

## การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

สุมาลี นิกรแสน<sup>1\*</sup> กฤษมันต์ วัฒนานรงค์<sup>2</sup> และ ชีรพงษ์ วิริยานนท์<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการเพื่อนำมาพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะเลขานุการตามที่นายจ้างต้องการ และหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะที่ต้องการจากนายจ้างในสถานประกอบการจำนวน 111 แห่ง จำนวน 400 คน และนำข้อมูลมาสร้างชุดฝึกอบรมตามกระบวนการของการสร้างชุดฝึกอบรมบนฐานสมรรถนะสำหรับพัฒนานักศึกษาและเลขานุการในสถานประกอบการ ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะสำคัญที่นายจ้างต้องการจำนวน 9 สมรรถนะ ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บ หนังสือพร้อมเอกสารแจกซึ่งออกแบบสำหรับการเรียนการสอนบนฐานของสมรรถนะเลขานุการที่นายจ้างต้องการ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาแผนกเลขานุการและการจัดการ วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานีในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 78 คน เลือกโดยวิธีเจาะจงที่มีคุณสมบัติตามประสงค์ (Purposive Sampling) แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่ม ๆ ละ 39 คน กลุ่มทดลองเรียนด้วยชุดการสอนที่พัฒนาขึ้นและกลุ่มควบคุมเรียนแบบปกติ ผลการศึกษาพบว่าชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 88.89 เปอร์เซนต์ และผลการทดลองใช้พบว่าสมรรถนะหลังการเรียนของนักศึกษาเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลองสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ชุดฝึกอบรม

<sup>1\*</sup> นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

<sup>3</sup> อาจารย์ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



## Development of a Training Package for Competency Development of Secretaries Required by Employers

Sumalee Nikornsaen<sup>1\*</sup> Krismant Whattnanarong<sup>2</sup> and Terapong Wiriyanon<sup>3</sup>

### Abstract

The purposes of this research were to investigate the competencies of secretaries in which they were required by employers, to develop a competency-based training package, and to validate the efficiency of the developed training package. There were 111 employers, 400 administrators used for this study. A questionnaire was used to gather data pertaining to the competencies of secretaries required by the employers. There were 9 competencies were used for developing a training package by using the procedure of competency-based training. The training package consisted of a computer-assisted instruction program which was Web-based instruction and a work book with handouts designed for teaching and learning based on the competencies required by the employers. The samples were 78 students in the Department of Secretary and Management, Phatumtani Technical Collage, in the second semester of academic year 2010. They were selected by a purposive sampling method and divided into two equal groups, 39 students in experimental group and 39 students in control group. The experimental group studied with the developed training package and the control group studied with usual instruction. The results indicated that the efficiency of the developed training package was at 88.98 % and the after-studied competencies of students were higher than the previous competencies at the level of .05. The learning achievement of experimental group was significant higher than the learning achievement of control group at the level of .05.

**Keyword:** Training Package

---

<sup>1\*</sup> Doctoral Degree Student, Technological Education Department, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

<sup>2</sup> Associate Professor, Technological Education Department, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

<sup>3</sup> Lecture, Technological Education Department, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

## บทนำ

งานเลขานุการเป็นงานอาชีพหนึ่ง ที่จัดว่ามีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชาในทุกระดับขององค์กร เลขานุการเป็นผู้ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้งานของผู้บังคับบัญชารุดลุดตุประสงค์ปัญหาการทำงานของผู้ประกอบอาชีพนี้ที่พบได้แก่ การขาดความรู้และความสามารถหรือขาดเพียงความรู้ในหน้าที่ของวิชาชีพในงานเลขานุการ อาทิเช่น การจัดลำดับความสำคัญของงาน ก่อน-หลัง การวางแผนงานให้ดีขึ้นก่อนลงมือทำการจัดระบบการทำงาน การขาดทักษะการสื่อสารในด้านการใช้ภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษทั้งในด้านการพูดการฟัง การอ่านและการเขียน ที่ขาดความแม่นยำในภาษาไม่สะสลาย การจัดประโยคไม่เหมาะสม ขาดความอดทนในการทำงาน ทำให้ได้ผลล่าช้า บางครั้งไม่ทันกับความต้องการในการใช้งานของผู้บังคับบัญชานอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องของการติดต่อประสานงาน การนัดหมายลูกค้า ขาดไหวพริบและการใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงาน ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ที่มาติดต่อด้วย ไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของเลขานุการ ที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อด้วย รวมทั้งการรู้จักการบริหารงานและจัดการงานต่าง ๆ ให้กับผู้บังคับบัญชา ขาดการพัฒนาตนเองในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีในงานเลขานุการที่ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะของสังคมเศรษฐกิจและเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังขาดจรรยาบรรณและจริยธรรมในอาชีพ เก็บความลับไม่อยู่ ขาดการรับผิดชอบ การควบคุมอารมณ์ อารมณ์เสียว่ายหงุดหงิดเมื่อมีงานเข้ามามาก ๆ วางตนไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ หมกหมมงานทำให้มีงานค้าง เสร็จไม่ทันตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ [1]

