



การสำรวจปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับ
เลขานุการ



โดย
นางสาวภาสิรี กัณห์สุวรรณ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ แผนก ข ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต

ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การสำรวจปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ
สำหรับเลขานุการ



โดย
นางสาวภาสรี กัณหสุวรรณ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ แผนก ข ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

A SURVEY OF THE PROBLEMS, WANTS, AND ABILITIES OF WRITING SKILLS
OF SECRETARY



By
MISS Pasiree KANHASUWAN

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Education (ENGLISH LANGUAGE TEACHING)

Department of Curriculum and Instruction

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2019

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

58254308 : การสอนภาษาอังกฤษ แผน ข ระดับปริญญาโท

คำสำคัญ : ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ, ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ, ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ, ความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

นางสาว ภาสิรี กัณห์สุวรรณ: การสำรวจปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อาจารย์ ดร. รินทร์ ชีพอรณีย์

งานวิจัยนี้เป็นการตรวจสอบปัญหา ความต้องการ และความสามารถที่แท้จริงในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการซึ่งเป็นแนวทางในการออกแบบเนื้อหาสาระการเรียนการสอนในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ และมีความสำคัญในการพัฒนาความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษของเลขานุการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและองค์กรปัจจุบัน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ 1) ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ 2) ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ และ 3) ความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือพนักงานอาชีพเลขานุการจำนวน 30 คน และผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามสำหรับเลขานุการ 2) แบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชา และ 3) เอกสารใช้จริง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ โดยใช้เกณฑ์การประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อสำรวจความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) เลขานุการประสบปัญหาในการจัดบันทึกการประชุมสูงที่สุด และด้านการเลือกใช้คำเป็นทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่เลขานุการประสบปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด 2) เลขานุการมีความต้องการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษด้านการถ่ายทอดเนื้อหาอยู่ในระดับสูง รวมทั้งผู้บังคับบัญชาต้องการให้เลขานุการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษด้านการถ่ายทอดเนื้อหามากที่สุด และ 3) ความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษด้านการเลือกรูปแบบของเลขานุการมีมากที่สุด

58254308 : Major (ENGLISH LANGUAGE TEACHING)

Keyword : English for Secretary, Problems of Writing Skills of Secretary, Wants of Writing Skills of Secretary, Abilities of Writing Skills of Secretary

MISS PASIREE KANHASUWAN : A SURVEY OF THE PROBLEMS, WANTS, AND ABILITIES OF WRITING SKILLS OF SECRETARY
THESIS ADVISOR : DR. RIN CHEEP-ARANA

This study is an investigation of the true problems, wants, and abilities of writing skills of secretary, which can be a guideline to design instructional content in English writing skills for secretaries. It is crucial to develop their English writing competence in order to respond to the learners' and current organizations' needs. The objectives of this study were 1) to investigate the problems in English writing skills among secretaries, 2) to investigate the wants of secretaries concerning English writing skills, and 3) to investigate the abilities of secretaries in English writing skills. The samples consisted of two groups. The first group included 30 secretaries. The second group comprised 10 managers with secretaries under their supervision from the four private companies. The research instruments were 1) the questionnaire for secretaries, 2) the questionnaire for managers, and 3) the authentic written work-related documents. The data were analyzed by descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation (S.D.) to collect problems and demands concerning English writing skills for secretaries. The writing criteria, mean, standard deviation (S.D.), and content analysis were used to examine English writing abilities of the secretaries.

The results of the study revealed 1) the problems were mainly found and perceived in minutes type of document and word choice was the most problematic aspect of English writing for secretaries 2) content was the wants to improve English writing skills for secretaries at the highest level and most managers expressed similar wants on content toward their secretaries' writing skills and 3) style was an aspect of English writing skills that was found relatively high in most secretaries' ability.



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตามวัตถุประสงค์ได้ ต้องขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร.รินทร์ ชีพอรณัย ที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องงานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บารมี เขียววิชัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรพร เปี่ยมใส ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบงานวิจัย อีกทั้งให้คำแนะนำ แนวทางปฏิบัติ และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการวิจัย

กราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ประมาณ ทรัพย์ผดุงชนม์ อาจารย์ ดร.จาริณี จันทร์ศรี และผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์พรรณ ศยามานนท์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และพนักงานเลขานุการ บริษัท PricewaterhouseCoopers ABAS Ltd. (PWC), EY Corporate Services Limited (EY), Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Co., Ltd (Deloitte) และ KPMG Phoomchai Holdings Co., Ltd. (KPMG) ที่ให้ความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น และรุ่นพี่นักศึกษาปริญญาโท สาขาการสอนภาษาอังกฤษที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่คอยอบรมสั่งสอน ให้คำปรึกษา และให้การสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจซึ่งเป็นพลังอันยิ่งใหญ่ที่ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องกราบบูชาพระคุณ บิดา มารดา ตลอดจนผู้มีพระคุณต่อผู้วิจัยทุกท่าน และขอมอบเป็นสิ่งทดแทนพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตราบเท่าทุกวันนี้

ภาสิรี กัณห์สุวรรณ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2.....	8
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ.....	8
2.2 การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ.....	16
2.3 ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ.....	19
2.4 การประเมินความต้องการจำเป็นของภาษาอังกฤษ.....	29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42

บทที่ 3	51
วิธีดำเนินการวิจัย	51
3.1 วิธีดำเนินการวิจัย	51
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
3.4 วิธีเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 4	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
4.1 ข้อมูลทั่วไป	68
4.2 ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ	70
4.3 ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ	75
4.4 ความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ	80
4.5 ปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับ เลขานุการ	83
บทที่ 5	86
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
5.1 สรุปผลการวิจัย	86
5.2 อภิปรายผล	87
5.3 การนำผลการวิจัยไปใช้	90
5.4 ข้อเสนอแนะ	91
ภาคผนวก.....	93
ภาคผนวก ก: แบบสอบถามสำหรับเลขานุการ เพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการในด้านทักษะ การเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ และเอกสารใช้จริงตามหัวข้อที่กำหนด	94
ภาคผนวก ข: แบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อสำรวจความต้องการในด้านทักษะการเขียน ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ	103

ภาคผนวก ค: ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของ
 แบบสอบถามสำหรับเลขานุการ..... 109

ภาคผนวก ข: ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของ
 แบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชา 113

ภาคผนวก ง: รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย 116

รายการอ้างอิง 120

ประวัติผู้เขียน 128



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1. เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะหน้าที่งานหลักของเลขานุการจากมาตรฐานวิชาชีพกับหนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ Communication for Business and Secretarial Students (Woolcott & Unwin, 1979).....	57
ตารางที่ 2. เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะหน้าที่งานหลักของเลขานุการจากมาตรฐานวิชาชีพกับหนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ Secretarial Office Procedures (Oliverio & Pasewark, 1982).....	58
ตารางที่ 3. เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะหน้าที่งานหลักของเลขานุการจากมาตรฐานวิชาชีพกับหนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ Webster's New World Secretarial Handbook (In Plain English, 1989).....	59
ตารางที่ 4. การวิเคราะห์และสังเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะหน้าที่งานหลักของเลขานุการจากมาตรฐานวิชาชีพกับหนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการที่งานวิจัยนี้มุ่งเน้น.....	60
ตารางที่ 5. การวิเคราะห์เกณฑ์การประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของ Anderson and Mohrweis (2008) และการสังเคราะห์เกณฑ์การประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ.....	65
ตารางที่ 6. สรุปรูปวิธีการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
ตารางที่ 7. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ).....	69
ตารางที่ 8. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ).....	70
ตารางที่ 9. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการและปริมาณชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์แบ่งตามประเภทของหน้าที่งานของเลขานุการ.....	71
ตารางที่ 10. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการแบ่งตามด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ.....	73

ตารางที่ 11. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียน ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ	76
ตารางที่ 12. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียน ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ	78
ตารางที่ 13. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความสามารถในด้านทักษะการเขียน ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ	81



สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1. การจำแนกประเภทของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจตามแนวคิดของ Robinson (1991)	13
ภาพที่ 2. การจำแนกประเภทของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจตามแนวคิดของ Hutchinson and Waters (1987).....	14
ภาพที่ 3. Maslow's Hierarchy of Human Needs.....	31
ภาพที่ 4. แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยข้อมูลปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ และปริมาณชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์แบ่งตามประเภทของหน้าที่งานของเลขานุการ.....	72
ภาพที่ 5. แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยข้อมูลปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ แบ่งตามด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ.....	74
ภาพที่ 6. แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับ เลขานุการ.....	77
ภาพที่ 7. แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับ เลขานุการ.....	79
ภาพที่ 8. แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยข้อมูลความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับ เลขานุการ.....	82
ภาพที่ 9. แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยข้อมูลปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียน ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ	84

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การวิวัฒนาการทางด้านสื่อสารในปัจจุบันมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างมาก การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและไร้พรมแดน ทำให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้อย่างแพร่หลายมากที่สุด ทั้งนี้ความสำคัญของภาษาอังกฤษไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้ใช้ภาษาทั่วโลกแต่ความสำคัญของภาษาอังกฤษขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำมาใช้ ซึ่งภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างมากเพราะเป็นภาษาที่นิยมใช้ในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากเศรษฐกิจมีการขยายตัว มีความเจริญเติบโตในด้านการลงทุน การอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ด้านเทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์ ทำให้ภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นในการนำมาใช้ในด้านต่าง ๆ โดยปัจจุบันภาษาอังกฤษเข้ามามีบทบาทกับคนในประเทศไทยมากขึ้นในทุกวงการอาชีพ ดังนั้นหากต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานหรือในทางธุรกิจ การใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างเชี่ยวชาญจึงเป็นทักษะที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ทั้งในด้านความรู้ ภาษาอังกฤษและการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการเจรจาทางธุรกิจ การดำเนินงานธุรกิจประเภทต่าง ๆ รวมถึงเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา การท่องเที่ยว เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในด้านการศึกษานั้นภาษาอังกฤษมีบทบาทหลักในการพัฒนาการศึกษาไทย โดยประเทศไทยได้มีการตื่นตัวและให้ความสำคัญที่จะพยายามพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนภาษาอังกฤษมาเป็นเวลายาวนานหลายช่วงทศวรรษ ถึงแม้ว่าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความพยายามที่จะยกระดับมาตรฐานทางการศึกษาไทยเพื่อให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ แต่ทั้งนี้คุณภาพทางการศึกษาของประเทศไทยนั้นปรากฏผลลัพธ์ที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร มีบทความทางการศึกษาเป็นจำนวนมากที่ชี้ให้เห็นถึงปัญหาทางการศึกษาด้านการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยพบว่าร้ายทั้งด้านภาษา โดยในปี 2562 ดัชนีวัดระดับความรู้ทางภาษาอังกฤษของ Education First (EF English Proficiency Index - EPI) ระบุผลจากการสำรวจว่าคนไทยมีความรู้ภาษาอังกฤษอยู่ในลำดับที่ 74 จาก 100 ประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักหรือภาษาราชการ ซึ่งวัดทักษะจากผู้ใหญ่ทั้งหมด 2.3 ล้านคน โดยแบ่งผลการทดสอบเป็น 5 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษมากจนถึงต่ำมาก สำหรับประเทศไทยถูกจัดระดับคุณภาพความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับคุณภาพต่ำมาก เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคเอเชียประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 17 จาก 25 ประเทศที่เข้าร่วมการทดสอบ นอกจากนี้หากเปรียบเทียบกับประเทศสมาชิกในอาเซียนพบว่าคะแนนของประเทศไทยอยู่ใน

3 อันดับสุดท้ายก่อนประเทศพม่าและกัมพูชา จากประเทศอาเซียนที่อยู่ในผลการสำรวจ 8 ประเทศ ซึ่งประเทศไทยได้ผลคะแนนรวม 47.62 เป็นที่ค่อนข้างห่างไกลจากกลุ่มประเทศสมาชิกในอาเซียน เช่น ประเทศสิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย เวียดนาม และอินโดนีเซีย ส่วนในประเทศไทยจังหวัดที่มีทักษะภาษาอังกฤษที่ดีที่สุดได้แก่ กรุงเทพมหานคร (50.70) นนทบุรี (50.22) เชียงใหม่ (49.95) ชลบุรี (47.29) ขอนแก่น (45.98) จากคะแนนรวม 100 คะแนน (Education First, 2019) ทั้งนี้จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์และนวัตกรรม (สกสว.) พบว่าผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิยมขั้นพื้นฐานวิชาภาษาอังกฤษปีการศึกษา 2562 ของนักเรียนไทยทั่วประเทศ ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ต่ำกว่าวิชาอื่น ๆ โดยได้คะแนน 20-35 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2561)

ปัญหาดังกล่าวอาจเนื่องมาจากหลากหลายสาเหตุและปัจจัยเช่น นักเรียนไทยส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยเป็นหลักในการสื่อสารในชีวิตประจำวันโดยเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษไม่มีความจำเป็นและมีความยุ่งยากในการสื่อสารความหมาย การตีความ และการเข้าใจความหมายมากกว่าภาษาไทย (สรารุช ชมบัวทอง, 2562) รวมทั้งหลักสูตรภาษาอังกฤษในประเทศไทยยังไม่ได้ผลเท่าที่ควร จากผลการวิจัยของ มาลินี จันทวิมล อ้อยทิพย์ ภิรมกุล และ กิ่งกมลภมร ทวีชาติวิทยากุล (2541) กล่าวว่า การจัดสอนภาษาอังกฤษในสถานศึกษาต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์ไม่น่าพอใจ โดยความรู้ความสามารถที่ได้รับจากสถานศึกษายังไม่ตรงกับความต้องการของวงการธุรกิจ และยังไม่เอื้อต่อการนำไปใช้ประกอบอาชีพ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าและการขยายตัวในเทคโนโลยีและธุรกิจการค้าสูงขึ้น หลักสูตรภาษาอังกฤษมีเนื้อหาเกี่ยวกับภาษาอังกฤษทั่วไปไม่ตอบสนองความต้องการและความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละบุคคล เมื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่สถานศึกษาจัดให้ไม่ประสบความสำเร็จและไม่เพียงพอที่จะให้ผู้เรียนนำภาษาไปใช้ในการประกอบอาชีพได้เท่าที่ควร ปัจจุบันหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ทั้งในวงธุรกิจและการศึกษาให้ความสำคัญกับ TOEIC หรือ Test of English for International Communication มากขึ้นเช่น กำหนดเป็นเกณฑ์คัดเลือกเข้าทำงาน หรือศึกษาต่อ หรือใช้เพื่อประกอบการพิจารณาปรับเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งผลการสอบวัดระดับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานหรือการสื่อสารระหว่างประเทศ (TOEIC) ของคนไทยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 496 คะแนนซึ่งต่ำกว่าร้อยละ 70 หรือคะแนนเฉลี่ยที่ 760 คะแนน (Business Analysis of Law, 2018) ดังนั้นการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purpose) จึงมีเพิ่มมากขึ้น โดยเริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 เป็นต้นมา (Hutchinson & Waters, 1987) เพราะการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจได้มีการออกแบบหลักสูตรการสอนโดยมุ่งเน้นที่จะตอบสนองความต้องการของผู้เรียนมากกว่าที่จะสอนตามหลักเกณฑ์ทางการศึกษาโดยทั่วไป ขอบเขตเนื้อหาในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษจะแคบลงกว่าการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยทั่วไป โดยเน้นการเรียน

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและมีเนื้อหาภาษาอังกฤษที่ตรงกับสาขาอาชีพของตัวเองมากที่สุด ซึ่งทำให้เนื้อหาที่มีความแตกต่างกันออกไปในด้านคำศัพท์ที่จะเป็นคำศัพท์เทคนิคเฉพาะสาขาวิชาชีพนั้น ๆ ทั้งนี้การออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจยึดหลักการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนเป็นตัวกำหนดขอบเขตของเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนมากที่สุด ซึ่งเป็นการช่วยส่งเสริมแรงจูงใจสำหรับผู้เรียนให้ประสบความสำเร็จในการเรียน และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้กับสายอาชีพของผู้เรียนมากยิ่งขึ้น สำหรับกระทรวงศึกษาธิการเห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในสาขาวิชาที่มีความเฉพาะและเกี่ยวข้องกับสายอาชีพของตนเองมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่กำหนดนโยบายด้านการผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสู่สากล โดยมุ่งเน้นด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับอาชีวศึกษาให้มีมาตรฐาน มีความเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มผู้เรียนมากยิ่งขึ้น และสามารถแข่งขันในตลาดแรงงานฝีมืออาเซียนได้ เช่น ภาษาอังกฤษธุรกิจในงานอาชีพ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ภาษาอังกฤษเพื่อเลขานุการ เป็นต้น

เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันองค์กรในภาคธุรกิจส่วนใหญ่จึงเห็นความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อพัฒนาธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะเฉพาะที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน โดยองค์กรส่วนใหญ่ต้องการจ้างพนักงานที่มีทักษะหลากหลายเช่น ทักษะการคำนวณ ทักษะการอ่านและเขียน รวมทั้งทักษะความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับองค์กรที่มีธุรกิจเกี่ยวข้องกับต่างประเทศ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษจึงมีผลต่อโอกาสในการทำงานและการจ้างงาน (Tyas & Bernanda, 2020) อาชีพเลขานุการเป็นงานอาชีพหนึ่งที่มีความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะต่าง ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน อาทิ ทักษะภาษาอังกฤษและทักษะการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจัดว่ามีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชาในทุกระดับ เลขานุการเป็นผู้ที่มีส่วนช่วยจัดการระบบการทำงานของผู้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้งานของผู้บังคับบัญชาบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยลักษณะของเลขานุการที่จะต้องเป็นทัศนคติและบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม เช่น มีมนุษยสัมพันธ์รู้จักวางตนเหมาะสม มีความละเอียดรอบคอบ มีความความฉลาดไหวพริบดี มีวิสัยทัศน์ เป็นต้น นอกจากนี้ความชำนาญและรอบรู้ในสายงานรวมแล้วเลขานุการก็ต้องมีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษเพราะเลขานุการมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรและนอกองค์กร เลขานุการจึงจำเป็นต้องมีทักษะความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษไม่ว่าจะเป็นทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเขียนจดหมายโต้ตอบ จดบันทึก รายงาน ร่างเอกสารต่าง ๆ จัดตารางนัดประชุมหรือนัดต่าง ๆ รับสายโทรศัพท์ ต้อนรับผู้มา

ติดต่อ เป็นต้น เพื่อติดต่อประสานงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้ที่ประกอบอาชีพเลขานุการควรได้รับการฝึกทักษะการทำงานทุก ๆ ด้าน และพัฒนาความสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้เกิดความคล่องแคล่วชำนาญสนองต่อความต้องการของผู้บริหารหรือองค์กร

แม้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษมีบทบาทและความจำเป็นอย่างมากในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันทั่วโลก การสื่อสารโดยการเขียนภาษาอังกฤษก็เป็นอีกทักษะหนึ่งที่สำคัญและค่อนข้างยาก ซับซ้อน เพราะต้องอาศัยทักษะอื่น ๆ เป็นพื้นฐานเพื่อเรียบเรียงความคิดเป็นประโยคให้เป็นข้อความที่สามารถสื่อสารทำให้ผู้อ่านเข้าใจแนวความคิดข้อความนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boonyarattanasoontorn (2017) พบว่านักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษอย่างมากที่สุด รวมทั้งข้อมูลสถิติในปี 2015 ผลการสอบ IELTS หรือ International English Language Testing System ของคนไทยในการวัดระดับความสามารถใช้ภาษาอังกฤษใน 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยในทั้ง 4 ทักษะนั้น ผลปรากฏว่าทักษะการเขียนมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (Business Analysis of Law, 2018) อีกทั้งทักษะความสามารถในด้านการเขียนภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นในมุมมองขององค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานธุรกิจจะต้องใช้การเขียนภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทั้งเชิงเอกสารธุรกิจและสื่อต่าง ๆ (Tyas & Bernanda, 2020) ทั้งนี้อาชีพเลขานุการมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ทักษะการเขียนอยู่เป็นประจำจึงจำเป็นต้องฝึกฝนบ่อย ๆ เพื่อจะช่วยให้เกิดความเข้าใจและแม่นยำในการใช้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับ คำศัพท์ สำนวน โครงสร้าง และรูปแบบการเขียนแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพราะฉะนั้นสื่อการเรียนการสอนไม่ว่าจะเป็นหนังสือแบบฝึกหัดต่าง ๆ จึงมีความสำคัญในการใช้เป็นแนวทางช่วยพัฒนาทักษะการเขียนให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับการทำงานในปัจจุบัน

จากการศึกษาข้อมูลพบสื่อการสอนและแบบฝึกหัดที่พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการอยู่เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการเตรียมตัวประกอบอาชีพเลขานุการ แต่ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของแบบฝึกหัด นอกจากนี้การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรมุ่งเน้นกลุ่มวิจัยอาชีพอื่น ๆ และมุ่งเน้นทักษะอื่น ๆ ทำให้ข้อมูลหรืองานวิจัยที่สำรวจความต้องการทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการยังมีไม่มากนัก ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงได้ทำการวิจัยเพื่อสำรวจปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการซึ่งสามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับหลักสูตรหรือสื่อการเรียนการสอนรวมทั้งแบบฝึกหัดต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของเลขานุการและผู้บังคับบัญชาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษในโลกธุรกิจการทำงานปัจจุบัน

1.2 คำถามในการวิจัย

1. ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการมีปัญหาในด้านใด
2. ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการอยู่ในระดับใด และในประเด็นใดบ้าง
3. ความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ
2. เพื่อสำรวจความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ
3. เพื่อสำรวจความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มุ่งศึกษากลุ่มเลขานุการถึงปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพเลขานุการ โดยใช้แบบสอบถามประเภทปลายเปิดแบบใส่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลปริมาณชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์ ข้อเสนอแนะหรือตัวอย่างประกอบ และความคิดเห็นอื่น ๆ และแบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบเลือกคำตอบเพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ นอกจากนี้ยังใช้เอกสารใช้จริงเพื่อสำรวจความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจากพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง จำนวน 30 คน รวมทั้งใช้แบบสอบถามประเภทปลายเปิดแบบใส่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและความคิดเห็นอื่น ๆ และแบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบเลือกคำตอบเพื่อสำรวจความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจากผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง จำนวน 10 คน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ หมายถึงความรู้ความเข้าใจ ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับทฤษฎีการใช้ภาษา กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทางภาษาที่เกี่ยวกับคำและโครงสร้าง ประโยคที่ถูกต้องเพื่อให้ได้ข้อความที่สื่อความหมายตามต้องการ การใช้ภาษาที่ถูกต้อง และเหมาะสม กับสถานการณ์ การใช้คำนาม คำสรรพนาม คำกริยา คำคุณศัพท์ คำกริยาวิเศษณ์ คำบุพบท คำสันธาน มีความสามารถในการเขียนระบุวัตถุประสงค์ ให้ข้อมูลสมบูรณ์ ครบถ้วน และเพียงพอ สามารถเขียนตรงประเด็น ชัดเจน เขียนได้อย่างเหมาะสม เนื้อหามีความกลมกลืนโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน มีความสามารถในการเลือกใช้คำให้ถูกไวยากรณ์โดยคำนึงถึงความหมาย ความเฉพาเจาะจง ระดับภาษา รวมทั้งมีความสามารถในการใช้เครื่องหมายวรรคตอนต่าง ๆ การสะกดคำ การใช้อักษรตัวย่อ การใช้อักษรพิมพ์ใหญ่ให้ถูกต้องตามหลักการ รวมทั้งการใช้คำนำหน้า การใช้คำขึ้นต้น และการใช้คำลงท้ายได้อย่างถูกต้องตามรูปแบบการเขียนรายงานเอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารทั้งทางธุรกิจและราชการให้สามารถดำเนินงานอย่างราบรื่นและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ในงานวิจัยนี้หมายถึงความรู้ความเข้าใจในการใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ซึ่งสามารถเขียนถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ตรงประเด็น ชัดเจน โดยเลือกใช้ภาษา เลือกใช้คำ (Word Choices) และใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์และรูปแบบ (Style) การเขียนนั้น ๆ

1.5.2 เลขานุการ หมายถึงผู้ช่วยเหลือแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหารโดยทำงานประสานงานกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในงานวิจัยนี้คือพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ได้แก่ PricewaterhouseCoopers ABAS Ltd. (PwC), EY Corporate Services Limited (EY), Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Co., LTD. (Deloitte) และ KPMG Phoomchai Holdings Co., Ltd. (KPMG) จำนวน 30 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายที่ใช้หลักความน่าจะเป็น

1.5.3 ผู้บังคับบัญชา หมายถึงผู้มีอำนาจสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ๆ ได้ ในงานวิจัยนี้คือผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ได้แก่ PricewaterhouseCoopers ABAS Ltd. (PwC), EY Corporate Services Limited (EY), Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Co., LTD. (Deloitte) และ KPMG Phoomchai Holdings Co., Ltd. (KPMG) จำนวน 10 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายที่ใช้หลักความน่าจะเป็น

1.5.4 ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ หมายถึงการเขียนแสดงความคิดเห็นและการเรียบเรียงข้อความภาษาอังกฤษที่ไม่สามารถสื่อความหมายแก่ผู้อ่านได้ตามวัตถุประสงค์ โดยในงานวิจัยนี้แบ่งปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการออกเป็น 2 ประเภทคือปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการประเภทของหน้าที่งานของเลขานุการ ได้แก่ การจดบันทึกการประชุม (Minutes) รายงาน (Report) การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence) และการบันทึกข้อความ (Memo) และปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการประเภทของด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ ได้แก่ การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) การเลือกใช้คำ (Word Choices) การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และการเลือกรูปแบบ (Style)

1.5.5 ความต้องการจำเป็น หมายถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่สภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกับสิ่งที่มุ่งหวังและต้องการ ในงานวิจัยนี้คือความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังหรือสิ่งอื่นใดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจกับสิ่งที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน โดยสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่ควรจะได้รับการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลหรือหน่วยงาน

1.6 ประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการสามารถระบุถึงปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการในการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการในการปฏิบัติงาน อีกทั้งสามารถเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปรับหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพเลขานุการโดยให้มีความสอดคล้องกับความต้องการใช้ในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ และเป็นแนวทางสำหรับครูผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการและผู้เกี่ยวข้องในการจัดเนื้อหาวิชา จัดกิจกรรมการเรียนการสอน ผลิตหนังสือเรียน แบบฝึกหัด ตลอดจนสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการสำรวจปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในงานวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ
- 2.2 การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ
- 2.3 ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ
- 2.4 การประเมินความต้องการจำเป็นของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 มีผลกระทบครอบคลุมหลายทวีปทั่วโลก ทำให้ประเทศต่างๆ ที่ประสบความเสียหายจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ต่างก็เร่งบูรณะฟื้นฟูประเทศ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการสังคมสงเคราะห์ ทำให้เกิดการพัฒนาก้าวหน้า และขยายตัวในด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ดังนั้นเมื่อมีการขยายอำนาจไปในประเทศต่าง ๆ การสื่อสารจึงเป็นเรื่องสำคัญในการติดต่อทางธุรกิจและจำเป็นต้องใช้ภาษาเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร ภาษาอังกฤษจึงได้รับการยอมรับให้ใช้เป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสาร ต่อมาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนไม่ได้ต้องการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจเท่านั้น ผู้เรียนเริ่มมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในเชิงลึกขึ้นโดยเกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพของตน แนวการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจึงเปลี่ยนไปในทางที่เฉพาะกับสาขาอาชีพมากขึ้น จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และแพร่หลายไปทั่วโลกตั้งแต่ปลายปี ค.ศ. 1960 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน (Hutchinson & Waters, 1987; Munby, 1981; Robinson, 1991)

สำหรับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจในประเทศไทยก็ได้รับอิทธิพลจากการขยายอำนาจของประเทศตะวันตกตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ได้เปลี่ยนแปลงแนวคิดทางการศึกษาเพื่อแก้ปัญหาคนล้นงาน จากที่ให้ประชาชนศึกษาเล่าเรียนเพื่อเข้ารับราชการจนละทิ้งอาชีพและถิ่นฐานเดิมของตน เป็นการมุ่งเน้นให้ประชาชนเรียนวิชาชีพเพื่อที่จะได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ประกอบอาชีพและสามารถพึ่งพาตนเองได้ นอกจากนี้สมัยนั้นธุรกิจการค้าของประเทศไทยเจริญรุ่งเรืองทำให้ภาษาอังกฤษกลายเป็นภาษาต่างประเทศหลักที่ต้องเรียนรู้เพื่อนำไปประกอบอาชีพในการติดต่อค้าขายสินค้ากับประเทศต่าง ๆ ประเทศไทยจึงให้ความสำคัญโดยได้มีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเฉพาะกิจขึ้นหลายสาขา เช่น สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สาขาวิชาภาษาอังกฤษเทคนิคสำหรับงานช่าง สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อเลขานุการ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2555)

2.1.1 ความหมายของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

โดยทั่วไปความหมายของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจคือภาษาอังกฤษที่ไม่เหมือนภาษาอังกฤษทั่วไป ซึ่งภาษาอังกฤษทั่วไปคือความรู้ ทักษะ กระบวนการ ความสามารถ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนตามข้อกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในแต่ละระดับนั้น ๆ ความหมายของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจที่แตกต่างจากภาษาอังกฤษทั่วไปสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นคือ

ประเด็นแรกภาษาอังกฤษเฉพาะกิจหมายถึงภาษาอังกฤษที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนทั้งในด้าน หัวข้อ เนื้อหาที่เรียนให้อยู่ในขอบเขตที่ผู้เรียนต้องการและมุ่งเน้นในด้านพัฒนาทักษะเฉพาะด้านเพื่อสนองความต้องการของผู้เรียนและช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้มากกว่าหลักเกณฑ์ทางการศึกษาโดยทั่วไป (Basturkmen, 2010; Hutchinson & Waters, 1987; Otilia, 2015)

ประเด็นที่สองภาษาอังกฤษเฉพาะกิจหมายถึงการมุ่งเน้นด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษที่มีความชัดเจน ความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ สามารถนำมาใช้ในสายอาชีพซึ่งแตกต่างจากเนื้อหาในภาษาอังกฤษทั่วไป เนื้อหาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจจะคำนึงถึงภาษาที่ใช้ในสถานการณ์จริง โดยสร้างเนื้อหาจากเอกสารจริงที่ใช้ในแต่ละสายอาชีพ ทำให้เนื้อหามีความแตกต่างกันออกไปในด้าน คำศัพท์เทคนิคเฉพาะ โครงสร้างหรือรูปแบบของประโยคภาษาอังกฤษ และไวยากรณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษที่มีลักษณะแตกต่างขึ้นอยู่กับสาขาวิชานั้น ๆ (Munby, 1981; ฝอบ พวงน้อย, บุปผา เสโตบล, นาทยา แก้วใส, & วรณี ศรีเพ็ญ, 2546)

จะเห็นได้ว่าการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพของตนเองมีส่วนช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยในงานวิจัยเล่มนี้ได้นิยามภาษาอังกฤษเฉพาะกิจว่าหมายถึง ภาษาอังกฤษที่มีวัตถุประสงค์ตามความต้องการของผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ ซึ่งจะมีการจัดเนื้อหาเฉพาะที่เหมาะสมสอดคล้องในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อประกอบอาชีพเลขานุการ เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

2.1.2 ลักษณะของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

ลักษณะสำคัญของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมี 4 ลักษณะใหญ่ ๆ ตามการสรุปแนวคิดของนักการศึกษาและนักวิจัยทั้งหลายได้ดังนี้

ลักษณะสำคัญประการที่หนึ่งคือภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมีเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่เน้นการสอนภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก โดยส่วนใหญ่จะเป็นวัตถุประสงค์เฉพาะที่มีความเกี่ยวข้องกับอาชีพ ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนจะต้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน (Dudley-Evans & Saint John, 1998; Hutchinson & Waters, 1987; Strevens, 1988)

ลักษณะสำคัญประการที่สองคือเนื้อหาของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจจะมีความเฉพาะเจาะจงโดยขอบเขตเนื้อหาในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจแคบลงกว่าการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป แต่ทั้งนี้การใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจไม่ใช่การใช้ภาษาอังกฤษที่คิดขึ้นเป็นพิเศษ เพียงแต่นำภาษาอังกฤษธรรมดาทั่วไปมาใช้ในขอบเขตเฉพาะวิชาชีพ โดยมีการเลือกสรรเนื้อหาทางภาษาเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพ หรือกิจกรรมในสาขาวิชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง ให้ตรงกับวิชาชีพหรือสาขาวิชาเฉพาะของผู้เรียน (Minaabad & Khoshkholgh, 2012)

นอกจากนี้ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งคือลักษณะทางภาษาที่ใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ในด้านโครงสร้างทางไวยากรณ์ การใช้คำศัพท์ หน้าที่ภาษา และการใช้ภาษา ซึ่งจะมีความแตกต่างเฉพาะในแต่ละสาขาอาชีพและจะต้องเหมาะสมกับกิจกรรมของสาขาวิชา ซึ่งจะเน้นทักษะเฉพาะที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ (Munby, 1981; ฝอบ พวงน้อย และคณะ, 2546) เนื่องจากลักษณะภาษาสำหรับแต่ละวิชาชีพที่แตกต่างกันทำให้ทักษะที่ต้องฝึกฝนแตกต่างกันออกไปด้วย เช่น บางวิชาชีพต้องใช้ทักษะการฟังและการพูดมากกว่าทักษะการอ่านและการเขียน เช่น อาชีพมัคคุเทศก์หรืออาชีพแอร์โฮสเตส

ลักษณะที่สำคัญถัดมาของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจคือผู้เรียน มักจะเป็นกลุ่มผู้ใหญ่หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น กลุ่มผู้เรียนส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไปมาแล้วหลายปี ทั้งนี้กลุ่มผู้เรียนจะมีจุดประสงค์และเป้าหมายในการเรียนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจที่ชัดเจนที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับสายอาชีพของตนเอง (Dudley-Evans & Saint John, 1998; Robinson, 1991)

กล่าวโดยสรุปลักษณะภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมีความแตกต่างจากการเรียนการสอนภาษาอังกฤษแบบทั่วไปในลักษณะต่าง ๆ กล่าวคือลักษณะการออกแบบหลักสูตรโดยมุ่งเน้นการสนองความต้องการของผู้เรียนเฉพาะกลุ่มที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับวิชาชีพของตน ลักษณะของขอบเขตของเนื้อหาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจจะเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาอาชีพ ลักษณะและรูปแบบภาษา และลักษณะของกลุ่มผู้เรียน โดยในงานวิจัยนี้จะเน้นลักษณะของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจสำหรับเลขานุการ 4 ด้านคือ การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้เรียน ขอบเขตเนื้อหาและหัวข้อในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ ลักษณะทางภาษาที่รวมถึงโครงสร้างทางไวยากรณ์ หน้าที่ทางภาษา หรือคำศัพท์ต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับวิชาชีพเลขานุการ และกลุ่มผู้เรียนที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ และเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพเลขานุการ

2.1.3 ประเภทของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

เนื่องจากการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมีวัตถุประสงค์ที่สนองความต้องการผู้เรียนเป็นสำคัญ แต่ทั้งนี้ความต้องการของผู้เรียนมีความแตกต่างกันมาก ขอบเขตเนื้อหาภาษาอังกฤษจึงมีความหลากหลาย โดยเริ่มแรก Carver (1983) จำแนกภาษาอังกฤษเฉพาะกิจออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ภาษาอังกฤษที่มีขอบเขตจำกัด (English as a restricted language) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านการวิชาการและด้านวิชาชีพ (English for Academic and Occupational Purposes) และภาษาอังกฤษกับหัวข้อเฉพาะ (English with specific topics) ซึ่งต่อมานักวิจัยให้ความสำคัญและมุ่งเน้นในการจำแนกประเภทภาษาอังกฤษเฉพาะกิจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาชีพ (English for Occupational Purposes หรือ EOP) และภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านการศึกษาหรือด้านวิชาการ (English for Educational Purposes หรือ EEP / English for Academic Purposes หรือ EAP) 1. EOP เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านการงานและการฝึกอบรม เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับนักอุตสาหกรรม แอร์โฮสเตส มัคคุเทศก์ เป็นต้น โดย Robinson (1991) ได้จำแนกเนื้อหาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาชีพสำหรับผู้เรียนออกเป็น 3 ส่วนคือ การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเพื่อเตรียมความพร้อมด้านวิชาชีพสำหรับผู้เรียนที่ขาดประสบการณ์ด้านวิชาชีพ (Pre-

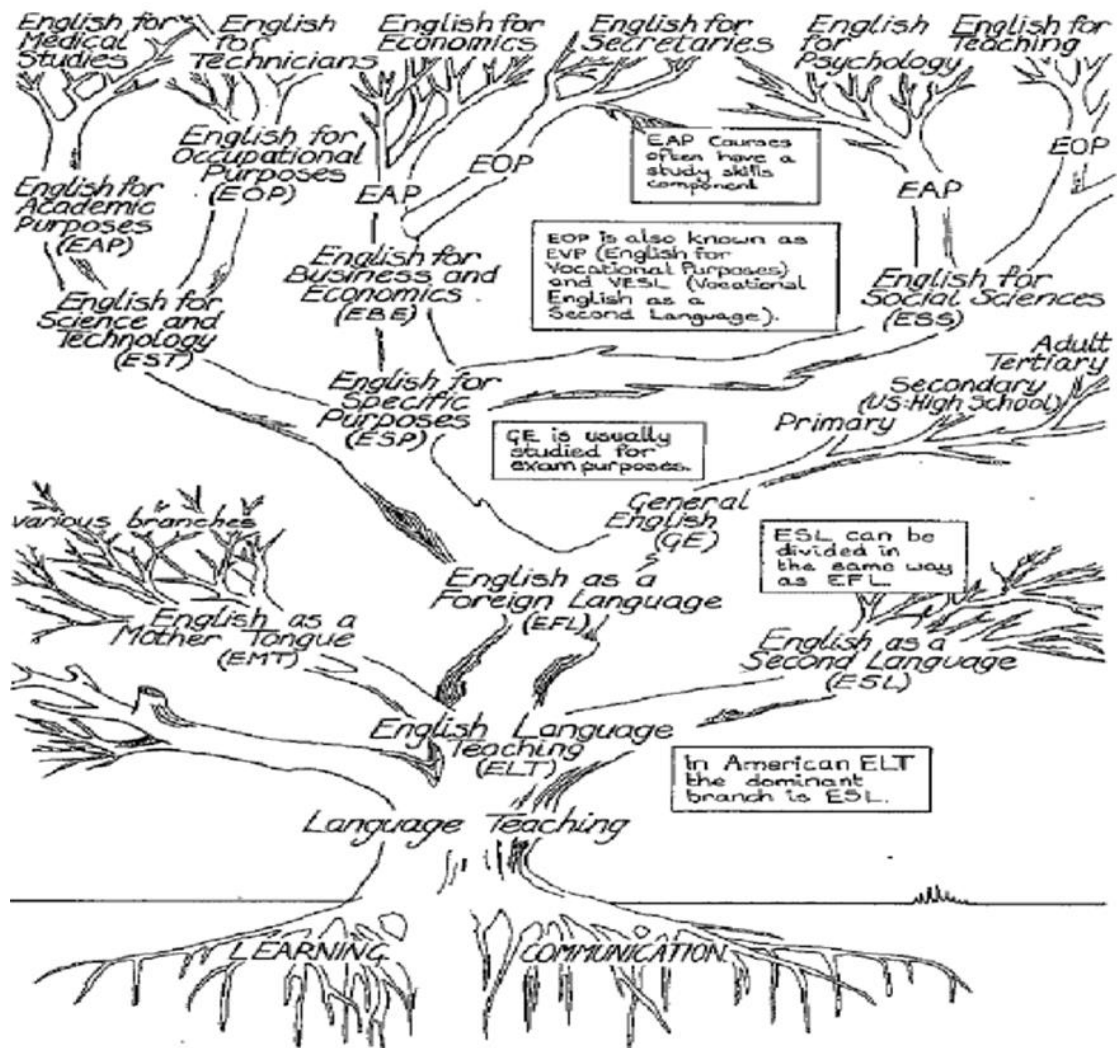
Experience) การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจด้านวิชาชีพสำหรับผู้เรียนที่กำลังศึกษาและประกอบอาชีพพร้อมด้วย (Simultaneous / In-Service) และการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจด้านวิชาชีพสำหรับผู้เรียนที่มีประสบการณ์ทางวิชาชีพแล้วแต่ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติม (Post-Experience) ผู้เรียนจะสามารถรู้ว่าตนเองเหมาะสมในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาชีพระดับใดนั้นขึ้นอยู่กับว่าผู้เรียนคุ้นเคยกับงานหรือไม่ ผู้เรียนต้องเพิ่มพูนความรู้ภาษาอังกฤษหรือไม่ และขึ้นอยู่กับภาษาอังกฤษสำหรับงานนั้น ๆ ต้องสอนไปพร้อมกับที่ผู้เรียนศึกษาทำงานนั้นด้วยหรือไม่

2. EEP/EAP เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านการศึกษาด้านวิชาการของผู้เรียน เช่น ภาษาอังกฤษด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ภาษาอังกฤษด้านเกษตรศาสตร์ และภาษาอังกฤษด้านด้านวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น ทั้งนี้เนื้อหาของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเพื่อจุดประสงค์ด้านการศึกษาด้านวิชาการสามารถแบ่งย่อยออกเป็น 2 ส่วนคือ เนื้อหาภาษาอังกฤษสำหรับการศึกษาในสาขาวิชาเฉพาะด้านในระดับสูง (For study in specific discipline) และเนื้อหาภาษาอังกฤษสำหรับการศึกษาวิชาในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา (As a school subject) นอกจากนี้เนื้อหาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเพื่อจุดประสงค์ด้านการศึกษาด้านวิชาการจะแบ่งตามระดับการศึกษาแล้ว ในสาขาวิชาเฉพาะด้าน (ในระดับสูง) ยังสามารถแบ่งตามความสามารถของผู้เรียนได้อีกด้วย โดยสามารถแบ่งได้ออกเป็น 3 ส่วนคือ สำหรับผู้เริ่มเรียนที่ขาดความรู้เฉพาะด้านมาก่อน (Pre-Study) สำหรับผู้เรียนที่เรียนเนื้อหาวิชาเฉพาะด้านเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสาขาวิชาที่กำลังศึกษาอยู่ และสำหรับผู้เรียนที่มีพื้นฐานความรู้ในเนื้อหาวิชาเฉพาะและภาษามาก่อน (Post-Study) ซึ่งแตกต่างกับการแบ่งย่อยเนื้อหาภาษาอังกฤษสำหรับศึกษาวิชาในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา โดยจะแบ่งตามการสอนภาษาอังกฤษได้ออกเป็น 2 ประเภทคือ เป็นการสอนภาษาที่แยกออกเป็นวิชาอิสระ (Independent School Subject Course) เช่น วิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป ส่วนประเภทที่สองคือ เป็นการบูรณาการวิชาภาษาอังกฤษกับวิชาอื่น (Integrated School Subject Course) เช่น โรงเรียนในสิงคโปร์แห่งหนึ่งจัดเอาวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และภาษาอังกฤษ บูรณาการร่วมกันเป็นหลักสูตรเดียวกัน ทั้งนี้ Robinson (1991) ได้สรุปรายละเอียดการจำแนกประเภทภาษาอังกฤษเฉพาะกิจดังแผนผังโครงสร้างต่อไปนี้



ภาพที่ 1. การจำแนกประเภทของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจตามแนวคิดของ Robinson (1991)

นอกจากนี้ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจยังสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามจุดประสงค์คือ ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (English for Science and Technology หรือ EST) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (English for Business and Economics หรือ EBE) และภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านสังคมศาสตร์ (English for Social Science หรือ ESS) (Hutchinson & Waters, 1987)



ภาพที่ 2. การจำแนกประเภทของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจตามแนวคิดของ Hutchinson and Waters (1987)

จากการจำแนกประเภทภาษาอังกฤษเฉพาะกิจในรูปของแผนภูมิต้นไม้ข้างต้นพบว่า ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมีจุดกำเนิดเดียวกันกับการสอนภาษาอังกฤษในรูปแบบอื่น โดยมีการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป (English Language Teaching หรือ ELT) เป็นลำต้นของต้นไม้เปรียบเสมือนเป็นแกนหลักสำคัญที่แตกแขนงออกเป็น 3 สาขา ได้แก่ การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาแม่ (English as a Mother Tongue หรือ EMT) การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ (English as a Foreign Language หรือ EFL) และการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สอง (English as Second Language หรือ ESL) โดยการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจและภาษาอังกฤษทั่วไปได้แตกสาขาออกมาจากการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าภาษาอังกฤษเฉพาะกิจจะอยู่ส่วน

ยอดของแผนภูมิต้นไม้ เนื่องจาก Hutchinson and Waters (1987) ให้ความเห็นว่าภาษาอังกฤษเฉพาะกิจไม่ใช่ผลผลิตของการสอนภาษาแต่เป็นแนวการสอนภาษาที่มุ่งตอบสนองการเรียนรู้และการสื่อสาร และสามารถแตกแขนงประเภทการสอนภาษาออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (English for Science and Technology หรือ EST) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (English for Business and Economics หรือ EBE) และภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านสังคมศาสตร์ (English for Social Science หรือ ESS) ซึ่งทั้ง 3 ประเภทนี้สามารถจำแนกแยกออกเป็น 2 สาขาย่อย โดยมุ่งเน้นจุดประสงค์ของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในด้านวิชาการ (English for Academic Purposes หรือ EAP) และด้านวิชาชีพ (English for Occupational Purposes หรือ EOP) โดยสามารถอธิบายและยกตัวอย่างเพิ่มเติมได้ดังนี้ สาขาย่อยของภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (EST) คือ ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาการ (EAP) เช่น ภาษาอังกฤษทางการแพทย์ (English for Medical Studies) เป็นต้น และภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาชีพ (EOP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับช่างเทคนิค (English for Technicians) เป็นต้น นอกจากนี้สาขาย่อยของภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (EBE) ก็สามารถจำแนกแยกออกเป็น 2 สาขาย่อย คือ ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาการ (EAP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับนักเศรษฐศาสตร์ (English for Economics) เป็นต้น และภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาชีพ (EOP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ (English for Secretaries) เป็นต้น และประเภทสุดท้ายที่แตกแขนงออกมาจากภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้น คือ ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านสังคมศาสตร์ (ESS) สามารถแยกย่อยออกเป็น 2 สาขาเช่นกัน คือ ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาการ (EAP) เช่น ภาษาอังกฤษด้านจิตวิทยา (English for Psychology) เป็นต้น และภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาชีพ (EOP) เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อการสอน (English for Teaching) เป็นต้น

ถึงแม้ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมีเนื้อหาที่หลากหลายประเภททำให้เกิดการจำแนกประเภทที่ต่างแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามหลักการจำแนกที่คล้ายคลึงกันคือ จำแนกตามวัตถุประสงค์ด้านความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนในแต่ละกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายความต้องการหลักจะมีด้วยกัน 2 ประเภท คือ ความต้องการภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านการศึกษาหรือด้านวิชาการ (EEP/EAP) และความต้องการภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางวิชาชีพ (EOP) ทั้งนี้ งานวิจัยนี้เป็นภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ (English for Secretaries) ตรงกับการจำแนกประเภทภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาชีพ (EOP)

2.2 การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ

ภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างมากเพราะเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศและในวงการธุรกิจ โดยเฉพาะการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจเป็นทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจเพราะการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจซึ่งมีรูปแบบ โครงสร้าง และการใช้ภาษาอังกฤษที่มีลักษณะเฉพาะสามารถเชื่อมต่อ สื่อสาร ถ่ายทอดข้อมูลที่หลากหลายผ่านตัวอักษรให้กับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ เช่น การเขียนเพื่อติดต่อขอเข้าไปนำเสนองานให้กับลูกค้า การเขียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้า การเขียนเพื่อตอบรับการสั่งซื้อสินค้า การเขียนเพื่อเรียกชำระค่าใช้จ่าย หรือการเขียนเพื่อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อผิดพลาดความเสียหาย เป็นต้น

2.2.1 ความหมายของการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ

ความหมายของการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจจะเป็นการเขียนที่มุ่งเน้นไปในทางการสื่อสารและการปฏิบัติงาน ซึ่งมีรูปแบบการเขียนที่มีลักษณะเฉพาะขึ้นอยู่กับลักษณะของเนื้อหา วัตถุประสงค์ในการเขียน และประเภทของการเขียนเชิงธุรกิจ โดยจะเป็นการเขียนอย่างมืออาชีพในการถ่ายทอดให้ข้อมูลจริงในรูปธรรม การเสนอคำแนะนำ การโน้มน้าว การชักจูงที่มุ่งให้เกิดการโต้ตอบทางธุรกิจ โดยเป็นการให้ข้อมูลทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้อ่านให้รับรู้หรือกระทำการใดสิ่งหนึ่ง (Vásquez, 2013) โดยการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจเป็นการเขียนที่สั้นและกระชับมากกว่าการเขียนภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ (Garner, 2013) เพื่อให้เกิดความเข้าใจและง่ายต่อการอ่านของผู้อ่าน

จากที่ได้กล่าวความหมายมาข้างต้น ในงานวิจัยนี้สรุปความหมายได้ว่าการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจหมายถึง การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจที่มีลักษณะสั้นและกระชับ โดยรูปแบบการเขียนมีลักษณะเฉพาะขึ้นอยู่กับประเภทของการเขียนเชิงธุรกิจ โดยวัตถุประสงค์ในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจจะมุ่งเน้นการสื่อสารถ่ายทอด และให้ข้อมูลจริงในรูปธรรมเพื่อให้ผู้อ่านรับรู้หรือกระทำการใด การหนึ่งในทางธุรกิจ

2.2.2 ประเภทของการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ

การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ติดต่อสื่อสารงานทางธุรกิจให้เกิดประโยชน์มากที่สุดกับธุรกิจ ทั้งนี้โครงสร้างและกลุ่มลูกค้าในวงการธุรกิจมีความแตกต่างกัน ดังนั้นประเภทการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจจึงมีความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับปัจจัยในการแบ่งประเภทของการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจซึ่งสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ด้านคือ แบ่งตามวัตถุประสงค์ในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ และแบ่งตามรูปแบบในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ

ประเภทแรกแบ่งตามวัตถุประสงค์ในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ สามารถแบ่งออกเป็น 4 วัตถุประสงค์ (DuPuis, 2017; Kassem, 2017) คือ

1. การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจเพื่อสอนหรือสั่งให้ผู้อ่านกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการเขียนเพื่อให้ข้อมูลกับผู้อ่านในการปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ โดยจะเป็นการเขียนที่อธิบายขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ผู้อ่านเข้าใจและนำมาปฏิบัติตามหรือประยุกต์ใช้ ซึ่งผู้เขียนจะต้องมีความรู้ในด้านความรู้พื้นฐาน หน้าที่ในการทำงาน และปัญหาที่จะเกิดขึ้นของผู้อ่าน เช่น การเขียนคู่มือการใช้งาน การเขียนรายละเอียดต่าง ๆ และการเขียนบันทึกข้อมูล เป็นต้น

2. การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจเพื่อแจ้งข้อมูลผู้อ่าน เป็นการเขียนที่ไม่จำเป็นต้องให้ผู้อ่านกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่เป็นการเขียนแจ้งข้อมูลต่าง ๆ การแจ้งความคืบหน้า การแจ้งผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นหรือการคาดการณ์งานนั้น ๆ เช่น การเขียนรายงาน การเขียนรายงานการประชุม และการเขียนงบการเงิน เป็นต้น

3. การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจเพื่อชักจูงผู้อ่าน เป็นการเขียนที่จำเป็นสำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการขาย โดยสามารถเขียนชักจูงผู้อ่านทางตรงและทางอ้อมโดยการให้ข้อมูลและนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อชักจูงให้ผู้อ่านประทับใจและตัดสินใจ เช่น การเขียนข้อเสนอด้านราคา การอีเมลเขียนขายสินค้าต่าง ๆ และการเขียนข้อมูลประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

4. การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจเพื่อการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานต่อ ส่วนใหญ่จะเป็นการเขียนอีเมล เอกสารต่าง ๆ จดหมาย รวมทั้งใบแจ้งหนี้ เป็นการเขียนสื่อสารในการทำงานทั่วไปซึ่งจะเป็นการเขียนข้อมูลในการดำเนินงานให้สามารถปฏิบัติงานและบรรลุตามภาระงานนั้น ๆ เช่น การเขียนอีเมล และการเขียนใล่ออกหรือเลิกจ้างงาน เป็นต้น

ประเภทที่สองแบ่งตามรูปแบบการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ สามารถแยกย่อยออกเป็น 10 รูปแบบคือ 1. การเขียนอีเมล 2. การเขียนบันทึกข้อความ 3. การเขียนจดหมายข่าวสาร 4. การเขียนการประชาสัมพันธ์ 5. การเขียนรายการสินค้า ข้อเสนอสินค้า การแจ้งราคาสินค้า ใบแจ้งหนี้รายการสินค้า 6. การเขียนคู่มือ 7. การเขียนนำเสนอ 8. การเขียนรายงาน 9. การเขียนจดบันทึกการประชุม 10. การเขียนเอกสารนโยบายต่าง ๆ (Hollis-Turner & Scholtz, 2010; Vásquez, 2013)

จะเห็นได้ว่าการแบ่งประเภทการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือมุมมองในการแบ่งซึ่งสามารถแบ่งประเภทการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจตามวัตถุประสงค์โดยมี 4 วัตถุประสงค์ในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ และสามารถแบ่งประเภทการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจตามรูปแบบ โดยมี 10 รูปแบบในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ ทั้งนี้งานวิจัยนี้ได้แบ่งประเภท

การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจตามรูปแบบในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจโดยมุ่งเน้นการเขียนรายงาน การเขียนจดบันทึกการประชุม การเขียนอีเมล การเขียนจดหมายข่าวสาร และการเขียนบันทึกข้อความ

2.2.3 ปัญหาการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ

ปัญหาในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจส่วนใหญ่เกิดจากอิทธิพลของภาษาแม่เข้าไปแทรกอยู่ในการแสดงความคิดเห็นและการเรียบเรียงภาษาอังกฤษ ทำให้ข้อความที่เขียนนั้นผิดหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษและไม่สามารถสื่อความหมายแก่ผู้อ่านได้ จากงานวิจัยของ Afrin (2016); Aldohon (2014); Fareed, Ashraf, and Bilal (2016); Hinnon (2014) ระบุปัญหาการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจที่พบมากที่สุดดังนี้

1. การใช้ไวยากรณ์ โดยเฉพาะการใช้ประธาน (Subject) และคำกริยา (Verb) ที่ไม่สัมพันธ์กัน ตามหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษนั้นการใช้ประธาน (Subject) จะต้องสัมพันธ์กับคำกริยา (Verb) เช่น คำว่า was ใช้ได้กับ I, he, she หรือ it ซึ่งคำว่า were นั้นใช้กับ you หรือ they

2. โครงสร้างสร้างภาษาหรือรูปแบบของภาษา โดยเฉพาะการใช้ประโยคโครงสร้าง Passive Voice โดยการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจส่วนใหญ่ควรจะใช้ประโยคโครงสร้าง Active Voice เพราะการเขียนประโยคโครงสร้าง Passive Voice สามารถทำให้อ่านเกิดความสับสน ดังนั้นผู้เขียนจำเป็นต้องเขียนประโยคที่ประกอบด้วย ประธาน (Subject) และคำกริยา (Verb) ให้กระชับชัดเจน เช่นเขียนว่า HR filed the case on time แทนการเขียนว่า The case was filed on time เป็นต้น

3. การสะกด โดยเฉพาะการเขียนชื่อบุคคล หรือชื่อองค์กรที่เจาะจงไม่ถูกต้องและไม่ครบ

4. การเลือกใช้คำ ผู้เขียนไม่สามารถแยกประเภทหน้าที่ของคำได้จึงทำให้เลือกใช้คำผิด เช่น คำว่า affect กับ effect โดยจะใช้ effect ที่เป็นคำนาม (Noun) มาแทน affect ที่เป็นคำกริยา (Verb) เพื่อแสดงถึงการกระทำ

5. การใช้เครื่องหมายเว้นวรรค รวมถึงการใช้อักษรพิมพ์ใหญ่ ซึ่งจำเป็นต้องใช้อักษรพิมพ์ใหญ่ขึ้นต้นคำเพื่อระบุชื่อบุคคลหรือสิ่งที่มีความเฉพาะเจาะจง การใช้เครื่องหมายจุลภาคแยกวลี คำหรืออนุประโยคต่าง ๆ และการใช้คำย่อหรืออักษรย่อต่าง ๆ

6. การเขียนระบุวันที่โดยใช้ตัวเลขลำดับที่ (Ordinal Numbers) ได้แก่ st., nd., rd., และ th. หลังตัวเลข เพราะโดยทั่วไปการเขียนวันที่จะเขียนว่า August 26, 2018

7. การไม่เขียนอ้างอิงผู้แต่งข้อความหรือบทความที่ได้มีการเขียนถึง

8. การเขียนประโยคที่ยาวและไม่ได้ความหมาย เป็นการเขียนประโยคที่ยาวมีคำขยายในประโยคมากเกินไปทำให้ไม่สามารถเขียนได้ชัดเจนหรือตรงประเด็น เกิดความกำกวม และทำให้ผู้อ่านไม่สามารถจับใจความสำคัญได้

9. ขาดการย่อหน้าหรือการใช้เครื่องหมายที่มีไว้แบ่งหัวข้อต่าง ๆ (Bullet Point) การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจจะต้องเขียนให้ชัดเจนและสั้นกระชับ โดยสามารถใช้การย่อหน้าหรือเครื่องหมายที่มีไว้แบ่งหัวข้อต่าง ๆ (Bullet Point) ในข้อความนั้น ๆ เพื่อความรวดเร็วในการอ่าน และทำให้ผู้อ่านสามารถจับใจความหรือเลือกอ่านในสิ่งที่สำคัญและเกี่ยวข้องได้

10. การเขียนจากการแปลภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการใช้คำศัพท์ และโครงสร้างประโยคภาษาไทย

จะเห็นได้ว่าปัญหาการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจโดยทั่วไปเกี่ยวข้องกับหลักไวยากรณ์ โครงสร้างภาษา คำศัพท์ และความหมายในการสื่อสาร ปัญหาดังกล่าวข้างต้นเป็นปัญหาทั่วไปในด้านการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ โดยสามารถเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้ซึ่งมุ่งเน้นสำรวจปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

2.3 ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

ในโลกยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงขึ้น การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากที่จะช่วยพัฒนาธุรกิจให้เติบโต โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการที่ทำหน้าที่แบ่งเบาภาระงานของผู้บริหารทั้งในการลดเวลาการทำงานด้านธุรการและธุรกรรม และเพิ่มเวลาในการทำงานเชิงวิสัยทัศน์สำหรับองค์กรเช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ทำให้งานในตำแหน่งเลขานุการจะมีลักษณะธุรกรรมหรือการแก้ปัญหารายวันเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับวิชาชีพเลขานุการในปัจจุบัน คือความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารโดยเฉพาะการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลตามความมุ่งหวังในสถานการณ์ที่หลากหลาย ทั้งในการจัดการภารกิจประจำวัน การประสานงานเตรียมงาน และงานสนับสนุนผู้บริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2.3.1 ความหมายของเลขานุการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้นิยามคำว่า เลขานุการ ว่าผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามผู้บังคับบัญชาสั่ง (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) อย่างไรก็ตามในลักษณะการทำงานที่แท้จริงเลขานุการไม่ได้เกี่ยวข้องกับการเขียนหนังสือตามคำสั่งของ

ผู้บังคับบัญชาเพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นงานที่ครอบคลุมในวงกว้างซึ่งต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความเฉลียวฉลาด ความรอบคอบ และต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบคล่องแคล่วรวดเร็ว บุครินทร์ เทพยศ (2550) ได้กล่าวว่านักวิชาการได้ขยายคำจำกัดความของ คำว่าเลขานุการโดยหมายถึงผู้ช่วยผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในทักษะทุก เรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักงาน มีความสามารถและความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ทั้งนี้งานอาชีพเลขานุการเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบ โดยขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ต้องเป็นผู้มีความรู้รอบตัว มีประสบการณ์และสามัญสำนึก ตลอดจนสามารถใช้ ความคิดในการตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจที่ได้รับมอบหมายได้ทันที บุครินทร์ เทพยศ (2550); และ อุษณีย์ ตูลาบดี (2545) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับเลขานุการที่ตรงและสอดคล้องกันคือ เลขานุการ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Secretary ซึ่งมาจากภาษาละตินว่า Secretum แปลว่า ความลับ หรือ Secret ดังนั้น Secretary จึงแปลได้ว่า ผู้รู้ความลับ เนื่องจากผู้ที่ทำงานในตำแหน่ง เลขานุการต้องเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและขององค์กรนั้น ๆ

จากที่ได้กล่าวความหมายมาข้างต้นกล่าวสรุปได้ว่า เลขานุการ คือผู้ช่วยเหลือผู้บริหาร เป็นผู้ คอยให้การสนับสนุน และแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร เป็นผู้ที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้แม้เรื่องของ ความลับ เนื่องจากเลขานุการต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารและประสานงานกับผู้คนมากมายทั้ง ภายในและภายนอกองค์กร เลขานุการจึงเป็นผู้ที่ทำงานในเชิงกว้างเพื่อองค์กร

2.3.2 ลักษณะของเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานที่ยุ่งยาก สลับซับซ้อน แข่งกับเวลา ติดต่อกับบุคคลหลายประเภท มากมาย จากแนวคิดของ เจริญ เกษฏาวัลย์ (2543); บุครินทร์ เทพยศ (2550); สมิต สัจฉกร และ ภรณ์ วินิจฉัยกุล (2555); อุษณีย์ ตูลาบดี (2545) มีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันในเรื่องลักษณะของ อาชีพเลขานุการ โดยสามารถแบ่งลักษณะของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการได้ออกเป็น 2 ด้าน คือ ลักษณะด้านส่วนตัว และลักษณะด้านงานเลขานุการ

เลขานุการควรมีลักษณะที่เพียบพร้อมทั้งทางกาย วาจา และใจ โดยลักษณะด้านส่วนตัว สำหรับอาชีพเลขานุการนั้นจะต้องมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม รวมไปถึงความงามที่มีอยู่ภายในซึ่ง สามารถแสดงออกมาให้เห็นได้ด้วยการกระทำ โดยสามารถจำแนกได้ออกเป็นข้อย่อยได้ดังนี้

1. มีบุคลิกลักษณะที่ดี โดยเลขานุการไม่ได้จำเป็นต้องมีรูปร่างหน้าตาดีแต่จะต้องมีลักษณะที่ ดีตั้งแต่การปรากฏให้เห็นจะสื่อถึงความรู้สึกที่ดี น่าเชื่อถือ ทั้งกิริยาท่าทางดี การวางตน การยืน น้ำเสียงและคำพูด การเดิน เสื้อผ้าและการแต่งกายที่สะอาด สุภาพ

2. มีทัศนคติที่เหมาะสม เลขานุการต้องเป็นผู้มีความคิด ความเชื่อ และความรู้สึกไปในทางที่ดีหรือเป็นกลาง ไม่มีอคติลำเอียงต่อบุคคลใด หรือการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด ไม่มีตั้งแง่ หรือจ้องจับผิดผู้ใด สำคัญที่สุดคือเลขานุการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา การมีทัศนคติที่ดีย่อมเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นจึงเป็นลักษณะเบื้องต้นของการประกอบอาชีพเลขานุการ

3. มีความมั่นใจในตนเอง มีความยำเกรง สัมมาคารวะ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง แต่จะต้องรู้จักจำกัดของตนเองว่าทำอะไรได้แค่ไหน โดยการเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองจะสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ โดยไม่ต้องรอกถามผู้บังคับบัญชาทุกเรื่อง แต่อย่างไรก็ตามไม่ว่าเลขานุการจะมีความเข้มแข็งเพียงใดทั้งนี้จะต้องเป็นผู้ที่รู้จักยำเกรงต่อผู้บังคับบัญชาของตนเองและผู้อื่น และควรมีความสัมมาคารวะแสดงความรู้สึกออกมายังจริงใจ ไม่ใส่ร้าย นินทา หรือแสดงออกซึ่งสิ่งที่ไม่สมควร

4. มีความซื่อสัตย์ เลขานุการจะต้องมีความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชา ต่องาน และต่อองค์กร โดยจะต้องเก็บรักษาความลับไว้ได้ เพราะเลขานุการทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหาร จะต้องไม่นำความลับไปเปิดเผยไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว

5. มีความฉลาดไหวพริบดี มีความจำดี เลขานุการจะต้องมีสติปัญญาเฉลียวฉลาดรู้เท่าทัน มีไหวพริบปฏิภาณว่องไว พร้อมที่จะแก้ไขปัญหาในการทำงานหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม หรือปัญหาในเรื่องทั่ว ๆ ไปให้ผู้บังคับบัญชาก่อนได้ และมีความจำดี โดยเลขานุการเปรียบเสมือนคอมพิวเตอร์ส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องคอยเตือนนัดหมาย และเตือนให้ทำสิ่งต่าง ๆ เมื่อถึงเวลา

6. มีความฉับไว และมีละเอียดรอบคอบ เลขานุการจะต้องสามารถทำงานได้ทันอกทันใจ มีความคล่องแคล่วว่องไวทั้งอิริยาบถเคลื่อนไหวและการปฏิบัติงาน แต่ในการปฏิบัติงานได้อย่างฉับไวนั้นจะต้องมีความละเอียดรอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่องาน

7. มีมารยาทงดงาม มีมนุษยสัมพันธ์รู้จักวางตนเหมาะสม และมีอัธยาศัยดี อารมณ์แจ่มใส มีความเป็นมิตร เลขานุการจะต้องแสดงออกด้วยมารยาทที่งดงามถูกต้องเหมาะสม รู้ขนบธรรมเนียมประเพณี การปฏิบัติตนโดยทั่วไปและในสังคมต่าง ๆ เช่นมารยาทในการแนะนำตัว มารยาทในการรับประทานอาหาร เป็นต้น เนื่องจากเลขานุการจะต้องมีความสัมพันธ์ติดต่อกับบุคคลมากมายดังนั้นเลขานุการควรจะปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมได้ โดยการสร้างความพอใจหรือการสร้างมิตรภาพให้แก่ผู้คนที่ทำงานด้วยหรือมาติดต่อด้วยนั้นทำให้เกิดความร่วมมือที่ดี เลขานุการจึงจะต้องรู้จักวางตนให้เหมาะสม อีกทั้งควรจะยังสามารถควบคุมอารมณ์และมีจิตใจแจ่มใส เพื่อเป็นการลดความเครียดจากงานที่ต้องทำมากมาย และทำให้ผู้ที่ทำงานรอบข้างอารมณ์ดีไปด้วย

8. มีความเข้มแข็งอดทน ไม่เกรงงานหนัก เนื่องจากอาชีพเลขานุการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความคิดและการใช้สติปัญญา และบางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนักที่อาจจะล้นมือทำไม่ไหวซึ่งทำให้เกิดการทำงานนอกเวลา รวมทั้งต้องพึ่งสมาชิกหมกมุ่นอยู่กับงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นเลขานุการจึงต้องเป็นผู้ที่มีความอดทนต่อสภาวะกดดันของงาน ทั้งจากงานโดยตรงและจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง และจะต้องมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ไม่ปรารถนาจะพบเห็นหรือได้ยินได้ฟัง

9. มีวิสัยทัศน์ และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ โดยสามารถมองไปในอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และสามารถคาดการณ์ได้ว่าจะต้องเตรียมการอย่างไรในการปรับปรุงการทำงาน และต้องคอยพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอและพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ

ลักษณะของเลขานุการอีกด้านหนึ่งที่พึงมีคือ ลักษณะด้านงานเลขานุการ เพื่อที่จะได้ยกระดับของคุณภาพการทำงานให้เป็นไปตามความคาดหวัง โดยลักษณะด้านงานเลขานุการนั้นได้แก่

1. มีความรับผิดชอบสูง ความรับผิดชอบที่สำคัญคือการทำงานในหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงทันเวลา โดยความรับผิดชอบสูงหรือต่ำเป็นเครื่องแสดงถึงค่าของงาน ดังนั้นเลขานุการที่มีความรับผิดชอบสูงย่อมได้รับพิจารณาว่ามีค่าของงานสูง

2. มีวินัย การที่เลขานุการมีวินัยจะช่วยส่งเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ช่วยให้งานได้รับความสำเร็จมากยิ่งขึ้น เพราะความมีวินัยจะเป็นผลทำให้เกิดสิ่งที่ดีงามมากมาย ทุกวันนี้การทำงานมีประสิทธิภาพต่ำเนื่องจากการขาดวินัยของผู้ปฏิบัติ ความมีวินัยสำหรับเลขานุการอาจเริ่มจากการมาทำงานให้ตรงเวลา เป็นต้น

3. มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ การทำงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นจะต้องเสียสละอุทิศให้แก่งานและจะต้องรักงานที่กำลังทำอยู่ เพราะเมื่อมีความตั้งใจในการทำงานไม่ว่าเจออุปสรรคในการทำงานใด ๆ ก็จะไม่ย่อท้อฝ่าฟันให้สำเร็จ

4. มีการวางแผนการทำงาน การรู้จักบริหารเวลาวางแผนคือการกำหนดความสำคัญของงานวางแผนการทำงาน ควบคุม และลงมือปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ การวางแผนการทำงานทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. มีการสื่อสารที่ชัดเจน การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน เนื่องจากเลขานุการจะต้องติดต่อสื่อสารทั้งด้วยการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียนอยู่ทุกเมื่อ จึงมีโอกาสเกิดการสื่อสารผิดพลาด และความเข้าใจผิด เลขานุการจึงควรระมัดระวังการสื่อสารเพราะหาก

ผิดพลาดย่อมเกิดผลเสียกับองค์กรและธุรกิจ ดังนั้นการสื่อสารที่ดีจะทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วงได้โดยง่าย

6. มีความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ มีความคิดสร้างสรรค์ โดยทั่วไปเลขานุการจะต้องมีความรู้ความสามารถขั้นพื้นฐานและการเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ นั้น จะช่วยพัฒนาขีดความสามารถและการทำงานให้ได้ดี การดำเนินการให้ดีขึ้นได้ประโยชน์ยิ่งขึ้น สะดวกมากขึ้น ซึ่งจะเพิ่มความสำเร็จให้มากขึ้น

เลขานุการมีบทบาทสูงในองค์กร เพราะเป็นผู้เชื่อมประสานระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่น ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งยังเป็นผู้ช่วยและตัวแทนของผู้บังคับบัญชา ในงานวิจัยนี้จึงให้ความสำคัญและมุ่งเน้นว่าผู้ประกอบอาชีพเลขานุการจำเป็นต้องมีลักษณะที่ประกอบไปด้วย 2 ด้าน คือ ลักษณะด้านส่วนตัวและลักษณะด้านงานเลขานุการ

2.3.3 งานของเลขานุการ

เอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี 2554 หน้า 279-282 โดยกรมการจัดหางานได้ดำเนินการจัดทำการจัดประเภทอาชีพเพื่อให้หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนได้มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันในเรื่องอาชีพ และเพื่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารงานด้านแรงงาน ทั้งนี้ได้มีการกำหนดลักษณะงานของเลขานุการ โดยสามารถสรุปประเด็นงานของเลขานุการได้ดังนี้

1. ตรวจสอบงานเพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำสำเนาเอกสารต่าง ๆ รวมถึงการจัดเตรียมร่าง โต้ตอบ พิมพ์ รับ-ส่ง จดหมายธุรกิจ หรือร่างวิชาการอื่น ๆ ในนามองค์กรบริษัท โต้ตอบทางไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต และจัดทำรายงานที่เป็นส่วนตัว และที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา หรือวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อรายงาน คำแนะนำ หรือการแก้ไขปัญหาในงานหรือโครงการต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ หรือตามคำบอก คำสั่ง ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ ด้วยเครื่องพิมพ์ดีด หรือเครื่องคอมพิวเตอร์

2. จัดเตรียมงบประมาณ ตรวจสอบค่าใช้จ่าย ร่างสัญญา คำสั่งซื้อ ทำการรวบรวม การตรวจสอบ และกำหนดเวลาที่แน่นอนในการติดตามผล

3. ควบคุมดูแล การจัดเตรียมเอกสาร จัดระบบการจัดแฟ้มเอกสารให้ถูกต้องตามรูปแบบที่สำนักงานได้กำหนดไว้

4. เป็นศูนย์กลางในการรับเอกสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ และนำส่งให้กับผู้รับเป้าหมาย

5. กำหนดนัดหมายต่าง ๆ และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เติมนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า รวมทั้งจัดรายการท่องเที่ยวสำหรับผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ขององค์กร

6. จัดเตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา จัดตารางการประชุม จัดประชุม ให้ความช่วยเหลือในการจัดประชุม รวมถึงจัดหาอาหารและเครื่องดื่มให้กับการประชุม คัดเลือกหัวข้อและจัดบันทึกประเด็นสำคัญที่เป็นข้อสรุปร่วมกันของที่ประชุม ทำรายงานการประชุม

7. เจรจาโต้ตอบ นัดหมายธุรกิจ ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงาน บันทึกข้อมูลจากคำพูดหรือที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บังคับบัญชา แล้วนำมาจัดพิมพ์ ด้วยพิมพ์ดีด คอมพิวเตอร์หรือเครื่องมืออื่น

8. ติดต่อสื่อสาร ควบคุมดูแลผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ประสานงานด้านการบริหารภายในองค์กร ช่วยงานและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ผู้ร่วมงานอื่น ๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างราบรื่นเรียบร้อย ให้คำปรึกษา และช่วยงานผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ผู้ร่วมงานอื่น ๆ ในด้านบริหารทั่วไป และงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

9. ต้อนรับบุคคลภายนอกหรือสมาชิก

10. อาจรับผิดชอบในการจัดทำสถิติ ดูแลสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และดูแลการลาหยุดของพนักงานปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

11. รับผิดชอบงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

จากกรมการจัดหางาน (2544) กำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้น ทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา ประสานงานให้ผู้ร่วมงานเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำงานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.4 การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

ปัจจุบันผู้บริหารทั้งหลายต่างมีความหวังให้เลขานุการเป็นผู้ช่วยในงานบริหารมากยิ่งขึ้น โดยเลขานุการจะต้องสามารถทำงานได้ทุกสิ่งทุกอย่างตามแต่ที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวังหรือต้องการ ในการทำงานเลขานุการเปรียบเสมือนตัวแทนผู้บริหาร ดังนั้นในทางปฏิบัติงานแล้วเลขานุการควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในทักษะทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้ เข้าใจภาษาอังกฤษอย่างลึกซึ้ง และทักษะในการใช้ภาษาที่ถูกต้องเป็นอีกสิ่งสำคัญสำหรับอาชีพเลขานุการ เพราะจะช่วยส่งผลด้าน

ภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นและสำคัญสำหรับ อาชีพเลขานุการ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้ประกาศใช้หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ พ.ศ. 2562 และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พ.ศ. 2557 ใน ประเภทวิชาพาณิชยกรรม สาขาเลขานุการ ซึ่งเน้นการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาสมรรถนะ กำลังคนระดับฝีมือ รวมทั้งคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของตลาดแรงงาน ชุมชน สังคม และสามารถประกอบ อาชีพอิสระได้ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2557, 2562) โดยได้กำหนดคุณภาพ สมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาเกี่ยวกับด้านภาษาไว้ว่า จะต้องสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะ ด้านภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาการสื่อสารในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพ อีกทั้งได้มีการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับอาชีพเลขานุการตามกลุ่มวิชาและหลักสูตรมีวิชา ที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเช่น

1. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พ.ศ. 2562

หมวดวิชาสมรรถนะแกนกลาง กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ

ภาษาอังกฤษในชีวิตจริง

ภาษาอังกฤษฟัง-พูด

การอ่านสื่อสิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษ

การเขียนภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน

ภาษาอังกฤษสถานประกอบการ

ภาษาอังกฤษอินเทอร์เน็ต

ภาษาอังกฤษโครงการ

ภาษาอังกฤษเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงาน

ภาษาอังกฤษสำหรับงานธุรกิจ

หมวดวิชาสมรรถนะวิชาชีพ กลุ่มสมรรถนะวิชาชีพพื้นฐานและกลุ่มสมรรถนะวิชาชีพเลือก

พิมพ์อังกฤษเบื้องต้น

พิมพ์อังกฤษขั้นพัฒนา

สนทนาภาษาอังกฤษในงานเลขานุการ

ภาษาอังกฤษเพื่องานเลขานุการ

2. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พ.ศ. 2557

หมวดวิชาทักษะชีวิต กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจและสังคม

กลยุทธ์การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษ

ภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงาน

ภาษาอังกฤษโครงงาน

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่านเว็บไซต์

การสนทนาภาษาอังกฤษ 1

การสนทนาภาษาอังกฤษ 2

ภาษาอังกฤษธุรกิจในงานอาชีพ

ภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมธุรกิจบริการ

ภาษาอังกฤษเพื่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์

หมวดวิชาทักษะวิชาชีพ กลุ่มทักษะวิชาชีพเลือก

ภาษาอังกฤษเพื่องานเลขานุการ

ภาษาอังกฤษเพื่องานสำนักงาน

จะเห็นได้ว่าภาษาอังกฤษเข้ามามีส่วนสำคัญสำหรับเลขานุการโดยเน้นในด้านทักษะภาษาอังกฤษทั้งสี่ทักษะ ซึ่งงานวิจัยนี้มุ่งเน้นเกี่ยวกับทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเป็นหลักเพราะการสื่อสารโดยการเขียนภาษาอังกฤษในบริบททางธุรกิจได้ถูกต้องและครบใจความนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นในการสื่อสารสำหรับเลขานุการ

2.3.5 ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

การเขียนถือเป็นวิธีการสื่อสารที่ใช้ติดต่อระหว่างกันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ ทั้งทางธุรกิจและราชการ โดยมีเป้าหมายเพื่อดำเนินงานให้ราบรื่นและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ในการเขียนจะตั้งกำหนดวัตถุประสงค์การเขียนซึ่งมีความแตกต่างกันเช่น การเขียนเพื่อแจ้งให้ทราบ การเขียนเพื่อแสดงความยินดี การเขียนเพื่อขอบคุณ เป็นต้น การเขียนจึงถือว่าเป็นทักษะที่สำคัญหนึ่งสำหรับอาชีพทางธุรกิจรวมทั้งอาชีพเลขานุการ

โดยทั่วไปพบว่าการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการที่เกี่ยวข้องกับด้านการเขียนจะครอบคลุมความรู้ความเข้าใจในภาษาอังกฤษเกี่ยวกับ คำศัพท์ สำนวน รูปแบบการเขียนจดหมายธุรกิจแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การเขียนจดหมายธุรกิจ จดหมายสอบถามข้อมูล จดหมายตอบกลับ จดหมายร้องเรียนและจดหมายตอบรับข้อร้องเรียน จดหมายเสนอขายสินค้าและบริการ จดหมายเชิญ จดหมายแสดงความยินดี จดหมายแสดงความเสียใจ จดหมายแสดงความขอบคุณ และจดหมายแสดงความขอโทษ ซึ่งจำเป็นต้องศึกษาเข้าใจสามารถใช้ทักษะทางภาษาตั้งแต่รูปแบบการเขียนและโครงสร้างจดหมายที่ได้รับความนิยมในโลกธุรกิจ รู้จักองค์ประกอบของอีเมลและจดหมายธุรกิจที่รวมถึงชื่อเรื่อง ค่าขึ้นต้นและลงท้าย เครื่องหมายวรรคตอน การเข้าใจประเภทของอีเมล และเนื้อหาการตอบจดหมายที่ถูกต้องและตรงประเด็น

In Plain English (1989); Oliverio and Pasewark (1982); Woolcott and Unwin (1979) มีความคิดเห็นสอดคล้องกันในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ โดยสามารถแบ่งทักษะการเขียนภาษาอังกฤษได้ 4 ด้าน คือด้านภาษา ด้านโครงสร้าง ด้านการเขียน และด้านเนื้อหา ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทักษะการเขียนภาษาอังกฤษโดยอ้างถึง In Plain English (1989); Oliverio and Pasewark (1982); Woolcott and Unwin (1979) กับลักษณะหน้าที่งานหลักของเลขานุการจากมาตรฐานวิชาชีพ (กรมการจัดหางาน, 2544) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. รายงานการประชุมและรายงานต่าง ๆ ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านภาษา จะต้องเขียนตรงประเด็น ชัดเจน ใช้คำศัพท์ที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม ไม่เขียนความคิดเห็นส่วนตัว และคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน และด้านโครงสร้าง โดยประกอบด้วยหน้าปก คำนำ สารบัญ สารบัญภาพและตาราง บทเนื้อหา ภาพประกอบและตารางเชิงอรรถ ข้อความหมายเหตุ ส่วนหัวกระดาษและส่วนท้ายกระดาษ บรรณานุกรม ภาคผนวก และดรชนี

2. กำหนดนัดหมายต่าง ๆ การจัดประชุม การให้ความช่วยเหลือในการจัดประชุม ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านภาษา จะต้องเขียนชัดเจนไม่กำกวม สะกดคำศัพท์ได้ถูกต้องตรงความหมาย หลีกเลี่ยงการใช้คำคุณศัพท์ (Adjective) และด้านโครงสร้าง โดยประกอบด้วยชื่อหัวข้อการประชุม วัน เวลา รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม หัวข้อที่จะประชุม การเกริ่นถึงข้อมูลบันทึกการรายงานประชุมครั้งที่แล้ว ข้อความที่ผู้เข้าประชุมพูดหรือตกลงกัน วัน เวลา สถานที่ประชุมครั้งต่อไป เวลาจบการประชุม และลงชื่อเลขานุการที่รับผิดชอบจดบันทึกการรายงานประชุม

3. โต้ตอบจดหมายในนามองค์กรบริษัท หรือเอกสารต่าง ๆ ตามคำสั่ง ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านภาษา จะต้องใช้คำทั่วไป สั้น เข้าใจง่าย ไม่ใช่คำกำกวม ควรคำกริยาที่เป็น Active ใช้ประโยคที่สั้น เหมาะสม และเขียนย่อหน้าที่ไม่ยาวจนเกินไป ด้านโครงสร้าง โดยประกอบด้วยหัวจดหมาย วันที่ ที่อยู่ผู้รับ คำขึ้นต้นจดหมาย หัวเรื่อง คำลงท้าย ลงชื่อ การแนบเอกสารอื่น และด้านเนื้อหา โดยย่อหน้าแรกเขียนโดยอ้างถึงเรื่องที่ได้มีการพูดถึงในจดหมายที่แล้ว ย่อหน้าที่สองเขียนให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับหัวเรื่อง เขียนแจ้งวัตถุประสงค์ว่าต้องการให้ผู้รับทำอะไร และเขียนสรุปโดยบอกถึงขั้นตอนต่อไป

4. บันทึกข้อมูลจากคำพูดและข้อมูลจากคำพูดและข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสามารถแบ่งออกเป็น 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง โดยประกอบด้วยหัวกระดาษ ชื่อผู้อ่าน ชื่อผู้เขียน วันที่ หัวข้อเรื่อง เนื้อหา

2.3.6 ปัญหาการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการจะเกี่ยวข้องกับการบริหารงานเพื่อดำเนินการต่าง ๆ การประชุม การเตรียมเอกสารและงานธุรการ โดยมีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาด รวมทั้งดูแลรับผิดชอบการนัดหมายและการทำรายงานหรือเอกสาร ทำให้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับเลขานุการ ซึ่ง Andres (1999); Watson (2002) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการเขียนภาษาสำหรับเลขานุการเพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดจากการเขียนและลดปัญหาการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การใช้ไวยากรณ์ คือด้านการใช้หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ทางภาษาที่เลขานุการควรคำนึงถึง โดยมักพบปัญหาที่เกี่ยวกับคำและโครงสร้างประโยคที่ไม่ถูกต้อง การใช้ไวยากรณ์ไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ การใช้รูปคำกริยาไม่ถูกต้อง การใช้คำกริยาไม่สอดคล้องกับประธาน การใช้คำหรือวลีในการเชื่อมส่วนต่าง ๆ ของประโยคไม่ถูกต้อง การใช้คำนำหน้านามไม่ถูกต้อง ทั้งการเขียนคำสรรพนามมาแทนคำนาม และการใช้คำสรรพนามที่ทำหน้าที่เป็นกรรมหรือประธานของประโยคไม่ชัดเจน

2. การถ่ายทอดเนื้อหา เลขานุการพึงระวังปัญหาด้านการเขียนถ่ายทอดโดยขาดการสื่อสารให้ได้ผลตามจุดประสงค์ เนื้อหาไม่สมบูรณ์ ให้เนื้อหาไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน ขาดส่วนสำคัญของประโยคหรือมีส่วนเกินเข้ามาทำให้ใช้คำฟุ่มเฟือย ความหมายซ้ำซ้อน กำกวม รวมทั้งการเรียบเรียงและการลำดับความไม่เหมาะสม

3. การเลือกใช้คำ โดยส่วนใหญ่เลขานุการควรตระหนักและระวังปัญหาด้านการเลือกใช้คำศัพท์ที่ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ไม่ได้คำนึงถึงความหมาย ความเฉพาะเจาะจงหรือชี้เฉพาะระดับภาษา และผู้อ่าน เช่น Some หรือ Any และ Few หรือ Little เป็นต้น ซึ่งเลขานุการจะต้องเลือกใช้คำให้ถูกต้องและเหมาะสมกับบริบทในประโยค

4. การใช้กลไกทางภาษา เป็นอีกหนึ่งทักษะที่เลขานุการต้องคำนึงถึงเพื่อป้องกันปัญหาด้านการสะกดคำผิด การใช้อักษรพิมพ์ใหญ่ไม่ถูกหลักการเขียนซึ่งจะต้องใช้อักษรพิมพ์ใหญ่เมื่อขึ้นต้นประโยค คำนามเฉพาะ ชื่อเรื่อง ชื่อบทความ คำย่อ รวมทั้งการใช้เครื่องหมายวรรคตอนผิดประเภท เช่น เครื่องหมายปรัศนี (?) หลังประโยคคำถาม การใช้เครื่องหมายอัฒภาค (;) ในการเชื่อมโยงสองประโยคที่เกี่ยวข้องกัน และการใช้เครื่องหมายมหัพภาค (.) เมื่อจบประโยค เป็นต้น

5. การเลือกรูปแบบ เลขานุการจำเป็นต้องระวังด้านการเขียนรูปแบบไม่ตรงกับรูปแบบงานสำหรับเลขานุการต่าง ๆ โดยรูปแบบที่เลือกเขียนนั้นไม่ความถูกต้องและชัดเจน โดยเฉพาะข้อกำหนดในรูปแบบงานเขียน และการเรียบเรียงข้อมูลต่าง ๆ การใช้คำนำหน้า การใช้คำขึ้นต้นหรือคำลงท้าย

สรุปได้ว่างานของเลขานุการเกี่ยวข้องกับเอกสารดังนั้นปัญหาการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการสามารถแบ่งได้เป็น 5 ปัญหา คือปัญหาด้านการใช้ไวยากรณ์ ด้านการถ่ายทอดเนื้อหา ด้านการเลือกใช้คำ ด้านการใช้กลไกทางภาษา และด้านการเลือกรูปแบบ ซึ่งงานวิจัยนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อสำรวจปัญหาที่เกี่ยวข้องกับลักษณะหน้าที่งานหลักของเลขานุการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

2.4 การประเมินความต้องการจำเป็นของภาษาอังกฤษ

การประเมินความต้องการจำเป็นของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจสำหรับเลขานุการนั้นจะเป็นแนวคิดสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของเลขานุการในด้านความสามารถของการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบันกับความต้องการที่คาดหวังหรือปัญหาที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ เพื่อที่จะสามารถวางแผนการเรียนการสอน หรือแก้ไขปัญหาได้ถูกทิศทาง ดังนั้นการประเมินความต้องการจำเป็นของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจจึงมีความสำคัญ เนื่องจากจะเป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการกับสิ่งที่เป็นอยู่หรือประสบ

ปัญหาอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งผลของการประเมินนี้จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ดีควรจะเป็นกับสิ่งที่เป็นอยู่ได้ต่อไป

2.4.1 ความหมายของความต้องการจำเป็น

นักการศึกษาหลายท่านที่อธิบายความหมายของคำว่าความต้องการจำเป็นไปในทางจิตวิทยาหรือนามธรรม โดย Gustafson (2005); Skirrow and Perry (2009); ทิพวรรณ ประเสริฐอำไพสกุล (2544); เรณู คำแพ (2551); และ สุวิมล ว่องวาณิช (2545) มีความคิดสอดคล้องกันที่ว่า ความต้องการจำเป็นคือนามธรรมที่เกิดจากความไม่สมดุลทั้งทางร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นในมนุษย์ทุกคน ซึ่งจะทำให้เกิดการแสดงออกที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกโดยจะแสดงถึงความพึงพอใจและไม่พอใจจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคลนั้น ๆ โดยทั่วไปมนุษย์จะแสดงพฤติกรรมความต้องการจากเรื่องธรรมดาที่สามารถสัมผัสและรับรู้ได้เช่น ความต้องการมีอาหาร มีเงินทอง มีเสื้อผ้า มีบ้าน มีรถยนต์ เป็นต้น นำไปสู่ความต้องการที่ไม่สามารถสัมผัสได้เช่น ความต้องการมีอำนาจ ความรัก ความเชื่อถือและความจงรักภักดี เป็นต้น ซึ่งนักศึกษามีความคิดสอดคล้องกันที่ว่าคนเรามีความต้องการอยู่เสมอไม่สิ้นสุด โดยคนเราจะไม่ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ จึงทำให้เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการอื่นก็จะมากขึ้นไปอีกระดับ ทั้งนี้ Skirrow and Perry (2009) ได้อธิบายถึงลำดับขั้นรูปพีระมิดความต้องการจำเป็นที่มีชื่อว่า Maslow's Hierarchy of Human Needs โดยมีแนวคิดที่ว่าความต้องการจำเป็นมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนถึงระดับสูง



ภาพที่ 3. Maslow's Hierarchy of Human Needs

จากรูปพีระมิตได้เรียงลำดับความจำเป็นต้องการไว้โดยความต้องการขั้นพื้นฐานคือ ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการตลอดชีวิตของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม อากาศ ยารักษาโรค เป็นต้น ความต้องการจำเป็นขั้นที่สองคือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety & Security Needs) เป็นความปลอดภัยจากภัยอันตรายทั้งปวงเพื่อการดำรงชีวิต ความต้องการความมั่นคง เป็นต้น ความต้องการจำเป็นขั้นที่สามคือ ความต้องการความรักจากสังคม (Love or Social Needs) เป็นความต้องการจำเป็นที่ต้องการเพื่อน คนรัก ต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่มสมาชิกและสังคม ต้องการให้คนอื่นชื่นชอบ หรือรู้สึกว่าคุณเป็นที่ต้องการ เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการจำเป็นขั้นที่สี่คือ ความต้องการความได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการจำเป็นด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นที่ยอมรับ เชื่อมั่นในความสามารถ และศักยภาพของตนเอง ต้องการให้ผู้อื่นเคารพ นับถือ ยกย่องสรรเสริญผู้อื่น ความต้องการจำเป็นขั้นสุดท้ายคือ ความต้องการจำเป็นในการบรรลุศักยภาพแห่งตน หมายถึงการไม่รู้สึกถึงความขาดแคลน แต่รู้สึกถึงการบรรลุความต้องการทั้งหมดที่ตนเองอยากได้เสมือนเป็นการไปถึงเป้าหมายอันสูงสุดหรืออุดมคติที่ตั้งไว้ อยู่ในสถานะที่ตนเองรู้สึกได้ว่าสิ่งที่ต้องการครบถ้วนสมบูรณ์

นอกจากนั้นความหมายคำว่า ความต้องการจำเป็น หรือ Needs ในพจนานุกรมของ Webster-Dictionary (n.d.) หมายถึงบางสิ่งบางอย่างที่เป็นความจำเป็นในอันที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความปรารถนาหรือความต้องการได้ แต่ทั้งนี้ได้มีนักการศึกษาและผู้วิจัยเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็นได้ให้ความหมายของคำว่าความต้องการจำเป็น โดย Kaufman, Rojas, and Mayer (1993); Scriven and Roth (1978); Witkin and Altschuld (1995); ปนัดดา ชัยพระคุณ (2555); และ สุวิมล ว่องวานิช (2545) ได้นิยามความหมายไปในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า ความต้องการจำเป็นคือ ความแตกต่าง เงื่อนไข ความขัดแย้ง หรือช่องว่าง ระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่สภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกับสิ่งที่ควรจะเป็น มุ่งหวัง ต้องการ หรือสภาพที่พึงพอใจ พึงปรารถนาที่จะให้เกิดขึ้น ซึ่งความแตกต่างที่เกิดขึ้นนั้นสามารถบอกสภาพปัญหาที่มีอยู่ได้ โดยความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างสภาพที่เป็นอยู่จริงกับสภาพที่พึงพอใจจะต้องอยู่ในระดับสูงมากถึงจะทำให้เกิดปัญหาตามมาที่จะต้องได้รับการตอบสนอง พัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหานั้น ๆ แต่หากความแตกต่างไม่รุนแรงพอที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ ความแตกต่างนั้นก็ยังไม่ถึงขั้นที่เรียกว่า ความต้องการจำเป็น โดย Scriven and Roth (1978) ได้ยกตัวอย่างอธิบายเพิ่มเติมว่า A Needs X หมายความว่า ถ้าไม่มี X แล้ว A จะอยู่ไม่ได้ หรือ ถ้าอยู่ได้ ก็ต้องอยู่ในสภาวะที่ไม่น่าพึงพอใจ จะเห็นได้ว่า X มีอิทธิพลต่อ A ทำให้ A ได้รับประโยชน์ ดังนั้น X จึงเป็นความต้องการจำเป็น

ดังนั้นความหมายของความต้องการจำเป็นสามารถแบ่งได้เป็น 2 มุมมอง คือมุมมองในเชิงจิตวิทยาและเชิงประเมิน โดยทั้งสองมุมมองนี้ก็ให้ความหมายของความต้องการจำเป็นที่คล้ายกัน ซึ่งวิจัยนี้สรุปความหมายได้ว่า ความต้องการจำเป็นหมายถึงความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังหรืออะไรก็ตามที่ทำให้เกิดความพึงพอใจกับสิ่งที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน จะสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่ควรจะต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล หรือหน่วยงาน

2.4.2 ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น

เมื่อมนุษย์ต้องการตัดสินใจเลือกระหว่างสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหลายสิ่งหลายอย่างนั้น กิจกรรมที่ทำอยู่ตลอดเวลาอันคือการประเมินความต้องการจำเป็น โดยจะต้องใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งหากการตัดสินใจเพื่อตนเองหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการตัดสินใจสามารถตั้งเองได้ แต่หากเป็นการตัดสินใจเพื่อประโยชน์ต่อผู้อื่นหรือส่วนรวมเกณฑ์ที่ใช้ก็ต้องเปลี่ยนแปลงไป ส่วนใหญ่การประเมินความต้องการจำเป็นถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนโครงการที่มีผลกระทบกับคนจำนวนมากเช่น โครงการด้านการศึกษา โครงการด้านสังคม โครงการด้านสุขภาพ เป็นต้น ที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์และความต้องการของทุกฝ่าย เนื่องจากความต้องการมีหลากหลายระดับ ดังนั้นเพื่อลดปัญหาขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น การประเมินความต้องการจำเป็นจึงเป็นกิจกรรมที่ทำได้ก่อนเริ่มดำเนินโครงการ และ

หลังจากที่การดำเนินเมื่อโครงการสิ้นสุดลง เพราะการประเมินความต้องการเปรียบเสมือนการวางแผนที่จะทำให้รู้ปัญหาที่แท้จริงและการตอบสนองต่อโครงการที่เพิ่มขึ้นมากหรือน้อยเพียงใด โดยการประเมินความต้องการจากการตรวจสอบว่าโครงการนั้นมีวัตถุประสงค์ตอบสนองตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริงหรือไม่ ซึ่งจะต้องกำหนดขอบเขตของความต้องการสำหรับกลุ่มเป้าหมายว่า อะไรเป็นสาเหตุในการทำให้เกิดโครงการ ความต้องการของใคร ระดับความต้องการนั้นมากน้อยเพียงใด และมีวิธีการดำเนินการอย่างไร (นิศา ชูโต, 2551)

การประเมินความต้องการจำเป็น ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Needs Assessment ซึ่งมีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายที่สอดคล้องกันว่าการประเมินความต้องการจำเป็นหมายถึงกระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหา วิเคราะห์ความแตกต่างหรือกำหนดช่องว่างระหว่างสภาพที่ควรจะเป็นหรือมุ่งหวังกับสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่จริง ส่วนใหญ่จะเน้นความแตกต่างของผลลัพธ์ จากนั้นจึงเรียงลำดับความสำคัญของความแตกต่างนั้นก่อนหลัง แล้วเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญที่สุดโดยเปรียบเทียบจากสภาพความคาดหวังสูงกว่าสภาพจริงมาดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข วางแผนโครงการต่อไป (Kaufman et al., 1993; Reviere, Berkowitz, Carter, & Ferguson, 1996; Witkin & Altschuld, 1995; คมศรี วงษ์รักษา, 2540; นุชลิพร จิตแก้ว, 2553; ปริญญา โกลลสิริพจน์, 2547; ปานจันทร์ โททอง, 2542; มยุรีย์ เชียวฉ้วน, 2541)

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการสรุปได้ว่า การประเมินความต้องการหมายถึงกระบวนการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ควรจะเป็นหรือความต้องการกับสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันหากมีความขัดแย้งระหว่างความแตกต่างก็จะชี้ให้เห็นถึงสภาพปัญหา ความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องเหมาะสมได้นั้นจะต้องกำหนดความต้องการของกลุ่มเป้าหมายภายใต้ปัจจัยต่าง ๆ ในการประเมินความต้องการเช่น ความสนใจของชุมชน ข้อจำกัดทางเศรษฐกิจหรือสังคม เป็นต้น เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนจัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้งานวิจัยนี้จึงได้กำหนดความต้องการของกลุ่มเป้าหมายภายใต้ปัจจัยการใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพเลขานุการเพื่อจะได้ทราบความแตกต่างระหว่างความต้องการของเลขานุการและสภาพปัจจุบัน

2.4.3 ประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็น

ประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็นสามารถแบ่งได้หลายแบบแตกต่างกันตามเกณฑ์ในการแบ่งการประเมินความต้องการจำเป็นของนักประเมิน ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้ความหมายหรือนิยามของการประเมินความจำเป็นค่อนข้างสอดคล้องกัน แต่ในทางตรงกันข้ามนักประเมินความต้องการจำเป็นมีความเห็นไม่ค่อยตรงกันในเรื่องของประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็น ซึ่ง

การจัดกลุ่มประเภทสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 เกณฑ์ คือ ประเภทแบ่งตามขอบข่ายของการประเมิน ประเภทแบ่งตามระดับความต้องการ และประเภทแบ่งตามลักษณะที่ใช้

ประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็นตามขอบข่ายของการประเมินออกเป็น 2 ประเภท คือ การประเมินความต้องการจำเป็นภายนอก (External Needs Assessment) และการประเมินความต้องการจำเป็นภายใน (Internal Needs Assessment) (Kaufman & English, 1979) โดยความแตกต่างกันระหว่างการประเมินความต้องการจำเป็นภายนอกกับการประเมินความต้องการจำเป็นภายในนั้นจะมีเกณฑ์อยู่ที่ขอบข่ายการดำเนินงานและประโยชน์ที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็น กล่าวคือการประเมินความต้องการจำเป็นภายนอกเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นที่มุ่งหวังจะให้ได้ความต้องการจำเป็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือต่อสังคมโดยรวมทั้งในปัจจุบันและอนาคต ส่วนการประเมินความต้องการจำเป็นภายในเป็นการวิเคราะห์ที่ความต้องการจำเป็น เพื่อจัดเรียงลำดับ และคัดเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญภายในขอบเขตขององค์กรเพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข

ประเภทถัดมา Witkin and Altschuld (1995) ได้ระบุการแบ่งประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็นตามระดับความต้องการ แบ่งได้เป็น 3 ระดับ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับสุวิมล ว่องวานิช (2550) ในการแบ่งประเภทโดยใช้เกณฑ์เจ้าของความต้องการจำเป็นที่กล่าวไว้ว่าแต่ละระดับเป็นตัวแทนของกลุ่มเป้าหมายสำหรับการประเมินความต้องการจำเป็น ระดับที่ 1 เรียกว่าระดับปฐมภูมิเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ (Service Receivers) เช่น ลูกค้า ผู้ปกครอง คนไข้ผู้ใช้ข้อมูล ผู้แลกเปลี่ยน หรือในทางการศึกษาส่วนใหญ่เป็นความต้องการจำเป็นของนักเรียน เป็นต้น ระดับที่ 2 เรียกว่าระดับทุติยภูมิเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ให้บริการและผู้วางนโยบาย (Service Providers) เช่น ความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ผู้จัดการ ครู ผู้ปกครอง พนักงานโรงแรม พนักงานไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ เป็นต้น ระดับที่ 3 เรียกว่าระดับตติยภูมิ (Tertiary Needs) เป็นการประเมินความต้องการจำเป็นที่เกี่ยวกับทรัพยากรหรือการแก้ไขปัญหา เช่น ขนาดห้องเรียน ระบบการนำข้อมูลมาใช้ ระบบการจัดส่งโปรแกรม เทคโนโลยี อาคาร การจัดแบ่งเวลา สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

นอกจากนั้นการประเมินความต้องการจำเป็นสามารถแบ่งได้ตามลักษณะที่ใช้ (สุวิมล ว่องวานิช, 2550) ได้จัดประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็นตามลักษณะการใช้ ดังนี้

1. ระดับความต้องการจำเป็น เช่น ความจำเป็นขององค์กร (Organizational Needs) ความต้องการจำเป็นของบุคลากร (Personal Needs) ความต้องการจำเป็นของกลุ่ม (Group Needs) เป็นต้น

2. สาระเนื้อหาของความต้องการจำเป็น เช่น ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร (Staff Development Needs) ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม (Development Needs) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตร (Curriculum Development Needs) เป็นต้น

3. ระดับความลึกซึ้งของความต้องการจำเป็น เช่น ความต้องการจำเป็นตามการรับรู้ (Felt Needs หรือ Perceived Needs) ความต้องการจำเป็นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Needs) เป็นต้น

4. สิ่งที่ถูกประเมิน เช่น ความต้องการจำเป็นด้านแก้ปัญหา (Solution Needs) ความต้องการจำเป็นด้านผลลัพธ์ (Outcome Needs) ความต้องการจำเป็นด้านปัจจัย (Input Needs) ความต้องการจำเป็นด้านกระบวนการ (Process Needs) ซึ่งตามแนวคิดของ Kaufman et al. (1993) ได้อธิบายเพิ่มเติมในเรื่องความต้องการจำเป็นด้านปัจจัยและด้านกระบวนการนั้นคือความต้องการจำเป็นเทียมหรือกึ่งความต้องการจำเป็น (Quasi Needs) แต่ความต้องการจำเป็นด้านผลลัพธ์ คือความต้องการจำเป็นที่แท้จริง (Needs)

5. ช่วงเวลาที่ต้องการกำหนดความต้องการจำเป็น เช่น ความต้องการจำเป็นในปัจจุบัน (Present Needs หรือ Current Needs) ความต้องการจำเป็นในอนาคต (Future Needs) เป็นต้น

6. ธรรมชาติของข้อมูลที่แสดงถึงความต้องการจำเป็น เช่น ความต้องการจำเป็นเชิงคุณลักษณะ (Qualitative Needs) ความต้องการจำเป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Needs) เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการแบ่งประเภทนี้อาจเป็นการจัดกลุ่มประเภทตามความสะดวกในการดำเนินงานเท่านั้น ฉะนั้นในการประเมินความต้องการจำเป็นให้เหมาะสม นักประเมินต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินความต้องการจำเป็นว่าจะใช้การประเมินความต้องการจำเป็นประเภทใดจึงเหมาะสม

2.4.4 ขั้นตอนของการประเมินความต้องการจำเป็น

มีนักศึกษานักวิจัยเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็นได้สรุปจำนวนของขั้นตอนของการประเมินออกเป็นหลากหลายขั้นตอนที่ทำให้การประเมินความต้องการจำเป็นมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ (Complete Needs Assessment) สุวิมล ว่องวานิช (2550) ได้สังเคราะห์สรุปขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับการนำเสนอโมเดลการประเมินความต้องการจำเป็นของ Witkin and Altschuld (1995) ที่เรียกว่า Three-Phase Model โดยแบ่งขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็นออกเป็น 3 ระยะ

ระยะที่ 1 ระยะก่อนการประเมิน (Pre-Assessment) เป็นขั้นตอนของการสำรวจเพื่อวางแผนทำการประเมินความต้องการจำเป็น ซึ่งเป็นขั้นตอนเบื้องต้นสำหรับนำไปใช้ในระยะเวลาที่ 2 และ 3 ต่อไป ระยะแรกนี้ประกอบด้วยขั้นตอนของการกำหนดทิศทางของการประเมินและเตรียมการย่อย ๆ ดังนี้

