ การฟังใช้เวลาเดินทางไปต่างประเทศ	อบรมทักษะการพูด-การฟัง ใช้ทักษะ พูด เล็ก น้อย ทักทายบ้างเมื่อมีผู้เยี่ยมชม ใช้ทักษะฟังเล็กน้อย การสนทนาทั่วไป อ่านหนังสือพิมพ์ ภาษาอังกฤษ จุดบันทึกข้อมูล เขียนประวัติส่วนตัว เขียนใบงาน เขียนจดหมายสมัครงาน อ่านคำแนะนำในการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ อ่านใบงาน อ่านรายงานการประชุม (บางครั้งที่เกี่ยวข้อง) ฟังในที่ประชุมกลุ่มเล็ก พูดให้ข้อมูลและถามข้อมูลในการปฏิบัติงาน นำเสนอรายงานด้วยปากเปล่า	มีการจัด placement test ให้สนใจ Engineer เรียนเรื่อง Robots and parts
4.9.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย	ผู้บริหารระดับสูงและผู้จัดการทั่วไปจะใช้ภาษาในการเขียนจดหมายธุรกิจ ให้ข้อมูลเพื่อการตลาด เจรจาต่อรอง สนทนาทั่วไป	ผู้บริหารระดับกลางร่วมทีมการตลาดเดินทางไปต่างประเทศกับผู้บริหารระดับสูง ต้องจุดบันทึกรายงานการสนทนา สรุปข้อมูลแผนงาน	รับโทรศัพท์ในสำนักงานทั่วไป	

4.9 ลักษณะภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในกรปฏิบัติการ	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.9.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none"> - วิศวกรเน้นทักษะการอ่าน อ่านใบรายการสินค้า และคุณลักษณะที่ลูกค้าต้องการ อ่านคู่มือการใช้เครื่องจักรที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ เพื่ออธิบายให้พนักงานระดับล่างเข้าใจ หนึ่งวิศวกรระดับหัวหน้าจะต้องเขียนภาษาอังกฤษในงานพิมพ์ packaging และการเขียนรายงานเป็นภาษาอังกฤษ - วิศวกรแผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ต้องเขียนต้นร่างใบรจิวร์ คู่มือการใช้และวิธีการติดตั้งเป็นภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ในการออกแบบชิ้นส่วนรถยนต์แต่ละชิ้น จะต้องมีการตั้งชื่อชิ้นส่วนนั้นๆเป็นภาษาอังกฤษที่เป็นศัพท์เฉพาะของบริษัท - ฝ่ายการตลาด และฝ่ายขาย ให้ภาษาอังกฤษในการติดต่อซื้อขายสินค้ากับต่างประเทศ ตลอดจนการเดินทางไปเปิดตลาดในต่างประเทศ การติดต่อลูกค้าทางอีเมลล์ การเขียนตอบรับใบสั่งซื้อของลูกค้า ต้องอ่านเพื่อทำความเข้าใจกับรตต้นแบบที่บริษัทต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศ ต้องพูดโทรศัพท์ประสานกับลูกค้า ฟังคำวิจารณ์ติชมของลูกค้า เขียนใบเสนอราคาให้ลูกค้า เขียน work order ใบสั่งงานเพื่อส่งไปยังแผนกวิศวกร เขียน e-mail/fax/SMS และเขียนใบ invoice ตลอดจนเขียนเอกสารส่งมอบสินค้า - ฝ่ายติดต่อกับต่างประเทศ และเลขานุการ ให้ภาษาอังกฤษมากกว่าฝ่ายอื่น และใช้ในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ จำเป็นต้องอ่าน 		

4.9 ลักษณะภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.9.3 กลุ่มทุนจากประเทศไทย (ต่อ)		เขียน และฟังภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ฝ่ายนำเข้า ต้องรู้ภาษาอังกฤษ เพราะจะต้องทำงานต่อเนื่อง หรือสัมพันธ์กันกับฝ่ายติดต่อต่างประเทศ โดยเน้นทักษะการอ่าน เขียน และฟังภาษาอังกฤษ		

