บทที่ 2
แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นฐานความรู้ในการกำหนดเป็นกรอบความคิด แนวคิด รวมทั้งเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ" ได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการการฝึกอบรม

2.2 ชุดฝึกอบรม

2.3 การฝึกอบรมฐานสมรรถนะ

2.4 จิตวิทยาการเรียนรู้

2.5 เว็บเพื่อการศึกษา

2.6 อาชีพเลขานุการ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นเพียงวิธีการหนึ่ง หรือส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลเท่านั้น เพราะการพัฒนาบุคคลเป็นเรื่องซึ่งมีจุดประสงค์และแนวคิดกว้างขวางกว่าการฝึกอบรม ดังที่มีผู้นิยามว่า การฝึกอบรม คือ "การพัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทัศนคติ ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน จนกระทั่งเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ต้องการ" นอกจากนั้น การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคลนั้น เป็นเรื่องที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจงเน้นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของงานซึ่งตัวบุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ หรือจะปฏิบัติต่อไปในระยะยาว เนื้อหาของเรื่องที่ฝึกอบรมอาจเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการของตัวบุคคลนั้นหรือไม่ก็ได้ แต่จะเป็นเรื่องที่มุ่งเน้นให้ตรงกับงานที่กำลังปฏิบัติอยู่หรือกำลังจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติการฝึกอบรม จะต้องเป็นเรื่องที่จะต้องมีกำหนดระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุดลงอย่างแน่นอน โดยมีจุดประสงค์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งสามารถประเมินผลได้จากการปฏิบัติงานหรือผลงาน (Performance) หลังจากได้รับการฝึกอบรมในขณะที่การศึกษา เป็นเรื่องระยะยาว และอาจประเมินไม้ได้ในทันที นักวิชาการสาขาต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ตามทัศนะของแต่ละท่าน ทั้งที่สอดคล้องกันและแตกต่างกันบ้าง ดังนี้

วิจิตร (2540 : 14-15) กล่าวว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จะส่งเสริมสมรรถภาพของบุคคลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลโดยตรงไปยังผลงานของสถาบันสังคมประชาชน โดยมุ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในตัวของบุคคล ซึ่ง แบ่งออกเป็นด้านใหญ่ ๆ ได้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ 3) ด้านทัศนคติ

จงกลนี (2542 : 1) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่าการฝึกอบรม คือ การจัดกระบวนการเรียนรู้ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของคน ทั้งในเรื่องของความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน และสิ่งอื่นๆ ที่แวดล้อมเกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติงาน ความหมายของการฝึกอบรมนั้นมีผู้ให้คำนิยามความหมายของการฝึกอบรมไว้อย่างมากมาย ขึ้นอยู่กับว่ามองการฝึกอบรมจากแนวคิด (Approach) ใด เช่น เมื่อมองการฝึกอบรม ในฐานะที่เป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการตามนโยบายของรัฐ "การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อช่วยให้ข้าราชการมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ และเพื่อให้เกิด ความร่วมมือกันระหว่างข้าราชการในการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การ" หรือ การฝึกอบรม คือ " การถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติในทางที่ถูกที่ควร เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบันและอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าการฝึกอบรม จะมีขึ้นที่ใดก็ตามวัตถุประสงค์ก็คือ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือเพิ่มขีดความสามารถในการจัดรูปขององค์การ..." ในระยะหลัง เรามักจะมองการฝึกอบรมในเชิงของกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันสืบเนื่องมาจากเรียนรู้ การฝึก อบรมจึงหมายถึง "กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถที่จำเป็น และมีทัศนคติที่ดีสำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งของหน่วยงานหรือองค์การนั้น" และ การฝึกอบรม คือ "กระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และความชำนาญ ในเรื่องหนึ่งเรื่องใด และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้" การฝึกอบรมรวมไปถึงกระบวนการหรือกิจกรรมที่มีระบบโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมได้พัฒนาตนเอง ด้านทักษะ ความสามารถ มีเจตคติที่ดีในการทำงานและเพิ่มพูนประสบการณ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การฝึกอบรมมีความสำคัญมาก ปัจจุบันการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ และจะมีความจำเป็นและสำคัญมากขึ้นตามลำดับ เพราะความเจริญ ความเปลี่ยนแปลงของสังคมและวิทยาการที่ทันสมัย การฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

สมชาติ และ อรจรีย์ (2552 : 18-20) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่ต้องจัดให้มีการอบรมว่า เพื่อให้บุคคลในองค์กรสามารถทำประโยชน์แก่องค์กร หน่วยงาน ทีมงานได้เต็มที่ เนื่องจากการฝึกอบรมช่วยทำให้ผู้รับการอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความชำนาญ จากหลักการและวิธีการสามารถทำงานดีขึ้น และมีทัศนคติที่ถูกต้อง เข้าใจธรรมชาติ ของทีมงาน พฤติกรรมคนและสังคม

การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดโครงการฝึกอบรมนั้นจะส่งผล และเอื้อประโยชน์ให้กับองค์กรหรือหน่วยงานได้เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและทัศนคติที่มีต่องาน ของบุคลากรผู้รับผิดชอบการจัดฝึกอบรมเป็นสำคัญ นอกเหนือไปจากนั้นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ฝึกอบรม และหลักการบริหารงานฝึกอบรมแต่ละขั้นตอน ผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมควรจะต้องมีความรู้พื้นฐานทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์แขนงต่างๆ อย่างกว้างขวาง เช่นสังคมวิทยา จิตวิทยา และศาสตร์การจัดการ ซึ่งจะช่วยเอื้ออำนวยให้สามารถ กำหนดหลักสูตร และโครงการฝึกอบรมได้ง่ายขึ้น มีความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานบุคคลและการพัฒนาบุคคลด้วยวิธีการอื่นๆ นอกจากนี้ยังต้องมีความเข้าใจถึงหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้เข้าอบรมได้อย่างเหมาะสม ตลอดจน เข้าใจถึงหลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์อยู่บ้างพอที่จะสามารถทำการสำรวจ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็น ในการบริหารงานฝึกอบรมได้ นอกจากนั้น ผู้ดำเนินการฝึกอบรมยังจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ทั้งด้านการเขียนและการพูดในที่ชุมนุมชน ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ดี เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้เข้าอบรม และประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวข้างต้นนี้แล้ว ทัศนคติของผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรม มีกระทบต่อการดำเนินงานฝึกอบรมอีกด้วย กล่าวคือ ผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมเองจะต้องเป็นผู้ที่เห็น ความสำคัญของการฝึกอบรม ต่อการพัฒนาบุคลากร มีความเห็นสอดคล้องกับหลักการและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม รวมทั้งควรจะต้องมีความเชื่อว่า การฝึกอบรมนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาบุคลากร และนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารได้

2.1.1 การฝึกอบรมกับการศึกษาและการพัฒนาบุคคล ทั้งการศึกษาการพัฒนาบุคคล และการฝึกอบรมล้วนแต่มีลักษณะที่สำคัญที่คล้ายคลึงกัน และเกี่ยวข้องกันจนดูเหมือน จะแยกออกจากกันได้ยาก แต่ความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างทั้งสามเรื่องดังกล่าว จะช่วยทำให้สามารถเข้าใจถึงลักษณะของกระบวนการฝึกอบรม ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น การศึกษาเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ทักษะ ทัศนคติในเรื่องทั่ว ๆ ไป อย่างกว้าง ๆ โดยมุ่งเน้นการสร้างคนให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี และสามารถปรับตัว ให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมได้เป็นสำคัญ ถึงแม้ว่า การศึกษายุคปัจจุบันจะเน้นให้ความสำคัญแก่ตัวผู้เรียนเป็นหลัก (Student-Centered) ทั้งใน

ด้านของการจัด เนื้อหาการเรียนรู้ ระดับความยากง่ายและเทคนิควิธีการเรียนรู้ เพื่อให้ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ระดับสติปัญญา และความสามารถของผู้เรียนก็ตาม การศึกษาโดยทั่วไปก็ยังคงเป็นการสนองความต้องการของบุคคล ในการเตรียมพร้อม หรือสร้างพื้นฐานในการเลือกอาชีพมากกว่า การมุ่งเน้นให้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง นอกจากนั้น การศึกษาเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ตลอดชีวิต (Lifelong Education) ไม่จำกัดระยะเวลาอีกด้วย

ส่วนคำว่า "การพัฒนาบุคคล" นั้น นักวิชาการด้านการฝึกอบรมบางท่านเห็นว่าเกือบจะเป็นเรื่องเดียวกันกับการฝึกอบรม โดยกล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นการเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถทำงานอย่างใด อย่างหนึ่งได้ตามจุดประสงค์เฉพาะอย่าง ในขณะที่การพัฒนาบุคคลนั้น มุ่งเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไป อย่างกว้าง ๆ จึงเป็นการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรระดับบริหารเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วบุคลากรทั้งสองระดับก็ต้องมีทั้งการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรรวม ๆ กันไป เพียงแต่ว่าจะเน้นหนักไปในทางใดเท่านั้น การพัฒนาบุคคล เป็นคำที่มีความหมายกว้างมาก กล่าวคือ กิจกรรมใดที่จะมีส่วนทำให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดีขึ้น สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ ที่ยากขึ้นและมีรับผิดชอบที่สูงขึ้น ในองค์การได้แล้ว เรียกว่า เป็นการพัฒนาบุคคลทั้ง ซึ่งหมายความรวมถึงการให้การศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม การสอนงาน หรือ การนิเทศงาน (Job Instruction) การสอน (Coaching) การให้คำปรึกษา (Counseling) การมอบหมายหน้าที่ให้ทำเป็นครั้งคราว (Job Assignment) การให้รักษาการแทน (Acting) การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงานเพื่อให้มีโอกาสศึกษางานที่แปลกใหม่ หรือการได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น (Job Rotation) เป็นต้น

จากความหมายของการพัฒนาบุคคลดังกล่าวข้างต้น ทำให้เข้าใจได้ทันทีว่าการฝึกอบรมเป็นเพียงวิธีการหนึ่ง หรือ ส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลเท่านั้น เพราะการพัฒนาบุคคลเป็นเรื่องซึ่งมีจุดประสงค์และแนวคิดกว้างขวางกว่าการฝึกอบรม ดังที่มีผู้นิยามว่า การฝึกอบรม คือ "การพัฒนาบุคลากรวิธีการหนึ่งเพื่อให้มี ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทัศนคติ ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน จนกระทั่งเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ต้องการ"

นอกจากนั้น การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคลนั้น เป็นเรื่องที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจงเน้นถึงการ เพิ่มประสิทธิภาพ ของงานซึ่งตัวบุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ หรือจะปฏิบัติต่อไปในระยะยาว เนื้อหาของเรื่องที่ฝึกอบรมอาจเป็น เรื่องที่ตรงกับความต้องการ ของตัวบุคคลนั้นหรือไม่ก็ได้ แต่จะเป็นเรื่องที่มุ่งเน้นให้ตรงกับงานที่กำลังปฏิบัติอยู่หรือกำลังจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ การฝึกอบรม จะต้องเป็นเรื่องที่จะต้องมีกำหนดระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุดลงอย่างแน่นอน โดยมีจุดประสงค์ให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง พฤติกรรม ซึ่งสามารถประเมินผลได้จาก

การปฏิบัติงานหรือผลงาน (Performance) หลังจากได้รับการฝึกอบรม ในขณะที่การศึกษา เป็นเรื่องระยะยาว และอาจประเมินไม่ได้ในทันที

เพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวแล้วข้างต้น อาจระบุความแตกต่างระหว่างการศึกษา การพัฒนาบุคคล และการฝึกอบรม ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษา การพัฒนาบุคคล และการฝึกอบรม

หัวข้อในการเปรียบเทียบ	**การศึกษา**	**การพัฒนาบุคคล**	**การฝึกอบรม**
1. เป้าหมาย	- เลือกอาชีพ - ปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสภาพแวดล้อม	เสริมสร้างคุณภาพและความก้าวหน้าของบุคคล	- เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. เนื้อหา	- กว้าง	- ตรงกับศักยภาพและงานในอนาคต	- ตรงกับงานที่กำลังปฏิบัติหรือกำลังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน
3. ตามความต้องการ	- บุคคล	- หน่วยงานและบุคคล	- งาน
4. ระยะเวลาที่ใช้	- ยาวและสามารถทำได้เรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุด	- ใช้เวลาตลอดอายุงาน - มองในระยะยาว	- ใช้ระยะเวลาจำกัด
5. วัย	- วัยเรียน	- วัยทำงาน	วัยทำงาน
6. ความเสี่ยง (ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์	- ปานกลาง	- สูง	- ต่ำ
7. การประเมิน	- การปฏิบัติงานในอนาคต	- เกือบจะทำการประเมินไม่ได้เพราะมีตัวแปรจากสภาพแวดล้อมจำนวนมากยากแก่การควบคุม	- จากพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่

เท่าที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดในส่วนของการศึกษา การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม สรุปความแตกต่างของทั้ง 3 คำ อย่างสั้น ๆ ได้ดังนี้

1. การศึกษา (Education) เน้นที่ตัวบุคคล (Individual Oriented)

2. การฝึกอบรม (Training) เน้นถึงการทำให้สามารถทำงานที่ต้องการได้ (Job Oriented)

3. การพัฒนา (Development) เน้นที่องค์การ (Organizational Oriented) เพื่อให้ตรงกับนโยบาย เป้าหมาย ขององค์การที่สังกัด ระบบอาชีวศึกษาและฝึกอบรม นานาประเทศให้ความสนใจการศึกษาและฝึกอบรมแบบฐานสมรรถนะ (Competency-based Education and Training) ซึ่งนำโดยภาคอุตสาหกรรม นวัตกรรมเป็นประเด็นหลักในการวิจัยด้านอาชีวศึกษาและฝึกอบรม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้อุตสาหกรรมมีแรงงานที่มีทักษะสูงในการสนับสนุนการปฏิบัติงานในเศรษฐกิจสากล งานวิจัยรวมถึงความต้องการจำเป็นของแรงงาน ขณะที่ธรรมชาติของงานเปลี่ยนไป วิธีที่ผู้จัดให้การศึกษาและฝึกอบรมทำงานร่วมกับภาคอุตสาหกรรมเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมในสถานที่ทำงาน การริเริ่มระดับชาติอันหนึ่งคือกรอบการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น (Australian Flexible Learning Framework) ช่วยให้ออสเตรเลียเป็นผู้นำของโลกในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ในการอาชีวศึกษาและฝึกอบรม (Looking at Innovations in Education and Training, 1998.)

2.1.2 การเรียนรู้ด้านการฝึกอบรม การฝึกอบรมคือกระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเขาใจ ทัศนคติ และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจัดโครงการฝึกอบรม เป็นเพียงหนึ่ง ในหลายวิธีการในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร และการฝึกอบรมจะบังเกิดผลดีต่อเมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการอย่างมีระบบ ซึ่งจะเกิดขึ้น ได้หากผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมมีความเข้าใจถึงกระบวนการฝึกอบรม และวิธีดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม ก่อนที่จะทำความเข้าใจถึงแต่ละขั้นตอนของกระบวนการฝึกอบรมในรายละเอียด

2.1.3 ความสำคัญของการฝึกอบรม ปัจจุบันการฝึกอบรมกำลังตื่นตัวเป็นอันมาก อีกทั้งได้รับความสนใจและกำลังเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในหน่วยงาน องค์การต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ ซึ่งจะเห็นได้จากการที่มีโครงการฝึกอบรมสัมมนาสำหรับบุคลากรในระดับต่างๆเกือบทุกระดับ ทุกแผนก ทุกฝ่ายในหน่วยงานต่างๆเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นการเพิ่มทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคล ซึ่งองค์การต่างๆได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก โดยถือว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับการพัฒนาความมั่นคงขององค์การในอนาคต ซึ่งการแข่งขันในยุคหน้าไม่ได้แข่งขันกันที่คุณภาพของสินค้า ราคา การบริการหลังการ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

ขาย วิธีการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขายแต่เพียงเท่านั้น ยังจะต้องแข่งขันกันในเรื่องของคุณภาพและคุณค่าของคนในองค์การ ที่จะสามารถสร้างองค์การธุรกิจนั้นๆให้เจริญสืบต่อไป

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันกันเป็นอย่างมาก ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และช่วยให้ได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ การพัฒนาบุคลากร รองรับกับการเจริญเติบโตขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่เราจะพบว่าในองค์การขนาดใหญ่หลายองค์การ ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรขึ้นมาโดนเฉพาะ ทั้งในส่วนราชการและเอกชน เช่นในส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ รัฐบาลได้มอบให้หน่วยงานหลายแห่งปฏิบัติการวางแผนและประสานงานการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา วิทยาลัยการปกครองของกระทรวงมหาดไทย สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และศูนย์เพิ่มผลผลิตอุตสาหกรรม เป็นต้น ส่วนหน่วยงานธุรกิจเอกชนที่มีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นรับผิดชอบงานด้านการฝึกอบรม อาทิ บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด บริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด และบริษัทเอ้โซ่สแตนดาร์ด จำกัด เป็นต้น หน่วยงานรับผิดชอบด้านการฝึกอบรมขององค์การต่างๆเหล่านี้ จะทำหน้าที่วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์การเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาจัดทำแผนดำเนินโครงการต่างๆ ตลอดจนสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการขององค์การ และในแต่ละปีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการฝึกอบรมขององค์การเหล่านี้จะจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมประจำปีขึ้นพร้อมทั้งแจ้งให้หน่วยงานต่างๆภายในองค์การ

การฝึกอบรมที่ดีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน จึงเท่ากับเป็นการเพิ่มผลผลิตให้กับองค์การ ช่วยทำให้เกิดเจตคติที่ดีกับองค์การ ช่วยองค์การลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมทำให้มีการขาดงานน้อยลงและลดอัตราการลาออก องค์การต่างๆ ไม่ว่าจากภาครัฐหรือเอกชน ต่างก็ให้ความสำคัญในเรื่องการจัดฝึกอบรม มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมมากขึ้น บางองค์การกำหนดงบประมาณการฝึกอบรมในอัตราถึงร้อยละ 10 ของงบประมาณทั้งหมด ไม่ว่าเป็นการฝึกอบรมขณะทำการหรือการฝึกอบรมนอกที่ทำการ โดยองค์การเป็นผู้จัดฝึกอบรมเองหรือองค์การฝึกอบรมอื่นเป็นผู้จัดฝึกอบรมให้ การที่มีการฝึกอบรมเนื่องจากสาเหตุต่างๆดังนี้

2.1.3.1 สถาบันการศึกษาไม่ได้ผลิตคนที่จะทำงานในองค์การได้ทันที องค์กรที่รับบุคลากรใหม่จึงต้องทำการฝึกอบรมประเภทก่อนการทำงาน (Preserves Training) ไม่ว่าจะเป็นการปฐมนิเทศ (Orientation) หรือการแนะนำการทำงาน (Introduction Training) เพื่อให้บุคลากรใหม่สามารถคุ้นเคยกับสถานที่ที่จะทำงาน เข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่ - 8 ม.ค. 25
ทะเบียน 28219
เลขเรียกหนังสือ

ตลอดจนเข้าใจวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความรู้ ทักษะและเจตคติที่พอเหมาะต่อความต้องการของหน่วยงาน และช่วยสร้างขวัญและเจตคติที่ถูกต้องให้กับบุคลากรใหม่

2.1.3.2 การปรับเปลี่ยนในสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สภาพแวดล้อมภายนอกได้แก่ สภาพการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ของในประเทศและต่างประเทศ นโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญทางด้านอุตสาหกรรม ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและระบบการศึกษา ความเสื่อมโทรมของศีลธรรมในสังคมและทรัพยากรธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในได้แก่ นโยบายขององค์การ การแบ่งส่วนงาน การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่หรือการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ เป็นผลให้องค์การต้องหาทางให้บุคลากรสามารถทำงานให้สภาพแวดล้อมใหม่ได้ภายในเวลารวดเร็ว และการฝึกอบรมที่ถูกต้อง จะช่วยให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้เร็วยิ่งขึ้น การฝึกอบรมและพัฒนานี้เป็นการฝึกอบรมหลังจากที่บุคลากรได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์การแล้ว เรียกว่าการฝึกอบรมระหว่างทำงาน (In-service Training)

2.1.3.3 เพื่อให้ไม่เกิดการลองผิดลองถูกในการทำงานจริง ได้มีการพิสูจน์แล้วว่าการขาดการฝึกอบรมอย่างมีระบบ ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมทางอ้อมสูงกว่า เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนตนเอง โดยลองผิดลองถูกหรือสังเกตจากผู้อื่นให้เสียเวลา และอาจไม่ได้เรียนรู้วิธีการทำงานที่ดีที่สุดอีกด้วย เมื่อองค์การใดมีการฝึกอบรมอย่างมีระบบ องค์การนั้นก็ได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรม คือ มีการเพิ่มผลผลิต (Productivity) นั่นก็คือมีผลผลิตสูงมีต้นทุนต่ำมีกำไรมาก มีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความพอใจในการทำงาน ตั้งใจทำงานอย่างขยันขันแข็ง ลดอุบัติเหตุ มีการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ ทำให้ได้ลูกค้าเพิ่มขึ้นหรือผู้รับบริการพึงพอใจในการรับบริการมากขึ้น มีส่วนแบ่งของตลาดมากขึ้นและสามารถทำให้กิจการเติบโตก้าวหน้าได้

การที่เป้าหมายการบริหารงานขององค์การใด ๆ จะพัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีทรัพยากรบุคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีค่านิยมและเจตคติที่เป็นไปในทิศทางบวกต่อองค์การ ตลอดจนมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานในองค์การนั้นๆ ดังนั้น ในปัจจุบันแทบทุกองค์การจึงเล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรและให้ความสำคัญกับบุคลากรมากขึ้น เพราะเชื่อว่าองค์การจะบรรลุจุดมุ่งหมายได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรภายในองค์การของตนเป็นสำคัญ การที่องค์การจะมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีขวัญกำลังใจดี ตลอดจนมีเจตคติและพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่องานและองค์การนั้นๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการเสริมสร้างและปลูกฝังอย่างต่อเนื่องวิธีการที่นิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการบริหารงานบุคลในปัจจุบันก็ คือ การฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในวิชาชีพ

เฉพาะ ตลอดจนเสริมสร้างวิสัยทัศน์ และเจตคติที่ดีต่องานและองค์การนั้น ๆ นั่นเอง การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคล ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กิจกรรมจะต้องดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนและต่อเนื่อง

ความจำเป็นในการฝึกอบรม เกิดขึ้นจากการมีปัญหาข้อขัดข้องและอุปสรรคที่ไม่พึงปรารถนาในหน่วยงานหรือองค์กร การฝึกอบรมไม่สามารถแก้ไขปัญหาในหน่วยงานหรือองค์กรได้ทั้งหมด การฝึกอบรมที่วางแผนอย่างดีก็น่าจะแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมการฝึกอบรมไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคล และการฝึกอบรมสามารถแก้ไขได้บ้างหากเกิดปัญหาจากอุปกรณ์วัสดุต่าง ๆ วิจิตร (2537 : 63-64) ได้กล่าวว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง ปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องใด ๆ เรื่องใดเรื่องหนึ่งในการทำงาน เช่น ความรู้ไม่พอ ความเข้าใจ ทัศนคติ ความชำนาญและสามารถที่จะแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม

การฝึกอบรมจึงต้องทำการเปลี่ยนแปลง เพิ่มพูนสิ่งดังกล่าวข้างต้นในตัวบุคคล อาจแยกอบรมเฉพาะด้านทัศนคติ (Attitude) หรือ ด้านทักษะ (Skill) หรือด้านความเข้าใจ (Understanding) ตามความจำเป็น การฝึกอบรมเป็นแนวทางที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพราะการฝึกอบรมช่วยให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ใหม่ๆ มีทักษะเพิ่มขึ้น และมีทัศนคติที่ดีซึ่งการฝึกอบรมเป็นการผสมผสานระหว่างข้อมูลข่าวสารใหม่ๆและประสบการณ์ ทำให้เกิดแนวทางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ และทำให้พนักงานมีโอกาสเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง ใครบ้างที่จำเป็นต้องรับการฝึกอบรมพนักงานทั้งหมดขององค์กรจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม เพราะองค์กรเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งทางด้านเทคโนโลยี ความรู้ใหม่ ๆ และผู้คนที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องแสวงหาความรู้เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยต้องตระหนักว่าทุกคนในองค์กรต้องได้รับการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ เกิดประสบการณ์ ทำให้เกิดการทำงานในแขนงต่างๆให้ดีขึ้น ดังนั้นการบริหารจึงต้องนึกถึงการฝึกอบรมเป็นสิ่งแรก และคิดว่าใครบ้างต้องฝึกอบรมในเรื่องใด หากการฝึกอบรมเปรียบเสมือนการทำการตลาดเพราะมีการทำเป็นขั้นตอน มีการประสานความร่วมมือเพื่อขายสินค้าให้ได้มากที่สุด การฝึกอบรมก็เช่นกันต้องทำอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การหาข้อมูลใครต้องฝึกอบรมเรื่องใด มีความจำเป็นมากแค่ไหน และมีการประสานความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งต้องกระทำด้วยความระมัดระวังทุกขั้นตอน ไปจนสู่การวางรูปแบบการเรียนรู้ การสร้างหลักสูตรเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ในการทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะทำให้เกิดการเรียนรู้เป็นระบบและการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ การจัดอบรมจึงมีความสำคัญสรุปเป็นข้อได้ดังนี้

2.1.3.3.1 เพื่อความอยู่รอดขององค์การ

2.1.3.3.2 เพื่อสร้างความเจริญเติบโตให้กับองค์การ

2.1.3.3.3 เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงานแก่พนักงานใหม่

2.1.3.3.4 ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้

2.1.3.3.5 เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

2.1.3.3.6 เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน หรือการทำงานในระดับที่สูงขึ้นหรือมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ในการทำงาน

การจัดอบรมช่วยนำพาองค์การสู่เป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ช่วยทำให้พนักงานมีทักษะและความสามารถในการทำงานอย่างมี ถ้าประสิทธิภาพ ช่วยสร้างองค์การให้มีการฝึกฝนและกระตุ้น จูงใจพนักงานอย่างดีพอ ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานและความสำเร็จในชีวิตของพนักงานช่วยพัฒนาและธำรงรักษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องต่อความต้องการขององค์การ ช่วยสื่อวิสัยทัศน์ นโยบายและกลยุทธ์สู่พนักงานทุกคน ช่วยธำรงรักษาพฤติกรรมพนักงานให้มีจริยธรรมและความรับผิดชอบทางสังคม ช่วยก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดการและการประชุม เป็นต้น

2.1.4 ความหมายของการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การนำเอาความจำเป็นในการฝึกอบรมซึ่งมีอยู่ชัดเจนแล้วว่า มีปัญหาใดบ้าง ที่จะสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร และพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงเป็นด้านใดนั้น มาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตร โดยอาจประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม หมวดวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ ของแต่ละ หัวข้อวิชา เนื้อหาสาระหรือแนวการอบรม เทคนิคหรือวิธีการอบรม ระยะเวลา การเรียงลำดับหัวข้อวิชาที่ควรจะเป็น ตลอดจนการ กำหนดลักษณะของวิทยากรผู้ดำเนินการฝึกอบรม ทั้งนี้ เพื่อจะทำให้ผู้เข้าอบรมได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอน และเกิดการ เปลี่ยนแปลง พฤติกรรมจนทำให้สิ่งที่เป็นปัญหาได้รับการแก้ไขลุล่วงไปได้ หรืออาจทำให้ผู้เข้ารับ การอบรมทำงาน ที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และเต็มใจยิ่งขึ้น

2.1.5 การกำหนดโครงการฝึกอบรม คือ การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นขั้นตอนด้วยการเขียนออกมาเป็น ลายลักษณ์อักษร ดังที่เรียกว่า “โครงการฝึกอบรม” เป็นการระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ตั้งแต่เหตุผลความเป็นมา หรือความ จำเป็นในการฝึกอบรม หลักสูตร หัวข้อวิชาต่างๆ วิทยากร คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม วันเวลา สถานที่อบรม ประมาณการ ค่าใช้จ่าย ตลอดจนรายละเอียดด้านการบริหารและธุรการต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ทั้งนี้ เนื่องจากการฝึกอบรม เป็นกิจกรรม ที่มี ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย นับตั้งแต่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชา ในหน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร และที่สำคัญคือ

ผู้บริหารซึ่งมีอำนาจอนุมัติโครงการและค่าใช้จ่าย จำเป็นจะต้องเข้าใจถึงรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม โดยใช้โครงการฝึกอบรมที่เขียนขึ้นเป็นสื่อนั่นเอง

2.1.6 การบริหารโครงการฝึกอบรม สำหรับขั้นตอนนี้ ในตำราการบริหารงานฝึกอบรมบางเล่มระบุเป็นขั้นของ "การดำเนินการ ฝึกอบรม " แต่เนื่องจากผู้เขียนพิจารณาเห็นว่า ถึงแม้จะดูเหมือนว่าการดำเนินการฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญ ของการจัดโครงการฝึกอบรม หากแท้ที่จริงแล้ว การดำเนินการฝึกอบรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารโครงการ ฝึกอบรม เพราะการดำเนินการฝึกอบรมที่มี ประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้นั้น นอกจากมาจากวิทยากร ที่มีความรู้ความสามารถ และหลักสูตร ฝึกอบรมที่เหมาะสมแล้วยังจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการฝึกอบรม ซึ่งเข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรม พอที่จะสามารถวางแผนและดำเนินงานธุรการทั้งหมดในช่วง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย จึงได้กำหนดขั้นตอนนี้เป็นการบริหาร โครงการฝึกอบรมเพื่อให้ ครอบคลุมเนื้อหา ที่ผู้จัดโครงการฝึกอบรมควรทราบทั้งหมด

ส่วนในการดำเนินการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการอบรมจะต้องมีบทบาทหลัก ที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับวิทยากรในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรม ทั้งในด้านสถานที่ โสตทัศนูปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ การเงิน ฯลฯ และในขณะเดียวกัน ยังต้องดำเนินงานในฐานะผู้อำนวยการโครงการ ทำหน้าที่ควบคุมให้การฝึกอบรมดำเนินไปตามกำหนดการ จัดให้มีกิจกรรมละลายพฤติกรรมและกิจกรรมกลุ่มต่าง ๆ ในระหว่างผู้เข้าอบรม อันจะ อันจะช่วยสร้างบรรยากาศ ในการฝึกอบรม ให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้สำหรับผู้เข้าอบรมได้เป็นอย่างดี มิฉะนั้นอาจไม่สามารถทำให้การฝึกอบรมดำเนินไปตามที่ระบุไว้ใน โครงการอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผลเท่าที่ควร

2.1.7 การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ในขั้นตอนของการกำหนดโครงการฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึง ถึงการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ด้วยว่า จะดำเนินการประเมินผลด้วยวิธีการใดบ้าง โดยใช้เครื่องมืออะไร และจะดำเนินการติดตาม ผลการฝึกอบรมหรือไม่ เมื่อใด ทั้งนี้เพราะเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการควรจะต้อง ทำการสรุปประเมิน ผลการฝึกอบรมและจัด จัดทำรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาถึงผลของการฝึกอบรม ส่วนผู้รับผิดชอบโครงการ เองก็จะต้อง นำเอาผลการประเมินโครงการฝึกอบรมทั้งหมดมาเป็น ข้อมูลย้อนกลับหรือ Feedback ใช้พิจารณาประกอบ ในการจัดฝึกอบรม หลักสูตรเช่นเดียวกัน ในครั้ง/รุ่นถัดไป ในขั้นตอนของการหาความจำเป็นใน การฝึกอบรมว่า ควรจะต้องมีการพัฒนา หรือปรับปรุง หลักสูตรหรือการดำเนินการในการบริหารงานฝึกอบรมอย่างไรบ้าง เพื่อจะทำให้การฝึกอบรมเกิด สัมฤทธิผลตรงตาม วัตถุประสงค์ ของโครงการเพิ่มขึ้น

ในการจัดฝึกอบรมแต่ละโครงการนั้น ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมจะสามารถ ตรวจสอบว่าการดำเนินงานของตน เป็นการฝึกอบรมอย่างมีระบบหรือไม่ ได้ด้วยการตอบคำถามดังต่อไปนี้ให้ได้ครบ ทุกข้อ คือ

2.1.7.1 ทำไมจึงต้องจัดการฝึกอบรม แน่ใจแล้วใช่หรือไม่ ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นจะแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม

2.1.7.2 ใครเป็นกลุ่มบุคคลเป้าหมาย และใครเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องบ้าง

2.1.7.3 จะฝึกอบรมไปเพื่ออะไร พฤติกรรมอะไรบ้างที่ต้องการจะให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

2.1.7.4 จะฝึกอบรมในเรื่องอะไรบ้าง หลักสูตรฝึกอบรมจะเป็นอย่างไร

2.1.7.5 จะฝึกอบรมอย่างไร มีความพร้อมในด้านใดบ้าง

2.1.7.6 ฝึกอบรมแล้วได้ผล หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่

2.1.8 การแบ่งประเภทการฝึกอบรม นอกจากมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการฝึกอบรมแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการ ฝึกอบรมควรจะต้องเข้าใจถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการแบ่งประเภทการฝึกอบรม ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดและบริหารงานฝึกอบรมต่อไป ด้วยแนวคิดและวิธีการจัดแบ่ง ประเภท ของการฝึกอบรม โดยยึดหลักต่าง ๆ ดังนี้ คือ

2.1.8.1 แบ่งโดยยึดช่วงเวลาในการทำงานเป็นหลัก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1.8.1.1 การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-Service Training) เป็นการฝึกอบรมซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมบุคลากรก่อนเข้ารับหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่จะได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื้อหาของการฝึกอบรมจะเน้นเรื่องที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดทุกด้าน ซึ่งมักจะรวมถึงการสร้างทักษะในการปฏิบัติงานไว้ด้วย

2.1.8.1.2 การฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In-Service Training) เป็นการฝึกอบรมซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทัศนคติ แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สามารถ ปฏิบัติงาน ได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น หรือช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานอันมีสาเหตุมาจากตัวผู้ปฏิบัติงานเอง หรือเพื่อเป็นการ เตรียมบุคลากร ให้พร้อมสำหรับการเลื่อนตำแหน่งหรือเปลี่ยนสายงาน

2.1.8.2 แบ่งโดยยึดลักษณะวิธีการฝึกอบรมเป็นหลัก

2.1.8.2.1 การฝึกปฏิบัติงานปกติในที่ทำการ (On the Job Training หรือ Desk Training) เป็นการฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงานจริง ๆ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม โดยจำกัด เฉพาะงานที่จะต้องทำจริงเท่านั้น โดยให้ผู้เข้าอบรมทำงานนั้น ๆ

ตามปกติแล้วมีผู้คอยกำกับดูแลให้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง ผู้คอยกำกับ อาจเป็นหัวหน้างานหรือครูฝึกก็ได้ ซึ่งจะทำหน้าที่อธิบาย หรือสาธิตเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ ซึ่งผู้เข้าอบรมได้รับจากการ ฝึกปฏิบัติของตนเองเป็นหลัก ในช่วงหลังการฝึกอบรมแบบนี้ มักจะเป็นการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีผู้เขียนระบุถึงขั้นตอน และรายละเอียดในการปฏิบัติงานนั้นๆ ไว้แล้ว

2.1.8.2.2 การฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off the Job Training) มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมให้ผู้เข้าอบรมพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที หรือพร้อมในการที่จะเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานปกติ ในที่ทำการ (On the Job Training) หรือใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือ ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น หากใช้การอบรมระหว่าง การปฏิบัติงาน ทันทีกรณีที่เป็นงานที่เสี่ยงต่อความเสียหายหรือเสี่ยงอันตราย การฝึกอบรมแบบนี้มักจะมีลักษณะที่เรียกว่าการฝึกอบรมแบบห้องเรียน (Classroom Training) คือ จะเน้นถึงการจัด ให้ผู้เข้าอบรมได้ทีละมาก ๆ ตั้งแต่ 10 - 100 คน จึงมักจะใช้สถานที่ในห้องประชุมเป็นหลัก การฝึกอบรมมักใช้เทคนิค การบรรยาย การอภิปรายเป็นหลัก และอาจมีการใช้โสตทัศนูปกรณ์การสาธิตเทคนิคแบบกลุ่มฯลฯ

2.1.8.2.3 การฝึกอบรมแบบผสม คือ หลักสูตรการฝึกอบรมที่มีทั้งการฝึกอบรมขณะทำงาน และการฝึกอบรมนอกสถานที่ ทำงานประกอบกัน

2.1.8.3 แบ่งตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2.1.8.3.1 การฝึกอบรมเป็นรายคน เป็นการฝึกอบรมเฉพาะรายตามความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคคลรายนั้น โดยอาจเป็น อบรมปฐมนิเทศเป็นรายตัว การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน การจัดให้ฝึกอบรมด้วยตัวเองทางไปรษณีย์ หรืออาจใช้เทคนิค ทางการบริหาร อื่น ๆ เช่น การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ เป็นต้น

2.1.8.3.2 การฝึกอบรมเป็นคณะ เป็นการฝึกอบรมให้กับกลุ่มบุคลากรซึ่งมีลักษณะความจำเป็นในการฝึกอบรมเหมือนกัน ทีละจำนวนมากๆ หรือที่เรียกว่า Class Room Training นั่นเอง

2.1.8.4 แบ่งตามลักษณะของเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรม ในกรณีที่มีการสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรมทั้งองค์กร แล้วพบว่ามีความจำเป็นจะต้องจัดฝึกอบรมหลักสูตรในเนื้องานหลายด้านด้วยกัน โดยผู้เข้าอบรมจะเป็นบุคลากร ซึ่งดำรงตำแหน่ง และระดับต่างกัน จึงอาจมีการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมในแต่ละด้าน และแบ่งประเภทการฝึกอบรมออกเป็นด้านต่าง ๆ ตามลักษณะ ของหลักสูตรฝึกอบรม เช่น การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานธุรการ การฝึกอบรมด้านการบริหาร เป็นต้น

2.1.8.5 แบ่งตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย หรือกลุ่มบุคลากรผู้เข้าอบรมในโครงสร้างขององค์การ ซึ่งจะเชื่อมโยง ไปถึงลักษณะ ของเนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรมด้วย ได้แก่

2.1.8.5.1 การฝึกอบรมสำหรับบุคลากรแต่ละระดับตามแนวนอนในโครงสร้างขององค์การ เพื่อให้ความรู้ทั่ว ๆ ไป ในลักษณะ ที่ต้องการสร้างกรอบแนวความคิดและแนวปฏิบัติอย่างกว้างๆ ซึ่งบุคลากรในระดับดังกล่าวควรจะทราบหรือสามารถปฏิบัติได้ ได้แก่ การฝึกอบรมปฐมนิเทศสำหรับบุคลากรใหม่ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และการพัฒนาบุคลากรระดับบริหาร เป็นต้น

2.1.8.5.2 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรตามแนวตั้งขององค์การเป็นการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้หรือสร้างความสามารถ เฉพาะสำหรับบุคลากร ในแต่ละตำแหน่งหรือสายงาน โดยใช้หลักสูตรซึ่งกำหนดขึ้นโดยเฉพาะตามความจำเป็น ในการฝึกอบรม ของตำแหน่งนั้น ๆ และมักจะเน้นถึงแนวการปฏิบัติงานในรายละเอียด ซึ่งผู้เข้าอบรมจะนำไปใช้ในการทำงานได้มากกว่าการฝึกอบรม แนวนอน เช่น การฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่บุคคล การฝึกอบรมเลขานุการผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ การฝึกอบรมบุคลากร เฉพาะในแต่ละหน่วยงาน เช่น การฝึกอบรมบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ ก็อาจจัดเป็นการฝึกอบรมประเภทนี้ได้ เพราะผู้จัดฝึกอบรมสามารถกำหนดหลักสูตร ที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม เฉพาะสำหรับบุคลากรในหน่วยงานนั้นได้เช่นเดียวกัน

2.1.8.6 แบ่งตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งอาจแยกการฝึกอบรมออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

2.1.8.6.1 การฝึกอบรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่ได้เกิดขึ้นมาแล้ว กล่าวคือ เมื่อการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรมีปัญหาเกิดขึ้น สามารถสำรวจค้นพบได้ หรือเป็นที่ปรากฏชัดแจ้งว่าเป็นความจำเป็นที่จะต้องแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการฝึกอบรม (เรียกว่ามีความจำเป็น ในการฝึกอบรม) จึงได้มีการจัดการฝึกอบรมขึ้น เช่น เมื่อพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ จดรายงานการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการจัดฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการจดรายงานการประชุมขึ้น

2.1.8.6.2 การฝึกอบรมเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ความจำเป็นในการฝึกอบรมประเภทนี้ มักเกิดขึ้น เมื่อมีแผน หรือมีความคาดหมายว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคล หรือวิธีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และบุคลากรที่มีอยู่เดิม ในปัจจุบัน ยังไม่สามารถรองรับการปฏิบัติงานใหม่นั้นได้ จึงจำเป็นจะต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เช่น เมื่อมีแผน จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านใดด้านหนึ่ง จึงจำเป็นต้องรีบจัดการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากร ที่จะต้องใช้คอมพิวเตอร์ ในการปฏิบัติงานสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเสียก่อน

2.1.8.6.3 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นในระยะยาว หมายถึง เมื่อมิได้มีปัญหา หรือมีแผนในการ เปลี่ยนแปลง ในระยะสั้นแต่อย่างใด แต่ในระยะยาวมุ่งที่จะพัฒนางานและพัฒนาบุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กร โดยรวม ดังที่มักจะมีคำกล่าวว่า การอยู่นิ่งเฉยไม่พัฒนาก็คือการถอยหลังไปเรื่อยๆ เพราะผู้อื่นๆก็จะแซงหน้าขึ้นไปหมด จึงจำเป็นต้องมี การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นอีก จึงได้จัดให้มีการฝึกอบรมขึ้นอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทั้งองค์กร

แนวความคิดเกี่ยวกับวิธีการแบ่งประเภท การฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้น น่าจะเป็นประโยชน์ในการช่วยทำให้เข้าใจ ภาพรวมและแนวคิดในการพัฒนาบุคลากรในองค์การได้บ้าง เพื่อจะได้พร้อมทำความเข้าใจกับขั้นตอนต่างๆ ของกระบวน การฝึกอบรมต่อไป

2.1.9 การวิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือในหน่วยงาน ว่ามีปัญหา เรื่องใดบ้าง ที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไปหรืออาจทำให้ทุเลาลงได้ด้วยการฝึกอบรม โดยรวมไปถึงการพยายามหาข้อมูลด้วยว่า กลุ่มบุคลากร เป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มใด ตำแหน่งงานอะไร มีจำนวนมากน้อยเพียงใด ควรจะต้องจัดเป็น โครงการฝึกอบรมให้ หรือเพียงแต่ส่งไปเข้ารับการอบรมภายนอกองค์การเท่านั้น มีภารกิจใดบ้างที่ควรจะต้องแก้ไข ปรับปรุง ด้วยการฝึกอบรม พฤติกรรม ประเภทใดบ้างที่ควรจะต้องเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ หรือประสบการณ์ ทั้งนี้ สภาพการณ์ที่เป็นปัญหา และแสดงถึง ความจำเป็น ในการฝึกอบรมอาจมีทั้งที่ปรากฏชัดแจ้ง และเป็นสภาพการณ์ที่ ซับซ้อนจำเป็นต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อค้นหา วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีหลายวิธี เช่น การสำรวจ การสังเกตการณ์ การทดสอบ

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมมีขึ้นนั้น เพื่อช่วยการบริหารงานในส่วนการจัดการงานพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงานในองค์กรทั้งภาคเอกชนและภาครัฐให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับบุคลากรและองค์กรมากที่สุด เพราะหลายองค์กรมักจะประสบปัญหาในการจัดหัวข้ออบรม หรือ ส่งพนักงานไปอบรมในหัวข้อต่าง ๆ ตามสถาบันการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าจะเหมาะสมกับหน่วยงาน หรืออบรมไปแล้วจะมีประโยชน์ต่อองค์กรหรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้บริหารก็มักจะบ่นอยู่เสมอว่า "จัดฝึกอบรมให้ทุกปีไม่เห็นมีอะไรดีขึ้นเลย เสียเงินไปตั้งเยอะไม่รู้เลยว่าจะได้อะไรกลับมาบ้างหรือเปล่า" ซึ่งสุดท้ายผู้บริหารก็ได้แค่บ่นเท่านั้น เพราะว่าถ้าจะให้ผู้บริหารทำการตัดงบประมาณด้านการ อบรมออกไป ก็อาจจะทำให้โดนกล่าวหาว่าองค์กรนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรเลย จึงทำให้เกิดการวิเคราะห์การฝึกอบรมขึ้นมาเพื่อหาความเหมาะสมและความจำเป็นในการฝึกอบรมของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่อนุมัติและเหมาะสมกับหน่วยงานที่ปฏิบัติมากที่สุด

กระบวนการในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ตั้งอยู่บนพื้นฐานของเทคนิคการรวบรวมข้อมูลและการดำเนินการที่มีขั้นตอน ซึ่งสิ่งที่จะพบในขั้นตอนหนึ่ง ๆ นั้นก็จะมีผลต่อการกำหนดรูปแบบลำดับขั้นของการอบรมในส่วนต่าง ๆ ถัดไป ซึ่งแต่ละสถานการณ์จะประกอบไปด้วยการสังเกต (Observing), การตรวจสอบ (Probing), การตรวจตราเบื้องต้น (Surveillance), การสำรวจ (Investigate), การวิเคราะห์ (Analysis), การรายงาน (Report), และการสรุป (Deducing) ที่ต่าง ๆ กันไปตามสถานการณ์ในองค์กรที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ไม่มีสูตรสำเร็จในการจัดทำกระบวนการนี้ เพราะว่าการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ต้องทำการสำรวจและติดตาม ต้องทำการตรวจสอบข้อมูลทุกชิ้นที่สามารถทำการพิสูจน์ได้ และต้องทำการพิจารณาแนวทางก่อนที่จะทำการสรุปผลใด ๆ ด้วยทุกครั้งเมื่อทำได้เช่นนี้ก็จะสามารถมั่นใจได้ว่า มีหลักฐานเพียงพอที่จะใช้เป็นยุทธวิธีที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาให้กับองค์กรเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรได้

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้นนอกจากมีกระบวนการในการวิเคราะห์แล้ว ยังจะต้องทำการพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กร จากเป้าหมายขององค์กร (Corporate Goal) ค่านิยมขององค์กร (Core Value) ปัญหาที่เกิดขึ้น (Problems) ความต้องการของตำแหน่งงาน (Job Requirement) และข้อกำหนดกฎหมายหรือมาตรฐานสากล (Law or International Standard) ประกอบในการพิจารณาด้วย เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามได้ว่า สิ่งเหล่านั้นที่สืบพบ สามารถทำการแก้ไขหรือพัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรมหรือไม่? ถ้าไม่ใช่จะสามารถทำการอบรมได้อย่างไร ด้วยหัวข้ออะไรถึงจะเหมาะสมและแก้ไขปัญหาได้

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรนั้น มีข้อควรวิเคราะห์ความจำเป็นได้ ดังต่อไปนี้

2.1.9.1 ควรให้ฝ่ายการบริหารเข้ามามีส่วนช่วยในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการจัดการฝึกอบรม วิเคราะห์ความจำเป็นในสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริม ให้เกิดความมีประสิทธิภาพในหน่วยงานเสียแต่เนิ่น ๆ ก็จะได้รับความเห็นชอบต่อสิ่งที่จะได้จากการวิเคราะห์ง่ายขึ้น

2.1.9.2 ต้องพิจารณาประเด็นของการฝึกอบรมตามที่ฝ่ายบริหารต้องการนั้น ว่าจะเกิดผลอย่างไรกับผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม ตลอดจนผลของการฝึกอบรมที่มีต่อองค์กรโดยรวม

2.1.9.3 ต้องสามารถมองภาพรวมในการวิเคราะห์ให้ออก

2.1.9.3.1 ทำไมพนักงานจึงปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ได้ดีนัก

2.1.9.3.2 ผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงต่อหน่วยงานและองค์กรที่ต้องการ

2.1.9.3.3 ควรมองหาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลในการทำให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาทิเช่น การตรวจสอบรายละเอียดแต่ละบุคคลในแง่ของทักษะ ความรู้และเจตคติที่มีต่อการทำงาน หน้าที่ ต่องานที่ได้รับผิดชอบ ต่อหัวหน้างานและ

องค์กร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญทั้งสิ้น เมื่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเหล่านี้รวมกันแล้ว ก็จะสามารถเห็นผลที่เกิดขึ้นต่อการตัดสินใจของคุณว่าควรที่จะจัดให้มีการฝึกอบรมขึ้นมาหรือไม่

2.1.9.3.4 ต้องพึงระลึกเสมอว่า "การฝึกอบรมไม่ใช่การให้การศึกษา" หรือว่าโปรแกรมการศึกษา (Education Programs) เพราะว่าการฝึกอบรม (Training) นั้นถือว่าเป็นการมุ่งเน้นถึงการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานโดยเฉพาะ (Job-Specific Skills) ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้อย่างไร จากนั้นบุคลากรของคุณก็จะสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปพัฒนาใช้ได้โดยทันที

2.1.9.3.5 คุณควรทำการกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน เพื่อความเป็นเลิศในการจัดพื้นฐานขององค์กร ลองพิจารณาใช้ตัวชี้วัด (Indicator) 3 ตัวนี้เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลการและองค์กร

2.1.9.3.6 อะไรที่จะสามารถจัดเป็นทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงานในหน่วยงานและ องค์กร

2.1.9.3.7 ผลการปฏิบัติงานระดับใดที่องค์กรคาดหวังจากบุคลากร

2.1.9.3.8 พฤติกรรมและเจตคติใดที่มีอยู่ในกลุ่มของบุคลากรและองค์กร

กล่าวโดยสรุป คือการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ไม่ใช่สิ่งที่จะทำกันเพียงแค่ครั้งเดียว เท่านั้น องค์กรหลาย ๆ แห่งดำเนินการเป็นช่วง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ตามปกติก็คือทุกปีหรือไม่เกินสองปี ซึ่งกระบวนการและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่นำมาใช้พิจารณาในความจำเป็นในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ตามแต่สถานการณ์ของแต่ละองค์กรก็จะแตกต่างกันออกไป ดังนั้นผู้บริหารจะต้องสามารถยืดหยุ่นและพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแนวความคิดและวิธีการในการบริหารบ้างถ้าจำเป็น

การฝึกอบรม ประกอบด้วยสาระสำคัญ ได้แก่ Learning Style ความหมายของการฝึกอบรม ความสำคัญของการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม รูปแบบการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรม รูปแบบวิธีการฝึกอบรม ชุดฝึกอบรม และการประเมินการฝึกอบรม

คำว่า Learning Style นี้ นักวิชาการบางท่านเรียกว่า “แบบการเรียนรู้” บางท่านก็ใช้คำว่า “วิธีการเรียนรู้” ในที่นี้จะเรียกตามคำดั้งเดิมคือ Learning Style เพื่อป้องกันความสับสนในการใช้คำภาษาไทยแทนคำว่า “Learning Method” และ “Learning Model” แนวความคิดหลักเกี่ยวกับเรื่องนี้มีพื้นฐานมาจากการสังเกตแล้วพบความแตกต่างบางประการระหว่างบุคคลในขณะเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละบุคคลจะมีลักษณะหรือรูปแบบที่ตนเองถนัดหรือใช้บ่อย ลักษณะเช่นนี้เป็นลักษณะที่ค่อนข้างคงที่ของบุคคลแต่ละบุคคล Learning Style โดยทั่วไปจึงหมายถึงลักษณะหรือพฤติกรรมในการเรียนรู้ของบุคคล ฉะนั้นเมื่อมีการวัดหรือประเมินผลโดยเครื่องมือต่าง ๆ จึงเป็นการที่จะระบุว่า

บุคคลใดมีลักษณะเด่นหรือถนัดในการเรียนรู้ลักษณะใด และที่สำคัญคือไม่ได้หมายความว่าลักษณะอื่นที่ไม่ได้เป็นลักษณะเด่น หรือที่บุคคลดังกล่าวถนัดแล้วบุคคลนั้นจะเรียนรู้ไม่ได้ เช่นเดียวกับความถนัดในการใช้มือซ้ายและมือขวาของบุคคลที่ถนัดใช้มือขวาก็ไม่ได้หมายความว่าจะใช้มือซ้ายทำอะไรไม่ได้เลย สิ่งที่มือขวาทำได้ มือซ้ายก็ทำได้เช่นกัน แต่มือขวาทำได้ดีกว่าหรือคล่องกว่านั่นเอง

ทฤษฎีและแบบจำลองเกี่ยวกับ Learning Style มีผู้ค้นคว้าและกำหนดไว้มากมาย หลากหลาย บางทฤษฎีก็เหมาะสำหรับสถานการณ์ในห้องเรียนปกติ บางทฤษฎีก็เหมาะกับคนบางกลุ่มอายุ เช่น บุคคลในวัยเด็ก หรือบุคคลในวัยผู้ใหญ่ เป็นต้น

ส่วน Learning Style กับการฝึกอบรมนั้น ความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการฝึกอบรม เนื่องจากการฝึกอบรมจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้ก็เมื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ดังนั้นถ้าเข้าใจ Learning Style ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมก็จะทำให้ผู้เข้าใจถึงธรรมชาติของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมตลอดจนจุดอ่อนและจุดแข็งนิวัตจักรการเรียนรู้ของบุคคลดังกล่าว ถ้าจะให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว ก็ควรจะจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความถนัดของมนุษย์ดังกล่าวก็จะ ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ง่าย แต่ถ้าประสงค์ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมมีการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง หรือเสริมสร้างในส่วนที่อ่อนด้วยกิจกรรมการฝึกอบรมที่จัดขึ้น ก็ควรจะมุ่งเน้นในการเสริมสร้างและพัฒนาการเรียนรู้ที่เกิดจากบางขั้นตอนของขวัญจักรการเรียนรู้ โดยเฉพาะการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนที่บุคคลดังกล่าวไม่ค่อยถนัด

สำหรับผู้จัดการฝึกอบรมหรือสถาบันหรือองค์การที่จัดการฝึกอบรมนั้น ถ้าสามารถทราบถึง Learning Style ของบุคคลเป้าหมายในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ก็ย่อมสามารถจัดหรือวางแผนและดำเนินการฝึกอบรมในลักษณะ หรือรูปแบบที่สอดคล้องกับความถนัด หรือความจำเป็นของผู้ที่ประสงค์จะเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม นอกจากนี้แล้วยังอาจจัดบริการบางประการเพื่อตอบสนองข้อจำกัดของผู้ประสงค์เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมบางคน การกำหนดหลักสูตร โดยเฉพาะวิธีการฝึกอบรมก็ย่อมสามารถทำให้สอดคล้องกับ Learning Style ของผู้ประสงค์จะเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม ถ้าต้องการให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพทำนองเดียวกัน ถ้าต้องการพัฒนาให้มีความสามารถที่เหมาะสมกับงานบางประเภทก็สามารถกำหนดหลักสูตรที่มุ่งพัฒนา Learning Style บางประเภท

สำหรับตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมเองนั้น ถ้าทราบและเข้าใจ Learning Style ของตนเองและของบุคคลอื่น ก็ทำให้ตนเองมีโอกาสที่จะเลือกกิจกรรมหรือวิธีการที่เหมาะสมหรือ

ทำให้ตนเองเกิดการเรียนรู้ ขณะเดียวกันก็สามารถทำงานร่วมกับกลุ่มได้ดี เพราะมีความเข้าใจถึงจุดเด่นและข้อจำกัดของแต่ละคนจึงสามารถช่วยเหลือเกื้อหนุนกันให้บรรลุเป้าหมายที่ประสงค์

แม้ว่า Learning Style จะเป็นประโยชน์และมีผลต่อการฝึกอบรม แต่การนำมาปฏิบัตินั้นยังไม่ปรากฏชัดเจน เนื่องจากข้อจำกัดในการวัดจึงเป็นการยากที่จะทราบว่าผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมแต่ละคนมี Learning Style ประเภทใด ในการฝึกอบรมที่ต้องใช้เวลายาวนาน อาจทำการวัด Learning Style ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมตั้งแต่แรกของการฝึกอบรมทำให้ผู้จัดและวิทยากรมีเวลาที่จะวางแผนจัดกิจกรรมที่ตามมาให้เหมาะสมได้

สรุป ความสำคัญของการฝึกอบรมมีดังนี้ กรรมวิธีช่วยป้องกันปัญหา ผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ ๆ มักจะมีความรู้ด้านทฤษฎี จึงต้องมีกรรมวิธีช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร การเสริมสร้างวิทยาการอันทันสมัยให้แก่บุคลากร ช่วยประหยัดรายจ่ายในหัวข้อที่ต้องการเสริมความรู้ทักษะและประสบการณ์เท่านั้นวิธีนี้ช่วยให้บุคลากรมีการเรียนรู้เพิ่มเติมประสบการณ์เป็นการสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต

หลักสูตรการฝึกอบรม หลักสูตรการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมควรมีการปฏิรูปให้สอดคล้องกับสมรรถนะของงานที่จะทำในตลาดแรงงาน และควรพิจารณาสภาวะแวดล้อมในการสอนสำหรับการปฏิรูป ยิ่งไปกว่านั้นการจ้างงานในบริษัทควรสนับสนุนความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่เรียนในโรงเรียนกับสิ่งที่ปฏิบัติในที่ทำงาน (ชนะ, 2549)

หลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้และประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการของโครงการ ส่วนที่สำคัญของหลักสูตรที่จะต้องพิจารณา ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื้อหาสาระที่จัดและควรระบุที่จะต้องพิจารณา ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื้อหาสาระที่จัดและควรระบุเป็นรายหัวข้อวิชาและระบุกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งรวมถึงการใช้สื่อในการเรียนการสอนและการประเมินผล

การจัดหลักสูตรนั้นจะต้องให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการในการฝึกอบรม ซึ่งควรจะได้พิจารณาดังนี้ คือ 1) เป็นวิชาที่ตอบสนองหรือแก้ปัญหาตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือแก้ปัญหาของหน่วยงาน 2) วิชาที่ระบุในหลักสูตรควรกำหนดวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรมีรายละเอียดหรือสาระสำคัญของวิชาเพื่อให้การดำเนินงาน หรือการสอนของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์และความต้องการของผู้จัดการฝึกอบรม 3) พิจารณาระยะเวลาที่เหมาะสมแก่ความจำเป็นเวลาที่จะอำนวยประโยชน์ของผู้เข้าอบรม หรือช่วงที่หน่วยงานมีงานเข้ามาน้อย 4) คำนึงถึงการระดมทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

การประเมินการฝึกอบรม หมายถึง การประเมินปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรมตลอดจนความรู้ทางวิชาการหรือเทคโนโลยีที่ได้รับ และการเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมอันเกิดจากผลของการฝึกอบรม ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ตั้งไว้ นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการประเมินหลักสูตรไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

โดยทั่วไปวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการฝึกอบรมมีดังนี้ 1) เพื่อให้ทราบว่าการฝึกอบรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ 2) เพื่อปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมให้ดีขึ้น 3) เพื่อช่วยให้ข้อมูลแก่ผู้ดำเนินการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรม 4) เพื่อทราบถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) ครั้งต่อไป

การประเมินผลการฝึกอบรมจะพิจารณาถึงส่วนต่างๆ

1. ความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. วัตถุประสงค์หลักของโครงการฝึกอบรม
3. โครงการฝึกอบรม
4. เอกสารประกอบการฝึกอบรม
5. วิทยากร
6. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
7. สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก
8. ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมทั้งปฏิกิริยา การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์

การประเมินผลการฝึกอบรมต้องมีการกำหนดขอบเขต และวัตถุประสงค์การประเมิน การวางแผน การประเมินออกแบบประเมินผล ดำเนินการประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินและเขียนรายงาน ผลการประเมิน การวางแผนในการฝึกอบรม มีทั้งช่วงก่อนการฝึกอบรม ระหว่างดำเนินการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมสิ้นสุดลง

สรุปการประเมินการฝึกอบรม หมายถึง การประเมินผู้เข้ารับการอบรม ตลอดจนความรู้ทางวิชาการหรือเทคโนโลยีที่ได้รับ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเกิดจากผลของการฝึกอบรม ทั้งนี้ ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ตั้งไว้ดังนี้ คือเพื่อให้ทราบว่าการฝึกอบรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพื่อปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมให้ดีขึ้น เพื่อช่วยให้ข้อมูลแก่ผู้ดำเนินการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเพื่อทราบถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) ครั้งต่อไป

2.2 ชุดฝึกอบรม (Training Packages)

ชุดฝึกอบรมหมายถึงการจัดระบบฝึกอบรมที่สมบูรณ์ที่ผู้รับการฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง หรือชุดฝึกอบรมที่ผู้ให้การฝึกอบรมเป็นผู้ใช้ในการบรรยายหรือจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ในชุดฝึกอบรมจะประกอบด้วยคู่มือการใช้ชุดฝึกอบรม แบบทดสอบก่อนเรียน

หลังเรียน สื่อที่ใช้ในการฝึกกิจกรรมในการฝึกอบรมทั้งหมดที่จำเป็นต้องใช้ในระบบการฝึกอบรม ทั้งสื่อที่ผู้ใช้การฝึกอบรมใช้บรรยาย สาธิต และสื่อที่ผู้ที่ใช้รับการฝึกอบรมใช้ในการปฏิบัติกิจกรรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้สิ่งที่ใช้เพื่อการสื่อสารและสั่งงานในระบบการฝึกอบรมทั้งหมด เพื่อใช้ในการฝึกอบรมกลุ่มเล็ก กลุ่มใหญ่ และการฝึกอบรมมวลชนทั้งในระบบการฝึกอบรมแบบเผชิญหน้า ระบบการฝึกอบรมแบบทางไกล และระบบการฝึกอบรมแบบความร่วมมือ สามารถจัดระบบชุดฝึกอบรมเพื่อใช้ในระบบการฝึกอบรมทุกรูปแบบ ชุดฝึกอบรมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีทั้งชุดฝึกอบรมที่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก และชุดฝึกอบรมที่ใช้สื่อประสมเป็นสื่อหลัก ชุดฝึกอบรมที่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักส่วนใหญ่เรียกว่า ชุดเอกสารฝึกอบรม ส่วนชุดฝึกอบรมที่ใช้สื่อประสมเป็นสื่อหลักเรียกว่า ชุดฝึกอบรม ในด้านวิธีการฝึกอบรมของชุดฝึกอบรมใช้ทฤษฎีการรับสารของ บี เอฟ สกินเนอร์ (B. F. Skinner) ตามทฤษฎีบทเรียนโปรแกรมคือ การให้ผู้รับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ทีละน้อยเป็นขั้นตอน ด้วยการเรียนรู้ที่ใกล้เคียงกับประสบการณ์ตรง หรือได้มีโอกาสลงมือทำหรือคิดด้วยตนเอง

สรุปชุดการฝึกอบรม หมายถึง การจัดสื่อฝึกอบรมมีการสร้างอย่างเป็นระบบโดยกำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหา สื่อวิธีสอน กิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกัน จัดเป็นชุดประกอบด้วยเอกสารเนื้อหา คู่มือการใช้ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือทดลอง แบบทดสอบ จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้สอนและผู้เรียนให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ในการฝึกอบรมหรือการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.1 ประเภทของชุดฝึกอบรม สามารถจำแนกได้ 3 ประเภท คือ ชุดฝึกอบรมประกอบการบรรยาย ชุดฝึกอบรมสำหรับกิจกรมกลุ่มบรรยาย และชุดฝึกอบรมรายบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

2.2.1.1 ชุดฝึกอบรมประกอบการบรรยาย เป็นการกำหนดกิจกรรมใช้ประกอบการฝึกอบรมแบบบรรยาย เพื่อเปลี่ยนบทบาทของวิทยากรให้น้อยลงและเปิดโอกาสให้ผู้รับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรมมากขึ้น สื่อที่ใช้อาจเป็นบัตรคำเทปบันทึกเสียง สไลด์ประกอบเสียง เทปบันทึกภาพ เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้อภิปรายตามปัญหาและหัวข้อที่วิทยากรกำหนดให้ การใช้ชุดฝึกอบรมประเภทนี้จะบรรจุไว้ในกล่องที่มีขนาดพอเหมาะกับจำนวนสื่อการฝึกอบรม

2.2.1.2 ชุดฝึกอบรมสำหรับกิจกรรมกลุ่ม วิทยากรจะทำหน้าที่เป็นผู้เตรียมสถานการณ์ เป็นผู้อำนวยการ และเป็นประสานงานการฝึกอบรม จะเปิดโอกาสให้ผู้รับการฝึกอบรมประกอบกิจกรรมร่วมกัน สามารถช่วยเหลือกันและกันได้ระหว่างประกอบกิจกรรมการฝึกอบรมหากมีปัญหาผู้รับการฝึกอบรมสามารถซักถามวิทยากรได้เสมอ

2.2.1.3 ชุดการฝึกอบรมรายบุคคล เป็นชุดฝึกอบรมที่จัดระบบเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยตนเองโดยมีวิทยากรคอยให้ความช่วยเหลือ

2.2.2 การสร้างชุดฝึกอบรม มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

2.2.2.1 วิเคราะห์เนื้อหา โดยการกำหนดเนื้อหา และประสบการณ์อาจกำหนดเป็นหมวดวิชาหรือบูรณาการเป็นแบบสหวิทยาการ

2.2.2.2 กำหนดหน่วยหรือคาบในการฝึกอบรม กำหนดหน่วยการฝึกอบรมแบ่งเนื้อหาวิชา การออกเป็นหน่วยการฝึกอบรม โดยประมาณเนื้อหาวิชาที่จะให้วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ แก่ผู้รับการฝึกอบรม ได้ครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎี และการปฏิบัติ

2.2.2.3 กำหนดหัวเรื่อง วิทยากรจะต้องถามตัวเองว่าในการฝึกอบรมแต่ละหน่วยควรให้ประสบการณ์อะไรแก่ผู้รับการฝึกอบรม แล้วกำหนดหัวเรื่องออกมาเป็นหน่วยย่อย และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสม

2.2.2.4 กำหนดแนวคิด จะต้องสอดคล้องกับหน่วยและหัวเรื่อง โดยสรุปแนวความคิดสาระ และหลักเกณฑ์สำคัญไว้เพื่อเป็นแนวทางการจัดเนื้อหามาฝึกอบรมให้สอดคล้องกัน

2.2.2.5 กำหนดวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับหัวเรื่อง มักจะกำหนดในรูปวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ต้องมีเงื่อนไข พฤติกรรม และเกณฑ์การเปลี่ยนพฤติกรรมไว้ทุกครั้ง

2.2.2.6 กำหนดกิจกรรมการฝึกอบรม จะต้องกำหนดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เพื่อให้วิทยากรทราบว่าผู้รับการฝึกอบรมจะต้องประกอบกิจกรรมอะไรบ้าง จึงจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2.2.7 กำหนดการประเมิน ต้องประเมินให้ตรงกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมเพื่อให้วิทยากรทราบว่า หลังจากที่ผู้รับการฝึกอบรมผ่านกิจกรรมผู้รับการฝึกอบรมได้เปลี่ยนพฤติกรรมการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

2.2.2.8 เลือกและผลิตสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมทั้งสื่อวัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการที่วิทยากรใช้เป็นสื่อการฝึกอบรม เมื่อผลิตสื่อสำหรับการใช้ในการฝึกอบรมของแต่ละหัวเรื่องแล้วก็จัดสื่อเหล่านั้นไว้เป็นหมวดหมู่ในกล่องที่เตรียมไว้ก่อนนำไปทดลองหาประสิทธิภาพ

2.2.2.9 ทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมและปรับปรุง เพื่อเป็นการประกันว่าชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพในการฝึกอบรม วิทยากรจำต้องกำหนดเกณฑ์ขึ้นโดยคำนึงถึงหลักการที่ว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการเพื่อช่วยให้การเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับการฝึกอบรมให้บรรลุผล ดังนั้นในการกำหนดเกณฑ์จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการและผลลัพธ์ โดยกำหนดตัวเลขเป็นร้อยละของคะแนนเฉลี่ยจากการประกอบกิจกรรมของผู้รับการฝึกอบรมต่อคะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบหลังการฝึกอบรม

2.2.2.10 นำมาใช้จริง การใช้ชุดฝึกอบรมที่ได้ปรับปรุงและมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้แล้ว ก็สามารถนำไปใช้ฝึกอบรมกับผู้รับการฝึกอบรมได้ตามประเภทของชุดฝึกอบรม โดยมีการกำหนดขั้นตอนการใช้ ดังนี้

2.2.2.10.1 ทำแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม

2.2.2.10.2 นำเข้าสู่เรื่อง

2.2.2.10.3 ประกอบกิจกรรม

2.2.2.10.4 สรุปผลการฝึกอบรม

2.2.2.10.5 ทำแบบทดสอบหลังจากฝึกอบรม

ขั้นตอนทั้งหมดนี้เป็นการเตรียมแผนการเกี่ยวกับการฝึกอบรม แต่ถ้าจะให้สรุปอย่างกว้างๆ เกี่ยวกับขั้นตอนหลักในการผลิตชุดฝึกอบรมนั้นมีขั้นตอนอยู่ 4 ขั้น คือ ขั้นการวางแผน ขั้นการเตรียมการ ขั้นดำเนินงาน และขั้นการประเมิน สรุป การสร้างชุดฝึกอบรม มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. วิเคราะห์เนื้อหา
2. กำหนดหน่วยเวลาหรือคาบในการฝึกอบรม
3. กำหนดหัวเรื่องในการฝึกอบรมแต่ละหน่วย
4. กำหนดแนวคิดจะต้องสอดคล้องกับหน่วยและหัวเรื่อง
5. กำหนดวัตถุประสงค์ต้องให้สอดคล้องกับหัวเรื่องในการฝึกอบรม
6. นำไปใช้จริงโดยมีการทำแบบทดสอบก่อนนำเข้าสู่เรื่องประกอบกิจกรรม สรุปผลการทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม
7. ทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมและปรับปรุง
8. เลือกและผลิตสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมทั้งสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการที่วิทยากร
9. วิธีการสอนการเรียนรู้ กำหนดกิจกรรม
10. การวัดและประเมินผล

2.2.3 การฝึกอบรม/การประเมิน ในสหราชอาณาจักร ในฐานะการพัฒนาทักษะ ซึ่งอยู่บนฐานของผลลัพธ์ที่เป็นมาตรฐานสมรรถนะ ได้ถูกรวมไว้ในหน่วยของสมรรถนะ การรวมหน่วยสมรรถนะเหล่านี้ มีหลากหลายแนวทางที่จะสร้าง ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (National Vocational Qualifications: NVQs) สิ่งสำคัญที่จะต้องทำความเข้าใจคือ หน่วยสมรรถนะดังกล่าวเป็น หน่วยการประเมินและหน่วยการรับรอง ซึ่งปริมาณของโมดูลการฝึกอบรม อาจมีความจำเป็น หรือมีความสัมพันธ์กันกับหน่วยสมรรถนะไม่มากก็น้อย

2.2.4 ผลลัพธ์/ปัจจัยนำเข้าหรือกระบวนการ ผู้ให้การฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมต่างๆ จะพิจารณาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมรวมไปถึงโครงสร้างและเนื้อหาของโปรแกรมการฝึกอบรม การฝึกอบรมฐานสมรรถนะนั้น โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ ในเรื่องของแบบแผนและเนื้อหาที่กำหนด และความแตกต่างที่เห็นได้ชัดคือจุดเริ่มต้นสำหรับการออกแบบ ผู้ให้การฝึกอบรมมีความจำเป็นต้องไตร่ตรองให้มากในเรื่องของ

ผลลัพธ์ที่ต้องการ มากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ดีเลิศในเรื่องของสมรรถนะที่อยู่บนฐานการฝึกอบรม สิ่งที่แสดงออกอย่างชัดเจน มาตรฐานแบบใช้ผลลัพธ์เป็นฐาน มักจะนำมาใช้เป็นพื้นฐานของการวางแผนงาน

2.2.5 การเปลี่ยนแปลงในกระบวนการ หรือ วิธีการในการออกแบบ ขั้นตอนของการเผยแพร่การฝึกอบรมและเครื่องมือพื้นฐานของการออกแบบการฝึกอบรมไม่ได้เปลี่ยนแปลงทั้งหมด ภายในระบบฐานสมรรถนะ ผู้ฝึกอาจทราบว่าขอบเขตในการเลือกนั้นเปิดกว้างสำหรับพวกเขา ซึ่งเป็นโอกาสที่ดีในการเพิ่มการเข้าใกล้หลักการฝึกอบรมที่ยืดหยุ่นขึ้น ผู้ฝึกจะสามารถสร้างหลักการใหม่ๆ เพื่อสนองความต้องการของบุคลากรหรือกลุ่มคณะ โดยการสร้างการประเมินภาคปฏิบัติให้เพิ่มปริมาณขึ้น และการเปลี่ยนแปลงวิธีการและกระบวนการเพื่อช่วยเหลือบุคลากรในการสร้างหลักฐานที่สนับสนุนในเรื่องสมรรถนะของบุคลากร ผ่านทางความสำเร็จของกิจกรรมการฝึกอบรม

2.2.6 บทบาทของผู้ให้การฝึกอบรม ระบบฐานสมรรถนะสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์การรับผิดชอบต่อการฝึกอบรมและการพัฒนา ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการฝ่ายจะรับบทบาทการฝึกสอนและการพัฒนามากกว่าและมีความต้องการเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในด้านการตรวจสอบความต้องการของการฝึกอบรมมากกว่า อย่างไรก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าผู้ฝึกเป็นบุคลากรที่ไม่มีความจำเป็นต่อองค์กร แต่ในทางกลับกัน ผู้ให้การฝึกอบรมจะเป็นผู้ให้คำปรึกษา ชี้แนะและมีโอกาสปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดมากกว่าผู้จัดการฝ่ายและบุคลากรอื่นๆ ในการตรวจสอบความต้องการการวางแผน และการให้การฝึกอบรม รวมทั้งการประเมินประสิทธิผลขององค์ประกอบดังกล่าว

2.2.7 ความเป็นอิสสระของโปรแกรมการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ มาตรฐานต่างๆ ไม่ได้เป็นของโปรแกรมการฝึกอบรมหรือของหลักสูตรการเรียนรู้ใดหลักสูตรหนึ่ง (ตามที่เคยมีกรณีเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้และการประเมินแบบดั้งเดิมเพื่อการรับรอง) การที่แต่ละบุคคลได้เรียนรู้และมีอัตราความก้าวหน้าเป็นอย่างไรนั้น เป็นประเด็นสำคัญสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม แต่ไม่ใช่สำหรับผลลัพธ์ขั้นสุดท้ายของการฝึกอบรมที่สัมพันธ์กับการทำงาน (ความสามารถของการปฏิบัติงานในที่ทำงาน) ดังนั้น มาตรฐานเหล่านี้สามารถนำไปใช้ในพื้นฐานที่มีความยืดหยุ่นและมีผู้ศึกษาเป็นจุดศูนย์กลาง และสามารถนำไปรวมไว้ในโปรแกรมการฝึกอบรมและหลักสูตร การเรียนแต่ละประเภท ใช้วิธีการที่แตกต่างกันไป

2.2.8 ปราศจากข้อจำกัดของการเข้าสมัครและเวลา การปลดการเชื่อมต่อโดยตรงออกจากโปรแกรมที่มีลักษณะเฉพาะเป็นส่วนประกอบ โดยการเอาออกข้อกำหนดในการสมัครเข้าสู่โปรแกรมการเรียนรู้ และข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ในเรื่องของการเรียนรู้และการบรรลุถึงมาตรฐาน ดังนั้นบุคลากรจึงมีความก้าวหน้าในเรื่องของความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยลักษณะการก้าวหน้าของตนเอง

2.2.9 บทบาทของการทำงานไม่ใช่รายละเอียดของงาน มาตรฐานบนฐานสมรรถนะมาจากกระบวนการวิเคราะห์ตามหน้าที่ : การเข้าใกล้เชิงวิเคราะห์แบบบนลงล่างซึ่งอยู่ในระดับภาคอุตสาหกรรม เริ่มด้วยจุดมุ่งหมายหลัก ของกิจกรรมของหน่วยงาน

จากจุดมุ่งหมายหลัก บทบาทการทำงานหลักจำนวนมากก็เป็นที่ยอมรับ และกระบวนเชิงวิเคราะห์ยังคงดำเนินต่อไป ความแตกต่างระหว่างแนวความคิดทั้ง 2 ประการ คือ

2.2.9.1 ภาระงาน – กิจกรรมการทำงานที่ต้องทำให้สำเร็จ

2.2.9.2 หน้าที่ – จุดมุ่งหมายของกิจกรรมการปฏิบัติงานที่จะต้องทำให้สำเร็จ

แนวคิดการวิเคราะห์ตามหน้าที่กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนในเรื่องของบทบาทการทำงานไม่ใช่เรื่องของภาระงาน ดังนั้น ผู้ให้การฝึกอบรมควรหลีกเลี่ยงการใช้เอกสารกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) ในฐานะที่เป็นส่วนสำคัญในการฝึกอบรมเรื่องการวางแผนใบกำหนดหน้าที่งาน, ตำแหน่งและเนื้อหามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งภายในและระหว่างภาคอุตสาหกรรม อาชีพหนึ่งๆ อาจปฏิบัติงานได้หลายตำแหน่ง และงานที่ต่างกันอาจมีตำแหน่งเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ใบกำหนดหน้าที่งานโดยทั่วไปจะมีลักษณะที่ใช้ภาระงานเป็นฐาน

โดยปกติจะเกิดความสับสนเกี่ยวกับตำแหน่งงาน/ลักษณะประเภทงาน ดังนั้นจึงมีการสร้างพื้นฐานความเข้าใจร่วมโดยเปลี่ยนจุดสนใจไปที่บทบาทการทำงาน (ทั้งภาคส่วนธุรกิจและระหว่างสายงาน) แทนที่จะเป็นภาระงานเพียงอย่างเดียว ในประเด็นนี้จะต้องระลึกเสมอในขณะที่ออกแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะ ทั้งนี้หลักสูตรฝึกฝึกอบรมแบบดั้งเดิมโดยมากจะใช้ใบกำหนดหน้าที่งานเป็นพื้นฐาน ด้วยหลักการอิงฐานสมรรถนะแบบใหม่ การฝึกอบรมกลายเป็นหลักสูตรที่มีลักษณะแบบหลายมิติ (Multidimensional) ผู้ที่เป็นวิทยากรฝึกอบรมจึงต้องเรียนรู้เพื่อพิจารณาเกี่ยวกับบทบาทงานและวางแผนการฝึกอบรมซึ่งเป็นส่วนช่วยในการข้ามพ้นอุปสรรคต่าง ๆ ที่เป็นการทำงานแบบดั้งเดิม

2.3 การฝึกอบรมฐานสมรรถนะ

เมื่อประมาณปี ค.ศ. 1970 ศาสตราจารย์ เดวิด ซี. แม็คคัลแลนด์ (David C. McClelland) แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้พัฒนาแบบทดสอบขึ้นมาชุดหนึ่งเพื่อใช้วัดทัศนคติและนิสัยที่ผู้ประสบความสำเร็จพึงมี และผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จพึงมีอีกเช่นกัน (Competency Models, Anntoinette D. Lucia, 1999 : 15 อ้างถึงใน ณรงค์วิทย์, 2550) ที่มาของสมรรถนะนั้นมาจาก 3 ทาง คือ 1) เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด 2) เกิดจากประสบการณ์การทำงาน 3) เกิดจากการฝึกอบรม

สมรรถนะ (Competency) มีนักวิชาการหลายท่านได้สรุปความหมายของ Competency ไว้เป็นสองกลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ทัศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย (Trait)

กลุ่มที่ 2 หมายถึงกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือเรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้ คำแปลของคำว่า Competency นั้นมีการใช้คำแปลที่หลากหลาย ซึ่งแล้วแต่ความชอบของแต่ละคน ทั่วไปแล้วมักจะแปลด้วยคำเหล่านี้ 1) ความสามารถ 2) ศักยภาพ 3) สมรรถนะ

2.3.1 ประเภทของ Competency

2.3.1.1 Core Competency หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์การโดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2.3.1.2 Job Competency หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คน ๆ นั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

2.3.1.3 Personal Competency หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป ประโยชน์ของ Competency

2.3.1.3.1 ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์การ

2.3.1.3.2 ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์การ

2.3.1.3.3 เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

ก) ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

ข) ใช้ในการพัฒนาฝึกอบรม

ค) ใช้ในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งงาน

ง) ใช้ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่งาน

จ) ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ฉ) ใช้ในการบริหารผลตอบแทน

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์การ Competency ที่เป็นหลักหรือที่เรียกว่า Core Competency นั้นจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทัศนคติของคนในองค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์การ และ Core Competency เปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture) ถ้าองค์การใดไม่ได้สร้างวัฒนธรรมที่ดีที่สนับสนุนหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ อาจเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตขององค์การได้ ดังนั้น Competency จึงมีประโยชน์ต่อองค์การดังนี้

2.1 ช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์การโดยรวมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์การได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.4 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์การตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) Competency มีประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากรดังนี้

3.1 ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น เพราะคนบางคนเก่งมีความรู้ความสามารถสูง ประสบการณ์ดี แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งนั้นหรือไม่เหมาะสมกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การก็ได้

3.2 นำไปใช้ในการออกแบบคำถามหรือแบบทดสอบ

3.3 ลดการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน

3.4 ช่วยลดการสูญเสียเวลาและทรัพยากรในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่มีความสามารถไม่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงาน

3.5 ป้องกันความผิดพลาดในการคัดเลือก

2.3.1.4 การพัฒนาและฝึกอบรม (Training & Development) Competency มีประโยชน์ในการพัฒนาและฝึกอบรมดังนี้

2.3.1.4.1 นำมาใช้จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรม (Training Road Map)

2.3.1.4.2 ช่วยให้ทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ จะต้องมีความสามารถเรื่องอะไรบ้าง และช่องว่าง (Training Gap) ระหว่างความสามารถที่ตำแหน่งนั้นต้องการกับความสามารถที่เขามีจริง ห่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำกลับไปใช้ในการจำทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ต่อไป

2.3.1.4.3 ช่วยในการจัดทำแผนพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ด้วยการนำเอา Competency ของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปมาพัฒนาบุคลากรในขณะที่เขายังดำรงตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

2.3.1.5 การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion) Competency มีประโยชน์ในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งดังนี้

2.3.1.5.1 ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้นไป โดยพิจารณาทั้งในเรื่องของความสามารถในงาน (Technical Competencies) และความสามารถทั่วไป (General Competencies) เช่นด้านการบริหารจดการ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านระบบการคิด

2.3.1.5.2 ช่วยป้องกันความผิดพลาดในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งเหมือนอดีตที่ผ่านมาเช่นการเลื่อนตำแหน่งที่เขาเคยทำงานเก่งในด้านหนึ่ง แล้วปรับให้สูงขึ้นในอีกด้านที่เขาไม่ถนัด ทำให้เกิดการได้มาซึ่งหัวหน้างานที่แย่ และขาดคนทำงานที่เก่ง

2.3.1.6 การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) Competency มีประโยชน์ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ดังนี้

2.3.1.6.1 ช่วยให้ทราบว่าตำแหน่งที่จะย้ายไปนั้น จำเป็นต้องมีCompetency อะไรบ้าง แล้วผู้ที่ย้ายไปมีหรือไม่มี Competency อะไรบ้าง

2.3.1.6.2 ช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าย้ายคนที่มี Competency ไม่เหมาะสมไป อาจจะทำให้เสียทั้งงานและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

2.3.1.7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) Competency มีประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานดังนี้

2.3.1.7.1 ช่วยให้ทราบว่า Competency เรื่องใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป

2.3.1.7.2 ช่วยในการกำหนดแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล

2.3.1.8 การบริหารผลตอบแทน (Compensation) Competency มีประโยชน์ในการบริหารผลตอบแทนดังนี้

2.3.1.8.1 ช่วยในการกำหนดอัตราว่าจ้างพนักงานใหม่ ว่าควรจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถ ไม่ใช่กำหนดอัตราจ้างเริ่มต้นด้วยวุฒิการศึกษาเหมือนอดีตที่ผ่านมา

2.3.1.8.2 ช่วยในการจ่ายผลตอบแทนตามระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้น ไม่ใช่จ่ายผลตอบแทนตามอายุงานหรือจำนวนปีที่ทำงานเพิ่มขึ้นเหมือนสมัยก่อน การออกแบบหลักสูตรอยู่บนฐานของ Vocational Profile หรือมาตรฐานอาชีพ ซึ่งกำหนดโดยกลุ่มอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) ซึ่งออกมาเป็นหน่วยสมรรถนะขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรมีดังนี้

2.3.1.8.3 วิเคราะห์มาตรฐานอาชีพ โครงสร้าง หน่วยสมรรถนะ ชนิดของสมรรถนะ (พื้นฐานเฉพาะหรือการบริหารจัดการ) ซึ่งให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับจำนวน และประเภทของมอดูล เพื่อใช้ในการออกแบบ และกำหนดหน่วยของหลักสูตร (Curricular Unit)

2.3.1.8.4 กำหนดชนิดของมอดูลว่าเป็นพื้นฐานหรือเฉพาะ มอดูลพื้นฐานเป็นการกำหนดสมรรถนะพื้นฐานทั้งด้านเทคนิค และวิทยาศาสตร์ เพื่อเป็นฐานให้กับมอดูลเฉพาะส่วนมอดูลเฉพาะเป็นไปตามมาตรฐานอาชีพ

2.3.1.8.5 กำหนด Curricular Units ซึ่งเป็นองค์ประกอบของหลักสูตร ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงชุดความรู้ ทักษะและเจตคติ Curricular Units ของมอดูลเฉพาะอยู่บนฐานของหน่วยสมรรถนะ โดยคำนึงถึงสมรรถนะเฉพาะและสมรรถนะการบริหารจัดการ แต่ละหน่วยสมรรถนะอาจเกี่ยวโยงกับ Curricular Units หนึ่งหน่วย หรือมากกว่าขึ้นอยู่กับความสลับซับซ้อน แต่มีข้อเสนอแนะไว้ว่าชื่อของแต่ละ Curricular Units ควรเกี่ยวโยงกับชื่อของหน่วยสมรรถนะ

2.3.1.9 Curricular Unit's จะครอบคลุม

2.3.1.9.1 วัตถุประสงค์ซึ่งนำด้วยคำกริยา ตามด้วยเนื้อหาสาระทั้งวัตถุประสงค์ทั่วไปและวัตถุประสงค์เฉพาะ จะต้องสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ และสมรรถนะย่อยของมาตรฐานอาชีพ

2.3.1.9.2 เกณฑ์การประเมินสมรรถนะซึ่งกำหนดจากการพิสูจน์ขอบเขตของวัตถุประสงค์กระบวนการเรียนการสอน และจากเกณฑ์การปฏิบัติงานของมาตรฐานอาชีพ

2.3.1.9.3 เนื้อหาสาระของ Curricular Unit's ซึ่งกำหนดยุทธศาสตร์การศึกษาและนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะ การบริหารจัดการ

2.3.1.9.4 เทคนิควิธีจัดการให้การศึกษาซึ่งรวมถึงรูปแบบการจัด เช่น การเรียนทางไกล การฝึกอบรมในสถานประกอบการ ทวิภาคี และเรียนตัวต่อตัว

2.3.1.9.5 สื่อและทรัพยากรการเรียนการสอน

2.3.1.9.6 สิ่งแวดล้อมสำหรับการศึกษา

2.3.1.9.7 อุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือและ

2.3.1.9.8 ตารางสอน

2.4 แนวคิดการค้นหาและกำหนดสมรรถนะอาชีพ

สมรรถนะอาชีพ (Occupation Competency) เป็นศักยภาพส่วนตัวที่แสดงออกมาให้เห็นได้จากการกระทำ (Action) เช่น การลงมือปฏิบัติการจริง การเขียนเป็นเรื่องราว การบอกเล่าอย่างเป็นขั้นตอนได้อย่างชัดเจนเป็นเหตุเป็นผลเชื่อถือได้ การแสดงท่าทาง ฯลฯ โดยผ่านการประยุกต์ใช้

ความรู้ ทักษะ คุณธรรมจริยธรรม อันเป็นการ ที่เราสามารถรับรู้ได้เห็นได้จากการกระทำ (Action) ที่สื่อหรือแสดงหรือถ่ายทอดออกมาให้เรามองเห็นสังเกตได้อย่างเป็นรูปธรรม (อำนวย, 2552)

หลักการค้นหาและกำหนดสมรรถนะอาชีพ ตัวสมรรถนะอาชีพ ไม่สามารถเกิดขึ้นเองได้ด้วยตัวของมันเอง มันมีบรรพบุรุษมีเครือญาติที่เป็นผู้ให้กำเนิดเชื่อมโยงเป็นสายสัมพันธ์กันเป็นลำดับคล้ายๆกับการกำเนิดของสิ่งมีชีวิตซึ่งเราสามารถนำมาเทียบเคียงเพื่ออธิบายให้มองเห็นภาพถึงการกำเนิดตัวสมรรถนะ การที่เราจะมองเห็นตัวตนของสมรรถนะได้ จะต้องมีเครื่องมือสำหรับใช้ในกระบวนการดำเนินการค้นหา ทำการแยกแยะ กลั่นกรอง วิเคราะห์ ให้ออกมาจากตัวอาชีพหรือตัวจุดมุ่งหมายของอาชีพนั้นๆให้เรามองเห็นเป็นรูปธรรม ปัจจุบันมีหลักการในการค้นหาหรือกำหนดตัวสมรรถนะอาชีพ อาจสรุปได้เป็นดังนี้

2.4.1 ถ้าเป็นกลุ่มอาชีพที่มีจุดมุ่งหมาย (Key Purpose) ขึ้นใหม่ ที่มีขอบเขตกว้างขวางขึ้น เครื่องมือที่นิยมใช้ในการค้นหาหรือกำหนดสมรรถนะ (Competency) เรียกว่า รูปแบบการวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ หรือที่คุ้นเคยกันในชื่อภาษาอังกฤษว่า Functional Analysis Models