1. วางแผนสำหรับการประเมินความต้องการจำเป็น โดยที่ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาว่ามีอะไรบ้างที่รู้แล้วเกี่ยวข้องกับความต้องการจำเป็น โดยการรวบรวมสิ่งที่ตระหนักกว่าเป็นปัญหาหรือความต้องการจำเป็นในปัจจุบัน
2. นิยามหรือกำหนดจุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ทั่วไปสำหรับการประเมินความต้องการจำเป็น คือวิสัยทัศน์ที่ต้องการจะให้เกิด
3. กำหนดขอบเขตของการประเมินความต้องการจำเป็นหลักและหรือประเด็นที่ต้องการประเมิน อาจจะเป็นประเด็นที่สนใจที่จะพัฒนา
4. กำหนดรายละเอียด และข้อมูลความต้องการตามขอบเขตที่จะประเมิน ซึ่งรวมถึงกลุ่มเป้าหมายในการประเมิน
5. ตัดสินใจกำหนดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งที่มาของข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ระดับความสามารถในการใช้ข้อมูลหรือกล่าวคือข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างไร และออกแบบการประเมิน

ระยะที่ 2 การประเมิน (Assessment) เป็นระยะระหว่างการประเมิน ซึ่งจะเกิดขึ้นหลังจากการสำรวจความต้องการจำเป็นแล้วในระยะเวลาที่ 1 ขั้นตอนนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผลที่ได้ในขั้นตอนนี้คือความต้องการจำเป็นหรือปัญหา และแนวทางสำหรับดำเนินการแก้ไขปัญหาที่มีความสำคัญ ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปตัดสินใจกำหนดเกี่ยวกับบริบท ขอบเขต ประเด็น และสิ่งที่เกี่ยวข้องในการประเมินความต้องการจำเป็น ซึ่งจะเป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่น่าจะเป็น
2. เก็บรวบรวมข้อมูลของความต้องการจำเป็นจากแหล่งข้อมูลตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ทราบความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
3. หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นก่อนหลัง

4. วิเคราะห์หาสาเหตุของความต้องการจำเป็นหรือประเด็นปัญหา

5. วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด

ระยะที่ 3 หลังการประเมิน (Post-Assessment) เป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่ง เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่นำผลประเมินในระยะที่ 2 ไปใช้ประโยชน์โดยการเชื่อมโยงข้อมูลและแผนการดำเนินงานที่ได้รับ ซึ่งผลที่ได้รับจากการดำเนินการในระยะนี้คือแผนการปฏิบัติงาน รายงานผลการประเมินความต้องการจำเป็น และข้อสรุป ทั้งนี้ขั้นตอนในการดำเนินการในระยะนี้ประกอบด้วย

1. จัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นก่อนหลังและเกณฑ์ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะจะทำให้รู้ว่าปัญหาใดอยู่ในชั้นวิกฤติที่สุดและทำให้การประเมินความต้องการจำเป็นมีความสมบูรณ์

2. พิจารณาหาทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหาจากข้อที่ 1 ที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้ โดยเรียงลำดับความสำคัญของแนวทางแก้ไขปัญหาก็จะทำให้ทราบปัญหาที่สำคัญเร่งด่วนที่สุด ถ้าหากไม่นำมาแก้ไขปัญหา ในการทำการประเมินก็จะสูญเปล่า ดังนั้นจึงต้องช่วยพิจารณาหาทางเลือกสำหรับการแก้ปัญหา

3. จัดทำแผน และพัฒนาแผนการปฏิบัติงานว่าจะนำแนวทางที่กำหนดไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์

4. ประเมินผลของการประเมินความต้องการจำเป็น

5. เผยแพร่ผลที่ได้รับ โดยการสรุปปากเปล่า เป็นลายลักษณ์อักษร หรือรายงานผลการประเมินความต้องการจำเป็นแก่ผู้ที่ตัดสินใจและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการนำเสนอแนวคิดขั้นตอนในการประเมินความต้องการจำเป็นจากนักวิจัยและนักการศึกษาข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่าขั้นตอนในการประเมินความต้องการจำเป็นมีความสอดคล้องและใกล้เคียงกับการทำวิจัยโดยทั่วไป โดยประกอบด้วยเรื่องสำคัญคือ ขั้นตอนการวางแผนการประเมิน ขั้นตอนประเมินความต้องการจำเป็น และขั้นตอนนำผลการประเมินไปใช้ ซึ่งจะต้องมีการจัดลำดับความต้องการจำเป็นหรือจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหอย่างเหมาะสม ดังนั้นจึงเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นที่มีความสมบูรณ์

2.4.5 เทคนิคของการประเมินความต้องการจำเป็น

เทคนิคการประเมินความต้องการจำเป็นมีหลากหลายเทคนิคในการนำมาใช้สำหรับการประเมินความต้องการจำเป็น ซึ่งแต่ละเทคนิควิธีก็มีทั้งข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป ซึ่งผู้ประเมินจะต้องพิจารณาเลือกใช้ตามความเหมาะสมกับสภาพปัญหาของงานนั้น ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายวิธีการร่วมกัน จากการศึกษาวิจัยสามารถสรุปเทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็น โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เทคนิคที่ใช้ในการสำรวจความต้องการจำเป็น เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการจำเป็น และเทคนิคที่ใช้ในการจัดเรียงลำดับสำคัญของความต้องการจำเป็น (Kaufman & English, 1979; Kaufman et al., 1993; Stufflebeam & Shinkfield, 1985; Witkin & Altschuld, 1995; คมศร วงษ์รักษา, 2540; บรรณาสรรมูล, 2546; สุกัญญา ไพรด้า, 2539; สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

เทคนิคที่ใช้ในการสำรวจความต้องการจำเป็น เป็นเทคนิคที่ใช้สำรวจความแตกต่างระหว่างสภาพที่ควรจะเป็นกับสภาพที่เป็นจริง ซึ่งผลลัพธ์ของเทคนิคนี้คือ ผู้ประเมินสามารถรู้ถึงปัญหานั้น ๆ ซึ่งทำให้ผู้ประเมินสามารถกำหนดและจัดลำดับความต้องการจำเป็นเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้นต่อไป ทั้งนี้การสำรวจความต้องการจำเป็นมีหลายวิธี แบ่งย่อยได้ดังนี้

1. วิธีการเชิงสำรวจ เช่นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต การค้นคว้าจากเอกสาร และการทดสอบ เป็นต้น

การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุดวิธีหนึ่ง เพราะเป็นวิธีที่คุ้นเคยและจะประหยัดเวลามากกว่าการสัมภาษณ์ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายนี้จะต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ และข้อดีของการใช้แบบสอบถามคือสามารถครอบคลุมพื้นที่ได้กว้างขวางและประชากรจำนวนมากได้โดยเสียงบประมาณน้อย ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระเพราะไม่ต้องเผชิญหน้ากับผู้เก็บข้อมูล ประเภทของแบบสอบถามมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้ เช่น แบบสอบถามที่มีรูปแบบการตอบแบบเดียว หรือการตอบแบบพหุ เป็นต้น นอกจากนี้ สุบรรณ พันธวิศา (2522) ได้กล่าวถึงหลักการสร้างแบบสอบถามที่ดีซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ออกแบบสอบถามจะต้องมีความรู้ในเนื้อหาดีพอสมควร คำถามจะต้องกะทัดรัดชัดเจน และใช้ภาษาเข้าใจง่าย ไม่รวมคำถามหลาย ๆ คำถามไว้ในคำถามเดียว ไม่ถามคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการวิจัย ไม่ควรตั้งคำถามที่เกี่ยวกับอคติและคำถามซ้อน ยกเว้นเจตนาเพื่อตรวจสอบความเชื่อถือได้ของคำตอบ แบบสอบถามจะต้องไม่ยาวมากและสามารถใช้เวลาในการตอบไม่เกิน 30 นาที ทั้งนี้เมื่อออกแบบสอบถามแล้วควรนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อหาค่าความเชื่อถือและความเที่ยงตรง

การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการสำรวจความต้องการจำเป็นที่ง่าย เป็นวิธีที่สามารถรวบรวมข้อมูลได้จากทุกระดับถึงแม้ว่าจะไม่สามารถอ่านหรือเขียนได้ โดยสามารถสัมภาษณ์เป็นรายคนหรือรายกลุ่มก็ได้ และผู้สัมภาษณ์สามารถถามถึงปัญหา ความคิดเห็น ความต้องการจำเป็น รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาซึ่งทำให้เห็นบุคลิก ท่าทาง ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดของผู้ถูกสัมภาษณ์ แต่การสัมภาษณ์จะใช้เวลานานและยากในการลงสรุปผลเพราะมาจากบุคคลที่หลากหลาย มีความแตกต่างกันในทางความคิด วิธีการสัมภาษณ์สามารถแบ่งได้ 3 ประเภทดังนี้ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นการกำหนดคำถามต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า มีการกำหนดลำดับการสอบถาม ซึ่งสัมภาษณ์ใครก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการเป็นการสัมภาษณ์ที่มีเป้าหมายของการสัมภาษณ์แต่ไม่มีโครงสร้างหรือทิศทางของการสัมภาษณ์ เนื่องจากคำถามจะขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์และการเล่าเรื่องของผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ได้ข้อมูลจำนวนมากทำให้ยากในการรวบรวมข้อมูล และการสัมภาษณ์แบบมาตรฐานสัมภาษณ์ปลายปิดเป็นการสัมภาษณ์ที่มีการลำดับไว้อย่างดีเหมือนบทละคร ส่วนมากผู้ที่ทำวิจัยเชิงปฏิบัติการและการประเมินโครงการที่ต้องการข้อมูลเชิงคุณภาพจะนิยมใช้การสัมภาษณ์ประเภทนี้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2531)

การสังเกต เป็นวิธีการสำรวจความต้องการจำเป็นโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล และจดบันทึกพฤติกรรมรายละเอียดจากการสังเกตลงในเครื่องมือ ซึ่งประเภทของการสังเกตสามารถแบ่งได้ออกเป็นการสังเกตอย่างมีโครงสร้าง การสังเกตอย่างไม่มีโครงสร้าง การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม และการสังเกตอย่างไม่มีส่วนร่วม

การค้นคว้าจากเอกสาร เป็นวิธีสำรวจที่ศึกษาจากเอกสาร และหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่หลากหลาย ซึ่งเอกสารเหล่านี้สามารถให้ข้อมูลของผู้ประเมินเกี่ยวกับองค์กร บุคลากร และงาน

การทดสอบ เป็นวิธีการสำรวจความต้องการจำเป็นโดยการรวบรวมข้อมูลจากการวัดความสามารถ ความถนัด และความสนใจของบุคคล ซึ่งนอกจากจะทำให้ทราบถึงความต้องการจำเป็นแล้วนั้นยังสามารถรู้ถึงทักษะ ความรู้ และทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ เช่น แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบทดสอบการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. วิธีการระดมความคิด เช่น การสนทนากลุ่ม และการระดมสมอง เป็นต้น

การสนทนากลุ่ม เป็นวิธีการสำรวจความต้องการจำเป็นที่ได้ข้อมูลเจาะลึกในประเด็นที่ต้องการ ซึ่งผลที่ได้จากการสนทนากลุ่มคือความคิดและแนวทาง หรือประเด็นปัญหาความต้องการที่หลากหลาย ทั้งนี้จะต้องมีผู้ดำเนินการเป็นผู้กระตุ้นความคิดของผู้ร่วมสนทนา

การระดมสมอง เป็นวิธีสำรวจความต้องการจำเป็นที่ผู้ถูกสำรวจสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งสมาชิกในกลุ่มสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี เพราะไม่มีการคำนึงถึงว่าจะถูกหรือผิด เพราะเมื่อระดมระดมความคิดเห็นได้เป็นจำนวนมากแล้ว สมาชิกในกลุ่มจึงมาอภิปรายเลือกความคิดเห็นที่ดีและเหมาะสมภายใต้หัวข้อนั้น ๆ

3. วิธีการเทคนิคเชิงอนาคต เช่น เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) และการศึกษาแนวโน้ม เป็นต้น

เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เป็นวิธีการสำรวจหาความต้องการจำเป็น โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญระดมความคิดเห็น แต่จะต้องไม่มีการเปิดเผยชื่อหรือการเผชิญหน้าใด ๆ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจะต้องกลั่นกรองความคิดอย่างรอบคอบในการตอบแบบสอบถามประมาณ 2-4 รอบแต่ในทางกลับกันการที่ผู้เชี่ยวชาญต้องตอบแบบสอบถามหลายครั้งนั้นจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และอาจเกิดการเข้าใจในประเด็นปัญหานั้น ๆ แต่ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่ได้จากวิธีการสำรวจความต้องการจำเป็นนี้ จะเป็นการทำนายเหตุการณ์หรือความเป็นไปได้ในอนาคตโดยอาศัยฉันทามติ

การศึกษาแนวโน้ม เป็นวิธีสำรวจหาความต้องการจำเป็นจากการศึกษาข้อมูลจากตำราที่บรรยายเหตุการณ์ที่เกิดในช่วงเวลาต่าง ๆ กันในอดีต นำข้อมูลเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ว่าตัวแปรนั้นจะมีผลต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างไร และศึกษาแนวโน้มความจำเป็นต่อการวางแผนเตรียมแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นนี้

เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการจำเป็นเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถทำให้ผู้ประเมินเลือกแนวทางในการวางแผนหรือการพัฒนาแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างความแตกต่างในสิ่งที่มุ่งหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ส่วนใหญ่การวิเคราะห์สาเหตุความต้องการจำเป็นนี้จะต้องการข้อมูลในเชิงคุณภาพและละเอียด ดังนั้นส่วนใหญ่จะใช้เทคนิคกระบวนการกลุ่มช่วยในการวิเคราะห์ ซึ่งรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์แบบฟอล์ททรี (Fault Tree Analysis หรือ FTA) เป็นวิธีการหาสาเหตุของความ ต้องการจำเป็นโดยใช้แผนภาพซึ่งมีลักษณะเหมือนต้นไม้ เนื่องจากแผนภาพนี้จะเริ่มด้วยเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์และแตกกิ่งก้านออกมาเป็นสาเหตุของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์นั้น ซึ่งการวิเคราะห์นั้นจะพิจารณาจากความน่าจะเป็นสูงสุดทำให้ได้ผลลัพธ์ จากการใช้เทคนิคนี้ในการวิเคราะห์สาเหตุคือ สาเหตุของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

2. การวิเคราะห์แผนภูมิแก๊งปลา เป็นวิธีการใช้แผนภูมิแก๊งปลาเพื่อระบุวิเคราะห์สาเหตุของความ ต้องการจำเป็น ซึ่งส่วนหัวปลาจะเป็นความต้องการจำเป็นหรือปัญหา และเส้นที่เป็นแก๊งปลา คือ

สาเหตุใหญ่ของความต้องการจำเป็นหรือปัญหานั้น ๆ และมีก้างปลาแยกย่อยตามสาเหตุย่อยจากสาเหตุหลัก ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ในการร่วมกันแสดงความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม

3. การวิเคราะห์สาเหตุและผลที่ตามมา วิธีการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการจำเป็นนี้ จะคล้ายคลึงกับเทคนิคการระดมสมองแต่ทั้งนี้สมาชิกในกลุ่มจะต้องระบุสาเหตุและผล ความยากง่ายในการแก้ไข และความสำคัญของความต้องการจำเป็นนั้น ๆ ซึ่งผลที่ได้จะมีความชัดเจนและตรงประเด็นมากขึ้นสามารถช่วยในการตัดสินใจแก้ไขความต้องการจำเป็นหรือปัญหาได้

เทคนิคที่ใช้ในการจัดเรียงลำดับสำคัญของความต้องการจำเป็น การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นหรือปัญหา เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่จะทำให้การประเมินมีความสมบูรณ์ ซึ่งในการเรียงลำดับความสำคัญนั้นจะต้องมีการตรวจคุณภาพโดยคำนึงถึงความเที่ยง ความตรง เพราะผลที่ได้จากการเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นหรือปัญหาต้องนำไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติการต่อไป โดยสามารถแบ่งเรียงลำดับของความต้องการจำเป็นได้ดังนี้

1. การจัดอันดับ เป็นวิธีการจัดอันดับเพื่อเรียงลำดับสำคัญของความต้องการจำเป็นที่นิยมใช้กันอย่างมาก การจัดอันดับวิธีการจัดข้อมูลที่มีการตอบสนองเดียว คือแบบสอบถามแต่ละคำถามจะให้ตอบเพียงส่วนเดียว โดยจะต้องเปรียบเทียบหรือเรียงข้อรายการตามอันดับของความต้องการจำเป็นมาเรียงลำดับจากความสำคัญมากไปสู่ความสำคัญน้อย หรือจะจากความสำคัญน้อยไปสู่ความสำคัญมากก็ได้เช่นกัน จากนั้นให้ใส่หมายเลขตามความสำคัญของข้อนั้น ๆ ให้ครบทุกข้อรายการ และนำผลมาจัดความต้องการจำเป็นตามลำดับ

2. การจัดจากข้อมูลหลายชุด เป็นวิธีการจัดเรียงลำดับสำคัญของความต้องการจำเป็นจากการเปรียบเทียบคำตอบแบบสอบถามที่มีสองส่วนในแต่ละข้อคำถาม นำมาคำนวณแล้วจัดเรียงตามคะแนนโดยที่ความต้องการจำเป็นที่สำคัญมากที่สุดจะมีค่าผลต่างระหว่างคะแนนคำตอบของแบบสอบถามสูงที่สุด

สรุปได้ว่าเทคนิคการประเมินความต้องการจำเป็น สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทคนิคที่ใช้ในการสำรวจความต้องการจำเป็น เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุ และเทคนิคที่ใช้ในการจัดเรียงลำดับความสำคัญ ซึ่งการประเมินความต้องการจำเป็นจะเกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นขึ้นอยู่กับทางเลือกเทคนิคต่าง ๆ ของผู้ประเมินให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องอยู่ภายใต้จุดมุ่งหมาย เพื่อจะสามารถวางแผนปรับปรุงแก้ไขในปัญหาหรือความต้องการจำเป็น ๆ สำหรับงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการจำเป็น ความสามารถ และปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ เพราะฉะนั้นผู้วิจัยจึงเลือกเทคนิคการสำรวจความต้องการจำเป็น ความสามารถ และปัญหาจากการใช้แบบสอบถาม และการทดสอบ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาวิจัยในประเทศส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน เลขานุการ การพัฒนาสมรรถนะและประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ความพึงพอใจหรือความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเลขานุการ ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ รวมทั้งปัญหาและแนวคิดในการบริหารงานสำนักงานเลขานุการ ซึ่งยังไม่มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการมากเท่าที่ควร

ชุตติกาญจน์ บุญสุกิจ (2549) ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษทักษะต่าง ๆ ของเลขานุการ โดยเล็งเห็นว่าปัจจุบันการเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจทำให้มีการติดต่อสื่อสารกับต่างประเทศมากขึ้น ภาษาอังกฤษจึงมีบทบาทสำคัญและอาชีพเลขานุการก็เป็นอาชีพที่สำคัญหนึ่ง อาชีพในด้านธุรกิจที่จำเป็นต้องมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ ดังนั้นจึงได้ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษแต่ละทักษะของเลขานุการและศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของเลขานุการโดยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อใช้สำหรับเลขานุการบริษัทต่าง ๆ จำนวน 20 คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้ภาษาอังกฤษทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ปัญหาที่ประสบ สาเหตุของปัญหา และความต้องการในการปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลวิจัยพบว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากที่สุดในการปฏิบัติงาน โดยความต้องการใช้ทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับมากที่สุด ทักษะการอ่านและการเขียนมีความต้องการใช้ระดับปานกลาง ปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับมาก ปัญหาในการใช้ทักษะการอ่านและการเขียนอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ สาเหตุของปัญหาที่พบในการใช้ภาษาอังกฤษส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเป็นปัญหาในระดับน้อยถึงมาก เนื่องจากเลขานุการส่วนใหญ่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษพอสมควรและมีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งนี้มาบ้าง ทำให้สาเหตุของปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษไม่จัดอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนั้นกลุ่มพนักงานมีความต้องการปรับปรุงทักษะการฟังและการพูดมากที่สุด ในขณะที่ทักษะการอ่านและการเขียนมีความต้องการในการปรับปรุงอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะจากการวิจัยระบุว่าควรมีการทำวิจัยโดยใช้สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้น และการจัดอบรมภาษาอังกฤษของบริษัทต่าง ๆ ควรเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเพื่อก่อประโยชน์สูงสุดในการนำไปใช้ได้จริงและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

วัลย์ลิกา ทองงาม (2556) ได้วิจัยที่มุ่งเน้นศึกษาทัศนคติในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน สาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยสังกัดสำนักงานเขตสวนมะลิ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 187 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลในด้านความคิดเห็นว่า พนักงานมีความรู้สึกอย่างไรต่อ ความสำคัญและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การใช้ภาษาอังกฤษในสื่อต่าง ๆ มี

ความเห็นต่อการเพิ่มความสามารถตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ทั้งวีเคราะห์ข้อมูลในด้านพฤติกรรมว่า พนักงานมีความสนใจและความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมอบรมภาษาอังกฤษที่เป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างไร โดยผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่มีทัศนคติการใช้ภาษาอังกฤษโดยรวมในระดับเห็นด้วยคือมีทัศนคติในแง่บวก ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสาร การใช้ภาษาอังกฤษในสื่อต่าง ๆ และเล็งเห็นว่าความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษมีผลในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นได้ ทั้งนี้ผลวิจัยทัศนคติด้านพฤติกรรมมีคะแนนรองลงมาเนื่องจากพนักงานขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษโดยเฉพาะกับชาวต่างชาติ และด้วยงานหน้าที่หลักของพนักงานธนาคารอาจทำให้ไม่มีโอกาสเข้าร่วมในการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ผลวิจัยยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีลักษณะหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่เสมอ ดังนั้นองค์กรควรมีการรับฟังและสื่อสารกับพนักงานอย่างใกล้ชิดเพื่อสร้างความเข้าใจในทัศนคติด้านความคิดซึ่งจะส่งผลต่อด้านพฤติกรรมในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน รวมทั้งการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมายเพื่อผลความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

อทิศวรณ เอี่ยมจ้อย (2558) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความจำเป็น ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของผู้ดำรงตำแหน่งเลขานุการจากสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารการจัดการแห่งประเทศไทย (WSAT) ซึ่งเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษในโลกธุรกิจในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความคิดเห็นและข้อมูลต่าง ๆ ให้เกิดความเข้าใจกันซึ่งเป็นทักษะจำเป็นในการประกอบอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเลขานุการเพราะเลขานุการเป็นอาชีพที่สำคัญอาชีพหนึ่งในองค์กรที่มีหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้บริหารและคนอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นผู้ช่วยเฝ้างานของผู้บริหารดำเนินไปโดยเร็วประสบผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง ทั้งนี้งานวิจัยนี้ได้สำรวจความจำเป็น ปัญหาและอุปสรรคสำหรับเลขานุการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานที่ทำงานและหาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ เครื่องมืองานวิจัยนี้คือการใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ด้านข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความจำเป็นต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และด้านปัญหาอุปสรรคการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารการจัดการแห่งประเทศไทย (WSAT) ผลการวิจัยพบว่าทักษะการฟังและทักษะการเขียนเป็นทักษะที่มีความจำเป็นต้องการสำหรับเลขานุการ นอกจากนั้นผลการวิจัยยังระบุว่าส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษและด้านสำเนียงภาษาอังกฤษของผู้พูดทำให้ทักษะการฟังเป็นปัญหาอุปสรรคที่พบมากที่สุดในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานที่ทำงาน ซึ่งงานวิจัยนี้ระบุว่าการใช้ภาษาอังกฤษ

เพื่อการสื่อสารเป็นทักษะที่มีจำเป็นในโลกธุรกิจปัจจุบัน ดังนั้นทุกคนจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และเสนอคำแนะนำว่างานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความจำเป็น ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการติดต่อสื่อสารสำหรับอาชีพเลขานุการ เท่านั้น ดังนั้นผู้สนใจที่ต้องการศึกษาจึงควรจะศึกษาความจำเป็น ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการติดต่อสื่อสารสำหรับสายอาชีพอื่น ๆ

Malathong (2015) ได้วิจัยเกี่ยวกับปัญหาการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ระหว่างประเทศในประเทศไทย ตั้งแต่ตำแหน่งพนักงานจนถึงผู้อำนวยการ จำนวน 30 คน โดยใช้การทำแบบสอบถามเพื่อหาปัญหาในการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษในที่ทำงาน โดยวิจัยนี้เห็นความสำคัญของการใช้อีเมลเป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสารในที่ทำงาน ซึ่งเป็นช่องทางที่ประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กรและมีความสะดวก รวดเร็วในการสื่อสาร รวมทั้งงานวิจัยระบุว่าปัจจุบันการใช้ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการทำงาน โดยเฉพาะองค์กรที่มีชาวต่างชาติปฏิบัติงานด้วยนั้นการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญในที่ทำงาน โดยแบบสอบถามเป็นประเภทปลายเปิดและประเภทปลายปิด มีทั้งหมด 28 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ข้อมูลส่วนบุคคล ปัญหาในการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษในที่ทำงาน ผลการวิจัยที่น่าสนใจกล่าวว่กลุ่มตัวอย่างเขียนอีเมลภาษาอังกฤษ 1-5 ครั้งต่อวัน ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เวลาน้อยกว่า 30 นาที และพบว่าปัญหาในการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษส่วนใหญ่คือทักษะด้านการใช้ไวยากรณ์ อีกทั้งการได้รับอีเมลในจำนวนมากเกินไปทำให้รู้สึกยากในการอ่านหรือเขียนอีเมลภาษาอังกฤษในเวลาจำกัด ซึ่งส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร รวมทั้งปัญหาในเรื่องอุปสรรคทางภาษา โดยข้อเสนอแนะในการพัฒนาการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษในที่ทำงานจากการวิจัยส่วนใหญ่เสนอแนะว่าอบรมเรียนการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจเพิ่มเติม พร้อมทั้งควรจะมีฝึกเขียนอีเมลเพื่อพัฒนาในเรื่องคำศัพท์ และการเขียนอธิบายให้ชัดเจน ตรงประเด็น รวมทั้งฝึกอ่านหนังสือพิมพ์เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับคำศัพท์และรูปประโยคภาษาอังกฤษ

ชยาพล ชมชัยยา (2559) ได้วิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาผลในประเทศไทยที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่ามีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันในภาพรวมอยู่ในระดับดี อธิบายเสริมว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในข้อคำถาม แต่นึกชื่อเป็นภาษาอังกฤษไม่ได้ และมีความลังเล ไม่แน่ใจ เนื่องจากขาดข้อมูล เกรงว่าจะเกิดความผิดพลาด

จึงไม่กล้าใช้ภาษาอังกฤษทำให้ประสิทธิภาพในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารลดลง รวมทั้งพบว่า ปัจจัยที่จะช่วยพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษคือเจตคติต่อภาษาอังกฤษเนื่องจากสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการเรียนภาษาก็คือสิ่งที่อยู่ในจิตใจ นอกจากนี้ปัจจัยประสบการณ์เกี่ยวกับภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษเช่น การเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ การเดินทางไปอบรมหรือสัมมนาต่างประเทศ และการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน เนื่องจากประสบการณ์เกี่ยวกับภาษาอังกฤษที่เชื่อมโยงสิ่งที่เรียนรู้ใหม่กับความรู้เดิมจนเป็นพื้นฐานการเรียนรู้ และปัจจัยการเรียนรู้ด้วยตนเอง หากผู้เรียนมีความใส่ใจในการเรียนรู้และการคิดแก้ปัญหาเมื่อมีข้อสงสัยส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนที่ต้องการประสบผลสำเร็จ พัฒนาความสามารถของตนเองในการเรียนภาษาต่างประเทศ จึงหาวิธีเพิ่มความรู้อย่างการฝึกฝนตนเองด้วยการฝึกฝน และเป็นผู้ตื่นตัวต่อการเรียนรู้เสมอ สามารถควบคุมกระบวนการเรียนรู้ได้ ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษนี้ เป็นเรื่องที่ควรจะศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางพัฒนาการเรียนรู้อังกฤษ ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องการพัฒนาหลักสูตรให้มีความเหมาะสม การจัดการเรียนการสอน กิจกรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้เสริมสร้างประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการใช้ภาษาอังกฤษที่มากขึ้น เพราะการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยจัดเป็นความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาประเทศให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก

Dabphetmanee and Porkaew (2019) เห็นความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการสื่อสารซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากสำหรับพนักงานที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติ แต่ทั้งนี้คนไทยส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าชาวต่างชาติถึงแม้ว่าได้เรียนภาษาอังกฤษมาเป็นเวลานาน จึงได้ทำวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารในการทำงาน เพื่อค้นหาความต้องการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับพนักงานที่ทำงานบริษัทข้ามชาติเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อพิจารณาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานที่ทำงานบริษัทต่างประเทศเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ในภาคกลางของประเทศไทยจำนวน 75 คน ผลการวิจัยพบว่าทักษะการอ่านเป็นทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้อย่างน้อยที่สุดเพราะใช้อีเมลเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสาร และทักษะการฟังเป็นทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้น้อยที่สุด ในขณะที่เขียนเป็นทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องการฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดโดยเฉพาะด้านการโต้ตอบอีเมลภายในและภายนอกองค์กรเช่นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และลูกค้า นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า

พนักงานส่วนใหญ่ไม่เข้าใจสำเนียง น้ำเสียง รูปแบบการเน้นเสียง และการออกเสียงซึ่งเป็นปัญหาหลักในการใช้ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Clark (1997) ได้วิจัยโดยมีแนวคิดที่ว่า การเปลี่ยนแปลงในโลกของธุรกิจนั้นสามารถทำให้อาชีพเลขานุการต้องตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นในด้านทักษะความสามารถสำหรับธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้หลักสูตรการเรียนการสอนสำหรับเลขานุการแปลงเปลี่ยนตามไปด้วย นอกจากนี้ยังสรุปถึงความสำคัญของอาชีพเลขานุการและความสามารถที่จำเป็นสำหรับเลขานุการจะต้องตอบสนองและสอดคล้องต่อโลกธุรกิจ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีความรู้ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษและการใช้อุปกรณ์ในสถานที่ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว การดำเนินการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับชั้นปีที่ 1 ที่เรียนผู้ช่วยบริษัท (Office Assistant) จำนวน 66 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม 3 ครั้ง คือ ก่อนเรียน หลังจบภาคเรียนที่ 1 และหลังจบภาคเรียนที่ 2 ของหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาเลขานุการ ซึ่งคำถามจะเกี่ยวกับสาเหตุในการเลือกประกอบอาชีพเลขานุการ ความเข้าใจและทักษะความสามารถจำเป็นสำหรับอาชีพเลขานุการ ซึ่งผลวิจัยพบว่าหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาเลขานุการมีผลต่อการรับรู้ข้อมูลในด้านอาชีพเลขานุการ หลังจากได้เรียนรู้หลักสูตรการเรียนการสอนวิชาเลขานุการ นักศึกษาสามารถอธิบายลักษณะงานของอาชีพเลขานุการได้ลึกซึ้งขึ้นและเห็นถึงความสำคัญในอาชีพเลขานุการที่มีต่อโลกธุรกิจหรือองค์กรต่าง ๆ และเมื่อจบหลักสูตรดังกล่าว นักศึกษามีความเข้าใจความต้องการในด้านทักษะความสามารถของธุรกิจหรือองค์กรในปัจจุบันที่มีต่ออาชีพเลขานุการ

Andre and Schneider (2004) ได้เข้าใจถึงความแตกต่างในการเขียนภาษาอังกฤษระหว่างการเขียนเชิงวิชาการและการเขียนในที่ทำงาน จึงได้ทำวิจัยเพื่อตอบคำถามวิจัยดังนี้ มีจำนวนงานเขียนในที่ทำงานเท่าไร ประเภทงานเขียนใดบ้างที่จะต้องเขียนในที่ทำงาน และประสบการณ์ในการเปลี่ยนการเขียนเชิงวิชาการเป็นการเขียนในที่ทำงานเป็นอย่างไร โดยได้สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับกลุ่มตัวอย่าง 15 คนที่ศึกษาอยู่ชั้นปี 3 และปี 4 สาขาการสื่อสารศึกษา สาขาการจัดการ และสาขารัฐศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้เวลาประมาณร้อยละ 60 ของการทำงานในงานเขียนที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของตนเอง โดยงานเขียนส่วนใหญ่จะเป็นการเขียนบันทึกข้อความ จดหมาย รายงาน สื่อประชาสัมพันธ์ และคู่มือ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างไม่มีปัญหาในด้านการเขียนในที่ทำงานเพราะสามารถปรับตัวในด้านการเขียนในที่ทำงานได้ดี นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างในการเขียนภาษาอังกฤษระหว่างการเขียนเชิงวิชาการและการเขียนในที่ทำงานคือเรื่องความต้องการในถ้อยคำการเรียบเรียงที่ใช้ในการสื่อสารตามวัตถุประสงค์งานเขียน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 6 ปัจจัยคือ

ความซับซ้อนของบริบท วัตถุประสงค์ของบริบท กระบวนการเขียน เอกลักษณะในการเขียน รูปแบบการถ่ายทอดในการเขียน และการให้ข้อมูลย้อนกลับ สำหรับปัจจัยความซับซ้อนของบริบทนั้น เนื่องจากในงานเขียนที่ทำงานจะต้องมีความเข้าใจวัฒนธรรมในองค์กรอย่างมากเพื่อที่จะสามารถสื่อสารได้ชัดเจนและเกิดความเข้าใจในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันผ่านงานเขียนนั้น ๆ ปัจจัยวัตถุประสงค์ของบริบท เนื่องจากงานเขียนในที่ทำงานมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือที่ให้อ่านหรือผู้รับสารเกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจหรือใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรมากกว่างานเขียนเชิงวิชาการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้อ่านหรือผู้รับสารประเมินคุณค่า ในปัจจัยกระบวนการเขียนนั้นเนื่องจากงานเขียนที่ทำงานจะต้องใช้ในการสื่อสารเพิ่มปฏิสัมพันธ์กันในองค์กร กระบวนการเขียนในที่ทำงานจึงมีความแตกต่างจากการเขียนเชิงวิชาการ โดยพบว่างานเขียนในที่ทำงานจะมีการกำหนดรูปแบบงานเขียนต่าง ๆ ไว้แล้ว ดังนั้นผู้เขียนเพียงแค่เปลี่ยนแปลงข้อมูลเนื้อหาเท่านั้น ปัจจัยเอกลักษณ์การเขียนในการเขียนที่ทำงานจะมีความแตกต่างจากการเขียนเชิงวิชาการ โดยงานเขียนในที่ทำงานจะมีเอกลักษณ์เฉพาะตามลักษณะภาระงานนั้น ๆ ปัจจัยรูปแบบการถ่ายทอดในการเขียนโดยพบว่าผู้เขียนจะมีอิสระในการถ่ายทอดหรือแสดงความคิดเห็นข้อมูลหรือเนื้อหาในการเขียนในที่ทำงานมากกว่าในการเขียนเชิงวิชาการ และปัจจัยการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยพบว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับเรื่องการเขียนสำหรับงานเขียนที่ทำงานจะมีการให้ข้อมูลย้อนกลับหรือข้อเสนอแนะจากหัวหน้างานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมากกว่างานเขียนเชิงวิชาการ ซึ่งข้อเสนอแนะจากการวิจัยระบุว่าในการเรียนการสอนฝึกผู้เรียนในด้านการเขียนโดยใช้สถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นในที่ทำงานเพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดความคุ้นเคยในการเขียนและสามารถพัฒนาทักษะการเขียนเพื่อใช้ในอนาคตต่อไป

