

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 มาตรา 8 ได้ยึดหลักการจัดการศึกษา ดังนี้ (1) เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชนทุกคน เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ หรือการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้ประชาชนทุกคนศึกษาตลอดชีวิต (2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยประชาชนทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ต้องการส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน สถาบันศาสนา องค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานประกอบการ และสถาบันทางสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา (3) การพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อคุณภาพของการศึกษาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับวิถีชีวิตและการเรียนรู้ทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย

จะเห็นได้ว่าการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาตินั้นเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่องไปตลอดชีวิต ซึ่งนับวันที่จะทวีความสำคัญและมีความหมายมากขึ้นต่อการเรียนของคนในสังคม ดังนั้น ประชากรของประเทศจึงต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ถึงแม้ว่าจะพ้นช่วงอายุของการศึกษาในระบบมาอยู่ในช่วงวัยทำงานแล้วก็ตาม เพราะการศึกษาจะช่วยให้คนรู้จักคิดเป็น เข้าใจ รู้จักปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทุกขณะ ช่วยให้ทันโลกทันเหตุการณ์เกิดความคิดกว้างไกล สามารถวิเคราะห์แยกแยะเรื่องราวต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล

ปัจจุบันประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาทั้งด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และธุรกิจอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเข้าไปปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่สถานประกอบการหรือเจ้าของกิจการ โรงงานอุตสาหกรรมหรือสถานประกอบการที่ดำเนินกิจการอยู่ขณะนี้มีทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก เจ้าของหรือผู้ดำเนินกิจการต้องปรับปรุงพัฒนากิจการอยู่ตลอดเวลา ต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการนำเอาวิทยาการสมัยใหม่และเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาพัฒนาทั้งระบบการบริหารและระบบการผลิต เพื่อให้การดำเนินกิจการและผลผลิตเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ในส่วนของขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ก็จำเป็นต้องใช้พนักงานที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์ในระดับที่ผู้เป็นนายจ้างพึงพอใจ จึงจะช่วยพัฒนาให้กิจการนั้นๆดำเนินไปสู่ทิศทาง และเป้าหมายของสถานประกอบการ หรือเจ้าของกิจการ

ยุคที่เศรษฐกิจไทยก้าวสู่สากล ความจำเป็นที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานและติดต่องานของบริษัทและองค์กรธุรกิจต่างๆ ได้เพิ่มมากขึ้น แต่ปัญหาประเทศไทยคือการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้ต้องมีการว่าจ้างชาวต่างประเทศเข้ามาทำงานในตำแหน่งต่างๆ การไปลงทุนทำธุรกิจ在不同ประเทศ การนำเข้าและการส่งออกสินค้ากับต่างประเทศ ดังนั้น ผู้ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษจะได้เปรียบกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษ ตั้งแต่การสมัครเข้าทำงานไปจนถึงการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ผู้ที่ไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษที่ตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษก็จำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในงานอาชีพของตน โดยเฉพาะความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เพราะเป็นวิธีการถ่ายทอดความคิดในการติดต่อ สื่อสารให้ผู้อื่นได้ทราบโดยไม่ต้องอาศัยความรู้และทักษะจากการฟัง การพูดและการอ่าน รวมถึงความรู้ทางด้านหลักการใช้ภาษาด้วย

การพัฒนาบุคคล หมายถึง กรรมวิธีต่างๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี ให้มีกำลังใจรักงาน และให้มีความคิดที่จะหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น วิธีพัฒนามีหลายวิธี ได้แก่ ปลูกนิเทศสำหรับคนงานใหม่ การสอนงานเมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ หาพี่เลี้ยงให้ พาไปสังเกตการณ์ด้วยในบางโอกาส ส่งไปศึกษาดูงาน ส่งไปประชุม สัมมนาและฝึกอบรม ใช้การประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มาก ส่งเข้าประชุมเรื่องที่เกี่ยวกับงาน จัดหาเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวกับงานไว้ให้มีใช้เพียงพอ จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานให้มีพอใช้ทั่วถึง และสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาบุคคลอย่างจริงจัง เป็นต้น

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2547) มีโครงสร้างการผลิตของจังหวัด โดยรวมจะอยู่ในภาคอุตสาหกรรม และภาคเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ โดยภาคอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เป็นการผลิตและแปรรูปจากผลิตผลทางการเกษตร เช่น การดำเนินธุรกิจของบริษัทผลไม้กระป๋อง เป็นต้น ซึ่งธุรกิจประเภทนี้มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานและติดต่องานเพิ่มมากขึ้น พนักงานต้องใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น เขียนรายละเอียดการจัดการผลิต รับ-ส่งใบสั่งสินค้าจากต่างประเทศ เขียนจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้การสื่อสารทางธุรกิจประสบความสำเร็จเพราะเป็นวิธีการถ่ายทอดความคิดในการติดต่อสื่อสารให้ผู้อื่นได้ทราบเป็นหลักฐานอย่างชัดเจน ซึ่งสถานประกอบการต่างๆ ได้กำหนด