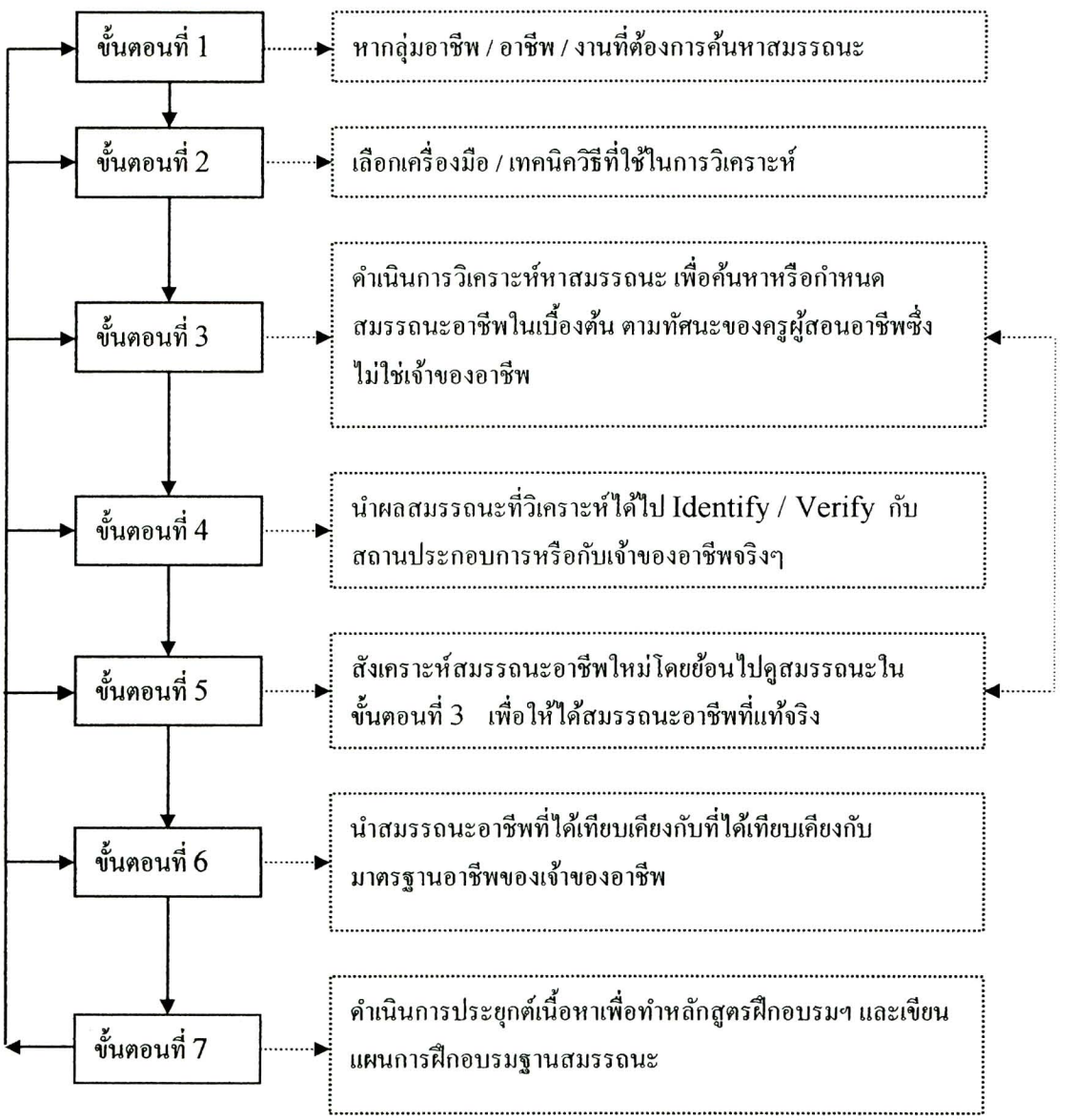
2.4.2 ถ้าเป็นกลุ่มอาชีพที่มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนอยู่แล้ว แต่ต้องการเพิ่มบทบาทหน้าที่ กิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเป็นความต้องการในสาขาอาชีพนั้นๆ เครื่องมือที่นิยมใช้ในการค้นหาหรือกำหนดสมรรถนะ (Competency) เรียกว่า รูปแบบการวิเคราะห์อาชีพ หรือที่คุ้นเคยกันในชื่อภาษาอังกฤษว่า Job Analysis Models

2.4.3 ถ้าเป็นอาชีพที่ต้องการเพิ่มงาน หรือพัฒนางานในอาชีพนั้น ๆ ให้ทันสมัยขึ้น หรือเป็นความต้องการงานเหล่านั้นให้มีในอาชีพนั้นๆของตลาดแรงงาน เครื่องมือที่นิยมใช้ในการค้นหาหรือกำหนดสมรรถนะ (Competency) เรียกว่า รูปแบบการวิเคราะห์งาน หรือที่คุ้นเคยกันในชื่อภาษาอังกฤษว่า Task Analysis Models

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อค้นหาหรือกำหนดสมรรถนะอาชีพตามที่กล่าวมานี้ ไม่ใช่เป็นกฎตายตัวว่าจะต้องใช้เครื่องมือเหล่านั้นกับลักษณะของอาชีพเหล่านั้นเสมอไป เพียงแต่เพื่อให้ผู้ที่จะทำการวิเคราะห์หาสมรรถนะอาชีพได้มีแนวทางในการเริ่มต้น จนเกิดความรู้ ความเข้าใจ มีความชำนาญแท้ที่จริงยังมีเครื่องมือในการวิเคราะห์หาสมรรถนะอาชีพอีกมากมาย ที่อาจจะเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม

แนวทาง/วิธีการ ค้นหาหรือกำหนดสมรรถนะอาชีพ เพื่อให้ได้ผลของการวิเคราะห์ในการค้นหาหรือกำหนดสมรรถนะอาชีพที่มีประสิทธิภาพใช้ระยะเวลาในการดำเนินการที่สั้นที่สุด รวมทั้งเป็นการสร้างความเข้าใจที่จะก่อให้เกิดเป็นมโนทัศน์และมองเห็นภาพกระบวนการในการดำเนินการค้นหาหรือกำหนดสมรรถนะ จำเป็นจะต้องกำหนดแนวทางหรือวิธีการที่เป็น

กระบวนการออกมาให้เห็น แนวทางหรือ วิธีการในการค้นหาหรือกำหนดสมรรถนะอาชีพให้เห็นเป็นแผนภูมิได้ดังนี้ (อำนวย, 2552)



ภาพที่ 2-1 แสดงกระบวนการค้นหาหรือกำหนดสมรรถนะอาชีพ

ขั้นตอนที่ 1 การหากลุ่มอาชีพหรืออาชีพหรืองาน ซึ่งเป็นจุดแรกของการเริ่มต้นค้นหาหรือการกำหนดสมรรถนะอาชีพ เพื่อนำสมรรถนะเหล่านั้นมากำหนดเป็นเนื้อหาที่ต้องทำการสอนหรือการฝึกอบรม ที่ต้องเกิดขึ้นหลังจากการเรียนรู้แล้ว ซึ่งเป็นหน้าที่ของครูผู้สอนหรือผู้ฝึกอบรมต้องการ เพื่อสนองความต้องการ การจ้างงาน เมื่อผู้เรียนได้เรียนจบแล้วสามารถนำไปใช้ในการ

ประกอบอาชีพได้ตรงตามที่นายจ้างต้องการ ต่อจากนั้นจึงลงมือเริ่มวิเคราะห์หาตัวสมรรถนะของอาชีพซึ่งเป็นขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกเครื่องมือหรือเทคนิควิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์อาชีพ เป็นขั้นตอนสำคัญต่อจากขั้นที่ 1 กล่าวคือเมื่อรู้จักอาชีพหรือหาตัวอาชีพได้แล้ว ก่อนที่จะทำการวิเคราะห์อาชีพต้องมีการเลือกเครื่องมือหรือวิธีการที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์หาสมรรถนะอาชีพเป็นลำดับต่อมา ซึ่งเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการที่ใช้กันมีหลายชนิดด้วยกันดังต่อไปนี้

1. เทคนิควิธีการวิเคราะห์ บทบาท หน้าที่ ที่รู้จักและคุ้นเคยกันอย่างแพร่หลายในชื่อภาษาอังกฤษว่า Functional Analysis Models เทคนิควิธีนี้ใช้เป็นเครื่องมือที่เหมาะอย่างยิ่งสำหรับการสร้างอาชีพใหม่ๆหรือการบูรณาการอาชีพเดิมหลายๆอาชีพเข้าด้วยกันกลายเป็นอาชีพใหม่ขึ้นมาอีกอาชีพหนึ่ง

2. เทคนิควิธีการวิเคราะห์อาชีพ ที่รู้จักและคุ้นเคยกันอย่างแพร่หลายในชื่อภาษาอังกฤษว่า Job Analysis Models เทคนิควิธีนี้ใช้เป็นเครื่องมือที่เหมาะอย่างยิ่งสำหรับการเพิ่มภาระหน้าที่งานหลัก งานย่อย ๆ เพิ่มเติมลงไปในอาชีพเดิมที่เป็นตัวอาชีพอยู่แล้ว ให้มีขอบข่ายหน้าที่ที่กว้างขวางยิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถประกอบอาชีพนั้นสนองความต้องการของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น

3. เทคนิควิธีการวิเคราะห์งาน ที่รู้จักและคุ้นเคยกันอย่างแพร่หลายในชื่อ ภาษาอังกฤษว่า Task Analysis Models เทคนิควิธีนี้ใช้เป็นเครื่องมือที่เหมาะอย่างยิ่งสำหรับการเพิ่มรายละเอียดของงานย่อย ๆ ที่เป็นงานประจำให้ตรงตามความต้องการของตลาด แรงงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการวิเคราะห์หาสมรรถนะเพื่อค้นหาหรือกำหนดสมรรถนะอาชีพในเบื้องต้น (ตามทัศนะของครูผู้สอนอาชีพซึ่งไม่ใช่เจ้าของอาชีพ) โดยเลือกเทคนิควิธีตามที่กล่าวในขั้นตอนที่ 2 ได้แล้วให้ทำการศึกษาวิธีการของเทคนิควิธีนั้น ๆ ให้เข้าใจให้ถ่องแท้เสียก่อน แล้วจึงลงมือทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอนของเทคนิควิธีนั้น ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ที่จะทำการวิเคราะห์อาชีพนี้ประกอบด้วยครูอาจารย์ที่สอนในสาขาวิชาเดียวกัน เมื่อได้สมรรถนะแล้วนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพของเจ้าของอาชีพ คือมาตรฐานอาชีพของสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย จนเกิดความแน่ใจมั่นใจว่าได้สมรรถนะอาชีพนั้น ๆ ครอบคลุมตามความต้องของตลาดแรงงานแล้ว

กรณีที่ 1 เมื่อมีการกำหนดตัวอาชีพใหม่หรือกำหนดจุดมุ่งหมายของอาชีพใหม่ที่ไม่เหมือนเดิมที่มีอยู่เครื่องมือที่ใช้กันอย่างแพร่หลายสำหรับวิเคราะห์หาสมรรถนะอาชีพได้แก่ รูปแบบการวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ ที่รู้จักและคุ้นเคยกันในชื่อภาษาอังกฤษว่า Functional Analysis Models ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีองค์ประกอบเชื่อมโยงเป็นสายสัมพันธ์ต่อเนื่องกันตามสายงานของการ

ประกอบอาชีพนั้น ๆ มีองค์ปรกอบที่สำคัญได้แก่จุดมุ่งหมายของอาชีพ (Key Purpose) บทบาท (Key Role) หน้าที่ (Key Function) หน่วยสมรรถนะ (Competency Unit) หน่วยสมรรถนะย่อย (Elements Competency) เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) ขอบเขตเนื้อหา (Rang Statement) หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Requirement) และแนวทางการประเมิน (Guidance to Assessors of this Element)

กรณีที่ 2 เมื่อมีตัวอาชีพ หรือมีจุดมุ่งหมายของอาชีพเดิมที่มีอยู่ ถ้าเราต้องการที่จะเพิ่มหน้าที่หรือเพิ่มภาระงานเสริมเข้าไปอีก เครื่องมือที่ใช้กันอย่างแพร่หลายสำหรับวิเคราะห์หาสมรรถนะอาชีพในลักษณะนี้ได้แก่ รูปแบบการวิเคราะห์อาชีพหรืองานอาชีพ ที่รู้จักและคุ้นเคยกันในชื่อภาษา อังกฤษว่า Job Analysis Models ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีองค์ประกอบเชื่อมโยงเป็นสายสัมพันธ์ต่อเนื่องกันตามสายงานของการประกอบอาชีพนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ กลุ่มอาชีพ (Occupational Cluster) อาชีพ (Occupational) ตำแหน่งงาน (Job) หน้าที่ (Duty) งานหลักหรือหน่วยสมรรถนะ (Task) งานย่อย (Elements Task) งานย่อยๆ (Sub-Task) ลำดับขั้นการปฏิบัติงาน (Step- Operation) ขอบเขตเนื้อหา (Rang Statement) หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Requirement) และแนวทางการประเมิน (Guidance to Assessors of this Element) เป็นต้น

กรณีที่ 3 เมื่อต้องการจะวิเคราะห์งาน (Task) อย่างเดียว เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบที่รู้จักกันในชื่อภาษาอังกฤษว่า Task Model ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีองค์ประกอบเชื่อมโยงเป็นสายสัมพันธ์ต่อเนื่องกันตามสายงานของการประกอบอาชีพนั้นมีองค์ปรกอบที่สำคัญได้แก่ งาน (Task) หน่วยงาน (Organization) เป้าหมาย (Goal) ขั้นตอนงาน (Dependency and Flow) ความรู้และสามารถนะ (Knowledge and Competency) ทรัพยากร (Resource) คุณภาพและการวัดสมรรถนะ (Quality and Performance) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 นำผลสมรรถนะที่วิเคราะห์ได้ไป Identify/Verify กับสถานประกอบการหรือกับเจ้าของอาชีพจริงๆ ในขั้นตอนนี้เป็นการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวสมรรถนะที่เราทำการวิเคราะห์ออกมาได้นั้น ในโลกของความเป็นจริงของการประกอบอาชีพจริงที่เจ้าของอาชีพทั่วๆไปเขาทำกันอยู่นั้นเขาต้องใช้สมรรถนะที่เราวิเคราะห์ได้เหล่านั้นจริงหรือเปล่า ซึ่งมีการดำเนินการ 2 ลักษณะได้แก่ ประการแรก ให้เจ้าของอาชีพทำการชี้เอกลักษณ์หรือพิสูจน์เอกลักษณ์ (Identify) ของสมรรถนะ หรืออีกนัยหนึ่งเป็นผู้บอกว่าตัวสมรรถนะหรือชื่อสมรรถนะเหล่านั้นถูกต้อง ประการที่สอง เมื่อตัวสมรรถนะหรือชื่อสมรรถนะได้รับการชี้ว่าเป็นเอกลักษณ์ของอาชีพนั้นๆถูกต้องแล้ว ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ การค้นหาสมรรถนะเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ได้มาจากแบบสอบถามผู้บริหารหรือนายจ้าง และได้นำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการจาก

สมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย จึงเชื่อมั่นได้ว่าเป็นสมรรถนะที่สอดคล้องและเป็นสมรรถนะที่ต้องการจริง

ขั้นตอนที่ 5 สังเคราะห์สมรรถนะอาชีพใหม่โดยย้อนไปดูสมรรถนะในขั้นตอนที่ 3 เพื่อให้ได้สมรรถนะอาชีพที่แท้จริง เป็นการนำตัวสมรรถนะอาชีพแท้ที่ผ่านการตรวจสอบชี้เอกลักษณ์พร้อมทั้งได้รับการยืนยันความเป็นจริงจากเจ้าของอาชีพหรือเจ้าของสถานประกอบการแล้วไปสังเคราะห์รวมกับตัวสมรรถนะที่เราวิเคราะห์ได้ในตอนก่อนที่จะไปทำการตรวจสอบใหม่อีกครั้ง เพื่อเป็นการบูรณาการให้ได้ตัวสมรรถนะอาชีพแท้ที่ครอบคลุมตามเนื้อหาที่สร้างขึ้นในชุดฝึกอบรมและครอบคลุมตามที่สถานประกอบการหรือเจ้าของอาชีพต้องการ

ขั้นตอนที่ 6 นำสมรรถนะอาชีพที่ได้ไปทำการกำหนดเนื้อหาที่จะทำหลักสูตรฝึกอบรม ขั้นตอนที่ 7 ดำเนินการเขียนเนื้อหาและแผนการสอนที่มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพหรือแผนการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดกล่าวคือเป็นการวางแผนที่จะปลูกฝังสมรรถนะอาชีพแท้ที่เรากำหนดหรือค้นหามาได้ให้เกิดขึ้นในตัวผู้เรียนรู้/ฝึกอบรม ซึ่งจะต้องใช้ศาสตร์ทางด้านการเขียนแผนการหรือแผนการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วย การเขียนจุดประสงค์การสอน การเขียนเนื้อหาสาระ กำหนดกิจกรรมการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้ การกำหนดสื่อการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผล และจิตวิทยาการสอน จิตวิทยาการเรียนรู้ ฯลฯ ที่ต้องนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการเขียนแผนการสอนที่มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ

2.5 จิตวิทยาการเรียนรู้

การเรียนรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะช่วยให้สามารถกำหนดรูปแบบ (Form) ของพฤติกรรมที่จะแสดงออกให้ถูกต้องและเหมาะสมได้ และเป็นแนวคิดพื้นฐานที่จะใช้เพื่อปรับ (Modify) พฤติกรรมที่ให้เป็นไปอย่างที่ต้องการได้ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับใด หรือปฏิบัติงานในหน้าที่ใดก็ตาม พนักงานก็จำเป็นจะต้องมีการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ ทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ ของการเรียนรู้จะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการจัดการ โดยฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและพัฒนา ความเข้าใจในเรื่องการเรียนรู้จะช่วยเพิ่มความสามารถในการจูงใจพนักงาน การบังคับบัญชา และการมอบหมายงานให้สำเร็จลงไปได้ นอกจากนั้น ผู้บริหารยังมีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานและให้รางวัลตอบแทนการปฏิบัติหน้าที่เกิดขึ้นตามความเหมาะสมอีกด้วย ซึ่งแนวคิดในเรื่องการเรียนรู้ โดยเฉพาะเรื่องการเสริมแรงจะเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้สามารถดำเนินการให้เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและการฝึกอบรมนั้นได้ (สุพานี, 2552)

2.5.1 ปัจจัยทางด้านชีวภาพและความสามารถ ปัจจัยระดับบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ คุณลักษณะส่วนตัวทางชีวภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ ความรู้ความสามารถ และทักษะเนื่องจากปัจจัยพื้นฐานทำให้คนมีความแตกต่างกันได้ในส่วนของบุคลิกภาพ ทัศนคติ การเรียนรู้ การรับรู้ และแรงจูงใจ คุณลักษณะส่วนบุคคลพื้นฐานที่ควรเริ่มต้นได้แก่ปัจจัยด้านอายุ เพศ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร อายุงานในองค์กร และระดับการศึกษา คุณลักษณะทางด้านชีวภาพหรือชีวประชากรศาสตร์ (Biographical Data) ได้แก่

2.5.1.1 อายุ อายุของคนเรามีมีส่วนในการมองปัญหาและกำหนดรูปแบบความคิดของคนเราได้ในระดับหนึ่ง ดังจะเห็นได้ว่า วัยรุ่น วัยกลางคน และวัยผู้ใหญ่ ก็มักจะมีความคิดที่แตกต่างกันออกไป มีวุฒิภาวะวิจารณญาณต่างกัน งานวิจัยที่ศึกษาด้านอายุและผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้เสนอผลไว้ดังนี้ (สุพานี, 2552)

โดยทั่วไปพบว่า 40% ของพนักงานที่อายุต่ำกว่า 30 ปี จะมีการเปลี่ยนงานทุก ๆ 2-3 ปี โดยเฉพาะพวกที่เก่ง (Talent) แต่เมื่ออายุมากขึ้น พนักงานจะออกจากงานน้อยลง เพราะทางเลือกในการหางานใหม่น้อยลง นอกจากนั้นแล้วเหตุผลที่สำคัญยิ่งทำงานมานานก็มักจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูง ได้รับค่าตอบแทนสูง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่น ๆ ก็จะสูงตามไปด้วย

ในแง่ของการขาดงานนั้น อาจพิจารณาได้ใหญ่ ๆ 2 ประเภทคือ การขาดงานที่สามารถเลี่ยงได้ (Avoidable) และการขาดงานที่เลี่ยงเลี่ยงไม่ได้ (Unavoidable) โดยทั่วไปพบว่าพนักงานที่มีอายุมากมักจะมีการขาดงานที่สามารถหลีกเลี่ยงได้น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า แต่พนักงานสูงอายุนั้นมักจะมีการขาดงานประเภทที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้สูงกว่า ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากปัญหาด้านสุขภาพเป็นส่วนใหญ่ เนื่องมาจากวัยที่สูงขึ้นมักจะมีโอกาสเจ็บป่วยมากขึ้น และมักจะใช้เวลาในการรักษาพยาบาลนานกว่าคนที่อายุอ่อนวัยกว่า

ในแง่ผลผลิตนั้นโดยทั่วไปมักคิดว่าเมื่อคนเรามีอายุมากขึ้น ผลผลิตที่ทำได้มักลดน้อยลงทั้งนี้เนื่องมาจากว่าความรวดเร็วแคล่วคล่องในการทำงานมักลดลง เรี่ยวแรงในการทำงานก็ลดลง ตลอดจนความเบื่อหน่ายในการทำงาน เนื่องจากการทำงานมายาวนาน อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าปัจจัยด้านอายุและผลการปฏิบัติงานนั้นไม่สัมพันธ์กัน ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ประสบการณ์มักจะทำให้ผู้มีอายุมากขึ้นมีประสบการณ์ในการทำงานสูง จึงทำให้ผลผลิตสูง รวมทั้งทำงานได้อย่างมีคุณภาพมากกว่าคนอายุน้อย

ในแง่ของความพอใจในงานนั้น มีงานวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าอายุและความพอใจในงานนั้นมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างมาก และมีความสัมพันธ์ด้านบวกด้วย นั่นคือเมื่ออายุมากขึ้น พบว่าจะมีความพอใจในงานสูงตามไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีของการทำงานมาก จนเป็นเหตุให้ทักษะที่พนักงานมีอยู่นั้น กลายเป็นสิ่งล้าสมัย เช่น การนำระบบ

คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบวนการผลิต จะพบว่าความพึงพอใจของพนักงานสูงอายุ จะมีน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า เพราะความสามารถในการปรับตัวของพนักงานสูงอายุนั้นจะน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

2.5.1.2 เพศ (Sex) ในงานวิจัยที่ทำการศึกษาปัจจัยบุคคลในด้านเพศนั้น พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างผู้ชายกับผู้หญิง ในเรื่องความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการทำงาน ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการเข้าสังคม และความสามารถในการเรียนรู้ แต่ในการศึกษาด้านจิตวิทยาพบว่า ผู้หญิงมีความเต็มใจที่จะยอมรับในอำนาจมากกว่าผู้ชาย และพบว่าผู้ชายมักมีความมุ่งมั่นมากกว่าผู้หญิง และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่า แต่ความแตกต่างเหล่านี้มีไม่มากเท่าไรนัก ดังนั้น จึงยังไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างเพศชายและเพศหญิงในเรื่องผลการปฏิบัติงานที่ทำได้ สำหรับเรื่องความพึงพอใจในงานนั้น พบว่าผู้หญิงมักมีเพดานในการเติบโต (Glass Ceiling) คือมีเพดานกระจกที่มองไม่เห็นที่เป็นตัวกั้นการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน จึงอาจทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของผู้หญิงต่ำกว่าของเพศชาย โดยเฉพาะผู้หญิงที่เป็นโสดไม่มีภาระทางครอบครัว หรือผู้หญิงทำงานทั้งหลาย (Working Woman) ส่วนผู้ชายนั้นส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจในงานเพราะองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญผู้ชายมากกว่าผู้หญิง เพราะผู้ชายมีความคล่องตัวในการทำงานมากกว่าผู้หญิง เช่นในการที่มีการโยกย้ายสถานที่ทำงานหรือการทำงานหลังเวลางานปกติ รวมทั้งผู้ชายมีการเลื่อนตำแหน่งมากกว่าผู้หญิงด้วย

ในเรื่องการหมุนเวียนในงานนั้น ยังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจน แม้ว่าเรามักจะคิดว่าผู้ชายมักจะเปลี่ยนงานมากกว่าผู้หญิงก็ตาม โดยเฉพาะผู้หญิงที่มีครอบครัวและมีบุตรแล้วจะมีการหมุนเวียนงานที่ต่ำกว่าผู้ชาย เพราะผู้หญิงเหล่านี้มักจะต้องการความมั่นคงมากกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายมีโอกาสเลือกงานได้มากกว่าผู้หญิง เพราะเป็นที่ต้องการขององค์กรมากกว่า เนื่องจากสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวมากกว่า เช่น กรณีต้องไปทำงานต่างจังหวัด กรณีที่ต้องกลับดึก และไม่ต้องลาคลอดบุตรด้วย

สำหรับการขาดงานนั้น พบว่าผู้หญิงมักจะมีการขาดงานสูงกว่าผู้ชาย ทั้งนี้อันเนื่องมาจากภาระทางครอบครัว ทั้งนี้เนื่องจากผู้หญิงต้องรับภาระมากกว่าผู้ชาย โดยเฉพาะผู้หญิงที่มีครอบครัวและมีบุตร เช่นการพาลูกไปติดต่อที่โรงเรียน การพาลูกไปพบแพทย์เมื่อไม่สบาย หรือต้องหยุดงานในกรณีที่ต้องให้ช่างมาซ่อมบ้าน เป็นต้น โดยทั่วไปพบว่าผู้หญิงสมัยใหม่อยากจะทำงานและเป็นแม่รวมทั้งเป็นภรรยาที่ดีด้วย จึงต้องประสานความสมดุลทั้ง 3 ซึ่งองค์กรสมัยใหม่ที่เห็นความสำคัญในเรื่องนี้ก็จะจัดผลประโยชน์และสวัสดิการสนับสนุน นอกจากนั้นแล้วในปัจจุบันพบว่ามีเพศที่ 3 เพิ่มมากขึ้นอาจมีถึง 11% คือประมาณ 6.7 ล้านคนในสังคมไทย แต่ยังไม่มีการศึกษาในผลกระทบต่อองค์กร

2.5.1.3 สถานภาพสมรส (Marital Status) แม้ว่าในงานวิจัยเรื่องสถานภาพสมรสนั้นยังไม่ค่อยมีมากนัก แต่ผลที่ได้สอดคล้องกันว่าพนักงานที่มีครอบครัวแล้วนั้นมักจะมีการขาดงานโดยเฉพาะการขาดงานที่หลีกเลี่ยงได้น้อยกว่าพนักงานที่ยังโสด และยังมีการหมุนเวียนงานที่ต่ำกว่าด้วย ตลอดจนมีความพอใจในงานมากกว่า เหตุผลอธิบายนั้นจะทำให้มีวุฒิภาวะและความรับผิดชอบมากขึ้น ทำให้การทำงานที่มั่นคงเป็นสิ่งที่มีค่าและมีความสำคัญต่อเขา

2.5.1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันเช่น ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ปริญญาตรี ระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทัศนคติและความพร้อมในการทำงาน ตลอดจนความพร้อมในการฝึกอบรมพัฒนาแตกต่างกันไป และพนักงานที่มีความรู้ความสามารถสูง มักจะมีโอกาสในการทำงานสำเร็จและมีหน้าที่การงานสูงกว่า จึงมีความพอใจในงานสูงกว่าด้วย ยกเว้นในกรณีที่พนักงานมีการศึกษาสูงแต่อาจปฏิบัติงานต่ำกว่าคุณวุฒิ

2.5.2 ความสามารถ (Ability) ความสามารถเป็นเรื่องของทักษะในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันมาจากการมีความถนัด ความพร้อม ความชอบ ความสนใจในเรื่องนั้น ๆ คนเราจะมีความสามารถมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ส่วน ส่วนที่สำคัญคือ เป็นความถนัดทางธรรมชาติของคนนั้น ซึ่งจะได้ติดตัวมาจากกรรมพันธุ์ของพ่อแม่ และส่วนที่สองคือโอกาสในการพัฒนาตนเองว่าเขาได้พัฒนาตนเองมากน้อยแค่ไหน เช่น ผ่านการศึกษา การเรียนรู้ ฝึกอบรมและพัฒนา ตลอดจนผ่านประสบการณ์มายาวนานแค่ไหน ประเภทของความสามารถแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

2.5.2.1 ความสามารถในการใช้สติปัญญา (Intellectual Abilities) โดยทั่วไปใช้แบบทดสอบเรียกว่า IQ Test เช่น กรณีที่จะเรียนต่อต่างประเทศในระดับปริญญาโททางการบริหารธุรกิจต้องผ่านการทดสอบทางสติปัญญาที่เรียกว่า GMAT ทางด้านกฎหมายต้องผ่าน LSAT ทางด้านแพทย์ต้องผ่าน MCAT เป็นต้น ในแง่ของการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นพบว่า ความสามารถในด้านสติปัญญานั้นมีความสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่ออยู่ในระดับบังคับบัญชาที่สูงขึ้น เพราะขอบเขตงานมักมีความซับซ้อนและต้องทำการตัดสินใจอะไรมากมาย ความสามารถทางสติปัญญาแบ่งออกได้ดังนี้

2.5.2.1.1 ความถนัดทางตัวเลข (Number Aptitude) เป็นความสามารถในการคำนวณ จดจำตัวเลขได้ดี เข้าใจที่มาและที่ไปหรือความสัมพันธ์ของตัวเลขต่าง ๆ ที่ศึกษา ผู้ที่ควรมีความถนัดทางตัวเลขมากคือ นักคณิตศาสตร์ นักการเงิน นักบัญชี นักสถิติ วิศวกร เป็นต้น

2.5.2.1.2 ความสามารถทางการใช้ภาษา (Verbal Comprehension) เป็นความสามารถทางการอ่าน ในการฟัง ในการเขียน การพูด ตลอดจนการถ่ายทอดข่าวสารข้อมูล

ความสามารถในด้านนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหาร นักกฎหมาย นักเขียน นักแปล นักพูด นักประชาสัมพันธ์ นักการเมือง เป็นต้น

2.5.2.1.3 ความสามารถในการรับรู้ (Perceptual Speed) เป็นความ สามารถในการมองอย่างแยกแยะได้ว่าอะไรมีความเหมือน อะไรมีความต่าง มองหรือรับรู้เหตุการณ์ได้รวดเร็วและถูกต้อง สามารถเข้าใจอะไรได้อย่างรวดเร็ว

2.5.2.1.4 ความสามารถในการใช้เหตุผลเพื่อคาดการณ์ (Inductive Reasoning) เป็นความสามารถที่จะเข้าใจว่าอะไรเป็นเหตุและอะไรจะเป็นผลที่ตามมา อาชีพนักวิเคราะห์ นักวางแผน จะต้องมีความสามารถด้านนี้

2.5.2.1.5 ความสามารถในการใช้เหตุผลเพื่อประเมินทางเลือกต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม (Deductive Reasoning) ผู้ที่จะเป็นนักวิเคราะห์ นักบริหารต้องมีความสามารถในเรื่องนี้

2.5.2.1.6 ความสามารถในการเห็นภาพ จินตภาพ (Spatial Visualization) เป็นความสามารถในการจินตนาการ อาชีพที่ต้องการด้านนี้ได้แก่ มัณฑนศิลป์ สถาปนิก นักโฆษณา เป็นต้น

2.5.2.1.7 (Memory) พนักงานขายที่จดจำข้อมูลของลูกค้า หรือผู้บริหารที่สามารถจดจำข้อมูลของพนักงานและลูกค้า เช่น ชื่อ ข้อมูลครอบครัว ความสนใจของลูกค้า

ในการประกอบอาชีพใดก็ตาม จำเป็นต้องใช้และมีความสามารถตามนั้น และต้องใช้ความสามารถย่อย ๆ เหล่านี้หลายอย่างประกอบกันไปเพียงแต่สัดส่วนที่ต้องการแต่ละอาชีพจะแตกต่างกันออกไปตามธรรมชาติของงาน

2.5.2.2 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence หรือ Emotional Quotient ซึ่งอาจจะใช้ตัวย่อว่า EI หรือ EQ) นักจิตวิทยาค้นพบว่า EQ มีความสำคัญควบคู่ไปกับ IQ แม้ว่าจะมี IQ ประเภทปานกลางแต่มี EQ สูงก็จะประสบความสำเร็จได้ โดย EQ เป็นความสามารถในการรับรู้และควบคุมในอารมณ์ของตนเองได้ และเห็นใจเข้าใจในอารมณ์ของคนอื่นด้วย เป็นวุฒิภาวะทางอารมณ์ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะสามารถแสดงอารมณ์ได้ถูกต้องเหมาะสมตามวัย ตามกาลเทศะ ตามสถานการณ์ และมีความมุ่งมั่นตามที่ต้องการไว้จนสำเร็จ ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมและวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม ความฉลาดทางอารมณ์แบ่งออกเป็น 5 ส่วนด้วยกันคือ

2.5.2.2.1 การตระหนักในตนเอง (Self-Awareness) เป็นความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในภาวะอารมณ์ของตนเอง เข้าใจในแรงจูงใจและแรงขับต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและเข้าใจในจุดอ่อนจุดแข็งของตน

2.5.2.2.2 ความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self-Regulation) เป็นความสามารถในการควบคุมหรือปรับเปลี่ยนอารมณ์ของตนเองได้ สามารถที่จะคิดให้เหมาะสมก่อนที่จะทำอะไรลงไป

2.5.2.2.3 มีแรงจูงใจ (Motivation) มีพลังใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่น ไม่ท้อถอยง่าย ๆ เป็นแรงจูงใจในการทำงานที่มิใช่เพียงแค่เงินหรือสถานภาพตำแหน่งเท่านั้น แต่เพื่อเป้าหมายที่สูงกว่า เช่น ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงานและการยอมรับนับถือ เป็นต้น

2.5.2.2.4 มีความเห็นใจผู้อื่น (Empathy) มีความสามารถที่จะเข้าใจในภาวะอารมณ์ของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น และมีทักษะที่จะปฏิบัติหรือตอบสนองให้เหมาะสมกับภาวะอารมณ์ของบุคคลนั้น ๆ

2.5.2.2.5 มีทักษะทางสังคม (Social Skill) คือมีความสามารถที่จะสร้างสัมพันธ์และเครือข่ายที่ดีกับคนอื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีศิลปะในการเข้ากับคนอื่น ๆ ได้

2.5.2.3 ความสามารถทางด้านกายภาพ (Physical Ability) ในบางอาชีพบางลักษณะงานต้องการคนที่มีความพร้อมทางกายภาพสูง เช่น ในงานก่อสร้าง งานรักษา ความปลอดภัย หรืองานขนส่งสินค้า รวมทั้งงานระดับล่างขององค์กร ต้องการพนักงานที่มีความสามารถทางกายภาพสูงกว่าพนักงานในระดับบนขององค์กร ความสามารถทางกายภาพนี้แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่

2.5.2.3.1 ความแข็งแรง (Strength) ของกล้ามเนื้อ ทำให้มีแรงดึง ยก ฉุด ลาก เป็นต้น

2.5.2.3.2 พลังอดทน ความแข็งแรง (Stamina) ของหัวใจ คือ มีความอึด ความทรหดอดทนสูง ไม่เหนื่อยง่าย

2.5.2.3.3 ความแคล่วคล่องและยืดหยุ่น (Flexibility) ในการเคลื่อนไหว คือ สามารถในการประสานการเคลื่อนไหว รักษาตำแหน่งของร่างกายได้มั่นคง

2.5.2.3.4 ความรวดเร็ว (Speed) ความสามารถในการเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกายได้รวดเร็ว

2.5.3 ความสอดคล้องของความสามารถและงาน ในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถตรงกับข้อกำหนดหรือความต้องการในงานแล้ว โอกาสที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จคงจะกระทำได้ยาก แต่ถ้าพนักงานมีความรู้ ความสามารถมาก เกินกว่าข้อกำหนดของงาน งานนั้นก็จะสำเร็จลงได้ แต่ก็จะเป็นการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างไม่คุ้มค่า รวมทั้งจะทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายในงาน ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และเกิดความไม่พอใจได้ ดังนั้นผู้บริหารควรจะจัดให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างความสามารถของพนักงานและงานที่ต้องปฏิบัติดังนี้

2.5.3.1 เริ่มที่ผู้บริหาร ต้องทำการวิเคราะห์งานเพื่อให้ทราบถึงคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจน แล้วจัดกระบวนการคัดเลือกที่เหมาะสม เช่นมีการทดสอบและสัมภาษณ์ เพื่อประเมินความรู้ความสามารถของผู้สมัครให้ตรงกับข้อกำหนดของงานที่ต้องการ เช่น ที่ไมโครซอฟท์ต้องการคนที่มีความคิดสร้างสรรค์สูง ก็จะเน้นหนักที่การสัมภาษณ์ เพื่อที่จะหาคนที่มีความคิดสร้างสรรค์เป็นสำคัญ

2.5.3.2 ในการโยกย้าย หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งนั้น ควรต้องพิจารณาความรู้ความสามารถของพนักงานด้วย เพื่อให้พนักงานได้โยกย้ายหรือเลื่อนขั้นไปยังงานที่เขามีความสามารถเพียงพอแก่การปฏิบัติและเหมาะแก่งานนั้น

2.5.3.3 ต้องพิจารณาปรับงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยไม่ทำให้เนื้องานต้องเปลี่ยนไป เช่น ปรับเพิ่มหรือลดเนื้องานบางส่วน หรือเปลี่ยนแปลงเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน หรือวิธีปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมขึ้น หรือจัดกลุ่มงานให้เหมาะสมกับกลุ่มคนที่ปฏิบัติงาน

2.5.3.4 จัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้พนักงานใหม่และพนักงานเดิม (Retrain หรือ Upgrade) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของเขาให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการและของสังคมที่เปลี่ยนไป

2.5.4 ความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency) ความหมายของ Ability เป็นการพิจารณาความสามารถในส่วนที่เป็นธรรมชาติของคน แต่ศัพท์ทางวิชาการที่นิยมใช้คือ Competency เป็นคำที่มีความหมายกว้างกว่า Ability หรือเป็นสิ่งที่กำหนดจากความต้องการจากภายนอก เช่น ข้อกำหนดขององค์กรในเรื่องตำแหน่งงานที่ต้องการให้คนในตำแหน่งงานนั้น ๆ มี Competency อะไรบ้าง Competencies จึงหมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ และคุณลักษณะเชิงบุคลิกภาพและคุณลักษณะอื่น ๆ รวมทั้งพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานตามที่ปรารถนา ดังนั้นองค์กรสมัยใหม่จะพยายามระบุหรือกำหนด Competencies ทั้งส่วนที่เป็น Core Competencies คือ ความสามารถหลักขององค์กร เป็นความสามารถที่ต้องการให้พนักงานทุก ๆ คนมีเหมือนกันเพื่อจะทำให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์และภารกิจโดยรวมขององค์กรได้ และในส่วนของ Department Competencies คือความสามารถหลักของแผนกงานนั้น ๆ ที่ควรมี และ Job Competencies คือ ความสามารถของตำแหน่งงานที่จะทำให้การทำงานนั้น ๆ เกิดขึ้นอย่างดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และพยายามสรรหาและคัดเลือกคนที่มี Competencies ตามที่องค์กรต้องการหรือใช้การอบรมและพัฒนาเพื่อเพิ่มพูน Competencies ให้กับพนักงานในองค์กรตลอดจนนำ Competencies นั้น ๆ ไปใช้ในการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.6 สื่อการสอน (Instructional Media)

สื่อเป็นช่องทางของการติดต่อสื่อสาร (A medium is channel of communication.) (Heinich, Molenda & Russell, 1990) จะเป็นอะไรก็ได้ที่ทำให้มีการนำสาร (Message) จากผู้ส่งไปสู่ผู้รับ ในชั้นเรียนสื่อจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือข้อมูลต่าง ๆ ตามเนื้อหาวิชาที่สอนไปสู่ผู้เรียน ในบางสถานการณ์ของการเรียน สื่อยังใช้เป็นการถ่ายทอดสารกลับไปมา ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนด้วย สื่อเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการสอนที่มีผู้สอนและผู้เรียนอยู่ในสถานการณ์และเวลาเดียวกัน (Instructor – based) ถ้าเป็นการเรียนด้วยตนเอง ผู้เรียนกับสื่อ (Self-Instruction) สื่อจะทำหน้าที่ถ่ายทอดและสร้างสถานการณ์การเรียนรู้ให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียน อย่างไรก็ตามสื่อประเภทให้ศึกษาด้วยตนเองก็จะต้องมีผู้สร้างขึ้นและทดสอบ ก่อนนำมาให้ผู้เรียนด้วนตนอง

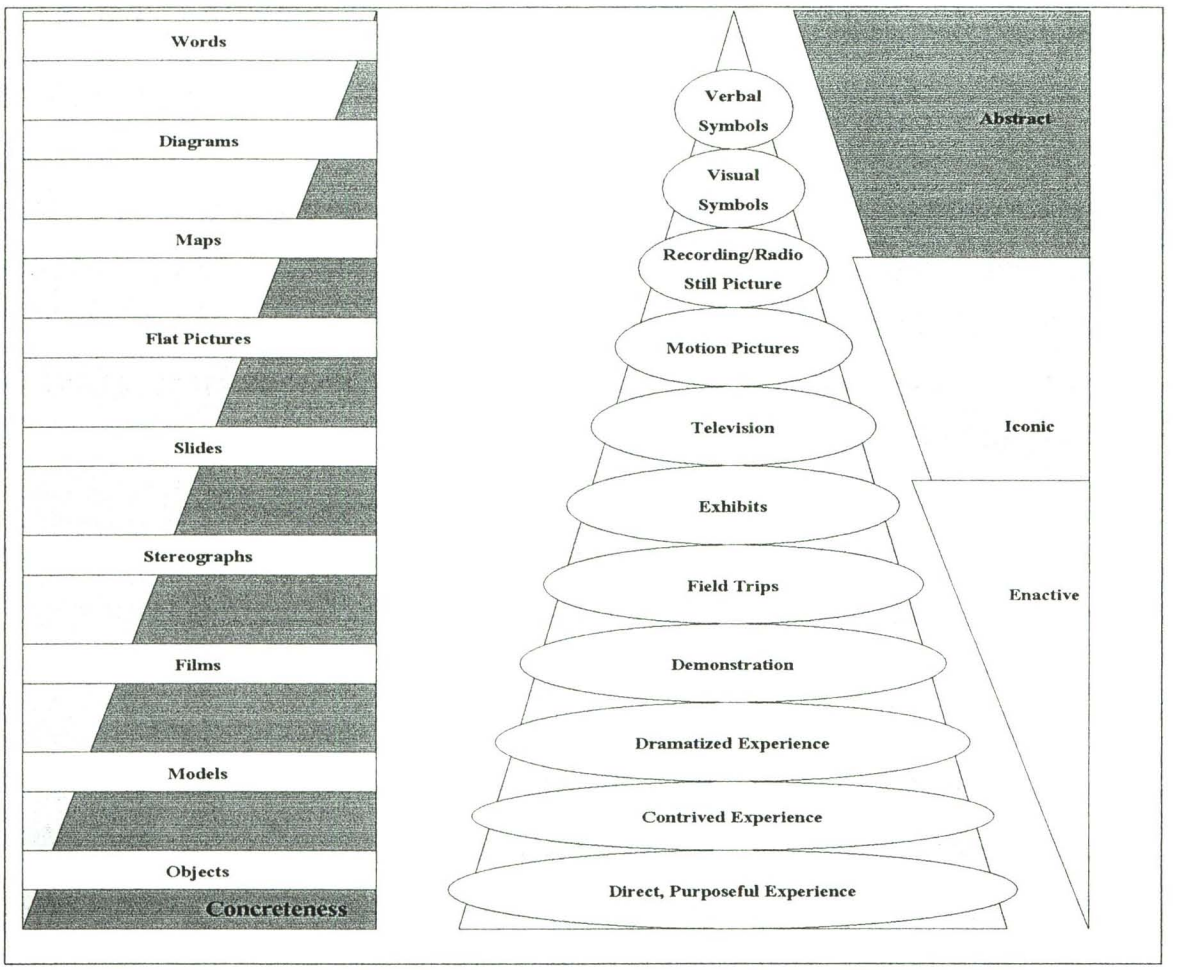
2.6.1 คุณค่าของสื่อแต่ละชนิดมีคุณสมบัติ (Attribute) โดยตัวของสื่อเอง คุณค่าของสื่อทางการศึกษาอยู่ที่ระดับขั้นของการให้ประสบการณ์ที่เข้าสู่ความเป็นจริง เพราะในทางการศึกษานั้นประสบการณ์ตรงจะให้การเรียนรู้ดีที่สุด (Learning by Doing) และการลดระดับของประสบการณ์ตรงลงไปจนถึงการบอกเล่า ด้วยวาจา ซึ่งเป็นขั้นไกลที่สุดในการให้ประสบการณ์เพื่อการเรียนรู้และในชีวิตจริง วิธีการบอกเล่าด้วยวาจาเป็นวิธีที่ใช้มากที่สุด ในการเรียนการสอนได้พยายามเพิ่มระดับขั้นของการจัดประสบการณ์ให้เข้าสู่ความเป็นจริงมากที่สุด แนวความคิดนี้สองนักวิชาการตระกูล Hobans และ Zissman ได้เสนอไว้ก่อนที่ Edgar Dale จะนำมาพัฒนาเป็นกรวยประสบการณ์ (Cone of Experience) นอกจากนั้น Jerome Bruner ได้ศึกษาในทิศทางที่ต่างกัน แต่ผลการศึกษาออกมาคล้ายกับของ Edgar Dale โดยที่ Bruner ได้เน้นธรรมชาติในการทำงานของสมองต่อการเรียนมากกว่าการจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียน (Heinich, Molenda & Russell 1990)