Obi (2012) เห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศไนจีเรียที่แนวโน้มความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการหรือปฏิบัติงานในเลขานุการต่ำลงโดยขัดกับการขยายความเติบโตขององค์กรในปัจจุบัน จึงสนใจศึกษาระดับทักษะบริการปฏิบัติงานของเลขานุการในสถาบันอุดมศึกษาที่มีประโยชน์ต่อการนำมาปรับใช้และตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ที่ต้องปฏิบัติงานด้วยมากที่สุด เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามสำหรับเลขานุการในสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ จำนวน 1,108 คน เป็นคำถามที่เน้นขอบเขตการใช้ทักษะมนุษยสัมพันธ์และทักษะปฏิบัติงานในเลขานุการ ผลวิจัยพบว่าในด้านมนุษยสัมพันธ์สำหรับเลขานุการ โดยรวมความสามารถต่าง ๆ ที่นำมาใช้อยู่ในระดับสูง ความสามารถในการให้ความร่วมมือและการทำงานเป็นกลุ่มอยู่ในระดับสูงสุด ส่วนการสร้างแรงบันดาลใจหรือให้กำลังใจในการทำงานและความสามารถในการพูดโน้มน้าวผู้อื่นอยู่ในระดับสูงที่เท่ากัน และความสามารถในการมอบหมายงานในกลุ่มมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงรองลงมาตามลำดับ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าในด้านทักษะปฏิบัติงานในเลขานุการโดยรวมความสามารถต่าง ๆ ที่นำมาใช้กับงานอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ความสามารถในการ

การอ่าน เขียน และพูดภาษาอังกฤษอยู่ในระดับสูงสุด ความสามารถในการทำตามคำแนะนำ และความสามารถในการอดทน ซื่อสัตย์ อยู่ในระดับสูงรองลงมาตามลำดับ สรุปผลการวิจัยโดยรวมว่า เลขาธิการของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศไนจีเรียสามารถนำทักษะความสามารถทั้งทางด้านมนุษยสัมพันธ์และการปฏิบัติงานมาปรับใช้ในการทำงานได้ดีในระดับสูงตามความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย

Parviza and Gorjianb (2014) ได้วิจัยเพื่อตรวจสอบว่าเพศสามารถมีบทบาทสำคัญในปริมาณและคุณภาพของการเขียนอีเมลของนักเรียนหรือไม่ เนื่องจากปัจจุบันมีความต้องการใหม่ในภาษาที่มีผลทำให้เกิดรูปแบบที่น่าสนใจในการใช้ภาษาเขียน โดยคำถามวิจัยเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงในแง่ของถ้อยคำ วลีกริยา คำขยาย และมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงในบริบทของการเขียนอีเมลว่าเป็นอย่างไร โดยใช้กิจกรรมการเขียนอีเมล 3-4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน อายุระหว่าง 22-26 ปี ผลวิจัยพบว่าปริมาณคำในการเขียนอีเมลเท่ากัน แต่ผู้ชายมีข้อผิดพลาดด้านการใช้ไวยากรณ์ และการสะกดคำมากกว่าผู้หญิง รวมทั้งผู้หญิงมีแนวโน้มใช้คำที่มีมนุษยสัมพันธ์มากกว่าผู้ชายเช่น การใช้คำนำหน้าหรือการใช้คำขึ้นต้นที่เหมาะสม การทักทายอย่างเป็นทางการ และวลีที่สุภาพ เป็นต้น

Fitrianifa (2017) ได้วิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสื่อการสอนโดยเน้นพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาสาขาเลขานุการ ความสำคัญของภาษาอังกฤษที่มีต่อการประกอบอาชีพในปัจจุบันโดยเฉพาะอาชีพเลขานุการ การสื่อสารภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติงานซึ่งทักษะที่จำเป็นคือการพูด ปัญหาการวิจัยพบว่านักเรียนส่วนใหญ่ขาดแรงบันดาลใจในการเรียน และสื่อการสอนไม่ตอบสนองความต้องการของนักเรียน โดยเฉพาะสื่อการสอนที่ใช้ยังไม่สามารถพัฒนาทักษะความสามารถด้านการพูดได้เท่าที่ควร งานวิจัยนี้จึงสนใจจะศึกษาและพัฒนาสื่อการสอนที่เน้นเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนโดยจัดการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมหรือภาระงาน (task-based learning) เพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้นำความรู้มาปรับใช้และฝึกปฏิบัติเสมือนอยู่ในสถานการณ์จริง โดยวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เพื่อพัฒนาสื่อการสอนด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาอาชีวศึกษาสาขาเลขานุการระดับชั้นปีที่ 2 ใน SMKN 1 Probolinggo โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ครูผู้สอนภาษาอังกฤษ และทำแบบสอบถามความต้องการของผู้เรียน จากนั้นจึงพัฒนาสื่อการสอนที่พัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์และการจองโรงแรมจำนวน และทำแบบสอบถามเกี่ยวกับสื่อดังกล่าวอีกครั้ง ซึ่งผลวิจัยพบว่าผู้เรียนมีความต้องการที่จะได้เข้าทำงานหลังจากจบการศึกษา และกิจกรรมที่ผู้เรียนต้องการเรียนรู้พัฒนาทักษะการพูดคือการแสดงบทบาทสมมติ ข้อเสนอแนะงานวิจัยระบุว่าครูผู้สอนควรสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้เรียนใน

ด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อผู้เรียนจะได้ฝึกความมั่นใจและสามารถนำไปปรับใช้ได้ สถานการณ์จริงต่อไป

Sormin (2017) กล่าวถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษที่มีต่ออาชีพเลขานุการเนื่องจากเลขานุการจะต้องพบเจอผู้คนหลากหลายทั้งในประเทศและต่างประเทศซึ่งทำให้จะต้องมีการติดต่อสื่อสารอยู่ตลอดเวลาดังนั้นภาษาอังกฤษจึงจำเป็นที่จะช่วยในการทำงานได้อย่างราบรื่น จากการศึกษาของงานวิจัยพบว่าในประเทศอินโดนีเซียมีปัญหาในการเรียนคือนักเรียนส่วนใหญ่จะไม่สามารถนำความรู้จากการเรียนการสอนมาปรับใช้ในการพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ และพบว่าสื่อการสอนที่ใช้ในการเรียนการสอน เช่น หนังสือประกอบการเรียน แบบฝึกหัด รูปภาพต่าง ๆ เป็นต้น ไม่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรโดยเฉพาะนักศึกษาอาชีวศึกษาสาขาเลขานุการที่หนังสือประกอบการเรียนวิชาภาษาอังกฤษมีเนื้อหาว่างไม่ครอบคลุม ทำให้ผู้เรียนไม่สามารถนำภาษาอังกฤษมาปรับใช้ในการทำงานได้ ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้เรียนไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ งานวิจัยนี้จึงสนใจที่จะพัฒนาสื่อการสอนภาษาอังกฤษโดยเน้นทักษะการพูดสำหรับนักศึกษาอาชีวศึกษาสาขาเลขานุการที่ SMK Tarbiah Islamiyah เพื่อครูผู้สอนจะได้นำไปใช้ในการเรียนการสอนตอบสนองความต้องการและพัฒนาทักษะการพูดของผู้เรียน เครื่องมือวิจัยประกอบไปด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เพื่อสำรวจความต้องการเกี่ยวกับความเหมาะสมในสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการพูดสำหรับผู้เรียนเลขานุการ ผลการวิจัยพบว่าสื่อการเรียนการสอนในปัจจุบันไม่ตอบสนองความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูด โดยจะต้องพัฒนาในด้านการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ การวิเคราะห์ข้อมูล การออกแบบสื่อการเรียนการสอนตามความต้องการ และได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ปรับปรุงให้ได้สื่อการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้งานวิจัยนี้ได้เน้นย้ำเรื่องสื่อการเรียนการสอนมีผลต่อผู้เรียนอย่างมากซึ่งครูผู้สอนควรที่จะพัฒนาหรือค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรเพื่อนำมาใช้ในการเรียนการสอนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน

Tyas and Bernanda (2020) ได้วิจัยโดยเห็นความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยเฉพาะทักษะด้านการเขียนที่มีความจำเป็นและนำมาใช้ในการทำงานมากขึ้นในปัจจุบัน ส่วนใหญ่งานเขียนในองค์กรธุรกิจได้แก่รายงาน การจดบันทึกการประชุม การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล การบันทึกข้อความ รวมทั้งข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เป็นต้น โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุความต้องการของธุรกิจและความจำเป็นของทักษะการเขียนในที่ทำงาน โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานที่ทำงานในบริษัทในอินโดนีเซียจำนวน 171 คนที่ทำงานในบริษัทท้องถิ่นและบริษัทข้ามชาติ หลากหลายตำแหน่งตั้งแต่ระดับพนักงานจนถึงระดับหัวหน้างาน ผลวิจัยพบว่าทักษะการเขียนคือหนึ่งในทักษะความสามารถที่จำเป็นของพนักงานเพื่อนำมาใช้ในการทำงานและพนักงานในทุกสาขาอาชีพมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนอย่างมาก รวมทั้งพบว่าพนักงานใช้ภาษาอังกฤษในการ

เขียนโต้ตอบอีเมล การบันทึกข้อความ และทำเอกสารธุรกิจต่าง ๆ เพื่อที่จะสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรเช่นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และลูกค้า นอกจากนี้ผลวิจัยยังพบว่าพนักงานต้องการพัฒนาทักษะการเขียนสื่อเป็นภาษาอังกฤษโดยต้องการฝึกฝนและเรียนรู้ในเทคนิคการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจุบันในการคัดเลือกหรือการจ้างพนักงานเข้าทำงานจะมุ่งเน้นสรรหาคนที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ดังนั้นพนักงานในทุกสาขาอาชีพควรพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษโดยเฉพาะทักษะด้านการการเขียนซึ่งมีการนำมาใช้เป็นอย่างมาก



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการ และขั้นตอนต่าง ๆ ในงานวิจัยนี้

3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อสำรวจปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ เพื่อตอบคำถามวิจัยสามข้อดังนี้

1. ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการมีปัญหาในด้านใด
2. ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการอยู่ในระดับใด และในประเด็นใดบ้าง
3. ความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการเป็นอย่างไร

โดยใช้วิธีการสำรวจปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจากแบบสอบถาม และสำรวจความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจากเอกสารใช้จริงจากพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ได้แก่ PricewaterhouseCoopers ABAS Ltd. (PwC), EY Corporate Services Limited (EY), Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Co., Ltd. (Deloitte) และ KPMG Phoomchai Holdings Co., Ltd. (KPMG) จำนวน 30 คน และใช้วิธีการสำรวจความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจากแบบสอบถามจากผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ได้แก่ PwC, EY, Deloitte และ KPMG จำนวน 10 คน

3.1.1 ศึกษาจากเอกสาร หนังสือ ตำรา รายงาน วารสาร งานวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศให้ได้แนวคิด และสาระสำคัญเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของภาษาอังกฤษสำหรับ

เลขานุการและการประเมินผลภาษาอังกฤษเฉพาะกิจในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับ
เลขานุการ

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้มี 2 ชิ้นคือ แบบสอบถาม และเอกสารใช้จริง

1.) แบบสอบถามปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับ
เลขานุการจากพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการ
ตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง โดย
แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ลำดับปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ และปริมาณ
ชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์

และส่วนที่ 3 ปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ
และข้อเสนอแนะหรือตัวอย่างประกอบที่เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียน
ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

2.) แบบสอบถามความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจาก
ผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการ
ตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง โดย
แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

และส่วนที่ 2 ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ และความ
คิดเห็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

3.) เอกสารใช้จริงเพื่อสำรวจความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับ
เลขานุการจากพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการ
ตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ พนักงานอาชีพเลขานุการและผู้บังคับบัญชาทุกคนที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่มีเครือข่ายบริษัทให้บริการด้านวิชาชีพที่ใหญ่ที่สุด 4 แห่งของโลก มีบริษัทอยู่ในประเทศต่าง ๆ กว่า 150 ประเทศ โดยประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ได้แก่ PricewaterhouseCoopers ABAS Ltd. (PWC), EY Corporate Services Limited (EY), Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Co., Ltd (Deloitte) และ KPMG Phoomchai Holdings Co., Ltd. (KPMG) จบการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตหรือที่เกี่ยวข้อง มีประสบการณ์การทำงานด้านเลขานุการอย่างน้อย 1 ปี และมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับที่ดี

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่หนึ่งคือพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ได้แก่ PwC, EY, Deloitte และ KPMG จำนวน 30 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายที่ใช้หลักความน่าจะเป็น กลุ่มตัวอย่างที่สองคือผู้บังคับบัญชามีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ได้แก่ PwC, EY, Deloitte และ KPMG จำนวน 10 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 แบบสอบถามสำหรับเลขานุการ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบเลือกคำตอบและประเภทปลายเปิดแบบใส่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบจัดอันดับปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจากหน้าที่งานของเลขานุการที่ประสบปัญหามากที่สุดถึงน้อยที่สุด รวมทั้งสิ้น 4 หน้าที่งานของเลขานุการคือ รายงาน การจัดบันทึกการประชุม การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล และการบันทึกข้อความ และแบบสอบถามประเภทปลายเปิดแบบใส่ข้อมูลปริมาณชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์

และส่วนที่ 3 แบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบเลือกคำตอบที่เกี่ยวกับทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการในปัญหาที่ประสบ โดยใช้การแจกแจงความถี่แบบ Likert Scale เพื่อเรียงลำดับความสำคัญของทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการที่ประสบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละหน้าที่งานของเลขานุการนั้น ๆ ดังนี้

5 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด

4 หมายถึง มีปัญหามาก

3 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง

2 หมายถึง มีปัญหาน้อย

1 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

โดยแบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบเลือกคำตอบที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ ใช้การแจกแจงความถี่แบบ Likert Scale เพื่อเรียงลำดับความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการในแต่ละหน้าที่งานดังนี้

5 หมายถึง มีความต้องการพัฒนามากที่สุด

4 หมายถึง มีความต้องการพัฒนามาก

3 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาปานกลาง

2 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาน้อย

1 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาน้อยที่สุด

และแบบสอบถามประเภทปลายเปิดถามข้อเสนอแนะหรือตัวอย่างประกอบที่เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

3.3.2 แบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชา ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบเลือกคำตอบที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบเลือกคำตอบที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ โดยใช้การแจกแจงความถี่แบบ Likert Scale เพื่อเรียงลำดับความความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการในแต่ละหน้าที่งานดังนี้

5 หมายถึง มีความต้องการพัฒนามากที่สุด

4 หมายถึง มีความต้องการพัฒนามาก

3 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาปานกลาง

2 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาน้อย

1 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาน้อยที่สุด

และแบบสอบถามประเภทปลายเปิดถามความคิดเห็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

3.3.3 เอกสารใช้จริง โดยใช้จดหมายหรืออีเมลตามหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่งานของเลขานุการคือ รายงาน การจดบันทึกการประชุม การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล และการบันทึกข้อความ ได้แก่ การรายงานประชุมประจำเดือนหรือประจำปีเรื่องความคืบหน้าของภาระงานที่ได้รับมอบหมาย การจดบันทึกการประชุม จดหมายหรืออีเมลโต้ตอบเพื่อติดตามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และการเขียนบันทึกข้อความเพื่อขอหรือจองการเดินทาง

งานวิจัยนี้ได้รวบรวมสังเคราะห์เนื้อหาจากหนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการโดยมุ่งเน้นในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ จำนวน 3 เล่มมาเปรียบเทียบข้อมูลลักษณะหน้าที่งานหลักของเลขานุการจากมาตรฐานวิชาชีพจากเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี 2554 (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) ดังแสดงในตารางที่ 1 ตารางที่ 2 และตารางที่ 3 จากนั้นได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการเฉพาะงานวิจัยนี้แสดงในตารางที่ 4 รวมทั้งนำข้อมูลมาเป็นเกณฑ์ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการในการสร้างคำถามในแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำวิจัย ซึ่งเครื่องมือแบบสอบถามชิ้นนี้ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและนำไปทดลองกับพนักงานอาชีพเลขานุการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน และผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คนเพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นเมื่อได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.95 แล้วจึงนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไปดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

หนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ Communication for Business and Secretarial Students จากสำนักพิมพ์ Macmillan International Higher Education ซึ่งเป็นสำนักพิมพ์ที่มีคุณภาพสูงและมีวิสัยทัศน์ที่ต้องการผลิตหนังสือเรียนและทรัพยากรการเรียนรู้ต่างๆ สำหรับนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย โดยมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเนื้อหาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องและตอบสนองความต้องการของนักศึกษา สำนักพิมพ์เริ่มก่อตั้งเมื่อยุคศตวรรษที่ 20 และดำเนินมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีนโยบายในการคิดค้นหาเนื้อหาเหมาะสมที่สุดสำหรับหลักสูตรจากผลการวิจัยต่างๆ และเน้นเนื้อหาที่มีมุมมองใหม่ ๆ ในการผลิตหนังสือใช้เทคโนโลยีที่ดีในทุกขั้นตอนจะต้องเป็นไปอย่างระมัดระวัง รวมทั้งส่งเสริมการผลิตเนื้อหาการเรียนรู้แบบออนไลน์อีกด้วยซึ่งกลุ่มเป้าหมายหลักของสำนักพิมพ์คือนักวิชาการและนักศึกษา นอกจากนี้หนังสือเล่มนี้มีเนื้อหาที่เกี่ยวกับทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับงานของเลขานุการเช่น การเขียนรายงาน การจัดบันทึกการประชุม การเขียนจดหมาย และการบันทึกข้อความ เป็นต้น รวมทั้งหนังสือเล่มนี้มีการยกตัวอย่างที่ชัดเจน พร้อมแบบฝึกหัดที่สามารถฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะและนำมาใช้ในการทำงานได้ ทำให้หนังสือเล่มนี้มีความเหมาะสมในการนำมาสังเคราะห์เพราะเนื้อหาสอดคล้องและครอบคลุมงานวิจัยนี้ ซึ่งได้มีการอธิบายทักษะการเขียนภาษาอังกฤษตามประเภทของหน้าที่งานของเลขานุการตามมาตรฐานวิชาชีพจากเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี 2554 (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) โดยรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1



ตารางที่ 1. เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะหน้าที่งานหลักของเลขานุการจากมาตรฐานวิชาชีพกับหนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ Communication for Business and Secretarial Students (Woolcott & Unwin, 1979)

มาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย)			องค์ประกอบของงานเขียน
ชื่อหน่วยงานอาชีพ	ข้อ	หน้าที่	จากหนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ Communication for Business and Secretarial Students
เลขานุการ	1	รายงานการประชุมและรายงานต่าง ๆ	ด้านภาษา : เขียนตรงประเด็น ชัดเจน ใช้คำศัพท์ที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม ไม่เขียนความคิดเห็นส่วนตัว และคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย หัวข้อหลัก หัวข้อย่อย สารบัญ คำนำ บทเนื่อหา บทสรุปและข้อคิดเห็น ภาพประกอบ และภาคผนวก
	2	กำหนดนัดหมายต่าง ๆ การจัดประชุม การให้ความช่วยเหลือในการจัดประชุม	1. การเขียนวาระการประชุม (Agenda) ความหมาย : การเขียนรายการของหัวข้อที่จะประชุม ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม วัน เวลาประชุม ข้อความที่ประชุม และผู้จัดรายงานการประชุม 2. การจดบันทึกการงานประชุม (Minutes) ความหมาย : การจดบันทึกในสิ่งที่ผู้เข้าประชุมพูด ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย ข้อมูลหรือแนวทางที่สำคัญ ข้อสรุปหรือการตัดสินใจในที่ประชุม และสิ่งที่ผู้เข้าประชุมจะต้องทำหลังการประชุม
	3	ได้ตอบจดหมายในนามองค์กรบริษัท หรือเอกสารต่าง ๆ ตามคำสั่ง	ด้านภาษา : ใช้คำทั่วไป สั้น เข้าใจง่าย ไม่ใช้คำกำกวม ควรคำกริยาที่เป็น Active ใช้ประโยคที่สั้น เหมาะสม และเขียนย่อหน้าที่ไม่ยาวจนเกินไป ด้านการเขียน : ไม่ใช่แบบแผนทางการในการเขียน ใช้การเขียนด้วยตนเองที่ถ่ายทอดออกมาจากใจ และเลือกรูปแบบการเขียนให้ตรงกับหัวข้อเรื่อง ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย หัวจดหมาย วันที่ ที่อยู่ผู้รับ คำขึ้นต้นจดหมาย หัวเรื่อง คำลงท้าย ลงชื่อ การแนบเอกสารอื่น ด้านเนื้อหา : ย่อหน้าแรกเขียนโดยอ้างถึงเรื่องที่ได้มีการพูดถึงในจดหมายที่แล้ว ย่อหน้าที่สองเขียนให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับหัวเรื่อง เขียนแจ้งวัตถุประสงค์ว่าต้องการให้ผู้รับทำอะไร และเขียนสรุปโดยบอกถึงขั้นตอนต่อไป
	4	บันทึกข้อมูลจากคำพูดและข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร	ประเภท : แบ่งได้ 2 รูปแบบคือ ทางการและไม่ทางการ ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย หัวกระดาษ ชื่อผู้เขียน วันที่ และหัวข้อเรื่อง

หนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ Secretarial Office Procedures ฉบับที่ 10 จากสำนักพิมพ์ South-Western Publishing Company ซึ่งเป็นสำนักพิมพ์ที่ก่อตั้งมาอย่างยาวนาน มีประสบการณ์มากกว่า 150 ปี นำเสนอรูปแบบการเรียนรู้ผ่านสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์สำหรับคนทั่วโลก โดยหนังสือเล่มนี้มีเนื้อหาที่เกี่ยวกับการทำงานในองค์กรตั้งแต่ทักษะการเขียนเอกสารสมัครงาน ขั้นตอนการสัมภาษณ์งาน ซึ่งเน้นทักษะของการเป็นเลขานุการทั้งทักษะด้านความรู้ และทักษะด้านอารมณ์ เช่นการบริหารเวลา การสื่อสาร การคิดเชิงวิเคราะห์และเลือกตัดสินใจ เป็นต้น รวมถึงการใช้อุปกรณ์ที่สำคัญและจำเป็นในการทำงานอาชีพเลขานุการ เพื่อพัฒนาทักษะความสามารถและทัศนคติในการประกอบอาชีพเลขานุการผ่านการอธิบายอย่างละเอียดในงานต่าง ๆ ที่เลขานุการจะต้องปฏิบัติ รวมทั้งทักษะภาษาอังกฤษที่เลขานุการจะต้องพึงมี หนังสือเล่มนี้มีการ

ยกตัวอย่าง แบบฝึกหัดหลังบทเรียน พร้อมบทสรุปหลักการใช้ภาษาอังกฤษเช่น การใช้ไวยากรณ์ การเลือกใช้คำ การใช้เครื่องหมาย การใช้คำย่อ เป็นต้น จะเห็นว่าหนังสือเล่มนี้เนื้อหาที่มีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการทำงานในองค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะอาชีพเลขานุการและผู้ที่ต้องการศึกษาหรือพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการสื่อสารในองค์กรจึงเหมาะสมในการนำมาสังเคราะห์เนื้อหาที่เป็นทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการให้สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ โดยรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2. เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะหน้าทำงานหลักของเลขานุการจากมาตรฐานวิชาชีพกับหนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ Secretarial Office Procedures (Oliverio & Pasewark, 1982)

มาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย)			องค์ประกอบของงานเขียน
ชื่อหน่วยงานอาชีพ	ชื่อ	หน้าที่	จากหนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ Secretarial Office Procedures
เลขานุการ	1	รายงานการประชุมและรายงานต่าง ๆ	ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย หน้าปก สารบัญ บทสรุป บทเนื้อหา หัวเรื่อง ชื่อหัวข้อ การอ้างอิง เชิงบรรณ ชื่อกฎหมายเหตุ ภาคผนวก และบรรณานุกรม
	2	กำหนดนัดหมายต่าง ๆ การจัดประชุม การให้ความช่วยเหลือในการจัดประชุม	1. การจดบันทึกรายการงานประชุม (Minutes) ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย ชื่อบริษัท คณะกรรมการ ฝ่ายหรือแผนก วัน เวลา สถานที่ประชุม รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม การเกริ่นถึงข้อมูลบันทึกรายการงานประชุมครั้งที่แล้ว หน้าที่ของผู้เข้าร่วมประชุม ระบุชื่อบุคคลที่ดำเนินหัวข้อประชุมที่สำคัญ ข้อสรุปที่ไม่ได้ตัดสินใจ หรือข้อตกลงที่ไม่สมบูรณ์ของการประชุม ข้อสรุป ข้อมูล หรือข้อตกลงที่สมบูรณ์ของการประชุม วัน เวลา สถานที่ประชุม ครั้งต่อไป เวลาจบการประชุม และลงชื่อเลขานุการที่รับผิดชอบจดบันทึกรายการประชุม
	3	ติดต่อจดหมายในนามองค์กรบริษัท หรือเอกสารต่าง ๆ ตามคำสั่ง	ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย หัวจดหมาย วันที่ ที่อยู่ผู้รับ คำขึ้นต้นจดหมาย หัวเรื่อง เนื้อหา คำลงท้าย ลงชื่อ การแนบเอกสารอื่น และปิดมิลิซิด ประเภท : จดหมายแจ้งข้อมูลทั่วไป จดหมายขออนุญาต จดหมายการจอง จดหมายการปฏิเสธประชุม จดหมายตามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จดหมายการแจ้งส่งเงิน และจดหมายการสั่งสินค้าหรือบริการ
	4	บันทึกข้อมูลจากคำพูดและข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร	ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย หัวกระดาษ ชื่อผู้อ่าน ชื่อผู้เขียน วันที่ หัวข้อเรื่อง เนื้อหา

หนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ Webster's New World Secretarial Handbook จากสำนักพิมพ์ Prentice Hall โดยหนังสือเล่มนี้มีเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากเล่มอื่น เนื่องจากการรวบรวมผู้เชี่ยวชาญหรือผู้สนับสนุนมากกว่า 20 คน อธิบายถ่ายทอดเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพเลขานุการตั้งแต่การให้ความหมายของอาชีพเลขานุการ ประเภทของเลขานุการ ภาระหน้าที่ของเลขานุการ ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นเช่น การจัดการเวลา การสื่อสาร เป็นต้น การเก็บข้อมูลหรือเอกสารต่าง ๆ การใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจในงานเลขานุการเช่น การเขียนรายงาน การบันทึกการประชุม การเขียนจดหมาย การบันทึกข้อความ เป็นต้น การใช้ไวยากรณ์ การเลือกใช้คำ การเลือกใช้รูปแบบงานเขียนต่าง ๆ รวมทั้งมีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเดินทาง

วันหยุด หน่วยวัด สัญลักษณ์ต่าง ๆ อีกด้วยซึ่งเป็นข้อมูลที่จำเป็นและสามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานของเลขานุการได้ อีกทั้งในเนื้อหาแต่ละเรื่องจะมีรูปภาพ หรือตัวอย่างประกอบการอธิบายซึ่งทำให้เข้าใจมากขึ้น ดังนั้นหนังสือเล่มนี้จึงเหมาะในการนำมาสังเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวกับทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการโดยเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะหน้าที่งานของเลขานุการตามมาตรฐานวิชาชีพจากเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี 2554 (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) โดยรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3. เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะหน้าที่งานหลักของเลขานุการจากมาตรฐานวิชาชีพกับหนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ Webster's New World Secretarial Handbook (In Plain English, 1989)

มาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย)			องค์ประกอบของงานเขียน
ชื่อหน่วยงานอาชีพ	ชื่อ	หน้าที่	จากหนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ Webster's New World Secretarial Handbook
เลขานุการ	1	รายงานการประชุมและรายงานต่าง ๆ	ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย หน้าปก คำนำ สารบัญ สารบัญภาพและตาราง บทเนื้อหา ภาพประกอบและตารางเชิงอรรถ ข้อความหมายเหตุ ส่วนหัว กระจายและส่วนท้ายกระจาย บรรณานุกรม ภาคผนวก และตรวจขึ้น
	2	กำหนดนัดหมายต่าง ๆ การจัดประชุม การให้ความช่วยเหลือในการจัดประชุม	1. การจดบันทึกรายการงานประชุม (Minutes) ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย ชื่อหัวข้อการประชุม วัน เวลา รายชื่อเข้าร่วมประชุม หัวข้อที่จะประชุม และข้อความที่ผู้เข้าประชุมพูดหรือตกลงกัน ด้านภาษา : เขียนชัดเจนไม่กำกวม สะกดคำศัพท์ได้ถูกต้องตรงความหมาย หลีกเลี่ยงการใช้คำคุณศัพท์ (Adjective)
	3	ติดต่อจดหมายในนามองค์กรบริษัท หรือเอกสารต่าง ๆ ตามคำสั่ง	ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย หัวจดหมาย วันที่ ที่อยู่ผู้รับ คำขึ้นต้นจดหมาย เนื้อหา คำลงท้าย ลงชื่อ และการแนบเอกสารอื่น
	4	บันทึกข้อมูลจากคำพูดและข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร	ด้านโครงสร้าง : ประกอบด้วย ชื่อผู้อ่าน ชื่อผู้รับ วันที่ หัวข้อเรื่อง และเนื้อหา

ตารางที่ 4. การวิเคราะห์และสังเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะหน้าที่งานหลักของเลขานุการจากมาตรฐานวิชาชีพกับหนังสือแบบฝึกหัดการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการที่งานวิจัยนี้มุ่งเน้น

มาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย)			ทักษะที่สำรวจในงานวิจัยนี้
ชื่อหน่วยงานอาชีพ	ชื่อ	หน้าที่	
เลขานุการ	1	รายงาน (Report)	ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ : 1. การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) 2. การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) 3. การเลือกใช้คำ (Word Choices) 4. การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) เช่น การใช้เครื่องหมายวรรคตอน และการใช้อักษรตัวย่อ 5. การเลือกรูปแบบ (Style)
	2	การจดบันทึกการประชุม (Minutes)	ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ : 1. การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) 2. การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) 3. การเลือกใช้คำ (Word Choices) 4. การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) เช่น การใช้อักษรพิมพ์ใหญ่ 5. การเลือกรูปแบบ (Style)
	3	การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)	ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ : 1. การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) 2. การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) 3. การเลือกใช้คำ (Word Choices) 4. การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) เช่น การใช้อักษรตัวย่อ 5. การเลือกรูปแบบ (Style)
	4	การบันทึกข้อความ (Memo)	ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ : 1. การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) 2. การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) 3. การเลือกใช้คำ (Word Choices) 4. การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) เช่น การใช้อักษรพิมพ์ใหญ่ 5. การเลือกรูปแบบ (Style)

3.4 วิธีเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ชั้นสำรวจปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการของพนักงานอาชีพเลขานุการ

ให้พนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ได้แก่ PwC, EY, Deloitte และ KPMG จำนวน 30 คน ที่สมัครใจในการทำแบบสอบถาม 3 ส่วน และส่งเอกสารใช้จริง 1 ส่วน รวมทั้งสิ้น 4 ส่วน โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน

ส่วนที่หนึ่งเป็นการสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบเลือกคำตอบ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุในการทำงานอาชีพเลขานุการ และระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และแบบสอบถามประเภทปลายเปิดแบบใส่ข้อมูล จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ สาขาที่จบการศึกษา จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง จำนวน 30 คน ที่สมัครใจตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการทำแบบสอบถามประมาณ 3 นาที แบบสอบถามเป็นแบบกระดาษ โดยได้แจกแบบสอบถามพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามและกำหนดวันรับคืน 1 สัปดาห์หลังจากวันที่แจกแบบสอบถาม

ส่วนที่สองเป็นการลำดับปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการและการใส่ข้อมูลปริมาณชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์เพื่อเป็นข้อมูลเสริมในการตอบวัตถุประสงค์ที่ 1 จะเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบจัดอันดับปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจากหน้าทำงานของเลขานุการที่ประสบปัญหามากที่สุดถึงน้อยที่สุดจำนวน 4 ข้อ และแบบสอบถามประเภทปลายเปิดแบบใส่ข้อมูลปริมาณชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์ จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง จำนวน 30 คน ที่สมัครใจตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการทำแบบสอบถามประมาณ 3 นาที แบบสอบถามเป็นแบบกระดาษ โดยได้แจกแบบสอบถามพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามและกำหนดวันรับคืน 1 สัปดาห์หลังจากวันที่แจกแบบสอบถาม

ส่วนที่สามเป็นการสำรวจปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 1 และ วัตถุประสงค์ที่ 2 จะเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบเลือกคำตอบที่เกี่ยวกับปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการและความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ โดยการใช้การแจกแจงความถี่แบบ Likert Scale จำนวน 20 ข้อ และแบบสอบถามประเภทปลายเปิดถามข้อเสนอแนะหรือตัวอย่างประกอบที่เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง จำนวน 30 คน ที่สมัครใจตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการทำแบบสอบถามประมาณ 10 นาที แบบสอบถามเป็นแบบกระดาษ โดยได้แจกแบบสอบถามพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามและกำหนดวันรับคืน 1 สัปดาห์หลังจากวันที่แจกแบบสอบถาม

ส่วนที่สี่เป็นการสำรวจความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 3 จะเก็บข้อมูลโดยใช้เอกสารใช้จริงที่เป็นจดหมายหรืออีเมลตามหัวข้อที่กำหนด จำนวน 4 หัวข้อ คือ รายงาน การจดบันทึกการประชุม การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล และการบันทึกข้อความ ได้แก่ การรายงานประชุมประจำเดือนหรือประจำปีเรื่องความคืบหน้าของภาระงานที่ได้รับมอบหมาย การจดบันทึกการประชุม จดหมายหรืออีเมลโต้ตอบเพื่อติดตามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และการเขียนบันทึกข้อความเพื่อขอหรือจองการเดินทาง จากพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง จำนวน 30 คน ที่สมัครใจส่งเอกสารใช้จริงและกำหนดวันรับคืน 1 สัปดาห์หลังจากวันที่แจกแบบสอบถาม

3.4.2 ชั้นสำรวจความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการของผู้บังคับบัญชาพนักงานอาชีพเลขานุการ

ให้ผู้บังคับบัญชามีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ได้แก่ PwC, EY, Deloitte และ KPMG จำนวน 10 คน ที่สมัครใจในการตอบแบบสอบถามจำนวน 2 ส่วน โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน

ส่วนที่หนึ่งเป็นการสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบเลือกคำตอบ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุด จากการตอบแบบสอบถามของผู้บังคับบัญชามีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง จำนวน 10 คน ที่สมัครใจตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการทำแบบสอบถามประมาณ 3 นาที แบบสอบถามเป็นแบบกระดาษ โดยได้แจกแบบสอบถามพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามและกำหนดวันรับคืน 1 สัปดาห์หลังจากวันที่แจกแบบสอบถาม

ส่วนที่สองเป็นการสำรวจความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ จะเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิดแบบเลือกคำตอบที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ โดยใช้การแจกแจงความถี่แบบ Likert Scale จำนวน 20 ข้อ และแบบสอบถามประเภทปลายเปิดในการเขียนความคิดเห็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ จากการตอบแบบสอบถามของผู้บังคับบัญชามีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษา

ทางธุรกิจ 4 แห่ง จำนวน 10 คน ที่สมัครใจในการตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการทำแบบสอบถามประมาณ 10 นาที แบบสอบถามเป็นแบบกระดาษ โดยได้แจกแบบสอบถามพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามและกำหนดวันรับคืน 1 สัปดาห์หลังจากวันที่แจกแบบสอบถาม

3.4.3 ขั้นวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากได้ข้อมูลมาแล้วจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตอบแบบสอบถาม นำเอกสารใช้จริงมาตรวจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสรุปผล และอธิบายผลการวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัย ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์สามารถแบ่งได้เป็น 2 ข้อมูลจากแบบสอบถาม และเอกสารใช้จริง

ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเลขานุการส่วนที่ 1 ใช้สถิติการหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สาขาที่จบการศึกษา อายุในการทำงานอาชีพเลขานุการ และระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ นำมาประกอบการอภิปรายผล

ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเลขานุการส่วนที่ 2 ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) โดยใช้โปรแกรม SPSS for windows เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลหน้าทำงานของเลขานุการที่เป็นปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจากปัญหาที่พบ และข้อมูลปริมาณชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์ของพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง รวมทั้งใช้แผนภูมิแท่งเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย นำมาประกอบการอภิปรายผล

ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับเลขานุการส่วนที่ 3 ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) โดยใช้โปรแกรม SPSS for windows เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการรวมทั้งใช้แผนภูมิแท่งเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย นำมาประกอบการอภิปรายผล และใช้สถิติพื้นฐานเพื่อแจกแจงความถี่ โดยหาค่าสูงสุดและต่ำสุดเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะหรือตัวอย่างประกอบที่เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการของพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง นำมาประกอบการอภิปรายผล

ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาส่วนที่ 1 ใช้สถิติการหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุด นำมาประกอบการอภิปรายผล

ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาส่วนที่ 2 ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) โดยใช้โปรแกรม SPSS for windows เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการของผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งใช้แผนภูมิแท่งเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย นำมาประกอบการอภิปรายผล และใช้สถิติพื้นฐานเพื่อแจกแจงความถี่โดยหาค่าสูงสุดและต่ำสุดเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการของผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง นำมาประกอบการอภิปรายผล

ข้อมูลจากเอกสารใช้จริงที่เป็นจดหมายหรืออีเมลตามหัวข้อที่กำหนด ใช้การตรวจโดยผู้ตรวจจำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนภาษาอังกฤษ 2 คน และผู้วิจัย 1 คน โดยใช้เกณฑ์การประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการที่ได้มาจากการวิเคราะห์เกณฑ์การประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของ Anderson and Mohrweis (2008) และการสังเคราะห์เกณฑ์การประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการให้เข้ากับบริบทงานวิจัยนี้ ได้แก่ การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) การเลือกใช้คำ (Word Choices) การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และการเลือกรูปแบบ (Style) โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 5 และใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) โดยใช้โปรแกรม SPSS for windows เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการของพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง รวมทั้งใช้แผนภูมิแท่งเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย นำมาประกอบการอภิปรายผล

ตารางที่ 5. การวิเคราะห์เกณฑ์การประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของ Anderson and Mohrweis (2008) และการสังเคราะห์เกณฑ์การประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

Topics	3	2	1	0
Grammar	Excellent grammar, spelling and syntax.	A few errors in grammar, spelling and syntax. (about 1-2 errors)	Shows a pattern of errors in grammar, spelling, and syntax. (about 3-4 errors)	Continuous errors.
Content	Exceptionally well presented and argued; ideas are detailed, well developed, supported with specific evidence & facts, as well as examples and specific details.	Well-presented and argued; ideas are detailed, developed and supported with evidence and details, mostly specific.	Content is sound and solid; ideas are present but not particularly developed or supported; some evidence, but usually of a generalized nature.	Content is completely unsupported and missing all key detail.
Word Choice	There is clear use of a personal and unique style of writing, suited to audience and purpose; the paper holds the reader's interest with ease.	There is an attempt at a personal style but style of writing may be awkward or unsuited to audience and purpose; the reader may lose interest in some sections of the paper.	There is little attempt at style; reads as flat and perhaps uninteresting in content, which is usually generalized and clichéd.	No attempt at style.
Mechanics	Excellent punctuation.	A few errors in punctuation, but not many. (about 1-2 errors)	Shows a pattern of errors in punctuation. (about 3-4 errors)	Continuous errors.
Style Organization: Overall	Well-planned and well-thought out. Includes title, introduction, statement of key information, transitions and conclusion.	Good overall organization includes the main organizational tools.	There is a sense of organization, although some of the organizational tools are used weakly or missing.	No sense of organization.

โดยสามารถสรุปวิธีการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3 ข้อดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6. สรุปวิธีการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย	วิธีการเก็บข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
1. เพื่อสำรวจปัญหาในด้าน ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ สำหรับเลขานุการ	ส่วนที่ 1 แบบเลือกตอบและ แบบใส่ข้อมูล	- ใช้สถิติหาค่าร้อยละ (Percentage)
	ส่วนที่ 2 แบบจัดอันดับและ แบบใส่ข้อมูล	- ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) - ใช้แผนภูมิแท่งเพื่อ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean)
	ส่วนที่ 3 แบบเลือกคำตอบและ แบบใส่ข้อมูลข้อเสนอแนะหรือ ตัวอย่างประกอบ	- ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) - ใช้แผนภูมิแท่งเพื่อ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) - ใช้สถิติพื้นฐานเพื่อแจกแจง ความถี่ โดยหาค่าสูงสุดและ ต่ำสุด
2. เพื่อสำรวจความต้องการใน ด้านทักษะการเขียน ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ	แบบสอบถามสำหรับเลขานุการ	
	ส่วนที่ 1 แบบเลือกตอบและ แบบใส่ข้อมูล	- ใช้สถิติหาค่าร้อยละ (Percentage)
	ส่วนที่ 2 แบบเลือกคำตอบและ แบบใส่ข้อมูลข้อเสนอแนะหรือ ตัวอย่างประกอบ	- ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) - ใช้แผนภูมิแท่งเพื่อ

		เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) - ใช้สถิติพื้นฐานเพื่อแจกแจงความถี่ โดยหาค่าสูงสุดและต่ำสุด
	แบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชา	
	ส่วนที่ 1 แบบเลือกตอบ	- ใช้สถิติหาค่าร้อยละ (Percentage)
	ส่วนที่ 2 แบบเลือกคำตอบและแบบใส่ข้อมูลแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ	- ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) - ใช้แผนภูมิแท่งเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) - ใช้สถิติพื้นฐานเพื่อแจกแจงความถี่ โดยหาค่าสูงสุดและต่ำสุด
3. เพื่อสำรวจความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ	เอกสารใช้จริง	- ใช้เกณฑ์การประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ - ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) - ใช้แผนภูมิแท่งเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ได้เครื่องมือวิจัยแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มเพื่อตอบวัตถุประสงค์ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ และเครื่องมือวิจัยเอกสารใช้จริงตามหัวข้อที่กำหนดเพื่อตอบวัตถุประสงค์ความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางและรูปภาพประกอบคำบรรยาย ซึ่งแบ่งตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไป

แสดงข้อมูลทั่วไปของเลขานุการและผู้บังคับบัญชา

4.1.1 เลขานุการ

ข้อมูลทั่วไปของเลขานุการประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา อายุในการทำงานอาชีพเลขานุการ และทักษะภาษาอังกฤษ ดังแสดงในตารางที่ 7



ตารางที่ 7. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ)

(n = 30)

หัวข้อ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม					
	เพศ	หญิง			ชาย	
	100.00			0.00		
อายุ	31-35 ปี	36-40 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 40 ปี	
	33.33	23.33	16.67	16.67	10.00	
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ต่ำกว่าปริญญาตรี		อื่น ๆ	
	70.00	30.00	0.00		0.00	
สาขาที่จบการศึกษา	อักษรศาสตร์	มนุษยศาสตร์	ศิลปศาสตร์	บริหารธุรกิจ	การจัดการระหว่างประเทศ	รัฐศาสตร์
	46.67	16.67	16.67	10.00	6.67	3.33
อายุในการทำงานอาชีพ	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี		น้อยกว่า 1 ปี	
	36.67	33.33	30.00		0.00	
ความสามารถทักษะภาษาอังกฤษ	การฟัง	การอ่าน	การพูด		การเขียน	
	4.07	3.60	3.43		3.17	

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าเลขานุการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประมาณ 1 ใน 3 ของเลขานุการมีอายุ 31-35 ปี รวมทั้งมีจำนวนเท่ากันในช่วงอายุ 20-25 ปี และ 26-30 ปี นอกจากนี้ร้อยละ 70 ของเลขานุการจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาสาขาอักษรศาสตร์ และมีจำนวนเท่ากันที่จบการศึกษาสาขามนุษยศาสตร์และศิลปศาสตร์ ส่วนใหญ่เลขานุการมีอายุในการทำงานอาชีพเลขานุการ 1-5 ปี เลขานุการส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังมากที่สุด และมีระดับความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการเขียนน้อยที่สุด

4.1.2 ผู้บังคับบัญชา

ข้อมูลทั่วไปของผู้บังคับบัญชาประกอบด้วยเพศ อายุ และระดับการศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ)

(n = 10)

หัวข้อ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม				
	ชาย			หญิง	
เพศ	60.00			40.00	
อายุ	มากกว่า 40 ปี	36-40 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี
	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00
ระดับการศึกษา	ปริญญาโท	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาเอก	อื่น ๆ
	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยร้อยละ 80 มีอายุมากกว่า 40 ปี รองลงมาคือช่วงอายุ 36-40 ปี และผู้บังคับบัญชาทั้งหมดจบการศึกษาในระดับปริญญาโท

4.2 ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

ข้อมูลปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ แบ่งตามประเภทของหน้าที่งานของเลขานุการ และแบ่งตามด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

4.2.1 ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการแบ่งตามประเภทของหน้าที่งานของเลขานุการ

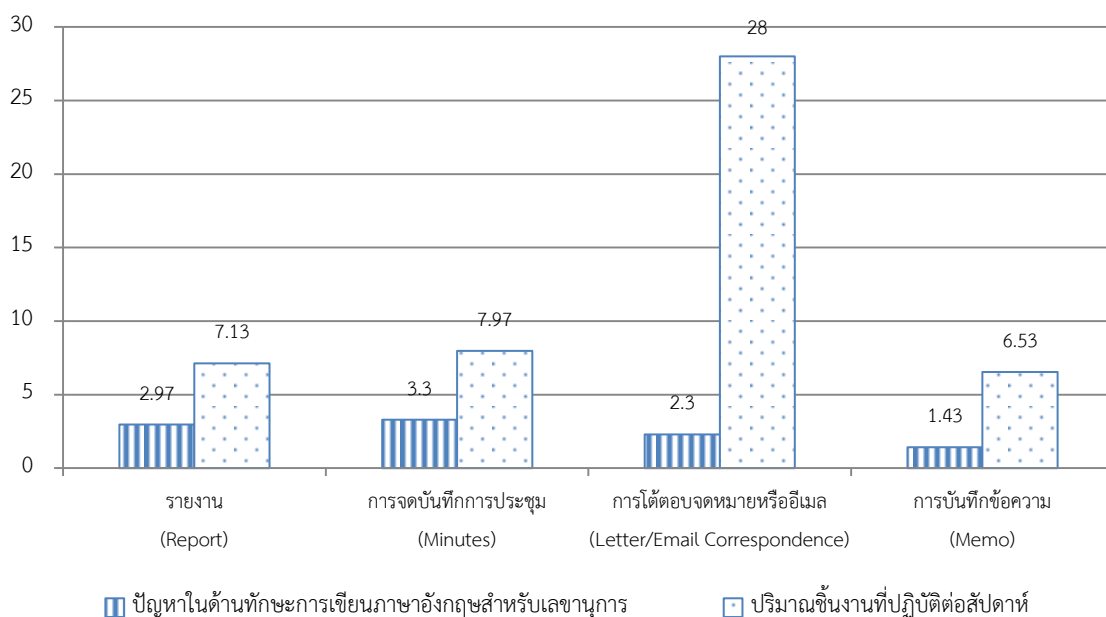
ผลการวิจัยในการสำรวจปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการแบ่งตามประเภทของหน้าที่งานของเลขานุการประกอบด้วยการจดบันทึกการประชุม (Minutes) รายงาน

(Report) การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence) และการบันทึกข้อความ (Memo) ดังแสดงในตารางที่ 9 และรูปภาพที่ 4

ตารางที่ 9. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการและปริมาณชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์แบ่งตามประเภทของหน้าที่งานของเลขานุการ

(n = 30)

หน้าที่งานของ เลขานุการ	ปัญหาในด้านทักษะการเขียน ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ		ปริมาณงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.
การจดบันทึกการประชุม (Minutes)	3.30	.877	7.97	4.04
รายงาน (Report)	2.97	.718	7.13	3.27
การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)	2.30	1.09	28.00	13.24
การบันทึกข้อความ (Memo)	1.43	.774	6.53	2.94



ภาพที่ 4. แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยข้อมูลปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ และปริมาณชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์แบ่งตามประเภทของหน้าที่งานของเลขานุการ

จากตารางที่ 9 และภาพที่ 4 ผลการวิจัยพบว่าหน้าที่งานของเลขานุการที่ประสบปัญหามากที่สุดคือการจดบันทึกการประชุม (Minutes) (Mean = 3.30, S.D. = .877) และการบันทึกข้อความ (Memo) คือหน้าที่งานของเลขานุการที่ประสบปัญหาน้อยที่สุด (Mean = 1.43, S.D. = .774) นอกจากนี้เลขานุการส่วนใหญ่มีปริมาณชิ้นงานในการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence) ที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์สูงที่สุด (Mean = 28.00, S.D. = 13.24) และปริมาณชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์น้อยที่สุดคือการบันทึกข้อความ (Memo) (Mean = 6.53, S.D. = 2.94)

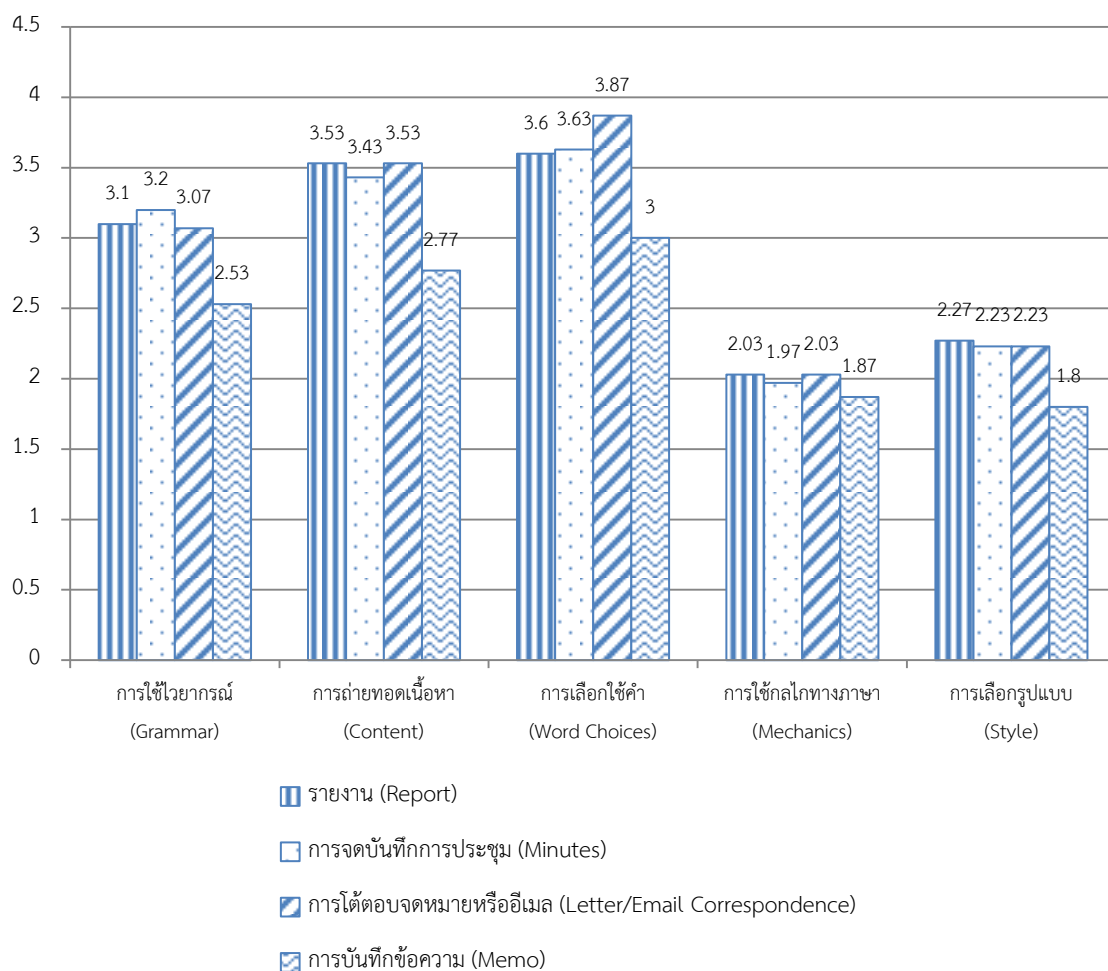
4.2.2 ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการแบ่งตามด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

จากการสำรวจข้อมูลพบว่าเลขานุการมีปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ โดยแบ่งตามด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของเลขานุการได้เป็นด้านการใช้ไวยากรณ์ (Grammar) การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) การเลือกใช้คำ (Word Choices) การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และการเลือกรูปแบบ (Style) ดังแสดงในตารางที่ 10 และรูปภาพที่ 5

ตารางที่ 10. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ สำหรับเลขานุการแบ่งตามด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

(n = 30)

ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	รายงาน (Report)		การจดบันทึกการประชุม (Minutes)		การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)		การบันทึกข้อความ (Memo)		ค่าเฉลี่ยปัญหาตามทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.
การเลือกใช้คำ (Word Choices)	3.60	.563	3.63	.556	3.87	.434	3.00	.830	3.53	.686
การถ่ายทอดเนื้อหา (Content)	3.53	.571	3.43	.626	3.53	.681	2.77	.817	3.32	.745
การใช้ไวยากรณ์ (Grammar)	3.10	.548	3.20	.610	3.07	.640	2.53	.571	2.98	.641
การเลือกรูปแบบ (Style)	2.27	.785	2.23	.728	2.23	.728	1.80	.407	2.13	.697
การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics)	2.03	.615	1.97	.615	2.03	.615	1.87	.571	1.98	.601
ค่าเฉลี่ยปัญหาตามหน้าที่งานของเลขานุการ	2.91	.893	2.89	.913	2.95	.947	2.39	.810		



ภาพที่ 5. แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยข้อมูลปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ แบ่งตามด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

จากตารางที่ 10 และภาพที่ 5 แสดงว่าเลขานุการส่วนใหญ่ประสบปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษด้านการเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence) สูงที่สุด (Mean = 3.87, S.D. = .434) ตัวอย่างจากเอกสารใช้จริงเช่น “Regarding Sivarin onboarding update, this Friday is her 1st day to join us, I completely book appointment with key persons in order to build connection between new joiner and them.” จากตัวอย่างแสดงให้เห็นว่าเลขานุการมีการเลือกใช้คำผิดหลัก Collocation หรือกลุ่มคำที่ใช้ร่วมกันทำให้ความหมายไม่ถูกต้อง ซึ่งจะต้องเปลี่ยนจากคำว่า “book appointment” เป็นคำว่า “made an appointment” ส่วนด้านการเลือกรูปแบบ (Style) ในการบันทึกข้อความ (Memo) คือปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่เลขานุการส่วนใหญ่

ประสบปัญหาน้อยที่สุด (Mean = 1.80, S.D. = .407) ตัวอย่างจากเอกสารใช้จริงในเรื่องการไม่ระบุวันที่ในการเขียนการบันทึกข้อความ (Memo) โดยเลขานุการส่วนหนึ่งมีรูปแบบการเขียนการบันทึกข้อความ (Memo) ประกอบด้วยชื่อผู้อ่าน หัวข้อเรื่อง และเนื้อหา เช่น

“To: K.Kittipong C.

From: K.Thanaporn K.

Subject: New Year Message 2019

Kindly approve the New Year message 2019 that we plan to announce it to all employees on 21 December 2018. The message is about our challenges in this year, our overall profitability, our proud events, thanks all their efforts, wishes, and our stronger way in 2019 as the attachment.

Sincerely,

Thanaporn K.”

ทั้งนี้ปัญหาในภาพรวมที่เลขานุการพบมากที่สุดคือด้านการเลือกใช้คำ (Word Choices) รองลงมาคือด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) และปัญหาที่เลขานุการพบน้อยที่สุดคือด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และด้านการเลือกรูปแบบ (Style)

4.3 ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

แสดงข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการของเลขานุการและผู้บังคับบัญชา

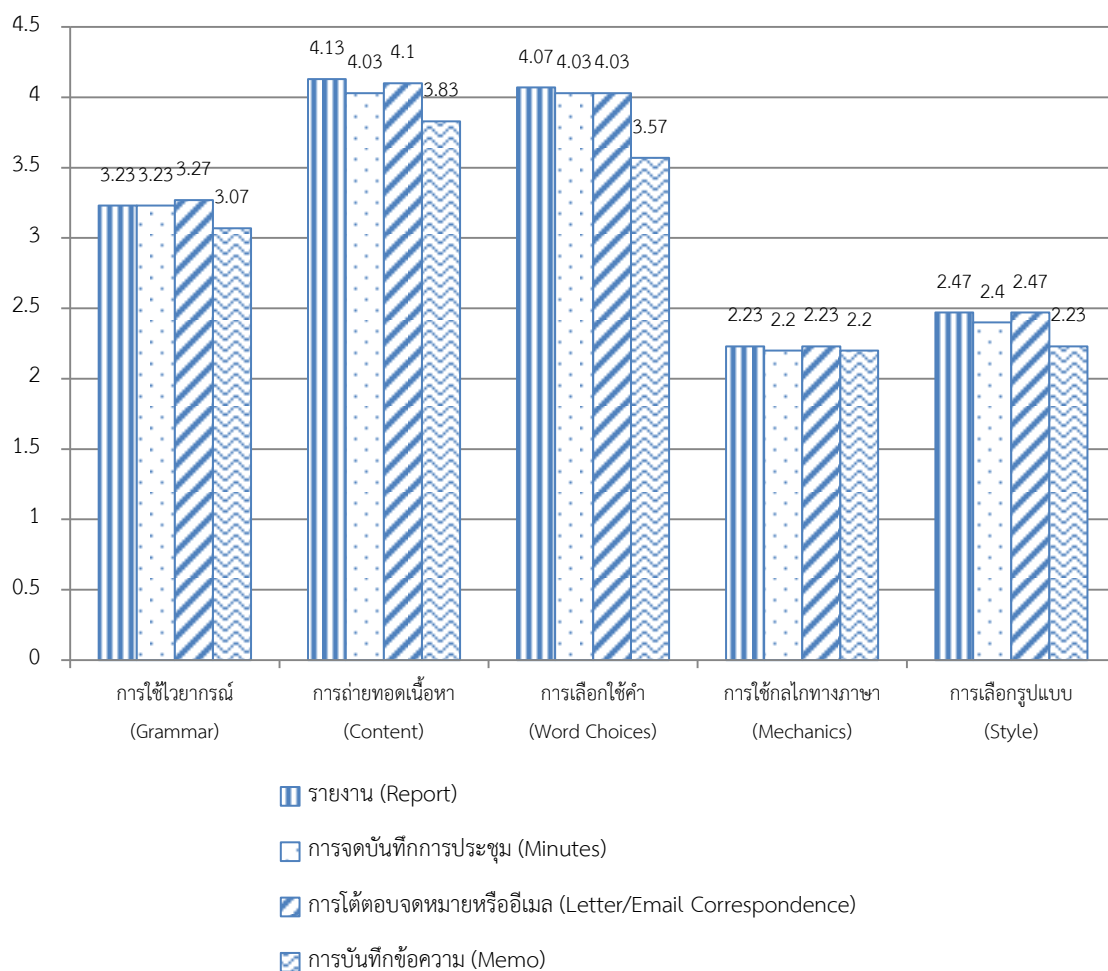
4.3.1 เลขานุการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการของเลขานุการประกอบด้วยการใช้ไวยากรณ์ (Grammar) การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) การเลือกใช้คำ (Word Choices) การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และการเลือกรูปแบบ (Style) ดังแสดงในตารางที่ 11 และรูปภาพที่ 6

ตารางที่ 11. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

(n = 30)

ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	รายงาน (Report)		การจดบันทึกการประชุม (Minutes)		การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)		การบันทึกข้อความ (Memo)		ค่าเฉลี่ยปัญหาตามทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.
การถ่ายทอดเนื้อหา (Content)	4.13	.571	4.03	.669	4.10	.607	3.83	.699	4.03	.641
การเลือกใช้คำ (Word Choices)	4.07	.583	4.03	.615	4.03	.615	3.57	.898	3.93	.712
การใช้ไวยากรณ์ (Grammar)	3.23	.568	3.23	.568	3.27	.521	3.07	.450	3.20	.528
การเลือกรูปแบบ (Style)	2.47	.819	2.40	.770	2.47	.819	2.23	.626	2.39	.760
การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics)	2.23	.568	2.20	.551	2.23	.568	2.20	.551	2.22	.553
ค่าเฉลี่ยปัญหาตามหน้าที่งานของเลขานุการ	3.23	1.00	3.18	1.00	3.22	.996	2.98	.937		



ภาพที่ 6. แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

จากตารางที่ 11 และภาพที่ 6 แสดงว่าเลขานุการส่วนใหญ่มีความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในรายงาน (Report) สูงที่สุด (Mean = 4.13, S.D. = .571) และมีความต้องการด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes) และการบันทึกข้อความ (Memo) น้อยที่สุด (Mean = 2.20, S.D. = .551) ทั้งนี้ ความต้องการในภาพรวมที่เลขานุการต้องการมากที่สุดคือด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) รองลงมาคือด้านการเลือกใช้คำ (Word Choices) ในขณะที่ความต้องการที่เลขานุการต้องการน้อยที่สุดคือด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และด้านการเลือกรูปแบบ (Style)

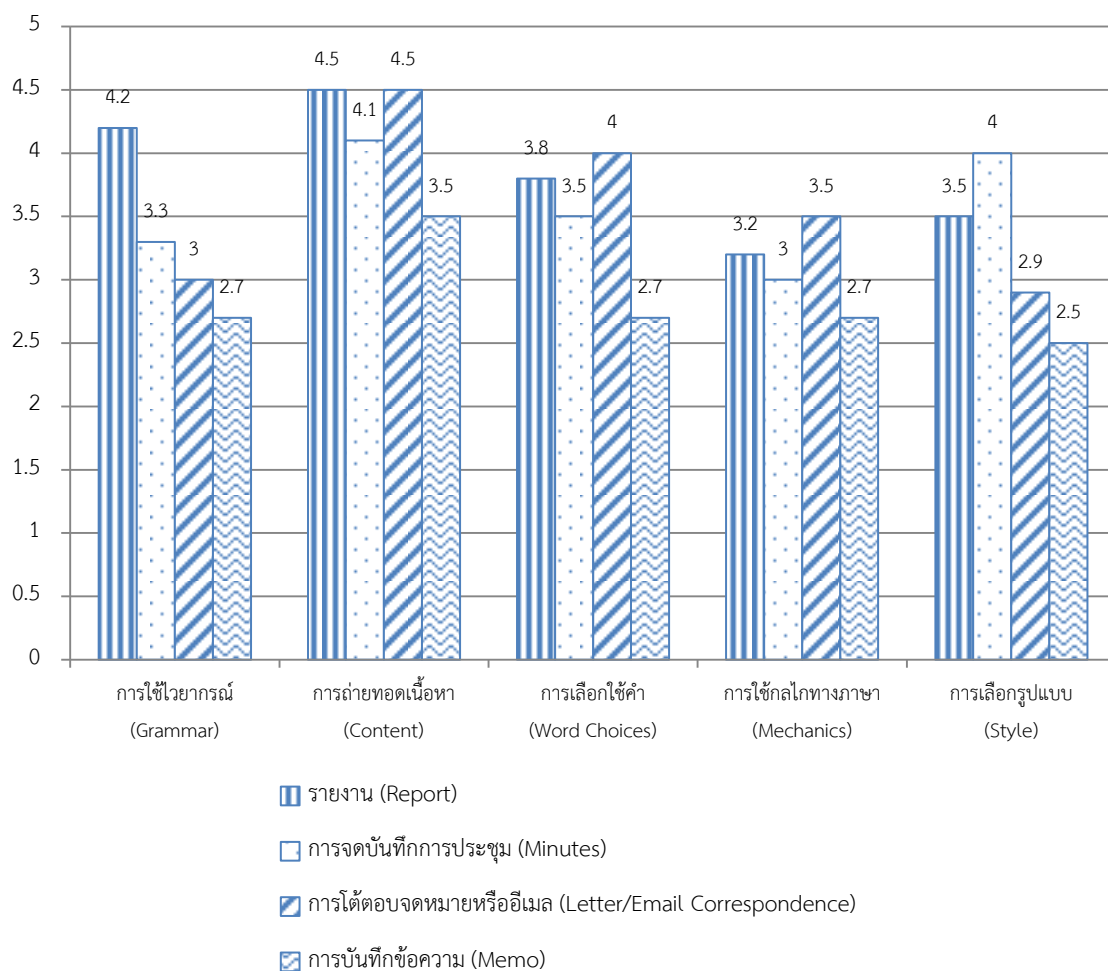
4.3.2 ผู้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการของผู้บังคับบัญชาประกอบด้วยการใช้ไวยากรณ์ (Grammar) การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) การเลือกใช้คำ (Word Choices) การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และการเลือกรูปแบบ (Style) ดังแสดงในตารางที่ 12 และรูปภาพที่ 7

ตารางที่ 12. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

(n = 10)

ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	รายงาน (Report)		การจดบันทึกการประชุม (Minutes)		การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)		การบันทึกข้อความ (Memo)		ค่าเฉลี่ยปัญหาตามทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.
การถ่ายทอดเนื้อหา (Content)	4.50	.527	4.10	.568	4.50	.527	3.50	1.08	4.15	.802
การเลือกใช้คำ (Word Choices)	3.80	.919	3.50	1.08	4.00	.667	2.70	.823	3.50	.987
การใช้ไวยากรณ์ (Grammar)	4.20	.919	3.30	.949	3.00	.471	2.70	.675	3.30	.939
การเลือกรูปแบบ (Style)	3.50	1.08	4.00	.943	2.90	.876	2.50	.972	3.23	1.10
การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics)	3.20	.919	3.00	.471	3.50	.850	2.70	.823	3.10	.810
ค่าเฉลี่ยปัญหาตามหน้าที่งานของเลขานุการ	3.84	.976	3.58	.906	3.58	.906	2.82	.919		



ภาพที่ 7. แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยข้อมูลความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

จากตารางที่ 12 และภาพที่ 7 แสดงว่าผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีความต้องการให้เลขานุการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในรายงาน (Report) และการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence) สูงที่สุด (Mean = 4.50, S.D. = .527) และมีความต้องการด้านการเลือกรูปแบบ (Style) ในการบันทึกข้อความ (Memo) น้อยที่สุด (Mean = 2.50, S.D. = .972) ทั้งนี้ความต้องการในภาพรวมที่ผู้บังคับบัญชามีความต้องการมากที่สุดคือด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในขณะที่มีต้องการน้อยที่สุดในด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในทุก ๆ ประเภทหน้าที่งานของเลขานุการ ข้อมูลที่น่าสนใจจากการวิเคราะห์พบว่า

ด้านการใช้ไวยากรณ์ (Grammar) โดยผู้บังคับบัญชาที่มีความต้องการให้เลขานุการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษด้านการใช้ไวยากรณ์ในรายงาน (Report) ซึ่งอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือการจดบันทึกการประชุม (Minutes) การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence) และการบันทึกข้อความ (Memo) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการประเด็นที่มีความถี่มากที่สุดคือทักษะเกี่ยวกับด้านคำศัพท์ โดยผู้บังคับบัญชาระบุว่าเลขานุการควรจะใช้คำศัพท์หรือประโยคที่เหมาะสมกับผู้อ่าน กระชับ ไม่กำกวม ไม่ใช้คำสแลง รองลงมาคือทักษะเกี่ยวกับด้านโครงสร้างทางภาษา ผู้บังคับบัญชาต้องการให้เลขานุการใช้รูปประโยคภาษาอังกฤษ โดยลดการใช้คำภาษาไทย เช่น ka kha krub

4.4 ความสามารถในการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

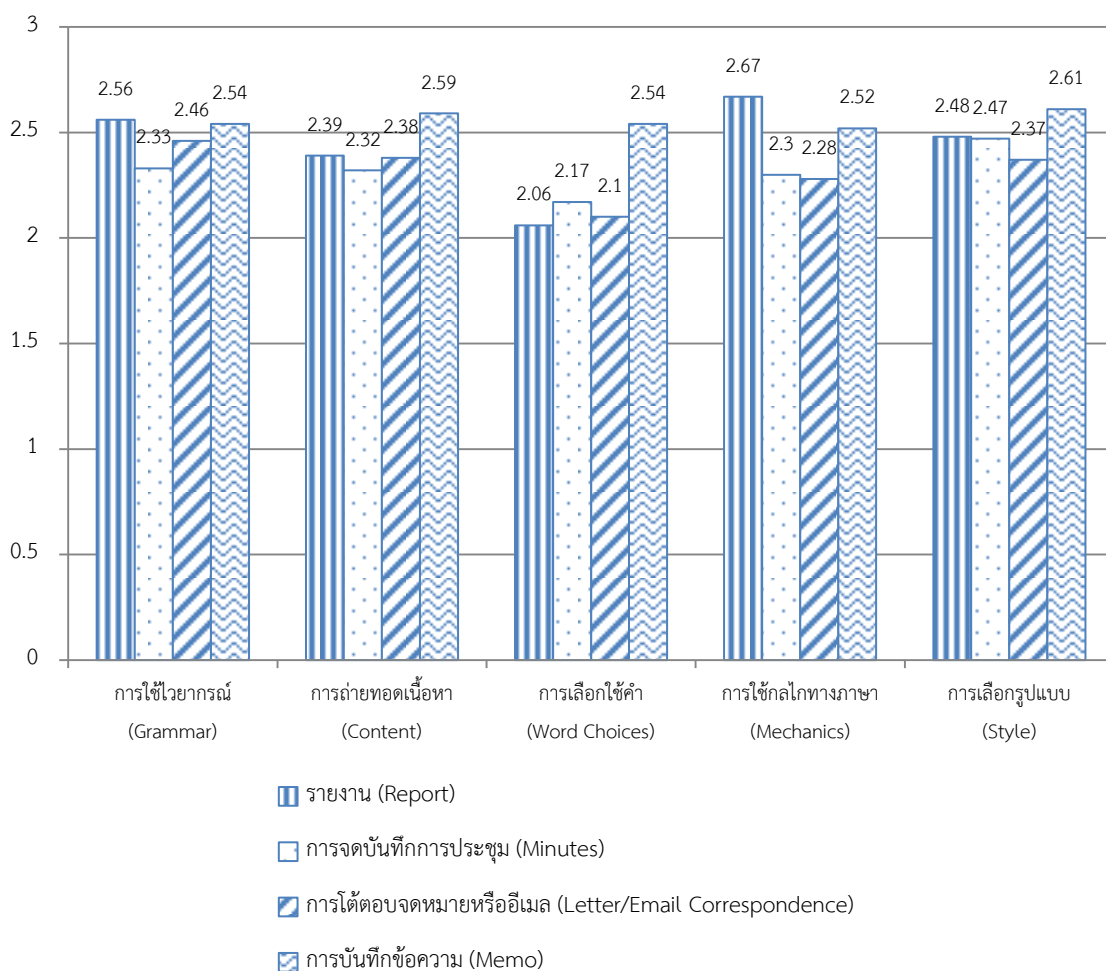
ข้อมูลความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการของเลขานุการประกอบด้วยการใช้ไวยากรณ์ (Grammar) การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) การเลือกใช้คำ (Word Choices) การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และการเลือกรูปแบบ (Style) ดังแสดงในตารางที่ 13 และรูปภาพที่ 8



ตารางที่ 13. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

(n = 30)

ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	รายงาน (Report)		การจดบันทึกการประชุม (Minutes)		การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)		การบันทึกข้อความ (Memo)		ค่าเฉลี่ยปัญหาตามทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.
การเลือกรูปแบบ (Style)	2.48	.502	2.47	.524	2.37	.550	2.61	.490	2.48	.522
การใช้ไวยากรณ์ (Grammar)	2.56	.500	2.33	.600	2.46	.501	2.54	.501	2.47	.532
การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics)	2.67	.474	2.30	.529	2.28	.581	2.52	.502	2.44	.545
การถ่ายทอดเนื้อหา (Content)	2.39	.490	2.32	.575	2.38	.532	2.59	.495	2.42	.532
การเลือกใช้คำ (Word Choices)	2.06	.660	2.17	.546	2.10	.619	2.54	.501	2.22	.613
ค่าเฉลี่ยปัญหาตามหน้าที่งานของเลขานุการ	2.42	.567	2.32	.561	2.32	.569	2.56	.497		



ภาพที่ 8. แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยข้อมูลความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

จากตารางที่ 13 และภาพที่ 8 แสดงว่าเลขานุการส่วนใหญ่มีความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสูงที่สุดคือด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในรายงาน (Report) (Mean = 2.67, S.D. = .474) ตัวอย่างจากเอกสารใช้จริงที่มีการใช้เครื่องหมายวรรคตอนได้อย่างถูกต้อง เช่น การใช้จุลภาค หรือ Comma (,) “The ISF Maturity model helps organizations to assess their current information on security maturity, translate business objectives into a target maturity, and develop actionable plans to achieve it.” การใช้ยัติภังค์ หรือ Hyphen (-) “However, this is not a one-size-fits-all approach for managing cybersecurity risk as all organizations have unique risks.” และการใช้ยัติภาค หรือ Dash (-) “Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC) Cybersecurity Assessment

Tool – The Assessment is a voluntary tool to determine inherent risk and cybersecurity preparedness of a Financial institution.” นอกจากนี้เลขานุการมีความสามารถในการใช้อักษรตัวย่อในชื่อเฉพาะ หรือ Acronym เช่น “National Institute of Standards and Technology (NIST) Cybersecurity Framework” และการใช้อักษรพิมพ์ใหญ่ หรือ Capitalization เมื่อเป็นคำขึ้นประโยคหรือเป็นชื่อเฉพาะได้อย่างถูกต้อง เช่น “There are a number of Cyber Security Maturity Frameworks available and depending on each model, the approach to achieve the desired maturity level may differ.”

