

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ 2) สร้างชุดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะเลขานุการตามที่นายจ้างต้องการ 3) ประเมินผลและพัฒนาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมที่ได้สร้างขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนายจ้างที่มีเลขานุการประจำตำแหน่ง ที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรจึงได้เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้ตารางสุ่มทาร์โวยามาเน่ (Taro Yamane) จากตารางที่จำนวนประชากรมากกว่า 100,000 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 3 สาขางานเลขานุการระบบปกติและระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี ปีการศึกษา 2551-2553 จากจำนวนทั้งหมด 167 คนโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Purposive Sampling) จำนวนกลุ่มละ 39 คน เป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม วิธีการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ดำรวจสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ

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

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

1. ต้องการให้เลขานุการมีความรู้ในวิชาชีพเลขานุการ
2. ต้องการให้เลขานุการเป็นผู้มีความรู้ทุกเรื่องในงานขององค์กร
3. ต้องการให้เลขานุการเป็นผู้มีบุคลิกภาพดี

4. ต้องการให้เลขานุการสามารถพูดเพื่อนำเสนองานและพูดในที่สาธารณะได้
5. ต้องการให้เลขานุการมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้บริหารชาวต่างชาติ
6. ต้องการให้เลขานุการเป็นผู้มีเชาว์อารมณ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน
7. ต้องการให้เลขานุการมีความสามารถในการบริหารเวลา
8. ต้องการให้เลขานุการพัฒนาตนให้ทันเทคโนโลยี
9. ต้องการให้เลขานุการทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สร้างชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นประกอบด้วยเอกสารหนังสือ และบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต (E-learning) ข้อมูลที่ใช้ในการทำชุดฝึกอบรมนี้ได้จากการทำสำรวจความต้องการของนายจ้างในขั้นตอนที่ 1 นำมาเทียบเคียงกับสมรรถนะของเลขานุการจากสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย แล้วนำไปวิเคราะห์เพื่อให้ได้เป้าหมายที่ต้องการฝึกเพื่อนำไปเขียนเนื้อหาการสอน และทำแผนการสอนด้วยการวิเคราะห์สมรรถนะหลัก สมรรถนะรอง และสมรรถนะย่อย เพื่อให้ได้หน่วยการเรียนรู้ที่ต้องการฝึกในสมรรถนะนั้น ๆ ตามหลักการเขียนแผนการสอนฐานสมรรถนะ แล้วจึงศึกษาวรรณกรรมจากเอกสารตำราและทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงเริ่มเขียนเนื้อหาอันเป็นสมรรถนะที่นายจ้างต้องการ 9 หัวข้อ แบ่งเป็นหัวข้อละ 1 บท และพิมพ์เป็นเล่มประกอบด้วย 9 เล่มต่อ 1 ชุด และนำเนื้อหาทั้งหมดนี้ไปสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต ด้วย Joomla ซึ่งเป็น Open source CMS ในขั้นนี้จึงได้ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นเป็น 2 รูปแบบคือ 1) เอกสารหนังสือ 2) บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต (e-Learning)

วัตถุประสงค์ที่ 3 หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้น

ในขั้นนี้จึงเป็นการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นเพื่อหาประสิทธิภาพโดยมีสมมติฐานของการวิจัย 3 ข้อคือ 1) ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี 2) ผู้เรียนด้วยชุดฝึกอบรมมีคะแนนสมรรถนะงานเลขานุการสูงขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรม 3) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นสูงกว่าผู้เรียนที่เรียนแบบปกติ กลุ่มตัวอย่างในขั้นนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่าง อย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้วิจัยในการกำหนดสมาชิกของกลุ่มประชากร ที่เลือกมาเป็นสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม ๆ ละ 39 คนเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง และนัดหมายมาเพื่อทำแบบทดสอบก่อนเรียน หลังจากนั้นดำเนินเรียนรู้ด้วยการใช้ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นกับกลุ่มทดลองทีละบทและทำแบบฝึกหัดท้ายบททุกบทจนครบทั้ง 9 บท เมื่อครบทั้ง 9 บทแล้ว ให้นักศึกษาทั้งสองกลุ่มทำแบบทดสอบหลังเรียน

เมื่อนักศึกษามาตามนัดหมายและพร้อมที่จะทำการทดสอบ ผู้วิจัยได้แจ้งให้นักเรียนนักศึกษาทั้งหมดทราบว่า การทดสอบครั้งนี้ไม่มีผลต่อคะแนนการเรียนในวิชาใด ๆ ทั้งสิ้นเป็นการทดสอบเพื่อการวิจัยของผู้วิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป และขอให้นักเรียนและนักศึกษาดังใจทำแบบทดสอบและเรียนรู้ในชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้ อย่างเต็มความสามารถ การแจ้งให้นักศึกษาทราบเช่นนี้เพื่อเป็นการจัดความเครียดและความกังวลของนักเรียนนักศึกษาต่อความสามารถในการเรียนรู้ เมื่อเสร็จตามกระบวนการในชุดฝึกอบรมนี้แล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบสมมติฐานด้วยกระบวนการทางสถิติ และนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม ดังนี้

- 5.1.1.1 ต้องการให้เลขานุการมีความรู้ในวิชาชีพเลขานุการ
- 5.1.1.2 ต้องการให้เลขานุการเป็นผู้มีความรู้ทุกเรื่องในงานขององค์กร
- 5.1.1.3 ต้องการให้เลขานุการเป็นผู้มีบุคลิกภาพดี
- 5.1.1.4 ต้องการให้เลขานุการสามารถพูดเพื่อนำเสนองานและพูดในที่สาธารณะได้
- 5.1.1.5 ต้องการให้เลขานุการมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้บริหารชาวต่างชาติ
- 5.1.1.6 ต้องการให้เลขานุการเป็นผู้มีเชาว์อารมณ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน
- 5.1.1.7 ต้องการให้เลขานุการมีความสามารถในการบริหารเวลา
- 5.1.1.8 ต้องการให้เลขานุการพัฒนาตนให้ทันเทคโนโลยี
- 5.1.1.9 ต้องการให้เลขานุการทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

5.1.2 ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมี 2 รูปแบบคือ

5.1.2.1 เอกสารหนังสือ ประกอบด้วยเนื้อหา 9 บทเรียน แบ่งเป็นบทเรียนละ 1 เล่ม พร้อมด้วยแผนการสอนหรือฝึก และเพื่อให้มีความเหมาะสมที่จะสื่อถึงเนื้อหาในแต่ละบทผู้วิจัยได้ตั้งชื่อบทเรียนของชุดฝึกอบรมชุดนี้ดังนี้

เล่มที่ 1 ความรู้ทั่วไปของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ

เล่มที่ 2 หน้าที่ของเลขานุการ

เล่มที่ 3 บุคลิกลักษณะของเลขานุการ

เล่มที่ 4 การเขียนบันทึกในองค์กรและการเขียนเพื่อการพูด

เล่มที่ 5 การปรับตัวในการทำงานให้สอดคล้องกับผู้บริหารชาวต่างชาติ

เล่มที่ 6 เชาว์อารมณ์สำหรับคนทำงาน

เล่มที่ 7 การบริหารเวลา

เล่มที่ 8 เรียนรู้เพื่ออยู่ร่วมกัน

เล่มที่ 9 สังคมเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ต

5.1.2.2 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต สร้างโดย Joomla Opensource CMS ผู้วิจัยได้จัดโดเมนเนมในชื่อ <http://www.sumalee.net/> เนื้อหาส่วนหนึ่งได้นำเอาชุดฝึกอบรมที่เป็นหนังสือทั้ง 9 เล่มข้างต้นในรูปของ e-document หรือ e-book ในชื่อเรื่องสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ เพื่อเป็นชุดฝึกอบรมในรูปของ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต (e-Learning) จากการทดลองในครั้งนี้ปรากฏว่าประสิทธิภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต ผลคำนวณได้คือ 88.98 แสดงว่ามีประสิทธิภาพพอใช้

ในเว็บไซต์มีมอดูลให้เพิ่มหัวข้อได้จำนวน 10 วิชา เพื่อรองรับการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความเหมาะสมอยู่ตลอดเวลา และใช้เพื่อเป็นบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเสริมเพื่อเพิ่มสมรรถนะของผู้ที่กำลังจะออกไปประกอบอาชีพในหน้าที่เลขานุการ ผู้วิจัยจึงได้ทำการบรรจุหัวข้ออื่น ๆ อันเป็นรายวิชาหรือหัวข้อที่มีความสำคัญต่ออาชีพเลขานุการ และบางส่วนเป็นสมรรถนะที่นายจ้างต้องการ แต่ค่าความถี่อยู่ในระดับต่ำกว่า 9 บทข้างต้น เพื่อเป็นการรองรับความเปลี่ยนแปลงในเนื้อหาที่จะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นการง่ายกว่าการต้องติดตามหาหนังสือเพื่อการเรียนการสอนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันใกล้ และยังได้ทำเชื่อมโยงกับเว็บไซต์อื่น ๆ ที่น่าสนใจในการเรียนการสอนและเกี่ยวข้องกับอาชีพเลขานุการ เช่น การเรียนภาษาต่างประเทศอื่น เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น นอกจากนี้ยังได้เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ยูทูบ (YouTube) เพื่อการเรียนรู้อื่น ๆ เช่น การเขียนชวเลข ซึ่งเป็นภาษาเขียนตามเสียงของเลขานุการที่สถานศึกษาหลายแห่งได้ทำการปิดการสอนไปแล้ว หากแต่บุคคลในอาชีพเลขานุการยังเล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญ ผู้วิจัยได้นำมาใส่ไว้เพื่อว่าผู้ที่อยู่ในอาชีพเลขานุการจะได้พัฒนาตนเองต่อยอดจากเนื้อหาที่ได้เชื่อมโยงมาเพื่อใช้ในการเรียนรู้ เป็นต้น