2.6.2 แนวความคิดของสองนักวิชาการตระกูลโฮบันส์และซีสมัน (Hobans and Zissman) การจัดประเภทของสื่อสัมพันธ์กับระดับการให้ประสบการณ์ที่เป็นจริง โดยให้สถานการณ์จริง (Concreteness) เป็นประสบการณ์ที่จะทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้มากที่สุด เมื่อผู้เรียนอยู่ในสถานการณ์ทั้งหมดที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนการสอน (Total Situation) และลดระดับประสบการณ์จริงลงไปผ่านสื่อแต่ละชนิดจนถึงคำพูด (Words) ซึ่งเป็นการให้ประสบการณ์ที่ไกลที่สุดจากสถานการณ์จริง

2.6.3 แนวความคิดของเอ็ดการ์ เดล (Edgar Dale) การจัดประเภทของสื่อสัมพันธ์กับประสบการณ์ตามแนวความคิดของโฮบันส์และซีสมัน (Hobans and Zissman) แต่ได้จัดรูปแบบให้เหมาะสมกับการใช้สื่อเพื่อการเรียนการสอนมากขึ้น โดยเริ่มต้นด้วยการ ให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ตรง (Direct, Purposeful Experience) ซึ่งหมายถึงนักเรียนได้มีส่วนร่วม และอยู่ในสถานการณ์จริง ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง (Learning by Doing) ในเนื้อหาวิชาที่ต้องปฏิบัติ และลดระดับขั้นลงไปจนถึงสัญลักษณ์ทางภาษา ได้แก่ คำพูดเช่นกัน ส่วนการจัดลำดับขั้นมีการเปลี่ยนแปลงบ้างตาม

พัฒนาการของเทคโนโลยีของเดล (Dale) ได้ให้ประสบการณ์ ด้านภาพเคลื่อน ได้แก่ โทรทัศน์และภาพยนตร์ไว้ในขั้นใหญ่ ๆ เดียวกัน แต่ให้โทรทัศน์มีลำดับขั้นการให้ประสบการณ์สูงกว่าภาพยนตร์

2.6.4 แนวความคิดของเจอร่อม บรุนเนอร์ (Jerome Bruner) การศึกษาของนักจิตวิทยาผู้นี้ได้ศึกษาถึงความสามารถในการรับรู้ และเรียนรู้ของมนุษย์โดยยึดหลักธรรมชาติการทำงานของสมอง โดยแบ่งการทำงานของสมองที่จะรับรู้ได้ดีก็ต่อเมื่อสิ่งที่รับรู้หรือเรียนรู้เป็นของจริง (Enactive) ที่สามารถเห็นได้และสัมผัสได้จริง การรับรู้ต่อไปของสมองจะรับรู้ในรูปของตัวแทนหรือแบบจำลอง (Iconic) และแบบสุดท้ายคือส่วนที่เป็นนามธรรม (Abstract) มนุษย์จะรับรู้ในส่วนที่เป็นนามธรรมยากที่สุด ต้องใช้การทำงานของสมองที่ซับซ้อนที่สุด ดังภาพแสดงการเปรียบเทียบต่อไปนี้



ภาพที่ 2-2 ภาพแสดงการเปรียบเทียบแนวความคิดของสองนักวิชาการตระกูลโฮบันส์และซีสมัน, เอ็ดการ์ เดล และเจอร่อม บรุนเนอร์ (Hobans และ Zissman ของ Edgar Dale และของ Jerome Bruner)

จากภาพแสดงการเปรียบเทียบแนวคิดในการใช้สื่อเพื่อสร้างประสบการณ์ในการเรียนรู้ของนักวิชาการทั้ง 3 แบบ ทำให้เห็นถึงความคล้ายคลึงกันในความคิด แต่จะแตกต่างกันในรายละเอียดและพัฒนาการของเทคโนโลยีในด้านของสื่อการศึกษา

2.6.5 การวิจัยเปรียบเทียบสื่อ (Media Comparison Studies) การศึกษาประสิทธิภาพของสื่อทางการศึกษาในสหรัฐอเมริกาเริ่มตั้งแต่ต้นคริสต์ศตวรรษที่ 19 หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 สงบลงได้มีการศึกษาโดยการใช้ภาพยนตร์โดยลาชเลย์ และวัตสัน (Lashley and Watson) ในปี ค.ศ.1919 และในปี ค.ศ.1924 ฟรีมัน (Freeman) ทำการศึกษาการใช้ภาพยนตร์เพื่อการสอนในโรงเรียนเมืองชิคาโก (Chicago) หลังจากนั้นก็มีการศึกษาและสรุปผลออกมาซ้ำกับผู้ศึกษาคนก่อน (Rediscovered) และเป็นอยู่อย่างนี้ตลอดไม่ว่าจะมีสื่อชนิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นก็ตาม ผลการศึกษาสรุปได้ว่าครูยังเป็นที่สนใจของผู้เรียน และสามารถทำให้ผู้เรียน เรียนรู้ได้มากกว่าสื่อใด ๆ ทั้งหมด

และสื่อแต่ละชนิดไม่มีสื่อชนิดใดใดดีกว่าสื่อชนิดใด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเนื้อหาวิชาและวิธีการใช้สื่อ ต่อมาเริ่มพยายามให้มีการศึกษาแบบทดลอง (Experimental Design) โดยการศึกษาให้กลุ่มทดลอง (Experimental Group) ได้รับการสอนด้วยสื่อ ขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มควบคุม (Control Group) ให้ได้รับการสอนแบบปกติ (Convention Instruction) ซึ่งส่วนมากเป็นการบรรยาย และทั้งสองกลุ่มก็ถูกทดสอบด้วยข้อสอบเดียวกัน แล้วนำมาเปรียบเทียบ ส่วนมากสรุปได้ว่า "ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง" ซึ่งอาจทำให้แปลการค้นพบได้ว่าการใช้สื่อการสอนไม่ให้ผลแตกต่างไปจากการสอนปกติ หรือถ้าเปรียบเทียบสื่อแต่ละชนิด เช่น สไลด์/เทป กับเทปโทรทัศน์ จะสรุปได้ว่าสื่อทั้งสองชนิดมีประสิทธิภาพในการสร้างการเรียนรู้ได้เท่ากัน การศึกษาแบบนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบสื่อ (Media comparison Studies)

การวิจารณ์งานวิจัยในลักษณะนี้มุ่งไปยังเนื้อหาวิชาและวิธีการประเมินผลโดยการเปรียบเทียบสื่อ หรือวิธีการสอนโดยใช้สื่อกับไม่ใช้สื่อ จะมีเนื้อหาเดียวกันและมีจุดมุ่งหมายในวิชาที่สอนเหมือนกัน ความแตกต่างอยู่ที่วิธีนำเสนอ ส่วนผู้เรียนรับรู้ในลักษณะเดียวกัน ซึ่งส่วนมากจะเป็นการได้ยินคำบรรยายจากสื่อและเนื้อหาที่จะใช้ในการทดสอบส่วนมากจะอยู่ในคำบรรยายเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้ผลการวิเคราะห์คะแนนสอบไม่แตกต่างกัน

การใช้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นเครื่องมือเปรียบเทียบนั้น ยังสามารถอ้างถึงเนื้อหาวิชาที่ใช้เป็นด้าน พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) เป็นส่วนมาก ซึ่งการจัดเนื้อหาและการวัดผลด้านจิตพิสัย (Affective Domain) และด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) จะมีลักษณะที่แตกต่างจากด้าน พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) อย่างมาก นอกจากนี้การศึกษาส่วนมากจะใช้นักศึกษาเป็น กลุ่มตัวอย่าง ของการศึกษาและการอภิปรายผล จะขยายออกไปถึงประชาชนทั่วไป ข้อจำกัดด้านเนื้อหาและกลุ่มที่ใช้ศึกษายังนำไปถึงสื่อที่ใช้ด้วย เช่นการศึกษาสื่อภาพยนตร์ จะอภิปรายผลครอบคลุมภาพยนตร์ทุกประเภทนั้น ทำให้มีการคัดค้านและวิจารณ์ เพราะภาพยนตร์ทางการศึกษาหรือการสอนนั้น ไม่เหมือนกับภาพยนตร์เพื่อการบันเทิง หรือเพื่อแจ้งข่าวสาร ฉะนั้น การวิจัยเปรียบเทียบสื่อจึงได้รับความสนใจน้อยลง และเริ่มต้นมาใช้ศึกษาวิธีการและระบบการเรียน การสร้างชุดการเรียนแบบเบ็ดเสร็จ หรือมอดูล (Module) การวิจัยในลักษณะพัฒนาและการวิจัยด้านการนำเทคโนโลยีใหม่คือ คอมพิวเตอร์มาใช้ในการศึกษา

จะเห็นได้ว่าแนวโน้มของการวิจัยด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา จะเป็นการวิจัยระบบและการใช้คอมพิวเตอร์ทางการศึกษามากขึ้น สำหรับค่าใช้จ่ายหรือความคุ้มค่ากับการลงทุนการใช้สื่อต่อผลลัพธ์ที่ได้ และการสำรวจปริมาณการใช้และความต้องการสื่อนั้น ยังคงมีการกระทำต่อไป เพราะการวิจัยในลักษณะนี้ต้องการทราบข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้การวิจัยการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการบริหารการศึกษาและการจัดการด้านการศึกษาเริ่มมีความต้องการมากขึ้น เพราะนอกจาก

เทคโนโลยีจะนำไปใช้ในการเรียนการสอนแล้ว ทางด้านการบริหารและการจัดการกำลังมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมากเช่นกัน

2.7 เว็บเพื่อการศึกษา

การใช้เว็บได้รับความแพร่หลายอย่างกว้างขวางในการใช้อินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพราะความง่ายและสะดวก รวดเร็ว เนื้อหาบนเว็บเพจจะอยู่ในลักษณะสื่อหลายมิติทำให้ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บเพจอื่น ๆ ได้ไม่มีที่สิ้นสุด นอกจากนี้ทรัพยากรต่าง ๆ มีหลากหลายเพื่อการใช้งานทุกประเภท เมื่อนำเว็บมาใช้ในการเรียนการสอน จะช่วยเอื้อประโยชน์นานัปการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการเรียนรู้ในรูปแบบของการสอนบนเว็บและอีเลิร์นนิง ดังนั้น นักเทคโนโลยีการศึกษาและครูผู้สอนจึงควรศึกษาในเรื่องของการใช้เว็บเพื่อการเรียนการสอนในหลายรูปแบบ

2.7.1 ความแตกต่างระหว่างอินเทอร์เน็ตและเวิลด์ไวด์เว็บ การกำเนิดของอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านการติดต่อและสืบค้นสารสนเทศเป็นอย่างมาก ประกอบกับการใช้เทคโนโลยีสื่อสารสมรรถนะสูง เครือข่ายบอร์ดแบรน การส่งสัญญาณผ่านดาวเทียม ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปในลักษณะทางด่วนสารสนเทศ การใช้อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมอย่างมาก เมื่อมีโครงการพัฒนาเวิลด์ไวด์เว็บและมีการสร้างโปรแกรมเบราว์เซอร์ขึ้นมาในปลายปี พ.ศ. 2533 ถึงแม้ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตและเวิลด์ไวด์เว็บ จะเป็นชื่อที่รู้จักกันดีก็ตาม แต่หลายคนยังใช้สองคำนี้อย่างสับสน แม้ว่าอินเทอร์เน็ตและเว็บจะเป็นสองสิ่งที่แยกออกจากกัน แต่ก็มีส่วนที่สัมพันธ์กันในองค์รวมและความหมายทั้งสองคำนี้จะไม่เหมือนกันทีเดียว

อินเทอร์เน็ต เป็นโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายขนาดใหญ่ เรียกว่า "เครือข่ายของเครือข่าย" (กิดานันท์, 2548: 256) ที่รวมและเชื่อมต่อเครือข่ายทั่วโลกจำนวนมากมายมหาศาลเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างเป็นเครือข่ายให้คอมพิวเตอร์ในที่ต่าง ๆ ซึ่งเรียกว่า "เกณฑ์วิธี" (Protocols) เพื่อให้คอมพิวเตอร์ใช้เกณฑ์วิธีเดียวกัน "พูด" ภาษาเดียวกันเพื่อสามารถติดต่อเข้าใจกันรู้เรื่อง

2.7.2 เวิลด์ไวด์เว็บ หรือนิยมเรียกสั้น ๆ ว่า "เว็บ" เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยต่อประสารกับส่วนต่อประสานอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถทำงานและเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เว็บเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นอยู่เหนืออินเทอร์เน็ต และเป็นรูปแบบเพื่อให้ผู้ใช้แบ่งปันและส่งผ่านสารสนเทศระหว่างกันโดยใช้เกณฑ์วิธีเรียกว่า HTTP (Hypertext Transport Protocol) ซึ่งเป็นเพียงภาษาหนึ่งในหลาย ๆ ภาษาที่ใช้กันบนอินเทอร์เน็ต การใช้เว็บจะต้องอาศัยเบราว์เซอร์ เช่น Internet Explorer เพื่อเข้าถึงสารสนเทศหลากหลายรูปแบบที่บรรจุอยู่ใน "เว็บเพจ" ของเว็บไซต์ต่าง ๆ เว็บเพจเหล่านี้จะเชื่อมโยงต่อเนื่องกันโดยใช้จุดเชื่อมโยงหลายมิติ

เว็บเป็นเทคโนโลยีที่สามารถส่งผ่านได้ทั้งบนโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่แล้ว เช่นระบบเครือข่ายโทรคมนาคมแบบแอนาล็อก หรือระบบเครือข่ายความเร็วสูงแบบดิจิทัลก็ได้ นอกจากนี้การใช้เว็บเบราว์เซอร์เป็นมาตรฐานสากลที่ใช้กันได้ทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ต่างระบบกันก็ตาม เช่น การใช้ระบบปฏิบัติการ Windows บนเครื่อง PC และระบบปฏิบัติการ MacOS บนเครื่อง Macintosh เป็นต้น

การใช้เว็บในการเรียนการสอนมีอยู่ทั่วทุกหนแห่งในโลกนี้ด้วยคุณสมบัติและความเอื้อประโยชน์ของเว็บ ทำให้การใช้เว็บในการเรียนการสอนสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับผู้สอนและผู้เรียนรู้ได้อย่างมากมาย การใช้เว็บเพจเพื่อการเรียนการสอน เนื่องจากผู้เรียนที่มีลักษณะแตกต่างกันในการรับรู้และการเรียนรู้ จึงจำเป็นต้องมีการเรียนการสอนที่แตกต่างกันด้วย การใช้เว็บเพจบทเรียนประกอบเป็นการเอื้อประโยชน์ด้านการเรียนการสอน อาจเป็นเว็บเพจประจำห้องเรียนหรือเว็บเพจที่ใช้ร่วมกันระหว่างโรงเรียนหรือการเรียนการสอนระบบอื่น เช่นการเรียนทางไกล การประชุมทางไกล การเรียนอีเลิร์นนิง (e-Learning) เป็นต้น อาจทำการแบ่งบทเรียนเป็นมอดูลย่อยๆออกไปและเป็นการเรียนการสอนบนเว็บ หรือเกินการเรียนการสอนที่ไม่มีครูได้อีกด้วย

2.7.3 การสอนบนเว็บ ด้วยคุณสมบัติและสมรรถนะของการใช้เว็บในการเรียนการสอน ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการสอนบนเว็บไว้ดังนี้

พาร์สัน (Parson, 1977 อ้างถึงจากกิดานันท์, 2548 : 272) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นการสอนโดยใช้เว็บทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนเท่านั้น ในการส่งความรู้ไปยังผู้เรียน การสอนลักษณะนี้มีหลายรูปแบบ และมีคำเกี่ยวข้องกันหลายคำ อาทิเช่น วิชาออนไลน์ (Courseware Online) และการศึกษาทางไกลออนไลน์ (Distance Education Online)

ข่าน (Khan, 1977 : 6 อ้างถึงจากกิดานันท์, 2548 : 272) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสอนบนเว็บเป็นโปรแกรมการเรียนการสอนในรูปแบบของสื่อหลายมิติที่นำคุณลักษณะและทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในเวิลด์ไวด์เว็บ มาเป็นประโยชน์ในการจัดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้

รีแลนและกิลลานิ (Relan and Gillani, 1977 อ้างถึงใน Khan, et al., 1997 อ้างถึงใน กิดานันท์, 2548 : 273) ได้กล่าวไว้ว่าการสอนบนเว็บเป็นการประยุกต์อย่างแท้จริงของการใช้วิธีการต่าง ๆ มากมายโดยการใช้เว็บเป็นทรัพยากรเพื่อการสื่อสารและใช้เป็นโครงสร้างสำหรับการแพร่กระจายการศึกษา

คลาก (Clark, 1996 : 1-2 อ้างถึงใน กิดานันท์, 2548 : 273) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการสอนบนเว็บเป็นการสอนรายบุคคลโดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์สาธารณะหรือเครือข่ายส่วนบุคคลโดยการใช้โปรแกรมเบราว์เซอร์ในการเสนอผล และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยผ่านทางเครือข่าย

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการสอนบนเว็บเป็นการใช้เว็บในการเรียนการสอน โดยอาจใช้เว็บเพื่อนำเสนอบทเรียนในลักษณะของสื่อหลายมิติของวิชาตามหลักสูตร หรือใช้เป็นเพียงการนำเสนอข้อมูลบางอย่างเพื่อประกอบการเรียนรู้อื่น ๆ เพื่อประกอบการเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.7.4 การเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยสมรรถนะของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และศักยภาพของการสอนบนเว็บ ทำให้การเรียนการสอนมีขึ้นได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ผู้เรียนสามารถเรียนได้ทุกหนทุกแห่ง ทุกสถานที่ในเวลาที่ต้องการ ถึงแม้ต้องการเรียนในสถาบันการศึกษาต่างประเทศ ก็สามารถลงทะเบียนเรียนได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางเหมือนเมื่อก่อน โดยการเรียนในลักษณะการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (electronic-learning) หรือเรียกทับศัพท์ว่า "อีเลิร์นนิง" (e-Learning) ซึ่งแต่เดิมนั้นการเรียนอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ก็ได้ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ซีดีรอม การส่งสัญญาณผ่านดาวเทียม ฯลฯ เพื่อถ่ายทอดเนื้อหาบทเรียน แต่ในปัจจุบันความหมายของการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ได้เปลี่ยนไปจากเดิมเนื่องจากส่วนมากแล้วจะเน้นเฉพาะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตด้วยการสื่อสารความเร็วสูง อาจกล่าวได้ว่าอีเลิร์นนิง (e-Learning) เป็นรูปแบบที่พัฒนาจากการสอนบนเว็บ เพราะหากไม่มีการสอนบนเว็บแล้วก็คงทำให้การเรียนการสอน และการส่งเนื้อหาบทเรียนผ่านคอมพิวเตอร์ไปได้ไม่สะดวกอย่างแน่นอน อีเลิร์นนิง (e-Learning) มีจุดเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 จากแผนเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The National Educational Technology Plan, 1996) ในสมัยประธานาธิบดี บิลล์ คลินตัน ที่ต้องการพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กในศตวรรษที่ 21 โดยมุ่งเน้นถึงการใช้ ไอซีที ให้เห็นเด่นชัดและให้ความสำคัญในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอน และประกาศให้ห้องเรียนทุกห้องในสหรัฐอเมริกามีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เป็นผลทำให้มีการพัฒนาการสอนบนเว็บและสืบเนื่องมาเป็นอีเลิร์นนิง (e-Learning) ในปัจจุบัน

บทเรียนออนไลน์ (Online) อีเลิร์นนิง (e-Learning) คือ การเรียนรู้ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต (Internet) หรืออินทราเน็ต (Intranet) เป็นการเรียนรู้ด้วยตัวเอง ผู้เรียนจะได้เรียนตามความสามารถและความสนใจของตน โดยเนื้อหาของบทเรียนซึ่งประกอบด้วย ข้อความ รูปภาพ เสียง วิดีโอและมัลติมีเดียอื่นๆ จะถูกส่งไปยังผู้เรียนผ่าน Web Browser โดยผู้เรียน ผู้สอน และเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกคน สามารถติดต่อ ปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้เช่นเดียวกับการเรียนในชั้นเรียนปกติ โดยอาศัยเครื่องมือการติดต่อ สื่อสารที่ทันสมัย เช่น e-mail, Webboard, Chat จึงเป็นการเรียนสำหรับทุกคน, เรียนได้ทุกเวลา และทุกสถานที่ (Learn for All : Anyone, Anywhere and Anytime) ความหมายบทเรียนออนไลน์ (Online) อีเลิร์นนิง (e-Learning) คือ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) มาออกแบบและจัดระบบเพื่อสร้างระบบการเรียนการสอน โดยการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีความหมายตรงกับความต้องการ

ของผู้สอนและผู้เรียน เชื่อมโยงระบบเป็นเครือข่ายที่สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกคน สามารถประเมิน ติดตามพฤติกรรมผู้เรียนได้ เสมือนการเรียนในห้องเรียนจริง โดยสามารถพิจารณาได้จากคุณลักษณะ ดังนี้

1. เว็บไซต์ที่เกี่ยวของกับการศึกษา เกี่ยวข้องกับเนื้อหารายวิชาใด วิชาหนึ่งเป็นอย่างน้อย หรือการศึกษาตามอัธยาศัย

2. ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง จากทุกที่ทุกเวลาโดยอิสระ

3. ผู้เรียนมีอิสระในการเรียน การบรรลุจุดประสงค์การเรียนรู้แต่ละเนื้อหา ไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน หรือพร้อมกับผู้เรียนรายอื่น

4. มีระบบปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน และสามารถเรียนรู้ร่วมกันได้

5. มีเครื่องมือที่วัดผลการเรียนได้

6. มีการออกแบบการเรียนการสอนอย่างมีระบบ

7. ผู้สอนมีสภาพเป็นผู้ช่วยเหลือผู้เรียนในการค้นหา การประเมิน การใช้ประโยชน์จากเนื้อหา จากสื่อรูปแบบต่างๆ ที่มีให้บริการ

8. มีระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System/LMS)

9. มีระบบบริหารจัดการเนื้อหา/หลักสูตร (Content Management System/CMS)

กล่าวได้ว่า คำว่า e-Learning คือ การเรียน การสอนในลักษณะ หรือรูปแบบใดก็ได้ ซึ่งการถ่ายทอดเนื้อหานั้น กระทำผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เอ็กซทราเน็ต หรือ ทางสัญญาณโทรทัศน์ หรือ สัญญาณดาวเทียม (Satellite) ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งการเรียนลักษณะนี้ได้มีการนำเข้าสู่ตลาดเมืองไทยในระยะหนึ่งแล้ว เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอนด้วยซีดีรอม, การเรียนการสอนบนเว็บ (Web-Based Learning), การเรียนออนไลน์ (On-line Learning) การเรียนทางไกลผ่านดาวเทียม หรือ การเรียนด้วยวีดีโอผ่านออนไลน์ เป็นต้น

ในปัจจุบัน คนส่วนใหญ่มักจะใช้คำว่า e-Learning กับการเรียน การสอน หรือการอบรม ที่ใช้เทคโนโลยีของเว็บ (Web Based Technology) ในการถ่ายทอดเนื้อหา รวมถึงเทคโนโลยีระบบการจัดการหลักสูตร (Course Management System) ในการบริหารจัดการงานสอนด้านต่างๆ โดยผู้เรียนที่เรียนด้วยระบบ e-Learning นี้สามารถศึกษาเนื้อหาในลักษณะออนไลน์ หรือ จากแผ่นซีดี-รอม ก็ได้ และที่สำคัญอีกส่วนคือ เนื้อหาต่างๆ ของ e-Learning สามารถนำเสนอโดยอาศัยเทคโนโลยีมัลติมีเดีย (Multimedia Technology) และเทคโนโลยีเชิงโต้ตอบ (Interactive Technology)

คำว่า e-Learning นั้นมีคำที่ใช้ได้ใกล้เคียงกันอยู่หลายคำเช่น Distance Learning (การเรียนทางไกล) Computer Based Training (การฝึกอบรมโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ หรือเรียกย่อ ๆ ว่า CBT) Online Learning (การเรียนทางอินเทอร์เน็ต) เป็นต้น ดังนั้น สรุปได้ว่า ความหมายของ e-Learning

คือ รูปแบบของการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยอาศัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือสื่ออิเลคทรอนิกส์ในการถ่ายทอดเรื่องราว และเนื้อหา โดยสามารถมีสื่อในการนำเสนอบทเรียนได้ตั้งแต่ 1 สื่อขึ้นไป และการเรียนการสอนนั้นสามารถที่จะอยู่ในรูปของการสอนทางเดียว หรือการสอนแบบปฏิสัมพันธ์ได้

2.8 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

2.8.1 ความหมายของคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction : CAI) มีผู้ให้ความหมายไว้คล้ายกันหลายความหมาย ดังต่อไปนี้

คอมพิวเตอร์ช่วยสอนหรือโปรแกรมช่วยสอน คือ สื่อที่ใช้ในการเรียนการสอนอันหนึ่ง CAI คล้ายกับสื่อการสอนอื่น ๆ เช่น วิดีโอช่วยสอน บัตรคำช่วยสอน โปสเตอร์ แต่คอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะดีกว่าตรงที่ตัวสื่อการสอนซึ่งก็คือคอมพิวเตอร์นั้น จะสามารถโต้ตอบกับนักเรียนได้ ไม่ว่าจะเป็นการรับคำสั่งเพื่อมาปฏิบัติ ตอบคำถามหรือไม่เช่นนั้นคอมพิวเตอร์ก็จะเป็นฝ่ายป้อนคำถาม (นัยนา, 2539)

คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI : Computer Assisted Instruction) หมายถึง การประยุกต์นำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการเรียนการสอน โดยมีการพัฒนาโปรแกรมขึ้น เพื่อนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น การเสนอแบบติวเตอร์ (Tutorial) แบบจำลองสถานการณ์ (Simulations) หรือ แบบการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) เป็นต้น การเสนอเนื้อหาดังกล่าวเป็นการเสนอโดยตรงไปยังผู้เรียนผ่านทางจอภาพหรือแป้นพิมพ์ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมวัสดุทางการสอนคือโปรแกรม หรือ Courseware ซึ่งปกติจะถูกจัดเก็บไว้ในแผ่นดิสก์หรือในหน่วยความจำของเครื่อง พร้อมที่จะเรียกใช้ได้ตลอดเวลา การเรียนในลักษณะนี้ ในบางครั้งผู้เรียนจะต้องโต้ตอบ หรือตอบคำถามเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยการพิมพ์ การตอบคำถามจะถูกประเมินโดยคอมพิวเตอร์ และจะเสนอแนะขั้นตอนหรือระดับในการเรียนขั้นต่อ ๆ ไป กระบวนการเหล่านี้เป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้เรียนกับคอมพิวเตอร์ (ศิริชัย สงวนแก้ว, 2534)

คอมพิวเตอร์ช่วยสอนหรือ CAI คือ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนการสอนโดยใช้โปรแกรมการเรียน การเรียนการสอนที่ผ่านคอมพิวเตอร์ประเภทใดก็ตาม กล่าวได้ว่าเป็นคอมพิวเตอร์ช่วยสอนหรือ CAI มีคำที่ใช้ในความหมายเดียวกันกับ CAI ได้แก่ Computer-Assisted Learning (CAL), Computer-aided Instruction (CaI), Computer-aided Learning (CaL) เป็นต้น (Hannafin and Peck, 1988)

คอมพิวเตอร์ช่วยสอน หรือ บทเรียนซีเอไอ (Computer-Assisted Instruction; Computer-Aided Instruction : CAI) คือ การจัดโปรแกรมเพื่อการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อ

ช่วยถ่ายโยงเนื้อหาความรู้ไปสู่ผู้เรียน และปัจจุบันได้มีการบัญญัติศัพท์ที่ใช้เรียกสื่อชนิดนี้ว่า "คอมพิวเตอร์ช่วยการสอน" (วุฒิชัย, 2543)

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปความหมายของ "คอมพิวเตอร์ช่วยสอน" หรือ CAI คือ การนำคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือสร้างให้เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อให้ผู้เรียนนำไปเรียนด้วยตนเองและเกิดการเรียนรู้ ในโปรแกรมประกอบไปด้วยเนื้อหาวิชา แบบฝึกหัดแบบทดสอบ ลักษณะของการนำเสนอ อาจมีทั้งตัวหนังสือ ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว สีหรือเสียงเพื่อดึงดูดให้ผู้เรียนเกิดความสนใจมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการแสดงผลการเรียนให้ทราบทันที ด้วยข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แก่ผู้เรียน และยังมีการจัดลำดับวิธีการสอนหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละคน ทั้งนี้จะต้องมีการวางแผนการในการผลิตอย่างเป็นระบบในการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบที่แตกต่างกัน มีคำภาษาอังกฤษที่ใช้เรียก คอมพิวเตอร์ช่วยสอน ได้แก่ Computer Assisted Instruction (CAI), Computer Aided Instruction (CAI), Computer Assisted Learning (CAL), Computer Aided Learning (CAL), Computer Based Instruction (CBI), Computer Based Training (CBT), Computer Administered Education (CAE), Computer Aided Teaching (CAT) แต่คำที่นิยมใช้ทั่วไปในปัจจุบันได้แก่ Computer Assisted Instruction หรือ CAI

2.8.2 ประวัติคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิวัฒนาการและประวัติความเป็นมาของคอมพิวเตอร์ช่วยสอน หรือ CAI สามารถสรุปความเป็นมาของคอมพิวเตอร์ช่วยสอนพอสังเขป ได้ดังนี้ (ศูนย์คอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ, 2546)

ปี ค. ศ. 1950 ศูนย์วิจัยของ IBM ได้พัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยงานด้านจิตวิทยา นับเป็นจุดเริ่มต้นของคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

ปี ค. ศ. 1958 มหาวิทยาลัยฟลอริดาของสหรัฐอเมริกา พัฒนาคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ช่วยทบทวนวิชาฟิสิกส์ และสถิติ พร้อมๆ กับมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ดได้นำคอมพิวเตอร์ช่วยสอน มาใช้ในวิชาคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา

ปี ค. ศ. 1960 มหาวิทยาลัยอิลินอย (Illinois) ได้จัดทำคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ด้านจิตวิทยาการศึกษา และวิศวกรรมศาสตร์ ภายใต้ชื่อ PLATO CAI - Programmed Learning for Automated Teaching Operations CAI

ปี ค.ศ. 1970 ได้มีการนำคอมพิวเตอร์ช่วยสอน มาใช้ในทวีปยุโรป โดยฝรั่งเศสและอังกฤษเป็นผู้เริ่มต้น

ปี ค. ศ. 1671 มหาวิทยาลัยเท็กซัส (Taxas) และ บริกแคม ยัง (Brigcam Young) ได้ร่วมกันพัฒนาคอมพิวเตอร์ช่วยสอนกับมินิคอมพิวเตอร์ โดยผสมผสานคอมพิวเตอร์กับโทรทัศน์ช่วยสอน

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

วิชาภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ ภายใต้โครงการ TICCIT - Time-shared Interactive Computer Controlled Information Television

2.8.3 ประเภทของคอมพิวเตอร์ช่วยสอน การแบ่งประเภทของคอมพิวเตอร์ช่วยสอน มีการแบ่งตามลักษณะของวิธีการนำเสนอเนื้อหาและกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน สามารถสรุปคอมพิวเตอร์ช่วยสอนได้เป็น 8 ประเภท ดังนี้ (ไพโรจน์ และ ไพบูลย์, 2541) 1) แบบการสอน (Instruction) เพื่อใช้สอนความรู้ใหม่แทนครู ซึ่งจะเป็นการพัฒนาแบบ Self Study Package เป็นรูปแบบของการศึกษาด้วยตนเอง จะเป็นชุดการสอนที่จะต้องใช้ความระมัดระวัง และทักษะในการพัฒนาที่สูงมาก เพราะจะยากเป็นทวีคูณกว่าการพัฒนาชุดการสอนแบบโมดูลหรือแบบโปรแกรมที่เป็นตำรา ซึ่งคาดว่า CAI ประเภทนี้จะมีบทบาทมากในอนาคตอันใกล้นี้ โดยเฉพาะ IMMCAI : Interaction Multimedia CAI บน Internet 2) แบบสอนซ่อมเสริมหรือทบทวน (Tutorial) เป็นบทเรียนเพื่อทบทวนการเรียนจากห้องเรียนหรือจากผู้สอนโดยวิธีใด ๆ จากทางไกล หรือทางใกล้ก็ตาม การเรียนมักจะไม่ใช่ความรู้ใหม่ หากแต่จะเป็นความรู้ที่เคยได้รับมาแล้วในรูปแบบอื่น ๆ แล้วใช้บทเรียนซ่อมเสริมเพื่อตอกย้ำความเข้าใจที่ถูกต้องและสมบูรณ์ดีขึ้น สามารถใช้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนดังนั้น CAI ประเภทนี้จึงไม่สามารถนำมาสอนแทนครูได้ทั้งหมด เพียงแต่นำมาใช้สอนเสริมหรือใช้ทบทวนในรายวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอนมาแล้วในชั้นเรียนปกติ 3) แบบฝึกหัดและฝึกปฏิบัติ (Drill and Practice) เพื่อใช้เสริมการปฏิบัติหรือเสริมทักษะกระทำบางอย่างให้เข้าใจยิ่งขึ้นและเกิดทักษะที่ต้องการได้ เป็นการเสริมประสิทธิผลการเรียนของผู้เรียน สามารถใช้ในห้องเรียน เสริมขณะที่สอนหรือนอกห้องเรียน ณ ที่ใด เวลาใดก็ได้ สามารถใช้ฝึกหัดทั้งทางด้านทักษะการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ รวมทั้งทางช่างอุตสาหกรรมด้วย 4) แบบสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation) เพื่อใช้สำหรับการเรียนรู้ หรือทดลองจากสถานการณ์ที่จำลองจากสถานการณ์จริง ซึ่งอาจจะหาไม่ได้หรืออยู่ไกล ไม่สามารถนำเข้ามาในห้องเรียนได้ หรือมีสภาพอันตราย หรืออาจสิ้นเปลืองมากที่ต้องใช้ของจริงซ้ำ ๆสามารถใช้สาธิตประกอบการสอน ใช้เสริมการสอนในห้องเรียน หรือใช้ซ่อมเสริมภายหลังการเรียนนอกห้องเรียนที่ได้ เวลาใด ก็ได้ 5) แบบสร้างเป็นเกม (Game) การเรียนรู้บางเรื่อง บางระดับ บางครั้ง การพัฒนาเป็นลักษณะเกม สามารถเสริมการเรียนรู้ได้ดีกว่า การใช้เกมเพื่อการเรียน สามารถใช้สำหรับการเรียนรู้ความรู้ใหม่หรือเสริมการเรียนในห้องเรียนก็ได้ รวมทั้งสามารถสอนทดแทนครูในบางเรื่องได้ด้วย จะเป็นการเรียนรู้จากความเพลิดเพลิน เหมาะสำหรับผู้เรียนที่มีระยะเวลาความสนใจสั้นเช่นเด็ก หรือในภาวะสภาพแวดล้อมที่ไม่อำนวย เป็นต้น 6) แบบการแก้ปัญหา (Problem Solving) เป็นการฝึกการคิด การตัดสินใจสามารถใช้กับวิชาการต่าง ๆ ที่ต้องการให้สามารถคิด แก้ปัญหา ใช้เพื่อเสริมการสอนในห้องเรียนหรือใช้ในการฝึกทั่ว ๆ ไป นอกห้องเรียนก็ได้ เป็นสื่อสำหรับ

การฝึกผู้บริหารได้ดี 7) แบบทดสอบ (Test) เพื่อใช้สำหรับตรวจวัดความสามารถของผู้เรียน สามารถใช้ประกอบการสอนในห้องเรียน หรือใช้ตามความต้องการของครูหรือของผู้เรียนเอง รวมทั้งสามารถใช้นอกห้องเรียน เพื่อตรวจวัดความสามารถของตนเองได้ด้วย 8) แบบสร้างสถานการณ์เพื่อให้ค้นพบ (Discovery) เป็นการจัดทำ CAI เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง โดยการลองผิดลองถูกหรือเป็นการจัดระบบนำล่องเพื่อชี้นำสู่การเรียนรู้ สามารถใช้เรียนรู้ความรู้ใหม่หรือเป็นการทบทวนความรู้เดิมและใช้ประกอบการสอนในห้องเรียน หรือการเรียนนอกห้องเรียน สถานที่ใด เวลาใด ก็ได้

2.8.4 คอมพิวเตอร์สอนบนเว็บ (CAI on Web) คอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บหรือคอมพิวเตอร์ช่วยสอนออนไลน์ เป็นรูปแบบใหม่ของคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ซึ่งเกิดขึ้นจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเว็บไซต์ที่สามารถนำเสนอข้อมูลมัลติมีเดีย (Multimedia) ได้สมบูรณ์แบบ ดังนั้น คอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บ จึงเป็นการนำเสนอบทเรียนหรือเผยแพร่บทเรียนโดยใช้เทคโนโลยีอินเตอร์เน็ต ขั้นตอนในการพัฒนาคงไม่แตกต่างจากบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนทั่วไป เพียงแต่ซอฟต์แวร์และเทคนิคที่ใช้อาจแตกต่างไป ตามเทคโนโลยี แต่ข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นที่สำคัญของบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บ ได้แก่ (บุญเลิศ, 2546)

2.8.4.1 The Web is a Graphical Hypertext Information System การนำเสนอข้อมูลผ่านเว็บ เป็นการนำเสนอด้วยข้อมูลที่สามารถเรียกหรือโยงไปยังจุดอื่นๆ ในระบบกราฟิก ซึ่งทำให้ข้อมูลนั้นๆ มีจุดดึงดูดให้น่าเรียกดู

2.8.4.2 The Web is Cross-Platform ข้อมูลบนเว็บไม่ยึดติดกับระบบปฏิบัติการ (Operating System : OS) เนื่องจากเป็นข้อมูลนั้นๆ ถูกจัดเก็บเป็น Text File ดังนั้นไม่ว่าจะถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ที่ใช้ OS เป็น Unix หรือ Windows NT ก็สามารถเรียกดูจากคอมพิวเตอร์ที่ใช้ OS ต่างจากคอมพิวเตอร์ที่เป็นเครื่องแม่ข่ายได้

2.8.4.3 The Web is Distributed ข้อมูลในเครือข่ายอินเตอร์เน็ตมีปริมาณมากจากทั่วโลกและผู้ใช้จากทุกแห่งหนที่สามารถต่อเข้าระบบอินเตอร์เน็ตได้ ก็สามารถเรียกดูข้อมูลได้ตลอดเวลาดังนั้นข้อมูลในระบบอินเตอร์เน็ตจึงสามารถเผยแพร่ได้รวดเร็ว และกว้างไกล

2.8.4.4 The Web is interactive การทำงานบนเว็บเป็นการทำงานแบบโต้ตอบกับผู้ใช้โดยธรรมชาติอยู่แล้ว ดังนั้นเว็บจึงเป็นระบบ Interactive ในตัวมันเอง เริ่มตั้งแต่ผู้ใช้เปิดโปรแกรมดูผลเว็บ (Browser) พิมพ์ชื่อเรียกเว็บ (URL : Uniform Resource Locator) เมื่อเอกสารเว็บแสดงผลผ่านเบราเซอร์ ผู้ใช้ก็สามารถคลิกเลือกรายการ หรือข้อมูลที่สนใจ อันเป็นการทำงานแบบโต้ตอบไปในตัวนั่นเอง ดังนั้น CAI on Web จึงเป็นการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนให้อยู่ใน

รูปแบบของการเผยแพร่ผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต โดยมีชื่อเรียกว่า WBI (Web Based Instruction) หรือ WBT (Web Based Training) นั่นเอง ส่วนขบวนการพัฒนา CAI on Web มีลักษณะใกล้เคียงกับการพัฒนา CAI ในรูปแบบปกติ ซึ่งจะมีข้อแตกต่างกันในเรื่องของโปรแกรมที่ใช้งาน ทีมงาน เป็นต้น

2.8.5 ข้อดีและข้อจำกัดของคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เมื่อเปรียบเทียบกับสื่อการเรียนการสอนประเภทอื่น ๆ แล้ว มีข้อดีหรือข้อได้เปรียบหลายประการ สรุปได้ดังนี้ (Hannafin and Peck, 1988)

2.8.5.1 บทเรียน CAI มีการโต้ตอบปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับบทเรียน ในขณะที่เรียนมากกว่าสื่อการเรียนการสอนประเภทอื่น ๆ เนื่องจากใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการนำเสนอบทเรียน

2.8.5.2 บทเรียน CAI สนับสนุนการเรียนแบบรายบุคคล (Individualization) ได้อย่างมีประสิทธิผล ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองเวลาใดก็ได้ตามต้องการหรือความสะดวก

2.8.5.3 บทเรียน CAI ช่วยลดต้นทุนในด้านการจัดการเรียนการสอนได้ เพราะการเรียนด้วย CAI ไม่ต้องใช้ครูผู้สอน เมื่อสร้างบทเรียนแล้วการทำซ้ำเพื่อการเผยแพร่ใช้ต้นทุนต่ำมากและสามารถใช้กับผู้เรียนได้เป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบการสอนโดยใช้ครูผู้สอน

2.8.5.4 บทเรียน CAI มีแรงจูงใจให้ผู้เรียนสนใจเรียนเพิ่มขึ้น เนื่องจากบทเรียน CAI ใช้คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ในการนำเสนอบทเรียน เป็นสิ่งแปลกใหม่ มีการปฏิสัมพันธ์กับบทเรียนตลอดเวลา ผู้เรียนไม่เบื่อหน่าย ทำให้ช่วยเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนด้วย

2.8.5.5 บทเรียน CAI ให้ผลย้อนกลับ (Feedback) แก่ผู้เรียนได้อย่างรวดเร็ว ผู้เรียนทราบความก้าวหน้าของตนเองได้ทันที

2.8.5.6 บทเรียน CAI สะดวกต่อการติดตามประเมินผลการเรียน โดยมีการออกแบบสร้างโปรแกรมให้สามารถเก็บข้อมูลคะแนนหรือผลการเรียนของผู้เรียนแต่ละคนไว้ สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อประเมินผลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องเมื่อเปรียบเทียบกับครูผู้สอน

2.8.5.7 บทเรียน CAI มีเนื้อหาที่คงสภาพแน่นอน เนื่องจากเนื้อหาของบทเรียน CAI ได้ผ่านการตรวจสอบให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุม จัดลำดับความสัมพันธ์ของเนื้อหาอย่างถูกต้อง มีความคงสภาพเหมือนเดิมทุกครั้งที่เรียน ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าผู้เรียนเมื่อได้เรียนบทเรียน CAI ทุกครั้งจะได้เรียนเนื้อหาที่คงสภาพเดิมไว้ทุกประการ ต่างจากการสอนด้วยครูผู้สอนที่มีโอกาสที่การสอนแต่ละครั้งของครูผู้สอนในเนื้อหาเดียวกัน อาจมีลำดับเนื้อหาไม่เหมือนกัน หรือข้ามเนื้อหาบางส่วนไป อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการเรียนด้วยคอมพิวเตอร์ช่วยสอน จะมีข้อดีหรือข้อได้เปรียบสื่อการสอนประเภทอื่น ๆ แต่ก็มีข้อจำกัดหลายประการเช่นกัน สรุปได้ดังนี้ (Hannafin and Peck, 1988)

2.8.5.7.1 บทเรียน CAI ต้องการฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะพิเศษและมีราคาแพงสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการนำเสนอบทเรียน ผู้เรียนเองหรือสถานศึกษาเอง อาจจะไม่สามารถจัดเตรียมหรือจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะมัลติมีเดียคอมพิวเตอร์ (Multimedia Computer) ให้เพียงพอต่อการใช้เรียนด้วย CAI ได้

2.8.5.7.2 บทเรียน CAI ไม่สะดวกต่อการเรียนเมื่อเปรียบเทียบกับหนังสือเรียน เนื่องจากจะเรียนด้วย CAI ได้ต้องจัดเตรียมฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ CAI อีกทั้งในเรื่องของการทบทวนบทเรียนทำได้ยากอันเนื่องจากข้อจำกัดดังกล่าว รวมถึงถ้ามีการออกแบบบทเรียน CAI ให้เรียนแบบเรียงลำดับบทเรียน จะไม่สะดวกในการทบทวนบทเรียนที่ได้เรียนผ่านมาแล้ว

2.8.5.7.3 บทเรียน CAI ต้องใช้สายตาและทักษะการอ่านโดยผ่านทางจอภาพของคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการเรียนของผู้เรียนที่มีความอดทนในการอ่านบนจอภาพแตกต่างกัน

2.8.5.7.4 การแสดงภาพในคอมพิวเตอร์อาจไม่เท่ากับขนาดที่แท้จริงของวัตถุหรือสิ่งของเพราะข้อจำกัดของขนาดจอภาพคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้เรียนโดยเฉพาะระดับอนุบาลหรือประถมศึกษาเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับขนาดที่แท้จริงของวัตถุกับสิ่งที่เห็นในจอภาพได้

2.8.5.7.5 การสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนต้องอาศัยความชำนาญหลาย ๆ ด้าน ทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ด้านเทคโนโลยีมัลติมีเดีย และต้องมีความเข้าใจในคุณสมบัติและวิธีการสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเป็นอย่างมาก

2.8.5.7.6 การสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนให้มีประสิทธิภาพต้องใช้ระยะเวลานานอาจไม่คุ้มค่าหรือล้าสมัยเมื่อสร้างบทเรียนเสร็จ

2.8.5.7.7 เนื้อหาในบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนถูกจำกัดเนื้อหาอยู่เฉพาะที่มีในบทเรียนเท่านั้น ในขณะเรียนจะไม่สามารถเพิ่มหรือขยายเนื้อหาเพิ่มเติมได้เหมือนกับการเรียนการสอนในชั้นเรียนโดยครูผู้สอน

