

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

บทที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล โดยแบ่งออกเป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์และข้อมูลจากแบบสอบถาม

#### 1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์สามารถแบ่งออกเป็นหัวข้อหลักๆ ดังต่อไปนี้

##### 1.1 ลักษณะงานและตำแหน่งของบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. Communication (IT)
2. Electronics (Hardware)
3. Computer Science (Software)

จากลักษณะงานทั้ง 3 ประเภทใหญ่ๆ นี้ ได้แบ่งแยกย่อยตามตำแหน่งที่ทำได้ดังนี้

##### ตารางที่ 4.1 ลักษณะงานและตำแหน่งของบุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเภท	ตำแหน่ง	ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ
1. Software	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Coder/ programmer เขียนคำสั่งให้เครื่องทำงาน</li><li>2. Screen designer เขียน template</li><li>3. Senior programmer</li><li>4. นักวิเคราะห์ระบบ</li><li>5. Software architect</li><li>6. Project manager</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. เขียนเมนู คู่มือ และคำสั่งง่ายๆ ได้</li><li>2. ต่อกับบริษัทต่างๆ ได้</li><li>3. รับคำสั่ง และ ปฏิบัติตามได้</li><li>4. นำเสนองานได้</li><li>5. เขียนรายงานและสรุปได้</li><li>6. อ่านวารสารต่างๆ เพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้</li><li>7. อ่านคู่มือ (manual) การใช้อุปกรณ์ต่างๆ ได้</li></ol>
2. Hardware	<ol style="list-style-type: none"><li>1. วิศวกรฮาร์ดแวร์</li><li>2. ผู้บริหารระบบ</li><li>3. ผู้ดำเนินการ</li><li>4. ช่างเทคนิค</li></ol>	อ่านคู่มือการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ได้ (โอกาสที่จะได้พูดและฟังมีน้อยเนื่องจากโอกาสที่จะติดต่อกับคนอื่น ๆ มีน้อย)

ตารางที่ 4.1 ลักษณะงานและตำแหน่งของบุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ประเภท	ตำแหน่ง	ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ
3. Content	เว็บมาสเตอร์	สามารถเขียนเนื้อหา(content) ของเว็บไซต์เป็นภาษาอังกฤษ
4. General IT	เจ้าหน้าที่เทคนิคของหน่วยงานต่างๆ	ศัพท์ หรือ ภาษาที่ใช้จะขึ้นอยู่กับ บริษัท หรือ หน่วยงานที่ทำอยู่

1.2 ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ

ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างระบุ มีทั้งในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนดังนี้

1. ไม่สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าได้ โดยเฉพาะในทักษะการพูด และการฟัง เช่นรับคำสั่งงาน ต่อรองธุรกิจ ติดต่อสื่อสารผ่านการประชุมแบบทางไกล เป็นต้น
2. ไม่สามารถเขียนประโยคให้ได้เนื้อหาที่ชัดเจน ไม่กำกวม
3. ไม่สามารถสรุปเนื้อหา หรือใจความสำคัญหลักๆ ได้ ขาดทักษะการสรุปความ (Summarizing Skill)
4. ไม่สามารถอ่านวิเคราะห์วารสารทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ และขาดการอ่านอย่างต่อเนื่อง ทำให้ไม่สามารถก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีได้เท่าที่ควร
5. ไม่สามารถเขียนเนื้อหาของเว็บไซต์ได้ในกรณีที่ทำหน้าที่เป็นเว็บมาสเตอร์
6. ไม่สามารถเขียนเมนู หรือคู่มือเป็นภาษาอังกฤษได้

จากการสัมภาษณ์จะพบว่าบุคลากรเห็นว่าตนเองไม่มีปัญหาทางด้าน การอ่านมากนัก แต่จะมีปัญหาด้านการพูด การฟัง และการเขียนเป็นส่วนใหญ่ เพราะจะมีพื้นฐานทางด้านศัพท์เทคนิค และใช้งานอยู่เป็นประจำ จึงทำให้สามารถเข้าใจเนื้อหาในหนังสือหรือบทความได้

1.3 ความคาดหวังของเจ้าของบริษัทหรือผู้ประกอบการ

เจ้าของบริษัทหรือผู้ประกอบการต้องการให้บุคลากรของตน มีความสามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ซึ่งได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย

ไม่มีปัญหาดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น และสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างเหมาะสมกับระดับของตำแหน่งที่ทำ

## 2. ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ข้อมูลจากแบบสอบถามสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) ระดับความสามารถในทักษะภาษาอังกฤษ 2) ลำดับความสำคัญของทักษะต่างๆในการทำงาน 3) ปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษเหล่านี้ในอาชีพการงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลด้านความสามารถทางภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมาย ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ รวมทั้งการเห็นความสำคัญของทักษะต่างๆในการทำงานของบุคลากรในบริบทการทำงาน

### 2.1 ระดับความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ

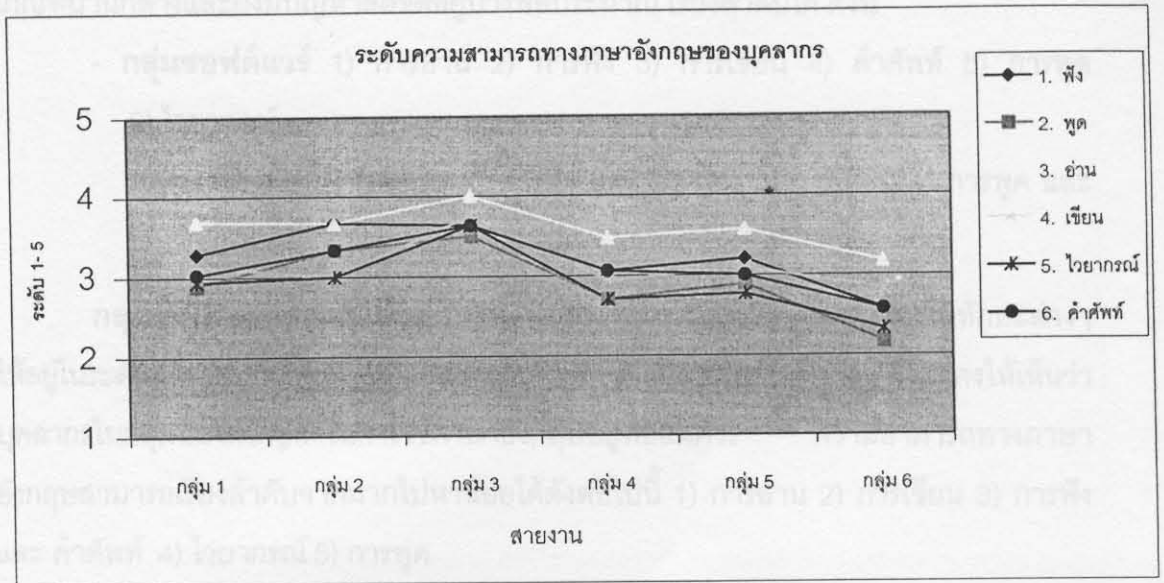
การศึกษาระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษในแต่ละทักษะแสดงให้เห็นพื้นฐานทางภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มต่างๆ อันจะสะท้อนให้เห็นทักษะที่จำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงเป็นพิเศษ ดังข้อมูลที่ปรากฏในตารางที่ 4.2 และ แผนภูมิที่ 4.1

#### ตารางที่ 4.2 ระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของบุคลากร

- 4.01-5 = สามารถใช้ได้โดยเกือบไม่มีปัญหา  
 3.01-4 = สามารถใช้ได้โดยมีปัญหาเล็กน้อยประมาณ 20%  
 2.01-3 = สามารถใช้ได้โดยมีปัญหาพอสมควร 30-40%  
 1.01-2 = สามารถใช้ได้ประมาณ 20%  
 0.01-1 = เกือบใช้ไม่ได้เลย

ทักษะ	กลุ่มบุคลากรในสายงานต่างๆ					
	ผู้บริหาร ด้านระบบ สารสนเทศ	ผู้บริหารระดับกลาง		ผู้ปฏิบัติการ		ผู้ปฏิบัติการ ระดับต่าง ช่างเทคนิค
		ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	
1. ฟัง	3.28	3.67	3.63	3.06	3.2	2.58
2. พูด	2.89	3.33	3.50	2.71	2.89	2.17
3. อ่าน	3.69	3.67	4.00	3.47	3.57	3.17
4. เขียน	3.14	3.00	3.75	2.94	3.09	2.83
5. ไวยากรณ์	2.94	3.00	3.63	2.71	2.77	2.33
6. คำศัพท์	3.03	3.33	3.63	3.06	3.00	2.58

แผนภูมิที่ 4.1 ระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของบุคลากร



กลุ่มที่ 1 = ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ

กลุ่มที่ 2 = ผู้บริหารระดับกลางฮาร์ดแวร์

กลุ่มที่ 3 = ผู้บริหารระดับกลางซอฟต์แวร์

กลุ่มที่ 4 = ผู้ปฏิบัติการฮาร์ดแวร์

กลุ่มที่ 5 = ผู้ปฏิบัติการซอฟต์แวร์

กลุ่มที่ 6 = ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง

ตารางและแผนภูมิที่แสดงเบื้องต้น แสดงให้เห็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

**กลุ่มผู้บริหารด้านงานสารสนเทศ** บุคลากรในกลุ่มนี้มีความสามารถในการใช้ทักษะต่างๆ ทางภาษาอังกฤษอยู่ในเกณฑ์ปานกลางคือ สามารถใช้ได้แต่ยังมีปัญหาติดขัดอยู่บ้าง โดยสามารถเรียงลำดับความสามารถได้ได้จากมากไปหาน้อยดังต่อไปนี้ คือ 1) การอ่าน 2) การฟัง 3) การเขียน 4) คำศัพท์ 5) การพูด และ 6) ไวยากรณ์

**กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง** พบว่ามีความสามารถอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดี คือ ค่าเฉลี่ยในทุกๆ ทักษะนั้นไม่ต่ำกว่า 3 ทั้งในกลุ่มซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ จะมีความแตกต่างกันในสองกลุ่มนี้ก็เพียงลำดับความสามารถของทักษะเท่านั้น

- **กลุ่มซอฟต์แวร์** ลำดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มนี้เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยมีดังนี้ 1) การอ่าน 2) การเขียน 3) การฟัง คำศัพท์ และ ไวยากรณ์ 4) การพูด
- **กลุ่มฮาร์ดแวร์** มีระดับทักษะภาษาอังกฤษเรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) การอ่าน และ การฟัง 2) การพูด และ คำศัพท์ 3) การเขียน และ ไวยากรณ์

**กลุ่มผู้ปฏิบัติการ** จากข้อมูลข้างต้นพบว่าความสามารถของบุคลากรในกลุ่มนี้อยู่ในเกณฑ์ปานกลางและยังมีปัญหาติดขัดอยู่บ้างพอประมาณ เรียงลำดับได้ ดังนี้

- **กลุ่มซอฟต์แวร์** 1) การอ่าน 2) การฟัง 3) การเขียน 4) คำศัพท์ 5) การพูด 6) ไวยากรณ์
- **กลุ่มฮาร์ดแวร์** 1) การอ่าน 2) การฟัง และ คำศัพท์ 3) การเขียน 4) การพูด และ 5) ไวยากรณ์

**กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่าง** กลุ่มนี้ได้ประเมินความสามารถของตนเองในทักษะต่างๆ ให้อยู่ในระดับต่ำกว่าปานกลาง ยกเว้นทักษะการอ่านที่อยู่ระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในกลุ่มนี้ยังมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่พอสมควร ความสามารถทางภาษาอังกฤษสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ 1) การอ่าน 2) การเขียน 3) การฟัง และ คำศัพท์ 4) ไวยากรณ์ 5) การพูด

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า บุคลากรในทุกกลุ่มประเมินว่าระดับความสามารถในทักษะการอ่านดีที่สุดในเมื่อเปรียบเทียบกับทักษะอื่นๆ แต่เมื่อดูค่าเฉลี่ยจะพบว่ายังอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ไม่ถึงกับดีมากและยังมีปัญหาติดขัดอยู่บ้าง ส่วนทักษะที่มีปัญหาและสามารถใช้ได้น้อย และต้องการพัฒนาต่อไปในอนาคตคือ การพูด และ ไวยากรณ์

## 2.2 ระดับความสำคัญของทักษะต่างๆในการทำงาน

การศึกษาระดับความสำคัญของแต่ละทักษะจะแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในแต่ละกลุ่มนั้นเห็นว่ามีควมจำเป็นต้องใช้ทักษะใดบ้างในการทำงาน