สถานศึกษาสายอาชีพมีส่วนสำคัญในการผลิตบุคลากรเข้าสู่องค์กรธุรกิจ ทั้งนี้ คุณภาพของบุคลากรเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ประการสำคัญดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นว่า โลกธุรกิจเป็นโลกของการแข่งขัน องค์กรธุรกิจย่อมต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเมื่อรับเข้ามาปฏิบัติงาน การที่จะสามารถ

ทำงานได้ทันที หรือมาเรียนรู้งานช่วงระยะเวลาสั้น ๆ องค์กรธุรกิจบางแห่งก็ไม่ยินดีกับการที่ต้องส่งพนักงานมาฝึกงานหรือฝึกอบรม ที่ใช้เวลานาน ๆ ซึ่งทำให้เกิดความสิ้นเปลืองทั้งค่าใช้จ่ายและเวลา กว่าที่จะทำงานได้ตามตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้ไม่ทันการณ์ ในการรับสมัครเลขานุการของบริษัทต่าง ๆ ในขณะนี้พบว่า ปัจจุบันอาชีพเลขานุการนั้นส่วนมากรับสมัครจากผู้ที่จบสาขาใดก็ได้ เพียงกำหนดคุณสมบัติในการทำงานไว้ อาจเป็นเพราะนายจ้างไม่เห็นความแตกต่างระหว่างสมรรถนะของผู้ที่จบการศึกษา กับไม่จบการศึกษาทางด้านเลขานุการ ด้วยเหตุนี้จึงอาจเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาเลขานุการที่สถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการสนองกับความต้องการของนายจ้าง และปรับปรุงให้เนื้อหามีความทันสมัย ทั้งในเรื่องของความรู้เฉพาะในวิชาชีพ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการ เทคโนโลยีที่จำเป็นในอาชีพเลขานุการ รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพเลขานุการด้วย เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับอาชีพ หรือมีสมรรถนะเป็นที่ต้องการของนายจ้าง ทำให้นายจ้างเห็นความสำคัญของวิชาชีพนี้และต้องการผู้ที่มีคุณวุฒิเลขานุการโดยตรง หรือผ่านการศึกษายอดรวมในวิชาชีพเลขานุการอย่างเป็นระบบแต่อย่างไรก็ตาม ดังที่ได้กล่าวข้างต้นว่าการรับสมัครงานในตำแหน่งเลขานุการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ พบว่า ส่วนมากการรับสมัครงานตำแหน่งเลขานุการไม่ได้ระบุวุฒิการศึกษาว่า จะต้องมีความรู้ทางการศึกษาด้านเลขานุการก็สามารถสมัครได้ หรือไม่จำเป็นต้องเรียนหรือศึกษาอาชีพเฉพาะทางด้านเลขานุการมาโดยตรงก็ได้ จึงพบว่าเมื่อไปปฏิบัติงานด้านเลขานุการแล้ว ขาดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับงานเลขานุการ ทำให้นายจ้างผิดหวังนอกจากนั้นจากการศึกษาพบว่าแม้ผู้จบการศึกษาด้านเลขานุการซึ่งเมื่อไปทำงานแล้วก็ควรต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มสมรรถนะของวิชาชีพอยู่ตลอดเวลา ชุดฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นนี้จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่เป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างสมรรถนะให้แก่เลขานุการให้ตรงตามที่นายจ้างต้องการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจทำการวิจัยและพัฒนา เรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการ ที่นายจ้างต้องการ ขึ้นมาเพื่อนำมาใช้ในกระบวนการเรียน การสอนและการฝึก โดยชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมานี้จะมี ลักษณะที่เป็นทั้งบทเรียนที่นำมาสอนเสริมให้นักศึกษา สาขาเลขานุการที่กำลังจะออกสู่ออาชีพ และเป็นทั้งชุด ฝึกอบรมที่นำไปใช้เพื่อการฝึกอบรมเลขานุการเพื่อ เสริมสร้างในด้านสมรรถนะอันเป็นที่ต้องการให้มีมากขึ้น โดยผู้วิจัยมุ่งหวังว่างานวิจัยนี้จะสามารถเป็นชุดฝึกอบรม ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้เพื่อการสอน การ เรียนรู้ และการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาสมรรถนะของ เลขานุการ ให้ตรงตามที่นายจ้างต้องการได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาดังนี้

1. ศึกษาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ
2. พัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะเลขานุการ ตามที่นายจ้างต้องการ
3. หาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมที่ได้สร้างขึ้น

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับดี
2. ผู้เรียนด้วยชุดฝึกอบรมมีคะแนนสมรรถนะงาน เลขานุการสูงขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรม
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุด ฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นสูงกว่าผู้เรียนที่เรียนแบบปกติ

### ข้อตกลงและขอบเขตของการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนายจ้าง สืบมาจากจากสถาน ประกอบการที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จัดทำในช่วงระยะเวลา ปี พ.ศ. 2550-2551 รวมเวลา 1 ปี
2. สมรรถนะของเลขานุการ ประยุกต์จากคุณลักษณะ วิชาชีพเลขานุการ จากสมาคมเลขานุการแห่งประเทศไทย
3. ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นเลือกสมรรถนะที่มีลำดับ ความต้องการสูงสุดที่ได้จากการสำรวจ 9 อันดับ ได้แก่ 1) ความรู้ทั่วไปของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ 2) หน้าที่ของ เลขานุการ 3) บุคลิกลักษณะของเลขานุการ 4) การเขียน

บันทึกในองค์กรและการเขียนเพื่อการพูด 5) การปรับตัว ในการทำงานให้สอดคล้องกับผู้บริหารชาวต่างชาติ 6) เซาว์อารมณ์สำหรับคนทำงาน 7) การบริหารเวลา 8) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ในการ ทำงาน 9) ความสามารถในการใช้สังคมเครือข่าย

4. แบบฝึกหัดท้ายบทเรียนทั้ง 9 บทตามสมรรถนะที่ ต้องการของนายจ้าง มีจำนวนบทเรียนละ 10 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวมคะแนนแบบฝึกหัดทั้งสิ้น 90 คะแนน

5. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีจำนวน 100 ข้อ แบบ 4 ตัวเลือก ข้อละ 1 คะแนน รวมเป็นคะแนน 100 คะแนน โดยแบบทดสอบผ่านการหาประสิทธิภาพของ ข้อสอบเป็นที่ยอมรับได้

6. ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนำไปทดลองใช้กับ นักศึกษาอาชีวศึกษา แผนกเลขานุการวิทยาลัยเทคนิค ปทุมธานีเพื่อหาประสิทธิภาพ

### ประโยชน์ของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนและ การฝึกอบรมสมรรถนะของเลขานุการตามที่นายจ้าง ต้องการให้กับสถานศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้ง ผู้สนใจที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการ
2. ใช้เป็นชุดฝึกอบรมที่นำไปใช้เพื่อการฝึกอบรม เลขานุการเพื่อเสริมสร้างในด้านสมรรถนะอันเป็นที่ ต้องการ และเป็นทั้งบทเรียนเพื่อการสอนเสริมให้นักศึกษา สาขาเลขานุการที่กำลังจะออกสู่ออาชีพ ให้มีสมรรถนะใน ด้านที่ต้องการให้มีมากขึ้น
3. เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้ที่ต้องการเรียนรู้ สมรรถนะในอาชีพเลขานุการอันเป็นที่ต้องการของนายจ้าง โดยเรียนจากสื่อออนไลน์ที่ได้รับความสะดวกสบายและ ประหยัด โดยไม่ต้องเดินทางและเสียค่าใช้จ่าย
4. ชุดฝึกอบรมที่ได้สร้างขึ้นนี้มีช่องทางการสื่อสาร ระหว่างผู้เรียนทางสังคมเครือข่ายผ่านทางสื่อออนไลน์ที่ เว็บไซต์ <http://www.facebook.com> ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมใน กลุ่ม ทำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและทำให้ผู้สอนได้ ติดตามความเคลื่อนไหวในด้านต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ในการ ให้คำปรึกษานอกจากนี้ผู้สอนยังได้สอนให้ผู้เรียนได้รู้

เท่าทันสังคมเครือข่ายที่ผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนนักศึกษา ไม่รู้เท่าทันอันตรายที่มาพร้อมกับสังคมเครือข่าย

5. ช่วยให้ครูมีสื่อเสริมในการสอน สามารถทำการสอนได้ทันทีเมื่อเปิดภาคการศึกษา

6. ช่วยให้ผู้เรียนมีความสะดวกในการติดตามการเรียนการสอน เพราะสามารถเรียนได้ทุกที่ทุกเวลา

7. เป็นการปรับวิธีเรียนเปลี่ยนวิธีสอนจากเดิมที่เรียนจากหนังสือมาเป็นการเรียนจากสื่อออนไลน์ ทำให้ผู้เรียนมีความสนใจการเรียนยิ่งขึ้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบและดำเนินการเป็น 3 ระยะดังนี้

**ระยะที่ 1** เป็นการสำรวจสมรรถนะเลขานุการที่ นายจ้างต้องการมีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นายจ้างที่มี เลขานุการประจำตำแหน่ง ที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรจึงได้เลือก กลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างของ Yamané ที่ความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ จากการเปิดตาราง Yamané ที่ประชากรมากกว่า 100,000 คน กำหนดให้ใช้กลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 คน [2] โดยมี เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและแบบ สัมภาษณ์เป็นทั้งแบบปลายปิดที่เป็นคำถามให้ตอบแบบ ประมาณค่า 5 ระดับ และคำถามปลายเปิด ซึ่งได้รับการ ประเมินความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้อง ของแบบสอบถามแล้ว นำไปสอบถามนายจ้างที่มีเลขานุการ ประจำตำแหน่ง ในสถานประกอบการทั้งในกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล จากนายจ้างที่มีเลขานุการประจำตำแหน่ง จำนวน 400 คน ผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ ทำการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ได้สมรรถนะเลขานุการที่นายจ้างต้องการ โดยเรียงลำดับ จากมากที่สุดตามลำดับ ด้วยการจัดลำดับความถี่ที่ได้จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ แล้วคำนวณด้วยสถิติร้อยละ หลังจากนั้นนำมาจัดเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย เมื่อได้ข้อมูลอันเป็นความต้องการของนายจ้างต่อความต้องการด้านสมรรถนะของเลขานุการแล้ว ผู้วิจัยได้นำไป เปรียบเทียบกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการ ที่เป็นมาตรฐาน