2.8.5.7.8 ผู้เรียนได้รับการตอบสนองจากบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในรูปแบบที่แน่นอนตามการป้อนข้อมูลเข้า (Input) ของผู้เรียนให้แก่โปรแกรมคอมพิวเตอร์เท่านั้น บทเรียนคอมพิวเตอร์ไม่สามารถตรวจสอบและดูแลพฤติกรรมของผู้เรียนในขณะที่เรียนได้

2.8.6 ขั้นตอนการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน มีแนวคิดในทางทฤษฎีที่ใช้ในการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนหลายแนวคิด ที่สำคัญได้แก่

2.8.6.1 การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนแบบ Interactive Multimedia CAI เป็นการพัฒนาคอมพิวเตอร์ช่วยสอน มัลติมีเดียที่เน้นการมีปฏิบัติสัมพันธ์กับบทเรียน หรือ IMMCAI

(Interactive Multi Media Computer Assisted Instruction) มีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอนได้แก่ วิเคราะห์ (Analysis) ออกแบบ (Design) พัฒนา (Development) สร้าง (Implementation) และการประเมินผล (Evaluation) (ไพโรจน์ และไพบูลย์, 2541) จากนั้น นำบทเรียนออกเผยแพร่ (Publication) และควรจะมีการติดตามผล (Follow up) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาครั้งต่อ ๆ ไป รายละเอียดของการพัฒนา IMMCAI ทั้ง 5 ขั้นตอนหลัก แบ่งเป็นขั้นตอนย่อยๆ ได้ 16 ขั้นตอน ดังนี้

2.8.6.1.1 เริ่มจากหัวเรื่องที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายกำกับ

2.8.6.1.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ (Analysis) มีขั้นตอน ดังนี้

ก) สร้างแผนภูมิ (Brain Storm Chart) ของเนื้อหาที่ควรจะมีตามหัวเรื่องที่กำหนด โดยไม่ทำการลอกแบบของตำราเล่มใด ๆ เลย

ข) สร้างแผนภูมิหัวเรื่องสัมพันธ์ (Concept Chart) ภายหลังการวิเคราะห์ที่ละเอียด ตัดหรือเพิ่มหัวเรื่องตามเหตุและผล ตลอดจนตามความเหมาะสม

ค) สร้างแผนภูมิโครงข่ายเนื้อหา (Content Network Chart) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเนื้อหาโดยวิธีการวิเคราะห์ข่ายงาน (Network Analysis)

2.8.6.1.3 ขั้นออกแบบ (Design) มีขั้นตอน ดังนี้

ก) กำหนดวิธีการนำเสนอ แล้วเขียนกำกับด้วยวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนดของเนื้อหาแต่ละตอน (Strategic Presentation Plan vs Behavior Objective) แล้วลำดับแผนการนำเสนอบทเรียนเป็นแผนภูมิ (Course Flow Chart)

ข) สร้างแผนภูมิการนำเสนอในแต่ละหน่วย (Module Presentation Chart) เป็นรูปแบบและลำดับการนำเสนอบทเรียนตามหลักการสอน

2.8.6.1.4 ขั้นพัฒนา (Development) มีขั้นตอน ดังนี้

ก) เขียนรายละเอียดเนื้อหาตามรูปแบบที่ได้กำหนด (Script Development) โดยเขียนเป็นกรอบ ๆ จะต้องเขียนไปตามที่ได้วางแผนไว้ โดยเฉพาะถ้าเป็นแบบ IMMCAI จะต้องกำหนด ภาพ เสียง สี ฯลฯ และการกำหนดปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ไว้ให้สมบูรณ์

ข) จัดทำลำดับเนื้อหา (Storyboard Development) เป็นการนำเอากรอบเนื้อหาหรือที่เขียนเป็น Script มาเรียบเรียงลำดับการนำเสนอที่ได้วางแผนไว้ ซึ่งจะยังเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์อยู่ การลำดับกรอบนี้สำคัญมากเมื่อเป็นแบบ Active

ค) นำเนื้อหาที่ยังเป็นสิ่งพิมพ์นี้มาหาค่าความถูกต้อง (Content Correctness) โดยเฉพาะการสร้าง IMMCAI จะเป็นการเขียนตำราใหม่ทั้งเรื่องเลย ซึ่งจะต้องนำเนื้อหาไปทดลองหาค่า Content Validity และ Reader Reliability ด้วย แล้วปรับปรุงให้สมบูรณ์

ง) การสร้างแบบทดสอบส่วนต่าง ๆ ต้องนำมาหาค่าความยากง่าย อำนาจจำแนกความเที่ยงและความเชื่อมั่นทุกแบบทดสอบและต้องปรับปรุงให้สมบูรณ์ ผลที่ได้ทั้งหมดจะเป็นตัวบทเรียน (Courseware)

2.8.6.1.5 ขั้นสร้าง (Implementation) มีขั้นตอน ดังนี้

ก) เลือก Software หรือโปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมและสามารถสนองตอบต่อความต้องการที่กำหนดไว้เป็นตัวจัดการเสนอบทเรียนบนคอมพิวเตอร์

ข) จัดเตรียมรูปภาพ เสียง หรือการถ่ายวิดีโอหรือภาพนิ่ง หรือ Caption ไว้ให้พร้อมที่จะใช้งาน

ค) จัดการนำ Courseware เข้าในโปรแกรมด้วยความประณีตและด้วยทักษะที่ดี ซึ่งได้เป็นบทเรียน (วิชา) บนคอมพิวเตอร์ (Subject CAI Software)

2.8.6.1.6 ขั้นประเมินผล (Evaluation) มีขั้นตอน ดังนี้

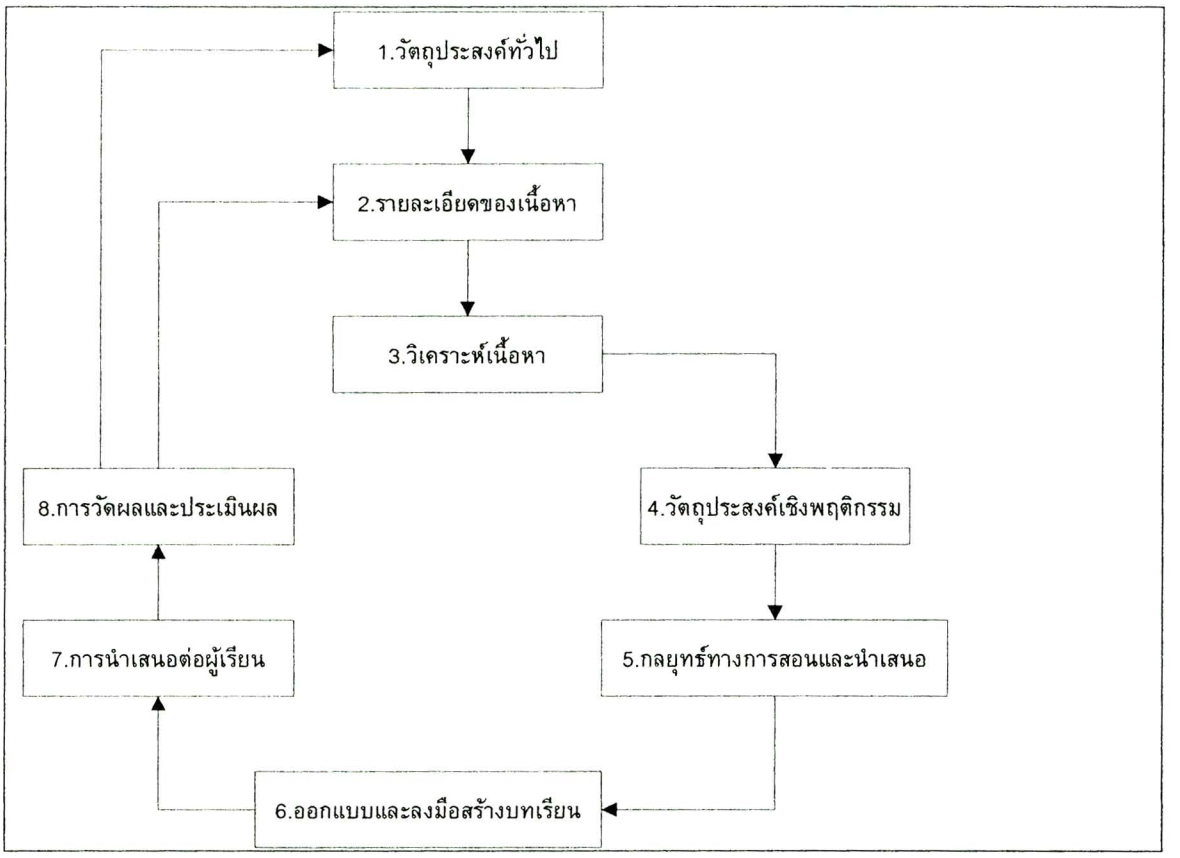
ก) ตรวจสอบคุณภาพ (Quality Evaluation) จัดการให้คณะผู้เชี่ยวชาญทาง IMMCAI ตรวจสอบคุณภาพของ Package ปรับปรุงให้สมบูรณ์

ข) ทำการทดสอบ ดำเนินการทดสอบหาประสิทธิภาพด้วยกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวนไม่เกิน 10 คน นำผลมากำหนดกลวิธีการหาประสิทธิภาพจริงต่อไป

ค) ทำการทดสอบเพื่อหาประสิทธิภาพ (Efficiency E1/E2) ของ Package และหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Effectiveness) จากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายไม่น้อยกว่า 30 คนหากได้ผลตามเป้าหมายที่ต้องการเป็นอันใช้ได้

ง) จัดทำคู่มือการใช้ Package (User Manual) หรือ Package Instruction

2.8.7 การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนแบบรูปแบบการพัฒนาการสอน เป็นการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนตามขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนปกติ โดยเน้นการสร้างเนื้อหาและการนำเสนอให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและการตอบสนองของผู้ใช้บทเรียน มีขั้นตอนการสร้าง 8ขั้นตอน ดังภาพ



ภาพที่ 2-3 แสดงขั้นตอนการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

โดยในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน มีรายละเอียดดังนี้

2.8.7.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป (Goal/Objective) เป็นการกำหนดว่าบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่พัฒนาขึ้นนี้ ต้องการจะนำไปใช้ **เพื่อใคร** และต้องการให้เรียนรู้ **อะไรบ้าง** จากการศึกษาและวิเคราะห์คำอธิบายรายวิชารวมไปถึงแผนการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาที่ต้องการนำมาสร้างเป็นสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนอีกด้วย

2.8.7.2 รายละเอียดของเนื้อหาวิชา (Content Specification) ได้แก่เนื้อหาความรู้ที่กำหนดเอาไว้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ซึ่งอาจจะได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาของหลักสูตร การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ การสัมมนาทางวิชาการหรือค้นหาเพื่อจัดระบบจากแหล่งทรัพยากรอื่น แล้วนำมาวิเคราะห์ความสำคัญ และคุณค่าของบูรณาการด้านเนื้อหา รวมไปถึงการศึกษาและกำหนดคุณสมบัติของเนื้อหาความรู้ และกิจกรรมบทเรียนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถของผู้เรียนด้วย

2.8.7.3 วิเคราะห์เนื้อหาวิชา (Content Analysis) วิธีการนี้ จะเริ่มต้นจากการ วิเคราะห์งาน (Task Analysis) เพื่ออธิบายกิจกรรมการเรียนการสอน และจัดลำดับกิจกรรมเหล่านั้นให้

เหมาะสม ถูกต้อง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทั่วไปจนได้รายละเอียดของเรื่องที่จะสอนหรือหัวข้อการสอน (Topic Content)

2.8.7.4 วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objectives) เป็นการกำหนดพฤติกรรมเชิงความรู้ (Knowledge-Based Behavior) เพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้ว่าเมื่อเรียนจบบทเรียนแล้วจะได้รับสิ่งใดจากบทเรียน ซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์ในการเรียนไว้ล่วงหน้าอย่างแน่ชัดเป็นการบอกให้ผู้เรียนทราบว่าจะได้รับการพัฒนาความสามารถ (Competency – Base Learning) จนประสบผลสำเร็จในการเรียนอย่างไร และช่วยให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ตามระดับความสามารถจากการกำหนดระดับขั้น เพื่อจะได้จัดสภาวการณ์การเรียนการสอนล่วงหน้า

2.8.7.5 กลยุทธ์ทางการสอนและนำเสนอ (Teaching Strategies & Models of Delivery) ได้แก่การเลือกว่าจะใช้วิธีสื่อสารเพื่อให้เกิดความรู้ เช่น การนำเสนอข้อมูลเนื้อหาด้วยข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น โดยกำหนดหลักการให้สอดคล้องกันกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมและธรรมชาติของเนื้อหาวิชา เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ในที่สุด และการกำหนดกลยุทธ์ทางการสอนและการนำเสนอบทเรียน ควรแบ่งเนื้อหาออกเป็นหน่วยย่อยที่สัมพันธ์กันเป็นอย่างดี นำเสนอเนื้อหาความรู้นั้นทีละน้อย ๆ เพื่อให้ผู้เรียนประสบสำเร็จในการเรียนที่ต่อเนื่องกันและสามารถกลับมาเรียนซ้ำได้ไม่จำกัดครั้ง

2.8.7.6 เกี่ยวข้องกับการเตรียมผลิตบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ได้แก่การนำรายละเอียดที่ได้จากการปฏิบัติที่ผ่านมาทั้งหมดมาจำแนกรายละเอียดเป็นการเฉพาะในแต่ละส่วน และเป็นการกำหนดแผน วิธีการปฏิบัติในรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลในการปฏิบัติ หากพบว่ามีข้อบกพร่องที่ส่วนใด ควรปรับปรุงและแก้ไขให้บกพร่องมีน้อยที่สุดเรียกขั้นตอนนี้ว่า การเขียนบทดำเนินเรื่อง หรือ การเขียนสคริปต์ (Script)

2.8.7.7 นำเสนอต่อผู้เรียน (Delivery) เป็นวิธีการที่จะนำไปสู่กระบวนการหาประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงหลักการด้านความยืดหยุ่น (Flexibility) และสร้างรูปแบบนำเสนอให้เหมาะสมกับระดับความสามารถของผู้เรียนควรเลือกวิธีการนำเสนอความรู้อย่างรอบคอบรัดกุม โดยอาจจะใช้วิธีออกแบบกิจกรรมในบทเรียนให้ผู้เรียนได้มีโอกาสรับการสอนซ่อมเสริม (Remedial Teaching) เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือกันระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้สอน ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศของการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการส่งเสริมพัฒนาการทางเจตคติหรือเข้าใจความรู้สึกมนุษย์ การสร้างบรรยากาศการจัดกิจกรรมการสอนในบทเรียนให้เป็นไปตามแนวความคิดของการสอนแนวใหม่ (Alternative Teaching) ควรมีหลักการดังนี้

2.8.7.7.1 เน้นความเป็นการเองระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน และไม่เคร่งเครียด

2.8.7.7.2 เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียน

2.8.7.7.3 ผู้เรียนมีเสรีภาพในการเลือกเรียนสิ่งที่ตนเองสนใจ และใช้เวลาเรียนได้อย่างเต็มที่

2.8.7.7.4 เน้นกิจกรรมแบบความร่วมมือกันของกลุ่มมากกว่าการแข่งขัน

2.8.7.8 การวัดและประเมินผล (Evaluation) ได้แก่การประเมินระหว่างการพิจารณาด้านเนื้อหาและกิจกรรมการเรียน เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดเอาไว้ในเบื้องต้น เช่น การประเมินความถูกต้อง ความเหมาะสม และการครอบคลุมเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนที่จะจัดให้มีขึ้นในบทเรียนนั้น รวมทั้งการประเมินสรุป ซึ่งเป็นขั้นตอนการประเมินทั้งด้านเนื้อหาและกิจกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อการหาประสิทธิภาพของบทเรียน

2.8.8 การประเมินประสิทธิภาพบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ประสิทธิภาพบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน หมายถึง ความสามารถในการสร้างผลสัมฤทธิ์ให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์ถึงระดับที่คาดหวังและครอบคลุมความเชื่อถือได้ (Reliability) ความพร้อมที่จะใช้งาน (Availability) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) และความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) อีกด้วย กระบวนการหาประสิทธิภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนนั้น จะเน้นไปทางด้านการประกันคุณภาพหรือความสามารถของสื่อที่จะใช้เชื่อมโยงความรู้ และมีคุณลักษณะภายในของสื่อที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถตัดสินใจและช่วยส่งเสริมการแสวงหาความรู้จากประสบการณ์เดิมของผู้เรียน ผสมผสานกับความรู้ใหม่ที่ถ่ายโยงจากโปรแกรมบทเรียนไปสู่ตัวของผู้เรียน จากการที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการนำเสนอความรู้เอาไว้ล่วงหน้าอย่างแน่ชัด ซึ่งเป็นการกำหนดลำดับขั้นในการเรียนและเกณฑ์ที่ใช้ตัดสินคุณค่าของบทเรียนการหาประสิทธิภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่สร้างขึ้น ควรเริ่มต้นจากการตรวจสอบคุณภาพหาค่าความเชื่อมั่นให้ได้มาตรฐานก่อนที่จะนำไปใช้ ด้วยการประเมินจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านเนื้อหาและสื่อการสอน เพื่อให้เป็นผู้พิจารณาให้ข้อมูลในการปรับปรุงหรือแก้ไขข้อบกพร่องของบทเรียน โดยสร้างเครื่องมือประเมินความเหมาะสมให้ครอบคลุมองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง ด้านภาพ ด้านเสียงและการใช้ภาษา ด้านการออกแบบจอภาพและด้านการจัดบทเรียน

วิธีการหาประสิทธิภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ทำได้การใช้สูตรหาประสิทธิภาพและใช้เกณฑ์ประสิทธิภาพของบทเรียนให้มีหน่วยเป็นร้อยละ (Percentage) โดยสูตรหาประสิทธิภาพ KW - CAI ดังนี้ (กฤษมันต์, 2549) ดังนี้

สูตร $$E - CAI = \frac{\bar{E}_a + \bar{E}_b}{2} \times 100 \qquad (2\text{-}1)$$

สูตร KW-A หาค่าเฉลี่ยอัตราส่วนของคะแนนแบบฝึกหัดกับคะแนนเต็มของแบบฝึกหัด

$$\bar{E}_a = \frac{\sum_{i=1}^{n}\left(\frac{X}{A}\right)_i}{N} \quad (2\text{-}2)$$

$\bar{E}_a$ = ค่าเฉลี่ยอัตราส่วนของคะแนนแบบฝึกหัดกับคะแนนเต็ม

X = คะแนนแบบฝึกหัดที่แต่ละคนทำได้

A = คะแนนเต็มของแบบฝึกหัด

N = จำนวนผู้เรียน

i = ลำดับที่ของผู้เรียน

สูตร KW-B หาค่าเฉลี่ยอัตราส่วนของคะแนนแบบทดสอบกับคะแนนเต็มของแบบทดสอบ

$$\bar{E}_b = \frac{\sum_{i=1}^{n}\left(\frac{X}{B}\right)_i}{N} \quad (2\text{-}3)$$

$\bar{E}_b$ = ค่าเฉลี่ยอัตราส่วนของคะแนนแบบทดสอบกับคะแนนเต็ม

X = คะแนนแบบทดสอบที่แต่ละคนทำได้

B = คะแนนเต็มของแบบทดสอบ

N = จำนวนผู้เรียน

i = ลำดับที่ของผู้เรียน

กำหนดเกณฑ์การประเมินค่าของบทเรียนตามสูตร KW-CAI มีหน่วยเป็นร้อยละ แทนค่าในการแปลความหมายของประสิทธิภาพบทเรียนได้ดังนี้

ร้อยละ 95 – 100 หมายถึง บทเรียนมีประสิทธิภาพดีมาก

ร้อยละ 90 – 94 หมายถึง บทเรียนมีประสิทธิภาพดี

ร้อยละ 80 – 89 หมายถึง บทเรียนมีประสิทธิภาพพอใช้

ต่ำกว่าร้อยละ 80 หมายถึง บทเรียนนี้ควรปรับปรุงแก้ไข

2.8.9 การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนการนำคอมพิวเตอร์ช่วยสอน มาประยุกต์ใช้งานสามารถกระทำได้หลายลักษณะ (ศูนย์คอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ, 2546) ดังนี้

2.8.9.1 ใช้สอนแทนผู้สอน ทั้งในและนอกห้องเรียน ทั้งระบบสอนแทน บททบทวนและสอนเสริม

2.8.9.2 ใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนทางไกล ผ่านสื่อโทรคมนาคม เช่น ผ่านดาวเทียมเป็นต้น

2.8.9.3 ใช้สอนเนื้อหาที่ซับซ้อน ไม่สามารถแสดงข้องจริงได้ เช่น โครงสร้างของโมเลกุลของสาร

2.8.9.4 เป็นสื่อช่วยสอน วิชาที่อันตราย โดยการสร้างสถานการณ์จำลอง เช่น การสอนขับเครื่องบิน การควบคุมเครื่องจักรกลขนาดใหญ่

2.8.9.5 เป็นสื่อแสดงลำดับขั้น ของเหตุการณ์ที่ต้องการให้เห็นผลอย่างชัดเจน และช้า เช่น การทำงานของมอเตอร์รถยนต์ หรือหัวเทียน

2.8.9.6 เป็นสื่อฝึกอบรมพนักงานใหม่ โดยไม่ต้องเสียเวลาสอนซ้ำหลาย ๆ หน

2.8.9.7 สร้างมาตรฐานการสอนให้เป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้งที่มีการเรียนการสอน เนื้อหาของการสอนยังคงสภาพเหมือนเดิม

2.8.10 การประเมินผลกระบวนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ภารกิจที่สำคัญยิ่งของผู้สอน คือ การพัฒนาการสอนของตนให้ดียิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น การพัฒนาการสอนจะกระทำได้ดีย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ ที่สำคัญประการหนึ่งได้แก่ การพิจารณาปรับปรุงการสอน โดยอาศัยข้อสนเทศ (Information) จากการประเมินผลการสอน (บุญชม, 2541)

การประเมินผลการสอน เป็นเทคนิคที่ใช้ในการพิจารณา ตัดสิน ลงความเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการเรียนการสอน ความเหมาะสมของเนื้อ หาสาระ กิจกรรมและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการเรียนการสอน คุณค่าหรือประโยชน์ที่ผู้เรียนได้รับจากการเรียนการสอนนั้น ซึ่งจะต้องพิจารณาในแง่มุมต่าง ๆ ประกอบกันในจัดการเรียนการสอนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน โดยเฉพาะประเภทการสอน (Instruction) ที่มีกระบวนการสร้างและวัตถุประสงค์ในการสร้างเพื่อนำบทเรียนมาใช้สอนเนื้อหาใหม่แก่ผู้เรียน บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจึงมีบทบาทเป็นครูผู้จัดกิจกรรมการเรียนการสอนแทนครูผู้สอนจริงทั้งหมด จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตรวจสอบคุณภาพการสอนโดยการประเมินจากผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อนำข้อบกพร่องหรือข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เรียน นำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนในบทเรียนที่สร้างขึ้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2.8.10.1 การประเมินผลที่กระบวนการเรียนการสอนคือ การประเมินผลด้านการดำเนินการสอน ซึ่งได้แก่สถานการณ์ในการสอน การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ งานที่ให้ผู้เรียนทำ เป็นต้น นักวัดผลบางท่านเชื่อว่าในการประเมินผลการสอนนั้น ไม่จำเป็นจะต้องไปดูที่ผลจากการสอน แต่จะดูว่าใช้วิธีใด เหมาะสมหรือไม่ ถ้าใช้วิธีการที่ดีมีความเหมาะสมก็นับว่าเป็นการสอนที่ดีมีคุณภาพ ในการประเมินผลที่กระบวนการ จะดูว่าใช้วิธีการสอนสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่ นั่นคือเป็นวิธีหนึ่งที่จะเอื้อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มีพฤติกรรมตามที่ต้องการหรือไม่ มีการใช้อุปกรณ์สื่อการสอนที่เหมาะสมหรือไม่กิจกรรมของผู้เรียนเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับจุดประสงค์หรือไม่ เหมาะสมกับลักษณะธรรมชาติของผู้เรียนหรือไม่ ผู้ที่ประเมินผลในด้านนี้ได้แก่ เพื่อนครูที่สอนวิชาเดียวกัน หัวหน้าภาควิชา ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอน ผู้เรียน และตัวผู้สอนเอง สำหรับเพื่อนครูที่สอนวิชาเดียวกัน หัวหน้าภาควิชา และผู้เชี่ยวชาญด้านการสอน จะประเมินได้ 2 วิธีคือ จากการ

พิจารณาแผนการสอนและประมวลการสอน (Syllabus) กับการประเมินผลโดยไปสังเกตการสอนในชั้นเรียน (บุญชม, 2541)

กรณีที่ผู้เรียนเป็นผู้ประเมินผล อาจกระทำได้ 2 วิธี คือ ให้ผู้เรียนตอบแบบประเมินผลการสอนที่จัดทำไว้อย่างเป็นระบบ กับวิธีสัมภาษณ์ผู้เรียนซึ่งต้องอาศัยการรับรู้และความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เรียนแต่ละคน และในกรณีประเมินผลการสอนในระยะยาว คือ ตลอดภาคเรียนหรือตลอดปี ก็จะต้องระลึกย้อนไปถึงเหตุการณ์ในการสอนตั้งแต่ต้นมาจนถึงวันที่ตอบแบบประเมินผลหรือให้การสัมภาษณ์หรือวันสุดท้ายของการสอน

องค์ประกอบของการดำเนินการสอนที่จะประเมินผล มีดังนี้

1. การดึงดูดความสนใจ ตัวอย่างได้แก่
   1.1 มีการนำเข้าสู่บทเรียนที่น่าสนใจ
   1.2 ใช้อุปกรณ์การสอนชนิดต่าง ๆ
   1.3 ใช้เทคนิคการสอนหลายแบบอย่างเหมาะสม
   1.4 มีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรม
2. การให้ทราบจุดประสงค์ ตัวอย่างได้แก่
   2.1 ผู้สอนชี้แจงจุดประสงค์ของวิชา
   2.2 ผู้เรียนเข้าใจจุดประสงค์ของวิชา
3. การจัดระบบเนื้อหา ตัวอย่างได้แก่
   3.1 สอนตามลำดับที่เหมาะสม
   3.2 ผู้เรียนเห็นโครงสร้างของเนื้อหาสาระ
4. การใช้แนวทางการเรียน ตัวอย่างได้แก่
   4.1 ผู้สอนชี้แจงงานต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติ
5. การถามคำถามให้ผู้เรียนคิดตอบและการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนถาม ตัวอย่าง ได้แก่
   5.1 ให้โอกาสผู้เรียนในการถาม – ตอบบ่อยครั้ง
   5.2 ใช้คำถามหลายชนิดให้ผู้เรียนได้คิดตอบ
6. การให้ทำกิจกรรมการเรียน ตัวอย่างได้แก่
   6.1 กิจกรรมการเรียน มีหลายชนิด
   6.2 กิจกรรมการเรียนมีความเหมาะสม
   6.3 ได้ทำการฝึกปฏิบัติ
   6.4 ได้อภิปราย
7. ปฏิสัมพันธ์ ตัวอย่างได้แก่

7.1 ผู้สอนให้ความเป็นกันเองกับผู้เรียน

7.2 ผู้สอนรับฟังความคิดเห็นของผู้เรียน

8. การให้ข้อมูลสะท้อนกลับ ตัวอย่างได้แก

8.1 ผู้เรียนทราบผลความก้าวหน้าในการเรียน

8.2 มีการทดสอบและแจ้งให้ทราบผลในระหว่างเรียน

8.3 เมื่อตอบผิดผู้สอนได้อธิบายคำตอบที่ถูกต้อง

9. การให้การเสริมแรง ตัวอย่างได้แก่

9.1 ผู้เรียนได้รับคำชมเชย

10. การส่งเสริมความทรงจำ ตัวอย่างได้แก่

10.1 มีการเน้นจุดที่สำคัญ

10.2 มีการสรุปบทเรียน

10.3 มีการยกตัวอย่างประกอบ

10.4 มีการเปรียบเทียบให้เห็นภาพพจน์

11. การเพิ่มพูนประสบการณ์และความรอบรู้ ตัวอย่างได้แก

11.1 ผู้สอนได้แนะนำและมอบหมายให้ค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ นอกเหนือจากการเรียนในชั้น

12. การวัดผล ตัวอย่างได้แก่

12.1 เกณฑ์การประเมินผลชัดเจน

12.2 เกณฑ์การประเมินผลเหมาะสม

2.8.10.2 การประเมินผลที่ตัวป้อน คือการประเมินผลที่เกี่ยวกับตัวผู้เรียน ผู้สอน หลักสูตร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2.8.10.2.1 การประเมินผลเกี่ยวกับตัวผู้เรียน เป็นการหาข้อสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียน เช่น ก่อนเรียนผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานมากน้อยเพียงใด ผู้เรียนมีระดับความสามารถหรือสติปัญญาสูงหรือต่ำ มีความสนใจความถนัดในด้านใด ฯลฯข้อสนเทศเหล่านี้เมื่อนำมาพิจารณาประกอบ จะช่วยชี้ถึงประสิทธิภาพของการสอนได้ชัดเจนขึ้นโดยเฉพาะเมื่อพิจารณาร่วมกับผลการเรียนของผู้เรียน เช่น ถ้าทราบว่าผู้เรียนมีความสามารถระดับปานกลางความรู้พื้นฐานหรือความรู้ในวิชานั้นเมื่อก่อนเรียนมีน้อยมาก หลักจากเรียนจบแล้วมีผลการเรียนดี ก็มั่นใจขึ้นมากกว่าการสอนช่วยให้ผู้เรียนพัฒนามากขึ้น เป็นต้น การที่จะได้ข้อสนเทศในด้านความรู้พื้นฐานมีความรู้ในวิชานั้นก่อนเรียนความสามารถทางสติปัญญาของผู้เรียน จะต้องใช้แบบทดสอบประเภทต่าง ๆ ส่วนข้อเทศอื่น ๆ อาจได้จากระเบียนสะสม การสัมภาษณ์หรือให้ตอบแบบสอบถาม

2.8.10.2.2 การประเมินผลเกี่ยวกับตัวผู้สอน จะพิจารณาเกี่ยวกับองค์ประกอบในตัวผู้สอนที่จะเอื้อต่อการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของผู้สอน ผู้ประเมินผลได้แก่เพื่อนครูที่สอนวิชาเดียวกัน หัวหน้าภาควิชา ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอน ผู้เรียน สำหรับเพื่อนครูที่สอนวิชาเดียวกัน หัวหน้าภาควิชา และผู้เชี่ยวชาญด้านการสอน จะอาศัยการสังเกตการสอนในชั้นเรียน ส่วนผู้เรียนจะต้องระลึกถึงเหตุการณ์ในการเรียนการสอนและพฤติกรรมการสอนของครู

2.9 อาชีพเลขานุการ

เลขานุการ ในความเห็นหรือความเข้าใจของคนทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นภาคราชการหรือเอกชน จะหมายถึง "บุคคลคนหนึ่งที่เป็นคนสนิทหรือใกล้ชิด ที่ทำหน้าที่ดำเนินการสารพัดประโยชน์ให้แก่ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง"

เลขานุการ ในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่า "เลขานุการ คือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง"

เลขานุการ ในความหมายของมาตรฐานอาชีพ ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้ให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการว่า "เป็นผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว"

งานเลขานุการเป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจทุกประเภท เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน จะราบรื่นสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดีก็ด้วยเลขานุการ ซึ่งทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและประสานงาน ดังนั้น ความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จของธุรกิจส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับเลขานุการ ยิ่งหน่วยงานเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ความจำเป็นและความต้องการเลขานุการที่มีความรู้ความสามารถก็เพิ่มขึ้นไปด้วย

บุคคลที่มีความสำเร็จ เจริญก้าวหน้าในอาชีพได้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ รู้ขอบเขตและบทบาทหน้าที่ของตน สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเข้าใจ รู้ขอบเขตงาน รู้บทบาทหน้าที่ในงานอาชีพเลขานุการและสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีกิจนิสัยที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงาน มีจรรยาบรรณในอาชีพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

คำว่า "เลขานุการ" ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "secretary" มาจากภาษาลาติน ว่า "Secretum" แปลว่า ความลับ

คำว่า “Secretary” จึงแปลว่า “ผู้รู้ความลับ” นั่นเอง ฉะนั้นผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่รักษาความลับได้ดี น่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ

คำว่า SECRETARY เป็นที่รวมของอักษรย่อ 9 คำ คือ

S	= Sense	คือ	ความสำนึกว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ
E	= Efficiency	คือ	ความมีสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน
C	= Courage	คือ	ความกล้ากล้าทำงานโดยไม่กลัวว่าจะเกิดความผิด
R	= Responsibility	คือ	มีความรับผิดชอบในการทำงาน
E	= Energy	คือ	การมีกำลังใจและสุขภาพดีในการทำงาน
T	= Techniques	คือ	การมีเทคนิคในการทำงาน
A	= Active	คือ	มีความว่องไว ไม่เฉื่อยชา
R	= Reliability	คือ	ความเป็นผู้มีศีลธรรมอันดี ไว้วางใจได้
Y	= Youth	คือ	อยู่ในวันที่เหมาะแก่การทำงาน มีความคล่องตัว

ในความเป็นจริงแล้ว เลขานุการมิได้มีหน้าที่ช่วยเหลือนายจ้างเฉพาะงานเกี่ยวกับหนังสือเท่านั้น แต่เลขานุการจะต้องทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจากนายจ้าง นับตั้งแต่งานที่ต้องทำประจำวัน งานอำนวยความสะดวกต่าง ๆ งานส่วนตัวของนายจ้างและงานสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์การนั้น ๆ ด้วย แต่ทั้งนี้หน้าที่ต่าง ๆ ต้องทำในขอบเขตของงานเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานที่สำคัญอย่างมากในวงการธุรกิจ ดังจะเห็นได้ว่า นักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จเป็นจำนวนมากกล่าวถึงเลขานุการว่า ความเจริญก้าวหน้าและการประสบความสำเร็จของวงการธุรกิจส่วนหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับ “เลขานุการ” ยิ่งธุรกิจก้าวหน้ามากเท่าใด ความจำเป็นและความต้องการเลขานุการที่มีความสามารถก็เพิ่มขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะเลขานุการเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของนายจ้าง สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ มีไหวพริบ สติปัญญา บางครั้งเลขานุการเป็นเสมือนคู่คิดและร่วมรับผิดชอบในงานสำคัญ ๆ ด้วย จนผู้บริหารบางท่านกล่าวว่า “การเสียเลขานุการไปเท่ากับการเสียแขนขวาไปทีเดียว”

เลขานุการเป็นภาพลักษณ์ของนายจ้าง เป็นตัวแทนของนายจ้าง ในบางครั้งเลขานุการมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ ในทางตรง เช่น การส่งจดหมายไปยังสำนักงานหรือหน่วยงานอื่น หากเป็นจดหมายที่พิมพ์สะอาดเรียบร้อย ไม่ตกหล่น มีความสมบูรณ์แล้ว ภาพลักษณ์ของบริษัทและนายจ้างต่อผู้รับจดหมายก็จะดีตามไปด้วย ตรงกันข้ามหากเลขานุการทำงานไม่รอบคอบ ขาดความระมัดระวังส่งจดหมายที่พิมพ์ผิด มีรอยขูดลบ ขีดฆ่า ไม่สะอาดส่งไปยังผู้รับแล้ว ภาพลักษณ์ของบริษัทและนายจ้างก็จะไม่ดีในสายตาของผู้รับจดหมายไปด้วย

ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งที่นายจ้างหรือผู้บริหารไม่ได้ทำงานในสำนักงาน เช่น ไปอบรม สัมมนา หรือไปประชุมในต่างจังหวัดหรือต่างประเทศก็ตาม เลขานุการที่ได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือจากนายจ้างจะได้รับมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจบางเรื่อง บางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานนั้น ๆ ได้

ในงานอาชีพต่าง ๆ เช่น นักธุรกิจ พ่อค้า แพทย์ ศิลปิน กิจกรรมทางศาสนา วงการศึกษา ตลอดจนงานราชการ ต้องพึ่งพาอาศัยเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น จึงนับได้ว่าเลขานุการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญและจำเป็นต่องานทุกสาขา แต่อย่างไรก็ตามต้องไม่ลืมว่า "เลขานุการที่มีความสามารถเท่านั้น ที่จะเป็นผู้ช่วยบริหารงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี" ซึ่งเลขานุการที่มีความสามารถในปัจจุบัน ก็คือผู้บริหารที่สำคัญในวันข้างหน้านั่นเอง

โดยทั่ว ๆ ไป เลขานุการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เลขานุการที่แบ่งออกตามหลักวิชาการ และเลขานุการซึ่งแบ่งตามคุณสมบัติในทางธุรกิจ

2.9.1 การแบ่งประเภทเลขานุการตามหลักวิชาการ มีดังนี้

2.9.1.1 เลขานุการประจำตำแหน่ง คือ ตำแหน่งที่ถูกกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอัตราเงินเดือนไว้อย่างแน่นอน เลขานุการประเภทนี้ไม่ต้องลาออกเมื่อมีการเปลี่ยนตัวผู้บริหาร หรือถ้าตำแหน่งนี้ว่างลงบุคคลในตำแหน่งรองลงมาที่มีความรู้ ความสามารถอาจถูกเลื่อนขึ้นดำรงตำแหน่งแทนตำแหน่งที่ว่างลงได้ เช่น ตำแหน่งเลขานุการกรม เลขานุการบริษัท

2.9.1.2 เลขานุการประจำตัวบุคคล คือ เลขานุการซึ่งบุคคลจ้างเพื่อช่วยเหลืองานต่าง ๆ ของตนตามความต้องการและความพอใจของผู้จ้าง เช่น เลขานุการส่วนตัวนายแพทย์ เลขานุการส่วนตัวของนักประพันธ์

2.9.1.3 เลขานุการกิตติมศักดิ์ คือ เลขานุการที่ถูกแต่งตั้งขึ้นหรือถูกเชิญให้ทำหน้าที่เลขานุการ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถกว้างขวาง และเป็นที่ยอมรับในวงสังคม เลขานุการประเภทนี้ไม่มีเงินเดือนเป็นค่าตอบแทน แต่มีเกียรติที่ได้รับเชิญให้ดำรงตำแหน่งนี้

2.9.1.4 เลขานุการพิเศษ คือ บุคคลที่มีอาชีพอื่นอยู่แล้ว แต่ได้รับเชิญให้ทำหน้าที่เป็นเลขานุการเฉพาะงานนั้น ๆ เนื่องจากมีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ในงานนั้น เมื่องานนั้นสิ้นสุดลง การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการก็สิ้นสุดลงด้วย เช่น ทำหน้าที่เลขานุการในการประชุม การอบรม การสัมมนา เป็นต้น

2.9.2 การแบ่งเลขานุการตามคุณสมบัติ หน้าที่ และความรับผิดชอบในลักษณะทางธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.9.2.1 เลขานุการขั้นต้น (Junior Secretary) เป็นเลขานุการที่ยังไม่มีประสบการณ์ในงานเลขานุการ ฉะนั้นงานในหน้าที่ที่ทำ จึงเป็นลักษณะงานประจำวัน (Routine Work) และมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

2.9.2.2 เลขานุการขั้นสูง (Senior Secretary) เป็นเลขานุการที่มีประสบการณ์ในงานเลขานุการจนเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากนายจ้าง โดยให้มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบสูงกว่าเลขานุการขั้นต้น เช่น รับผิดชอบการจัดการประชุม โต้ตอบจดหมายจัดเตรียมการเดินทางให้นายจ้าง

2.9.2.3 เลขานุการขั้นบริหาร (Administrative Secretary หรือ Executive Secretary) เป็นเลขานุการที่ช่วยงานนายจ้างทางด้านการบริหาร เช่น ช่วยงานทางด้านการวางแผน วางนโยบาย วางแนวทางปฏิบัติ

2.8.3 การแบ่งประเภทของเลขานุการของรัฐสภา ได้จัดแบ่งไว้ตามที่ปรากฏในคู่มือการปฏิบัติงานของเลขานุการรัฐสภา โดยแบ่งเลขานุการเป็น 2 ประเภท คือ

2.9.3.1 เลขานุการส่วนตัว (ส่วนบุคคล) (Private or Personal Secretary) เลขานุการส่วนตัว หรือเลขานุการส่วนบุคคล เพียงชื่อก็สามารถจะเข้าใจความหมายในตัวได้อยู่แล้วว่า เป็นผู้ที่ทำงานให้นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาเฉพาะคนคนเดียวเท่านั้น

2.9.3.2 เลขานุการสำนักงาน (Office Secretary) เลขานุการสำนักงาน เป็นเลขานุการที่ทำงานให้กับส่วนรวม โดยมิได้เป็นเลขานุการของใครคนใดคนหนึ่งโดยตรง

2.9.4 งานในหน้าที่ของเลขานุการ ตามเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี พ.ศ. 2544 กรมการจัดหางาน กองส่งเสริมการมีงานทำ กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดลักษณะงานของเลขานุการไว้ว่า มีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมาย และจัดตารางการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์ หรือทางอินเตอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชาโดยใช้ชวเลข แล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารในการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการและดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา เจรจาโต้ตอบ และการนัดหมายธุรกิจประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งเมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความวางไว้ใจของบังคับบัญชาแล้วอาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

จากการกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้น ทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่า เลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชาเป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่นๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้งานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพผู้ที่จะประกอบอาชีพเลขานุการนั้น นอกจากจะต้องคำนึงถึง การมีความรู้ในหลักการเลขานุการ มีความเข้าใจในความหมายของอาชีพเลขานุการ ประเภทของเลขานุการ คุณสมบัติเฉพาะ สำหรับอาชีพเลขานุการแล้ว ควรจะทราบถึงขอบข่ายของงานในหน้าที่เลขานุการที่จะต้องปฏิบัติเป็นอย่างดีเสียก่อน และเมื่อออกไปประกอบอาชีพจริง ก็จะสามารถปฏิบัติงานภายในขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานในหน้าที่เลขานุการไม่สามารถที่จะแยกให้เห็นถึงปริมาณงานได้แน่นอนเพราะต้องทำงานตามที่นายจ้างต้องการ และอาจเป็นงานด่วนที่ต้องปฏิบัติทันทีนอกเหนือจากหน้าที่ประจำแล้ว เลขานุการอาจต้องทำหน้าที่ดูแลสำนักงาน ควบคุมเครื่องใช้สำนักงาน ทำบัญชีเงินเดือนพนักงาน และอื่น ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

1. ขนาดขององค์การ
2. ลักษณะการดำเนินกิจกรรมขององค์การ
3. ฐานะหรือตำแหน่งของบุคคลที่เลขานุการปฏิบัติงานด้วย
4. ความเชื่อถือและไว้วางใจของนายจ้างที่จะมอบหมายงานให้เลขานุการมากน้อยเพียงใด
5. ความเต็มใจและความสามารถในการทำงานของเลขานุการเอง

งานในหน้าที่ของเลขานุการ (job of professional secretary) เป็นงานที่มีขอบเขตในการปฏิบัติงานค่อนข้างกว้างขวาง ไม่สามารถกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบได้ชัดเจนเหมือนการปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ โดยเฉพาะงานในหน้าที่ของเลขานุการแต่ละคนจะทำงานไม่เหมือนกันทุกประการ แต่ส่วนใหญ่จะคล้าย ๆ กัน ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับนโยบาย ขนาดและลักษณะของธุรกิจ ตำแหน่งของผู้บริหาร ความรู้ความสามารถของเลขานุการ และความไว้วางใจของผู้บริหารที่จะมอบหมายงานให้เลขานุการ ซึ่งจะมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของเลขานุการผู้นั้นเป็นสำคัญด้วย กล่าวคือ ถ้าเลขานุการมีสมรรถภาพในการทำงานที่ดี มีความรับผิดชอบ ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เสียสละเวลาในการทำงาน หรือทำงานโดยไม่ต้องสั่งก็จะทำให้ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นและอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจและสั่งการก็เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย โดยทั่วไปเลขานุการมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ 4 ด้านคือ

1. งานในหน้าที่หรืองานประจำ (Routine Operation)
2. งานสร้างภาพลักษณ์ (Reputation Development)

3. งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience)

4. งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา (Private Liaison)

2.8.4.1 งานในหน้าที่หรืองานประจำ (Routine Operation) งานในหน้าที่หรืองานประจำที่เลขานุการส่วนใหญ่จะต้องปฏิบัติมี ดังนี้

2.9.4.1.1 การอ่านและจำแนกหนังสือเข้า-ออก เลขานุการจะต้องรู้ว่าเมื่อมีหนังสือประเภท ต่าง ๆ เข้ามานั้น หนังสือใดมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด และจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลเบื้องหลัง เพื่อช่วยตัดสินใจในเรื่องหนังสือแต่ละประเภทรวมไปถึงตรวจสอบวันที่และแหล่งที่มาด้วย เช่นเดียว กับหนังสือออกก็จะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้งก่อนส่งหนังสือออกไป

2.9.4.1.2 จดและรับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยชวเลขได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และสามารถจดคำบอกจากเครื่องสั่งการและเครื่องบันทึกคำบอกได้

2.9.4.1.3 งานร่างและโต้ตอบจดหมาย (Correspondence) เลขานุการต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี รู้จักวิธีการเขียนหนังสือได้อย่างสละสลวย แนบเนียน เพื่อให้ติดต่อโต้ตอบในเรื่องต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้อง