### ตารางที่ 4.3 ระดับความสำคัญของทักษะต่างๆในการทำงาน

4.01-5 = สำคัญมากที่สุด

3.01-4 = สำคัญมาก

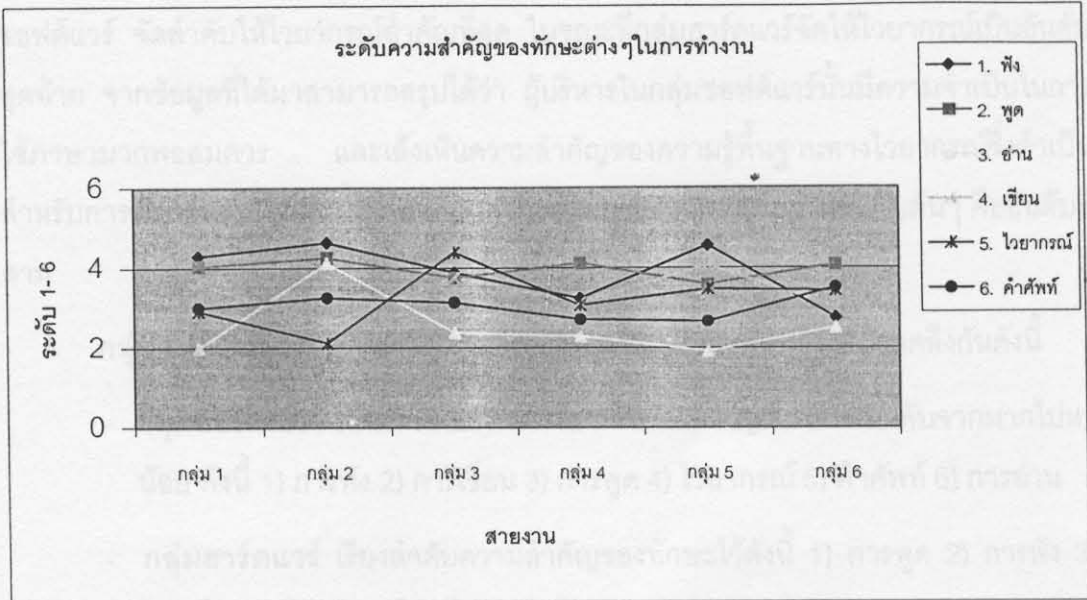
2.01-3 = สำคัญปานกลาง

1.01-2 = สำคัญน้อย

0.01-1 = สำคัญน้อยที่สุด

ทักษะ	กลุ่มบุคลากรในสาขางานต่างๆ					
	ผู้บริหาร ด้านระบบ สารสนเทศ	ผู้บริหารระดับกลาง		ผู้ปฏิบัติการ		ผู้ปฏิบัติการ ระดับล่าง
		ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	
1. ฟัง	4.28	4.62	3.88	3.24	4.54	2.75
2. พูด	4.03	4.25	3.75	4.12	3.57	4.08
3. อ่าน	2.00	4.12	2.38	2.29	1.91	2.50
4. เขียน	3.61	2.62	3.75	3.12	4.06	3.00
5. ไวยากรณ์	2.92	2.12	4.38	3.06	3.46	3.42
6. คำศัพท์	3.00	3.25	3.13	2.71	2.66	3.50

## แผนภูมิที่ 4.2 ระดับความสำคัญของทักษะต่างๆในการทำงาน



กลุ่มที่ 1 = ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ

กลุ่มที่ 3 = ผู้บริหารระดับกลางซอฟต์แวร์

กลุ่มที่ 5 = ผู้ปฏิบัติการซอฟต์แวร์

กลุ่มที่ 2 = ผู้บริหารระดับกลางฮาร์ดแวร์

กลุ่มที่ 4 = ผู้ปฏิบัติการฮาร์ดแวร์

กลุ่มที่ 6 = ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง

ตารางและแผนภูมิข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากลุ่มบุคลากรในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศเห็นความสำคัญของทักษะต่างๆ ในการทำงานดังนี้

กลุ่มผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ ได้จัดลำดับความสำคัญของแต่ละทักษะดังนี้

1) การฟัง 2) การพูด 3) การเขียน 4) คำศัพท์ 5) ไวยากรณ์ 6) การอ่าน

จะเห็นว่าในกลุ่มผู้บริหารนั้นคิดว่าทักษะการพูด การฟัง และการเขียนนั้นมีความสำคัญในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรในกลุ่มนี้ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการหรือลูกค้า คำศัพท์ ไวยากรณ์ นั้นเป็นความรู้พื้นฐานที่ควรมีมาอยู่แล้ว มิฉะนั้นจะไม่สามารถสื่อสารและใช้ภาษาในการทำงานได้

กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง พบว่าในกลุ่มฮาร์ดแวร์นั้นจัดลำดับความสำคัญของทักษะต่างๆ ในการทำงานดังต่อไปนี้ 1) ไวยากรณ์ 2) การฟัง 3) การพูดและการเขียน 4) คำศัพท์ 5) การอ่าน ส่วนผู้บริหารระดับกลางในกลุ่มซอฟต์แวร์ ได้จัดลำดับความสำคัญของทักษะต่างๆ ดังนี้คือ 1) การฟัง 2) การพูด 3) การอ่าน 4) คำศัพท์ 5) การเขียน 6) ไวยากรณ์

จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้บริหารระดับกลางนั้นจัดลำดับให้การฟังและการพูดอยู่ในระดับต้นๆ อันเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องติดต่อเจรจากับผู้รับบริการ แต่สิ่งที่ต่างคือผู้บริหารในกลุ่มซอฟต์แวร์ จัดลำดับให้ไวยากรณ์สำคัญที่สุด ในขณะที่กลุ่มฮาร์ดแวร์จัดให้ไวยากรณ์เป็นอันดับสุดท้าย จากข้อมูลที่ได้มาสามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหารในกลุ่มซอฟต์แวร์นั้นมีความจำเป็นในการใช้ภาษามากพอสมควร และเล็งเห็นความสำคัญของความรู้พื้นฐานทางไวยากรณ์ซึ่งจำเป็นสำหรับการเขียน และในกลุ่มนี้ได้จัดลำดับความสำคัญของการเขียนไว้ในอันดับต้นๆ คืออันดับที่สาม

**กลุ่มผู้ปฏิบัติการ** ทั้งสองกลุ่มนั้นจัดลำดับความสำคัญค่อนข้างคล้ายคลึงกันดังนี้

- กลุ่มซอฟต์แวร์ เห็นว่าทักษะทางภาษามีความสำคัญเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การฟัง 2) การเขียน 3) การพูด 4) ไวยากรณ์ 5) คำศัพท์ 6) การอ่าน
- กลุ่มฮาร์ดแวร์ เรียงลำดับความสำคัญของทักษะไว้ดังนี้ 1) การพูด 2) การฟัง 3) การเขียน 4) ไวยากรณ์ 5) คำศัพท์ 6) การอ่าน

ทักษะทางด้านการแสดงออกคือ การพูดและการเขียน ยังเป็นทักษะที่กลุ่มผู้บริหารระดับกลางจัดลำดับว่ามีความสำคัญในอันดับต้นๆ รวมทั้งทักษะการฟัง เช่นเดียวกับกับกลุ่มแรกคือ ผู้บริหารในระดับหัวหน้า เนื่องจากภาระหน้าที่และลักษณะงานนั้นยังต้องมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือการนำเสนองานที่ต้องการใช้การพูดและการเขียน ซึ่งต้องรวมไปถึงทักษะการฟังไปด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

**กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่าง** จัดลำดับความสำคัญแตกต่างไปจากกลุ่มอื่นๆ ดังนี้  
1) การพูด 2) คำศัพท์ 3) ไวยากรณ์ 4) การเขียน 5) การฟัง 6) การอ่าน

เป็นที่น่าสังเกตว่าในกลุ่มสุดท้ายนี้ เห็นว่าการพูดนั้นสำคัญที่สุด รองลงมาคือ คำศัพท์ และ ไวยากรณ์ นั้นเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า พื้นฐานทางภาษาอังกฤษในสองทักษะนี้ยังไม่ดีพอ ต้องมีการฟื้นฟูและปรับปรุง ส่วนการเขียน การฟัง และการอ่านนั้นสำคัญค่อนข้างน้อยเพราะลักษณะงานของบุคลากรในกลุ่มนี้ไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะเหล่านี้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือ หัวหน้างานที่เป็นชาวต่างชาติ

โดยสรุปจะพบว่าบุคลากรแทบทุกกลุ่มจะให้ความสำคัญต่อทักษะการพูด การฟัง และการเขียน ค่อนข้างมาก ทักษะที่ให้ความสำคัญค่อนข้างน้อยในการทำงาน คือ ทักษะการอ่าน ซึ่งนั่นอาจจะเป็นเพราะว่ากลุ่มบุคลากรคิดว่าตนเองใช้ทักษะนี้ได้ดีอยู่แล้วก็เป็นได้

## 2.3 ปริมาณการใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษต่างๆ ในงานอาชีพ

ปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษแบ่งตามทักษะทางภาษาอังกฤษ และกิจกรรมแยกย่อยดังต่อไปนี้

### 1. ทักษะการฟัง

#### ตารางที่ 4.4 ปริมาณการใช้ทักษะการฟัง

4.01-5 = มากที่สุด

3.01-4 = มาก

2.01-3 = ปานกลาง

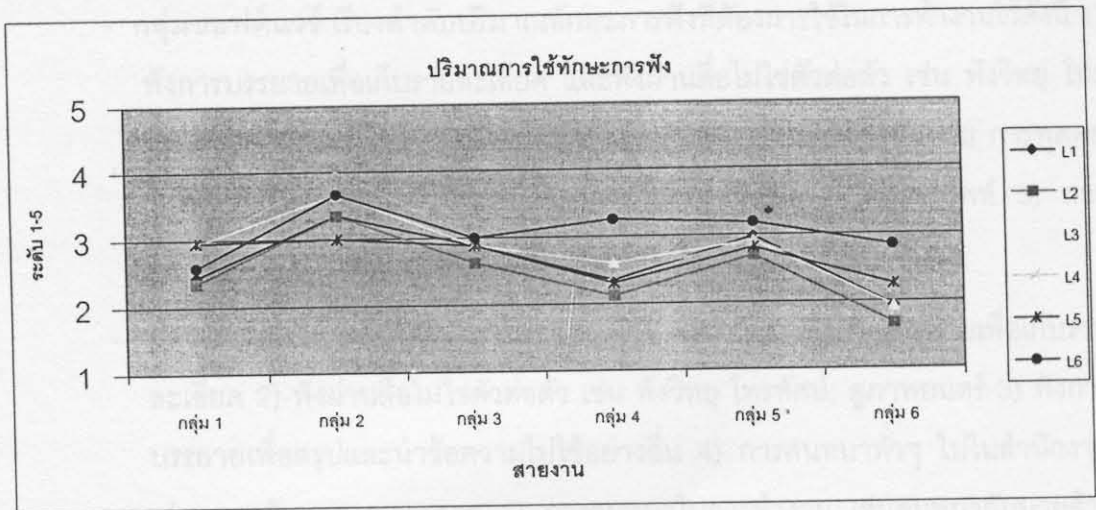
1.01-2 = น้อย

0.01-1 = ไม่วิเศษ

กิจกรรม	กลุ่มบุคลากรในสายงานต่างๆ					
	ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ	ผู้บริหารระดับกลาง		ผู้ปฏิบัติการ		ผู้ปฏิบัติการระดับล่างช่างเทคนิค
		ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	
1. สนทนาทั่วๆ ไปในสำนักงาน เช่น การทักทาย การพูดคุย	2.44 (5)	3.33 (4)	2.88 (3)	2.35 (4)	2.97 (2)	1.92 (4)
2. สนทนาในการทำงาน เช่น สนทนากับนายจ้าง	2.33 (6)	3.33 (4)	2.63 (6)	2.12 (6)	2.69 (6)	1.67 (6)
3. ฟังการบรรยายเพื่อสรุปและนำไปใช้	2.92 (2)	3.67 (2)	2.88 (3)	2.59 (2)	2.89 (3)	1.92 (4)
4. ฟังการบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด	2.89 (3)	4.00 (1)	3.00 (1)	2.41 (3)	2.89 (3)	2.17 (3)
5. ฟังโทรศัพท์	2.94 (1)	3.00 (6)	2.88 (3)	2.29 (5)	2.80 (5)	2.25 (2)
6. ฟังผ่านสื่อไม่ใช่ตัวต่อตัว เช่น ฟังวิทยุ โทรทัศน์ รูปภาพยนตร์	2.58 (4)	3.67 (2)	3.00 (1)	3.24 (1)	3.17 (1)	2.83 (1)



### แผนภูมิที่ 4.3 ปริมาณการใช้ทักษะการฟัง



กลุ่มที่ 1 = ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ  
 กลุ่มที่ 3 = ผู้บริหารระดับกลางซอฟต์แวร์  
 กลุ่มที่ 5 = ผู้ปฏิบัติการซอฟต์แวร์

กลุ่มที่ 2 = ผู้บริหารระดับกลางฮาร์ดแวร์  
 กลุ่มที่ 4 = ผู้ปฏิบัติการฮาร์ดแวร์  
 กลุ่มที่ 6 = ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง

L1 = สนทนาต่างๆ ไปในสำนักงาน

L2 = สนทนาในการทำงาน เช่นสนทนากับนายจ้าง

L3 = ฟังการบรรยายเพื่อสรุปและนำไปใช้

L4 = ฟังการบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด

L5 = ฟังโทรศัพท์

ตารางและแผนภูมิข้างต้น แสดงปริมาณความต้องการของการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มต่างๆ ดังนี้ โดยในภาพรวมแล้วทุกกลุ่มคิดว่าการฟังในสถานการณ์ต่างๆ ที่ให้มานั้นไม่จำเป็นมากนักในการทำงาน โดยคิดว่ามีปริมาณการใช้อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างน้อยถึงปานกลางเท่านั้น จะมีเพียงกลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (ฮาร์ดแวร์) ที่คิดว่าการฟังในแบบต่างนั้นมีโอกาสได้ใช้พอสมควร แต่ถ้าศึกษาในแต่ละกลุ่มจะพบลักษณะการใช้ที่แตกต่างกันไปดังนี้

กลุ่มผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ ได้ประเมินระดับการใช้ทักษะการฟังเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังต่อไปนี้ 1) ฟังโทรศัพท์ 2) ฟังการบรรยายเพื่อสรุปและนำข้อความไปใช้อื่นๆ 3) ฟังการบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด 4) ฟังผ่านสื่อไม่ใช่ตัวต่อตัว เช่น ฟังวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ 5) การสนทนาต่างๆ ไปในสำนักงาน เช่น การทักทาย การพูดคุย 6) การสนทนาในการทำงาน เช่นสนทนากับนายจ้าง