อาชีพเลขานุการที่สมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหาร จัดการแห่งประเทศไทย ได้กำหนดไว้ แล้วนำมากำหนดชื่อ หัวข้อที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการที่ได้จาก สมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย ได้จำนวนสมรรถนะทั้งสิ้น 9 สมรรถนะ ตามที่กำหนดไว้ใน ขอบเขตของการวิจัย

**ระยะที่ 2** การสร้างชุดฝึกอบรมจากนั้นนำสมรรถนะ ไปพัฒนาเป็นชุดฝึกอบรมประกอบไปด้วย หนังสือ และ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต

1. หนังสือ เป็นบทเรียนที่เป็นเอกสารหนังสือ ที่ผู้วิจัย ได้สร้างขึ้นจากการทำสำรวจความต้องการของนายจ้างต่อ เลขานุการ ได้ผลของความต้องการด้านสมรรถนะที่ ต้องการให้เลขานุการเพิ่มเติมในส่วนที่ยังขาดอยู่ได้แบ่ง เนื้อหาเป็น 9 บท

2. บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต เป็นบทเรียนสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์เป็นการนำเสนอ เนื้อหาบทเรียนประกอบด้วย ข้อความและภาพนิ่ง ภาพ วิดิทัศน์ และรูปแบบหนังสือซึ่งเป็นมอดูลเสริมของ โปรแกรมมูเดิ้ล (Moodle) และโปรแกรมจoomla ซึ่ง เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปและทั้งสองโปรแกรมนี้จัดเป็น โปรแกรมประเภท Open Source ใช้เป็นเครื่องมือในการ จัดการกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้ และสื่อเสริม อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ นำไปจัดกิจกรรมการเรียนการสอนใน สภาพแวดล้อมแบบบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบน อินเทอร์เน็ต โดยที่ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนเนื้อหาและทำ กิจกรรมแบบฝึกหัดด้วยตนเองอย่างอิสระ แต่ละบทของ บทเรียนที่สร้างขึ้นแยกเป็นอิสระต่อกัน ไม่ต้องเรียน ต่อเนื่องไปที่ละบททั้งแบบหนังสือและแบบบทเรียน คอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต

**ระยะที่ 3** ทดลองใช้ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น โดยเลือก กลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 ทั้ง ระบบปกติและระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี ปี การศึกษา 2551-2553 จากจำนวนทั้งหมด 167 คนโดยการ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่ายจำนวนกลุ่มละ 39 คน โดยนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 เป็น

กลุ่มทดลองเรียนด้วยชุดการสอนที่พัฒนาขึ้น และเลือกนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 จำนวน 39 คน เป็นกลุ่มควบคุมเรียนด้วยการเรียนการสอนแบบปกติโดยมีแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล



รูปที่ 1 แสดงการดำเนินการวิจัย

### ผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นคำนวณประสิทธิภาพ ด้วยการคำนวณจากสูตร KW-CAI มีค่าเท่ากับ 88.98 อยู่ในระดับพอใช้ [3]
2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนที่เรียนแบบปกติกับเรียนด้วยชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นพบว่าผู้เรียนด้วยชุดฝึกอบรมมีคะแนนสูงขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรม (ตารางที่ 1)
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นสูงกว่าผู้เรียนที่เรียนแบบปกติ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของกลุ่มทดลองที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมฯ

คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	M	SD	t
ก่อนเรียน	86.28	2.16	-8.76*
หลังเรียน	91.41	2.61	

\* $p < .05$ ,  $n=39$ ,  $df=38$ ,  $t=1.6860$

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนของกลุ่มทดลองที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นสูงกว่าก่อนเรียนอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือมีค่า  $p$  น้อยกว่า .05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองด้วยการเรียนแบบปกติและด้วยชุดฝึกอบรม

กลุ่มผู้เรียน	M	SD	t
เรียนแบบปกติ	76.49	1.71	1.67*
เรียนชุดฝึกอบรม	77.90	4.99	

\* $p < .05$ ,  $n=78$ ,  $df = 76$ ,  $t = 1.6652$

จากตารางสรุปผลได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มที่เรียนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือมีค่า  $p$  น้อยกว่า .05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

### สรุปและอภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการที่ได้จัดอันดับไว้ทั้ง 9 อันดับนั้นอาจมีสาเหตุมาจากหลากหลายเหตุผลโดยพิจารณาตามสมรรถนะตามลำดับดังนี้