2.9.4.1.4 งานจัดเก็บและรักษาเอกสาร (Filing and storing) เลขานุการต้องรู้วิธีจัดเก็บและรักษาเอกสาร สามารถจัดเก็บเอกสารได้อย่างเป็นระบบ มีระเบียบเรียบร้อย ป้องกันเอกสารสูญหาย และเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้งานก็สามารถค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็ว

2.9.4.1.5 งานพิมพ์หนังสือและเอกสาร เลขานุการต้องมีความสามารถในการใช้เครื่อง พิมพ์ดีด และเครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดพิมพ์เอกสารประเภทต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว สะอาดเรียบร้อย และสวยงามตามแบบฟอร์มที่นิยมใช้

2.9.4.1.6 งานต้อนรับและการนัดหมาย เลขานุการจะต้องรู้จักวิธีกลั่นกรองแขก วิธีอำนวยความสะดวกสบายให้แก่แขกที่มาพบผู้บริหารตามความเหมาะสม ตลอดจนต้องรู้จักรับรองแขกในงานเลี้ยงรับรองในโอกาสต่าง ๆ กันด้วย

2.9.4.1.7 งานเขียนรายงาน เลขานุการต้องรู้จักวิธีเสนอรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับ การดำเนินงานของบุคคลและหน่วยงาน

2.9.4.1.8 งานรับและต่อโทรศัพท์ เลขานุการต้องรู้จักวิธีการโต้ตอบทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ มีไหวพริบ สติปัญญา และรู้กาลเทศะ เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ถือเป็นหัวใจสำคัญในการติดต่อที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างหน่วยงานและผู้ติดต่อให้เกิดความประทับใจต่อหน่วยงานได้

2.9.4.1.9 งานจัดเตรียมการประชุม เลขานุการต้องรู้หน้าที่และขั้นตอนการจัดประชุมเริ่มตั้งแต่ขออนุมัติจัดการประชุม จัดหาสถานที่ ทำจดหมายเชิญประชุม เตรียมงานก่อนการประชุม ดำเนินการประชุม จดบันทึกการประชุม และการเขียนรายงานการประชุม เลขานุการจะต้องทำหน้าที่เป็นเลขานุการในที่ประชุมโดยจะต้องจัดเตรียมงานต่าง ๆ ล่วงหน้าและดำเนินงานสืบเนื่องจนถึงการติดตามผลอีกด้วย

2.9.4.1.10 การจัดทำแผนงานประจำวันของผู้บริหาร โดยเฉพาะในเรื่องการนัดหมายเวลาของผู้บริหารเป็นสิ่งมีค่า เลขานุการต้องรู้จุดประสงค์ ความสำคัญของการนัดหมายของผู้ต้องการพบแต่ละราย เวลาในแต่ละช่วงของผู้บริหารทั้งตัวบุคคลและองค์การ

2.9.4.1.11 จัดเตรียมการเดินทางและการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารไม่อยู่ เลขานุการต้องจัดเตรียมการเดินทางให้แก่ผู้บริหารให้เรียบร้อยเมื่อผู้บริหารมีความจำเป็นต้องเดินทาง โดยจะต้องจัดเตรียมสั่งจองที่พัก เตรียมข้อมูลการเดินทาง เตรียมกำหนดการเดินทางตลอดจนการจัดเตรียมเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น ปากกา ดินสอ สมุดฉีก ฯลฯ รวมถึงการจัดเตรียมพาสปอร์ต วีซ่า การแลกเงินตราต่างประเทศ หรือการจัดเตรียมเช็คเพื่อการเดินทางในกรณีที่เดินทางไปต่างประเทศ และในขณะที่ผู้บริหารไม่อยู่ในหน่วยงาน เลขานุการจะต้องปฏิบัติงานให้เหมือนกับมีผู้บริหารอยู่ด้วย

2.9.4.1.12 งานจัดเตรียมและดูแลเครื่องใช้สำนักงาน เลขานุการจะต้องคอยดูแล จัดหาวัสดุสำนักงานให้เพียงพอ หยิบใช้ได้สะดวก และซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ชำรุดให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

2.9.4.1.13 งานจัดตกแต่งสำนักงานให้เหมาะสม เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เลขานุการจะต้องจัดตกแต่งสำนักงานทั้งในห้องทำงานของผู้บริหารและบริเวณแวดล้อมให้สะดวกเรียบร้อยน่าดูน่าทำงาน

2.9.4.1.14 งานควบคุมการจัดระเบียบงานในสำนักงาน เกี่ยวกับงานธุรการ

2.9.4.1.15 งานร่างคำปราศรัย หรือคำบรรยายให้ผู้บริหาร

2.9.4.1.16 การปฏิบัติงานประจำวันโดยไม่ต้องมีผู้สั่ง เช่น เลขานุการควรมาถึงที่ทำงานก่อนและกลับที่หลังผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อจะได้ดูแลความเรียบร้อยในห้องทำงานและบนโต๊ะทำงานของผู้บริหาร ตรวจดูเอกสารต่าง ๆ ที่ค้างมาจากวันก่อนและจัดเตรียมไว้ให้เรียบร้อย เตือนการนัดหมายโดยนำตารางการนัดหมายวางไว้บนโต๊ะทำงาน เมื่อผู้บริหารมาถึงก็จะปฏิบัติงานได้ทันที นอกจากนี้เลขานุการควรจัดเตรียมน้ำร้อน ชา กาแฟ ไว้บริการเจ้านายหรือผู้มาติดต่อไว้ให้พร้อม

2.9.4.2 งานสร้างภาพลักษณ์ (Reputation Development) เลขานุการเปรียบเสมือนกระจกเงาส่องให้เห็นถึงผู้บริหารและภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านดีและไม่ดี ซึ่งอาจทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ หรืออาจชอบหรือไม่ชอบหน่วยงานก็ได้ ดังนั้นเลขานุการที่ดีจึงต้องรู้จักวางตัวให้เหมาะสม ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และช่วยรักษาชื่อเสียงของผู้บริหารและหน่วยงาน ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ คือ

2.9.4.2.1 บุคลิกภาพดี คือ การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งบุคลิกภาพภายนอกที่ดีนั้น จะต้องรู้จักปรับปรุงเสริมแต่งบุคลิกลักษณะทางด้านร่างกายให้สวยงาม เช่น การแต่งกายดี เหมาะสมถูกกาลเทศะ และมีมารยาทงาม รู้จักใช้ศิลปะในการพูดมีความเชื่อมั่นในตนเอง สำหรับการมีบุคลิกภาพภายในที่ดี ได้แก่ การมีจิตใจดี จิตใจงาม ใจกว้าง รักเพื่อนมนุษย์ เข้าใจผู้อื่น มีคุณธรรมประจำใจ มีเหตุมีผล รู้ถูกรู้ควร มีความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา รู้จักระงับอารมณ์ รู้จักยอมคน เพราะในขอบเขตหน้าที่ของเลขานุการไม่สามารถแสดงอารมณ์ที่ไม่เหมาะไม่ควรกับใคร

2.9.4.2.2 มีมนุษยสัมพันธ์ดี คือ มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับเจ้านายหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ที่มาติดต่อหรือบุคคลภายนอก เลขานุการควรศึกษาวิธีการทำงานของเจ้านายเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีในการทำงาน ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับบุคคลที่มีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน มีอัธยาศัยและน้ำใจดีต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนไม่เลือกที่รักมักที่ชัง และมีคุณธรรมในการปฏิบัติงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

2.9.4.2.3 มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ถือเป็นหัวใจที่สำคัญของงานด้านเลขานุการ ฉะนั้นเลขานุการจะต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารทั้งในด้านการเขียน การพูด และการฟัง เช่น การติดต่อสื่อสารทางจดหมาย งานพิมพ์จะต้องสะอาด เรียบร้อย ถูกต้อง รู้จักการใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสมและสละสลวย หรือการติดต่อทางโทรศัพท์ เมื่อเสียงโทรศัพท์ดังให้รับสายทันที พูดให้ชัดเจนว่าใครรับและเป็นสถานที่ใด ควรมีน้ำเสียงที่ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง หรือถ้าเป็นการมาติดต่อด้วยตนเองในหน่วยงาน ก็ควรให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

นอกจากนี้เลขานุการควรรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของผู้บังคับบัญชา เช่น การพูดชื่นชมผู้บังคับบัญชาในด้านดีอย่างจริงใจให้ผู้อื่นได้ทราบ ทั้งนี้เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และควรชี้แจงทำความเข้าใจในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาผิดนัดจะด้วยเหตุใดก็ตาม เพื่อมิให้ผู้บังคับบัญชาเสียหาย เป็นต้น

2.9.4.3 งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience) เลขานุการมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารทั้งทางตรงและทางอ้อม หน้าที่โดยตรง ได้แก่ การจัดลำดับความสำคัญของหนังสือเพื่อเสนอเซ็นและอนุมัติ ส่งหนังสือที่สั่งการไปแล้วไปยังแผนกต่าง ๆ หรือ

จัดลำดับคนที่จะต้องเข้าพบ ส่วนหน้าที่ทางอ้อมนั้น ได้แก่ การประสานงานระหว่างผู้บริหาร และฝ่ายต่าง ๆ การรายงานเรื่องราวต่อผู้บริหาร การนำเสนอความคิดเห็น และถ้าหากเลขานุการรายงานเรื่องที่บิดเบือนไปจากความจริง หรือมีความสามารถในการสื่อความหมายไม่ดีพอ ก็จะก่อให้ เกิดความระส่ำระสาย หรือการปฏิบัติงานล่าช้า หรือการตัดสินใจอาจผิดพลาดได้ นอกจากนี้ เลขานุการยังเป็นผู้ช่วยจดจำเรื่องราวการวางแผนประจำวัน วิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจและกลั่นกรองงานเพื่อเสนอผู้บริหาร ปรับปรุงการจัดระบบการทำงานของผู้บริหาร เป็นผู้แทนในการติดต่อธุรกิจการงานต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้ผู้บริหารสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสรุปหน้าที่การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารได้ ดังนี้

2.9.4.3.1 ช่วยในการจัดทำงานขั้นต้น มีความสามารถในการวางแผนและวิเคราะห์งานได้เพื่อที่จะได้จัดทำแผนงานขั้นต้นเสนอให้ผู้บริหารตรวจสอบ และจัดทำแจกจ่ายให้แก่ผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าการประชุม การสัมมนา งานในหน้าที่ประจำวัน งานพิเศษ และงานเร่งด่วน

2.9.4.3.2 ช่วยจัดรูปงาน มีความรู้เกี่ยวกับการจัดวางงานว่าควรจะจัดอย่างไร และมอง รูปงานให้กว้างไกล เพื่อจะลงมือแล้วประสบความสำเร็จ

2.9.4.3.3 ช่วยจัดหาข้อมูล เนื่องจากงานในระดับบริหารย่อมต้องการความละเอียดมากขึ้น เลขานุการจึงต้องจัดหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้บริหารได้พิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ

2.9.4.3.4 ช่วยพิจารณากลั่นกรองงาน ถือเป็นหน้าที่สำคัญมากอย่างหนึ่งสำหรับงาน เลขานุการในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร งานทุกชิ้นที่จะนำเสนอผู้บริหารจึงต้องเป็นเรื่องที่สมควรที่สุด

2.9.4.3.5 ช่วยส่งเสริมผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบแบบแผนอย่างราบรื่น เนื่องจากผู้บริหารไม่มีเวลามากพอที่จะต้องคิด และติดตามงานต่าง ๆ

2.9.4.3.6 ช่วยในการติดต่อประสานงานเลขานุการเป็นบุคคลที่มีโอกาสพบปะบุคคลต่าง มากมาย ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป การติดต่อประสานงานควรทำด้วยความเข้าใจอันดี ซึ่งต้องอาศัยหลักจิตวิทยามาช่วย

2.9.4.4 งานส่วนตัว (Private Liaison)_นอกจากงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานแล้ว เลขานุการควรจะมีความรู้เกี่ยวกับบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาเป็นการส่วนตัว และให้ความดูแลช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวตามความเหมาะสม ได้แก่

2.9.4.4.1 ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาก้าวหน้า

2.9.4.4.2 ดูแลทุกข์สุขของผู้บังคับบัญชา

2.9.4.4.3 รักษาธุรกิจและผลประโยชน์อื่น ๆ ของผู้บังคับบัญชา

2.9.4.4.4 ให้การช่วยเหลือดูแลบุคคลในครอบครัวผู้บังคับบัญชา

2.9.4.4.5 ดูแลต้อนรับเพื่อนสนิทของผู้บังคับบัญชา

นอกจากงานในหน้าที่เลขานุการดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ปัจจุบันเทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานของสำนักงานทุกประเภท โดยเฉพาะสำนักงานส่วนใหญ่ได้นำระบบสำนักงานอัตโนมัติ (office automation) เข้ามาช่วยปฏิบัติงาน เลขานุการยุคใหม่ควรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นหัวใจของการทำงานในระบบสำนักงานอัตโนมัติที่นำ มาใช้ในการบริหารและการจัดการสื่อสารต่าง ๆ ในสำนักงาน เพื่อช่วยลดภาระงานประจำวันของเลขานุการลง เช่น การจดชวเลข การพิมพ์ดีด การโต้ตอบจดหมาย การจัดเก็บและค้นหาเอกสาร การจัดตารางการนัดหมาย เป็นต้น เลขานุการจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้ทันสมัย มีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติเหมาะสมต่อความต้องการของสภาพการบริหารงาน และสอดคล้องกับความก้าวหน้าในระบบการทำงานตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน สำหรับเทคโนโลยีที่ใช้ในสำนักงานที่เลขานุการยุคใหม่ควรทราบ ได้แก่ เครื่องบันทึกสั่งงานและถอดข้อความ เครื่องโทรสาร การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ระบบประมวลคำ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์เสียง ระบบโทรสัมมนา เครื่องจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ งานพื้นฐานข้อมูล เป็นต้น

2.9.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการ

การทำหน้าที่เลขานุการ แม้จะต้องอยู่ในตำแหน่งเช่นนี้ไปตลอด ก็มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพแต่จะก้าวหน้าเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับตัวเลขานุการเองและงานที่เลขานุการปฏิบัติ ความตั้งใจ ความสนใจของเลขานุการต่องานที่ทำ นิสัยและความประพฤติส่วนตัวด้วย ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการใหม่ ๆ มักจะได้ทำหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการ เมื่อมีความชำนาญ มีประสบการณ์ในหน้าที่เพียงพอ จึงจะเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปจนถึงเลขานุการผู้บริหาร หรือผู้ช่วยผู้บริหาร ซึ่งนับว่าเป็นตำแหน่งที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุดจากผู้บังคับบัญชา จึงควรจะเป็นสิ่งที่น่าภาคภูมิใจยิ่งสำหรับเลขานุการผู้ที่จะก้าวถึงระดับผู้บริหาร

อาชีพเลขานุการเป็นอาชีพที่ต้องติดต่อ เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายประเภท เป็นผู้ช่วยบริหาร เป็นตัวแทนในหลายโอกาส เลขานุการจึงควรมีคุณสมบัติเฉพาะดังต่อไปนี้

2.9.5.1 มีความรู้ ความสามารถในหน้าที่งานเลขานุการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและ ฝึกปฏิบัติเทคนิคการทำงานของเลขานุการจนเกิดความชำนาญทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ งานพิมพ์ดีดซึ่งปัจจุบันใช้คอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมไมโครซอฟท์ (Microsoft) งานจด

บันทึกและถอดข้อความทั้งในรูปของเครื่องบันทึกดิจิทัล เช่น เอ็มพี 3 เอ็มพี 4 และเครื่องบันทึกเสียง งานเก็บเอกสาร การใช้เครื่องใช้สำนักงาน การจัดการงานประจำวันได้เหมาะสม การวางแผนงาน

2.9.5.2 มีบุคลิกลักษณะดี ซึ่งแยกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.9.5.2.1 ลักษณะภายนอก ได้แก่ การแต่งกายดี รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง สุภาพ สุขภาพอนามัยแข็งแรง มีศิลปะในการสนทนา

2.9.5.2.2 ลักษณะภายใน ได้แก่ มีความจริงใจ มีความซื่อสัตย์ เชื่อมั่นในตัวเอง ฉลาด มีไหวพริบดี สามารถคาดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้าได้ มีอารมณ์มั่นคง หนักแน่น มีสมาธิดี ความจำดี

2.9.5.3 มีความรับผิดชอบและอดทนต่องานหนัก มีศิลปะในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้สำเร็จ

2.9.5.4 เก็บรักษาความลับได้เป็นอย่างดี ไม่ควรอย่างยิ่งที่จะนำเรื่องภายในบริษัทไปพูดคุยเล่นในกลุ่มเพื่อนฝูง

2.9.5.5 มีความรู้กว้างขวางทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ มีความรอบรู้ในเรื่องทั่วไปทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง

เลขานุการจะมีคุณสมบัติเฉพาะที่ดีได้ ต้องมีการฝึกฝนและเสริมสร้างบุคลิกลักษณะด้วย เลขานุการควรจะเสริมสร้างบุคลิกด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.9.6 การแต่งกายเสริมบุคลิกลักษณะ การแต่งกายดีจะช่วยเสริมสร้างบุคลิกลักษณะของเลขานุการให้ดีด้วย และเป็นการแสดงถึงรสนิยมของผู้นั้นด้วย ดังนั้นการแต่งกายของเลขานุการไม่เพียงแต่งเพื่อความสวยงาม เพื่อให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เป็นเสน่ห์แก่ผู้พบเห็นเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงกฎเกณฑ์และหน้าที่ ระเบียบวินัยของสถาบันนั้น ตลอดจนความพอใจของนายจ้างด้วย การแต่งกายที่ดีต้องรู้จักสังเกตและมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องหลักการแต่งกายที่ดีจากผู้ชำนาญโดยตรง รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง อิริยาบถ สีผิวก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการแต่งกาย หลักเกณฑ์โดยทั่ว ๆ ไปในการแต่งกายที่ดีมี ดังนี้

2.9.6.1 เสื้อผ้าควรเป็นแบบที่อยู่ในสมัยนิยม แขนเสื้อไม่รุ่งรัง สวมใส่แล้วสามารถเคลื่อนไหวได้คล่องตัว ไม่คับจนอึดอัด ไม่จำเป็นจะต้องเป็นยี่ห้อที่มีชื่อเสียง ควรรู้จักเลือกซื้อหรือตัดอย่างประหยัดแต่ดูดี ใช้ได้นาน สีควรเลือกให้เหมาะสมกับรูปร่างและผิวของ แต่ละคน

2.9.6.2 กระเป๋าถือและรองเท้า ควรให้สีเข้าชุดกัน สีไม่ฉูดฉาด ดูแล้วสะอาด ขัดให้เงางาม หมั่นสำรวจส้นรองเท้าหรือรอยขาด จัดการซ่อมแซม ให้เรียบร้อย ไม่ควรใส่รองเท้าแตะในเวลาทำงานเป็นอันขาด

2.9.6.3 การแต่งหน้า แต่งเพื่อเสริมธรรมชาติให้ดูดีขึ้น จึงควรแต่งให้ดูแนบเนียน ไม่แต่งหน้าเข้มจนผิดธรรมชาติ เลือกใช้เครื่องสำอางที่มีคุณภาพดี ในการใช้อายแชโดว์และลิปสติก ควรให้เข้าชุดกับสีเสื้อผ้า

2.9.6.4 เล็บและการทาเล็บ เล็บไม่ควรยาวเกินไป ยาทาเล็บถ้าจำเป็นจะต้องใช้ควรเลือกยี่ห้อที่คุณภาพดี สีกลาง ๆ ดูแลเล็บและมือให้สะอาดอยู่เสมอ อย่าปล่อยให้สีถลอกจะ ไม่น่าดู ควรใช้เปลือกมะนาวขัดเล็บและถ้าผิดที่มือแห้งควรใช้ครีมนวดมืออยู่เสมอ

2.9.6.5 ผมหมั่นสระผมให้สะอาด แปรงหรือหวีให้เรียบร้อย เลือกแบบผมที่รับกับใบหน้า ไม่ปล่อยผมรุงรัง

2.9.6.6 เครื่องประดับ ควรใช้เครื่องประดับเพื่อเสริมการแต่งกายให้ดูดียิ่งขึ้น ไม่ควรให้เป็นที่สะดุดตาหรือดูรกรุงรังจนเกินไป

2.9.7 การฝึกบุคลิกภาพ การที่จะพัฒนาบุคลิกลักษณะในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นได้ต้องอาศัยการฝึกฝนอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ การพัฒนาจึงจะได้รับผลดี บุคลิกด้านต่าง ๆ ที่ควรฝึกฝนมี ดังนี้

2.9.7.1 การนั่ง ท่านั่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพของเลขานุการ การนั่งที่ถูกต้องจนเป็นนิสัย จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติ ท่านั่งที่ถูกต้องควรมีลักษณะการนั่ง ดังนี้

2.9.7.1.1 ตัวตรง หลังไม่โค้งงอ ไหล่ไม่งุ้ม

2.9.7.1.2 นั่งให้เต็มเก้าอี้ ไม่นั่งเอียงไปด้านใดด้านหนึ่ง

2.9.7.1.3 นั่งเข่าชิด ไม่กางขาตามสบาย เมื่อนั่งในที่สมาคมไม่ยกแขนพาดพนักเก้าอี้

2.9.7.1.4 ไม่นั่งเขยคางหรือเท้าคางบนโต๊ะ

2.8.7.2 การเดิน ท่าทางในการเดินที่ดี มีสง่าจะช่วยส่งเสริมบุคลิกลักษณะของเลขานุการให้ดียิ่งขึ้น ท่าทางในการเดินที่ดี ควรมีลักษณะ ดังนี้

2.9.7.2.1 เดินตัวตรง สง่าผ่าเผย ก้าวเดินด้วยความมั่นใจในตนเอง ไม่ลุกลี้ลุกลน

2.9.7.2.2 ไม่เดินเกะกะ เตะโน่นเตะนี่

2.9.7.2.3 ไม่เดินท่านักเลง สุภาพสตรีไม่เดินส่ายสะโพกเกินงาม

2.9.7.2.4 ไม่เดินนวยนาดหรือทอดอาลัย เชื่องช้า

2.9.7.3 การยืน เลขานุการควรมีท่าทางในการยืนที่ถูกต้องจะช่วยเสริมบุคลิกลักษณะให้น่าประทับใจยิ่งขึ้น ท่าทางในการยืนที่ดีอยู่ในลักษณะ ดังนี้

2.9.7.3.1 ลำตัวและศีรษะตั้งตรงไม่ยืนแอ่นหน้าแอ่นหลัง

2.9.7.3.2 ท่าทางยืนต้องสุภาพ ไม่กางขา ไม่ยืนพักขาข้างเดียว มือไม่ล้วงกระเป๋า ไม่ยืนไขว้ขา ล้วงแคะ แกะ เกา ร่างกายขณะที่ยืนในที่สาธารณะ

2.9.7.3.3 ปล่อยแขนทั้งสองข้างห้อยลงขนานกับลำตัวตามสบาย

2.9.7.3.4 ในการยืนให้น้ำหนักอยู่กึ่งกลางลำตัว ไม่เอียงไปข้างใดข้างหนึ่ง

2.8.8 กิจนิสัยที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ผู้ที่ทำงานด้านเลขานุการควรมีกิจนิสัยที่พึงประสงค์ในการทำงานดังนี้

2.9.8.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์และรักษาความลับได้ดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับเลขานุการ เพราะเลขานุการที่ดีจะต้องไม่นำเรื่องหรือข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานหรือของบุคคลไปเผยแพร่ให้ผู้อื่นทราบ

2.9.8.2 มีความสุภาพอ่อนโยน มีกิริยามารยาทเรียบร้อย มีศิลปะในการสนทนา รู้จักใช้ถ้อยคำที่สุภาพอ่อนหวาน และมีน้ำเสียงชัดเจน นุ่มนวล ทำให้คู่สนทนาเกิดความประทับใจและต้องการที่จะสนทนาด้วย

2.9.8.3 มีความจงรักภักดี เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรักในงานและมีความจงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานของตน ไม่ทำความเสียหายต่องาน ต่อผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน และถ้าหากบุคคลมีความเข้าใจผิด เลขานุการก็จะต้องทำหน้าที่ปกป้องชี้แจงให้เข้าใจ

2.9.8.4 มีมานะอดทน กระตือรือร้น และขยันทำงาน เลขานุการจะต้องทำงานด้วยความวิริยะอุตสาหะและตั้งใจทำงาน ไม่เกียจคร้านและรังเกียจงานในหน้าที่ สนใจในงานที่ทำเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงทันเวลาและไม่นำงานส่วนตัวมาปะปนกับงานในหน้าที่

2.9.8.5 มีไหวพริบปฏิภาณดี เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีไหวพริบปฏิภาณดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างฉลาดและแนบเนียน

2.9.8.6 มีเหตุมีผล เคารพผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่เห็นแก่ตัว เลขานุการที่ดีจะต้องรู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และพิจารณาด้วยเหตุด้วยผล โดยให้ความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย

2.9.8.7 มีจิตสำนึกที่ดี เลขานุการจะต้องมีความสามารถในการพิจารณาว่าสิ่งใดควรทำและสิ่งใดไม่ควรทำ และควรจะต้องปฏิบัติตนอย่างไร โดยพิจารณาตามวาระและโอกาสอันเหมาะสม

2.9.7.8 มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา รู้หน้าที่ ไม่ขาด สาย หรือลาบ่อย ๆ โดยเฉพาะงานในหน้าที่ความรับผิดชอบต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จไม่ผัดวันประกันพรุ่ง หรือเมื่อได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงานอื่นใดก็ตาม ก็จะตั้งใจทำงานจนสำเร็จจุดมุ่งหมาย

2.9.8.9 มนุษยสัมพันธ์และการให้ความร่วมมือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและการให้ความร่วมมือในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการประสานงาน อันจะนำมาซึ่งความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

2.9.8.10 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เลขานุการที่ดีจะต้องรู้จักฝึกตนเองให้เป็นผู้มีความคิดริเริ่มโดยการคิดพิจารณาหาแนวทางในการทำงานที่ดีกว่า หรือหาวิธีปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น สวยงามขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.9.8.11 รักษาอารมณ์และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการรักษาและควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี ไม่ควรแสดงอาการบึ้งตึง หงุดหงิด โกรธ ไม่พอใจเมื่อได้รับคำสั่งในการทำงาน หรือเมื่อมีผู้มาถามในขณะที่งานยุ่ง ควรแสดงความเต็มใจในการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

2.9.8.12 มีความมั่นใจในตนเอง และมีความสามารถในการตัดสินใจได้รวดเร็วและถูกต้อง อย่างไรก็ตาม กิจนิสัยที่พึงประสงค์ในการทำงานของบุคคลแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันไป แต่ทุกคนสามารถที่จะสร้าง พัฒนา หรือปรับปรุงกิจนิสัยในการทำงานของตนเองได้ ถ้ามีความตั้งใจจริงและพร้อมที่จะปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแก้ไขตนเอง เลขานุการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ แต่เลขานุการที่มีความสามารถเท่านั้น จึงจะมีความก้าวหน้าในงานอาชีพ เลขานุการจะต้องมีคุณสมบัติที่ดีในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ ในงานอาชีพหรือด้านบุคลิกลักษณะ นอกจากนี้เลขานุการที่ดีควรจะเสริมสร้างบุคลิกลักษณะในทุกด้าน เพื่อให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจ เป็นเสน่ห์แก่ผู้พบเห็นและเกิดความประทับใจ ผู้ที่จะประกอบอาชีพเลขานุการนั้น นอกจากจะต้องคำนึงถึง การมีความรู้ในหลักการเลขานุการ มีความเข้าใจในความหมายของอาชีพเลขานุการ ประเภทของเลขานุการ คุณสมบัติเฉพาะสำหรับอาชีพเลขานุการแล้ว จะต้องรู้ถึงขอบข่ายของงานในหน้าที่เลขานุการ ตลอดจนจรรยาบรรณและกิจนิสัยที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ซึ่งจะเป็นหลักประกันความก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการได้อย่างดี

ความต้องการด้านข่าวสารข้อมูลข่าวสารได้เพิ่มปริมาณอย่างรวดเร็ว ถึงแม้เสมียน พนักงานพิมพ์ดีด และเลขานุการ จะทำงานหนักและมีประสิทธิภาพเพียงใด ก็ต้องปรับตัวและปรับรูปแบบการทำงาน ตลอดจนพัฒนาสมรรถนะการทำงานให้เหมาะสมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาไปข้างหน้าของรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป ลักษณะสำนักงาน รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อให้การทำงานในแต่ละวันผ่านไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของนายจ้าง สอดรับกับบรรยากาศของการทำงานในสำนักงานที่นับวันจะเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ และเพื่อรองรับสำนักงานสำหรับอนาคต ดังเช่นที่ผ่านมา ในทศวรรษ 1950 เลขานุการตามสำนักงานต้องอาศัยเครื่องพิมพ์ดีดธรรมดา เมื่อมีการนำเครื่องประมวลผลคำมา

ใช้ในทศวรรษ 1970 การเรียบเรียงและแก้ไขข้อผิดพลาดหรือการพิมพ์ผิดก็สามารถแก้ไขได้ง่ายและสะดวกขึ้น บทบาทและความสำคัญของอาชีพเลขานุการ ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ผู้บริหารทุกคนเห็นความจำเป็นและความสำคัญที่จะต้องมีเลขานุการที่มีความสามารถไว้ช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ต้องมีความรวดเร็วด้วยการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ และการจัดการงานได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ทำให้ผู้บริหารต้องบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการทำงานสำคัญ ๆ เช่น การบริหาร การวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ นโยบายในการดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้ากว่าคู่แข่ง ผู้บริหารจึงต้องการผู้ช่วยที่มีความสามารถสูง มาช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ในการทำงาน ช่วยประสานงานให้ธุรกิจดำเนินไปได้ด้วยดี เลขานุการจึงต้องเป็นผู้ที่ทำงานแทนผู้บริหารได้อย่างเหมาะสมโดยไม่ต้องสั่ง จึงมีคำกล่าวเสมอว่า เลขานุการเปรียบเสมือนมืออีกคู่หนึ่งของผู้บริหารที่จะช่วยทำงานให้สำเร็จลุล่วง และเป็นตาอีกคู่ หูอีกคู่ ที่จะช่วยดูและฟังเรื่องต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของผู้บริหาร และยังต้องเป็นเสมือนนักการทูตเพื่อคอยปฏิเสธหรือแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้อื่น เป็นนักค้นคว้าข้อมูลที่นายจ้างต้องการ เป็นเสมือนทหารยามที่อยู่หน้าห้องคอยเลือกผู้ที่จะมาติดต่อตามความเหมาะสม

เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยให้เลขานุการทำงานได้รวดเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นายจ้างจึงมีความคาดหวังในตัวเลขานุการมากขึ้น เลขานุการจึงต้องพยายามเรียนรู้และเพิ่มทักษะในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานให้มากขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการอย่างดี และยังต้องประกอบด้วยคุณสมบัติอื่น ๆ อีก อาทิ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ใช้ภาษาได้ถูกต้องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่น ๆ มีทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในงาน มีปฏิภาณไหวพริบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี มีบุคลิกลักษณะที่ดี อีกทั้งยังต้องมีความอดทนต่องานหนักและต่อปัญหาต่าง ๆ อีกด้วย

เลขานุการที่ประสบความสำเร็จและสามารถปฏิบัติตัวได้อย่างสมบูรณ์เป็นที่ยอมรับของนายจ้าง คือเลขานุการที่ทำหน้าที่ทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายและงานอื่น ๆ ที่เห็นว่าควรทำภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน รู้จักวิเคราะห์ว่างานใด ควรทำก่อนหลังตามลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของงาน โดยไม่ก้าวก่ายหน้าที่ของผู้อื่น

เลขานุการจะทำงานได้ดี สบายใจ และก้าวหน้าในอาชีพนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ดังนั้นเลขานุการต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับผู้บริหารในการทำงาน สังเกตการใช้เวลา วิธีการทำงาน ความพอใจในเรื่องต่าง ๆ และพยายามปรับตัวให้สอดคล้องกัน เพื่อให้การทำงานเป็นที่พอใจของผู้บริหาร และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน จะทำให้การทำงานเป็นไปได้ด้วยความ

สะดวกและสบายใจ มีปัญหาอะไรก็สามารถปรึกษาขอคำแนะนำและตัดสินใจในงานต่าง ๆ แทนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2.9.9 คุณลักษณะในการปฏิบัติงานอาชีพสาขางานเลขานุการ จากคำบรรยายนิยามอาชีพเลขานุการที่มีผู้อธิบายไว้ หลากหลาย แต่โดยสรุปมีความหมายดังนี้คือ ผู้ปฏิบัติอาชีพนี้ เป็นผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว โดยยึดตามมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทย ที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้กว้าง ๆ ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

โดยมีลักษณะงานที่ทำคือ ตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมาย และจัดตารางการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาเตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายให้ทราบล่วงหน้าติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์ หรือทางอินเตอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชาโดยใช้ชวเลขแล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารในการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการ และดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชาเจรจาโต้ตอบ และการนัดหมายธุรกิจ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึง ธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อ ขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความวางไว้ใจของผู้บังคับบัญชาแล้วอาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี การทำงานปกติไม่เกินวันละ 8 ชั่วโมง สัปดาห์ละไม่เกิน 48 ชั่วโมง แต่ผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ อาจจะต้องทำงานนอกเวลาทำงานปกติและวันหยุด ขึ้นอยู่กับภารกิจของผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา

สภาพการทำงานนั้นคือ ต้องทำงานภายใต้สภาวะความกดดัน เนื่องจากต้องมีความรับผิดชอบสูง และต้องพบกับบุคคลหลายประเภท ซึ่งมีบุคลิก และอารมณ์ที่แตกต่างกัน อีกทั้งต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กรจึงต้องใช้ความสุขุม ละเอียดรอบคอบ และอดทน นอกจากนี้ต้องทำงานให้เสร็จทันต่อเวลา เมื่องานไม่เสร็จในเวลาที่มอบหมายก็ต้องทำงานนอกเวลา เพื่อให้งานที่รับมอบหมายแล้วเสร็จ ประสานงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กรด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้งานสำเร็จตาม เป้าหมายต้องทำหน้าที่เสมือนเป็นประชาสัมพันธ์ให้ผู้บังคับบัญชา และองค์กร เมื่อทำการนัดหมาย ติดต่อทางธุรกิจ และอาจจะต้องมีการเดินทางไปทำงานในต่างจังหวัด และต่างประเทศได้ในบางโอกาส

นอกจากงานประจำ งานอำนวยความสะดวก และงานส่งเสริมภาพลักษณ์แล้ว เลขานุการอาจได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแทนนายจ้างในบางเรื่อง เช่น การเข้าร่วมประชุมแทนนายจ้าง ต้อนรับและอำนวยความสะดวกลูกค้าที่มาจากต่างประเทศ หรือช่วยดูแลธุรกิจ หรือกิจกรรมทางสังคมอื่น ๆ ที่นายจ้างรับผิดชอบอยู่ เป็นต้น ยิ่งนายจ้างเห็นความสำคัญของเลขานุการมากเท่าไรก็ยิ่งมอบหมายงานให้ทำมากขึ้น เลขานุการจึงควรดีใจที่นายจ้างใช้งานให้ทำมากขึ้น เพราะการทำงานจะทำให้ตัวเลขานุการเองมีความสามารถมากขึ้น รู้งานมากขึ้น มีโอกาสแสดงความสามารถให้เห็น โอกาสก้าวหน้าก็จะสูงขึ้น

หน้าที่ของเลขานุการในปัจจุบันต่างจากสมัย 20 ปีก่อนมากสมัยก่อนนั้นเลขานุการจะทำงานตามสั่งเท่านั้น หรือทำเท่าที่ได้รับมอบหมายให้งานเสร็จทันเวลาที่นายจ้างต้องการ คอยรับเฉพาะคำสั่งเท่านั้น แต่ปัจจุบัน นอกจากงานประจำแล้ว เลขานุการในปัจจุบันต้องทำงานเองโดยไม่ต้องรอให้สั่ง ถ้าเห็นว่าสิ่งนั้นเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อนายจ้าง และองค์กรซึ่งไม่ก้าวก่ายงานของผู้อื่น รู้จักใช้ความคิดริ เริ่มที่จะทำสิ่งใหม่ ๆ ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเกิดประสิทธิผลมากขึ้น เป็นแหล่งข้อมูลที่ไม่เป็นทางการของนายจ้าง รู้จักหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงานของนายจ้าง รวมทั้งต้องเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาตนเอง ให้ทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการทำงานด้วย

จะเห็นได้ว่า เลขานุการเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กรเป็นอย่างมาก ดังมีคำกล่าวว่า "เลขานุการเปรียบเสมือนมือขวาของนายจ้าง" ปัญหาที่ต้องพิจารณาในประเด็นนี้คือ ถ้าผู้ทำหน้าที่เลขานุการไม่เคยศึกษาวิชาชีพเลขานุการมาเลย หรือไม่เคยมีส่วนร่วมในการศึกษาหาความรู้จากการศึกษาหรือฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่ทางสมาคมเจ้าของวิชาชีพเลขานุการได้รวบรวมจากประสบการณ์ในการทำงานจริงทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงหลักวิชาการที่ท่านทั้งหลายได้ศึกษาหาความรู้เป็นการเฉพาะในวิชาชีพเลขานุการแล้ว ความสามารถในการทำงานหรือสมรรถนะในอาชีพเลขานุการจะตรงตามที่นายจ้างต้องการได้หรือไม่

แม้ปัจจุบันนี้ รูปแบบการทำงานต่าง ๆ จะเปลี่ยนไปจากเดิมมาก แต่คุณสมบัติของเลขานุการอันเป็นที่ต้องการในการจ้างงานนั้น ไม่เคยเปลี่ยนไปตามยุคสมัย อันได้แก่คุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. มีบุคลิกดีแสดงความเป็นมืออาชีพ
2. เชื่อถือได้และมีความรับผิดชอบสูง
3. มีวิจารณญาณที่ดี คาดการณ์ไกล แก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้
4. เป็นนักสื่อสารที่ดี
5. แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม

นอกจากบุคลิกลักษณะอันเป็นคุณสมบัติภายในตัวของเลขานุการแล้ว บุคลิกลักษณะที่เห็น ยังเป็นการสร้างความประทับใจ และเป็นลักษณะที่เป็นการบ่งบอกถึงลักษณะผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ หรือเป็นลักษณะเฉพาะของเลขานุการดังนี้

1. สายตา
2. สีหน้า
3. การเดิน
4. การยืน
5. การแต่งกาย
6. การนั่ง
7. น้ำเสียงในการสนทนา
8. กิริยามารยาทอื่น ๆ ซึ่งจะมีลักษณะไม่รุกรี้รุกรน และมีท่าทีเชื่อมั่น

2.9.10 เลขานุการกับการปรับตัวให้ทันกับสภาวะปัจจุบันที่เปลี่ยนไป ผลจากเทคโนโลยีและการทำงานที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้เลขานุการต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไปด้วย ดังนี้

ตารางที่ 2-2 แสดงบทบาทการทำงานที่เปลี่ยนไปของเลขานุการ

บทบาทในรูปแบบเดิมที่เคยปฏิบัติกันมา	**บทบาทในรูปแบบที่เปลี่ยนไปใหม่**
1. ทำงานตามนายสั่ง 2. มองภาพแคบ 3. ข้อมูลในการทำงานมาจากนายส่วนใหญ่ 4. ส่วนใหญ่ทำงานกับนายโดยตรงไม่ย้ายที่ 5. ปริมาณงานขึ้นกับนาย 6. อาศัยตำแหน่งนายสั่งผู้อื่นได้ 7. การประเมินผลงานขึ้นกับนายโดยตรง	1. ใช้วิจารณญาณของตน และการทำงานเชิงรุก 2. มองภาพกว้าง 3. เป็นผู้จัดการข้อมูล (Information Manager) 4. มีโอกาสหมุนเวียนและเข้าร่วมทีมต่าง ๆ 5. ปริมาณงานขึ้นกับเป้าหมายของงาน ทีมงาน และองค์กร 6. ต้องใช้มนุษย์สัมพันธ์และความสามารถของตนเอง 7. การประเมินผลงาน ขึ้นตรงกับทีมงานที่เกี่ยวข้อง

2.9.10.1 การใช้วิจารณญาณของตน และการการทำงานเชิงรุก (Proactive) เพื่อผลงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ

2.9.10.1.1 ศรัทธาในตนเอง เป็นการยอมรับนับถือตนเอง มองตนเองในแง่บวก คือการคิด และสร้างแต่สิ่งดี ๆ ให้กับตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยการบอกตัวเองอยู่เสมอ ๆ ว่า เราดี เราเก่ง เราทำได้ เรามีความรู้มีความสามารถ เรามีศักยภาพในการทำงาน และมีทุก ๆ อย่างที่ใคร ๆ อยากจะมี สิ่งเหล่านี้เป็นพลังทางบวกทำให้เราเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานด้วยความมั่นใจ

2.9.10.1.2 คิดจะเป็นผู้ให้ พอ ๆ กับผู้รับ โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกที่ดีต่อหน่วยงาน หรือองค์กรที่เราอยู่ ทำอย่างไรที่จะทำให้องค์กรที่เราอยู่ได้รับประโยชน์มากที่สุด นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้ความช่วยเหลือและร่วมมือแก่ผู้อื่นที่อยู่ภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยเฉพาะรอบ ๆ ตัวเราที่นั่งทำงานอยู่ด้วยกัน ใกล้ ๆ กัน หรือในฝ่ายเดียวกัน

2.9.10.1.3 มองโลกในทางบวก เป็นการคิดดีหรือคิดในทางสร้างสรรค์ ไม่ควรคิดมากกับเรื่อง ที่ทำให้ไม่สบายใจ เพราะความคิดในทางลบหรือในทางไม่สร้างสรรค์จะเป็นตัวทำลายความคิดในการทำงานเชิงรุกโดยจะทำให้มัวแต่คิดวิตกกังวล ไม่ชอบ ไม่พอใจ โมโห อาฆาตพยาบาท โกรธ และหาทางแก้แค้น หรือการพาความคิดไปสู่ทางลบ

2.9.10.1.4 วันพรุ่งนี้ ย่อมดีกว่า วันนี้ คนทำงานเชิงรุกนั้นจะไม่ใส่ใจในอดีต พวกเขาจะมองถึงอนาคต ซึ่งจะต้องดีกว่าเสมอ เป้าหมายในอนาคตย่อมเกิดขึ้นจากการนำความรู้และประสบการณ์ รวมถึงบทเรียนที่เกิดขึ้นในอดีต และเรื่องราวปัจจุบันเป็นบทเรียน และพยายามทำอนาคตให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป พวกเขามีเป้าหมายที่ชัดเจน รู้ว่าจะต้องทำอะไรอย่างไร เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

2.9.10.1.5 โอกาสแสวงหาได้จากตัวเรา ผู้ที่ทำงานแบบ Proactive จะฉกฉวยโอกาส และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการทำงานเชิงรุก เขาจะคิดอยู่เสมอว่า วิกฤติคือโอกาส และจะไม่เสียใจ ผิดหวัง ท้อแท้กับเหตุการณ์ต่าง ๆ และจะไม่ปฏิเสธที่จะรับโอกาสใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น

2.9.10.1.6 มองความผิดพลาดเป็นบทเรียน ไม่มีใครไม่เคยทำผิดพลาด คนทำงานเชิงรุกจะพยายามนำความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมาเป็นบทเรียน จะทำให้ระวังตัว มีความละเอียดรอบคอบในการทำงานมากขึ้น และพยายามหาหนทางไม่ให้ความผิดพลาดนั้นเกิดขึ้นอีก

2.9.10.1.7 กล้าและพร้อมเผชิญกับปัญหา บทเส้นทางแห่งความสำเร็จไม่ได้โรยด้วยกลีบกุหลาบเสมอไป และแน่นอนว่าจะต้องเผชิญกับขวากหนามหรืออุปสรรคบ้าง คนทำงานเชิงรุกจึงกล้าและพร้อมเผชิญกับนานาปัญหา และพร้อมที่จะแก้ไขด้วยความรับผิดชอบ สามารถวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุ และกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาได้อย่างแม่นยำได้

2.9.10.1.8 ความรู้ ความสามารถย่อมฝึกกันได้ คนทำงานเชิงรุกมักตรวจสอบตนเอง และประเมินได้ว่าอะไรคือจุดแข็ง และอะไรคือจุดอ่อนที่เป็นข้อบกพร่องของตัวเอง เขาจะมีความมุ่งมั่นที่จะเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดอ่อน อย่างจริงจังต่อเนื่องสม่ำเสมอ

2.9.10.1.9 แผนงานที่ดีมีชัยไปกว่าครึ่ง คนทำงานเชิงรุกจะชอบวางแผนงาน ทั้งแผนงานหลัก และแผนงานรองไว้เสมอกรณีแผนงานหลักไม่ประสบความสำเร็จ โดยมีกรอบและแนวทางการทำงาน การเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ติดตามและทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

2.9.10.1.10 ทุกคนย่อมมีความรู้ ความสามารถ เขาจะมีความเชื่อ และยอมรับว่าทุกคนล้วนมีความสามารถและฝีมือในการทำงาน รู้ว่างานใดควรมอบหมายใครให้รับผิดชอบ

2.9.10.1.11 ผู้บริหารเวลาที่ดีที่สุดคือเรา ให้ความสำคัญในเรื่องของเวลาและบริหารเวลาได้อย่างสมดุล ไม่ว่าจะเป็นการจัดสรรเวลาเพื่อการทำงาน เพื่อครอบครัว เพื่อตนเอง และเพื่อคนอื่น ๆ เขาจะไม่เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ เป็นผู้มีสติ สมาธิ และปัญญาในการบริหารงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