จะเห็นได้ว่าการฟังโทรศัพท์ และการฟังการบรรยาย เป็นทักษะที่บุคลากรในกลุ่มนี้ต้องใช้ เพราะต้องพบปะติดต่อผู้รับบริการ อีกทั้งรับฟังการบรรยายในที่ประชุมต่างๆ เป็นต้น

### กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง ระบุปริมาณการใช้ทักษะการฟังดังต่อไปนี้

- กลุ่มซอฟต์แวร์ เรียงลำดับปริมาณทักษะการฟังที่ต้องการใช้ในการทำงานไว้ดังนี้ 1) ฟังการบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด และฟังผ่านสื่อไม่ใช่ตัวต่อตัว เช่น ฟังวิทยุ โทรทัศน์ 2) การสนทนาทั่วๆ ไปในสำนักงาน เช่น การทักทาย การพูดคุย 3) ฟังการบรรยายเพื่อสรุปและนำข้อความไปใช้อย่างอื่น 4) ฟังโทรศัพท์ 5) การสนทนาในการทำงาน เช่นสนทนากับนายจ้าง
- กลุ่มฮาร์ดแวร์ เรียงลำดับทักษะที่ต้องใช้ไว้ดังนี้ 1) ฟังการบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด 2) ฟังผ่านสื่อไม่ใช่ตัวต่อตัว เช่น ฟังวิทยุ โทรทัศน์, 2) ฟังการบรรยายเพื่อสรุปและนำข้อความไปใช้อย่างอื่น 4) การสนทนาทั่วๆ ไปในสำนักงาน เช่น การทักทาย การพูดคุย 5) การสนทนาในการทำงาน เช่นสนทนากับนายจ้าง 6) ฟังโทรศัพท์

จากลำดับดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้บริหารระดับกลาง จะต้องฟังบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด ทั้งนี้เพราะลักษณะงานนั้นเกี่ยวข้องกับการรับฟัง ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงมีความจำเป็นที่ต้องเข้าใจรายละเอียดอย่างถ่องแท้ จึงจะสามารถนำมาปฏิบัติงานได้

### กลุ่มผู้ปฏิบัติการ มีปริมาณการใช้ทักษะการฟังเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังต่อไปนี้

- กลุ่มซอฟต์แวร์ 1) ฟังผ่านสื่อไม่ใช่ตัวต่อตัว เช่น ฟังวิทยุ โทรทัศน์, 2) การสนทนาทั่วๆ ไปในสำนักงาน เช่น การทักทาย การพูดคุย 3) ฟังการบรรยายเพื่อสรุปและนำข้อความไปใช้อย่างอื่น 4) ฟังการบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด 5) ฟังโทรศัพท์ 6) การสนทนาในการทำงาน เช่นสนทนากับนายจ้าง
- กลุ่มฮาร์ดแวร์ จัดลำดับทักษะการฟังไว้ดังนี้ 1) ฟังผ่านสื่อไม่ใช่ตัวต่อตัว เช่น ฟังวิทยุ โทรทัศน์ 2) ฟังการบรรยายเพื่อสรุปและนำข้อความไปใช้อย่างอื่น 3) ฟังการบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด 4) การสนทนาทั่วๆ ไปในสำนักงาน เช่น การทักทายการพูดคุย 5) ฟังโทรศัพท์ 6) การสนทนาในการทำงาน เช่น สนทนากับนายจ้าง

จากการจัดลำดับจะพบว่าทั้งสองกลุ่มนั้นใช้การฟังจากสื่อมากที่สุด กลุ่มซอฟต์แวร์นั้นต้องฟังโทรศัพท์มาเป็นอันดับสอง ซึ่งต่างจากกลุ่มฮาร์ดแวร์ ซึ่งไม่ค่อยมีโอกาสได้ใช้การฟังจากทางโทรศัพท์มากเท่ากับกลุ่มซอฟต์แวร์ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากลักษณะงานของกลุ่มซอฟต์แวร์วิศวกรซอฟต์แวร์กลุ่มนี้จะมีโอกาสติดต่อกับลูกค้าโดยตรงมากกว่ากลุ่มฮาร์ดแวร์ ที่จะทำงานทางด้านดูแลระบบ อาจจะมีโอกาสได้พบผู้รับบริการน้อยกว่า ส่วนการฟังการบรรยาย เป็นการฟังอีกประเภทหนึ่งที่ทั้งสองกลุ่มต้องใช้เช่นเดียวกัน

กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่าง มีลำดับปริมาณการใช้การฟังในกิจกรรมต่างๆ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ฟังผ่านสื่อไม่ใช่ตัวต่อตัว เช่น ฟังวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ 2) ฟังโทรศัพท์ 3) ฟังการบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด 4) ฟังการบรรยายเพื่อสรุปและนำข้อความไปใช้อื่นๆ 5) การสนทนาทั่วๆ ไปในสำนักงาน เช่น การทักทาย การพูดคุย 6) การสนทนาในการทำงาน เช่น สนทนากับนายจ้าง

แม้จะมีการระบุว่ามีการใช้ทักษะการฟัง แต่บุคลากรในกลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่างนั้นเป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยในการใช้การฟังในกิจกรรมต่างน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นๆ แล้ว นั้นอาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้การติดต่อพบผู้รับบริการ การฟังผ่านสื่อต่างๆ นั้นเป็นสิ่งที่ใช้มากที่สุดสำหรับกลุ่มนี้ แต่นั่นก็ยังไม่ใช่ทักษะที่ต้องใช้ในการทำงานโดยตรง

## 2. ทักษะการพูด

### ตารางที่ 4.5 ปริมาณการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

4.01-5 = มากที่สุด

3.01-4 = มาก

2.01-3 = ปานกลาง

1.01-2 = น้อย

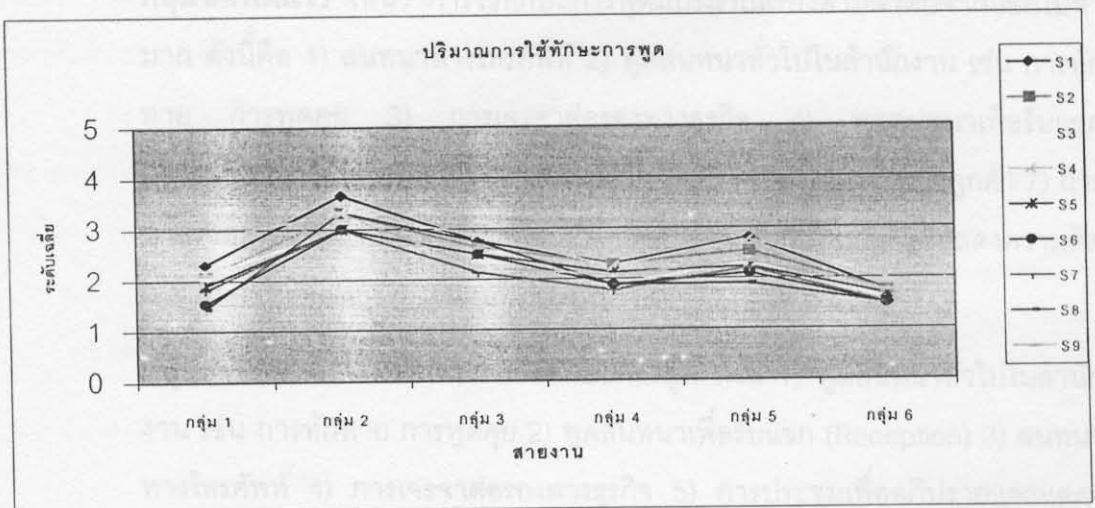
0.01-1 = ไม่ใช่เลย

กิจกรรม	กลุ่มบุคลากรในสายงานต่างๆ					
	ผู้บริหาร ด้านระบบ สารสนเทศ	ผู้บริหารระดับกลาง		ผู้ปฏิบัติการ		ผู้ปฏิบัติการ ระดับล่าง
		ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	
1. พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน เช่น การทักทาย พูดคุย	2.31 (2)	3.67 (1)	2.75 (2)	2.29 (1)	2.80 (1)	1.75 (2)
2. พูดสนทนาเพื่อรับแขก (Reception)	2.08 (5)	3.33 (2)	2.63 (4)	2.29 (1)	2.54 (3)	1.75 (2)
3. พูดสนทนาเพื่อรับงานจากนาย	2.11 (3)	3.00 (6)	2.50 (5)	1.88 (6)	2.31 (5)	1.58 (6)

ตารางที่ 4.5 ปริมาณการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ (ต่อ)

กิจกรรม	กลุ่มบุคลากรในสายงานต่างๆ					
	ผู้บริหาร ด้านระบบ สารสนเทศ	ผู้บริหารระดับกลาง		ผู้ปฏิบัติการ		ผู้ปฏิบัติการ ระดับล่าง ช่างเทคนิค
		ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	
5. สนทนารับงานจากลูกค้า	1.89 (6)	3.00 (6)	2.50 (5)	2.12 (4)	2.23 (6)	1.67 (5)
6. การนำเสนอรายงานปาก เปล่าต่อลูกค้า	1.53 (8)	3.00 (6)	2.50 (5)	1.88 (6)	2.09 (8)	1.50 (7)
7. การนำเสนอรายงานต่อที่ ประชุมบริษัท	1.81 (7)	3.00 (6)	2.13 (9)	1.76 (9)	2.20 (7)	1.50 (7)
8. การเจรจาต่อช่องทางธุรกิจ	1.44 (9)	3.33 (2)	2.75 (2)	1.88 (6)	1.89 (9)	1.50 (7)
9. การประชุมเพื่ออภิปราย และแสดงความคิดเห็น	2.11 (3)	3.33 (2)	2.25 (8)	2.06 (5)	2.34 (4)	1.75 (2)

แผนภูมิที่ 4.4 ปริมาณการใช้ทักษะการพูด



กลุ่มที่ 1 = ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ

กลุ่มที่ 3 = ผู้บริหารระดับกลางซอฟต์แวร์

กลุ่มที่ 5 = ผู้ปฏิบัติการซอฟต์แวร์

กลุ่มที่ 2 = ผู้บริหารระดับกลางฮาร์ดแวร์

กลุ่มที่ 4 = ผู้ปฏิบัติการฮาร์ดแวร์

กลุ่มที่ 6 = ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง

S1 = พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน    S2 = พูดสนทนาเพื่อรับแขก    S3 = พูดสนทนารับงานจากนาย

S4 = สนทนาทางโทรศัพท์    S5 = สนทนารับงานจากลูกค้า    S6 = การนำเสนอรายงานปากเปล่าต่อลูกค้า

S7 = การนำเสนอรายงานต่อที่ประชุมบริษัท    S8 = การเจรจาต่อช่องทางธุรกิจ

S9 = การประชุมเพื่ออภิปรายและแสดงความคิดเห็น

ตารางและแผนภูมิแสดงให้เห็นว่าทุกกลุ่มคิดว่าการพูดในสถานการณ์ต่างๆ ที่ให้มานั้น ไม่จำเป็นมากนักในการทำงาน โดยคิดว่ามีปริมาณการใช้อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง เท่านั้น จะมีก็แต่เพียงผู้บริหารกลุ่มฮาร์ดแวร์ ที่คิดว่าการพูดในแบบต่างๆ นั้นมีโอกาสได้ใช้พอ ประมาณ โดยมีรายละเอียดของแต่ละกลุ่มดังนี้

กลุ่มผู้บริหารระบบสารสนเทศ พบว่าปริมาณการใช้การพูดเป็นดังนี้ 1) สนทนาทางโทรศัพท์ 2) พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน เช่น การทักทาย การพูดคุย 3) พูดสนทนาเพื่อรับงานจากนาย 4) การประชุมเพื่ออภิปรายและแสดงความคิดเห็น 5) พูดสนทนาเพื่อรับแขก (Reception) 6) สนทนารับงานจากลูกค้า 7) การนำเสนอรายงานต่อที่ประชุมบริษัท 8) การนำเสนอรายงานปากเปล่าต่อลูกค้า 9) การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

แม้ว่าจะอยู่ในตำแหน่งบริหารแต่จะเห็นว่าการใช้ทักษะการพูดของบุคลากรในกลุ่มนี้ยังอยู่ในระดับการสนทนาเพื่อติดต่อลูกค้า และการรับงานจากหัวหน้าในระดับสูงเท่านั้น โอกาสที่จะได้นำเสนอหรือใช้ทักษะการพูดขั้นสูงนั้นยังมีไม่มากนัก

กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง ซึ่งจะนำเสนอโดยแบ่งเป็นสองกลุ่มบุคลากรคือ

- กลุ่มซอฟต์แวร์ เห็นว่าการใช้ทักษะการพูดมีปริมาณเรียงตามลำดับจากน้อยไปหามาก ดังนี้คือ 1) สนทนาทางโทรศัพท์ 2) พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน เช่น การทักทาย การพูดคุย 3) การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ 4) พูดสนทนาเพื่อรับแขก (Reception) 5) พูดสนทนาเพื่อรับงานจากนาย 6) สนทนารับงานจากลูกค้า 7) การนำเสนอรายงานปากเปล่าต่อลูกค้า 8) การประชุมเพื่ออภิปรายและแสดงความคิดเห็น 9) การนำเสนอรายงานต่อที่ประชุมบริษัท
- กลุ่มฮาร์ดแวร์ เรียงลำดับการใช้ทักษะการพูด ดังนี้ 1) พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน เช่น การทักทาย การพูดคุย 2) พูดสนทนาเพื่อรับแขก (Reception) 3) สนทนาทางโทรศัพท์ 4) การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ 5) การประชุมเพื่ออภิปรายและแสดงความคิดเห็น 6) พูดสนทนาเพื่อรับงานจากนาย 7) สนทนารับงานจากลูกค้า 8) การนำเสนอรายงานต่อที่ประชุมบริษัท 9) การนำเสนอรายงานปากเปล่าต่อลูกค้า

จะเห็นได้ว่าทั้งสองกลุ่มใช้ทักษะการพูดคือการสนทนามากที่สุด และจะเห็นได้ว่าทั้งสองกลุ่มมีโอกาสนำเสนอรายงานปากเปล่าต่อลูกค้า หรือ บริษัท เนื่องจากลักษณะงานที่ต้องติดต่อรับงานจากลูกค้า เช่นเดียวกับผู้บริหารในกลุ่มแรก กลุ่มผู้บริหารระดับกลางนี้ยังไม่มีโอกาสได้ใช้ทักษะการพูดในระดับสูง เช่น การนำเสนอรายงานปากเปล่าต่อลูกค้า หรือ บริษัท

กลุ่มผู้ปฏิบัติการ มีปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

- กลุ่มซอฟต์แวร์ 1) พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน เช่น การทักทาย การพูดคุย 2) สนทนาทางโทรศัพท์ 3) พูดสนทนาเพื่อรับแขก (Reception) 4) การประชุมเพื่ออภิปรายและแสดงความคิดเห็น 5) พูดสนทนาเพื่อรับงานจากนาย 6) สนทนารับงานจากลูกค้า 7) การนำเสนอรายงานต่อที่ประชุมบริษัท 8) การนำเสนอรายงานปากเปล่าต่อลูกค้า 9) การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ
- กลุ่มฮาร์ดแวร์ 1) พูดสนทนาเพื่อรับแขก (Reception) 2) พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน เช่น การทักทาย, การพูดคุย 3) สนทนาทางโทรศัพท์ 4) สนทนารับงานจากลูกค้า 5) การประชุมเพื่ออภิปรายและแสดงความคิดเห็น 6) การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ 7) การนำเสนอรายงานปากเปล่าต่อลูกค้า 8) พูดสนทนาเพื่อรับงานจากนาย 9) การนำเสนอรายงานต่อที่ประชุมบริษัท

จากค่าเฉลี่ยของปริมาณการใช้ทักษะการพูด เห็นได้ชัดเจนว่าบุคลากรปฏิบัติการในกลุ่มฮาร์ดแวร์ นั้นมีโอกาสได้ใช้ทักษะการพูดมากกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยมีระดับการใช้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ไปจนถึงค่อนข้างมาก ซึ่งสูงกว่ากลุ่มซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติการในระดับเดียวกัน แต่ลำดับของการใช้นั้นไม่ต่างกันมากนัก คือเน้นที่การสนทนา ติดต่อกับลูกค้า

กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่าง เป็นที่น่าสังเกตว่าปริมาณการใช้ทักษะการพูดของบุคลากรในกลุ่มนี้อยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก แทบจะไม่ได้ใช้เลย ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะของงานที่ไม่ต้องมีการติดต่อประสานงาน มีเพียงแต่การบริการทางเทคนิคเท่านั้น

### 3. ทักษะการอ่าน

ตารางที่ 4.6 ปริมาณการใช้ทักษะการอ่าน

4.01-5 = มากที่สุด

3.01-4 = มาก

2.01-3 = ปานกลาง

1.01-2 = น้อย

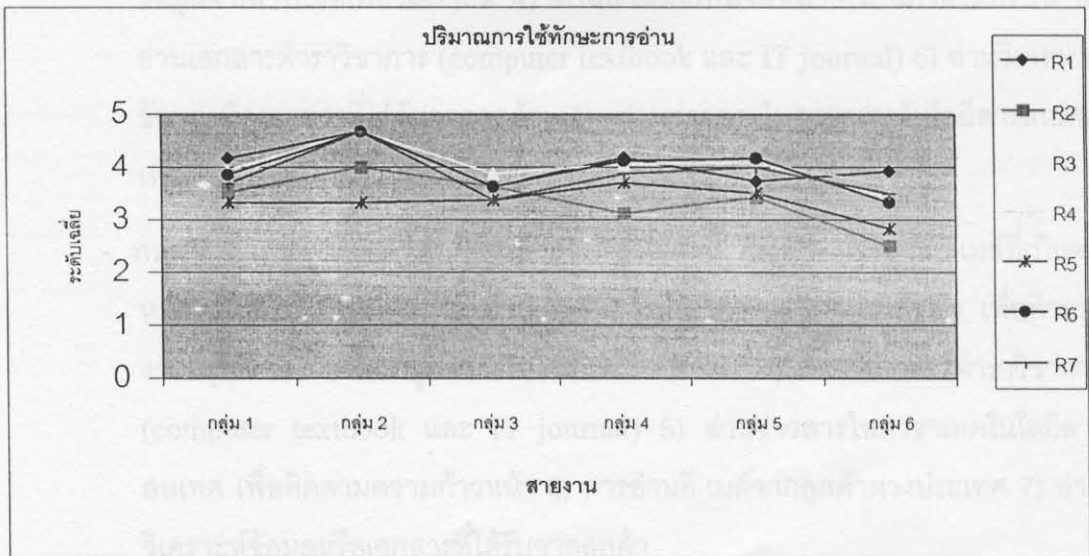
0.01-1 = ไม่ใช่เลย

กิจกรรม	กลุ่มบุคลากรในสายงานต่างๆ					
	ผู้บริหาร ด้านระบบ สารสนเทศ	ผู้บริหารระดับกลาง		ผู้ปฏิบัติการ		ผู้ปฏิบัติการ ระดับล่าง
		ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	ช่างเทคนิค
1. อ่านอี-เมล ที่เป็นจดหมายเวียน ภายในบริษัท	4.17 (1)	4.67 (1)	3.63 (2)	4.18 (2)	3.74 (5)	3.92 (1)
2. อ่านอี-เมล จากลูกค้าต่าง ประเทศ	3.53 (6)	4.00 (6)	3.63 (2)	3.12 (7)	3.43 (7)	2.50 (7)

ตารางที่ 4.6 ปริมาณการใช้ทักษะการอ่าน (ต่อ)

กิจกรรม	กลุ่มบุคลากรในสายงานต่างๆ					
	ผู้บริหาร ด้านระบบ	ผู้บริหารระดับกลาง		ผู้ปฏิบัติการ		ผู้ปฏิบัติการ ระดับล่าง
		สารสนเทศ	ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	ฮาร์ดแวร์	
3. อ่านเอกสาร คู่มือ, รายละเอียด ของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป	3.94 (2)	4.67 (1)	3.88 (1)	4.06 (4)	4.09 (2)	3.42 (4)
4. อ่านข้อมูลจาก เว็บไซต์ เพื่อ วิเคราะห์	3.81 (4)	4.67 (1)	3.63 (2)	4.35 (1)	4.09 (2)	3.67 (2)
5. อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือ เอกสารที่ได้รับจากลูกค้า	3.33 (7)	3.33 (7)	3.38 (6)	3.71 (6)	3.51 (6)	2.83 (6)
6. อ่านเอกสารตำราวิชาการ (computer textbook และ journal IT)	3.86 (3)	4.67 (1)	3.63 (2)	4.12 (3)	4.17 (1)	3.33 (5)
7. อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อติดตามความ ก้าวหน้า	3.69 (5)	4.67 (1)	3.38 (6)	3.88 (5)	4.00 (4)	3.50 (3)

แผนภูมิที่ 4.5 ปริมาณการใช้ทักษะการอ่าน



กลุ่มที่ 1 = ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ

กลุ่มที่ 3 = ผู้บริหารระดับกลางซอฟต์แวร์

กลุ่มที่ 5 = ผู้ปฏิบัติการซอฟต์แวร์

กลุ่มที่ 2 = ผู้บริหารระดับกลางฮาร์ดแวร์

กลุ่มที่ 4 = ผู้ปฏิบัติการฮาร์ดแวร์

กลุ่มที่ 6 = ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง

R 1 = อ่านอี-แมล์ ที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท

R2 = อ่านอี-แมล์ จากลูกค้าต่างประเทศ

R3 = อ่านเอกสาร คู่มือ รายละเอียดของสินค้าเพื่อทำรายงานสรุป

R4 = อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อวิเคราะห์

R5 = อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า

R6 = อ่านเอกสารตำราวิชาการ

R7 = อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามความก้าวหน้า

เมื่อมองภาพรวมจะพบว่าค่าเฉลี่ยของปริมาณการใช้ทักษะการอ่านในแต่ละกิจกรรมของทุกกลุ่มบุคลากรนั้นจะค่อนข้างสูงกว่าทักษะอื่นๆ คืออยู่ในระดับปานกลางไปจนถึงค่อนข้างมากนั้นแสดงว่าบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศมีความจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านนี้พอสมควร ข้อมูลในทักษะการอ่านนี้เมื่อแยกเป็นกลุ่มบุคลากรแล้วพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน เพราะการใช้ทักษะการอ่านของกิจกรรมต่างๆ นั้นใกล้เคียงกัน โดยแยกเป็นกลุ่มได้ดังนี้ได้ดังนี้

**กลุ่มผู้บริหารระบบสารสนเทศ** จัดลำดับปริมาณกิจกรรมการอ่านที่มีจากมากไปหาน้อยไว้ดังนี้ 1) อ่านอี-แมล์ที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท 2) อ่านเอกสาร คู่มือ รายละเอียดของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป 3) อ่านเอกสารตำราวิชาการ (computer textbook และ IT journal) 4) อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อวิเคราะห์ 5) อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามความก้าวหน้า 6) อ่านอี-แมล์จากลูกค้าต่างประเทศ 7) อ่านวิเคราะห์ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับจากลูกค้า

#### **กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง**

- **กลุ่มซอฟต์แวร์** จัดลำดับกิจกรรมการอ่านไว้ดังนี้ คือ 1) อ่านเอกสาร คู่มือ รายละเอียดของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป 2) อ่านอี-แมล์จากลูกค้าต่างประเทศ 3) อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อวิเคราะห์ 4) อ่านอี-แมล์ที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท 5) อ่านเอกสารตำราวิชาการ (computer textbook และ IT journal) 6) อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า 7) อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามความก้าวหน้า
- **กลุ่มฮาร์ดแวร์** เรียงลำดับกิจกรรมการอ่านไว้ดังนี้ คือ 1) การอ่านอี-แมล์ที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท 2) อ่านเอกสาร คู่มือ รายละเอียดของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป 3) อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อวิเคราะห์ 4) อ่านเอกสารตำราวิชาการ (computer textbook และ IT journal) 5) อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามความก้าวหน้า 6) การอ่านอี-แมล์จากลูกค้าต่างประเทศ 7) อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า

#### **กลุ่มผู้ปฏิบัติการ**

- **กลุ่มซอฟต์แวร์** เรียงลำดับกิจกรรมการอ่านไว้ดังต่อไปนี้ 1) อ่านเอกสารตำราวิชาการ (computer textbook และ IT journal) 2) อ่านเอกสาร คู่มือ รายละเอียดของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป 3) อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อวิเคราะห์ 4) อ่านข่าวสารใน



สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามความก้าวหน้า 5) การอ่านอี-แมล์ที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท 6) อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า 7) การอ่านอี-แมล์จากลูกค้าต่างประเทศ

- กลุ่มฮาร์ดแวร์ เรียงลำดับกิจกรรมการอ่านไว้ดังนี้คือ 1) อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อวิเคราะห์ 2) อ่านอี-แมล์ที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท 3) อ่านเอกสารตำราวิชาการ (computer textbook และ IT journal) 4) อ่านเอกสาร คู่มือ รายละเอียดของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป 5) อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามความก้าวหน้า 6) อ่านวิเคราะห์ข้อมูล/เอกสารที่ได้รับจากลูกค้า 7) อ่านอี-แมล์ลูกค้าต่างประเทศ

กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่าง มีการใช้ทักษะการอ่านเรียงตามลำดับจากน้อยไปหามาก ดังนี้ 1) อ่านอี-แมล์ที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท 2) อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์ เพื่อวิเคราะห์ 3) อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามความก้าวหน้า 4) อ่านเอกสาร คู่มือ รายละเอียดของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป 5) อ่านเอกสารตำราวิชาการ (computer textbook และ IT journal) 6) อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า 7) อ่านอี-แมล์ จากลูกค้าต่างประเทศ

เป็นที่น่าสังเกตว่ากิจกรรมต่างๆ กิจกรรมการอ่านของบุคลากรทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลางไปจนถึงค่อนข้างมาก แต่ในขณะเดียวกันพบว่าในกลุ่มบุคลากรปฏิบัติการระดับล่างนั้น จะใช้ทักษะการอ่าน คือ อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า และอ่านอี-แมล์จากลูกค้าต่างประเทศค่อนข้างน้อย เพราะลักษณะงานไม่เอื้อต่อการอ่านในลักษณะนี้