4.10 ลักษณะการจดหลักสูตร	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.10.1 ระยะเวลาในการอบรม 4.10.2 เวลาที่สะดวกในการอบรม กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	ต้องการหลักสูตร 100 ชั่วโมงต่อปี และ 30 ชั่วโมง ระยะเวลาที่สะดวก คือ 17.00 – 19.00 น. และเสาร์ 12.00 – 16.00 น.	30 ชั่วโมง, 40 ชั่วโมง, 50 ชั่วโมง, 100 ชั่วโมง, 200 ชั่วโมง และ 250 ชั่วโมง	100 ชั่วโมง, 30 ชั่วโมง, 250 ชั่วโมง และ 200 ชั่วโมงตามลำดับ (เรียงจากมากไปหาน้อย)	
กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	-100 ชั่วโมงต่อปี เวลาเย็นหลังเลิกงาน 17.00 – 19.00 น. และเสาร์ 09.00 – 12.00 น.	เวลาที่เหมาะสม คือ 100 ชั่วโมง/ปี 3 ช่วง ๆ ละ 40 ชั่วโมง รวม 120 ชั่วโมง/คน/ปี, 60 ชั่วโมง/ปี (3-4 เดือนต่อเนื่อง) ระยะเวลาที่สะดวก คือ เวลาเย็นหลังเลิกงาน 17.00 – 19.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์ 09.00 – 16.00 น. , 9.00- 16.00 น. Weekdays เวลาเย็นหลังเลิกงาน 17.00 – 21.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์ 09.00 – 12.00 น.	30 ชั่วโมง, 100 ชั่วโมง และ 200 ชั่วโมง วันเสาร์ 18.00 – 20.00 น. วันเสาร์ ช่วง 13.00-16.00 น. หากต้องเสียค่า ค่าใช้จ่าย	บางคนเรียน ตัวต่อตัวกับ อาจารย์ เพื่อ เตรียมตัวเป็น ผู้บริหาร โดย บริษัทจ่ายเงิน
กลุ่มทุนจากประเทศไทย	ระยะเวลาเรียน ผู้บริหารระดับบริหารงาน 100 ชั่วโมง ต้องการเรียน 100 ชั่วโมง	ต้องไปอบรมกับสถาบันภายนอกเองหลังเวลา ประมาณ 30 ชั่วโมง ต้องการ 15/40/50 ชั่วโมง ตอน เย็นหลังเลิกงานเวลา 16.00-18.30 น. หรือเสาร์เวลา บ่าย/เย็น 17.00-18.00 น.	100 ชั่วโมง, 30 ชั่วโมง และ 200 ชั่วโมง วันเสาร์ ช่วง 13.00-16.00 น. หากต้องเสียค่า ค่าใช้จ่าย	
4.10.3 ผู้ให้การอบรม กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	ผู้สอนจะเป็นใครก็ได้ที่ภาษาดีทั้งคนไทยและเจ้าของภาษา ตามเป็นเจ้าภาษา	หน่วยงานที่จัดอบรม คือ ฝ่ายบุคคลของบริษัท ใช้บุคลากรภายนอกจากโรงเรียนภาษา	ส่วนใหญ่อบรมภาษาอังกฤษ และส่วนน้อย ต้องการคนไทย	
กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	ฝ่ายบุคคลของบริษัทจัดเอง โดยใช้บุคลากรภายนอก ใช้บริษัท โรงเรียนภาษา ของเจ้าของภาษา ผู้ให้การอบรม ในระดับ Beginners และ Intermediate ควร เป็นคนไทยสอน	หน่วยงานที่จัดอบรม ได้แก่ ฝ่ายบุคคลของบริษัท จัดเอง โดยใช้บุคลากรภายนอกจากโรงเรียนภาษา และจากมหาวิทยาลัยของรัฐจ้างอาจารย์โดย ตรงจากการแนะนำของศูนย์ภาษา อบรมวันเสาร์- อาทิตย์ ที่ศูนย์ภาษา ระดับ Beginners ไม่จำเป็นต้อง ใช้เจ้าของภาษา ระดับ Intermediate ใช้เจ้าของภาษา	ส่วนใหญ่ต้องการเจ้าของภาษา ส่วนน้อย ต้องการคนไทย ผู้ให้การอบรม ต้องการเรียน กับครูต่างชาติ และคนไทยเพราะสามารถสื่อ สารกันได้และได้ฟังสำเนียงจากเจ้าของภาษา	จำนวนผู้สนใจ จะอบรมภาษา อังกฤษในหน่วย งาน 100 คน