2.9.10.1.12 จงรักผู้อื่นเหมือนรักตนเอง เขาจะปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข มีเมตตาจิต พร้อมจะให้อภัย ไม่โกรธ หรืออาฆาตพยาบาท มีความพร้อมที่จะเป็นเพื่อนกับ ทุก ๆ คน มีกริยาวาจา น้ำเสียง คำพูด การแสดงออก และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สุภาพ อ่อนโยน ไม่ก้าวร้าว

2.9.10.1.13 จงเปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร เขาจะเป็นผู้มีวาทศิลป์ มีความสามารถในการเลือกใช้คำพูด น้ำเสียง การแสดงออก และกริยาท่าทางด้วยความสุภาพเหมาะสม และถูกกาลเทศะ มองคู่แข่งหรือบุคคลที่ไม่หวังดีเป็นมิตรสหาย ที่จะต้องหยิบยื่นความช่วยเหลือต่าง ๆ ให้

2.9.10.1.14 อนาคตเป็นสิ่งที่เราสร้างได้ เขาจะเป็นคนที่มีความหวังมีเป้าหมายในการดำเนินชีวิต มีความคิดอยู่เสมอว่า เราเป็นผู้สร้างอนาคต พวกเขาจึงมีเป้าหมายในอนาคตที่ชัดเจน ทั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว พร้อมทั้งพยายามมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายนั้น ๆ

2.9.10.1.15 พร้อมเสมอสำหรับการเปลี่ยนแปลง เขาจะพร้อมเสมอสำหรับการเปลี่ยนแปลง มองการเปลี่ยนแปลงเป็นโอกาสในการพัฒนา ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น เขาจะชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เปิดรับข่าวสารสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ

2.9.10.2 ความสำเร็จในการทำงานเชิงรุกกับนาย หมายถึงความสบายใจในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงานควรคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้

2.9.10.2.1 เรียนรู้นิสัยส่วนตัวของนาย นายเป็นอย่างไร ใจร้อน ใจเย็น ชอบอะไร ไม่ชอบอะไร ซึ่งเราต้องเรียนรู้เพื่อเราจะได้ไม่ทำอะไรให้ไม่ถูกใจบ่อยๆ ต่างหาก อาจต้องละทิ้งความเป็นตัวตนของตัวเองเล็กน้อย หรือปรับนิสัยบางอย่าง เช่น หากนายเป็นคนใจร้อน อาจต้องปรับตัวให้พูดเร็วขึ้น หรือหากนายเป็นคนใจเย็น ต้องค่อยๆ พูด ค่อยๆ แสดงความคิดเห็น เป็นต้น

2.9.10.2.2 เรียนรู้นิสัยการทำงานของนาย ว่าเป็นคนทำงานเร็ว ทำงานช้า ทำงานวินาทีสุดท้าย หรือทำงานเสร็จก่อนกำหนด ชอบให้แสดงความคิดเห็น หรือชอบให้ทำตามสั่ง ชอบแก้ไขงาน หรือเชื่อมือลูกน้อง สิ่งต่างๆ เหล่านี้ เป็นหน้าที่ต้องศึกษา รวมถึงปรับวิธีการทำงานให้กับสไตล์ของนาย เช่น หากนายเป็นคนชอบทำงานวินาทีสุดท้าย และชอบให้ทำตามสั่ง ก็ต้องปรบตัวให้เป็นคนรับคำสั่งเร็ว ทำงานเร็ว และทวนคำสั่งทันทีที่ได้รับการสั่งงานเสร็จ เป็นต้น

2.9.10.2.3 ศึกษาความต้องการของนายที่มีต่องานแต่ละชิ้นให้แน่ใจ เช่น งานชิ้นนี้ นายต้องการให้ติดต่อเพื่อสอบถามราคาเท่านั้น ก็ยังไม่ต้องไม่ต่อรองราคา หรืองานชิ้นนี้ นายต้องนำเข้าเสนอที่ประชุมพรุ่งนี้ ก็อย่าลืมเผื่อเวลาให้นายตรวจสอบ แก้ไข และซ้อมก่อนเข้าประชุมด้วย

2.9.10.2.4 รายงานความก้าวหน้าของงานอยู่เสมอ โดยไม่ต้องรอให้ถาม นายอาจกำหนดเส้นตายของงานเอาไว้ แต่ก็ควรรายงานความก้าวหน้าของงานให้ทราบเสมอว่าตอนนี้ทำอะไรไปถึงไหนแล้ว และจะทำอะไรต่อไป สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ทำงานอย่างสบายใจ เพราะนายจะไม่มายุ่มย่ามตามถามงานด้วยเกรงว่าจะเสร็จไม่ทันกำหนด และสิ่งที่ขาดไม่ได้คือ งานเสร็จแล้ว ก็รายงานเสียหน่อยว่าเสร็จแล้ว ผลเป็นอย่างไรบ้าง อย่าถือว่า เสร็จแล้วก็แล้วกัน ไม่จำเป็นต้องบอกก็ได้ เขายังจะถือว่างานนี้อยู่ในความรับผิดชอบอยู่ แล้ววันใดวันหนึ่งก็อาจมาถามได้ว่า เสร็จหรือยัง ดังนั้น ทำงานเชิงรุกไว้ก่อนดีกว่า โดยไม่ต้องรอถามจะดีกว่า

2.9.10.2.5 ตรวจสอบงานให้ดีก่อนส่ง จะทำให้นายไว้วางใจได้มากขึ้น ทุกวัน หากงานที่ส่งไปไม่มีจุดบกพร่องที่เกิดจากความผิดพลาดของคนทำงาน เช่น พิมพ์ผิดเอกสารไม่ครบ เป็นต้น ในทางกลับกันลองคิดดูนะคะว่า หากในทางกลับกัน งานที่ส่งเข้าไปทุกครั้งมีพิมพ์ผิดหลายแห่ง รายละเอียดที่แนบไม่ครบ นายจะรู้สึกอย่างไร และจะทำอย่างไร

2.9.10.2.6 จดและทวนคำสั่งทุกครั้งที่เข้าไปรับงาน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสื่อสาร ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารนั้น ยากนักที่นายจะยอมรับว่าเป็นความผิดพลาดของเขา ดังนั้น ต้องพยายามป้องกันความผิดพลาดนี้เสียก่อน ด้วยการจด และทวนอีกทั้งถามเมื่อไม่แน่ใจว่าทำถูกต้องหรือเปล่า อย่าทำไปทั้งที่ไม่แน่ใจ

2.9.10.2.7 ยึดคำสั่งแน่น อย่าพยายามทำนอกเหนือจากคำสั่งนาย เช่น นายขอให้พิมพ์จดหมายนี้ด้วย Word ก็ได้โปรดอย่าพิมพ์ใน Excel แม้ว่าเอกสารนั้นจะเป็นตารางก็ตาม ใครจะไปรู้ว่า นายอาจต้องการแก้ไขเองภายหลัง และนายก็ใช้โปรแกรม Excel ไม่เป็น เรื่องแบบนี้ก็เป็นไปได้ หากคิดว่าสิ่งที่ทำน่าจะดีกว่า ก่อนจะลงมือทำ ก็เอ่ยปากถามนายเสียนิดหนึ่งก่อนทำ ว่าทำอย่างนี้จะดีไหม ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้ทำงานได้ง่าย และไม่ต้องทำซ้ำซ้อนกับคนอื่นด้วย

2.9.10.3 วิธีรับมือเจ้านาย 10 แบบ ชีวิตของคนที่เกิดมาเป็นเลขานุการนั้น ที่ขาดไม่ได้ก็คือ เจ้านาย เลขานุการที่ดีต้องรู้จัก และรู้ใจเจ้านายจึงจะสามารถทำงานได้เข้าขากัน ซึ่งเจ้านายก็มีหลายแบบ ถ้าได้เจ้านายที่เข้าใจคนเป็นลูกน้องก็ดี แต่ถ้าเจอเจ้านายเอาแต่ใจก็ต้องหาทางรับมือให้ดี ดังนั้นการได้รู้จักและเข้าใจเจ้านายแต่ละประเภททำให้เลขานุการสามารถหายุทธวิธีสำหรับรับมือกับเจ้านายได้อย่างทันท่วงที ซึ่งจะทำให้สามารถปรับตัวเข้ากับสไตล์ของเจ้านายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนี้ (ภรณี, 2554)

2.9.10.3.1 นายแบบประชาธิปไตย นายแบบนี้จะเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นอย่างเต็มที่ให้ทุกคนมีส่วนตัดสินใจ กำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ถ้าพบว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีจุดอ่อนอย่างไรก็ส่งไปอบรม พยายามใช้ข้อดีของแต่ละคนมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน ถ้านายเป็นคนแบบนี้ คุณจะต้องอุทิศตนเข้าไปมีบทบาท หรือมีส่วนร่วมให้ข้อเสนอแนะ หรือให้ความช่วยเหลือและร่วมมือในเรื่องนั้นๆ

2.9.10.3.2 นายแบบเจ้าระเบียบ เป็นนายที่ยึดกฎระเบียบ ทำอะไรให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ นายประเภทนี้จะมีประวัติที่ดีไม่ต้องการให้เกิดความด่างพร้อย การที่จะเข้ากับนายประเภทนี้จะต้องศึกษากฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ทะลุปรุโปร่งเช่นเดียวกับนาย แสดงให้เห็นว่าคุณทำงานตามกฎระเบียบ และเมื่อพูดคุยก็หยิบยกระเบียบใหม่ ๆ ขึ้นมาคุยด้วย

2.9.10.3.3 นายแบบยึดมั่น เป็นนายที่ชอบทำงานตามความชื่นชอบ จะเห็นได้จากเวลาพูดคุยกับผู้ใต้บังคับบัญชาจะอ้างถึงคนหนึ่งคนโดยเฉพาะ เพราะถือว่าเป็นต้นแบบที่ยึดมั่น และรู้สึกประทับใจเมื่อได้เรียนแบบปรัชญา วิธีการ และนโยบายตามคนที่ชื่นชอบ การเข้ากับนายประเภทนี้ต้องยึดมั่นว่า รู้ลึกซึ้งถึงคนที่นายชอบ เพราะบางครั้งนายอาจชอบบางเรื่อง แต่ไม่ชอบบางเรื่องก็ได้

2.9.10.3.4 นายแบบขยันลุยงาน เป็นนายที่สังเกตได้ไม่ยากเพราะเป็นคนที่แสวงหาความสำเร็จและยกย่องคนที่เอาจริงเอาจังนายประเภทนี้จะมุ่งทำงานให้สำเร็จ อย่างไม่ย่อท้อ การที่จะเข้ากับนายประเภทนี้ได้ต้องรู้เป้าหมายของนายและช่วยงานอย่างเต็มที่ อย่าลืมชี้แนะโอกาสและอันตรายที่คุณเห็นให้กับนายด้วย รับรองถ้าได้ผู้ใต้บังคับบัญชาแบบนี้นายรัก

2.9.10.3.5 นายแบบเจ้าบุญทุ่ม นายประเภทนี้มักจะมุ่งกำไร ทุ่มเพื่อเอาชนะคู่แข่งให้ก้าวไปข้างหน้าอย่าไม่หยุดยั้ง ในขณะที่กับผู้ใต้บังคับบัญชาจะประหยัด ทุกวิถีทาง ถ้าเจอนายแบบนี้ต้องเน้นให้ความสนใจที่ตรงกับนาย รับรู้และนำเป้าหมายของนายที่ตั้งไว้ไปปฏิบัติ สร้างผลงานและพฤติกรรมของคุณให้ปรากฏ และในขณะเดียวกันพยายามประหยัดค่าใช้จ่ายทุกอย่างและหากเจอวิธีการประหยัดรีบเสนอแนะทันที

2.9.10.3.6 นายแบบคุมเข้ม เจ้านายแบบนี้ชอบคอยเตือนอยู่ตลอดเวลา ชอบออกคำสั่ง สั่งการตลอดวัน ทำนั่น ทำนี่ ไม่ใช่อย่างนั้นต้องอย่างนี้ เมื่อเจอนายแบบนี้จะต้องยอมให้เขาควบคุมสั่งการ ปรับความรู้สึกไม่ให้กระด้างกระเดื่อง ฟังคำสั่งของนายจดบันทึกไว้และทำตาม

2.9.10.3.7 นายแบบนักผจญเพลิง เป็นนายที่ไม่มีระเบียบในการทำงาน ทำนายอารมณ์ไม่ได้ อาจจะรักคุณในตอนนี้ แต่อีกสักครู่อาจเปลี่ยนเป็นเกลียด แต่ไม่นานชอบชื่นชมกับงานระยะสั้นๆ รวดเร็วทันใจ การเข้ากับนายแบบนี้ก็คือ ไม่ตามไปทุกเรื่อง ควรหาปัญหาให้นายแก้ไขโดยเราเป็นผู้ช่วยแต่อย่าบ่อย เพราะหากเกิดงานที่เรารับผิดชอบไม่เสร็จ เราจะถูกยึดงานไปทำทันที

2.9.10.3.8 นายแบบอืดอาด เป็นนายที่ตรงข้ามกับแบบผจญเพลิง มักเป็นนายสิ้นหวัง ไม่คงที่ ชาเย็นอืดอาด มีความรู้สึกทางด้านลบ หวาดกลัวรู้สึกต่ำต้อยในบางครั้ง การเข้ากับนายประเภทนี้เป็นเรื่องที่ท้าทาย จะต้องให้นายตำหนิบ้าง แต่ต้องแสดงให้เห็นว่า คุณอยู่ข้างนายช่วยแก้ไขปัญหาให้บางส่วน ก็จะทำให้เพิ่มความสัมพันธ์กับนายมากขึ้น

2.9.10.3.9 นายแบบนักรบ เป็นนายที่ชอบตีรวนกับคนอื่น พยายามก่อเรื่องแล้วแก้ปัญหาด้วยตนเองทุกอย่าง นายประเภทนี้มักไม่ค่อยแน่ใจในอำนาจที่ตนมี จึงพยายามจะพิสูจน์ ฟันใครได้ก็ฟัน วิธีการเข้ากับนายประเภทนี้ก็คือ อย่าสู้หรือโต้กลับ จงใจเย็นสงบเสงี่ยม ไม่ใจร้อน มิเช่นนั้นจะถูกมองว่าเป็นศัตรู นายประเภทนี้จะช่วยลูกน้องชนกับคนอื่น

2.9.10.3.10 นายแบบจอมหลบ เป็นนายชอบอู้งาน หลบงาน วัน ๆ คอยจ้องหาแพะรับบาป ทิ้งงานประจำชอบแต่งานสังสรรค์ ไม่ค่อยรู้ว่าตนควรทำอะไร การเข้ากับนายประเภทนี้ค่อนข้างยาก เพราะเขาเป็นคนเจ้าเล่ห์ ลื่นเป็นปลาไหล คุณจะเข้าได้ถ้าเลือกงานที่คุณชอบและทำได้ดี เพื่อช่วยนายและคุณก็จะมีชื่อเสียงไปพร้อมๆ กัน และต้องไม่ทำพลาด เพราะหากพลาดคุณจะต้องยอมรับผิดแต่ผู้เดียว

2.9.11 สมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย ในระยะเริ่มแรกนั้นโดยมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก (New York University) ประเทศสหรัฐอเมริกาเคยจัดมาตรฐานวิชาชีพเลขานุการไว้ (Specific Performance Standards for Secretaries) และต่อมาได้มีการตั้งสมาคมเลขานุการ (The National Secretaries Association ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนเป็น International Association

of Administrative Professionals) เป็นสมาคมที่มีชื่อเสียงมายาวนาน เลขานุการทั่วโลกสมัครเป็นสมาชิกชมรมนี้ และทางสมาคมมีวุฒิบัตรรับรองความสามารถ โดยสมาคมจะจัดดำเนินการเสริมสร้างคุณวุฒิด้านเลขานุการเพื่อให้มีโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้วยการฝึกอบรมและขอสอบเพื่อรับใบรับรองคุณวุฒิตามสมรรถนะที่ ขอสอบในด้านต่าง ๆ ตามความสนใจ หรือเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะที่ประสงค์

สำหรับในประเทศไทยก็มีสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย กิจกรรมหนึ่งของสมาคมคือร่วมกับหลายหน่วยงานเปิดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านต่าง ๆ เช่นกัน เช่นหลักสูตร กลยุทธ์เลขาฯ มือขวาผู้บริหาร, หลักสูตรเลขานุการสำนักงานมืออาชีพ,เลขานุการที่เจ้านายต้องการ, เสน่หาเลขานุการ, ITสำหรับเลขานุการ, งานเอกสารสารบรรณ, การวางแผนและบริหารเวลา, การจัดประชุมอย่างมืออาชีพ ฯลฯ ซึ่งหลักสูตรเหล่านี้ได้เปิดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และยังคงได้รับความสนใจจากเลขานุการ และเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ต้องการพัฒนาตนเข้าสู่ตำแหน่งเลขานุการหรือเรียนรู้งานเลขานุการเพื่อตำแหน่งอื่นที่สูงขึ้น โดยมีผู้ก่อตั้งสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยในขณะนั้นดังนี้

1. คุณหญิงวิจันทรา บุนนาค
2. คุณบำเพ็ญ พลละคร
3. คุณส่งศรี นิยมาภา
4. คุณสุมพร สารสิน
5. คุณสุกันยา นิมมานเหมินท์

2.9.12 มาตรฐานอาชีพเลขานุการ มาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้กว้าง ๆ โดยได้ระบุคุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพไว้ดังนี้คือ

2.9.12.1 ผู้ที่ปฏิบัติงานอาชีพนี้ต้องมีวุฒิการศึกษาอย่างน้อยประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ทางเลขานุการ จนถึง ปริญญาตรี หรือปริญญาโทขึ้นอยู่กับลักษณะงานขององค์กร ขนาดขององค์กร และระดับผู้บริหาร

2.9.12.2 มีความรู้งานขององค์กรที่ทำงานอยู่

2.9.12.3 สามารถใช้ชวเลข และใช้ภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษาคือ ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เช่นประเทศอังกฤษ ญี่ปุ่น หรือ จีน เป็นต้นขึ้นอยู่กับการประกอบธุรกิจขององค์กรนั้น ซึ่งต้องสื่อสารได้ทั้งการเขียน และการพูด

2.9.12.4 เป็นผู้มีบุคลิก และอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบคล่องแคล่วทุกด้าน

2.9.12.5 มีความรับผิดชอบงานดีมาก อดทน ทำงานภายในสภาพกดดันสูงได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี

2.9.12.6 ต้องใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องานและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่าง ๆ ได้

2.9.12.7 สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา

2.9.12.8 มีความสามารถในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชา และองค์กร

2.9.12.9 มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร

2.9.12.10 มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล หรือองค์กรที่มาติดต่อ

2.9.12.11 มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ของผู้บังคับบัญชาและองค์กร

2.9.12.12 เป็นผู้อุทิศเวลาให้แก่การทำงาน

ผู้ที่จะประกอบอาชีพนี้ ควรเตรียมความพร้อมคือ สำหรับผู้จบการศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาไม่ตรงกับสาขาวิชาเลขานุการ ทั้ง ปวส. หรือ ในระดับปริญญาตรี สามารถเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเลขานุการระยะสั้น จากโครงการการศึกษาต่อเนื่องตามมหาวิทยาลัยต่างๆ หรือสถาบันที่กระทรวงศึกษาธิการให้การรับรองเพิ่มเติมได้ ในส่วนนี้เรียกได้ว่าเป็นการเตรียมเพื่อเข้าสู่ “มาตรฐานวิชาชีพเลขานุการ”

โอกาสในการทำงาน ปัจจุบันองค์กรทั้งที่เป็นองค์กรธุรกิจเอกชน และรัฐวิสาหกิจทางธุรกิจและรัฐวิสาหกิจ ต้องการผู้มีความสามารถในการทำงานตำแหน่งเลขานุการเฉพาะด้านมากขึ้นตามประเภทธุรกิจขององค์กร คือองค์กรประกอบธุรกิจด้านใดก็ต้องการผู้มีคุณสมบัติการศึกษาทางด้านนั้น ๆ บางองค์กรจะรับเลขานุการที่จบปริญญาตรีสาขาใดก็ได้แต่ต้องพูด อ่าน เขียนภาษาต่างประเทศ และสื่อสารได้ดี แนวโน้มในการว่าจ้างเลขานุการในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนไปตามรูปแบบ และงานธุรกิจขององค์กร คือมีการว่าจ้างผู้ที่ไม่จำเป็นต้องเรียนหรือจบสาขาวิชาชีพเลขานุการเสมอไปแต่ผู้สนใจในอาชีพนี้ควรที่จะเข้ารับการอบรมในหลักสูตรเลขานุการ เพื่อเรียนรู้การทำงาน ในหน่วยงานของภาคราชการนั้น ไม่มีตำแหน่งเลขานุการของผู้บริหารโดยเฉพาะแต่ผู้บริหารอาจแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ใดก็ได้ให้ทำหน้าที่เลขานุการของตนได้ สำหรับรัฐวิสาหกิจมหาวิทยาลัย วิทยาลัย ก็เป็นเช่นเดียวกันกับภาคราชการ ส่วนในองค์กรเอกชนอาจจะมีการว่าจ้างงานผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการของผู้บริหารระดับต่างๆ เช่น เลขานุการของกรรมการบริหาร

เลขานุการ ผู้จัดการประจำฝ่ายหรือแผนก หรือเลขานุการฝ่าย หรือแผนกที่สำคัญๆ ในองค์กร คือจะทำหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนกลาง เช่น เลขานุการฝ่ายการตลาด เลขานุการฝ่ายขาย หรือเลขานุการกองบรรณาธิการ สำหรับผู้บริหารระดับสูงในองค์กรใหญ่ๆ หรือนักธุรกิจข้ามชาติจำเป็นต้องมีเลขานุการตำแหน่งละ 1 คน หรืออาจมีเลขานุการส่วนตัวด้วยทำให้มีการว่าจ้างงานในตำแหน่งเหล่านี้อยู่ในเกณฑ์สูงขององค์กรธุรกิจนั้นๆ ซึ่งต้องการผู้มีประสบการณ์ ในหน้าที่เลขานุการอย่างน้อย 3-5 ปี ผู้สนใจในการประกอบอาชีพนี้อาจสมัครงานกับบรรษัทข้ามชาติ ธนาคาร และองค์กรด้านการเงินบริษัท ห้างร้านในนิคมอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ทั่วทุกภาค ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าโอกาสในการมีงานทำของอาชีพนี้ยังคงมีอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ดีผู้ประกอบอาชีพนี้จะมีความก้าวหน้าในการทำงานได้ต้องขวนขวายหาความรู้หรือศึกษางาน เพื่อตามให้ทันเหตุการณ์ของโลก หรือหน่วยราชการที่ตนสังกัดอยู่จะได้นำมาใช้ประโยชน์ในงานที่ตนรับผิดชอบให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และรวดเร็ว

โอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ เมื่อมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 2-5 ปี ขึ้นไป อาจเลื่อนตำแหน่งเป็นเลขานุการของผู้บริหาร (Secretary to Executive) หรือถ้ามีประสบการณ์มาก อาจได้เลื่อนตำแหน่งเป็น เลขานุการของกรรมการผู้จัดการ (Secretary to Managing Director) หรือผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะได้รับเงินเดือนตามอายุการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสูงสุด

อาชีพที่เกี่ยวเนื่องคือ องค์กรมืออาชีพอิสระที่จัดการประชุมระดับชาติหรือนานาชาติ จะจัดจ้างผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการในการประชุมใหญ่ๆ ไว้บริการเฉพาะกิจ ในศูนย์การจัดประชุมระดับชาติ ซึ่งเลขานุการเหล่านี้จะได้รับค่าจ้างที่ค่อนข้างสูงอันเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการทำงานที่ท้าทาย นอกจากนี้ ผู้ที่มีความสามารถทางภาษาอาจใช้ความรู้ความชำนาญทำงานแปลเอกสารหรือทำงานเป็นล่ามเฉพาะบุคคล กลุ่มบุคคล หรือในที่ประชุมนานาชาติ

คุณวุฒิของเลขานุการแต่ละคนควรจะมีความรู้มากน้อยเพียงใด สำเร็จการศึกษาขั้นใด ควรมีปริญญาหรือไม่ยังไม่มีข้อสรุปที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับนายจ้างต้องการ จะใช้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถแค่ไหนจึงจะเหมาะกับงานในหน่วยงานของตน แม้แต่ผู้ที่จะจ้างเลขานุการส่วนตัวของแต่ละคน ก็ไม่ได้กำหนดสมรรถนะของเลขานุการไว้ให้เหมือน ๆ กัน

2.9.13 จรรยาบรรณของเลขานุการ (Code of Ethics) จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลข้อความเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติที่ผู้ประกอบอาชีพแต่ละอาชีพกำหนดขึ้น เพื่อใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องเหมาะสมและธำรงไว้ซึ่งชื่อเสียง ดังนั้น ในการประกอบอาชีพใด ๆ ก็ตาม ผู้ประกอบอาชีพจึงต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตนเองเช่นเดียวกับงานเลขานุการจะประกอบอาชีพได้โดยใช้ความรู้เพียงอย่างเดียงคงไม่เป็นการเพียงพอ แต่ควรจะต้องใช้ความรู้ความสามารถใน

วิชาชีพอย่างมีหลักการ มีความรับผิดชอบ และมีจรรยาบรรณ ในวิชาชีพของตนเองด้วย ซึ่งจรรยาบรรณของเลขานุการมีหลักปฏิบัติดังนี้

2.9.13.1 ปฏิบัติตามกฎและระเบียบของหน่วยงานหรือองค์การด้วยความภักดี และจริงใจ ไม่ทำลายภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงขององค์การ

2.9.13.2 ธำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) อันสูงสุดต่อตนเองและต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

2.9.13.3 มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ทั้งงานในหน้าที่ของตนเองและของผู้ใต้บังคับบัญชา

2.9.13.4 ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ หาทางเพิ่มพูนความรู้ความ สามารถและความเข้าใจในวิชาชีพเลขานุการ โดยรู้จักสร้างเครือข่ายการทำงานเพื่อรับทราบและแลกเปลี่ยนข่าวสารแก่กันและกัน

2.9.13.5 ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน เท่าที่เห็นควร

2.9.13.6 รักษาความลับ (Discretion) ของงานในหน้าที่ไว้อย่างเข้มงวด และจะไม่ใช้ความลับ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรือในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานที่ทำอยู่หรือหน่วยงานที่เคยทำมาแล้ว และจะไม่ให้ข่าวหรือแถลงเรื่องราวใด ๆ เกี่ยวกับงานในหน่วยงานโดยมิได้ทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดก่อน ควรคำนึงถึงอำนาจและขอบเขตที่ตนสามารถพูดได้

2.9.13.7 เลขานุการจะต้องรักษาและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี ในวิชาชีพเลขานุการให้ปรากฏแก่สังคม ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีเพื่อเกียติภูมิของงานอาชีพและผู้บริหาร ไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพของเลขานุการหรือให้ร้ายทำลายศักดิ์ศรีหรือชื่อเสียงของอาชีพเลขานุการ

2.9.14 หน้าที่ของเลขานุการที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงาน หน้าที่ของเลขานุการที่กล่าวข้างต้น ในข้อ 2.6.3 เป็นหน้าที่ได้กำหนดไว้โดยทั่วไป แต่ในการปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการที่เป็นอยู่ทั้งในอดีตและปัจจุบัน แต่ละองค์กร มักจำกำหนดหน้าที่ของเลขานุการขึ้นมาเป็นการเฉพาะเพื่อรองรับการทำงานที่องค์กรนั้นต้องการ แม้จะมีการแบ่งงานที่แตกต่างกันออกไปในรายละเอียดในการทำงาน ความแตกต่างในรายละเอียดนี้ขึ้นอยู่กับงานขององค์กรนั้นหรือผู้บริหารที่เลขานุการไปสังกัด เช่น การเป็นเลขานุการให้ทนายความมีความแตกต่างในรายละเอียดการทำงานให้กับนายที่เป็นวิศวกร หรือนายที่เป็นแพทย์ เป็นต้น นอกจากรายละเอียดงานที่อาจแตกต่างกันแล้ว ยังมีชื่อเรียกเลขานุการที่แตกต่างกันด้วย เช่นเลขานุการของส่วนงานราชการเรียกว่า “เจ้าหน้าที่บริหารงาน

ทั่วไป" เลขานุการของผู้ว่าราชการจังหวัดเรียก "อักษรเลข" ซึ่งคำว่า อักษรเลข เป็นตำแหน่งงานในทางราชการ ซึ่งมีนานานแล้ว ทำหน้าที่เป็นเลขานุการของผู้ว่าราชการจังหวัดนั่นเอง

2.9.15 ปริมาณงานขึ้นกับเป้าหมายของงาน ทีมงาน และองค์กร สำนักงานเลขานุการในส่วนราชการหลายแห่ง รวมถึงในมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและ ในกำกับของรัฐ และเอกชน ได้ปรับการทำงานของส่วนงานเลขานุการ ให้สอดคล้องการรูปแบบการทำงานและเป้าหมายของงาน โดยได้ทำคู่มือปฏิบัติงาน "เลขานุการ" ขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจหลักของงานเลขานุการ ตัวอย่างเช่น งานเลขานุการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ งานเลขานุการมหาวิทยาลัยทักษิณ งานเลขานุการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต งานเลขานุการของรัฐสภา ได้จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับหลักการ แนวทาง เทคนิค ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน เพื่อถ่ายทอดให้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการได้นำไปประยุกต์ใช้ อันจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องมาจากการเห็นความสำคัญของงานเลขานุการว่าเป็นภารกิจที่ต้องมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความรอบรู้ และความรับผิดชอบ ดังนั้น จึงเห็นความสำคัญและจำเป็นบางแห่งได้มีกิจกรรมเชิงปฏิบัติงานเพื่อจัดทำ สมรรถนะงานเลขานุการขึ้น (Secretary Competence) แล้วจึงได้ทำคู่มือปฏิบัติงานเลขานุการไว้เช่น

2.9.15.1 งานเลขานุการของมหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ระบุหน้าที่ของเลขานุการไว้ เช่น 1) หน้าที่ประจำ 2) หน้าที่อำนวยความสะดวก 3) หน้าที่ได้รับมอบหมายพิเศษ 4) หน้าที่ควรทำ ซึ่งหน้าที่เหล่านี้ได้อ้างอิงมาจากเอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรเลขานุการมืออาชีพ ของอาจารย์ภรณี วินิจฉัยกุล ซึ่งปัจจุบันเป็นวิทยากรของสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย และอดีตเป็นนายกสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย

2.9.15.2 งานเลขานุการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตปรับเปลี่ยนการบริหารงานในรูปแบบใหม่ พร้อมทั้งได้ดำเนินการตั้งสำนักงานเลขานุการเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงานของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพ โดยได้สร้างมาตรฐานงานเลขานุการเพื่อสนับสนุนและพัฒนามหาวิทยาลัยให้ก้าวไปสู่ระดับสากล โดยได้จัดทำความสามารถหลัก (Core Competency) และความสามารถเฉพาะงาน (Function Competency) ซึ่งก็คือการจัดทำสมรรถนะงานหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยจัดทำความสามารถเฉพาะงาน (Function Competency) ของงานเลขานุการไว้ดังนี้ 1) ความรู้ในด้านการประชุม 2) ความรู้ในด้านงานเลขานุการ/ธุรการ 3) การเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 4) ความสามารถในการใช้ภาษา 5) ความสามารถในการติดต่อประสานงาน 6) ความสามารถในการบริหารจัดการงานการประชุม

2.9.15.2 งานเลขานุการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ระบุหน้าที่ของงานเลขานุการไว้ในคู่มือปฏิบัติงาน "เลขานุการ" ไว้คือ 1) การต้อนรับผู้มาติดต่อ 2) การนัดหมาย 3) มาตรฐานด้านการ

ติดต่อทางโทรศัพท์ 4) การเสนอแฟ้ม 5) การเดินทางไปราชการ 6) การเบิกเงินและตัดยอดจากทะเบียนคุมงบค่าใช้จ่ายผู้บริหาร 7) การเบิก/จัดหาครุภัณฑ์

2.9.15.3 งานเลขานุการของรัฐสภา ได้ระบุหน้าที่ของงานเลขานุการไว้ในคู่มือปฏิบัติงาน "เลขานุการ" ไว้คือหน้าที่ของเลขานุการที่สำคัญ ได้แก่ 1) รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ในรูปแบบต่างๆ ทั้งรับคำสั่งโดยตรง จากบันทึกสั่งงาน จากโทรศัพท์ โทรสาร 2) การกลั่นกรองตรวจสอบเอกสารต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา การจัดทำหนังสือราชการ การจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ การจัดเก็บและรักษาเอกสารราชการ การดูแลความเรียบร้อยสถานที่ทำงานของผู้บังคับบัญชา 3) อำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินภารกิจด้านต่างๆ อาทิ การติดต่อทางโทรศัพท์ การกำหนดนัดหมาย การประชุม การประสานงานด้านข้อมูลกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก การติดตามงานการเตรียมการเดินทางไปราชการ 4) การต้อนรับ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อประสานงาน การตอบคำถามและการให้ข้อมูลต่างๆ 5) งานพิเศษอื่นๆ การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ปัจจุบันนี้หลายหน่วยงานได้จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทำแผนปฏิบัติงานฐานสมรรถนะ สำนักงานเลขานุการในหลายหน่วยงานได้จัดทำขึ้นเช่นกัน และได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นใช้ในองค์กรของตน ซึ่งเมื่อนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพของสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย ซึ่งกำหนดมาตรฐานอาชีพไว้กว้าง ๆ ก็มีความสอดคล้องกันในหลักมาตรฐานอาชีพ ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะของงานเลขานุการจะแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กรและนายจ้างที่เลขานุการนั้นสังกัดอยู่

จากหน้าที่ของเลขานุการที่กล่าวข้างต้นจะเห็นว่าเลขานุการต้องทำงานด้านบัญชีด้วย และการเบิกจ่ายเงินให้ผู้บริหาร จึงต้องมีความรู้ด้านระเบียบการเงิน และการบัญชีอีกด้วย เช่นเดียวกับเลขานุการของทนายความจำเป็นต้องมีทักษะเรื่องการเจรจาต่อรอง และกฎหมายและศัพท์เทคนิคทางด้านกฎหมาย เลขานุการนายแพทย์จำเป็นต้องรู้เรื่องศัพท์แพทย์ หรือการใช้ชื่อเฉพาะกับหน้าที่ประจำวันต่าง ๆ ของนายแพทย์ และต้องรู้ในเรื่องจำเป็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแวดวงการแพทย์ เลขานุการนักการเมือง จำเป็นต้องรู้เรื่องความเป็นไปต่าง ๆ ด้านการเมือง จำเป็นต้องติดตามสถานการณ์บ้านเมือง แนวโน้ม การยุบสภา การเลือกตั้ง หรือการปฏิวัติ เป็นต้น

2.9.16 การเรียนการสอนสาขาเลขานุการ ในปัจจุบันนี้พบว่านักเรียน/นักศึกษาบางส่วนได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอเกี่ยวกับการเรียนด้านสาขางานของเลขานุการ ส่งผลให้นักเรียน/นักศึกษามาเรียนสาขาการเลขานุการลดลง บางสถานศึกษาปิดการเรียนการสอนสาขานี้เพราะมีนักเรียน/นักศึกษาไปสมัครเรียนไม่มากพอ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้มีผู้เรียนสาขาเลขานุการน้อยลงเช่น

2.9.16.1 ค่านิยมของผู้ปกครองที่จะส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อ ในสาขานี้ให้ความสำคัญลดลงและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อวิชาชีพการเลขานุการ เข้าใจบทบาทหน้าที่ของเลขานุการต่องานสำนักงานผิด มองในแง่ลบ คิดว่าผู้ที่ทำอาชีพเลขานุการต้องทำงานใกล้นายและมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับนาย ซึ่งเป็นทัศนคติไม่ถูกต้องและไม่ยอมทำความเข้าใจในเหตุผลประกอบ

2.9.16.2 ผู้สมัครเรียนส่วนใหญ่เข้าใจผิดว่า การเรียนสาขาวิชาการเลขานุการมีข้อจำกัดต้องเป็นเพศหญิง เพราะเข้าใจผิดว่า ตำแหน่งเลขานุการนั้นเป็นตำแหน่งงานของผู้หญิงเท่านั้น

2.9.16.3 ผู้ที่กำลังจะเข้าสู่การเรียนในหลักสูตรพาณิชยกรรมมีทัศนคติไม่ดีต่อคำว่า "เลขานุการ" เพราะคิดว่าเรียนจบแล้ว ต้องทำงานเฉพาะอาชีพเลขานุการเท่านั้น

2.9.16.4 การศึกษาต่อในระดับระดับปริญญาตรี สถาบันที่รองรับนักศึกษาที่จบวิชาชีพนี้โดยตรง ที่เป็นสถานศึกษาของภาครัฐคือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้เปลี่ยนชื่อสาขาวิชาที่รับนักศึกษาเลขานุการ โดยตรงเป็นสาขาวิชาการจัดการสำนักงาน มีส่วนสร้างความสับสนให้กับนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้อยู่ในวงการศึกษา รวมทั้งพ่อแม่ผู้ปกครอง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นมีส่วนสำคัญทำให้การเรียนการสอนสาขาการเลขานุการไม่เป็นที่นิยม แต่ก็คงต้องยอมรับความจริงที่ว่าตำแหน่งงานเลขานุการยังเป็นตำแหน่งงานที่ยังเป็นที่ต้องการในตลาดแรงงาน แต่ในการระบุรับตำแหน่งงานนี้ก็ไม่ได้ระบุรับสาขาวิชาเลขานุการ โดยตรง สิ่งที่ต้องการกลับเป็นว่า ต้องการผู้ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งเลขานุการ และมีความสามารถทางภาษาจากข้อมูลที่พบนอกจากในอดีตที่ต้องการภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก แต่ปัจจุบันนี้ภาษาจีนยังเข้ามามีบทบาทเพิ่มอีกภาษาหนึ่งและยังต้องการผู้ที่มีคุณวุฒิในระดับที่สูงขึ้นมากกว่าจะต้องการแค่ระดับ ปวช. คุณวุฒิที่ระบุคือ บริหารธุรกิจ อักษรศาสตร์ ศิลปศาสตร์ หรือที่เกี่ยวข้อง ขณะเดียวกันการรับเลขานุการในระดับต้น ๆ เริ่มมีน้อยลงในตลาดแรงงาน หน่วยงานที่จะมีเลขานุการได้ก็เป็นหน่วยงานค่อนข้างใหญ่ หน่วยงานเล็ก ๆ คงจะไม่เหมาะที่จะรับตำแหน่งนี้มาเพื่อคนเพียงคนเดียวในสำนักงาน จากจุดนี้ถ้างานบุคลากรหรือแผนกทรัพยากรบุคคล (ซึ่งก็คืองานบุคลากรที่เปลี่ยนชื่อให้ดูทันสมัยขึ้น) มองให้ลงลึกถึงเนื้อหาจะพบว่า งานสำนักงานแทบทุกอย่าง เป็นเนื้องานของเลขานุการ ตามมาตรฐานวิชาชีพของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยเฉพาะตำแหน่งพนักงานธุรการ พนักงานสำนักงาน พนักงานประสานงานสำนักงาน พนักงานสารบรรณ พนักงานป้อนข้อมูล ปัจจุบันนักเรียน/นักศึกษาบางส่วน ซึ่งน่าจะเป็นส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอและถูกต้องในสาขาวิชาสาขางานของเลขานุการ ทั้งยังโอกาสในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นความก้าวหน้าในวิชาชีพ กระแสสังคม ตลาดแรงงานที่มีตำแหน่งงานเฉพาะเจาะจง ทำให้เป็นอีก

เหตุผลที่นักเรียน/นักศึกษา ที่เคยเรียนอยู่หรือจะตัดสินใจที่จะเลือกแผนกวิชานี้ก็ลดลงตามลำดับ บางสถานศึกษาของรัฐบาลเองต้องระงับไม่เปิดสอนสาขานี้เพราะไม่มีนักเรียน/นักศึกษาสมัครเรียน ไม่นับสถานศึกษาของเอกชนส่วนใหญ่ที่ไม่เปิดสาขานี้เลย เพราะไม่มีผู้สนใจจะเรียน

กลุ่มมาตรฐานการจัดการเรียนการสอนสำนักมาตรฐานอาชีวศึกษาและวิชาชีพได้กำหนดสมรรถนะวิชาชีพเลขานุการไว้ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge)
   1.1 งานในหน้าที่เลขานุการบริหาร
   1.2 การปฏิบัติงานสำนักงาน
   1.3 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานสำนักงาน
   1.4 การบริหารงานเอกสาร
   1.5 บันทึกและถอดข้อความขั้นใช้งาน
   1.6 การใช้ภาษาอังกฤษ
2. ทักษะ (Skill)
   2.1 การปฏิบัติงานเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ
   2.2 ผลิตเอกสารด้วยเครื่องใช้สำนักงานชนิดต่าง ๆ ได้ทันเวลา
   2.3 มีการพัฒนาทักษะและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน
   2.4 บันทึกและถอดข้อความด้วยชุดปฏิบัติงานสำนักงานเลขานุการ
3. กิจนิสัย (Working Habit)
   3.1 มีความกระตือรือร้นและคล่องแคล่วว่องไวในการปฏิบัติงาน
   3.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นและวางตัวเหมาะสม
   3.3 มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต และตรงต่อเวลา
   3.4 มีความรักและศรัทธาในอาชีพเลขานุการ
   3.5 ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง โดยยึดหลักความปลอดภัย
   3.6 รู้จักบทบาท หน้าที่ รู้จักกาลเทศะ และจรรยาบรรณในอาชีพเลขานุการ
   3.7 แต่งกายอย่างประณีต มีบุคลิกภาพดี และมีภาพลักษณ์เหมาะสมกับอาชีพเลขานุการ
   3.8 มีความละเอียด รอบคอบ อดทนและอดกลั้นในการปฏิบัติงาน
   3.9 สนใจในการศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
   3.10 มีน้ำใจ
   3.11 รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
   3.12 มีวิสัยทัศน์และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2.9.17 ทางเลือกของการศึกษาต่อหลังจบการศึกษาสาขาเลขานุการ จากบทความของศึกษานิเทศก์ได้เขียนบทความแนะแนวทางการศึกษาต่อของนักเรียน นักศึกษาสาขาเรื่อง "อีกทางเลือกหนึ่งของแผนกวิชาเลขานุการ" ที่น่าสนใจโดยได้ระบุว่า ในปัจจุบัน ตำแหน่งงานเลขานุการ ยังเป็นตำแหน่งงานที่ยังเป็นที่ต้องการในตลาดแรงงาน แต่ในการระบุรับตำแหน่งงานนี้ก็มิได้ระบุรับสาขาวิชาเลขานุการโดยตรง สิ่งที่ต้องการกลับเป็นว่า ต้องการผู้ที่มีประสบการณ์ ความสามารถทางภาษา ในอดีตที่ต้องการภาษาอังกฤษ ตอนนี้ภาษาจีนยังเข้ามามีบทบาทเพิ่มอีกภาษาหนึ่ง อีกทั้งยังต้องการผู้ที่มีคุณวุฒิในระดับที่สูงขึ้นมากกว่าจะต้องการแค่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คุณวุฒิที่ระบุคือ บริหารธุรกิจ อักษรศาสตร์ ศิลปศาสตร์หรือที่เกี่ยวข้องขณะเดียวกันการรับเลขานุการในระดับต้น ๆ เริ่มมีน้อยลงในตลาดแรงงาน หน่วยงานที่จะมีเลขานุการได้ก็เป็นหน่วยงานค่อนข้างใหญ่ และจากคำบรรยายลักษณะงานเป็นเนื้องานของเลขานุการ ตามมาตรฐานวิชาชีพของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) โดยเฉพาะตำแหน่งพนักงานธุรการ พนักงานสำนักงาน พนักงานประสานงานสำนักงาน พนักงานสารบรรณ พนักงานป้อนข้อมูล

ปัจจุบันนักเรียน/นักศึกษาบางส่วน ไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอและถูกต้องในสาขาวิชา สาขางานเลขานุการ ทั้งยังโอกาสในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น ความก้าวหน้าในวิชาชีพ กระแสสังคม ตลาดแรงงานที่มีตำแหน่งงานเฉพาะเจาะจง ทำให้เป็นอีกเหตุผลที่นักเรียน/นักศึกษา ที่เคยเรียนอยู่หรือจะตัดสินใจที่จะเลือกแผนกวิชานี้ก็ลดลงตามลำดับ บางสถานศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ปิดการสอนสาขานี้เพราะไม่มีนักเรียน/นักศึกษาสมัครเรียน จากการระดมความคิดเห็นของครูผู้สอนแผนกวิชาเลขานุการ (อ้างถึงการประชุมจัดทำแผนบูรณาการฯ ที่จังหวัดระยอง วันที่ 9 มิถุนายน 2548) พบสาเหตุที่มีผู้สมัครเรียนในสาขาเลขานุการน้อยลงยังมีสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ค่านิยมของผู้ปกครองที่จะส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อ ในสาขานี้ให้ความสำคัญลดลงและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อวิชาชีพการเลขานุการ เข้าใจบทบาทหน้าที่ของเลขานุการต่องานสำนักงานผิด มองในแง่ลบ คิดว่าผู้ที่ทำอาชีพเลขานุการต้องทำงานใกล้นายและมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับนาย ซึ่งเป็นทัศนคติไม่ถูกต้องและไม่ยอมทำความเข้าใจในเหตุผลประกอบ

2. ผู้สมัครเรียนส่วนใหญ่มองว่า การเรียนสาขางาน/สาขาวิชาการเลขานุการ มีข้อจำกัดต้องเป็นเพศหญิง เพราะยึดติดคำว่า "เลขานุการ"