#### 4. ทักษะการเขียน

ตารางที่ 4.7 ปริมาณการใช้ทักษะการเขียน

4.01-5 = มากที่สุด

3.01-4 = มาก

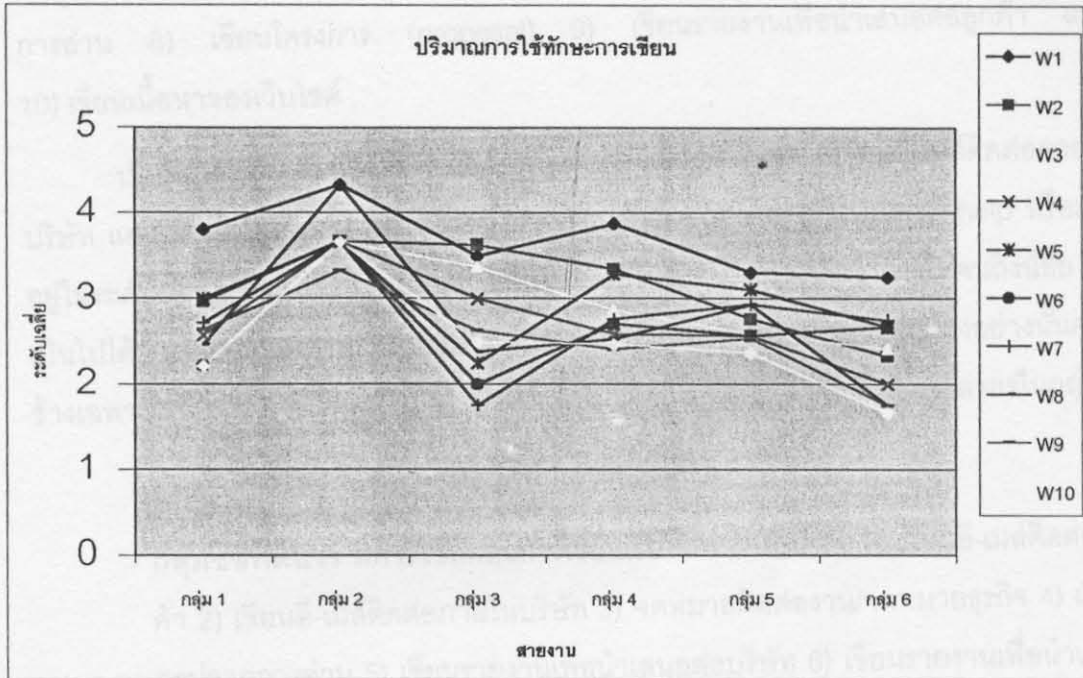
2.01-3 = ปานกลาง

1.01-2 = น้อย

0.01-1 = ไม่ใช่เลย

กิจกรรม	กลุ่มบุคลากรในสายงานต่างๆ					
	ผู้บริหารด้าน ระบบ สารสนเทศ	ผู้บริหารระดับกลาง		ผู้ปฏิบัติการ		ผู้ปฏิบัติการ ระดับล่าง ช่างเทคนิค
		ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	ฮาร์ดแวร์	ซอฟต์แวร์	
1. เขียนซี-เมสส์ ติดต่อกายในบริษัท	3.81 (1)	4.33 (1)	3.50 (2)	3.88 (1)	3.31 (1)	3.25 (1)
2. เขียนซี-เมสส์ ติดต่อดูกค้า	2.97 (3)	3.67 (3)	3.63 (1)	3.35 (2)	2.77 (5)	2.33 (6)
3. จดหมายติดต่อกาน/ จดหมายธุรกิจ	2.61 (6)	3.67 (3)	3.38 (3)	2.88 (4)	2.60 (6)	2.42 (5)
4. เขียนสรุปจากการอ่าน	2.58 (7)	3.67 (3)	3.00 (4)	2.59 (7)	2.57 (7)	2.00 (7)
5. เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น เขียน คำแนะนำการใช้โปรแกรม	3.00 (2)	3.67 (3)	2.25 (8)	3.29 (3)	3.11 (2)	2.67 (3)
6. เขียนเนื้อหาของ เว็บไซต์	2.22 (9)	3.67 (3)	2.00 (9)	2.71 (6)	2.57 (7)	2.67 (3)
7. เขียนคู่มือการใช้ โปรแกรม หรือ อุปกรณ์	2.72 (4)	3.67 (3)	1.75 (10)	2.76 (5)	2.94 (3)	2.75 (2)
8. เขียนโครงการ (proposal)	2.47 (8)	4.33 (1)	2.38 (7)	2.53 (8)	2.94 (3)	1.75 (8)
9. เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท	2.64 (5)	3.33 (10)	2.63 (5)	2.41 (10)	2.54 (9)	1.75 (8)
10. เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อดูกค้า	2.22 (9)	3.67 (3)	2.5 (6)	2.47 (9)	2.37 (10)	1.67 (10)

แผนภูมิที่ 4.6 ปริมาณการใช้ทักษะการเขียน



กลุ่มที่ 1 = ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ

กลุ่มที่ 3 = ผู้บริหารระดับกลางซอฟต์แวร์

กลุ่มที่ 5 = ผู้ปฏิบัติการซอฟต์แวร์

กลุ่มที่ 2 = ผู้บริหารระดับกลางฮาร์ดแวร์

กลุ่มที่ 4 = ผู้ปฏิบัติการฮาร์ดแวร์

กลุ่มที่ 6 = ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง

W1 = เขียนอี-เมลล์ ติดต่อภายในบริษัท

W2 = เขียนอี-เมลล์ ติดต่อลูกค้า

W3 = เขียนจดหมายติดต่องาน/ จดหมายธุรกิจ

W4 = เขียนสรุปจากการอ่าน

W5 = เขียน โปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น เขียนคำแนะนำในการใช้โปรแกรม help หรือเมนู

W7 = เขียนคู่มือการใช้ โปรแกรม หรือ อุปกรณ์

W6 = เขียนเนื้อหาของ เว็บไซต์

W9 = เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท

W8 = เขียนโครงการ

W10 = เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า

เมื่อมองโดยภาพรวมจะเห็นว่าปริมาณการใช้เขียนในลักษณะต่างๆ ของแต่ละกลุ่มยังอยู่ในปริมาณน้อยไปจนถึงปานกลาง กลุ่มที่ใช้ทักษะการเขียนในรูปแบบต่างสูงสุดก็คือ กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง โดยเฉพาะในกลุ่ม ฮาร์ดแวร์ ที่ใช้น้อยที่สุด คือ กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่าง โดยจะขอแนะนำแยกเป็นรายกลุ่มดังนี้

กลุ่มผู้บริหารระบบสารสนเทศ มีโอกาสใช้การเขียนในกิจกรรมต่างๆ ดังต่อไปนี้ 1) เขียนอี-เมลล์ติดต่อภายในบริษัท 2) เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่นเขียนคำแนะนำในการใช้

โปรแกรม help หรือเมนู 3) เขียนอี-เมลติดต่อลูกค้า 4) เขียนคู่มือการใช้โปรแกรม หรือ อุปกรณ์  
 5) เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท 6) จดหมายติดต่องาน / จดหมายธุรกิจ 7) เขียนสรุปจาก  
 การอ่าน 8) เขียนโครงการ (proposal) 9) เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า และ  
 10) เขียนเนื้อหาของเว็บไซต์

เมื่อศึกษาค่าเฉลี่ยแล้วจะพบว่า บุคลากรในกลุ่มนี้มีโอกาสเขียนอี-เมลติดต่อภายใน  
 บริษัท และเขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การเขียนคำแนะนำในการใช้โปรแกรม help หรือเมนู  
 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเขียนแบบอื่นๆ นั้นอยู่ในระดับต่ำกว่าปานกลางไปจนถึงน้อย ซึ่ง  
 เป็นไปได้ว่าอาจจะมีบุคลากรในหน่วยงานอื่นทำหน้าที่แทน เพราะการเขียนบ้างอย่างนั้นค่อนข้าง  
 เฉพาะทาง เช่น การเขียนเว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งไม่ได้อยู่ในขอบเขตหน้าที่ของบุคลากรในกลุ่มนี้

กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง แบ่งได้เป็นสองกลุ่มดังนี้

- กลุ่มซอฟต์แวร์ มีการใช้ทักษะการเขียนเรียงตามลำดับดังนี้ 1) เขียนอี-เมลติดต่อลูก  
 ค้า 2) เขียนอี-เมลติดต่อภายในบริษัท 3) จดหมายติดต่องาน/จดหมายธุรกิจ 4) เขียน  
 สรุปจากการอ่าน 5) เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท 6) เขียนรายงานเพื่อนำเสนอ  
 ต่อลูกค้า 7) เขียนโครงการ (proposal) 8) เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การเขียนคำ  
 แนะนำในการใช้โปรแกรม help หรือ เมนู 9) เขียนเนื้อหาของเว็บไซต์ 10) เขียนคู่มือ  
 การใช้โปรแกรม หรือ อุปกรณ์
- กลุ่มฮาร์ดแวร์ มีการใช้ทักษะการเขียนเรียงตามลำดับดังนี้ 1) เขียนอี-เมลติดต่อภายใน  
 บริษัท 2) เขียนโครงการ (proposal) 3) เขียนอี-เมลติดต่อลูกค้า 4) จดหมายติดต่อ  
 งาน/ จดหมายธุรกิจ 5) เขียนสรุปจากการอ่าน 6) เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การ  
 เขียนคำแนะนำในการใช้โปรแกรม help หรือเมนู 7) เขียนเนื้อหาของเว็บไซต์ 8) เขียน  
 คู่มือการใช้โปรแกรมหรือ อุปกรณ์ 9) เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า 10) เขียน  
 รายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท

เป็นที่น่าสนใจว่าผู้บริหารระดับกลางทั้งซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์นั้นใช้ทักษะการเขียน  
 แตกต่างกัน ผู้บริหารระดับกลางด้านซอฟต์แวร์นั้นใช้ทักษะด้านการเขียนอี-เมล การเขียนจด  
 หมาย และการเขียนสรุป ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก แต่ผู้บริหารระดับกลางด้าน  
 ฮาร์ดแวร์ นั้นมีโอกาสใช้การเขียนทุกๆ แบบในระดับปานกลางไปจนถึงมาก

กลุ่มผู้ปฏิบัติการ พบว่ามีการใช้ทักษะการเขียนดังต่อไปนี้

- กลุ่มซอฟต์แวร์ 1) เขียนอี-เมลติดต่อภายในบริษัท 2) เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การเขียนคำแนะนำในการใช้โปรแกรม help หรือเมนู 3) เขียนคู่มือการใช้โปรแกรม หรือ อุปกรณ์ 4) เขียนโครงการ (proposal) 5) เขียนอี-เมลติดต่อลูกค้า 6) จดหมายติดต่องาน/จดหมายธุรกิจ 7) เขียนสรุปจากการอ่าน 8) เขียนเนื้อหาของเว็บไซต์ 9) เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท 10) เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า
- กลุ่มฮาร์ดแวร์ 1) เขียนอี-เมลติดต่อภายในบริษัท 2) เขียนอี-เมลติดต่อลูกค้า 3) เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การเขียนคำแนะนำในการใช้โปรแกรม help หรือเมนู 4) จดหมายติดต่องาน/จดหมายธุรกิจ 5) เขียนคู่มือการใช้โปรแกรมหรืออุปกรณ์ 6) เขียนเนื้อหาของเว็บไซต์ 7) เขียนสรุปจากการอ่าน 8) เขียนโครงการ (proposal) 9) เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า 10) เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท

หากวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยจะพบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติการในกลุ่มซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ มีโอกาสใช้การเขียนอี-เมลมากที่สุด รองลงมาคือการเขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การเขียนคำแนะนำในการใช้โปรแกรม help หรือเมนู และการเขียนคู่มือการใช้อุปกรณ์ สิ่งนี้เป็นสิ่งที่บ่งบอกลักษณะงานของผู้ปฏิบัติการในกลุ่มนี้ได้เป็นอย่างดี การเขียนสรุปจากการอ่าน หรือการเขียนรายงานนั้นมีโอกาสได้ใช้น้อย

กลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่าง พบว่ามีการใช้การเขียนในรูปแบบต่างๆ ดังนี้ 1) เขียนอี-เมลติดต่อภายในบริษัท 2) เขียนคู่มือการใช้ โปรแกรม หรือ อุปกรณ์ 3) เขียนเนื้อหาเว็บไซต์ 4) เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การเขียนคำแนะนำในการใช้ โปรแกรม help หรือเมนู 5) จดหมายติดต่องาน/จดหมายธุรกิจ 6) เขียนอี-เมลติดต่อลูกค้า 7) เขียนสรุปจากการอ่าน 8) เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท 9) เขียนโครงการ (proposal) 10) เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า

แม้ว่าบุคลากรในกลุ่มนี้จะมีโอกาสได้ใช้ทักษะการเขียนในรูปแบบต่างๆในระดับที่ต่ำกว่าระดับปานกลาง แต่จะเห็นได้ว่าสิ่งที่บุคลากรในกลุ่มนี้ต้องเขียนเป็นหลัก คือ การเขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ คู่มือการใช้งาน หรือเนื้อหาของเว็บไซต์ ซึ่งตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ ส่วนการเขียนที่กลุ่มผู้ปฏิบัติการกลุ่มนี้มีโอกาสได้ใช้น้อยมากๆ คือการเขียนโครงการ การเขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า

## 2.4 วิธีการเรียนภาษาอังกฤษ การอบรมภาษาอังกฤษที่ผ่านมา และลักษณะของการ อบรมภาษาอังกฤษที่พึงประสงค์

### 2.4.1 วิธีการเรียนภาษาอังกฤษ

บุคลากรทั้ง 6 กลุ่มมีวิธีการเรียนภาษาอังกฤษในลักษณะต่างๆ ดังนี้คือ

ตารางที่ 4.8 วิธีการเรียนภาษาอังกฤษ

กลุ่มบุคลากร	วิธีการเรียน ( 3 อันดับแรก)	จำนวนร้อยละ
ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ	1. เรียนกับเพื่อนเป็นกลุ่มเล็กๆ	30 %
	2. เรียนกับครูเป็นกลุ่มหรือในชั้นเรียน	16 %
	3. ฟังโดยใช้สื่อประสม, ฟังผ่านด้วยตนเอง, เรียนในชั้นกับครู	10 %
ผู้บริหารระดับกลาง	1. ฟังโดยใช้สื่อประสม	32 %
	2. ฟังผ่านด้วยตนเอง	21 %
	3. เรียนในชั้นกับครู	21 %
ผู้ปฏิบัติการ	1. ฟังผ่านด้วยตนเอง	24 %
	2. ฟังโดยใช้สื่อประสม	23 %
	3. เรียนในชั้นกับครู	14 %
	4. ฟังจากการทำแบบฝึกหัดในห้องเรียน	13 %
ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง	1. ฟังผ่านด้วยตนเอง	37 %
	2. ฟังโดยใช้สื่อประสม	23 %
	3. ฟังจากการทำแบบฝึกหัดในห้องเรียน หรือ เรียนด้วยตนเองและกับครู	10 %