เป็นนโยบายพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงาน โดยจัดโครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้แก่พนักงาน ตั้งแต่ระดับหัวหน้างานในแผนกต่างๆขึ้นไป

วิธีการฝึกอบรมที่จะให้บรรลุผลสำเร็จ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ และนำไปใช้ประโยชน์ได้ต้องใช้วิธีการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองตามความพร้อม ความสะดวก ทั้งในด้านเวลาและสถานที่ ไม่ว่าจะอยู่ที่บ้านหรือที่ทำงานโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับความรู้ในแนวเดียวกัน สามารถศึกษาซ้ำๆ ได้หลายครั้งตามความต้องการ อีกทั้งประหยัดเวลาและงบประมาณของสถานประกอบการ ด้วยเหตุผลและความเป็นมาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาทักษะทางการเขียนให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และสถานประกอบการ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.2 เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.3 เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.4 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

3.2 ผู้รับการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ หลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำ ระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ของบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความร่วมมือในการจัดการศึกษากับสถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) จำนวน 10 แห่ง

4.2 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาสาระของชุดฝึกอบรมทางไกลได้จากการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสมของพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กำหนดเป็นเนื้อหาของชุดฝึกอบรม จำนวน 4 หน่วย ดังนี้

หน่วยที่ 1 จดหมายธุรกิจ (A BUSINESS LETTER)

หน่วยที่ 2 จดหมายสอบถาม (AN INQUIRY)

หน่วยที่ 3 จดหมายสั่งสินค้า (AN ORDER LETTER)

หน่วยที่ 4 บันทึกสั้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (A MEMORANDUM AND AN E-MAIL)

4.3 ตัวแปรที่ศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ก่อนการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียน ภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ที่เข้ารับการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียน ภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจด้วยชุด ฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัท ผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุด ฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัท ผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ที่เข้ารับการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียน ภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม ทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ชุดฝึกอบรมทางไกล หมายถึง ชุดสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใน ลักษณะสื่อประสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง ประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 4 หน่วย คือ จดหมายธุรกิจ จดหมาย สอบถาม จดหมายสั่งสินค้า และบันทึกสั่งและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

5.2 สื่อประสม หมายถึง ลักษณะของสื่อที่ประกอบด้วย สื่อเอกสารประกอบการ ฝึกอบรม และแบบฝึกปฏิบัติในรูปแบบของสื่อซีดีรอม เพื่อใช้เป็นสื่อหลักในการถ่ายทอดเนื้อหา สารการฝึกอบรม และการฝึกปฏิบัติ

5.3 บริษัทผลไม้กระป๋อง หมายถึง โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ผลิต และแปรรูปผลไม้กระป๋อง โดยมีสับปะรดเป็นผลไม้หลัก

5.4 พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ผู้จัดการ และรองฯ / ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายต่างๆของบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความร่วมมือในการจัดการศึกษากับสถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ที่มีความต้องการฝึกอบรมการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

5.5 การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ หมายถึง การเขียนจดหมายธุรกิจ (A BUSINESS LETTER) จดหมายสอบถาม (AN INQUIRY) จดหมายสั่งสินค้า (AN ORDER LETTER) และบันทึกต้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (A MEMORANDUM AND AN E-MAIL)

5.6 การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล หมายถึง ขั้นตอนในการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ จากพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นำมาสร้างเป็นชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ แล้วนำไปทดลองใช้ และหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

5.7 ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม หมายถึง การนำคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบระหว่างฝึก และคะแนนจากแบบทดสอบหลังฝึก นำไปวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของกระบวนการ E_1 และประสิทธิภาพของผลลัพธ์ E_2 ของชุดฝึกอบรมตามเกณฑ์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ 80 / 80

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 บริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80 / 80

6.2 ทำให้ได้รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาการปฏิบัติงานประจำของพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

6.3 บริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถนำผลของการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ และมีทักษะการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

6.4 พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความรู้และสามารถนำความรู้เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจไปใช้ในงานประจำได้

6.5 พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีทัศนคติที่ดีต่อการอบรมจากชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้ สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ และสามารถนำชุดฝึกอบรมนี้ไปใช้อบรมพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋องกลุ่มอื่นๆ ได้