สมรรถนะที่ 1 ความรู้ทั่วไปของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ: เลขานุการของนายจ้างส่วนมากเป็นผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านเลขานุการจึงขาดความรู้ในเรื่องวิชาชีพของเลขานุการซึ่งได้บรรจุอยู่ในหลักสูตรของวิชาการเลขานุการ และไม่เคยเข้ารับการศึกษาอบรมด้านความรู้ในวิชาชีพเลขานุการเมื่อนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องกับข้อที่ 1 คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานอาชีพนี้ต้องมีวุฒิ

การศึกษาอย่างน้อยประกาศนียบัตรวิชาชีพทางเลขานุการ จนถึงปริญญาตรี หรือปริญญาโทขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ขององค์กร ขนาดขององค์กรและระดับผู้บริหาร [1]

**สมรรถนะที่ 2 หน้าที่ของเลขานุการ:** เนื่องจาก เลขานุการต้องทำงานแทนนายจ้าง และให้ข้อเสนอแนะแก่นายจ้างในบางโอกาส การรู้งานและความเป็นไปในองค์กร เป็นความจำเป็นสำหรับเลขานุการ เมื่อนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคม เลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้ กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องกันกับข้อที่ 2 คือ เลขานุการ ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้งานขององค์กรที่ทำงานอยู่

**สมรรถนะที่ 3 บุคลิกลักษณะของเลขานุการ:** การทำงานในฐานะเลขานุการบางครั้งต้องเป็นตัวแทนของ องค์กรหรือผู้บริหาร จึงมีความจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพที่ น่าเชื่อถือ เป็นที่เชื่อถือกับบุคคลภายนอกและเมื่อนำไป เทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่ง ประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องกับข้อที่ 4 คือ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิก และอุปนิสัยที่ดีมีกาลเทศะ และมีปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่วทุกด้าน [4]

**สมรรถนะข้อ 4 การเขียนบันทึกในองค์กรและการ เขียนเพื่อการพูด:** งานเลขานุการต้องสามารถ ติดต่อบริการและสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ บางครั้งต้องมีการนำเสนองานเป็นตัวแทนของ องค์กรและผู้บริหาร การพูดเพื่อให้ข้อมูลและการพูดเพื่อ จูงใจ และชักชวนให้บรรลุข้อตกลง แก้ปัญหาเฉพาะหน้า สามารถเจรจาให้การประชุมตกลงเป็นไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย และสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย จึงเป็นความจำเป็นที่ เลขานุการควรมีสมรรถนะด้านนี้ด้วย เมื่อนำไปเทียบเคียง กับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคม เลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้ กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องกับข้อที่ 4 คือเลขานุการต้อง เป็นผู้ที่เป็นผู้มีบุคลิก และอุปนิสัยที่ดีมีกาลเทศะและมี ปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่วทุกด้าน [5]

**สมรรถนะที่ 5 การปรับตัวในการทำงานให้ สอดคล้องกับผู้บริหารชาวต่างชาติ:** การประกอบธุรกิจ ในปัจจุบันมีความเชื่อมโยงกับต่างชาติมากขึ้น การทำ ธุรกิจและการติดต่อสื่อสารกับคนต่างชาติหรือหน่วยงาน จากต่างประเทศเป็นภารกิจที่เกิดขึ้นน้อยบ่อย ๆ ในการทำ ธุรกิจในปัจจุบันและเมื่อนำสมรรถนะนี้ไปเทียบเคียงกับ มาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคม เลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้ กำหนดไว้ พบว่าสอดคล้องกับข้อที่ 3 และ 10 ในข้อที่ 3 คือสามารถใช้ตัวเลขและภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษาคือ ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เช่นประเทศอังกฤษ ญี่ปุ่นหรือ จีน เป็นต้นขึ้นอยู่กับภารกิจของ องค์กรนั้นซึ่งต้องสื่อสารได้ทั้งการเขียน และการพูด มาตรฐานอาชีพเลขานุการในข้อ 10 คือมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลหรือองค์กรที่มา

**สมรรถนะที่ 6 เชี่ยวชาญสำหรับคนทำงาน:** การ มีเลขานุการที่มีเชียวชาญดีและอารมณ์ดีนอกจากเป็น ความโชคดีของผู้บริหารแล้วจะสามารถทำให้การทำงานของ ผู้บริหารไม่น่าเบื่อ สนุกกับงาน สามารถทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพอย่างทนทานและทำงานได้ยาวนาน ขึ้น และเมื่อนำสมรรถนะนี้ไปเทียบเคียงกับมาตรฐาน อาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการ สตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ พบว่า มีความสอดคล้องกันในข้อที่ 5 คือ เลขานุการ ต้องมีความรับผิดชอบงานดีมากอดทน ทำงานภายใน สภาพกดดันสูงได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี และยังคงสอดคล้อง กับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในข้อที่ 7 คือ เลขานุการต้อง สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชาตลอดจน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของ ผู้บังคับบัญชา