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่าบุคลากรในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการเรียนภาษาอังกฤษโดยการใช้สื่อประสม (multimedia) และนิยมเรียนด้วยตนเอง แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องการที่จะเรียนในชั้นกับครูด้วยเช่นกัน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากลักษณะการทำงานที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ตลอดเวลา และไม่มีเวลาที่จะเข้าชั้นเรียนในห้องเรียน วิธีการเรียนด้วยตนเองและใช้สื่อคอมพิวเตอร์น่าจะเป็นวิธีที่ดีที่สุด แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงต้องการความช่วยเหลือจากครู

### 2.4.2 การอบรมภาษาอังกฤษ

บุคลากรทั้ง 6 กลุ่มมีวิธีการเรียนภาษาอังกฤษในลักษณะต่างๆ ดังนี้คือ

### ตารางที่ 4.9 การอบรมภาษาอังกฤษ

กลุ่มบุคลากร	หัวข้อหรือลักษณะของภาษาที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง	หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไป	หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับด้านวัฒนธรรม	หัวข้ออื่นๆ
ผู้บริหารระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเขียนเชิงธุรกิจ (Business writing)</li> <li>• การสนทนาเชิงธุรกิจ (Business conversation)</li> <li>• ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ (Business English)</li> <li>• ภาษาอังกฤษสำหรับวิศวกร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การพูดทั่วไป</li> <li>• ภาษาอังกฤษพื้นฐาน (เน้นที่พูด ฟัง และ เขียน)</li> </ul>		
ผู้บริหารระดับกลาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเจรจาต่อรอง (Negotiation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ภาษาอังกฤษพื้นฐาน (เน้นพูด อ่าน และ เขียน)</li> </ul>		
ผู้ปฏิบัติการ		<ul style="list-style-type: none"> <li>• การพูดทั่วไป</li> <li>• ภาษาอังกฤษทั่วไป (เน้นทั้ง 4 ทักษะ)</li> <li>• English for fun</li> <li>• ไวยากรณ์</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• TOEFL</li> <li>• TOEIC</li> </ul>
ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ภาษาอังกฤษทั่วไป (เน้นทั้ง 4 ทักษะ)</li> </ul>		

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลุ่มบุคลากร ทั้ง 4 กลุ่ม เข้ารับการอบรมเหมือนกันในด้านของ ภาษาอังกฤษพื้นฐาน โดยเน้นที่ การพูด การเขียน การฟัง และการอ่านตามลำดับ ส่วนที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดคือ การอบรมภาษาอังกฤษที่ต้องใช้ในการทำงานจริงๆ คือ Functional English ซึ่งจะเห็นว่ากลุ่มผู้บริหารในระบบสารสนเทศจะอบรมหนักไปทางด้านภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ และผู้บริหารระดับกลางจะเน้นไปทางด้านเจรจาต่อรอง (Negotiation) ส่วนกลุ่มที่สามและสี่ คือกลุ่มผู้ปฏิบัติการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่าง ไม่ได้รับการอบรมภาษาอังกฤษในการทำงาน แต่จะเน้นที่การฟื้นฟูภาษาอังกฤษพื้นฐาน บุคลากรกลุ่มนี้บางคนอาจจะเรียนเพิ่มเติมจากการ อบรม TOEFL หรือ TOEIC และการทำงานอยู่ร่วมกับคนต่างชาติ ส่วนการอบรมในแง่ของวัฒนธรรม จากข้อมูลไม่พบว่ามีบุคลากรกลุ่มใดได้รับการอบรมในหัวข้อนี้

### 2.4.3 ลักษณะการอบรมภาษาอังกฤษที่พึงประสงค์

บุคลากรทั้ง 6 กลุ่ม แสดงความต้องการการอบรมในลักษณะต่างๆ ดังนี้คือ

ตารางที่ 4.10 ลักษณะการอบรมภาษาอังกฤษที่พึงประสงค์

กลุ่มบุคลากร	การฝึกอบรม	วิธีการอบรม *				ความสำเร็จ	
		เรียนกับครูเป็นกลุ่ม	เรียนกับครูแบบตัวต่อตัว	เรียนทั้ง 2 วิธี คือเรียนด้วยตนเองโดยใช้สื่อประสมและโดยการใช้แบบฝึกหัด	เรียนด้วยตนเองโดยใช้ระบบออนไลน์	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ
ผู้บริหารระบบสารสนเทศ	64%	29.73%	5.41%	8.33%	2.20%	33%	47%
ผู้บริหารระดับกลาง	87.5%	48.18%	18.18%	9.09%	24.55%	71%	33%
ผู้ปฏิบัติการ	74%	29.57%	(5.41%)	10.18%	18.52%	36.5%	35%
ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง	67%	16.67%	(8.33%)	8.33%	(50%)	17%	58%

จะเห็นได้ว่าบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศได้รับการอบรมทางด้านภาษาอังกฤษมากที่สุด แต่ยังมีบางกลุ่มที่ยังพบว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จพอสมควร คือกลุ่มผู้บริหารระบบสารสนเทศ และกลุ่มผู้ปฏิบัติการระดับล่าง กลุ่มที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดคือกลุ่มผู้บริหารระดับกลาง ส่วนวิธีการเรียนนั้นพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ในกลุ่มอุตสาหกรรมนี้ผ่านการอบรมทางสื่อออนไลน์และเรียนเป็นกลุ่มโดยมีครูสอน

### 3. สรุปภาพรวม

ในส่วนนี้จะเป็นการประมวลผลสรุปงานวิจัยใน 2 หัวข้อคือ 1) ความสามารถ ความสำคัญ และปริมาณการใช้ทักษะต่างๆ ของบุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2) ลักษณะภาษาอังกฤษที่บุคลากรทั้ง 6 กลุ่มในอุตสาหกรรมเป้าหมายที่ควรพัฒนา ต้องการพัฒนาเพื่อใช้ในงานอาชีพและลักษณะการอบรมภาษาอังกฤษที่พึงประสงค์



### 3.1 ความสามารถ ความสำคัญ และปริมาณการใช้ทักษะต่างๆ ของบุคลากรใน อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.11 ความสามารถ ความสำคัญ และปริมาณการใช้ทักษะต่างๆ ของบุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทักษะ	ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ			ผู้บริหารระดับกลาง						ผู้ปฏิบัติการ						ผู้ปฏิบัติการระดับต่าง		
				ฮาร์ดแวร์			ซอฟต์แวร์			ฮาร์ดแวร์			ซอฟต์แวร์					
	ระดับความสามารถ*	ระดับความสำคัญในการทำงาน**	ปริมาณการใช้ในการทำงาน***	ระดับความสามารถ*	ระดับความสำคัญในการทำงาน**	ปริมาณการใช้ในการทำงาน***	ระดับความสามารถ*	ระดับความสำคัญในการทำงาน**	ปริมาณการใช้ในการทำงาน***	ระดับความสามารถ*	ระดับความสำคัญในการทำงาน**	ปริมาณการใช้ในการทำงาน***	ระดับความสามารถ*	ระดับความสำคัญในการทำงาน**	ปริมาณการใช้ในการทำงาน***	ระดับความสามารถ*	ระดับความสำคัญในการทำงาน**	ปริมาณการใช้ในการทำงาน***
1. ฟัง	3.28	4.28	2.68	3.67	4.62	3.5	3.63	3.88	2.87	3.06	3.24	2.09	3.20	4.54	2.81	2.58	2.75	2.12
2. พูด	2.89	4.03	2.01	3.33	4.25	2.99	3.50	3.75	2.54	2.71	4.12	2.04	2.89	3.57	2.35	2.17	4.08	1.66
3. อ่าน	3.69	2.00	3.76	3.67	4.12	4.38	4.00	2.38	3.59	3.47	2.29	3.91	3.57	1.91	3.86	3.17	2.50	3.31
4. เขียน	3.14	3.61	2.78	3.00	2.62	3.77	3.75	3.75	3.11	2.94	3.12	2.87	3.09	4.06	2.77	2.83	3.00	2.32
5. ไวยากรณ์	2.94	2.92		3.00	2.12		3.63	4.38		2.71	3.06		2.77	3.46		2.33	3.42	
6. คำศัพท์	3.03	3.00		3.33	3.25		3.63	3.13		3.06	2.71		3.00	2.66		2.58	3.50	

\* 0.01-1.00= ต่ำมาก

\*\* 0.01-1.00 = สำคัญน้อยมาก

\*\*\* 0.01-1.00 = ใช้น้อยมาก

1.01-2.00 = ต่ำ

1.01-1.00 = สำคัญน้อย

1.01-1.00 = ใช้น้อย

2.01-3.00 = ปานกลาง

2.01-3.00 = สำคัญปานกลาง

2.01-3.00 = ใช้ปานกลาง

3.01-4.00 = สูง

3.01-4.00 = สำคัญมาก

3.01-4.00 = ใช้มาก

4.01-5.00 = สูงมาก

4.01-5.00 = สำคัญมากที่สุด

4.01-5.00 = ใช้มากที่สุด

#### 3.1.1 ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน

บุคลากรทุกกลุ่มยกเว้นผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านในระดับมากและมากที่สุด บุคลากรกลุ่มผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ และผู้บริหารระดับกลาง (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) มีความจำเป็นต้องใช้ทักษะการเขียนในระดับมาก บุคลากรกลุ่มผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศและผู้บริหารระดับกลาง (ฮาร์ดแวร์) มีความจำเป็นต้องใช้ทักษะการฟังในระดับมากที่สุดและระดับมาก และผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศเป็นบุคลากรกลุ่มเดียวที่จำเป็นต้องใช้ทักษะการพูดในระดับมากที่สุด

### 3.1.2 ระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของบุคลากร

บุคลากรในกลุ่มตัวอย่างประเมินระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของตนแตกต่างกันไป ผู้บริหารระดับกลางประเมินว่าความสามารถทางภาษาอังกฤษของตนอยู่ในระดับดีและดีมากทุกทักษะ รวมทั้งไวยากรณ์และคำศัพท์ ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศเห็นว่าทักษะการฟัง การอ่าน การเขียนและคำศัพท์ อยู่ในระดับดี ทักษะการพูดและไวยากรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ปฏิบัติการ (ฮาร์ดแวร์) เห็นว่าทักษะการฟัง การอ่านและคำศัพท์อยู่ในระดับดี ส่วนทักษะการพูด การเขียนและไวยากรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ปฏิบัติการ (ซอฟต์แวร์) เห็นว่าทักษะการฟัง การอ่าน การเขียนและคำศัพท์อยู่ในระดับดี ส่วนทักษะการพูดและไวยากรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ปฏิบัติการระดับล่างเห็นว่าทักษะการอ่านของตนอยู่ในระดับดี ส่วนทักษะอื่นๆ ไวยากรณ์และคำศัพท์อยู่ในระดับปานกลาง

### 3.1.3 การให้ความสำคัญกับทักษะต่างๆ ในการทำงาน

ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศเห็นว่าทักษะการฟังและทักษะการพูด สำคัญมากที่สุดในการทำงาน ทักษะการเขียนและคำศัพท์มีความสำคัญมาก และทักษะการอ่านและไวยากรณ์ มีความสำคัญปานกลาง ผู้บริหารระดับกลาง (ฮาร์ดแวร์) เห็นว่าทักษะการฟัง การพูด การอ่าน มีความสำคัญมากที่สุด คำศัพท์มีความสำคัญมาก ทักษะการเขียนและไวยากรณ์มีความสำคัญปานกลาง ผู้บริหารระดับกลาง (ซอฟต์แวร์) เห็นว่าไวยากรณ์มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ทักษะการฟัง การพูดและการเขียนและคำศัพท์มีความสำคัญในระดับมาก และทักษะการอ่านมีความสำคัญระดับปานกลาง ผู้ปฏิบัติการ (ฮาร์ดแวร์) เห็นว่าทักษะการพูดสำคัญมากที่สุด ทักษะการฟัง ทักษะการเขียนและไวยากรณ์สำคัญมาก ส่วนทักษะการอ่านและคำศัพท์สำคัญปานกลาง ผู้ปฏิบัติการ (ซอฟต์แวร์) เห็นว่าทักษะการฟังและทักษะการเขียนสำคัญมากที่สุด ทักษะการพูดและไวยากรณ์สำคัญมาก คำศัพท์สำคัญปานกลาง และทักษะการอ่านสำคัญน้อย สำหรับผู้ปฏิบัติการระดับล่างเห็นว่าทักษะการพูดสำคัญมากที่สุด ทักษะการเขียน ไวยากรณ์ และคำศัพท์สำคัญมาก ทักษะการฟังสำคัญปานกลางและทักษะการอ่านสำคัญน้อย

## 3.2 การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 3.2.1 ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศขององค์กร

บุคลากรกลุ่มนี้มีระดับความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษตามลำดับดังนี้คือ

