

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของการทำวิจัย

โครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ • ซึ่งเป็นหน่วยงานในกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2546 ศูนย์ฯ นี้เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การสร้างความก้าวหน้าการแข่งขันและพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและประสานบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน รวมทั้งองค์กรต่างประเทศในการให้บริการฝึกอบรมแก่กลุ่มเป้าหมายในลักษณะเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานคือ วิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษและแผนการฝึกอบรมขององค์กรต่างๆ เพื่อประเมินสถานการณ์ด้านอุปสงค์อุปทาน และเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำและกำหนดมาตรฐานหลักสูตรในการจัดทำแผนการฝึกอบรมเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย จำนวน 6 กลุ่ม คือ อาหาร ยานยนต์ สารสนเทศ แพชั่น ท่องเที่ยว และวิทยาศาสตร์สุขภาพ

เนื่องจากยุคนี้เป็นยุคของข่าวสาร สารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของเรา และมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศในแทบทุกด้าน กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่สำคัญกลุ่มหนึ่งของยุทธศาสตร์การสร้างความก้าวหน้าการแข่งขันและพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มเป้าหมายนี้ เพื่อวางแผนงานให้สอดคล้องกับภาระงานของศูนย์พัฒนาความสามารถ ในการใช้ภาษาอังกฤษของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อไป

2. ความสำคัญและการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ในรูปแบบที่ต้องการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานสารสนเทศ ตั้งแต่การเสาะแสวงหา วิเคราะห์ประมวลผล จัดเก็บ จัดการ เรียกใช้ และเผยแพร่สารสนเทศด้วยเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ (สารนิเทศศาสตร์ 2532, 165)

เพชรรัตน์ บริสุทธิ์ (2004) กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่าเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีโทรคมนาคม เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะช่วยจัดเก็บ บันทึก ประมวลผลข้อมูล ตลอดจนจัดทำรายงานต่างๆ และจะใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคม ช่วยสื่อสาร หรือเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่างๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว และในลักษณะรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อความ ภาพ หรือเสียง ผ่านทางระบบโทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วย รวมทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลแหล่งใหญ่ที่สุดของโลก และเป็นที่รวมทั้งบริการและเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในระดับบุคคลและองค์กร

ในสังคมยุคข่าวสาร หรือสังคมสารสนเทศไร้พรมแดน อัลวิน ทอฟเลอร์ (Alvin Toffler) (ครรชิต มาลัยวงศ์ 2535, 20) ได้กล่าวไว้ว่า "เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่สำคัญเพราะเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนบนโลก และส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตทั้งของคนและของประเทศชาติอย่างมหาศาล" หนังสือชื่อ The Third Wave ของเขา กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรและอุตสาหกรรมมาสู่สังคมสารสนเทศ ในช่วงปี พ.ศ. 2510 ซึ่งเป็นยุคการทะลักทลายของข่าวสาร (Information explosion) ได้มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมีการตีพิมพ์สารสนเทศออกมาเผยแพร่ จนเกิดปัญหาสารสนเทศล้นหลาม จึงเป็นจุดเริ่มของการนำเทคโนโลยีมาใช้กับสารสนเทศ เพื่อช่วยในกระบวนการจัดเก็บ จัดการ เรียกใช้ และถ่ายทอดสารสนเทศอย่างแพร่หลาย เพื่อสามารถนำเอกสารต่างๆ มาใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

สารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเราในแทบทุกด้าน นอกจากนี้ยังมีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุกๆ ด้านอย่างมหาศาล เช่น ด้านเศรษฐกิจ การศึกษา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ครรชิต มาลัยวงศ์ (2535: 20) กล่าวว่า สารสนเทศทำให้บุคคลสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อต่อสู้และปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เพื่อการดำรงอยู่ในสังคม สามารถแก้ปัญหา และตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างโอกาสทางการศึกษาทางการแพทย์และการสาธารณสุขโดยทั่วกัน และทำให้มีการกระจายโอกาส และกระจายความเจริญอย่างกว้างขวาง

เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของการทำงาน เพื่อให้องค์กรมีความกระชับในการทำงาน คือทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยจัดระบบอัตโนมัติ เพื่อการจัดเก็บข้อมูลที่มีปริมาณมาก ประมวลผล และเรียกใช้

สารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ลดการใช้ทรัพยากรซ้ำซ้อน ทำให้พนักงานมีเวลาเรียนรู้งานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดความประหยัดแก่องค์กร และทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปด้วยดี

เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน โดยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น และสามารถปรับปรุงคุณภาพของสินค้า หรือบริการให้ดีขึ้น การที่องค์กรสามารถติดต่อกับลูกค้าได้สะดวกรวดเร็ว ทำให้ทราบความต้องการของลูกค้า ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงคุณภาพของสินค้า หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้น และสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าในปริมาณที่มากขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ในด้านการแข่งขัน เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เหมาะสม ช่วยให้เกิดโอกาสในการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม และหากองค์กรมีสารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว จะสามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจได้เป็นอย่างดี และสามารถพัฒนาการดำเนินงานทั้งภายในและนอกองค์กรได้เร็วกว่าคู่แข่ง ช่วยเสริมสร้างและรักษาความสามารถในการแข่งขันขององค์กรอย่างต่อเนื่อง (<http://elearn.lib.ripw.ac.th/sichaliang/is3.htm>)

รัฐบาลเห็นความสำคัญของการจัดการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการพัฒนาประเทศ จึงได้บรรจุ "แผนสารสนเทศแห่งชาติ" ไว้ในแผนพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 7 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงอุตสาหกรรมบริการข้อมูล อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ อุตสาหกรรมบริการโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม และในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพให้เพียงพอับความต้องการของประเทศในอนาคต ซึ่งกำลังเป็นปัญหาสำคัญในปัจจุบัน รัฐบาลได้เพิ่มงบประมาณในด้านการสื่อสารโทรคมนาคม สำหรับจัดทำโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารของประเทศให้ทันสมัย เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในอีก 5 - 10 ปีข้างหน้า

นอกจากนี้รัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (National Information Technology Committee; NITC) ขึ้นในปี พ.ศ. 2535 เพื่อกำหนดนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนของประเทศ (<http://www.rissk.ac.th/courseweb/thai-comm/document/4-policy.htm>)

3. ความจำเป็นและความสำคัญของภาษาอังกฤษในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปัจจุบันที่โลกมีการสื่อสารติดต่อกันอย่างใกล้ชิดและรวดเร็ว กิจกรรมทางเศรษฐกิจและอื่นๆ ได้กลายมาเป็นตัวเร่งให้มีความจำเป็นในการใช้ภาษาที่สามารถใช้สื่อสารได้ในระหว่างประเทศมากขึ้นและเร่งด่วนมากขึ้น ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญเพิ่มจากเดิมที่มีความสำคัญอยู่แล้ว เนื่องจากเป็นภาษาที่มีผู้ใช้หลากหลายเชื้อชาติ และที่สำคัญคือเป็นภาษาที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสารในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศนี้

จากการที่ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษมีเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วนี้เอง ประเทศที่มีบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาในการสื่อสารได้จึงมีความได้เปรียบ ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีภาษาเป็นของตนเอง ใช้ภาษาไทยทั้งในการสื่อสารในชีวิตประจำวันและเป็นภาษาราชการ ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ นั้น จึงมีบริบทการใช้งานน้อยมาก และมีสถานะเป็นเพียงภาษาต่างประเทศ ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุให้การพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาเหล่านี้เพื่อการสื่อสารของคนไทยไม่ก้าวหน้าไปเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาถึงภาษาอังกฤษ ซึ่งการศึกษาของชาติได้เห็นความสำคัญและจัดให้เป็นรายวิชาที่ทุกคนต้องเรียนในการศึกษาภาคบังคับ จะพบว่าผู้ที่จบการศึกษาและทำงานในสายอาชีพของตน มักจะมีความสามารถเพียงพอที่จะทำงาน แต่ขาดทักษะด้านภาษาที่จำเป็นในการทำให้งานนั้นลุล่วง ก้าวหน้า และพัฒนาไปได้อย่างยิ่งๆ ขึ้น ในสภาวะที่โลกมีการแข่งขันสูงเช่นนี้ การพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษจึงเป็นความจำเป็นเร่งด่วน และในบริบทของความจำเป็นนี้ ลักษณะความต้องการภาษาอังกฤษเพื่อใช้งานปรากฏชัดเจน ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษจึงต้องเป็นการจัดการเรียนการสอนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถมุ่งพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการใช้งานเฉพาะทางของตนได้ภายในเวลาอันจำกัด อันจะทำให้สามารถใช้ประโยชน์ในการทำงานที่เติบโตอย่างก้าวกระโดด และแหล่งความรู้ที่แผ่ขยายอย่างไม่หยุดยั้งได้

4. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 4.1 ศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4.2 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรกลุ่มต่างๆ ในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 4.3 เสนอแนะแนวทางการจัดทำหลักสูตรและจัดทำแผนการฝึกอบรมของบุคลากรในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยนี้คือ

- 5.1 รายละเอียดเกี่ยวกับความต้องการในการอบรมภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5.2 รายละเอียดของลักษณะภาษาอังกฤษที่เป็นที่ต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5.3 ลำดับความสำคัญของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5.4 เสนอรูปแบบในการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย