

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ 2) สร้างชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการตามที่นายจ้างต้องการ 3) ประเมินผลชุดฝึกอบรมที่ได้สร้างขึ้น ผู้วิจัยขอนำเสนอผลของการวิจัยดังนี้

- 4.1 สมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ
- 4.2 ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ
- 4.3 ประเมินผลชุดฝึกอบรมที่ได้สร้างขึ้น

4.1 สมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

จากการสำรวจสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ วัตถุประสงค์ข้อนี้ ได้จากการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจได้แก่นายจ้างที่มีเลขานุการประจำตำแหน่ง ที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรจึงได้เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้ตารางสุ่มทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จากตารางที่แสดงจำนวนประชากรมากกว่า 100,000 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลสรุปจากแบบสอบถามเพื่อศึกษาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ในการศึกษาครั้งนี้ เมื่อได้ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามแล้วทำการวิเคราะห์ด้วย Content Analysis ได้สมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เรียงลำดับจากมากที่สุดด้วยคำร้อยละของความถี่ และเลือกลำดับที่มีความต้องการมากกว่า 50% ในการทำวิจัยครั้งที่ เลือกลำดับที่ 1-9 เนื่องจากมีค่าความต้องการของนายจ้างเกินกว่า 50% เพื่อนำมาทำชุดฝึกอบรม ดังมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-1 ความต้องการของนายจ้างต่อสมรรถนะของเลขานุการ

ความต้องการของนายจ้างต่อเลขานุการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ต้องการให้เลขานุการมีความรู้ในวิชาชีพเลขานุการ	400	100.0
2. ต้องการให้เลขานุการเป็นผู้มีความรู้ทุกเรื่องในงานขององค์กร	390	97.5
3. ต้องการให้เลขานุการเป็นผู้มีบุคลิกภาพดี	350	87.5
4. ต้องการให้เลขานุการสามารถพูดเพื่อนำเสนองานและพูดในที่สาธารณะได้	348	87.0
5. ต้องการให้เลขานุการมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้บริหาร ชาวต่างชาติ	346	86.5
6. ต้องการให้เลขานุการเป็นผู้มีเซาว์อารมณ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน	335	97.5
7. ต้องการให้เลขานุการมีความสามารถในการบริหารเวลา	330	83.7
8. ต้องการให้เลขานุการพัฒนาตนให้ทันเทคโนโลยี	329	82.2
9. ต้องการให้เลขานุการทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	329	82.2
10. การใช้ภาษาเขียนในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	190	47.5
11. ความรู้เรื่องการเจรจาต่อรอง	186	46.5
12. การประเมินผู้บังคับบัญชาในการนำประชุม	180	45.0
13. เทคนิคในการสร้างทีมงาน	174	43.5
14. การใช้เครื่องหมายวรรคตอน	170	42.5
15. การใช้ภาษาในการเขียนหนังสือ	150	37.5

4.1.1 บทที่ 1 สมรรถนะด้านที่ 1 ความรู้ทั่วไปของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ : เลขานุการของนายจ้างส่วนมากเป็นผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านเลขานุการจึงขาดความรู้ในเรื่องวิชาชีพของเลขานุการซึ่งได้บรรจุอยู่ในหลักสูตรของวิชาการเลขานุการ และไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ในวิชาชีพเลขานุการเมื่อนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องกับข้อที่ 1 คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานอาชีพนี้ต้องมีวุฒิการศึกษาอย่างน้อยประกาศนียบัตรวิชาชีพทางเลขานุการจนถึง ปริญญาตรี หรือปริญญาโทขึ้นอยู่กับลักษณะงานขององค์กร ขนาดขององค์กร และระดับผู้บริหาร

4.1.2 บทที่ 2 สมรรถนะด้านที่ 2 หน้าที่ของเลขานุการ : เนื่องจากเลขานุการต้องทำงานแทนนายจ้าง และให้ข้อเสนอแนะแก่นายจ้างในบางโอกาส การรู้งานและความเป็นไปในองค์กรเป็นความจำเป็นสำหรับเลขานุการ เมื่อนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทย

ที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องกันกับข้อที่ 2 คือ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้งานขององค์กรที่ทำงานอยู่

4.1.3 บทที่ 3 สมรรถนะด้านที่ 3 บุคลิกลักษณะของเลขานุการ : การทำงานในฐานะเลขานุการบางครั้งต้องเป็นตัวแทนขององค์กรหรือผู้บริหาร จึงมีความจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ เป็นที่เชื่อถือกับบุคคลภายนอก และเมื่อนำไปเทียบกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องกับข้อที่ 4 คือ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่เป็นผู้มีบุคลิก และอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่วทุกด้าน

4.1.4 บทที่ 4 สมรรถนะด้านที่ 4 การเขียนบันทึกในองค์กรและการเขียนเพื่อการพูด : งานเลขานุการต้องสามารถติดต่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลภายนอก ต้องมีการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กรและผู้บริหาร การพูดเพื่อให้ข้อมูลและการพูดเพื่อจูงใจ และชักชวนให้บรรลุข้อตกลง รวมทั้งสร้างความเข้าใจระหว่างกันและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สามารถเจรจาให้การประชุมตกลงเป็นไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย และสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย จึงเป็นความจำเป็นที่เลขานุการควรมีสมรรถนะด้านนี้ด้วย เมื่อนำไปเทียบกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องกับข้อที่ 4 คือ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่เป็นผู้มีบุคลิก และอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่วทุกด้าน

4.1.5 บทที่ 5 สมรรถนะด้านที่ 5 การปรับตัวในการทำงานให้สอดคล้องกับผู้บริหารชาวต่างชาติ : การประกอบธุรกิจในปัจจุบันมีความเชื่อมโยงกับต่างชาติมากขึ้นการทำธุรกรรม และการติดต่อสื่อสารกับคนต่างชาติหรือหน่วยงานจากต่างประเทศ เป็นภารกิจที่เกิดขึ้นบ่อย ในการทำธุรกิจในปัจจุบัน และเมื่อนำสมรรถนะนี้ไปเทียบกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่าสอดคล้องกับข้อที่ 3 และ 10 ในข้อที่ 3 คือสามารถใช้ตัวเลขและภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษาคือภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เช่นประเทศอังกฤษ ญี่ปุ่น หรือ จีน เป็นต้นขึ้นอยู่กับการประกอบธุรกิจขององค์กรนั้น ซึ่งต้องสื่อสารได้ทั้งการเขียน และการพูด มาตรฐานอาชีพเลขานุการในข้อ 10 คือมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลหรือองค์กรที่มาติดต่อ

4.1.6 บทที่ 6 สมรรถนะด้านที่ 6 เชาว์อารมณ์สำหรับคนทำงาน : การมีเลขานุการที่มีเชาว์ปัญญาดีและอารมณ์ดีนอกจากเป็นความโชคดี ของผู้บริหารแล้วจะสามารถทำให้การทำงานของผู้บริหารไม่น่าเบื่อ สนุกกับงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างทนทานและทำงานได้ยาวนานขึ้น และเมื่อนำสมรรถนะนี้ไปเทียบกับ มาตรฐานอาชีพเลขานุการใน

ประเทศไทย ที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่า มีความสอดคล้องกันในข้อที่ 5 คือ เลขานุการต้องมีความรับผิดชอบงานดีมาก อดทน ทำงาน ภายใต้อาการกดดันสูงได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี และยังสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการใน ข้อที่ 7 คือ เลขานุการต้องสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการแก้ไขปัญหา อุปสรรคของงานในความรับผิดชอบ ของผู้บังคับบัญชา

4.1.7 บทที่ 7 สมรรถนะด้านที่ 7 การบริหารเวลา : การบริหารเวลาเป็นปัญหาที่สำคัญ ในสังคมไทยโดยเฉพาะผู้บริหารตามกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบกิจการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพราะนอกจากการจราจรยังไม่สามารถกำหนดเวลาได้แล้ว วัฒนธรรมการรักษาเวลาและการตรงต่อ เวลาของคนไทยยังต้องมีการย้ำเตือนอย่างสม่ำเสมอ การสละเวลาและทุ่มเทเวลาให้กับงานจึงเป็น ความต้องการที่คาดหวังจะได้รับจากเลขานุการ และเมื่อนำไปเทียบกับมาตรฐานอาชีพ เลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย ได้กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องในข้อที่ 12 คือ เลขานุการต้องเป็นผู้ใช้เวลาให้แก่การทำงาน

4.1.8 บทที่ 8 สมรรถนะด้านที่ 8 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ในการ ทำงาน : ผู้บริหารต้องการให้เลขานุการพัฒนาด้านให้ทันเทคโนโลยี เนื่องจากปัจจุบันพัฒนาการของ เทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามาก และเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีการรับเอานวัตกรรมและเทคโนโลยี ใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรและชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป การเป็นเลขานุการมีความ จำเป็นต้องตามทันเทคโนโลยีด้วย เพราะเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อวิถีคิด การติดต่อสื่อสารและ การเจรจาทางธุรกิจอย่างมาก เมื่อนำสมรรถนะนี้ไปเทียบกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการใน ประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่า สอดคล้องกับข้อที่ 6 คือ ต้องใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องานและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมต่าง ๆ ได้

4.1.9 บทที่ 9 สมรรถนะด้านที่ 9 ความสามารถในการใช้สังคมเครือข่าย : เป็นสมรรถนะ ที่ต่อเนื่องจากสมรรถนะที่ 8 นายจ้างต้องการให้เลขานุการทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และสังคม เครือข่าย เป็นกิจกรรมทางสังคมผ่านเครือข่ายซึ่งกำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน แสดงถึงความทันสมัย เป็นผู้ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีการสื่อสาร สามารถสร้างกลุ่มลูกค้า หรือกลุ่มผู้เคยค้าให้ยังคงมี สัมพันธภาพที่ดีได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อนำไปเทียบกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทย ที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้พบว่า สอดคล้อง กับข้อที่ 6 เช่นเดียวกับสมรรถนะด้านที่ 8

4.2 ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการนี้ ได้พัฒนาขึ้นเป็นสองแบบ คือ 1) เอกสารหนังสือ 2) บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต

4.2.1 เอกสารหนังสือ การสร้างเอกสารหนังสือ ด้วยการเรียบเรียงเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาทำการพิจารณาเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการแล้วจึงกำหนดเนื้อหาตามกระบวนการที่ต้องเรียนรู้ และเนื่องจากข้อค้นพบที่ได้ด้านการศึกษาพบว่าเลขานุการถึงจำนวน 77.5 % ที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านเลขานุการ ผู้วิจัยจึงได้เลือกเนื้อหาอันเป็นบางส่วนของการศึกษาในรายวิชาการเลขานุการ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาเนื้อหาซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของนายจ้างที่ต้องการตามข้อค้นพบจากแบบสอบถามลำดับที่ 1 คือต้องการให้เลขานุการมีความรู้ทั่วไปของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการซึ่งเป็นความรู้ในวิชาชีพเลขานุการ ที่บรรจุอยู่ในการเรียนการสอนตามปกติของนักศึกษาสาขางานเลขานุการ รายละเอียดในเนื้อหาในส่วนนี้จึงมาจากหนังสือเรียนตามหลักสูตร นอกจากนี้ยังได้นำบทความและเนื้อหาจากผู้เป็นเลขานุการได้รวบรวมประสบการณ์ในการทำงานเขียนเป็นเรื่องสั้น และจากหลักสูตรที่สมาคมเลขานุการสตรีและเลขานุการแห่งประเทศไทย ได้จัดให้มีการอบรมขึ้น เมื่อออกแบบชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาตรวจ แล้วจึงนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและทำการแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำ

เอกสารหนังสือเพื่อใช้เป็นชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ประกอบด้วย ประกอบด้วย แผนการสอนฐานสมรรถนะและเนื้อหาในเอกสารหนังสือทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) และด้านเจตคติ (Attitude) อันมีเนื้อหา 9 บทเรียน โดยได้จัดทำเป็นเล่มละ 1 บท ประกอบด้วยเนื้อหาประมาณบทละ 25-50 หน้า ดังนี้

4.2.1.1 บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ มีจำนวน 24 หน้า ประกอบด้วย

4.2.1.1.1 ความหมายของ “เลขานุการ”

4.2.1.1.2 จุดกำหนดให้เลขานุการสังกัด

4.2.1.1.3 ความเป็นมาของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

4.2.1.1.4 บทบาทของเลขานุการ

4.2.1.1.5 โอกาสในอาชีพสำหรับผู้เรียนจบสาขาการเลขานุการ

4.2.1.1.6 การพัฒนางานเพื่อโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการ

4.2.1.2 บทที่ 2 หน้าที่ของเลขานุการ มีจำนวน 29 หน้า ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหา ดังนี้

4.2.1.2 1 งานประจำ

4.2.1.2 2 งานอำนวยความสะดวก

4.2.1.2 3 งานส่งเสริมภาพลักษณ์

4.2.1.2 4 งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.2.1.3 บทที่ 3 บุคลิกลักษณะของเลขานุการ มีจำนวน 48 หน้า ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหา ดังนี้

4.2.1.3.1 บุคลิกภาพภายนอก

4.2.1.3.2 บุคลิกภาพภายใน

4.2.1.3.3 มารยาทในสังคมธุรกิจ

4.2.1.3.4 งานที่เลขานุการมักพบเสมอ

4.2.1.3.5 บัญญัติสิบประการสำหรับเลขานุการที่ดี

4.2.1.4 บทที่ 4 การเขียนบันทึกในองค์กรและการเขียนเพื่อการพูด มีจำนวน 36 หน้า ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหา ดังนี้

4.2.1.4.1 การเขียนบันทึกเพื่อการสื่อสารในองค์กร

4.2.1.4.2 การเขียนสุนทรพจน์

4.2.1.5 บทที่ 5 การปรับตัวในการทำงานให้สอดคล้องกับผู้บริหารชาวต่างชาติ มีจำนวน 51 หน้า ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหา ดังนี้

4.2.1.5.1 มุมมองของชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทยที่มีต่อคนไทย

4.2.1.5.2 ความกล้าแสดงออกอย่างสร้างสรรค์

4.2.1.5.3 สร้างบรรยากาศในการทำงานอย่างมีส่วนร่วม

4.2.1.5.4 พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

4.2.1.6 บทที่ 6 เซาว์อารมณ์สำหรับคนทำงาน มีจำนวน 36 หน้า ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหา ดังนี้

4.2.1.6.1 เซาว์อารมณ์

4.2.1.6.2 ความฉลาดในการคิด

4.2.1.6.3 ความฉลาดในการกระทำ

4.2.1.6.4 ความฉลาดในการบริหารงาน

4.2.1.7 บทที่ 7 การบริหารเวลา มีจำนวน 38 หน้า ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหา ดังนี้

4.2.1.7.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา

4.2.1.7.2 ความสำคัญของการบริหารเวลา

4.2.1.7.3 การบริหารเวลาในการทำงาน

4.2.1.7.4 อุปสรรคในการบริหารเวลา

4.2.1.7.5 หลักการบริหารเวลา

4.2.1.8 บทที่ 8 เรียนรู้เพื่ออยู่ร่วมกัน มีจำนวน 55 หน้า ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหา ดังนี้

4.2.1.8.1 เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็น

4.2.1.8.2 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในงานธุรการ

4.2.1.8.3 การใช้อีเมลอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.1.8.4 ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการพัฒนางาน

4.2.1.8.5 การทำงานร่วมกันของคนต่างวัย

4.2.1.9 บทที่ 9 สังคมเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 32 หน้า ประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหาดังนี้

4.2.1.9.1 การเล่นหรือการเข้าใช้โปรแกรมเฟสบุ๊ค (Facebook)

4.2.1.9.2 การเล่นหรือการเข้าใช้โปรแกรมทวิตเตอร์ (Twitter)

4.2.1.9.3 ลักษณะของสังคมเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ต (Social Network)

4.2.1.9.4 สมรรถนะทางสังคมสำหรับผู้ใช้งานสังคมเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ต

4.2.2 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต (e-Learning) สร้างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มูเดิ้ล และจoomla (Moodle, Joomla) ในการทำบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต (e-Learning) นี้เป็นการทำบทเรียนในลักษณะที่มีความสะดวกและคล่องตัวในการเรียนรู้ของผู้สนใจทั้งนักเรียน นักศึกษา นอกจากนี้ยังอำนวยความสะดวกแก่เลขานุการที่อยู่ในอาชีพ สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา และสามารถทำการเชื่อมโยงกับแหล่งเรียนรู้ที่มีอยู่บนอินเทอร์เน็ตอีกมากมาย โดยผู้เรียนประหยัดเวลาในการเรียนรู้และมีความสะดวกสบายในการพัฒนาสมรรถนะตามความต้องการในเรื่องที่สนใจ โดยไม่จำเป็นต้องเรียนต่อเนื่องที่ละบทมีรายละเอียดของบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยเว็บไซต์ และคู่มืออาจารย์/ครู/ครูฝึกเพื่อการใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ตที่ <http://www.sumalee.net/> ในบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ตได้นำเนื้อหาทั้งหมดในเอกสารหนังสือมาใส่ไว้ สามารถเพิ่มเติมบทเรียนและเปลี่ยนแปลงกิจกรรมการเรียนการสอนได้ นอกจากนี้ยังได้การเชื่อมโยงในเว็บไซต์ยูทูป (Youtube) อันเป็นข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องหรือเพิ่มเติมจากในเอกสารหนังสือ และมีช่องทางการสื่อสารกับผู้สอน โดยสังคมเครือข่ายผ่านเว็บไซต์ <http://www.facebook.com>

4.2.3 นำชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อตรวจสอบอีกครั้งแล้วจึงให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วจึงนำไปทดลองใช้ สถิติที่ใช้คือค่าความสอดคล้อง IOC (รายละเอียดในภาคผนวก จ)

4.3 ประเมินผลชุดฝึกอบรมที่ได้สร้างขึ้น

ตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาหาประสิทธิภาพโดยรวมของบทเรียนให้พิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ยอัตราส่วนของคะแนนแบบฝึกหัดกับค่าเฉลี่ยอัตราส่วนของคะแนนแบบทดสอบ โดยนำมาคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์ตามสูตร KW-CAI จะเป็นดังนี้จาก KW-CAI หาค่าประสิทธิภาพของบทเรียน CAI

$$E - CAI = \frac{\bar{E}_a + \bar{E}_b}{2} \times 100 = 88.98 \text{ แสดงว่ามีประสิทธิภาพพอใช้}$$

การประเมินค่า E - CAI ซึ่งมีหน่วยเป็นเปอร์เซ็นต์ มีเกณฑ์ดังนี้

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

สมมติฐานข้อ 2 ผู้เรียนด้วยชุดฝึกอบรมมีคะแนนสูงขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรมผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนที่เรียนแบบปกติกับเรียนด้วยชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้น ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของกลุ่มทดลองที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมฯ

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

*p < .05, df=38, t=1.686

จากตารางสรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนของกลุ่มทดลองที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือมีค่า p น้อยกว่า .05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ใน

สมมติฐานข้อ 3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นสูงกว่าผู้เรียนที่เรียนแบบปกติ ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองด้วยการเรียนแบบปกติและด้วยชุดฝึกอบรม

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

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

จากตารางสรุปผลได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มที่เรียนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ มีค่า p น้อยกว่า .05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้