**สมรรถนะที่ 7 การบริหารเวลา:** การบริหารเวลา [4] เป็นปัญหาที่สำคัญในสังคมไทยโดยเฉพาะผู้บริหารตาม กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบกิจการในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล เพราะนอกจากการจราจรยังไม่สามารถ กำหนดเวลาได้แล้ว วัฒนธรรมการรักษาเวลาและการตรง ต่อเวลาของคนไทยยังต้องการย้ำเตือนอย่างสม่ำเสมอ

การสละเวลาและทุ่มเทเวลาให้กับงานจึงเป็นความต้องการที่คาดหวังจะได้รับจากเลขานุการ และเมื่อนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องในข้อที่ 12 คือ เลขานุการต้องเป็นผู้ใช้เวลาให้แก่การทำงาน

**สมรรถนะที่ 8 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี**  
**ให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน:** ผู้บริหารต้องการให้เลขานุการพัฒนาตนให้ทันเทคโนโลยีเนื่องจากปัจจุบันพัฒนาการของเทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามาก และเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีการรับเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรและชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป การเป็นเลขานุการมีความจำเป็นต้องตามทันเทคโนโลยีด้วย เพราะเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิต การติดต่อสื่อสารและการเจรจาทางธุรกิจอย่างมาก เมื่อนำสมรรถนะนี้ไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องกับข้อที่ 6 คือ ต้องใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องานและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่าง ๆ ได้ [6]

**สมรรถนะที่ 9 ความสามารถในการใช้สังคม**  
**เครือข่าย:** เป็นสมรรถนะที่ต่อเนื่องจากสมรรถนะที่ 8 นายจ้างต้องการให้เลขานุการทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันและสังคมเครือข่ายเป็นกิจกรรมทางสังคมผ่านเครือข่ายซึ่งกำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน แสดงถึงความทันสมัย และเป็นผู้ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร สามารถสร้างกลุ่มลูกค้า หรือกลุ่มผู้เคยค้าให้ยังคงมีสัมพันธภาพที่ดีได้อย่างต่อเนื่องเมื่อนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องกับข้อที่ 6 เช่นเดียวกับสมรรถนะที่ 8

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** สร้างชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นประกอบด้วยหนังสือ และบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เนต โดยพัฒนาขึ้นจากข้อมูลความต้องการของนายจ้างในขั้นตอนนี้

1 แล้วนำมาเทียบเคียงกับสมรรถนะของเลขานุการจากสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย จากนั้นนำไปวิเคราะห์เพื่อให้ได้สมรรถนะที่ต้องการฝึกแล้วนำไปเขียนเป็นเนื้อหาการสอน วัตถุประสงค์ และทำแผนการสอนด้วยการวิเคราะห์สมรรถนะหลัก สมรรถนะรอง และสมรรถนะย่อย เพื่อให้ได้หน่วยการเรียนรู้ที่ต้องการฝึกในสมรรถนะนั้น ๆ ตามหลักการเขียนแผนการสอนฐานสมรรถนะ แล้วจึงศึกษาวรรณกรรมจากเอกสารตำราและทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงเริ่มเขียนเนื้อหาอันเป็นสมรรถนะที่นายจ้างต้องการ 9 หัวข้อ แบ่งเป็นหัวข้อละ 1 บท และพิมพ์เป็นเล่มประกอบด้วย 9 เล่มต่อ 1 ชุด และนำเนื้อหาทั้งหมดนี้ไปสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เนต ด้วยโปรแกรม Joomla ซึ่งเป็น Open Source CMS ในขั้นนี้จึงได้ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นเป็น 2 รูปแบบคือ 1) หนังสือ 2) บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เนต ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านประสิทธิภาพพบว่าประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีค่าเท่ากับ 88.98 เปอร์เซนต์ ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดเมื่อเทียบ ตามเกณฑ์มาตรฐานตามเกณฑ์การประเมินค่า KW- CAI ซึ่งมีหน่วยเป็นเปอร์เซนต์ มีเกณฑ์ดังนี้ [4]

95 - 100	มีประสิทธิภาพดีมาก
90 - 94	มีประสิทธิภาพดี
80 - 89	มีประสิทธิภาพพอใช้
ต่ำกว่า 80	ต้องปรับปรุงแก้ไข

ผลการทดลองจากการวิจัยครั้งนี้แม้ว่าเกณฑ์ประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับเกณฑ์แล้วอยู่ในระดับพอใช้ กล่าวคือชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีค่าเท่ากับ 88.98 ซึ่งเมื่อเทียบเกณฑ์ค่าประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นก็ยังคงอยู่ในช่วงบนของขั้น ซึ่งก็เป็นที่พอใจในผลการพัฒนาในครั้งนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 3** หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้น

ในขั้นนี้เป็นการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้เรียนด้วยชุดฝึกอบรมมีคะแนนสมรรถนะงานเลขานุการสูงขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรม



และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นสูงกว่าผู้เรียนที่เรียนแบบปกติ โดยกลุ่มตัวอย่างในขั้นนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง [2] ตามประสงค์ (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้วิจัยในการกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม ๆ ละ 39 คนเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง และนัดหมายมาเพื่อทำแบบทดสอบก่อนเรียน หลังจากนั้นดำเนินเรียนรู้ด้วยการใช้ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นกับกลุ่มทดลองที่ละบทและทำแบบฝึกหัดท้ายบททุกบทจนครบทั้ง 9 บท เมื่อครบทั้ง 9 บทแล้ว ให้นักเรียนทั้งสองกลุ่มทำแบบทดสอบหลังเรียน เมื่อนักเรียนมาตามนัดหมายและพร้อมที่จะทำการทดสอบ ผู้วิจัยได้แจ้งให้นักเรียนทั้งหมดทราบว่าการทดสอบครั้งนี้ไม่มีผลต่อคะแนนการเรียนในวิชาใด ๆ ทั้งสิ้น เป็นการทดสอบเพื่อการทบทวนของผู้วิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป และขอให้นักเรียนตั้งใจทำแบบทดสอบและเรียนรู้ในชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้ อย่างเต็มความสามารถ การแจ้งให้นักศึกษาทราบเช่นนี้ เพื่อเป็นการขจัดความเครียดและความกังวลของนักเรียนนักศึกษาต่อความสามารถในการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังอาจเกิดจากกระบวนการในการออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรมด้วยประเด็นต่อไปนี้

1. การศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมหนังสือที่เป็นเอกสารการสอนต่าง ๆ ที่เป็นเนื้อหาการสอนวิชาการเลขานุการ หนังสือที่เลขานุการที่ประสบความสำเร็จในอาชีพได้เขียนเล่าเรื่องประสบการณ์ในการทำงานและเคล็ดลับในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และการสืบค้นเนื้อหาที่เป็นปัจจุบันจากทางอินเทอร์เน็ต มาทำการวิเคราะห์เรื่องหลัก ๆ อันนำไปสู่จุดมุ่งหมายหลักเพื่อนำไปเขียนเป็นแบบบทาการทำงานหลักแต่ละหัวข้อ แล้วนำไปวิเคราะห์หน้าที่และองค์ประกอบซึ่งจะนำไปสู่การจัดการเรียนการสอนให้อยู่ในเกณฑ์ของความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็คือสมรรถนะที่ต้องการนั่นเอง

2. การเรียบเรียงเนื้อหา ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือก

เนื้อหาที่ค้นคว้ามาให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสอนและตรงกับที่นายจ้างต้องการ ในส่วนประกอบของเนื้อหาผู้วิจัยได้จัดให้มีการวาดภาพประกอบจากการถอดบทเรียน เพื่อให้ได้ภาพที่สื่อตรงกับเนื้อหา และเป็นภาพที่วาดขึ้นเพื่อทำเป็นบทเรียนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยเฉพาะ และมีการบูรณาการประกอบสีสันสวยงาม ดึงดูดความสนใจให้ผู้เรียนสนใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น

3. การสร้างแบบฝึกหัด ผู้วิจัยได้สร้างแบบฝึกหัดขึ้นใช้เพื่อเป็นการทบทวนเนื้อหาในแต่ละบทเรียนและแต่ละเรื่องที่น่ามาบรรจุไว้ในบทเรียน ทั้งในเอกสารหนังสือและในบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ตในการเรียนแต่ละเรื่องและผู้วิจัยนำมาจัดการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้ทำแบบฝึกหัดท้ายบทหรือเมื่อเรียนจบเรื่องทุกครั้งเป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก ท้ายบทหรือท้ายเรื่องจะมีจำนวน 10 ข้อ และเมื่อจบครบทุกบทและทุกเรื่อง และแบบทดสอบหลังเรียนจำนวน 100 ข้อ เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อทุกเรื่อง

4. การพัฒนาบทเรียนจากหนังสือสู่บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต คือการนำเนื้อหาบทเรียนที่ได้พัฒนาแล้วในขั้นตอนการพัฒนาเนื้อหาที่จัดพิมพ์เป็นเอกสารประกอบการเรียนในรูปแบบหนังสือพร้อมทรัพยากรอื่น ๆ เช่นภาพนิ่งที่เป็นภาพวาดประกอบเรื่อง และสื่อมัลติมีเดียที่เกี่ยวข้องเช่น คลิปวิดีโอจากเว็บไซต์ยูทูป หรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่นบทความออนไลน์จากนิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ นำมาบริหารจัดการให้เป็นรูปของบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต ทำให้มีความน่าสนใจติดตามมากกว่าการเรียนแบบปกติ

5. การจัดการเรียนการสอนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยม สถาบันการศึกษาเป็นจำนวนมากจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีนี้ สำหรับการจัดการเรียนการสอนของแผนกเลขานุการและการจัดการยังไม่เคยมีมาก่อน จึงเป็นที่สนใจและได้รับความสนใจจากกลุ่มทดลอง และการสื่อสารระหว่างผู้เรียนและผู้สอนเพิ่มการใช้สังคมเครือข่ายซึ่งกำลังเป็นที่นิยม นักศึกษาบางคนยังไม่เคยใช้ จึงทำให้ได้รับความสนใจ