3. ผู้สมัครเรียนมีทัศนคติไม่ดีต่อคำว่า "เลขานุการ" เพราะคิดว่าเรียนจบแล้ว ต้องทำงานเฉพาะอาชีพเลขานุการเท่านั้น

4. การประกาศรับสมัครงานในตลาดแรงงานปัจจุบัน จะเป็นการรับสมัครเจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่สารบรรณ เจ้าหน้าที่สำนักงาน ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานในสำนักงาน การระบุคุณวุฒิทางการศึกษาก็กว้างขึ้นรับได้เกือบทุกวุฒิการศึกษาทั้ง บัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ (ซึ่งปัจจุบันยังเป็นคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ที่สอดรับกับสำนักงานอัตโนมัติในปัจจุบัน)

5. โอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยเฉพาะในระดับปริญญาตรี สถาบันที่รองรับนักศึกษาที่จบวิชาชีพนี้โดยตรง ที่เป็นสถานศึกษาของภาครัฐ คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ก็ปรับเปลี่ยนชื่อ สาขาวิชาที่รับนักศึกษาเลขานุการโดยตรงเป็น สาขาวิชาการจัดการสำนักงาน เป็นสาขาหนึ่งในคณะวิชาบริหารธุรกิจ สร้างความสับสนให้กับตัวนักศึกษาเองและบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้อยู่ในวงการศึกษาทั้ง ๆ ที่เนื้อหาของจำนวนรายวิชาทางวิชาชีพเลขานุการได้อยู่ในแผนการศึกษาของรายวิชาของสาขาเลขานุการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ก็ถือได้ว่า มีส่วนสำคัญที่ทำให้จำนวนนักเรียน/นักศึกษาที่เลือกเรียนในแผนกนี้ลดลงตามลำดับ ในการแก้ปัญหาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้แก้ปัญหา เพื่อทำให้มีจำนวนนักเรียน/นักศึกษามาสมัครเรียนเพิ่มขึ้น ด้วยการเปิดสอนในหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการทั่วไป ทั้งนี้เนื่องจาก

1. เนื้อหางาน จุดประสงค์รายวิชา มาตรฐานรายวิชา คำอธิบายรายวิชา ใกล้เคียงกับสาขาวิชาการเลขานุการ โดยเฉพาะรายวิชา หมวดวิชาชีพสาขาวิชาที่กำหนดไว้ เลขรหัส 3215 นำหน้า ตั้งแต่เลขที่ (3215-2001) ถึง (3215-2010) เช่น การจัดการสำนักงาน, การสื่อสารธุรกิจ, การผลิตเอกสารเพื่อการสื่อสาร, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ดังนั้นหากสถานศึกษามีบุคลากรที่จบทางด้านเลขานุการ หรือ การจัดการสำนักงาน, การจัดการ, คอมพิวเตอร์ สามารถรองรับในสาขาวิชานี้ได้

2. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีสถาบันการศึกษาที่จะรองรับเพื่อจะศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น (ปริญญาตรี) โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล หลายวิทยาเขตที่ได้เปิดสอนในสาขาการจัดการสำนักงาน โดยรายวิชาในสาขานี้จะรองรับนักศึกษาที่จบสาขาวิชาเลขานุการโดยตรง

3. การเลือกศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น (ปริญญาตรี) สามารถเลือกศึกษาต่อในสาขาการจัดการทั่วไปได้ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และมหาวิทยาลัยราชภัฏ

4. การปรับแผนเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเรื่องการเพิ่มจำนวนนักเรียน/นักศึกษา โดยเฉพาะสาขาวิชาที่มีจำนวนนักเรียน/นักศึกษาน้อย

5. มีหลายสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่มีความประสงค์จะขอเปลี่ยนชื่อ สาขาวิชาเลขานุการ เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสความต้องการของนักศึกษา ก็สามารถเลือกสาขาการจัดการรองรับได้

6. มาตรฐานครุภัณฑ์ หลักเกณฑ์ของมาตรฐานครุภัณฑ์ที่จะเปิดสอนในสาขานี้ ก็สามารถใช้หลักเกณฑ์ของสาขาวิชาการเลขานุการและสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ปรับใช้ร่วมกันได้

อย่างไรก็ตามสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ก็ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงและยกเลิกสาขางาน/สาขาวิชาเลขานุการ ซึ่งในปัจจุบันหลักสูตรทั้งระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พ.ศ. 2545 (ปรับปรุง 2546) และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พ.ศ. 2546 ก็ยังมีสาขางานการเลขานุการ และสาขาวิชาการเลขานุการ เพราะยังถือว่า ยังมีวิชาชีพนี้อยู่ในตลาดแรงงาน และประเทศเราก็ยังมีสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยและองค์กรต่าง ๆ ระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องเลขานุการที่ดำเนินการอยู่จนถึงทุกวันนี้ ดังนั้น จากเหตุผลต่าง ๆ ดังกล่าวและข้อมูลทั้งหมดจึงสนับสนุนและหาทางเลือกหรือทางออกให้กับสถานศึกษาที่ต้องปรับทิศทางใหม่ ถ้าต้องการให้มีแผนกวิชาเลขานุการที่มีผู้ต้องการหรือประสงค์จะเรียน หรือหากไม่มี สาขาวิชาการจัดการสำนักงานก็คงเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง สำหรับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา(สอศ.) หรือสถาบันการศึกษาอื่นที่ใช้หลักสูตรนี้ (พิมพร, 2549) ทางเลือกในการศึกษาต่อหลังจบการศึกษาสาขาเลขานุการดังนี้

ภาพที่ 2-4 ทางเลือกในการศึกษาต่อหลังจบการศึกษาสาขาเลขานุการ

2.9.18 แนวคิดในการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมของการศึกษาระดับอาชีวศึกษา จะให้ความสำคัญแก่วิทยาลัยวิชาชีพต่าง ๆ เพราะถือว่าวิทยาลัยวิชาชีพต่าง ๆ เป็นหัวใจของการคงอยู่ของระบบเศรษฐกิจไทยยุคใหม่ และคุณภาพของผลผลิตของวิทยาลัยวิชาชีพคือหัวใจของอนาคตเศรษฐกิจไทย โดยจะให้การสนับสนุนเป็นพิเศษแก่กลุ่มวิชาชีพเป้าหมาย พร้อมทั้งเร่งเพิ่มคุณภาพของนักศึกษาให้ตอบสนองต่อความต้องการ

นับแต่นี้เป็นต้นไป หลักสูตรฐานสมรรถนะจะเป็นคำที่ใช้คู่กับการจัดอาชีวศึกษาทั้งสถานศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) และอาชีวศึกษาเอกชนที่จะใช้กรอบมาตรฐาน ซึ่งสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ ก็เร่งดำเนินการจัดทำสมรรถนะอาชีพของแต่ละอาชีพ โดยเชิญตัวแทนผู้เชี่ยวชาญในอาชีพแต่ละกลุ่มอาชีพและครูผู้สอนที่มี ความเชี่ยวชาญสาขาอาชีพมาร่วมดำเนินการ ถึงตอนนี้มีมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อให้ทวนสอบกับสถานประกอบการมีเผยแพร่ที่เว็บไซต์ของสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพมีอยู่หลายอาชีพที่ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งก็มีทั้งข้อดี ข้อด้อยซึ่งก็ต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม และเมื่อนำหลักสูตรนี้ไปใช้ในสถานศึกษาแล้วจะเกิดอะไรขึ้น มีข้อสังเกตต่าง ๆ ดังนี้ (พิมพร, 2545)

ข้อดี :

1. ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ สมรรถนะเป็นความสามารถในการประยุกต์ใช้ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะปฏิบัติ และทักษะด้านความคิด ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลตามมาตรฐานที่ต้องการของอาชีพ (ชนะ, 2550 : 28) เมื่อผู้เรียนเข้าใจก็มี ความต้องการจะเรียนสิ่งที่ตนชอบและก็ตรงกับความต้องการของอาชีพนั้น ๆ เป็นการให้ประสบการณ์ตรงในการทำงานจากสถานการณ์จริง มุ่งเน้นจัดตามความต้องการของสถานประกอบการเป็นส่วนใหญ่ (นวลจันทร์, 2548 : 710)

2. สอดคล้องกับงาน/อาชีพที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน สมรรถนะของงานบางอาชีพ อาจจะล้าสมัยในปัจจุบัน ที่สถานศึกษาไม่ต้องจัดการเรียนการสอนอีก แต่เป็นเรื่องที่อาจจะเสริมเพิ่มเติมได้ ตัวอย่างเช่น อุปกรณ์เครื่องใช้บางอย่าง ซึ่งไม่เป็นที่นิยมและมีการพัฒนาให้เหมาะสมกับยุคปัจจุบันแล้ว ก็ใช้เครื่องใหม่แทน หรือบางงานเป็นงานใหม่ ก็สามารถปรับหลักสูตรให้สอดคล้องกับงานใหม่ได้

3. สามารถพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาได้ง่าย สำหรับสาขาวิชา สาขางาน รายวิชา ที่เกิดใหม่ตามความต้องการของสถานประกอบการ โดยไม่ต้องยึดติดกับหลักสูตรเดิม ปรับและเปลี่ยนให้เหมาะสมกับท้องถิ่นนั้น ๆ

4. สอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาอาชีวศึกษา โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

5. การเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ ที่จะต้องพร้อมสำหรับการจัดการเรียนการสอน กรณีที่การฝึกทักษะเบื้องต้นบางรายวิชา เพื่อให้นักเรียนนักศึกษามีสมรรถนะตรงกับงานอาชีพที่ต้องการตลอดจนทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่สถานศึกษาได้เตรียมบุคลากรไว้ได้พร้อมเพียงใด ฐานการคิดเรื่องจัดทำหลักสูตร และสมรรถนะที่ได้ตอนนี้มาจากต่างประเทศ ซึ่งต้องนำมาปรับใช้กับอาชีพที่เหมาะสมกับบ้านเรา เพราะของไทยยังไม่มีสมาคมวิชาชีพรับผิดชอบโดยตรง

6. หลักสูตรฐานสมรรถนะของ สอศ. ที่กำลังดำเนินการอยู่ขณะนี้ บางส่วนยังเป็นฐานความคิดของครูเจ้าของสาขาวิชานั้น ๆ ไม่ได้มาจากเจ้าของอาชีพจริง ๆ หรือบางครั้งจำนวนตัวแทนจากอาชีพที่มาทำหลักสูตรก็จำกัดเฉพาะพื้นที่ส่วนกลาง ไม่หลากหลาย

7. สถานศึกษาที่จะนำหลักสูตรฐานสมรรถนะไปใช้ทั้งภาครัฐและเอกชน จะมีข้อสังเกตคือ บุคลากรในสถานศึกษาขาดความรู้ความเข้าใจและหรือยังเข้าใจยังไม่ตรงกันในเรื่อง หลักสูตรฐานสมรรถนะ ใช้เอกสารหรือยึดตำราของต่างประเทศเป็นแหล่งเสาะหาข้อมูลมาประกอบ อย่างไรก็ตามตอนนี้หลายหน่วยงานของภาครัฐบาลก็เร่งระดมจัดทำสมรรถนะในการทำงานของหน่วยงานขึ้น

ข้อด้อย :

1. ขาดมาตรฐานอาชีพที่ต้องกำหนดโดยแต่ละเจ้าของอาชีพ ซึ่งไม่มีเจ้าภาพหรือสมาคมวิชาชีพจัดทำฐานสมรรถนะอาชีพไว้เหมือนกับต่างประเทศ (ชนะ, 2549)

2. ต้องใช้ระยะเวลาในการจัดทำ หลักสูตรฐานสมรรถนะอย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ยังไม่มีมาตรฐานวิชาชีพเกิดขึ้นการอ้างอิงหลักสูตรเพื่อใช้เป็นแนวทางของการพัฒนามาตรฐานก็น่าจะนับว่าดีกว่าไม่มีอะไรเสียเลย เพราะมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวที่ร่างขึ้นนั้นยังต้องมีการทวนสอบกับสถานประกอบการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่ออาชีพนั้น อีกประการหนึ่ง หากหลักสูตรที่มีนั้นเป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการแล้วก็น่าจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการร่างมาตรฐานวิชาชีพได้ (จะเด็ด, 2550 : 1)

3. ขาดความเชื่อมโยงของมาตรฐานอาชีพ/มาตรฐานสมรรถนะกับมาตรฐานการศึกษา ณ วันนี้ยังไม่ชัดเจน

4. ระยะเวลาในการจัดทำค่อนข้างจำกัด ในขณะที่นโยบายจากส่วนกลางให้เร่งดำเนินการปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นการประกันคุณภาพภายใน มาตรฐานที่ 2 ข้อกำหนดที่ 2.1 ระบุว่า ร่วมมือกับสถานประกอบการในการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2550 : 27) และการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาอาชีวศึกษา โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มาตรฐานที่ 3 ตัวบ่งที่ 3.1 ระบุไว้ชัดเจนว่า การพัฒนาหลักสูตรแบบฐานสมรรถนะซึ่งต้องเน้นการปฏิบัติงานจริงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในระดับสากล รวมถึงทวิภาคี (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2550 : 2)

2.9.19 การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม ภายในระบบฐานสมรรถนะ การประเมินคือการสร้างและการสะสมหลักฐานการปฏิบัติงานซึ่งสามารถสอดคล้องกับมาตรฐานจำเพาะ (ที่ชัดเจน) แสดงให้เห็นถึงความคาดหวังในการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานประเภทของร่องรอยหลักฐานมี 2 ประเภท คือ

1. ร่องรอยหลักฐานการปฏิบัติงาน

2. ร่องรอยหลักฐานความรู้ความและความเข้าใจที่จำเป็น

ประเภทของร่องรอยหลักฐานอาจเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุปัจจัย และประกอบด้วย

1. ร่องรอยหลักฐานทางตรง (ผลิตผลและผลิตภัณฑ์ที่สร้างขึ้นโดยผู้เข้าสมัคร)

2. ร่องรอยหลักฐานทางอ้อม (ร่องรอยหลักฐานสนับสนุนและข้อมูลเกี่ยวผู้เข้าสมัคร)

ร่องรอยหลักฐานสามารถเก็บรวบรวมได้จากหลายแหล่ง และโดยส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยข้อกำหนดของขอบเขตซึ่งเป็นส่วนที่ต้องมีของมาตรฐานของความสามารถในการปฏิบัติงานสำหรับการประเมิน เมื่อผู้เข้าสมัครไม่สามารถสร้างร่องรอยหลักฐานตามข้อกำหนดอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ได้ บางทีอาจจะเป็นเพราะข้อบังคับด้านความปลอดภัยหรือการขาดโอกาส รวมถึงวิธีการสร้างร่องรอยหลักฐานในทางอื่น ๆ หนึ่งในนั้นคือสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม ร่องรอยหลักฐานจะถูกสร้างระหว่างที่มีการฝึกอบรมทุกประเภทซึ่งสามารถรวบรวมโดยบุคลากรเอง และจะนำไปสู่การประเมินผลโดยรวม ดังนั้นโปรแกรมการฝึกอบรมเป็นการกำหนดแนวคิดในการสร้างแนวทางในการสนับสนุนร่องรอยหลักฐานของความสามารถในการปฏิบัติงาน

ในการสร้างแบบฝึกปฏิบัติซึ่งส่งผลในผลผลิต (วิดีทัศน์, เทป, กระดาษทดสอบภาคทฤษฎี เป็นต้น) ผู้เข้าร่วมสามารถย้ายร่องรอยหลักฐานที่แท้จริงออกไป ซึ่งสามารถขอคำปรึกษาจากผู้จัดการฝ่าย (ผู้ประเมิน) และระบุลงในบันทึกผลสำเร็จต่อเนื่อง อาจพิจารณาถึงการสร้างชุดประกอบการเรียนรู้สำหรับในแต่ละโปรแกรมการฝึกอบรม ซึ่งจะรวมถึงเอกสารระบุมาตรฐาน 1 ฉบับ ตามที่หลักเกณฑ์การฝึกอบรมถูกออกแบบเอาไว้ จะมีแบบทดสอบภารกิจการมอบหมายงานให้สำเร็จ และรายงานของผู้สอน

เมื่อวางแผนการฝึกอบรม ควรระลึกไว้ว่า สามารถให้ความช่วยเหลือผู้เข้าร่วมในการสร้างร่องรอยหลักฐานที่มีคุณภาพสูง ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือความรู้ความเข้าใจในงาน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรได้รับการประเมินตามคุณสมบัติเต็มรูปแบบอย่างเป็นผลสำเร็จ

เมื่อสร้างงานในเชิงปฏิบัติการหรือการประเมินความก้าวหน้าภายใน จะต้องพิจารณาว่ารูปแบบของร่องรอยหลักฐานประเภทใดที่สร้างกิจกรรมการปฏิบัติงาน และร่องรอยหลักฐานจะเกิดความสัมพันธ์กับมาตรฐานที่ขึ้นกับการวัดการฝึกฝนได้อย่างไร ขอคำแนะนำจากผู้ประเมินและตัวผู้เข้าร่วมเองเกี่ยวกับเรื่องนี้

การฝึกอบรมจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อก่อนให้เกิดผลลัพธ์ ผลลัพธ์ที่สำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรมทางวิชาชีพนั้นคือ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ถูกปรับปรุงให้ดีขึ้นและฝีมือแรงงานที่มีประสิทธิภาพ

เมื่อออกแบบโปรแกรมฐานสมรรถนะ ควรมีแนวคิดที่จะสร้างแผนงานประเมิน เมื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ของการฝึกอบรม ตรวจสอบไม่ใช่แค่เรื่องการฝึกอบรมอะไรที่จำเป็นเท่านั้น แต่ทำไมการฝึกอบรมจึงมีความจำเป็น คำว่า "ทำไม" น่าจะหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอ ส่วนคำถามต่อไปคือ จะวัดความสามารถในการปฏิบัติงานภายหลังจากมีการฝึกอบรมเพื่อดูว่าการปรับปรุงเกิดขึ้นอย่างไร

แบบแผนการประเมินค่า การฝึกอบรมอาจมีไว้แล้ว ควรตรวจสอบให้ละเอียดว่าแบบแผนดังกล่าวสามารถประเมินค่าของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร และกลุ่มบุคลากรในสถานที่ทำงานได้อย่างแท้จริงหรือไม่ หรือแบบแผนดังกล่าวเป็นแค่การแสวงหาข้อมูลว่าการฝึกอบรมที่ได้ถูกจัดดำเนินการและส่งมอบดีแค่ไหน "ความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นถูกพัฒนาให้ดีขึ้นหรือไม่?"

ต้องระลึกว่าควรมีความชัดเจนในเรื่องของการวัดในเรื่องของความสามารถในการปฏิบัติงานจะได้รับการวัดความสามารถในการปฏิบัติงานก่อนการฝึกอบรมได้อย่างไร และจะวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน ภายหลังการฝึกอบรมได้อย่างไร

มาตรฐานของฐานสมรรถนะ และการใช้หนังสือคู่มือการประเมินตนเอง และเทคนิคต่างๆ นั้นเป็นเครื่องมือที่มีค่าที่ใช้ในสนามการประเมิน

ควรพิจารณาให้แน่ใจว่าผู้ที่มีหน้าที่ในการประเมินค่าการฝึกอบรมนั้น มีความเข้าใจที่ชัดเจนในเรื่องของเทคนิคการวัดความสามารถในการปฏิบัติงานในองค์กรของตนเอง

2.9.20 การรับรองผล ภายในระบบฐานสมรรถนะ การรับรองผลเกี่ยวข้องกับการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การยอมรับโดยมีการรับรอง ความเข้าใจแบบเก่าๆ ความสับสนมักจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งเมื่อมีการใช้คำว่า "การรับรอง" ซึ่งหมายถึงการยอมรับ หรือการอนุมัติในด้านข้อมูลการฝึกอบรม แต่ก็ยังมีความยากลำบากในการค้นหาแนวทางเพื่อให้ผ่านระบบการรับรอง เพราะยังไม่มีความชัดเจนในเรื่องวัตถุประสงค์ในการรับรอง

2.9.21 การยอมรับขององค์กร คำว่า "ศูนย์ที่ได้รับการรับรอง" น่าจะหมายถึงองค์กรซึ่งอาจเป็นบริษัทหรือสถาบันจัดการฝึกอบรมภาคเอกชน หรือวิทยาลัยที่ได้รับการอนุมัติ โดยปกติจะหมายถึงการยอมรับในฐานะที่จัดหาหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีคุณภาพ หรือในปัจจุบันอาจหมายถึงองค์กรได้รับการรับรองว่าเป็นศูนย์การประเมิน

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ส่วนใหญ่มักเป็นผลงานการวิจัยในลักษณะวิทยานิพนธ์ในระดับมหาบัณฑิตศึกษาและปริญญานิพนธ์ในระดับบัณฑิตศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มีผลงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

สุขเกษม (2540) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชา ประวัติการถ่ายภาพหลักสูตรศิลปภาพถ่าย ระดับปริญญาตรี โดยสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชาประวัติการถ่ายภาพหลักสูตรศิลปภาพถ่าย ระดับปริญญาตรี และนำไปทดลองหาประสิทธิภาพกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะศิลปกรรม มหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน
45 คน ผลการวิจัยพบว่า บทเรียนมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 91.83/91.11

ชัชชฎา (2541) ได้ทำวิทยานิพนธ์สาขาวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบงานธุรการและเลขานุการส่วนตัวโดยใช้โลตัสโน้ต สำหรับประยุกต์ใช้งานในสำนักงานอัตโนมัติแทนการทำงานในรูปแบบเดิมที่มีการใช้กระดาษในการติดต่อสื่อสารเป็นหลัก ไปเป็นการติดต่อสื่อสารกันผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และใช้ข้อมูลข่าวสารทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ สำหรับการวิเคราะห์ระบบเริ่มจากการรวบรวมข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์และเอกสารในระบบงานของบริษัท จี.อี.เอส จำกัด และบริษัท จุฬาวิศวกรรม จำกัดเป็นหลัก จากนั้นจึงได้ทำการออกแบบและพัฒนาระบบซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระบบงานย่อยได้แก่ งานนัดหมาย งานข้อมูลผู้มาติดต่อ งานเอกสาร งานบัญชีเงินสดย่อย และงานติดตามการดำเนินงาน โดยมีระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งเตือนการทำงานขั้นตอนต่างๆรวมทั้งรายงานสรุปส่งไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ ระบบงานธุรการและเลขานุการส่วนตัวนี้ทำงานในลักษณะไคลเอนต์/เซิร์ฟเวอร์ โดยตัวระบบจะถูกติดตั้งที่เครื่องเซิร์ฟเวอร์เพื่อให้บริการกับผู้ใช้งานผ่านทางระบบเครือข่าย และมีระบบรักษาความปลอดภัยคอยตรวจสอบสิทธิในการเข้าใช้ระบบฐานข้อมูลของผู้ใช้อีกด้วย

พิรุณรัตน์ (2541) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูแนะแนว ตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการแนะแนวและผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ เทคนิคเดลฟายกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 34 คน ผลการวิจัยพบว่า ครูแนะแนวควรจะสำเร็จการศึกษาปริญญาตรีในด้านการแนะแนว หรือจิตวิทยาการแนะแนว หรือการให้คำปรึกษา ครูแนะแนวควรมีความสามารถนำความรู้เกี่ยวกับนโยบายการศึกษา หลักสูตรแผนพัฒนาการศึกษา มาเป็นหลักในการจัดการสอนกิจกรรมและแนะแนว โดยสามารถสอนกิจกรรมแนะแนวโดยคำนึงถึงสภาพของผู้เรียน ครูแนะแนวมีความสามารถในการบริการแนะแนว โดยสามารถรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน มีความเต็มใจในการบริการให้คำปรึกษา นอกจากนั้น ครูแนะแนวจะต้องมี

ความเมตตากรุณาซื่อสัตย์และเสียสละ ครูแนะแนวควรมีความจริงใจ มีความกระตือรือร้น มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และสามารถปรับตัวเองได้

สมเกียรติ (2541) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่องการใช้ประโยชน์การจัดการเทคโนโลยีในสำนักงาน : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการคณะ ศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เสนอบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์การจัดการเทคโนโลยีในสำนักงาน เลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ภาระงานของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ใน 4 กลุ่มงาน ได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน ที่สามารถใช้เทคโนโลยีแทนการ ปฏิบัติด้วยแรงคนได้ ผลการวิจัยปรากฏว่า 1) สภาพการใช้ประโยชน์การจัดการเทคโนโลยีในสำนักงาน ส่วนใหญ่ มีการจัดการพัฒนา Hardware, Software และ People Ware ครบทุกงาน มีเพียงงานบริการ การศึกษาเกี่ยวกับโสตทัศนศึกษาที่ไม่มีการจัดการพัฒนา Hardware, Software และ People Ware และมีการใช้ประโยชน์การจัดการเทคโนโลยีในสำนักงานเพียง 2 งาน ได้แก่ งานบริหารและ ธุรการเกี่ยวกับงานสารบรรณ และงานคลังและพัสดุเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและการรายงานและการ จัดซื้อพัสดุ 2) การใช้ประโยชน์การจัดการเทคโนโลยีในสำนักงานทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้นทั้งในด้านปริมาณ เวลา และคุณภาพ

หลี่ฮวง (2541) ได้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขานุการคณะมหาวิทยาลัยรามคำแหง 4 ด้าน คือด้านงานบริหารและธุรการ ด้านงานคลัง และพัสดุ ด้านงานบริการการศึกษา และด้านงานนโยบายและแผน ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ 2) ประเมินความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบ กับเกณฑ์ และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อ สภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวมและเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ใน 7 คณะ ได้แก่ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ รวม 487 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 72 ข้อ สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และ ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ

เชฟเฟ่ (Scheffe) ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. ในคณะนิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวมและใน แต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพปานกลางในคณะบริหารธุรกิจ และคณะศึกษาศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้นด้านงานคลังพัสดุ ผู้บริหารเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อยในคณะรัฐศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง ยกเว้นด้านงานคลังและพัสดุ และด้านงานนโยบายและแผน ผู้บริหารเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย 2. ในคณะนิติศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเห็นต่อสภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวม และในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ ยกเว้นเจ้าหน้าที่เห็นว่า ด้านงานบริหารและธุรการมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านงานบริการการศึกษามีประสิทธิภาพสูงกว่า เกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01ในคณะบริหารธุรกิจ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพ การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ ยกเว้นอาจารย์เห็นว่าด้านงานบริหารและธุรการมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ในคณะมนุษยศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ ยกเว้นอาจารย์เห็นว่างานด้านบริการการศึกษามีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01ในคณะวิทยาศาสตร์ ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขานุการคณะโดยรวม และด้านงานบริหารและธุรการ ว่ามีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูง กว่าเกณฑ์ในคณะรัฐศาสตร์ ผู้บริหาร มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขานุการคณะ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ อาจารย์มีความ คิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามี ประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านงานนโยบาย และแผน มีประสิทธิภาพไม่สูงกว่าเกณฑ์ เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวมและในแต่ละด้านว่ามีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านงานบริหารและธุรการ มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และด้านงานนโยบายและแผนมีประสิทธิภาพไม่สูง กว่าเกณฑ์ใน

คระเศรษฐศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีประสิทธิภาพไม่สูง กว่าเกณฑ์ 3. ในคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะ รัฐศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวม และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันในคณะมนุษยศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพ การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวม และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านงานบริการการศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ในคณะเศรษฐศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพ การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ โดยรวม และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น งานนโยบายและแผน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

ศิริชัย (2543) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสร้างบทเรียนสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์การสอนรายวิชา ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โดยสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนรายวิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หลักสูตรระดับอนุปริญญาของสถาบันราชภัฏ เพื่อทำการหาประสิทธิภาพ และทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนและคะแนนเฉลี่ยหลังเรียน โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำนวน 38 คน ผลการวิจัยพบว่า บทเรียนมีประสิทธิภาพ 81.13/80.24 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนเรียน

นิลบล (2546) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการ สำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปัจจัยต่างๆของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัย ต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวมรวมข้อมูลจากผู้ทำวิจัยที่มาใช้บริการสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 107 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และทำการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็น หญิงมีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี มีสถานภาพการทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลการศึกษา

ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยย่อยของส่วนผสมทางการตลาดบริการแสดงดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการของงานคลังและพัสดุในส่วนของงานบัญชีและงานการเงิน ส่วนการให้บริการของงานคลังและพัสดุในส่วนของงานพัสดุ งานบริหารและธุรการในทุกด้าน งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุงในทุกด้าน งานนโยบายและแผนในทุกด้าน ของการบริการสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ปัจจัยด้านช่องทางด้านการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก สำหรับบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ส่วนการให้บริการของบุคลากรของงานบริหารและธุรการ งานนโยบายและแผน งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง สำหรับ งานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผน งานบริหารและธุรการ งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง

ปิยนันท์ (2546) ได้ศึกษาคุณลักษณะประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้ เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่าง 24 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ด้านการศึกษาควรสำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ขึ้นไป เป็นผู้ที่สามารถสรุปประเด็นเนื้อหาของงานได้ดีสำเร็จการศึกษาสาขานิติศาสตร์ สาขาการบัญชี มีความรู้ด้านงานสารบรรณ และสามารถร่างจดหมายราชการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ควรมีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อห้าที่ที่รับผิดชอบ ไม่เปิดเผยข้อมูลบุคคลอื่น ไม่ละเว้นการปฏิบัติงาน และใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ มีความเที่ยงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ และมีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพควรมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาดเรียนรู้งานได้เร็ว มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จสามารถครองตน ครองคน ครองงานได้ มีความสุขุมรอบคอบช่างสังเกต ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่นๆ ควรมีจิตสำนักในการให้บริการ และการทำงาน มีความรู้ในพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และรู้จักแก้เฉพาะหน้าได้ดี

จุไรรัตน์ (2546) ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บุคคลตามทัศนะของผู้บริหารของบริษัท เนสท์เล่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) กลุ่มตัวอย่าง 17 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บุคคล ได้แก่ ต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานบุคคล: งานสรรหาและว่าจ้าง งานฝึกอบรมบุคลากร งานแรงงานสัมพันธ์ และงานบริหารค่าจ้างเงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ต้องมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ งานบุคคล: ความสามารถในการคิดอย่างพินิจพิเคราะห์ และสามารถในการคิดริเริ่ม ด้านบุคลิกภาพเจ้าหน้าที่บุคคลต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ถูกต้อง เหมาะสมกาลเทศะกระฉับกระเฉง ว่องไว สุภาพ มีความสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีความขยันในการงาน เป็นผู้ที่ใฝ่รู้และอดทนในการงาน ต้องมีทัศนะคติต่อบุคคล ในเรื่อง งานสรรหา และงานว่าจ้าง บุคลากรงานฝึกอบรมบุคลากร งานแรงงานสัมพันธ์ งานบริหารค่าจ้างเงินเดือน และสวัสดิการ

อภิญญา (2546) ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาสถิติเบื้องต้น เรื่องทฤษฎีความน่าจะเป็นเบื้องต้น โดยได้สร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน และศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาต่างสาขาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 51 คน ผลการวิจัยพบว่า บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่สร้างขึ้น มีประสิทธิภาพ 82/81.33 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 80/80 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ส่วนมากพบว่าชอบเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ส่วนใหญ่เป็นโครงการศึกษาปริญญานิพนธ์และวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ซึ่งมีกระบวนการศึกษาวิจัยคล้ายคลึงกัน และผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน บทเรียนทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น และผู้เรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจากการเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

รพีพรรณ (2547) ทำวิจัยเรื่องการศึกษาจริยธรรมของหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษากรณีพนักงานเลขานุการสตรีในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ 400 คน ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบเนื้อหาความถูกต้องจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว วิธีการทางสถิติที่ใช้และสรุปผลข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และ Post Hoc Tests Multiple Comparisons ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) โดยทดสอบที่ระดับสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ การให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว การให้ความสำคัญกับเพศ การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน โดยส่วนมากแล้วไม่มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ยกเว้นในเรื่องของอายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ ที่มีความแตกต่างกันในบางประเด็นที่ศึกษา)

เพียงกาญจน์ (2548) ได้ศึกษาคุณลักษณะพึงประสงค์ ของผู้ประสบความสำเร็จในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น โดยใช้ เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่าง 30 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ความคิดเห็นสอดคล้องกัน เรื่องคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้ประสบความสำเร็จในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทัศนคติความคิด ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ ที่มีความจำเป็นมากที่สุดด้านความรู้ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ ด้านทัศนคติ ความคิด ได้แก่ มองโลกในแง่ดี มุ่งมั่น ทุ่มเทไม่กลัวอุปสรรค เชื่อมั่นในตนเองว่า ต้องประสบความสำเร็จ มีความคิดในการช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ หรือได้รับประโยชน์ และมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรผลิตภัณฑ์และลูกค้า ด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ซื่อตรง โปร่งใส ใจเป็นธรรม มีจรรยาบรรณ เคารพกฎเกณฑ์กติกาอย่างเคร่งครัด ไม่เอาเปรียบ และไม่สร้างความเดือดร้อน ให้แก่ ผู้อื่น รักษาคำมั่นสัญญาและมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความจริงใจ ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ขยันหมั่นเพียร ฝ่าฟันอุปสรรค ยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา กระตือรือร้น อารมณ์ดีและบริหารอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีความเป็นกันเอง อบอุ่นและเป็นที่พึ่งได้

ลัคคณา (2549) ได้ศึกษาคุณลักษณะประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้ เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่าง 22 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิมีความสอดคล้องกัน และเห็นว่าคุณลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ คือ รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล รู้และเข้าใจหลักการวัดประเมินผล รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงาน

ปวีณา (2550) บทวิเคราะห์บทบาทของเลขานุการที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานเลขานุการที่ดีและมีประสิทธิภาพควรจะมีคุณสมบัติต่าง ๆ ดังนี้ 1) ต้องรอบรู้เกี่ยวกับระบบงานในองค์กรเป็นอย่างดี 2) มีความละเอียดรอบคอบ ความคล่องตัว 3) มีบุคลิกภาพลักษณะดี อดทน มีความ

รับผิดชอบ สามารถเก็บความลับได้ดี 4) มีความสามารถในการฟัง และจดจำรายละเอียดเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ 5) สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ดี 6) มีพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษ มีทักษะในการติดต่อเป็นภาษาอังกฤษ สามารถ ฟัง พูด อ่าน เขียน ได้ 7) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อหน้าที่การงานที่ทำ ปัญหา / อุปสรรค ได้แก่ 1) เลขานุการบางท่าน ไม่มีความเข้าใจในองค์กร ไม่เข้าใจงานที่ทำ ทำให้บ่อยครั้งที่เกิด ปัญหา อาจทำให้เกิดการทะเลาะ หรือไม่เข้าใจกันกับหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร 2) ในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติ เลขานุการขาดความละเอียดรอบคอบในงานที่ทำ ทำให้เกิดความเสียหาย และทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ซึ่งจะมีผลต่อผู้บริหารและองค์กร 3) การแต่งกายเป็นปัญหาอีกอย่างหนึ่ง ของการเป็นเลขานุการ เนื่องด้วยเลขานุการปราการแรกที่ผู้ที่เข้ามาติดต่อกับผู้บริหารต้องเจอ หากเลขานุการแต่งกายที่ไม่เรียบร้อยอาจสร้างความไม่น่าเชื่อถือได้ 4) มีหลายครั้ง ที่ผู้บริหาร ได้สั่งการใด ๆ ให้เลขานุการ แต่เลขานุการไม่สามารถที่จะจดจำได้หมดทุกเรื่อง ผลทำให้การทำงานล่าช้า และไม่มั่นใจต่องานที่ปฏิบัติ เพราะเกรงว่างานที่ทำจะถูกต้องตามคำสั่งหรือไม่ 5) ในยุคปัจจุบัน คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาท ต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องมีความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างแม่นยำ และคล่องแคล่ว หากเลขานุการขาดทักษะทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างเชื่องช้า และไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร 6) การนำความลับของเจ้านายไปเปิดเผยต่อที่สาธารณะ เป็นการกระทำที่เลขานุการไม่ควรทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะนำมาซึ่งความเสียหาย ต่อผู้บริหารอย่างแน่นอน 7) เป็นไปไม่ได้เลยว่าที่ผู้บริหารจะไม่มีการติดต่อประสานกับชาวต่างชาติ และแน่นอนที่สุด หากเลขานุการไม่มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษเลย อาจทำให้การดำเนินงานของผู้บริหารไม่ราบรื่น 8) หากเลขานุการไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้บริหาร และต่อองค์กรทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการ และต่อผู้บริหารอีกด้วย 9) การทำงานเฉพาะเท่าที่ผู้บริหารสั่ง เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการไม่มีการพัฒนาตนเอง เป็นการทำงานแบบเช้าชาม เย็นชาม ไม่สามารถที่จะคิด หรือตัดสินใจ เพื่อการพัฒนาองค์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้ 10) ข้อมูลในการทำงานส่วนใหญ่มาจากผู้บริหารเท่านั้น การกระทำเช่นนี้เป็นผลให้ผู้บริหารมองว่า เลขานุการเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้มากกว่าที่ผู้บริหารให้มา ข้อเสนอแนะ 1) การทำงานไม่ว่าจะเป็นในหน่วยใดก็ตาม การทำหน้าที่เลขานุการ จำเป็นต้องศึกษารายละเอียดของหน่วยงานนั้นๆ อย่างลึกซึ้ง เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่นเนื่องด้วยเลขานุการ เป็นผู้ที่ต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร ดังนั้น เมื่อผู้บริหารได้มอบงาน หรือภารกิจอันใดแล้ว เลขานุการจะต้องสามารถทำได้ทันท่วงที และต้องทราบว่าต้องไปติดต่อกับหน่วยงานใด หรือกับบุคลากรท่านใด ดังนั้น การทราบถึงรายละเอียดขององค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง 2) บุคลิกลักษณะของเลขานุการที่ขาดไม่ได้

คือต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว มีความละเอียดรอบคอบ มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งต้องเป็นผู้ที่มั่นสังเกต กับเหตุการณ์ต่าง ๆ ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในทุก ๆ เรื่อง ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ ต่อผู้บริหาร และองค์กร 3) ต้องท่องให้ขึ้น ใจอยู่ตลอดเวลาว่าเลขานุการ เป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารโดยตรง เป็นผู้ที่ต้องรักษาความลับของเจ้านายให้ดีที่สุด เพราะเลขานุการคือผู้ที่ต้องรักษาภาพลักษณ์ของเจ้านาย 4) ทุกครั้ง ที่ผู้บริหารเรียกพบ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตาม ต้องนำปากกา และกระดาษติดตัวไปด้วยเสมอ เพราะในบางครั้งผู้บริหาร อาจต้องการสั่งงานให้เลขานุการไปปฏิบัติเพราะการจำอย่างเดียวไม่สามารถจดจำทุกสิ่งทุกอย่างได้ 5) เลขานุการที่ดีควรมีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อตนเอง หน้าที่การงาน ผู้บริหาร และต่อองค์กร 6) ควรศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ เพราะเป็นการพัฒนาตนเอง และสามารถนำความรู้ที่ได้มาไปพัฒนาองค์กร และพัฒนาหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม งานเลขานุการ จะเป็นตำแหน่งที่ใกล้ชิดผู้บริหารมากที่สุด เลขานุการทำงานถูกใจผู้บริหารก็สามารถที่จะก้าวหน้าได้ไม่ยาก การแสวงหาโอกาส และความก้าวหน้าให้กับตนเองก็เป็นสิ่งสำคัญที่เลขานุการควรไขว่คว้าไว้ เลขานุการควรปรับปรุงตัวเองให้เป็นคนที่ความรู้รอบด้านสนใจติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลง และความก้าวหน้าของโลกอยู่สม่ำเสมอ “ทำให้คุณไม่ได้เป็นเพียงแค่เลขานุการที่มีศักยภาพเท่านั้น แต่ยังทำให้เป็นบุคลากรที่มีค่าขององค์กรอีกด้วย” ทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม คือ ซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงานเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้อย่างดี คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและนักศึกษาเป็นหลัก เคารพกฎเกณฑ์และกติกา ด้านบุคลิกภาพ คือ สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคนอารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบปฏิบัติงานเพ่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก และ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว คือ ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งจะมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร เอาใจใส่ติดตามงานทุกขั้นตอนปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้อง และตามกำหนดเวลา ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

พสิษฐา (2551) ทำสารนิพนธ์เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยการวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านบุคลิกภาพ โดยใช้เทคนิคเดลฟายกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 30 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานบริหาร โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 15 คน และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานเลขานุการ จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ใน

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า5 ระดับ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ฐานนิยมและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีค่าระดับความเห็นด้วยว่าสำคัญจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐานเท่ากับ 4.50 – 5.00) และมีความคิดเห็นสอดคล้องตรงกัน (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์น้อยกว่า 1.00) เป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 คุณลักษณะ ซึ่งสามารถสรุปเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าโดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ซื่อสัตย์ สุจริต 2) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง 3) มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม 4) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคลได้ทุกระดับ 5) ตรงต่อเวลา 6) จัดลำดับความสำคัญของงาน 7) มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรมเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน) 8) เก็บรักษาความลับได้ดี 9) รู้และเข้าใจหลักการงานเลขานุการ 10) สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว 11) รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว 12) ยิ้มแย้มแจ่มใส 13) เสียสละ อุทิศตน 14) คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก 15) เต็มใจทำงานด้านงานบริการ และ 16) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี

งานวิจัยต่างประเทศ

Forman, Nyatanga, and Rich (2002) ได้เสนอบทความเรื่อง “e-learning and Educational Diversity” ว่า การเรียนโดยใช้สื่อการเรียนแบบอีเลิร์นนิง ถือเป็นรูปแบบการเรียนของศตวรรษที่ 21 ซึ่งทำให้ผู้เรียนมีการเรียนรู้ได้ดีกว่า และมีความรวดเร็วในการค้นหาด้วยการค้นจากคำที่ต้องการก็สามารถเข้าถึงสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจของผู้เรียน นอกจากนี้ยังขจัดปัญหาในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลได้อีกด้วย

Stephenson, et al. (2007) เสนองานวิจัยเรื่อง The Use of an E-Learning Constructivist Solution in Workplace Learning ศึกษาถึงการนำแนวคิดการเรียนรู้แบบสร้างความรู้โดยผู้เรียนหรือ Constructivism มาใช้ในระบบอีเลิร์นนิ่งสำหรับการฝึกอบรมพนักงานในสถานประกอบการให้มีทักษะในระดับสูงแทนการใช้ผู้เชี่ยวชาญ ผลการวิจัยพบว่า ระบบอีเลิร์นนิ่งและบทเรียนที่พัฒนาขึ้นสามารถเพิ่มทักษะให้แก่พนักงานได้ จึงสามารถสรุปได้ว่า บทเรียนและรูปแบบการฝึกอบรมผ่านระบบอีเลิร์นนิ่งสามารถนำไปใช้ในการอบรมแทนผู้เชี่ยวชาญได้

Malataras and Pallikarakis (2007) เสนอบทความวิจัย เรื่อง Construction of Multimedia Courseware and Web-based E-Learning Courses of "Biomedical Materials" ทำการวิจัยเพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการเรียนการสอนแบบเดิม (Traditional Teaching Methodology) โดยพัฒนาวิธีการสอนแบบใหม่ในรายวิชา Biomedical Materials โดยอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และ

อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือ ทำการพัฒนาบทเรียนมัลติมีเดียในลักษณะ Web-based Courses ประกอบด้วยสื่อการสอนเป็นสไลด์ Power Point จำนวนมากกว่า 2000 สไลด์และสื่อที่เป็นไฟล์ภาพยนตร์ Flash Movies นอกจากนั้นในบทเรียนประกอบด้วยเนื้อหา คำแนะนำของผู้สอน กระดานสนทนา เอกสารดาวน์โหลดแผนที่เว็บไซต์ เชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า บทเรียนที่สร้างขึ้นสามารถสนับสนุนการสอน และช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสได้ทบทวนบทเรียนหลังจากเรียนในชั้นเรียนปกติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.11 บทสรุป

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ได้นำเสนอทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งพบว่า ในการฝึกอบรมนั้น มีวิธีการและการใช้สื่อได้หลายรูปแบบ สื่อการสอนแต่ละชนิดมีวิธีการ และการนำเสนอที่ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ สื่อแต่ละชนิดจะมีความเหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตาม การจะนำสื่อการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับผู้เรียนรู้แต่ละกลุ่มนั้น ต้องทำการศึกษาทฤษฎีและจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละกลุ่มเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ปัจจุบันการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต มีความสะดวกสบายและประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย และมีช่องทางการสื่อสารหลากหลายยิ่งขึ้นที่สามารถทำให้อาจารย์, ครูฝึก, นักศึกษา และผู้เรียนรู้กลุ่มต่าง ๆ สื่อสารกันได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในปัจจุบันนี้ สังคมเครือข่าย (Social Network) เป็นที่นิยมอย่างสูง เมื่อนำมาใช้ในการเรียนการสอน ทำให้จัดการเรียนการสอน การฝึกอบรม การเรียนรู้ มีความสะดวกสบาย และประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้งมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากเหตุผลดังกล่าผู้วิจัยจึงได้พัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการเรียนรู้ที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์การศึกษาในปัจจุบันยิ่งขึ้น โดยการศึกษาทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนช่องทางการสื่อการการเรียนรู้ และเพื่อนำมาพัฒนาการเรียนการสอน การฝึก และการเรียนรู้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งการประหยัดทรัพยากรอีกด้วย