บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานเลขานุการเป็นงานอาชีพหนึ่ง ที่จัดว่ามีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชาในทุกระดับขององค์กร เลขานุการเป็นผู้ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้งานของผู้บังคับบัญชาบรรลุวัตถุประสงค์ ปัญหาการทำงานของผู้ประกอบอาชีพนี้ที่พบได้แก่ การขาดความรู้และความสามารถหรือขาดความรู้ในหน้าที่ของวิชาชีพในงานเลขานุการ อาทิเช่น การจัดลำดับความสำคัญของงาน ก่อน-หลัง การวางแผนงานให้ดีก่อนลงมือทำ การจัดระบบการทำงาน การขาดทักษะการสื่อสารในด้านการใช้ภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษทั้งในด้านการพูด การฟัง การอ่านและการเขียน ที่ขาดความแนบเนียนภาษาไม่สละสลวย การจัดประโยคไม่เหมาะสม ขาดความอดทนในการทำงาน ทำให้ได้ผลล่าช้าบางครั้งไม่ทันกับความต้องการในการใช้งานของผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องของการติดต่อประสานงาน การนัดหมายลูกค้า ขาดไหวพริบและการใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงาน ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ทั้งกับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ที่มาติดต่อด้วย ไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของเลขานุการ ที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อด้วย รวมทั้งการรู้จักการบริหารงานและจัดการงานต่าง ๆ ให้กับผู้บังคับบัญชา ขาดการพัฒนาตนเองในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีในงานเลขานุการที่ทันสมัยเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะของสังคมเศรษฐกิจและเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังขาดจรรยาบรรณและจริยธรรมในอาชีพ เก็บความลับไม่อยู่ ขาดการรับผิดชอบ การควบคุมอารมณ์ อารมณ์เสียง่าย หงุดหงิดเมื่อมีงานเข้ามามาก ๆ วางตนไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ หมักหมมงานทำให้มีงานค้าง เสร็จไม่ทันตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ (เกษกานดา, มปพ.)

สถานศึกษาสายอาชีพมีส่วนสำคัญในการผลิตบุคลากรเข้าสู่อาชีพทั้งองค์กรธุรกิจและองค์กรของรัฐ ทั้งนี้ คุณภาพของบุคลากรเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ย่อมต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเมื่อรับเข้ามาปฏิบัติงาน การที่จะสามารถทำงานได้ทันที หรือมาเรียนรู้งานช่วงระยะเวลาอันสั้น องค์กรธุรกิจบางแห่งก็ไม่ยินดีกับการที่ต้องส่งพนักงานมาฝึกงานหรือฝึกอบรม ที่ใช้เวลามากซึ่งทำให้เกิดความสิ้นเปลืองทั้งค่าใช้จ่ายและเวลากว่าที่จะทำงานได้งานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้ไม่ทันการณ์ ขณะนี้ พบว่า ในการรับสมัครเลขานุการของบริษัท

ต่าง ๆ รับสมัครจากผู้ที่จบสาขาใดก็ได้ เพียงกำหนดคุณสมบัติในการทำงานไว้เป็นการเฉพาะเท่านั้น

ปัญหาเช่นนี้ สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในสาขาเลขานุการ ควรที่จะได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้ในอาชีพเลขานุการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการพัฒนาความรู้เฉพาะในวิชาชีพ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการ เทคโนโลยีที่จำเป็นในอาชีพเลขานุการ รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพเลขานุการด้วย เพื่อที่จะได้หล่อหลอมให้ผู้ที่จะเข้าสู่อาชีพเลขานุการมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับอาชีพ ดังที่ได้กล่าวข้างต้นว่าการรับสมัครงานในตำแหน่งเลขานุการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ พบว่า การรับสมัครงานตำแหน่งเลขานุการไม่ได้ระบุการศึกษา ว่าจะต้องมีคุณวุฒิทางการศึกษาด้านเลขานุการก็สามารถสมัครได้ หรือไม่จำเป็นต้องเรียนหรือศึกษาอาชีพเฉพาะทางด้านเลขานุการมาโดยตรงก็ได้ จึงมักพบว่าเมื่อไปปฏิบัติงานด้านเลขานุการแล้ว ก่อให้เกิดปัญหามากมายในองค์กร แต่ถึงกระนั้นปัจจุบันยังพบว่า แม้ผู้จบการศึกษาด้านเลขานุการก็ได้สะท้อนภาพกลับมาให้เห็นถึงปัญหาในการทำงาน ซึ่งเมื่อไปทำงานแล้วก็ควรต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา

ปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับเกษกานดา (ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2551) โดยกล่าวถึงปัญหาดังกล่าวนี้ว่า สาเหตุใหญ่ที่ผู้เรียนด้านเลขานุการไม่ค่อยประสบความสำเร็จในอาชีพเท่าที่ควร เพราะการจัดการเรียนการสอนนั้น ผู้สอนมักจะเน้นในเรื่องของการท่องจำ เป็นหลัก ขาดการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ในอาชีพโดยตรง อาจเป็นเพราะตัวผู้สอนเองก็ขาดประสบการณ์ตรงในอาชีพเลขานุการ เมื่อศึกษาจบก็มาประกอบอาชีพในตำแหน่งอาจารย์ปฏิบัติการสอน หากผู้สอนรู้จักประยุกต์ความรู้ ความสามารถ และการบูรณาการการเรียนรู้ ก็อาจสามารถสร้างประสบการณ์ทางอาชีพให้กับผู้เรียนได้ นอกจากนี้ยังต้องอาศัยความมุ่งมั่นจริงจังที่จะช่วยให้ผู้ที่จะเข้าสู่อาชีพเลขานุการบรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้ แต่ทั้งนี้หลักสูตรก็จะต้องมีการพัฒนาให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ของสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจทำการวิจัยและพัฒนา เรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ขึ้นมาเพื่อนำมาใช้ในกระบวนการเรียนการสอนและการฝึก โดยบทเรียนที่สร้างขึ้นในครั้งนี้ จะเน้นไปที่ความสามารถที่ต้องการในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการที่ได้รับจากการทำการสำรวจจากผู้บริหารที่มีเลขานุการประจำตำแหน่งหรือเลขานุการประจำตัว เพื่อเป็นชุดฝึกอบรมที่ใช้ฝึกอบรมในการเสริมสร้างในสมรรถนะในด้านที่นายจ้างต้องการ อันประกอบไปด้วยรายละเอียดของเนื้อหาที่ได้ทำการสำรวจมาว่าเป็นสมรรถนะในด้านที่ต้องการให้ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการได้ตระหนักและมีความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาสมรรถนะในอาชีพเลขานุการ

โดยผู้วิจัยมุ่งหวังว่างานวิจัยนี้จะสามารถเป็นชุดฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้เพื่อการสอน การเรียนรู้ และการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการ ให้ตรงตามที่นายจ้างต้องการได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาดังนี้

1.2.1 ศึกษาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

1.2.2 สร้างชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) ตามที่นายจ้างต้องการ วัดผลโดยใช้แบบประเมินภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ และพฤติกรรมที่ปรากฏ

1.2.3 ประเมินผลและพัฒนาชุดฝึกอบรมที่ได้สร้างขึ้นให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

1.3.2 ผู้เรียนด้วยชุดฝึกอบรมมีคะแนนสมรรถนะงานเลขานุการสูงขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรม

1.3.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นสูงกว่าผู้เรียนที่เรียนแบบปกติ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ความพึงพอใจของนายจ้าง สำรวจจากสถานประกอบการที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ช่วงระยะเวลา ปี พ.ศ. 2550-2551 รวมเวลา 1 ปี

1.4.2 สมรรถนะของเลขานุการ ประยุกต์จากมาตรฐานอาชีพเลขานุการ ที่สมาคมเลขานุการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้โดยได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการไว้

ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นเลือกสมรรถนะที่มีลำดับความต้องการสูงสุดที่ได้จากการสำรวจ 9 อันดับ ได้แก่

1. ความรู้ทั่วไปของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ
2. หน้าที่ของเลขานุการ
3. บุคลิกลักษณะของเลขานุการ
4. การเขียนบันทึกในองค์กรและการเขียนเพื่อการพูด
5. การปรับตัวในการทำงานให้สอดคล้องกับผู้บริหารชาวต่างชาติ

6. เชาว์อารมณ์สำหรับคนทำงาน
7. การบริหารเวลา
8. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน
9. ความสามารถในการใช้สังคมเครือข่าย

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยนี้ได้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1.5.1 ชุดฝึกอบรม (Training Package) ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นอันมีความมุ่งหมายเฉพาะเพื่อเป็นชุดฝึกอบรมที่ใช้ในกรณีต่อไปนี้ 1) นักศึกษาระดับปวช. และปวส. ก่อนออกฝึกงานตามหลักสูตร 2) นักศึกษาระดับปวช.และ ปวส. ที่กำลังจะจบการศึกษาและมีเป้าหมายเข้าสู่อาชีพเลขานุการ 3) ผู้ประกอบอาชีพเลขานุการที่ต้องการเพิ่มสมรรถนะในอาชีพเลขานุการให้ตรงกับที่นายจ้างต้องการ

1.5.2 สมรรถนะของเลขานุการ (Secretaries' Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และพฤตินิสัย (Attitude) ในการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการที่เกิดขึ้นในการทำงานในหน้าที่ของเลขานุการ

1.6 ประโยชน์ของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1.6.1 ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ที่พัฒนาขึ้นสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการตามที่นายจ้างต้องการให้กับนักศึกษาสาขาเลขานุการก่อนออกฝึกงานในสถานประกอบการ และก่อนจบการศึกษา รวมทั้งผู้สนใจที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ

1.6.2 ชุดฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้ต้องการเพิ่มสมรรถนะวิชาชีพเลขานุการ ที่ได้รับความสะดวกสบายและประหยัด โดยไม่ต้องเดินทางและเสียค่าใช้จ่าย

1.6.3 ชุดฝึกอบรมที่ได้สร้างขึ้นนี้มีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้เรียนทางสังคมเครือข่ายทางเว็บไซต์ http//:www.facebook.com ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมในกลุ่มนักเรียนนักศึกษาทำให้มีการสื่อสารระหว่างกัน ทำให้ผู้เรียนและผู้สอนมีความเป็นกันเอง ทำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้ผู้สอนได้ติดตามความเคลื่อนไหวของนักเรียนนักศึกษา มีประโยชน์ในการให้คำปรึกษา

1.6.4 ชุดฝึกอบรมที่ได้สร้างขึ้นนี้ ช่วยให้ครูได้ทำการสอนได้ทันทีเมื่อเปิดภาคการศึกษาอันอาจจะเนื่องมาจากความล่าช้าในเรื่องการจัดการเรื่องเอกสารการเรียนการสอน

1.6.5 ชุดฝึกอบรมที่ได้สร้างขึ้นนี้ ช่วยให้ผู้เรียนมีความสะดวกในการติดตามการเรียนการสอน เพราะสามารถเรียนได้ทุกที่ทุกเวลา

1.6.6 ชุดฝึกอบรมที่ได้สร้างขึ้นนี้ เป็นการปรับวิธีเรียนเปลี่ยนวิธีสอน ทำให้ผู้เรียนมีความสนใจการเรียนยิ่งขึ้น