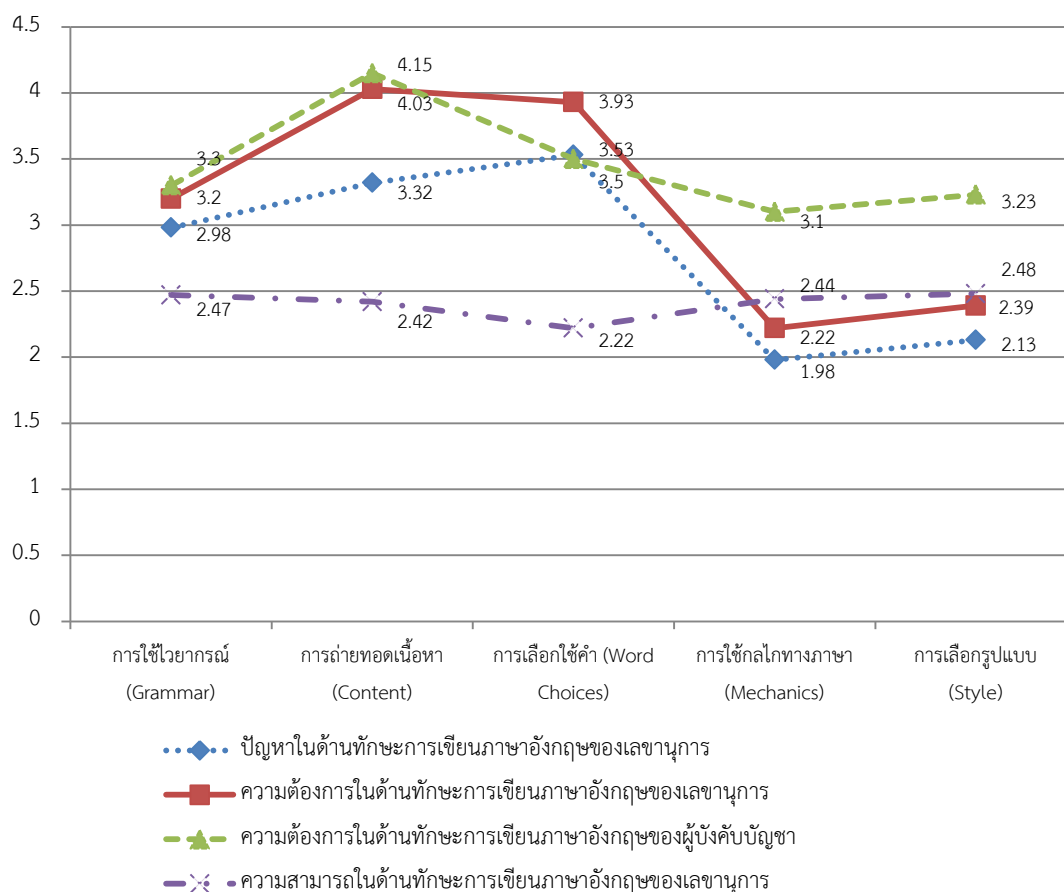
ในขณะที่เดียวกันเลขานุการส่วนใหญ่มีความสามารถน้อยที่สุดคือด้านการเลือกใช้คำ (Word Choices) ในรายงาน (Report) (Mean = 2.06, S.D. = .660) ตัวอย่างจากเอกสารใช้จริง เช่น เรื่องการใช้คำผิดทำให้ความหมายไม่ถูกต้อง “Company is continuing to spend heavily in our culture, empowering people to recognize and develop their leadership qualities and capabilities.” จากตัวอย่างจะต้องเปลี่ยนจาก “to spend heavily” เป็น “to invest heavily” และ “These changes, among another, help us to hold each other accountable to the highest standards for our actions and behaviors.” จากตัวอย่างจะต้องเปลี่ยนจาก “among another” เป็น “among others” รวมทั้งการใช้คำไม่ถูกต้องในการเขียนภาษาทางการ “A higher number of global people and trend of older people in society will drive the need for medical services.” จากตัวอย่างจะต้องเปลี่ยนเป็นคำที่ถูกต้องในการเขียนภาษาทางการดังนี้ “An increasing number of global population and trend toward aging society will drive the need for medical services.”

ทั้งนี้ความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูงอยู่ในระดับเท่ากัน ซึ่งเลขานุการมีความสามารถมากที่สุดคือด้านการเลือกรูปแบบ (Style) รองลงมาคือด้านการใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ตามลำดับ ตรงข้ามกับความสามารถที่เลขานุการมีน้อยที่สุดคือด้านการเลือกใช้คำ (Word Choices)

4.5 ปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

ข้อมูลด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการประกอบด้วยการใช้ไวยากรณ์ (Grammar) การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) การเลือกใช้คำ (Word Choices) การใช้กลไกทางภาษา

(Mechanics) และการเลือกรูปแบบ (Style) สามารถวิเคราะห์ได้ 4 ประเด็นดังนี้ ปัญหา ความต้องการของเลขานุการ ความต้องการของผู้บังคับบัญชา และความสามารถ



ภาพที่ 9. แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยข้อมูลปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

จากภาพที่ 9 แสดงว่าการเลือกใช้คำ (Word Choices) เป็นทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่มีปัญหามากที่สุด และมีความสามารถต่ำที่สุด ทั้งนี้ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของเลขานุการและผู้บังคับบัญชามีทิศทางที่เหมือนกันโดยทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่มีความต้องการสูงสุดคือด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในขณะที่ความต้องการที่เลขานุการและผู้บังคับบัญชาต้องการน้อยที่สุดคือด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) นอกจากนี้ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของเลขานุการด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และด้านการเลือกรูปแบบ (Style) อยู่ในระดับสูงกว่าปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของเลขานุการ ในขณะที่ความสามารถในด้านทักษะการเขียน

ภาษาอังกฤษของเลขานุการด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับต่ำกว่าปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตามความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของผู้บังคับบัญชา ด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และด้านการเลือกรูปแบบ (Style) ยังคงอยู่ในระดับที่สูงกว่าปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของเลขานุการ



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูล 3 ประการคือ ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือพนักงานอาชีพเลขานุการ จำนวน 30 คน และผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชา จำนวน 10 คน โดยกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ได้แก่ PricewaterhouseCoopers ABAS Ltd. (PwC), EY Corporate Services Limited (EY), Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Co., Ltd. (Deloitte) และ KPMG Phoomchai Holdings Co., Ltd. (KPMG) เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้มี 2 ชิ้นคือแบบสอบถาม และเอกสารใช้จริง โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์เนื้อหา

ข้อมูลจากงานวิจัยนี้สามารถสรุปผลเพื่อตอบคำถามวิจัยสามข้อดังนี้

5.1.1 ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

ปัญหาส่วนใหญ่จะพบมากที่สุดในการเลือกใช้คำ (Word Choice) รองลงมาคือด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) และด้านการใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ตามลำดับ ทั้งนี้ปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และด้านการเลือกรูปแบบ (Style) ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ที่แบ่งตามประเภทของหน้าที่งานของเลขานุการจะพบมากที่สุดคือการจดบันทึกการประชุม (Minutes) รองลงมาคือรายงาน (Report) และการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence) ตามลำดับ ทั้งนี้ปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือการบันทึกข้อความ (Memo)

5.1.2 ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

ความต้องการของเลขานุการและของผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่สอดคล้องกัน กล่าวคือมีความต้องการมากที่สุดในด้านถ่ายทอดเนื้อหา (Content) รองลงมาคือด้านการเลือกใช้คำ (Word Choice)

และด้านการใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ตามลำดับ ทั้งนี้ความต้องการน้อยที่สุดคือด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) และด้านการเลือกรูปแบบ (Style)

5.1.3 ความสามารถในการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

ความสามารถของเลขานุการส่วนใหญ่มีความสามารถมากที่สุดในด้านการเลือกรูปแบบ (Style) รองลงมาคือด้านการใช้ไวยากรณ์ (Grammar) และการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ตามลำดับ ทั้งนี้ความสามารถที่พบน้อยที่สุดคือด้านการเลือกใช้คำ (Word Choice) และด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content)

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยนี้สามารถอธิบายได้ตามคำถามวิจัยดังนี้

5.2.1 ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการมีปัญหาในด้านใด

ผลการวิจัยของปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการแบ่งตามประเภทของหน้าที่งานของเลขานุการจากการจัดลำดับปัญหาพบว่าเลขานุการประสบปัญหาในการจดบันทึกการประชุม (Minutes) สูงที่สุด และการบันทึกข้อความ (Memo) ต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากการจดบันทึกการประชุม (Minutes) ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายและขั้นตอนที่ซับซ้อนซึ่งสอดคล้องกับ Baker (2010) ได้ระบุขั้นตอนในการจดบันทึกการประชุม (Minutes) ที่จะต้องทำในการประชุม เช่นขั้นตอนก่อนการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม โดยในขั้นตอนก่อนการประชุมเลขานุการจะต้องรู้ว่าการประชุมนั้นเกี่ยวกับเรื่องใด ซึ่งต้องใช้ทักษะการฟังอย่างเข้าใจในเนื้อหาที่ประชุมเพื่อจดบันทึก และใช้ทักษะการพูดเพื่อสอบถามประเด็นต่าง ๆ เมื่อมีการเปลี่ยนหัวข้อการประชุมโดยยังไม่ได้ข้อสรุป ในขณะที่ขั้นตอนหลังการประชุมเลขานุการต้องใช้ทักษะในการตรวจสอบรายงานการประชุมในเรื่องความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ในขณะที่การบันทึกข้อความ (Memo) เป็นการเขียนที่ส่วนใหญ่ที่เลขานุการมีปัญหาน้อยที่สุดอาจเนื่องมาจากการบันทึกข้อความ (Memo) จะใช้สื่อสารกันภายในองค์กรเพื่อแจ้งให้ทราบเป็นข้อความที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดย Murphy, Hildebrandt, and Thomas (1997) ระบุว่าในการเขียนบันทึกข้อความ (Memo) จะประกอบด้วยสามปัจจัยคือใจความสำคัญหรือใจความหลักของเนื้อหา รายละเอียดสนับสนุน และข้อความปิดท้าย ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาในงานเขียนของเลขานุการน้อยที่สุด

นอกจากนี้ผลการวิจัยปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการแบ่งตามด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษยังพบว่าด้านการเลือกใช้คำ (Word Choice) เป็นทักษะการเขียน

ภาษาอังกฤษที่เลขานุการประสบปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากอิทธิพลการแปลจากภาษาแม่คือภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษโดยตรง ส่งผลให้เกิดความสับสนและผิดพลาดในการเลือกใช้คำที่มีหลายความหมาย เนื่องจากแต่ละคำและความหมายจำเป็นต้องเลือกตามบริบทที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Bennui (2016) ว่าหนึ่งในข้อผิดพลาดหลักของผู้เรียนภาษาอังกฤษคนไทยคือ การเลือกใช้คำภาษาอังกฤษเพราะผู้เขียนใช้คำภาษาอังกฤษที่มีคำแปลเพียงความหมายเดียวในภาษาไทย ในขณะที่ภาษาอังกฤษมีหลายคำที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันแต่ใช้ในบริบทที่แตกต่างกัน โดยผู้เขียนไม่ทราบถึงความต่างนั้นทำให้เลือกใช้คำที่ไม่เหมาะสมกับบริบท นอกจากนี้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่เลขานุการประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ ด้านการเลือกรูปแบบ (Style) อาจเนื่องมาจากมีการกำหนดรูปแบบและตัวอย่างการเขียนในแต่ละประเภทงานของเลขานุการไว้แล้วทำให้เลขานุการเลือกรูปแบบได้ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ Andre and Schneider (2004) ที่กล่าวว่าองค์กรส่วนใหญ่มีการบังคับใช้รูปแบบการเขียนงานต่าง ๆ เพราะเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรซึ่งทำให้งานเขียนมีความแม่นยำ ประหยัดเวลา และสอดคล้องกับเนื้อหาและรูปแบบในการนำเสนอขององค์กร จึงอาจจะเป็นสาเหตุที่เลขานุการไม่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการเขียน สามารถเขียนตามรูปแบบ (Style) ที่ถูกกำหนดมาให้ส่งผลให้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่เลขานุการในด้านการเลือกรูปแบบ (Style) ประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.2.2 ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการอยู่ในระดับใดและในประเด็นใดบ้าง

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเลขานุการมีความต้องการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษอยู่ในระดับค่อนข้างสูงคือด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) โดยเลขานุการส่วนใหญ่มีความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่ด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) อาจเนื่องมาจากการสื่อสารผ่านการเขียนนั้นเป็นการสื่อสารรูปแบบอวัจนภาษาซึ่งไม่สามารถโต้ตอบได้จึงต้องใช้ทักษะด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ที่สมบูรณ์ซึ่งเนื้อหาที่ถ่ายทอดนั้นต้องมีความชัดเจน ไม่กำกวม ตรงประเด็นเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจวัตถุประสงค์หรือรายละเอียดของเนื้อหาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ Ginty, Hawkins, Kurzman, Leddy, and Miller (2016) ที่ระบุว่าในการเขียนด้านเนื้อหาต้องถ่ายทอดเนื้อหาโดยการเขียนข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ ประเด็นสำคัญให้กระชับ ไม่กำกวม และต้องคำนึงถึงการเรียบเรียงหรือการจัดลำดับประโยคเนื้อหาให้ต่อเนื่องและมีความเชื่อมโยงกัน ไม่สับสน วกวน หรือขัดแย้งกันเองเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจ ฉะนั้นการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) จึงมีความต้องการพัฒนามาก นอกจากนี้ยังพบว่าทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่เลขานุการมีความต้องการน้อยที่สุดคือด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) อาจเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีค่อนข้างมากทำให้การเขียนในรายงาน (Report) การจดบันทึกการ

ประชุม (Minutes) การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence) และการบันทึกข้อความ (Memo) สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดตัวสะกด การใช้อักขรพิมพ์ใหญ่ และการใช้เครื่องหมายวรรคตอนได้ จึงอาจจะเป็นสาเหตุสะท้อนให้เห็นว่าเลขานุการมีความต้องการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษในด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) อยู่ในระบับน้อย สอดคล้องกับผลวิจัยของ ภรณ์ ศิราษุภร์วิเศษ (2557) ที่ระบุว่าเทคโนโลยีเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาทักษะการเขียนให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตที่เปรียบเสมือนเครื่องมือสื่อสารและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้ในการหาความรู้เพิ่มเติมซึ่งเป็นแรงกระตุ้นช่วยให้ผู้ใช้พัฒนาทักษะการเขียน

ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีความต้องการเป็นไปในทางเดียวกันกับความต้องการของเลขานุการกล่าวคือผู้บังคับบัญชาต้องการให้เลขานุการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษมากที่สุดคือด้านการถ่ายทอดเนื้อหา (Content) อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับสารซึ่งมีบทบาทในการรับรู้ความหมายของสารและแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสารกลับหลังจากได้รับสารเนื้อหา ข้อมูล ข้อความต่าง ๆ เพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จซึ่งสอดคล้องกับ Suraiskumar (2004) ได้กล่าวไว้ว่าสิ่งที่เหมาะสมกับองค์กรคือการที่ผู้เขียนจะต้องตระหนักถึงการรับข้อมูลของผู้อ่านหรือผู้ฟัง ฉะนั้นความสามารถในการการถ่ายทอดเล่าเรื่องราว หรือการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเนื้อหาที่เขียนนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการเขียนเพื่อการสื่อสารนั้นจะต้องมีความชัดเจนในสิ่งที่ต้องการสื่อสารออกไป นอกจากนี้ความต้องการที่ผู้บังคับบัญชาต้องการน้อยที่สุดคือด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในทุก ๆ ประเภทหน้าที่งานของเลขานุการได้แก่ รายงาน (Report) การจดบันทึกการประชุม (Minutes) การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence) และการบันทึกข้อความ (Memo) อาจเนื่องมาจากหากเกิดข้อผิดพลาดในการเขียนใด ๆ เกี่ยวกับด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) จะส่งผลกระทบต่อการสื่อสารวัตถุประสงค์หรือรายละเอียดของประเภทงานเขียนต่าง ๆ น้อยกว่าทักษะการเขียนภาษาอังกฤษด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยจำนวนมากที่ระบุถึงปัญหาด้านอื่น ๆ ที่มีผลกระทบร้ายแรงมากกว่าปัญหาด้านการใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ตัวอย่างเช่น Malathong (2015 as cited in Santithawornying, 2014) เกี่ยวกับปัญหาภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้านไวยากรณ์หรือการเลือกใช้คำโดยไม่ได้คำนึงถึงการใช้กลไกทางภาษามากนัก โดยระบุว่าพนักงานที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่มีปัญหาในการสื่อสาร โดยเฉพาะทักษะการเขียนภาษาอังกฤษในอีเมล ซึ่งเกิดจากการที่พนักงานไม่สามารถเขียนภาษาอังกฤษได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และไม่สามารถเลือกใช้คำให้เหมาะสมกับรูปประโยคต่าง ๆ

รวมทั้งผลการวิจัยยังพบว่าผู้บังคับบัญชามีความต้องการให้เลขานุการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับโครงสร้างทางภาษา ผู้บังคับบัญชาต้องการให้เลขานุการใช้รูปประโยคภาษาอังกฤษโดยลดการใช้ภาษาไทย เช่น ka kha krub อาจเนื่องมาจากคนไทยมีวัฒนธรรมให้ทางเสียงในภาษาซึ่งถือเป็นมารยาทในสังคมที่ถูกอบรมสั่งสอนและปลูกฝังมาทำให้เกิดความเคยชินและเลขานุการอาจจะรู้สึกถึงความสุขุมมากขึ้นหากมีการเติมหางเสียงลงในงานเขียนต่าง ๆ ซึ่งจิราพร เยี่ยมค่านวน (2553) อธิบายว่าการปนภาษาไทยโดยเติมคำลงท้ายประโยคในภาษาอังกฤษนั้น เพื่อสร้างความสุขุมในประโยค ทั้งนี้โครงสร้างภาษาอังกฤษไม่มีคำลงท้ายประโยคเพื่อให้สุภาพ แต่จะเป็นการเลือกใช้คำและโครงสร้างประโยคให้เหมาะสมกับเนื้อหา

5.2.3 ความสามารถในการด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการเป็นอย่างไร

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของเลขานุการค่อนข้างสูง โดยมีความสามารถมากที่สุดคือด้านการเลือกรูปแบบ (Style) อาจเนื่องมาจากโดยส่วนใหญ่เลขานุการเป็นเพศหญิงที่สามารถใช้คำตามรูปแบบการเขียนต่าง ๆ ได้ดี สอดคล้องกับผลวิจัยที่กล่าวว่าผู้หญิงมีการแก้ไขและมีพัฒนาการในด้านการเขียนมากกว่า (Peterson & Parr, 2011) รวมทั้ง Parviza and Gorjianb (2014) ได้สรุปงานวิจัยว่าผู้หญิงจะมีความตระหนักในเรื่องรูปแบบการใช้คำนำหน้าหรือการใช้คำขึ้นต้น ทักทายอย่างเป็นทางการ โดยเขียนข้อความได้สุภาพเหมาะสมในทางตรงกันข้ามผลการวิจัยพบว่าเลขานุการมีความสามารถน้อยที่สุดในด้านการเลือกใช้คำ (Word Choice) อาจเนื่องมาจากการไม่เข้าใจระดับภาษาและความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ในการเขียนเพื่อให้เหมาะสมเช่น การเลือกใช้คำในภาษาระดับสนทนาในรายงานซึ่งเป็นงานเขียนภาษาระดับทางการ ซึ่งสอดคล้องกับ Divsar and Heydari (2017); Pimpisa Rattanadilok Na Phuket and Othman (2015) ที่ระบุว่า การเลือกใช้คำ (Word Choice) คือหนึ่งในปัญหาที่มีผลต่อทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ อาจเนื่องมาจากคำ ๆ หนึ่งมีหลายความหมายทำให้เลขานุการไม่สามารถเลือกใช้คำในรูปประโยคต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับระดับภาษาและประเภทของงานต่าง ๆ ซึ่งการเลือกใช้คำ (Word Choice) ประเด็นสำคัญที่สามารถทำให้เกิดการสื่อสารผิดพลาด เนื่องจากการเลือกใช้คำ (Word Choice) เปรียบเสมือนส่วนประกอบที่สำคัญในการเขียน (Yang, 1989) โดยผู้เขียนจะต้องมีความสามารถในการเลือกคำโดยพิจารณาจากความหมาย ความเฉพาะเจาะจงหรือชี้เฉพาะ ระดับภาษา และผู้อ่านเพื่อให้ลดข้อผิดพลาดในการเกิดความเข้าใจผิดจากการการเขียนที่ไม่เหมาะสมสำหรับผู้อ่าน (Leech, 1994)

5.3 การนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้เกี่ยวข้องควรคำนึงถึงแนวทางการออกแบบการสอนหรือแบบฝึกหัดเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนรู้ต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้สอนควรออกแบบเนื้อหาสาระการเรียนการสอนในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและองค์กรในปัจจุบัน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุผลการเรียนรู้ตามที่คาดหวังไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ได้ สถานการณ์จริงอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้สอนควรออกแบบกิจกรรมหรือแบบฝึกหัดในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการให้เหมาะสมกับผู้เรียนและเนื้อหาสาระ ซึ่งจะต้องสามารถเพิ่มคุณภาพและพัฒนาศักยภาพความสามารถของผู้เรียนได้จริงสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

3. ผู้สอนควรมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการเพื่อจักได้ข้อมูลในด้านปัญหาและความต้องการของผู้เรียนและองค์กร ทั้งยังสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาการออกแบบเนื้อหาสาระการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสม และน่าสนใจมากขึ้น

4. ฝ่ายการเรียนรู้และพัฒนาพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ควรมีการจัดการประเมินศักยภาพเพื่อได้ข้อมูลความต้องการและความสามารถที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรทั้งผู้สื่อสารและผู้รับสาร อันจะนำไปสู่การอบรมพัฒนาทักษะในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการให้กับพนักงานได้ตรงตามปัญหาและความต้องการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพให้ตอบสนองความต้องการของผู้บังคับบัญชาและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการสามารถสรุปแนวคิดที่เป็นประโยชน์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สามารถขยายประเด็นการทำวิจัยในการสำรวจปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะภาษาอังกฤษอื่น ๆ สำหรับเลขานุการ เช่น ทักษะการฟัง ทักษะการพูด และทักษะการอ่าน เป็นต้น เพื่อจะได้นำข้อมูลมาพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจต่อไป

2. การวัดความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการในการวิจัยควรมีการกำหนดขอบเขตประเภท หัวข้อ และจำนวนคำของงานเขียนภาษาอังกฤษให้ชัดเจนเช่นจดหมายหรืออีเมลโต้ตอบเรื่องแจ้งนัดประชุม ข้อกำหนดลูกค้า ข้อสรุปค่าใช้จ่ายของทีมงาน เป็นต้น แทนการเขียนจดหมายหรืออีเมลโต้ตอบเพื่อติดตามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อควบคุมความหลากหลายหัวข้องานเขียนของเอกสารใช้จริง

3. ควรมีการศึกษาแนวทางหรือปัจจัยในการทำวิจัยเชิงคุณภาพที่ส่งผลต่อปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่แสดงสาเหตุหรือความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่สามารถมีผลต่อปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการในทุกมิติ





ภาคผนวก ก: แบบสอบถามสำหรับเลขานุการ เพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ และเอกสารใช้จริงตามหัวข้อที่กำหนด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจากพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพสาขาเลขานุการ

จรรยาบรรณ ผู้วิจัยจะต้องได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่างก่อนการทำวิจัย ซึ่งตระหนักถึงการเคารพศักดิ์ศรีและสิทธิของมนุษย์ที่ให้ข้อมูลในการวิจัย โดยไม่หลอกลวงหรือบีบบังคับ และไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ทั้งนี้ผู้วิจัยจะดูแลปกป้องสิทธิประโยชน์และรักษาความลับ ไม่เผยแพร่ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างตามข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ: ชาย หญิง
2. อายุ: 20-25 ปี 26-30 ปี
 31-35 ปี 36-40 ปี
 มากกว่า 40 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด: ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 อื่น ๆ _____
4. สาขาที่จบการศึกษา: _____
5. อายุในการทำงานอาชีพเลขานุการ: น้อยกว่า 1 ปี
 1-5 ปี
 6-10 ปี
 มากกว่า 10 ปี

6. ท่านคิดว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด:

ทักษะ ภาษาอังกฤษ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	อ่อน	อ่อนมาก
การฟัง					
การพูด					
การอ่าน					
การเขียน					

ส่วนที่ 2 ลำดับปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาจัดลำดับปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจากหน้าที่งานของเลขานุการที่ประสบปัญหาในการทำงาน โดยเขียนตัวเลข 1-4 หน้าประเภทของงานเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ พร้อมใส่จำนวนปริมาณชิ้นงานโดยเฉลี่ยที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์

1 หมายถึง ประสบปัญหามากที่สุด

2 หมายถึง ประสบปัญหามาก

3 หมายถึง ประสบปัญหาน้อย

4 หมายถึง ประสบปัญหาน้อยที่สุด

_____ รายงาน (Report)

ปริมาณในการทำงานโดยเฉลี่ย _____ ชิ้นต่อสัปดาห์

_____ การจดบันทึกการประชุม (Minutes)

ปริมาณในการทำงานโดยเฉลี่ย _____ ชิ้นต่อสัปดาห์

_____ การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)

ปริมาณในการทำงานโดยเฉลี่ย _____ ชิ้นต่อสัปดาห์

_____ การบันทึกข้อความ (Memo)

ปริมาณในการทำงานโดยเฉลี่ย _____ ชิ้นต่อสัปดาห์

ส่วนที่ 3 ปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

A. ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของท่านโดยทั่วไปอยู่ในระดับใด

5 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด

4 หมายถึง มีปัญหามาก

3 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง

2 หมายถึง มีปัญหาน้อย

1 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

B. ความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของท่านโดยทั่วไปอยู่ในระดับใด

5 หมายถึง มีความต้องการพัฒนามากที่สุด

4 หมายถึง มีความต้องการพัฒนามาก

3 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาปานกลาง

2 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาน้อย

1 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาน้อยที่สุด

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

1. การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) หมายถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษา เป็นกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทางภาษาที่เกี่ยวกับคำและโครงสร้างประโยคที่ถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อความที่สื่อความหมายตามต้องการ รวมทั้งการใช้ภาษาให้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ ประกอบด้วยไวยากรณ์ จำนวน 7 เรื่อง คือ คำนาม (Nouns) คำสรรพนาม (Pronouns) คำกริยา (Verbs) คำคุณศัพท์ (Adjectives) คำวิเศษณ์ (Adverbs) คำบุพบท (Prepositions) และ คำสันธาน (Conjunctions)

ตัวอย่าง

คำนาม (Nouns)

ข้อผิดพลาด The quality of a company's products often determine the reputation of the company.

ข้อที่ถูกต้อง The quality of a company's products often determines the reputation of the company.

คำสรรพนาม (Pronouns)

ข้อผิดพลาด All office workers must do his best.

ข้อที่ถูกต้อง All office workers must do their best.

คำกริยา (Verbs)

ข้อผิดพลาด The next meeting of the Board will be hold on Wednesday.

ข้อที่ถูกต้อง The next meeting of the Board will be held on Wednesday.

คำคุณศัพท์ (Adjectives)

ข้อผิดพลาด I have many work to do.

ข้อที่ถูกต้อง I have much work to do.

คำวิเศษณ์ (Adverbs)

ข้อผิดพลาด She speaks English very good.

ข้อที่ถูกต้อง She speaks English very well.

คำบุพบท (Prepositions)

ข้อผิดพลาด Mr. Finley will arrive North Station of 11.00 Monday.

ข้อที่ถูกต้อง Mr. Finley will arrive at North Station at 11.00a.m. Monday.

คำสันธาน (Conjunctions)

ข้อผิดพลาด I will either make appointment on Monday and Tuesday.

ข้อที่ถูกต้อง I will make appointment on either Monday or Tuesday.

2. การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) หมายถึง การเขียนที่ระบุนิยามที่ถูกต้อง มีความกลมกลืนของเนื้อหา ให้ข้อมูล สมบูรณ์ ครบถ้วน และเพียงพอ เขียนตรงประเด็น ชัดเจน เขียนได้อย่างเหมาะสม เขียนโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ ระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน ไม่สั้นหรือยาวจนเกินไป จัดลำดับความคิดอย่างมีเหตุผล ใช้คำศัพท์ที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม

ตัวอย่าง

เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม

I have recently returned from holiday and have a great many things to attend to. You should give me your address to which you would like the material sent.

เนื้อหาที่เหมาะสม

We cannot trace having received a reply to our letter. It would help us if you could make enquiries and let us have your comments. If you have already replied, we apologise for having troubled you – but will you please let us have a copy of your answer? We shall be grateful for your co-operation.

3. การเลือกใช้คำ (Word Choices) หมายถึง การเลือกใช้คำให้ถูกไวยากรณ์โดยคำนึงถึงความหมาย ความ เฉพาะเจาะจงหรือชี้เฉพาะ ระดับภาษา และผู้อ่าน

ตัวอย่าง

คำที่ไม่ถูกต้องในการเขียนภาษาทางการ

Employees have got to turn in an expense reimbursement form by Thursday.

คำที่ถูกต้องในการเขียนภาษาทางการ

Employees must turn in an expense reimbursement form by Thursday.

คำที่ใช้ความหมายผิด

I am pleased to except the question and return the signed proposal form. I also enclose my cheque for 30,000 baht and wish you to arrange the commencement of cover as soon as possible.

คำที่ใช้ความหมายถูกต้อง

I am pleased to accept the question and return the signed proposal form. I also enclose my cheque for 30,000 baht and wish you to arrange the commencement of cover as soon as possible.

4. การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) หมายถึง การใช้เครื่องหมายวรรคตอนต่าง ๆ การสะกดคำ การใช้อักษรตัวย่อ การใช้อักษรพิมพ์ใหญ่ให้ถูกต้องตามหลักการใช้ทางภาษาอังกฤษและสามารถสื่อสารได้อย่างเข้าใจ

ตัวอย่าง

การใช้เครื่องหมายวรรคตอน

Period (.), Comma (,), Question Mark (?), Colon (:), Semicolon (;), Question Mark (“ ”), Apostrophe (’), Bracket ([]), Dash (-), Hyphen (-) Exclamation Mark (!), Parentheses (())

การสะกดคำ

ตัวอย่างคำที่มักสะกดผิด Accept, Affect, Arrangement, Beginning, Committee, Difference, Except, Existence, Foreign, Government, Height, Immediately, Necessary, Opportunity, Practically, Principal, Quantity, Receive, Referred, Similar, Volume, Whether

การใช้อักษรตัวย่อ

FYI (For your information), FYA (For your action), TBA (To be announced), TBC (To be continued/To be confirmed), N/A (Not Available/Applicable), FAQ (Frequently Asked Questions), P.S. (Post Script) St. (Street), i.e. (Id Est), etc. (Et Cetera), e.g. (Exempligratia)

การใช้อักษรพิมพ์ใหญ่

ใช้เมื่อเป็นคำขึ้นต้นของประโยค เป็นคำนำหน้า ชื่อยศ ตำแหน่ง เป็นสรรพนาม ฉัน เป็นชื่อเฉพาะ เช่น ชื่อคน สถานที่ ชื่อทวีป ประเทศ เมือง สัญชาติ เชื้อชาติ ภาษา ชื่อสถาบัน องค์กร หน่วยงาน สมาคมต่าง ๆ ชื่อวันในสัปดาห์ เดือน ชื่อเทศกาลต่าง ๆ

5. การเลือกรูปแบบ (Style) หมายถึง การใช้คำนำหน้า การใช้คำขึ้นต้น และการใช้คำลงท้ายได้อย่างถูกต้องตามรูปแบบการเขียนต่าง ๆ

ตัวอย่าง

การใช้คำนำหน้า Ms. Mrs. Miss Mr. Dr. Ph.D. M.D. Sir Madam

การใช้คำขึ้นต้น Dear Sir, Dear Madam, Dear Ms. (ชื่อ), Dear Mrs. (ชื่อ), Dear Miss (ชื่อ), Dear Mr. (ชื่อ),

การใช้คำลงท้าย Sincerely, Sincerely yours, Respectfully

A. ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ					ข้อ	ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	B. ความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ					ข้อเสนอแนะหรือ ยกตัวอย่างประกอบ
5	4	3	2	1			5	4	3	2	1	
					1	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในรายงาน (Report)						
					2	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)						
					3	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)						
					4	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการบันทึกข้อความ (Memo)						
					5	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในรายงาน (Report)						
					6	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)						
					7	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)						
					8	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการบันทึกข้อความ (Memo)						
					9	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในรายงาน (Report)						
					10	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการจดบันทึกการประชุม						

					ประชุม (Minutes)							
				11	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)							
				12	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการบันทึกข้อความ (Memo)							
				13	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในรายงาน (Report)							
				14	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)							
				15	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)							
				16	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการบันทึกข้อความ (Memo)							
				17	การเลือกรูปแบบ (Style) ในรายงาน (Report)							
				18	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)							
				19	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)							
				20	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการบันทึกข้อความ (Memo)							

ส่วนที่ 4 ความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง เอกสารใช้จริงที่เป็นจดหมายหรืออีเมลตามหัวข้อที่กำหนด จำนวน 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) การเขียนรายงาน (Report) เช่น รายงานประชุมประจำเดือนหรือประจำปีเรื่องความคืบหน้าของภาระงานที่ได้รับมอบหมาย (2) การจดบันทึกการประชุม (Minutes) (3) การเขียนการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence) เช่น จดหมายหรืออีเมลเพื่อติดตามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และ (4) การเขียนการบันทึกข้อความ (Memo) เช่น การเขียนบันทึกข้อความเพื่อขอหรือจองการเดินทาง เพื่อสำรวจความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจากพนักงานอาชีพเลขานุการที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ข้อมูลที่ได้จากเอกสารใช้จริงทั้งหมดจะนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพสาขาเลขานุการ

จรรยาบรรณ ผู้วิจัยจะต้องได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่างก่อนการทำวิจัย ซึ่งตระหนักถึงการเคารพศักดิ์ศรีและสิทธิของมนุษย์ที่ให้ข้อมูลในการวิจัย โดยไม่หลอกลวงหรือบีบบังคับ และไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ทั้งนี้ผู้วิจัยจะดูแลปกป้องสิทธิประโยชน์และรักษาความลับ ไม่เผยแพร่ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

กรุณาส่งเอกสารใช้จริงตามหัวข้อ ดังนี้

1. รายงาน (Report) เช่น รายงานประชุมประจำเดือนหรือประจำปีเรื่องความคืบหน้าของภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น
2. การจดบันทึกการประชุม (Minutes) เช่น บันทึกการประชุม เป็นต้น
3. การโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence) เช่น จดหมายหรืออีเมลเพื่อติดตามเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นต้น
4. การบันทึกข้อความ (Memo) เช่น บันทึกข้อความเพื่อขอหรือจองการเดินทาง เป็นต้น

ภาคผนวก ข: แบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อสำรวจความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการจากผู้บังคับบัญชาที่มีเลขานุการอยู่ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการตรวจสอบบัญชี บริการให้ความเชื่อมั่น ภาษีอากร การบริหารจัดการที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4 แห่ง ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพสาขาเลขานุการ

จรรยาบรรณ ผู้วิจัยจะต้องได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่างก่อนการทำวิจัย ซึ่งตระหนักถึงการเคารพศักดิ์ศรีและสิทธิของมนุษย์ที่ให้ข้อมูลในการวิจัย โดยไม่หลอกลวงหรือบีบบังคับ และไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ทั้งนี้ผู้วิจัยจะดูแลปกป้องสิทธิประโยชน์และรักษาความลับ ไม่เผยแพร่ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างตามข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ: ชาย หญิง
2. อายุ: 20-25 ปี 26-30 ปี
 31-35 ปี 36-40 ปี
 มากกว่า 40 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด: ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 ปริญญาเอก
 อื่น ๆ _____

ส่วนที่ 2 ความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ

C. ความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับ
เลขานุการโดยทั่วไปของท่านอยู่ในระดับใด

5 หมายถึง มีความต้องการพัฒนามากที่สุด

4 หมายถึง มีความต้องการพัฒนามาก

3 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาปานกลาง

2 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาน้อย

1 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาน้อยที่สุด

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

1. การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) หมายถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษา เป็นกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทางภาษาที่เกี่ยวกับคำและโครงสร้างประโยคที่ถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อความที่สื่อความหมายตามต้องการ รวมทั้งการใช้ภาษาให้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ ประกอบด้วยไวยากรณ์ จำนวน 7 เรื่อง คือ คำนาม (Nouns) คำสรรพนาม (Pronouns) คำกริยา (Verbs) คำคุณศัพท์ (Adjectives) คำวิเศษณ์ (Adverbs) คำบุพบท (Prepositions) และ คำสันธาน (Conjunctions)

ตัวอย่าง

คำนาม (Nouns)

ข้อผิดพลาด The quality of a company's products often determine the reputation of the company.

ข้อที่ถูกต้อง The quality of a company's products often determines the reputation of the company.

คำสรรพนาม (Pronouns)

ข้อผิดพลาด All office workers must do his best.

ข้อที่ถูกต้อง All office workers must do their best.

คำกริยา (Verbs)

ข้อผิดพลาด The next meeting of the Board will be hold on Wednesday.

ข้อที่ถูกต้อง The next meeting of the Board will be held on Wednesday.

คำคุณศัพท์ (Adjectives)

ข้อผิดพลาด I have many work to do.

ข้อที่ถูกต้อง I have much work to do.

คำวิเศษณ์ (Adverbs)

ข้อผิดพลาด She speaks English very good.

ข้อที่ถูกต้อง She speaks English very well.

คำบุพบท (Prepositions)

ข้อผิดพลาด Mr. Finley will arrive North Station of 11.00 Monday.

ข้อที่ถูกต้อง Mr. Finley will arrive at North Station at 11.00a.m. Monday.

คำสันธาน (Conjunctions)

ข้อผิดพลาด I will either make appointment on Monday and Tuesday.

ข้อที่ถูกต้อง I will make appointment on either Monday or Tuesday.

2. การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) หมายถึง การเขียนที่ระบุดูวัตถุประสงค์ มีความกลมกลืนของเนื้อหา ให้ข้อมูล สมบูรณ์ ครบถ้วน และเพียงพอ เขียนตรงประเด็น ชัดเจน เขียนได้อย่างเหมาะสม เขียนโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ ระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน ไม่สั้นหรือยาวจนเกินไป จัดลำดับความคิดอย่างมีเหตุผล ใช้คำศัพท์ที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม

ตัวอย่าง

เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม

I have recently returned from holiday and have a great many things to attend to. You should give me your address to which you would like the material sent.

เนื้อหาที่เหมาะสม

We cannot trace having received a reply to our letter. It would help us if you could make enquiries and let us have your comments. If you have already replied, we apologise for having troubled you – but will you please let us have a copy of your answer? We shall be grateful for your co-operation.

3. การเลือกใช้คำ (Word Choices) หมายถึง การเลือกใช้คำให้ถูกไวยากรณ์โดยคำนึงถึงความหมาย ความเฉพาะเจาะจงหรือชี้เฉพาะ ระดับภาษา และผู้อ่าน

ตัวอย่าง

คำที่ไม่ถูกต้องในการเขียนภาษาทางการ

Employees have got to turn in an expense reimbursement form by Thursday.

คำที่ถูกต้องในการเขียนภาษาทางการ

Employees must turn in an expense reimbursement form by Thursday.

คำที่ใช้ความหมายผิด

I am pleased to except the question and return the signed proposal form. I also enclose my cheque for 30,000 baht and wish you to arrange the commencement of cover as soon as possible.

คำที่ใช้ความหมายถูกต้อง

I am pleased to accept the question and return the signed proposal form. I also enclose my cheque for 30,000 baht and wish you to arrange the commencement of cover as soon as possible.

4. การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) หมายถึง การใช้เครื่องหมายวรรคตอนต่าง ๆ การสะกดคำ การใช้อักษรตัวย่อ การใช้อักษรพิมพ์ใหญ่ให้ถูกต้องตามหลักการใช้ทางภาษาอังกฤษและสามารถสื่อสารได้อย่างเข้าใจ

ตัวอย่าง

การใช้เครื่องหมายวรรคตอน

Period (.), Comma (,), Question Mark (?), Colon (:), Semicolon (;), Question Mark (“”), Apostrophe (’), Bracket ([]), Dash (-), Hyphen (-) Exclamation Mark (!), Parentheses (())

การสะกดคำ

ตัวอย่างคำที่มักสะกดผิด Accept, Affect, Arrangement, Beginning, Committee, Difference, Except, Existence, Foreign, Government, Height, Immediately, Necessary, Opportunity, Practically, Principal, Quantity, Receive, Referred, Similar, Volume, Whether

การใช้อักษรตัวย่อ

FYI (For your information), FYA (For your action), TBA (To be announced), TBC (To be continued/To be confirmed), N/A (Not Available/Applicable), FAQ (Frequently Asked Questions), P.S. (Post Script) St. (Street), i.e. (Id Est), etc. (Et Cetera), e.g. (Exempligratia)

การใช้อักษรพิมพ์ใหญ่

ใช้เมื่อเป็นคำขึ้นต้นของประโยค เป็นคำนำหน้า ชื่อยศ ตำแหน่ง เป็นสรรพนาม ฉัน เป็นชื่อเฉพาะ เช่น ชื่อคน สถานที่ ชื่อทวีป ประเทศ เมือง สัญชาติ เชื้อชาติ ภาษา ชื่อสถาบัน องค์กร หน่วยงาน สมาคมต่าง ๆ ชื่อวันในสัปดาห์ เดือน ชื่อเทศกาลต่าง ๆ

5. การเลือกรูปแบบ (Style) หมายถึง การใช้คำนำหน้า การใช้คำขึ้นต้น และการใช้คำลงท้ายได้อย่างถูกต้องตามรูปแบบการเขียนต่าง ๆ

ตัวอย่าง

การใช้คำนำหน้า Ms. Mrs. Miss Mr. Dr. Ph.D. M.D. Sir Madam

การใช้คำขึ้นต้น Dear Sir, Dear Madam, Dear Ms. (ชื่อ), Dear Mrs. (ชื่อ), Dear Miss (ชื่อ), Dear Mr. (ชื่อ),

การใช้คำลงท้าย Sincerely, Sincerely yours, Respectfully

ข้อ	ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	C. ความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ				
		5	4	3	2	1
1	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในรายงาน (Report)					
2	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)					
3	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)					
4	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการบันทึกข้อความ (Memo)					
5	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในรายงาน (Report)					
6	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)					
7	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)					
8	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการบันทึกข้อความ (Memo)					
9	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในรายงาน (Report)					
10	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)					

11	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)					
12	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการบันทึกข้อความ (Memo)					
13	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในรายงาน (Report)					
14	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)					
15	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)					
16	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการบันทึกข้อความ (Memo)					
17	การเลือกรูปแบบ (Style) ในรายงาน (Report)					
18	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)					
19	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการโต้ตอบจดหมายหรืออีเมล (Letter/Email Correspondence)					
20	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการบันทึกข้อความ (Memo)					

กรุณาแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับ
 เลขานุการโดยทั่วไป

ภาคผนวก ค: ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถามสำหรับเลขานุการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของแบบสอบถามในแต่ละข้อ และหากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กรุณาเขียนลงในช่องข้อเสนอแนะที่กำหนดให้ โดยมีค่าระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องและมีความเหมาะสมในการสร้างแบบสอบถามสำหรับเลขานุการ

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องและมีความเหมาะสมในการสร้างแบบสอบถามสำหรับเลขานุการ

1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องและมีความเหมาะสมในการสร้างแบบสอบถามสำหรับเลขานุการ

ข้อ	รายการประเมิน	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่าดัชนีสอดคล้อง (IOC)	สรุปผล
		1	2	3		
		ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม				
1	เพศ:					
	ชาย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	หญิง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2	อายุ:					
	20-25 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	26-30 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	31-35 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	36-40 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	มากกว่า 40 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษาสูงสุด:					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ปริญญาตรี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ปริญญาโท	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ปริญญาเอก	1	1	0	0.67	ใช้ได้
อื่น ๆ _____	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4 อายุในการทำงานอาชีพเลขานุการ:					
1-5 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6-10 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
มากกว่า 10 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้

**ส่วนที่ 2 ลำดับปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม และใส่จำนวนปริมาณ
ชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อวันและปริมาณชิ้นงานที่ปฏิบัติต่อสัปดาห์**

1	_____ รายงาน (Report) ปริมาณในการทำงาน _____ ชิ้นต่อสัปดาห์	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2	_____ การจดบันทึกการประชุม (Minutes) ปริมาณในการทำงาน _____ ชิ้นต่อสัปดาห์	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3	_____ การโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence) ปริมาณในการทำงาน _____ ชิ้นต่อ สัปดาห์	1	1	0	0.67	ใช้ได้
4	_____ การบันทึกข้อความ (Memo) ปริมาณในการทำงาน _____ ชิ้นต่อสัปดาห์	1	1	0	0.67	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 ปัญหาและความต้องการในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

A. ปัญหาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

1	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในรายงาน (Report)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในรายงาน (Report)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
6	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
7	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
8	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
9	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในรายงาน (Report)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการจดบันทึกการประชุม	1	1	1	1.00	ใช้ได้

	ประชุม (Minutes)					
11	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
12	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
13	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในรายงาน (Report)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
14	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการจัดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
15	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
16	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
17	การเลือกรูปแบบ (Style) ในรายงาน (Report)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
18	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการจัดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
19	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
20	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
B. ความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ						
1	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในรายงาน (Report)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการจัดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในรายงาน (Report)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
6	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการจัดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
7	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
8	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
9	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในรายงาน (Report)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการจัดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ประชุม (Minutes)						
11	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
12	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
13	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในรายงาน (Report)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
14	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการจัดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
15	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
16	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
17	การเลือกรูปแบบ (Style) ในรายงาน (Report)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
18	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการจัดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
19	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	0	1	0.67	ใช้ได้
20	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	0	1	0.67	ใช้ได้



ภาคผนวก ข: ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของแบบสอบถามในแต่ละข้อ และหากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กรุณาเขียนลงในช่องข้อเสนอแนะที่กำหนดให้ โดยมีค่าระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้

- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องและไม่มีความเหมาะสมในการสร้างแบบสอบถามสำหรับเลขานุการ
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องและมีความเหมาะสมในการสร้างแบบสอบถามสำหรับเลขานุการ
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องและมีความเหมาะสมในการสร้างแบบสอบถามสำหรับเลขานุการ

ข้อ	รายการประเมิน	คะแนนความ			ค่าดัชนี สอดคล้อง (IOC)	สรุปผล
		คิดเห็นของ				
		ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)				
1	2	3				
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
1	เพศ:					
	ชาย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	หญิง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2	อายุ:					
	20-25 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	26-30 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	31-35 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	36-40 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	มากกว่า 40 ปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษาสูงสุด:					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ปริญญาตรี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	ปริญญาโท	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ปริญญาเอก	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
อื่น ๆ _____	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
ส่วนที่ 2 ความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ						
C. ความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ						
1	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในรายงาน (Report)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4	การใช้ไวยากรณ์ (Grammar) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในรายงาน (Report)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8	การถ่ายทอดเนื้อหา (Content) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
9	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในรายงาน (Report)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
11	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
12	การเลือกใช้คำ (Word Choices) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
13	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในรายงาน (Report)	1	1	0	0.67	ใช้ได้
14	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการจดบันทึกการประชุม (Minutes)	1	1	0	0.67	ใช้ได้
15	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	1	0	0.67	ใช้ได้
16	การใช้กลไกทางภาษา (Mechanics) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	1	0	0.67	ใช้ได้
17	การเลือกรูปแบบ (Style) ในรายงาน (Report)	1	1	0	0.67	ใช้ได้
18	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการจดบันทึกการประชุม	1	1	0	0.67	ใช้ได้

(Minutes)						
19	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการโต้ตอบจดหมาย (Letter/Email Correspondence)	1	1	0	0.67	ใช้ได้
20	การเลือกรูปแบบ (Style) ในการบันทึกข้อความ (Memo)	1	1	0	0.67	ใช้ได้
กรุณาแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ						
		1	1	1	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก ง: รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|---|--|
| 1. อาจารย์ ดร.ประมาณ ทรัพย์ผดุงชนม์ | อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง |
| 2. อาจารย์ ดร.จาริณี จันทร์ศรี | อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์พรณ ศยามานนท์ | อาจารย์ประจำกลุ่มการสอนภาษาอังกฤษ
สำหรับธุรกิจ
สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |



ที่ ศร. 6896 (1๖๙) / ๒๖๓



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุรินทร์
พระราชวังสนามจันทร์
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

22 มกราคม 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ประมาณ พันธ์ต๋องจรมณ์

ด้วย นางสาวภาสิณี กัณหาสุวรรณ รหัสประจำตัว 58254308 นิสิตศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต
สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุรินทร์ กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง " การสำรวจ
ปัญหา ความต้องการ และความสามารถในด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสำหรับครูอนุบาล "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุรินทร์ มีความประสงค์ ขอเชิญคุณในฐานะผู้เชี่ยวชาญ
เป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร. อธิกมาศ มกขุฑ)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
วิทยาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
นครปฐม โทร. 034-218790

ที่ ๓๓ ๓๓๐๓ (๗๕) / ๕๕๓



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาคาร ๗ วิทยาลัยนอร์ท
ถ.เมืองฯ จ.นครปฐม 72000

๒๒ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอวิทยุเป็นวิทยุรวมภาพกล้องวิดีโอ

เรียน อาจารย์ ดร. สุวิทย์ จันทร์ศรี

ด้วย นายสุภาภรณ์ สันตสุขวรรณ รหัสประจำตัว 58254308 บัณฑิตวิทยาลัยปริญญาโท สาขาวิชาศิลปกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม ก่อตั้งโครงการ "ศิลปะ ๒๕๖๒" การสร้างศิลปินรุ่นใหม่ และความสามารถในด้านศิลปะการเขียนภาพด้วยกล้องวิดีโอของบุคลากร " "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม มีความประสงค์ ขอวิทยุขอทำวิทยุรวมภาพกล้องวิดีโอเป็นวิทยุรวมภาพกล้องวิดีโอไว้กับบัณฑิตวิทยาลัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร. สุวิทย์ จันทร์ศรี)

รองอธิการบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

โทรสาร ๐๓๓-๖๒๖๒๖๖๖

สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
อาคาร ๗ โทร ๐๓๓-๖๒๖๒๖๖๖

ที่ ศธ ๕๘๐๕/๒๕๖๕/๖๖๐



ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กระทรวงศึกษาธิการ
ถ.เสือฯ ๑, นครปฐม ๗๓๐๐๐

22 มกราคม 2562

เรื่อง ขอให้เชิญเป็นวิทยากรพูดบรรยายเรื่องเมื่อวัน

ที่เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร สมุทรสาคร

ด้วย นายสมชาย ธีระสุววรรณ รหัสประจำตัว 58254388 ปลัดเทศบาลตำบลเมืองชุมพรเมืองชุมพร
สภาวัฒนธรรมสมุทรสาครเมืองชุมพร ปลัดจังหวัดสมุทรสาคร และปลัดจังหวัดสมุทรสาคร เป็นวิทยากร
ผู้บรรยาย เรื่อง การเมืองการปกครอง และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเมืองชุมพร

ในการนี้ ปลัดจังหวัดสมุทรสาคร และปลัดจังหวัดสมุทรสาคร ได้รายงานพร้อม ขอให้เชิญผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร
เป็นวิทยากรพูดบรรยายเรื่องเมื่อวัน

จึงได้ขอความเห็นชอบจากปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ขอเสนอความเห็น

(นายสมชาย ธีระสุววรรณ)

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
นครปฐม โทร. ๒๑4-๒๑๓7๙๐

รายการอ้างอิง

- Afrin, S. (2016). Writing Problems of Non-English Major Undergraduate Students in Bangladesh: an Observation. *Open journal of social sciences*, 4(3), 104-115.
- Aldohon, I. H. (2014). English for Specific Purposes (ESP) for Jordanian Tourist Police in Their Workplace: Needs and Problems. *International Education Studies*, 7(11), 56-67.
- Anderson, S. J., & Mohrweis, C. L. (2008). Using Rubrics to Assess Accounting Students Writing, Oral Presentations, and Ethics Skills. *American Journal of Business Education (AJBE)*, 1(2), 85-94.
- Andre, J. A., & Schneider, B. (2004). The Transition from Academic to Workplace Writing: Students Talk about Their Experiences. *Canadian Journal for Studies in Discourse and Writing/Rédactologie*, 20(1), 39-59.
- Andres, T. (1999). *How to Become a Successful Secretary: a Manual Vol. 3*: Rex Bookstore, Inc.
- Baker, H. (2010). *Easy 4 Me 2 Learn Writing Meeting Minutes and Agendas*. UK: Universe of Learning Ltd.
- Basturkmen, H. (2010). *Developing Courses in English for Specific Purposes*: Springer.
- Bennui, P. (2016). A Study of L1 Interference in the Writing of Thai EFL Students. *Malaysian Journal of ELT Research*, 4(1), 31.
- Boonyarattanasoontorn, P. (2017). An Investigation of Thai Students' English Language Writing Difficulties and Their Use of Writing Strategies. *Journal of Advanced Research in Social Sciences and Humanities*, 2(2), 111-118.
- Business Analysis of Law. (2018). คะแนน IELTS TOEIC TOEFL เฉลี่ย. Retrieved from <https://businessanalysisoflaw.com/2018/01/08/ielts-toefl-toeic-ranking/>
- Carver, D. (1983). Some Propositions about ESP. *The ESP journal*, 2(2), 131-137.
- Clark, C. (1997). *What It Means to Be a Secretary as Perceived by First-Year Information Specialist Students : The Changing Work Force : The Changing Curriculum*. University of Lethbridge, Canada. Retrieved from <http://opus.uleth.ca/handle/10133/1123>

- Dabphetmanee, P., & Porkaew, K. (2019). *An Analysis of English Communicative Skill Needs of Thai Staff in an Electronics Company*. Paper presented at the Board of 8 th LITU International Graduate Conference.
- Divsar, H., & Heydari, R. (2017). A Corpus-Based Study of EFL Learners' Errors in IELTS Essay Writing. *International Journal of Applied Linguistics and English Literature*, 6(3), 143-149.
- Dudley-Evans, T., & Saint John, J. M. (1998). *Developments in English for Specific Purposes: A Multi-Disciplinary Approach*: Cambridge university press.
- DuPuis, T. (2017). 4 Types of Business Writing. Retrieved from <https://www.instructionalsolutions.com/blog/types-business-writing>
- Education First. (2019). EF English Proficiency Index. Retrieved from <https://www.ef.com/wwen/epi/>
- Fareed, M., Ashraf, A., & Bilal, M. (2016). ESL Learners' Writing Skills: Problems, Factors and Suggestions. *Journal of Education and Social Sciences*, 4(2), 81-92.
- Fitrianifa, A. (2017). Developing Task-Based Speaking Materials For Secretary Students.
- Garner, A. B. (2013). *HBR Guide to Better Business Writing (HBR Guide Series)*: Harvard Business Review Press.
- Ginty, E., Hawkins, J., Kurzman, K., Leddy, D., & Miller, J. (2016). A Powerful Tool: Writing Based on Knowledge and Understanding. *American Educator*, 40(2), 33-38.
- Gustafson, H. D. (2005). Needs Assessment in Cancer. *Outcomes assessment in cancer: Measures, methods, and applications*, 305-325.
- Hinnon, A. (2014). Common Errors in English Writing and Suggested Solutions of Thai University Students. *Humanities and Social Sciences*, 31(2), 165-180.
- Hollis-Turner, S., & Scholtz, D. (2010). Business Writing in Academic and Workplace Contexts. *Southern African Linguistics and Applied Language Studies*, 28(3), 239-245.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes*: Cambridge University Press.
- In Plain English. (1989). *Webster's New World Secretarial Handbook* (4 ed.). NY: Prentice Hall.
- Kassem, A. M. M. (2017). Developing Business Writing Skills and Reducing Writing Anxiety

- of EFL Learners through Wikis. *English Language Teaching*, 10(3), 151-163.
- Kaufman, R., & English, W. F. (1979). *Needs Assessment: Concept and Application: Educational Technology*.
- Kaufman, R., Rojas, A. M., & Mayer, H. (1993). *Needs Assessment: A User's Guide: Educational Technology*.
- Leech, D. (1994). Problematic ESL Content Word Choice in Writing: a Proposed Foundation of Descriptive Categories. *Issues in Applied Linguistics*, 5(1).
- Malathong, P. (2015). *Problems in Writing English Business Emails of Non-Native Speaking Employees in an International Real Estate Service Company in Thailand*. Thammasat University,
- Minaabad, S. M., & Khoshkholgh, F. F. (2012). Investigating the Effect of Genre-Based Pedagogy on English for Specific Purpose Learners' Reading Comprehension. *World Applied Sciences Journal*, 18(2), 251-260.
- Munby, J. (1981). *Communicative Syllabus Design: A Sociolinguistic Model for Designing the Content of Purpose-Specific Language Programmes*: Cambridge University Press.
- Murphy, A. H., Hildebrandt, W. H., & Thomas, P. J. (1997). *Effective Business Communications*: McGraw-Hill New York.
- Obi, I. B. (2012). Assessment of Secretaries Utilisation of Service Delivery Skills in Tertiary Institutions in The South Eastern States of Nigeria.
- Oliverio, M. E., & Pasewark, W. R. (1982). *Secretarial Office Procedures* (10 Ed.). OH: South-Western Publishing Company.
- Otilia, M. S. (2015). Needs Analysis in English for Specific Purposes. *Annals of the Constantin Brâncuși University of Târgu Jiu, Economy Series*, 1(2), 54-55.
- Parviza, M., & Gorjianb, B. (2014). The Role of Iranian Students' Gender in Using Email Writing Linguistic. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 98, 1417-1421.
- Peterson, S. S., & Parr, M. J. (2011). Gender and Literacy Issues and Research: Placing the Spotlight on Writing. *Journal of Writing Research*, 3(3).
- Rattanadilok Na Phuket, P., & Othman, B. N. (2015). Understanding EFL Students' Errors in Writing. *Journal of Education and Practice*, 6(32), 99-106.
- Reviere, R., Berkowitz, S., Carter, C. C., & Ferguson, C. (1996). *Needs Assessment: A*

- Creative and Practical Guide for Social Scientists*: Taylor & Francis.
- Robinson, P. (1991). *ESP Today: A Practitioner's Guide, Developments in English for Specific Purposes*. In: Cambridge: Cambridge University Press.
- Scriven, M., & Roth, J. (1978). Needs Assessment: Concept and Practice. *New directions for program evaluation*, 1978(1), 1-11.
- Skirrow, P., & Perry, E. (2009). The Maslow Assessment of Needs Scale (MANS). *Liverpool: Mersey Care NHS Trust*.
- Sormin, B. P. (2017). *Developing English Speaking Materials for Grade Eleven Students of Secretary Study Program at Smk Tarbiah Islamiyah*. Unimed.
- Stevens, P. (1988). The Learner and Teacher of ESP. *ESP in the classroom: Practice and evaluation*, 39-44.
- Stufflebeam, L. D., & Shinkfield, J. A. (1985). *An Analysis of Alternative Approaches to Evaluation*: Springer.
- Suraishkumar, G. (2004). Improving Coherence in Technical Writing. *Chemical Engineering Education*, 38(2), 116-120.
- Tyas, S. A., & Bernanda, S. K. (2020). *Identifying the Needs for Business and Media Writing Skills at the Workplace*. Paper presented at the International Language and Language Teaching Conference 2019.
- Vásquez, S. F. (2013). Differences between Academic and Business Writing. *Global Business Languages*, 18(1), 8.
- Watson, J. (2002). *Business Writing Basics*: Self-Counsel Press.
- Webster-Dictionary. (n.d.). Online Dictionary and Translations. Retrieved from <https://www.webster-dictionary.org/>
- Witkin, R. B., & Altschuld, W. J. (1995). *Planning and Conducting Needs Assessments: A Practical Guide*: Sage.
- Woolcott, A. L., & Unwin, R. W. (1979). *Communication for Business and Secretarial Students* (2 ed.). London: Macmillan International Higher Education.
- Yang, W. A. (1989). Cohesive Chains and Writing Quality. *Word*, 40(1-2), 235-254.
- กรมการจัดหางาน. (2544). การจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย). สืบค้นจาก <https://www.doe.go.th/prd/>
- คมศร วงษ์รักษา. (2540). การเปรียบเทียบคุณภาพและความสอดคล้อง ของเทคนิคการจัดเรียงลำดับ

- ความสำคัญ ที่อิงโมเดลความแตกต่างในการประเมินความต้องการจำเป็น. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/7729>
- จิราพร เยี่ยมค่านวม. (2553). นัยทางการใช้ภาษาไทยปนภาษาอังกฤษและความเป็นไปได้ในการใช้ห้องสนทนาทางอินเทอร์เน็ต. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 6(2), 21-46.
- เจริญ เจษฎาวัดีย์. (2543). *คู่มือเลขานุการ*. กรุงเทพฯ: พอดี.
- ชยาพล ชมชัยยา. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 12(2), 167-184.
- ชุตिकाญจน์ บุญสุกิจ. (2549). *ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษทักษะต่างๆ ของเลขานุการ*. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก. สืบค้นจาก <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/209523>
- ทิพวรรณ ประเสริฐอำไพสกุล. (2544). *การเปรียบเทียบผลการประเมินความต้องการจำเป็นและการยอมรับในผลการประเมินของครูคณิตศาสตร์ระหว่างการประเมินความต้องการจำเป็นแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/9669>
- นิตา ชูโต. (2551). *การวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: พรินต์โพร.
- นุชสิทธิ์ จิตแก้ว. (2553). *การประเมินความต้องการจำเป็นในการดำเนินการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาส ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 1*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สืบค้นจาก <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/235422>
- บรรเลง สระมูล. (2546). *การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อพัฒนานักศึกษาด้านสมรรถนะสารสนเทศ : การศึกษากลุ่มพหุ*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/5273>
- บุศรินทร์ เทพยศ. (2550). *เทคนิคงานเลขานุการ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ปริญญญา โกศลสิริพจน์. (2547). *การวิจัยและพัฒนากิจกรรมและเทคนิคการประเมินความต้องการจำเป็น สำหรับการจัดการเรียนการสอนแบบโครงงาน*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/477>
- บัณฑิตา ชัยพระคุณ. (2555). *การประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกปฏิบัติงานอภิบาลของบัณฑิตวิทยาลัยแสงธรรม*. มหาวิทยาลัยศิลปากร, สืบค้นจาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000008741
- ปานจันทร์ โททอง. (2542). *การเปรียบเทียบผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดการเรียนแบบเรียนร่วมระหว่างเทคนิคสตอรี่บอร์ดดั้งเดิมและแบบปรับปรุง*. จุฬาลงกรณ์

- มหาวิทยาลัย, สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/6965>
- ผะอบ พวงน้อย, บุปผา เสโตบล, นาทยา แก้วใส, และ วรณีย์ ศรีเพ็ญ. (2546). ยุทธวิธีการเรียนการสอน: การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเทคนิคเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ: การประยุกต์ทฤษฎีที่ลงตัว. *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา*, 15(45), 44-57.
- ภรณ์ ติราชฎีวิเศษ. (2557). เทคโนโลยีในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทย: ภาพรวมของงานวิจัยและประเด็นศึกษา. *วารสารสังคมลุ่มน้ำโขง*, 10(1), 71-112.
- มยุรีย์ เขียวฉ้วน. (2541). การประเมินความต้องการจำเป็นด้านทักษะพื้นฐานของครูอนุบาล โดยใช้การวิเคราะห์งาน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/12336>
- มาลินี จันทวิมล, อ้อยทิพย์ กรมกุล, และ กิ่งกมน ทวีชาติวิทยากุล. (2541). การสำรวจความต้องการและเจตคติของบุคคลในสาขาอาชีพต่าง ๆ เกี่ยวกับความสำคัญของภาษาอังกฤษในงานอาชีพและชีวิตประจำวัน. จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/787>
- เรณู คำแพ. (2551). การประเมินความต้องการของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดบริการและสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/203387>
- วัลย์ลีกา ทองงาม. (2556). วัฒนธรรมองค์กรตามการรับรู้และทัศนคติ ในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยสังกัดสำนักงานเขตสวนมะลิ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ. (2561). ประกาศผลสอบ O-NET. สืบค้นจาก <https://www.niets.or.th/th/catalog/view/2989>
- สมิต สัจฉุกร, และ ภรณ์ วินิจฉัยกุล. (2555). *เลขานการยุคใหม่ที่นายคาคหวัง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.
- สรารุช ชมบัวทอง. (2562). การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยใช้การเน้นปัญหาเป็นหลักในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล English communication problem solving by focusing on problems in the digital economy. *Journal of MCU Social Development (JMSD)*, 4(1), 86-100.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2555). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นจาก <http://www.vec.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2557). หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557. สืบค้นจาก <http://bsq.vec.go.th/>
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2562). หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562.

- สืบค้นจาก <http://bsq.vec.go.th/>
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. สืบค้นจาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- สุกัญญา ไพรดำ. (2539). การประเมินความต้องการจำเป็นในการนิเทศการสอนของครู-อาจารย์ผู้สอน ประเภทวิชาพาณิชยกรรมในสถานศึกษาสังกัดกองวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/56019>
- สุบรรณ พันธ์วิทวัส. (2522). ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2531). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2545). การสังเคราะห์เทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็นในวิทยานิพนธ์ของนิสิตครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วารสารวิธีวิทยาการวิจัย (*Journal of Research Methodology: JRM*), 15(2), 255-277.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อทิติวรรณ เอี่ยมจ้อย. (2558). ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของผู้ดำรงตำแหน่งเลขานุการจากสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารการจัดการแห่งประเทศไทย (WSAT) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:92398
- อุษณีย์ ตูลาบดี. (2545). เลขานุการมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: บุ๊คแบงก์.



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ภาสิรี กัณหสุวรรณ
วัน เดือน ปี เกิด	29 สิงหาคม 2534
สถานที่เกิด	ยโสธร
วุฒิการศึกษา	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ที่อยู่ปัจจุบัน	1500 ถนนเอกชัย ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 74000