4.10 ลักษณะการจัดหลักสูตร	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.10.3 ผู้ให้การอบรม (ต่อ) กลุ่มทุนจากประเทศไทย	วิทยากรเจ้าของภาษา	วิทยากรไทยและเจ้าของภาษา	ส่วนใหญ่ต้องการเจ้าของภาษา และส่วนน้อยต้องการคนไทย	
4.10.4 งบประมาณในการอบรม กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	งบประมาณในการอบรมขึ้นกับกำไรของบริษัทในแต่ละปี จำนวนผู้เข้าอบรมประมาณ 300 – 400 คน งบประมาณในการอบรม คนละ 10,000 บาท	งบประมาณ ประมาณ 30,000 – 75,000 บาท	ส่วนใหญ่ไม่ทราบงบประมาณของบริษัท และ มีงบประมาณตั้งแต่ 1,200 – 20,000 บาท	
กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	งบประมาณ 3,500 – 10,000 บาท	งบประมาณในการอบรม 300,000 บาท/ปี/60 คน, 1,000,000 บาท/ปี (สถาบันข้างนอกมาจัดให้) และ 5,000 บาท/คน/ปี (ไปเรียนข้างนอก) คนละ 8,000 บาทต่อปี (งบประมาณที่บริษัทจัดให้ต่อคน) และบริษัทใช้งบประมาณปีละ 300,000 บาท	งบประมาณ 30,000 – 75,000 บาท งบประมาณบริษัทให้ทุนเรียนบ้าง เพราะที่ บริษัทคัดครูมาสอนเป็นส่วนใหญ่ไปะโฮชนี่	
กลุ่มทุนจากประเทศไทย	ไม่มีงบประมาณแน่นอน	หากสอบผ่านสามารถเบิกได้		
4.10.5 วิธีการอบรม กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	วิธีการอบรม เรียนด้วยตนเองโดยใช้แบบฝึกหัด (ส่วนใหญ่จะประสบความสำเร็จ) เรียนกับอาจารย์ ผู้ให้คำแนะนำความเรียงจะเรียนกับ อาจารย์ เรียนกับชุดฝึกภาษาระบบ multimedia เรียน ระบบ e-learning internet หรือ website ก็ได้ ให้เรียนกับครู เฉพาะภาษาทางเทคโนโลยี ต้องการตำรา หรือ package ที่ เรียนด้วยตนเองได้ โดยให้มีภาษาอังกฤษของคนหลายชาติ ในเอเชีย และให้สร้างบทเรียนตามแบบ follow-me	ส่วนใหญ่เรียนกับอาจารย์ เรียนด้วยระบบ multimedia เรียนด้วยตนเอง และเรียนด้วยระบบ e-learning	ส่วนใหญ่ต้องการเรียนกับอาจารย์ รองลงไป เรียนกับชุด multimedia, เรียนฝึกลองตนเอง และเรียนด้วย e-learning ตามลำดับ	<u>ข้อเสนอแนะ</u> 1. ให้เก็บข้อมูล ว่าบริษัท Ford, Toyota, Reynold, Benz ใช้ภาษาอังกฤษ อย่างไร แล้วให้ เขียนหลักสูตร ตามข้อมูลที่ได้