มากทั้งยังเป็นการลดช่องว่างระหว่างผู้เรียนและผู้สอน ให้รู้สึกมีความใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น

การทำวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัย ซึ่งเป็นผู้สอน ผู้นิเทศการฝึกงานของนักศึกษาแผนกการเลขานุการและการจัดการ ซึ่งไม่ใช่ผู้ประกอบอาชีพเลขานุการโดยตรง ทำให้ทราบว่าความต้องการของนายจ้างต่อสมรรถนะของเลขานุการได้มีการพัฒนาไปอย่างไร เพื่อประโยชน์ในการนำมาพัฒนาการเรียนการสอน และการฝึกในวิชาชีพเลขานุการให้ได้ให้นักศึกษาผู้จบการศึกษาสาขาเลขานุการเป็นผู้มีสมรรถนะตามที่นายจ้างต้องการ นอกจากนั้นผลที่ได้ทางอ้อมจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ภารกิจนอกเหนือจากการสอนแล้ว ครูมีหน้าที่เป็นครูที่ปรึกษา และหัวหน้างานอื่น ๆ เช่น งานปกครอง งานงานพัสดุ งานแนะแนว ฯลฯ ภาระงานดังกล่าวทำให้ในบางครั้งไม่อาจทำการสอนหนังสือในช่วงโมงตามตารางสอนได้ เช่น เมื่อมีปัญหานักเรียนนักศึกษาทะเลาะวิวาท ครูต้องเข้าไปดูแลเป็นการเฉพาะหน้าโดยด่วน ทำให้ต้องฝากนักศึกษาที่ต้องทำการสอนไว้กับครูท่านอื่น ซึ่งก็มีภาระการสอนเช่นกัน การมีรายวิชาที่เป็นคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เนตที่ผู้วิจัยทำในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยดูแลให้นักเรียนนักศึกษา ซึ่งสามารถติดตามและมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากการเข้าเรียนรู้ในบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เนต

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรหาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการอย่างต่อเนื่องตามความเปลี่ยนแปลงไปของรูปแบบการทำงาน และลักษณะของนายจ้างที่เปลี่ยนแปลง เพื่อนำมาพัฒนาชุดฝึกอบรมให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

2. จากหลักทฤษฎีอาชีวศึกษา ที่ว่า “การอาชีวศึกษาจะได้ผลดีถ้าผู้สอนมีความรู้ความสามารถและทักษะประสบการณ์ในอาชีพนั้นอย่างเชี่ยวชาญ” [1] แต่ที่เป็นอยู่จริงในการสอนวิชาชีพเลขานุการนั้น ผู้สอนส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ตรงในวิชาชีพเลขานุการ จึงควรส่งเสริมให้ผู้สอนได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรที่สมาคมวิชาชีพจัดให้มีขึ้น

3. นอกจากการฝึกอบรมในหลักสูตรของสมาคมวิชาชีพข้างต้นแล้ว ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูผู้สอนวิชาชีพเลขานุการ เข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมวิชาชีพ เพื่อมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมทางวิชาชีพเลขานุการ เพื่อนำประสบการณ์ตรงจากเจ้าของอาชีพมาสู่สถานศึกษา

4. ควรส่งเสริมนักศึกษาสาขาเลขานุการได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมของสมาคมวิชาชีพเลขานุการ เพื่อเป็นแรงจูงใจใฝ่เรียนรู้ในอาชีพมากขึ้น และเป็นการยกระดับมาตรฐานอาชีพเข้าสู่สากล อันเป็นเจตนารมณ์ของสมาคมวิชาชีพเลขานุการ

5. การฝึกงานในอาชีพก่อนจบการศึกษาของนักศึกษาสาขาเลขานุการ ควรจัดให้ตรงตามสาขาที่เรียน มากกว่าการเน้นที่ให้ได้ออกไปฝึกงานให้ได้เพียงชั่วโมงการฝึกเท่านั้นหากแต่ไม่ตรงตามสาขาที่เรียน

#### เอกสารอ้างอิง

- [1] เกษกานดา สุภาพจน์. เอกสารประกอบการสอน วิชาเทคนิคการเป็นเลขานุการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล, มปป.
- [2] กานดา พูนลาภทวี. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิสิคส์เซ็นเตอร์, 2539.
- [3] กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์. เทคโนโลยีการศึกษา วิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สันทวีการพิมพ์, 2549.
- [4] James Stroman, Kevin Wilson and Jennifer Wauson. **Administrative Assistant's and Secretary's Handbook**, 3<sup>rd</sup>, American Management Association, New York, 2007.
- [5] Merriam Webster. **Merriam Webster's Secretarial Handbook** 3<sup>rd</sup> edition Merriam-Webster, Incorporated Springfield, Massachusetts, 1990.
- [6] **Webster's New World secretary Hand book the single reference for every secretary's needs.** 4<sup>th</sup> edition, Prentice hall, NY 1981.