- 1) การอ่าน (3.69) 2) การฟัง (3.28) 3) การเขียน (3.14) 4) คำศัพท์ (3.03) 5) ไวยากรณ์ (2.95)

6) การพูด (2.89) และให้ความสำคัญในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ในลำดับต่อไปนี้คือ 1) การฟัง (4.28) 2) การพูด (4.03) 3) การเขียน (3.61) 4) คำศัพท์ (3.00) 5) ไวยากรณ์ (2.95) 6) การอ่าน (2.00)

ตารางที่ 4.12 ปริมาณการใช้ทักษะย่อยในการทำงานของผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ

ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ทักษะย่อย	ปริมาณการใช้ทักษะย่อย
ฟัง (2.68)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ฟังโทรศัพท์ (2.94)</li> <li>● ฟังบรรยายเพื่อสรุปและนำข้อมูลไปใช้ (2.92)</li> <li>● ฟังบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด (2.89)</li> <li>● ฟังจากสื่อ (2.58)</li> <li>● ฟังการสนทนาทั่ว ๆ ไป ในสำนักงาน (2.44)</li> <li>● ฟังการสนทนาในการทำงาน (2.33)</li> </ul>
พูด (2.01)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สนทนาทางโทรศัพท์ (2.83)</li> <li>● พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน (2.31)</li> <li>● พูดสนทนาเพื่อรับงานจากนาย (2.11)</li> <li>● อภิปรายและแสดงความคิดเห็นในการประชุม (2.11)</li> <li>● พูดสนทนาเพื่อรับแขก (2.08)</li> <li>● สนทนารับงานจากลูกค้า (1.89)</li> <li>● นำเสนอรายงานต่อที่ประชุมบริษัท (1.81)</li> <li>● นำเสนอรายงานปากเปล่าต่อลูกค้า (1.53)</li> <li>● เจรจาต่อรองทางธุรกิจ (1.44)</li> </ul>
อ่าน (3.76)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อ่านอี-เมล ที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท (4.17)</li> <li>● อ่านเอกสาร เช่น คู่มือ, รายละเอียดของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป (3.94)</li> <li>● อ่านตำราวิชาการ (computer textbook และ IT journal) (3.86)</li> <li>● อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อวิเคราะห์ (3.81)</li> <li>● อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามความก้าวหน้า (3.69)</li> <li>● อ่านอี-เมลส์จากลูกค้าต่างประเทศ (3.53)</li> <li>● อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า (3.37)</li> </ul>

ตารางที่ 4.12 ปริมาณการใช้ทักษะย่อยในการทำงานของผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ทักษะย่อย	ปริมาณการใช้ทักษะย่อย
เขียน (2.78)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เขียนอี-เมลติดต่อภายในบริษัท (3.81)</li> <li>• เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การเขียนคำแนะนำในการใช้โปรแกรม help หรือเมนู (3.00)</li> <li>• เขียนอี-เมล ติดต่อลูกค้า (2.97)</li> <li>• เขียนคู่มือการใช้โปรแกรมหรือ อุปกรณ์ (2.72)</li> <li>• เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท (2.64)</li> <li>• เขียนจดหมายติดต่อกองาน / จดหมายธุรกิจ (2.61)</li> <li>• เขียนสรุปจากการอ่าน (2.58)</li> <li>• เขียนโครงการ (proposal) (2.47)</li> <li>• เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า (2.22)</li> </ul>

(4.01-5 = มากที่สุด 3.01-4 = มาก 2.01-3 = ปานกลาง, 1.01-2 = น้อย 0.01-1 = ไม่ใช่เลย)

จากตาราง 4.12 จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารในระดับนี้มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านในการทำงานมากที่สุด และมีพื้นฐานดีแล้ว จึงยังไม่ต้องการพัฒนา และสำหรับทักษะการฟัง การพูด และการเขียนสำหรับบุคลากรกลุ่มนี้ในการทำงาน มีความจำเป็นในระดับปานกลาง และมีพื้นฐานดีแล้วเช่นกัน จึงยังไม่ต้องการพัฒนา

**ลักษณะการอบรมภาษาอังกฤษ** การอบรมภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มนี้ ควรผสมผสานการเรียนแบบตัวต่อตัว และ online เข้าด้วยกัน หรือ เป็นการเรียนแบบตัวต่อตัว

### 3.2 ผู้บริหารระดับกลาง

#### 1. กลุ่มฮาร์ดแวร์

บุคลากรกลุ่มนี้มีระดับความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษตามลำดับดังนี้คือ 1) การฟังและการอ่าน (3.67) 2) การพูดและคำศัพท์ (3.33) 3) ไวยากรณ์และการเขียน (3.00) และให้ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ที่ต้องการพัฒนาในลำดับต่อไปนี้คือ 1) การฟัง (4.62) 2) การพูด (4.25) 3) การอ่าน (4.12) 4) คำศัพท์ (3.25) 5) การเขียน (2.62) 6) ไวยากรณ์ (2.12)

ตารางที่ 4.13 ปริมาณการใช้ทักษะย่อยในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มฮาร์ดแวร์

ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ทักษะย่อย	ปริมาณการใช้ทักษะย่อย
ฟัง (3.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ฟังบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด (4.00)*</li> <li>● ฟังบรรยายเพื่อสรุปและนำข้อมูลไปใช้ (3.67)</li> <li>● ฟังจากสื่อ (3.67)</li> <li>● ฟังการสนทนาในการทำงาน (3.33)</li> <li>● ฟังการสนทนาทั่ว ๆ ไป ในสำนักงาน (3.33)</li> <li>● ฟังโทรศัพท์ (3.00)</li> </ul>
พูด (2.99)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน (23.67)</li> <li>● การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ (3.33)</li> <li>● อภิปรายและแสดงความคิดเห็นในการประชุม (3.33)</li> <li>● สนทนาทางโทรศัพท์ (2.33)</li> <li>● พูดสนทนาเพื่อรับแขก (2.33)</li> <li>● พูดสนทนาเพื่อรับงานจากนาย (3.00)</li> <li>● สนทนารับงานจากลูกค้า (3.00)</li> <li>● นำเสนอรายงานแปลกแปล่าต่อลูกค้า (3.00)</li> <li>● นำเสนอรายงานต่อที่ประชุมบริษัท (3.00)</li> </ul>
อ่าน (4.38)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อ่านอี-แมสที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท (4.67)</li> <li>● อ่านเอกสาร เช่น คู่มือ, รายละเอียดของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป (4.67)</li> <li>● อ่านตำราวิชาการ (computer textbook และ IT journal) 4.67</li> <li>● อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อวิเคราะห์ (4.67)</li> <li>● อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามความก้าวหน้า (4.67)</li> <li>● อ่านอี-แมสจากลูกค้าต่างประเทศ (4.00)</li> <li>● อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า (3.33)</li> </ul>
เขียน (3.77)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เขียนอี-แมสติดต่อภายในบริษัท (4.33)</li> <li>● เขียนโครงการ (proposal) (4.33)</li> <li>● เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การเขียนคำแนะนำในการใช้โปรแกรม, help หรือเมนู(3.67)</li> <li>● เขียนอี-แมสติดต่อลูกค้า (3.67)</li> <li>● เขียนคู่มือการใช้โปรแกรมหรือ อุปกรณ์ (3.67)</li> <li>● เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า (3.67)</li> <li>● เขียนจดหมายติดต่อกองาน / จดหมายธุรกิจ (3.67)</li> <li>● เขียนสรุปจากการอ่าน (3.67)</li> <li>● เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท (3.33)</li> </ul>

(4.01-5 = มากที่สุด 3.01-4 = มาก 2.01-3 = ปานกลาง, 1.01-2 = น้อย 0.01-1 = ไม่ใช้เลย)

ผู้บริหารในกลุ่มนี้มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟัง การอ่าน และการเขียนในการทำงานมากที่สุด แต่เนื่องจากทักษะการอ่าน และการเขียนดีอยู่แล้ว จึงไม่ต้องการพัฒนา แต่สำหรับทักษะการฟังนั้นผู้บริหารในกลุ่มนี้ถึงจะมีความสามารถ แต่อาจยังไม่มีความมั่นใจ จึงต้องการพัฒนา และรวมถึงทักษะการพูดด้วยเช่นกัน

**ลักษณะการอบรมภาษาอังกฤษ** บุคลากรในกลุ่มนี้ชอบลักษณะการอบรมภาษาอังกฤษแบบเรียนตัวต่อตัว มากกว่าการผสมผสานการเรียนแบบตัวต่อตัวและออนไลน์เข้าด้วยกัน

## 2. กลุ่มซอฟต์แวร์

บุคลากรกลุ่มนี้มีระดับความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษตามลำดับดังนี้คือ 1) การอ่าน (4.00) 2) การเขียน (3.75) 3) ไวยากรณ์ ศัพท์ และ การฟัง (3.63) 4) การพูด (3.50) และให้ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษทั้งสิ้น ที่ต้องการพัฒนาในลำดับต่อไปนี้เป็นคือ 1) ไวยากรณ์ (4.38) 2) การฟัง (3.88) 3) การพูด (3.75) 4) การเขียน (3.75) 5) คำศัพท์ (3.13) 6) การอ่าน (2.38)

ตารางที่ 4.14 ปริมาณการใช้ทักษะย่อยในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มซอฟต์แวร์

ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ทักษะย่อย	ปริมาณการใช้ทักษะย่อย
ฟัง (3.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ฟังบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด (3.00)*</li> <li>● ฟังจากสื่อ (3.00)</li> <li>● ฟังโทรศัพท์ (2.88)</li> <li>● ฟังบรรยายเพื่อสรุปและนำข้อมูลไปใช้ (2.88)</li> <li>● ฟังการสนทนาทั่ว ๆ ไป ในสำนักงาน (2.88)</li> <li>● ฟังการสนทนาในการทำงาน (2.63)</li> </ul>
พูด (2.99)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สนทนาทางโทรศัพท์ (2.88)</li> <li>● พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน (2.75)</li> <li>● การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ (2.75)</li> <li>● พูดสนทนาเพื่อรับแขก (2.63)</li> <li>● พูดสนทนาเพื่อรับงานจากนาย (2.50)</li> <li>● สนทนารับงานจากลูกค้า (2.50)</li> <li>● นำเสนอรายงานปากเปล่าต่อลูกค้า (2.50)</li> <li>● อภิปรายและแสดงความคิดเห็นในการประชุม (2.25)</li> <li>● นำเสนอรายงานต่อที่ประชุมบริษัท (2.13)</li> </ul>

ตารางที่ 4.14 ปริมาณการใช้ทักษะย่อยในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มซอฟต์แวร์

ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ทักษะย่อย	ปริมาณการใช้ทักษะย่อย
อ่าน (4.38)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อ่านเอกสาร เช่น คู่มือ, รายละเอียดของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป (3.88)</li> <li>● อ่านอี-แมล์จากลูกค้าต่างประเทศ (3.63)</li> <li>● อ่านอี-แมล์ที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท (3.63)</li> <li>● อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อวิเคราะห์ (3.63)</li> <li>● อ่านตำราวิชาการ (computer textbook และ IT journal) (3.63)</li> <li>● อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตามความก้าวหน้า (3.38)</li> <li>● อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า (3.38)</li> </ul>
เขียน (3.77)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เขียนอี-แมล์ติดต่อลูกค้า (3.63)</li> <li>● เขียนอี-แมล์ติดต่อภายในบริษัท (3.50) เขียนจดหมายติดต่องาน/จดหมายธุรกิจ (3.38)</li> <li>● เขียนสรุปจากการอ่าน (3.00)</li> <li>● เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท (2.63)</li> <li>● เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า (2.5)</li> <li>● เขียนโครงการ (proposal) (3.38)</li> <li>● เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การเขียนคำแนะนำในการใช้ โปรแกรม help หรือเมนู(2.25)</li> <li>● เขียนเนื้อหาของเว็บไซต์ (2.00)</li> <li>● เขียนคู่มือการใช้โปรแกรมหรืออุปกรณ์ (1.75)</li> </ul>

(4.01-5 = มากที่สุด 3.01-4 = มาก 2.01-3 = ปานกลาง, 1.01-2 = น้อย 0.01-1 = ไม่ใช้เลย)

ผู้บริหารในกลุ่มนี้มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านและการเขียนในการทำงานมาก และการฟังการพูดในระดับปานกลาง หากแต่ทักษะการอ่านคืออยู่แล้ว จึงไม่ต้องการพัฒนา แต่สำหรับทักษะการฟัง การพูด และการเขียน ถึงแม้จะมีความสามารถ แต่อาจไม่มีความมั่นใจ จึงต้องการพัฒนา

ในส่วนของการพัฒนาไวยากรณ์ ผู้บริหารในกลุ่มนี้มีความรู้พอสมควรแล้ว แต่อาจเห็นว่ามีความสำคัญมากจึงต้องการพัฒนาเป็นอันดับแรกก่อนทักษะอื่นๆ

**ลักษณะการอบรมภาษาอังกฤษ** การอบรมภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มนี้ ควรผสมผสานการเรียนแบบตัวต่อตัว และออนไลน์เข้าด้วยกัน หรือ เป็นการเรียนแบบตัวต่อตัว

### 3.3 ผู้ปฏิบัติการ

#### 1. กลุ่มฮาร์ดแวร์

บุคลากรกลุ่มนี้มีระดับความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษตามลำดับดังนี้คือ 1) การอ่าน (3.47) 2) การฟัง และ คำศัพท์ (3.06) 3) การเขียน (2.94) 4) การพูด และ ไวยากรณ์ (2.71) และให้ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษทั้งสิ้น ที่ต้องการพัฒนาในลำดับต่อไปนี้คือ 1) การพูด (4.12) 2) การฟัง (3.24) 3) การเขียน (3.12) 4) ไวยากรณ์ (3.06) 5) คำศัพท์ (2.71) 6) การอ่าน (2.29)