4.10 ลักษณะการจัดหลักสูตร	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
<p>4.10.5 วิธีการอบรม (ต่อ)</p> <p>กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา</p>	<p>วิธีการอบรม เรียนกับอาจารย์ต่างชาติโดยการสอนตัวต่อตัว และเรียนระบบ e-learning เพราะไม่มีเวลา</p>	<p>ส่วนใหญ่เรียนกับครูต่างชาติ เรียนกับชุดฝึกภาษา ระบบ multimedia มีชุดฝึกในห้องสมุดแต่ไม่มีคนยืม เรียนด้วยระบบ e-learning และ website (กำลังพิจารณา) และเรียนด้วยระบบ e-learning ทาง internet หรือ website โดยมีบริษัทแม่ supply ให้ (volvo)</p>	<p>เรียนกับครูไทย เรียนด้วยชุด multimedia เรียนด้วยระบบ e-learning เรียนกับครู ต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพราะอยากไปอบรมเทคโนโลยีใหม่ ในการสอนในต่างประเทศ แต่เนื่องจาก จบ ปวส. เรียน General English ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่นการพักอาศัย ช่างไปซ่อมรถ หูด ฟัง ตอบโต้ ชาวต่างชาติได้ คำไทย-อังกฤษ คิดว่าตนเองสามารถ ฟัง - พูด ภาษา อังกฤษ ได้ ก็อาจจะเรียนคำศัพท์ไปเอง และจับคู่คำได้ เนื่องจากมีความรู้ทางเทคนิคแล้ว น่าจะเป็นคนที่ดีที่เจ้าหน้าที่พูดคำไปได้ อาจจะสอนภาษาในเทคนิคนี้เหมือนกันอยู่</p> <p>ผู้เรียน 1 คน หรือหลายคน</p>	<p>2. ให้จัดหลักสูตรสอนภาษาอังกฤษตามแบบที่ญี่ปุ่น เอเซีย ใช้ในวงการรถยนต์ ซึ่งมันเหมือนกับภาษาอังกฤษที่ชาวอเมริกันหรืออังกฤษใช้ เช่นภาษาอังกฤษของมาเลย์และอินโดนีเซีย ซึ่ง Hino ต้องติดต่อด้วย มีปัญหาเรื่องเสียงสำเนียง และศัพท์ ซึ่งใช้แปลก ๆ</p> <p>หมายเหตุ พนักงานที่จบปริญญาโทจากต่างประเทศก็อ่านหนังสือ</p>

4-10 ลักษณะการจาดนหลักสูตร	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.10.5 วิธีการอบรม (ต่อ) กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา				ภาษาอังกฤษ ของญี่ปุ่นไม่เข้า ใจ ให้เอาตำรา ของ Toyota มาใช้เป็น text สอน ไม่ควรใช้ ตำราของ Ford ดังที่ทำอยู่ใน ปัจจุบัน 3. การพัฒนา ภาษา ให้ บุคลากร ยานยนต์ ให้ รัฐบาลเสนอ incentive ให้ คนที่มีทั้ง เทคโนโลยีและ ภาษาได้เงินเพิ่ม

4.10 ลักษณะการจัดหลักสูตร	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้ปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
4.10.6 อุปสรรคการอบรม กลุ่มทุนจากประเทศญี่ปุ่น	อุปสรรคในการเรียน คือ ผู้เรียนยังไม่ชินกับการอบรม ไม่ต่อเนื่อง ไม่ต่อเนื่องกับภาษาที่เรียนไม่ตรงกับภาษาที่ใช้สอน ไม่สะดวกในการเดินทาง	ไม่มีงบประมาณ ไม่สนใจ ไม่ได้ใช้ในการปฏิบัติงาน	อุปสรรค คือ ไม่มีงบประมาณ ไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนผู้เรียนมากเกินไป	
กลุ่มทุนจากยุโรปและอเมริกา	ไม่มีงบประมาณ	อุปสรรคในการเรียน ไม่ได้ใช้ในการปฏิบัติงาน บางคนเรียนมากกว่าที่คิด ระดับภาษาของผู้เรียนร่วมชั้นเรียนต่างกัน	ไม่มีงบประมาณ ไม่สะดวกในการเดินทาง เจ้าของภาษา	จำนวนผู้สนใจเรียน 50 คน ต้องการให้ระดับ office พูดได้บ้าง ขณะนี้มีบุคลากรระดับ office พูดได้ 10% และวิศวกรยังพูดไม่เก่ง ระดับ staff และวิศวกรยินดีจ่ายเงินเองหากโครงการอบรมดี
กลุ่มทุนจากประเทศไทย	ไม่มีเวลา	ไม่มีเวลา เห็นอ ย ั ภาษาของผู้เรียนต่างกัน		