ตารางที่ 4.15 ปริมาณการใช้ทักษะย่อยในการทำงานของผู้ปฏิบัติการกลุ่มฮาร์ดแวร์

ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ทักษะย่อย	ปริมาณการใช้ทักษะย่อย
ฟัง (2.09)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ฟังจากสื่อ (3.24)</li> <li>● ฟังบรรยายเพื่อสรุปและนำข้อมูลไปใช้ (2.59)</li> <li>● ฟังบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด (2.41)</li> <li>● ฟังการสนทนาทั่ว ๆ ไป ในสำนักงาน (2.35)</li> <li>● ฟังโทรศัพท์ (2.29)</li> <li>● ฟังการสนทนาในการทำงาน (2.12)</li> </ul>
พูด (2.04)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน (2.29)</li> <li>● พูดสนทนาเพื่อรับแขก (2.29)</li> <li>● สนทนาทางโทรศัพท์ (2.24)</li> <li>● สนทนากับงานจากลูกค้า (2.12)</li> <li>● อภิปรายและแสดงความคิดเห็นในการประชุม (2.06)</li> <li>● เจาะต่อรองทางธุรกิจ (1.88)</li> <li>● นำเสนอรายงานปากเปล่าต่อลูกค้า (1.88)</li> <li>● พูดสนทนาเพื่อรับงานจากนาย (1.88)</li> <li>● นำเสนอรายงานต่อที่ประชุมบริษัท (1.76)</li> </ul>
เขียน (2.87)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เขียนอี-เมลติดต่อกายในบริษัท (3.88)</li> <li>● เขียนอี-เมลติดต่อกลูกค้า (3.35)</li> <li>● เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การเขียนคำแนะนำในการใช้โปรแกรมhelp หรือเมนู(3.29)</li> <li>● เขียนจดหมายติดต่อกงาน / จดหมายธุรกิจ (2.88)</li> <li>● เขียนคู่มือการใช้โปรแกรม หรือ อุปกรณ์ (2.76)</li> <li>● เขียนเนื้อหาของเว็บ"ไซด์(2.71)</li> <li>● เขียนสรุปจากการอ่าน (2.59)</li> <li>● เขียนโครงการ (proposal) (2.53)</li> <li>● เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า (2.44)</li> <li>● เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท (2.41)</li> </ul>



ตารางที่ 4.15 ปริมาณการใช้ทักษะย่อยในการทำงานของผู้ปฏิบัติการกลุ่มฮาร์ดแวร์ (ต่อ)

ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ทักษะย่อย	ปริมาณการใช้ทักษะย่อย
อ่าน (3.91)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อวิเคราะห์ (4.35)</li> <li>● อ่านอี-แมสที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท (4.18)</li> <li>● อ่านตำราวิชาการ (computer textbook และ IT journal)(4.12)</li> <li>● อ่านเอกสาร เช่น คู่มือ, รายละเอียดของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป (4.06)</li> <li>● อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามความก้าวหน้า (3.88)</li> <li>● อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า (3.71)</li> <li>● อ่านอี-แมสจากลูกค้าต่างประเทศ (3.12)</li> </ul>

(4.01-5 = มากที่สุด 3.01-4 = มาก 2.01-3 = ปานกลาง, 1.01-2 = น้อย 0.01-1 = ไม่ใช้เลย)

ผู้ปฏิบัติการกลุ่มนี้มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านในการทำงานมาก และมีความสามารถอยู่ในระดับใช้ได้ จึงต้องการพัฒนาเป็นลำดับสุดท้าย ส่วนทักษะการฟัง การพูด และการเขียนมีความจำเป็นในการทำงานในระดับปานกลาง แต่มีความสามารถในทักษะการอ่านน้อย จึงต้องการพัฒนามากที่สุด สำหรับทักษะการฟัง และการพูด ต้องการพัฒนาในระดับมาก เพราะยังไม่มี ความมั่นใจ และในส่วนของไวยากรณ์และศัพท์ก็ต้องการพัฒนาเช่นกัน

**ลักษณะการอบรมภาษาอังกฤษ** บุคลากรในกลุ่มนี้ชอบลักษณะการอบรมภาษาอังกฤษแบบเรียนตัวต่อตัว มากกว่าการผสมผสานการเรียนแบบตัวต่อตัวและonlineเข้าด้วยกัน

## 2. กลุ่มซอฟต์แวร์

บุคลากรกลุ่มนี้มีระดับความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษตามลำดับดังนี้คือ 1) การอ่าน (3.57) 2) การฟัง (3.2) 3) การเขียน (3.09) 4) คำศัพท์ (3.00) 5) การพูด (2.89) 6) ไวยากรณ์ (2.77) และให้ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ที่ต้องการพัฒนาในลำดับต่อไปนี้คือ 1) การฟัง (4.54) 2) การเขียน (4.06) 3) การพูด (3.57) 4) ไวยากรณ์ (3.46) 5) คำศัพท์ (2.66) 6) การอ่าน (1.91)

ตารางที่ 4.16 ปริมาณการใช้ทักษะย่อยในการทำงานของผู้ปฏิบัติการกลุ่มซอฟต์แวร์

ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ทักษะย่อย	ปริมาณการใช้ทักษะย่อย
ฟัง (2.81)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ฟังจากสื่อ (3.17)</li> <li>● ฟังการสนทนาทั่ว ๆ ไป ในสำนักงาน (2.97)</li> <li>● ฟังบรรยายเพื่อสรุปและนำข้อมูลมาใช้ (2.89) 。</li> <li>● ฟังบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด (2.89)</li> <li>● ฟังโทรศัพท์ (2.29)</li> <li>● ฟังการสนทนาในการทำงาน (2.69)</li> </ul>
พูด (2.35)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน (2.80)</li> <li>● สนทนาทางโทรศัพท์ (2.77)</li> <li>● พูดสนทนาเพื่อรับแขก (2.54)</li> <li>● อภิปรายและแสดงความคิดเห็นในการประชุม (2.34)</li> <li>● พูดสนทนาเพื่อรับงานจากนาย (2.31)</li> <li>● สนทนารับงานจากลูกค้า (2.23)</li> <li>● นำเสนอรายงานต่อที่ประชุมบริษัท (2.20)</li> </ul>
อ่าน (3.86)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อ่านตำราวิชาการ (computer textbook และ IT journal)(4.17)</li> <li>● อ่านเอกสาร เช่น คู่มือ, รายละเอียดของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป (4.09)</li> <li>● อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อวิเคราะห์ (4.09)</li> <li>● อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามความก้าวหน้า (4.00)</li> <li>● อ่านอี-แมล์ที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท (3.74)</li> <li>● อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า (3.51)</li> <li>● อ่านอี-แมล์จากลูกค้าต่างประเทศ (3.43)</li> </ul>
เขียน (2.77)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เขียนอี-แมล์ติดต่อภายในบริษัท (3.31)</li> <li>● เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การเขียนคำแนะนำในการใช้โปรแกรม help หรือ เมนู (3.11)</li> <li>● เขียนคู่มือการใช้ โปรแกรม หรือ อุปกรณ์ (2.94)</li> <li>● เขียนโครงการ (proposal) (2.94)</li> <li>● เขียนอี-แมล์ติดต่อลูกค้า (2.77)</li> <li>● เขียนจดหมายติดต่องาน / จดหมายธุรกิจ (2.60)</li> <li>● เขียนสรุปจากการอ่าน (2.57)</li> <li>● เขียนเนื้อหาของเว็บไซต์ (2.57)</li> <li>● เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท (2.54)</li> <li>● เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า (2.37)</li> </ul>

(4.01-5 = มากที่สุด 3.01-4 = มาก 2.01-3 = ปานกลาง, 1.01-2 = น้อย 0.01-1 = ไม่ใช้เลย)

ผู้ปฏิบัติการกลุ่มนี้มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านในการทำงานมากที่สุด และมีความสามารถอยู่ในระดับดีแล้ว จึงต้องการพัฒนาเป็นลำดับสุดท้าย ส่วนความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟัง การพูด และการเขียนในการทำงานมีอยู่ในระดับปานกลาง แต่เนื่องจากความสามารถในทักษะการฟัง และการเขียน ดีกว่าทักษะการพูด จึงต้องการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด

ลักษณะการอบรมภาษาอังกฤษ การอบรมภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มนี้ ควรผสมผสานการเรียนแบบตัวต่อตัวและออนไลน์เข้าด้วยกัน หรือ เป็นการเรียนแบบตัวต่อตัว

### 3.4 ผู้ปฏิบัติการระดับล่าง

บุคลากรกลุ่มนี้มีระดับความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษตามลำดับดังนี้คือ 1) การอ่าน (3.17) 2) การเขียน (2.83) 3) การฟัง และคำศัพท์ (2.58) 4) ไวยากรณ์ (2.33) 5) การพูด (2.17) และให้ความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ที่ต้องการพัฒนาในลำดับต่อไปนี้ คือ 1) การพูด (4.08) 2) คำศัพท์ (3.50) 3) ไวยากรณ์ (3.42) 4) การเขียน (3.00) 5) การฟัง (2.75) 6) การอ่าน (2.50)

ตารางที่ 4.17 ปริมาณการใช้ทักษะย่อยในการทำงานของผู้ปฏิบัติการระดับล่าง

ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ทักษะย่อย	ปริมาณการใช้ทักษะย่อย
ฟัง (2.12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ฟังจากสื่อ (2.83)</li> <li>• ฟังโทรศัพท์ (2.25)</li> <li>• ฟังบรรยายเพื่อเก็บรายละเอียด (2.17)</li> <li>• ฟังการสนทนาทั่วไป ในสำนักงาน (1.92)</li> <li>• ฟังบรรยายเพื่อสรุปและนำข้อมูลไปใช้ (1.92)</li> <li>• ฟังการสนทนาในการทำงาน (1.67)</li> </ul>
พูด (1.66)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สนทนาทางโทรศัพท์ (2.00)*</li> <li>• พูดสนทนาทั่วไปในสำนักงาน (1.75)</li> <li>• พูดสนทนาเพื่อรับแขก (1.75)</li> <li>• อภิปรายและแสดงความคิดเห็นในการประชุม (1.75)</li> <li>• สนทนารับงานจากลูกค้า (1.67)</li> <li>• พูดสนทนาเพื่อรับงานจากนาย (1.58)</li> <li>• เจรจาต่อรองทางธุรกิจ (1.50)</li> <li>• นำเสนอรายงานปากเปล่าต่อลูกค้า (1.50)</li> <li>• นำเสนอรายงานต่อที่ประชุมบริษัท (1.50)</li> </ul>

ตารางที่ 4.17 ปริมาณการใช้ทักษะอ่อนในการทำงานของผู้ปฏิบัติการระดับล่าง (ต่อ)

ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้ทักษะอ่อน	ปริมาณการใช้ทักษะอ่อน
อ่าน (3.31)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อ่านอี-แมสที่เป็นจดหมายเวียนภายในบริษัท (3.92)</li> <li>● อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อวิเคราะห์ (3.67)</li> <li>● อ่านข่าวสารในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามความก้าวหน้า (3.50)</li> <li>● อ่านเอกสาร เช่น คู่มือ รายละเอียดของสินค้า เพื่อทำรายงานสรุป (3.42)</li> <li>● อ่านตำราวิชาการ (computer textbook และ IT journal)(3.33)</li> <li>● อ่านวิเคราะห์ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า (2.83)</li> <li>● อ่านอี-แมสจากลูกค้าต่างประเทศ (2.50)</li> </ul>
เขียน (2.32)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เขียนอี-แมสติดต่อภายในบริษัท (3.25)</li> <li>● เขียนคู่มือการใช้โปรแกรมหรือ อุปกรณ์ (2.75)</li> <li>● เขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น การเขียนคำแนะนำในการใช้โปรแกรม help หรือ เมนู (2.67)</li> <li>● เขียนเนื้อหาของเว็บไซต์(2.67)</li> <li>● เขียนจดหมายติดต่องาน / จดหมายธุรกิจ (2.42)</li> <li>● เขียนอี-แมสติดต่อลูกค้า (2.33)</li> <li>● เขียนสรุปจากการอ่าน (2.00)</li> <li>● เขียนโครงการ (proposal) (1.75)</li> <li>● เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อบริษัท (1.75)</li> <li>● เขียนรายงานเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า (1.67)</li> </ul>

(4.01-5 = มากที่สุด 3.01-4 = มาก 2.01-3 = ปานกลาง, 1.01-2 = น้อย 0.01-1 = ไม่ใช่เลย)

ผู้ปฏิบัติการระดับล่างกลุ่มนี้มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านในการทำงานมากพอสมควร และมีความสามารถในระดับที่ใช้ได้แล้ว จึงต้องการพัฒนาในระดับปานกลาง ส่วนทักษะการเขียนและการฟังมีความจำเป็นในการใช้ในระดัปปานกลางและมีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง จึงไม่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ความจำเป็นในการพูดในการทำงานมีน้อย และมีความสามารถอยู่ในอันดับสุดท้าย จึงต้องการพัฒนามากที่สุดเป็นอันดับแรก และในส่วนของไวยากรณ์และศัพท์ก็ต้องการพัฒนามากเนื่องจากเห็นความสำคัญและมีความสามารถในระดับน้อย

**ลักษณะการอบรมภาษาอังกฤษ** การอบรมภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มนี้ ควรผสมผสานการเรียนแบบตัวต่อตัว และออนไลน์เข้าด้วยกัน หรือ เป็นการเรียนแบบตัวต่อตัว