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการที่ได้จัดอันดับไว้ทั้ง 9 อันดับนั้นมีสาเหตุมาจาก

5.2.1.1 ความต้องการให้เลขานุการมีความรู้ในวิชาชีพเลขานุการ : เลขานุการของนายจ้างเป็นผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านเลขานุการจึงขาดความรู้ในเรื่องวิชาชีพของเลขานุการซึ่งได้บรรจุอยู่ในหลักสูตรของวิชาการเลขานุการ และไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ในวิชาชีพเลขานุการเมื่อนำไปเทียบกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการ

สตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ในข้อที่ 1 คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานอาชีพนี้ต้องมีวุฒิการศึกษาอย่างน้อยประกาศนียบัตรวิชาชีพทางเลขานุการ จนถึงปริญญาตรี หรือปริญญาโท ขึ้นอยู่กับลักษณะงานขององค์กร ขนาดขององค์กร และระดับผู้บริหาร

5.2.1.2 ต้องการให้เลขานุการเป็นผู้มีความรู้ทุกเรื่องในงานขององค์กร : เลขานุการของนายจ้างเป็นผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านเลขานุการจึงขาดความรู้ในเรื่องวิชาชีพของเลขานุการซึ่งได้บรรจุอยู่ในหลักสูตรของสาขางานเลขานุการ และไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ในวิชาชีพเลขานุการเมื่อนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ในข้อที่ 2 คือ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้งานขององค์กรที่ทำงานอยู่

5.2.1.3 ต้องการให้เลขานุการเป็นผู้มีบุคลิกภาพดี : เมื่อนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ในข้อที่ 4 คือ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่เป็นผู้มีบุคลิก และอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่วทุกด้าน

5.2.1.4 ต้องการให้เลขานุการสามารถพูดเพื่อนำเสนองานและพูดในที่สาธารณะได้ : เมื่อนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ในข้อที่ 4 คือ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่เป็นผู้มีบุคลิก และอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่วทุกด้าน

5.2.1.5 ต้องการให้เลขานุการมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้บริหารชาวต่างชาติ : เมื่อนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ในข้อที่ 3, 4, 10 ในข้อที่ 3 คือสามารถใช้ ชวเลขและภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษาคือ ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เช่นประเทศอังกฤษ ญี่ปุ่น หรือ จีน เป็นต้นขึ้นอยู่กับการประกอบธุรกิจขององค์กรนั้น ซึ่งต้องสื่อสารได้ทั้งการเขียน และการพูด มาตรฐานอาชีพเลขานุการในข้อที่ 4 คือ เป็นผู้มีบุคลิก และอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่วทุกด้าน และมาตรฐานอาชีพเลขานุการในข้อที่ 10 คือ มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล หรือองค์กรที่มา

5.2.1.6 ต้องการให้เลขานุการเป็นผู้มีเชาว์อารมณ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน : เมื่อนำไปเทียบเคียงกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ในข้อที่ 5 คือ เลขานุการต้องมีความรับผิดชอบงานดีมากอดทน ทำงานภายในสภาพกดดันสูงได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี มาตรฐานอาชีพเลขานุการในข้อที่ 7

คือ เลขานุการต้องสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา

5.2.1.7 ต้องการให้เลขานุการมีความสามารถในการบริหารเวลา : เมื่อนำไปเทียบกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ในข้อที่ 12 คือ เลขานุการต้องเป็นผู้ใช้เวลาให้แก่การทำงาน

5.2.1.8 ต้องการให้เลขานุการพัฒนาตนให้ทันเทคโนโลยี : เมื่อนำไปเทียบกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ในข้อที่ 6 คือ ต้องใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องานและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมต่างๆ ได้

5.2.1.9 ต้องการให้เลขานุการทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน : เมื่อนำไปเทียบกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการในประเทศไทยที่ทางสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ในข้อที่ 4 คือ เลขานุการต้องเป็นผู้มีบุคลิก และอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะ และมีปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่วทุกด้าน

5.2.2 อภิปรายผลตามสมมติฐานของการวิจัยข้อ 1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนแบบปกติกับเรียนด้วยชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นนั้น ผู้ที่เรียนชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้เรียนชุดฝึกอบรมผลการทดลองจากกลุ่มทดลองในครั้งนี้ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีค่าเท่ากับ 88.98 อยู่ในเกณฑ์พอใช้ได้ เนื่องมาจาก

5.2.2.1 การศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมหนังสือที่เป็นเอกสารการสอนต่าง ๆ ที่เป็นเนื้อหาการสอนวิชาการเลขานุการ หนังสือที่เลขานุการที่ประสบความสำเร็จในอาชีพได้เขียนเล่าเรื่องประสบการณ์ในการทำงานและเคล็ดลับในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและการสืบค้นเนื้อหาที่เป็นปัจจุบันจากทางอินเทอร์เน็ต มาทำการวิเคราะห์เรื่องหลัก ๆ อันนำไปสู่จุดมุ่งหมายหลักเพื่อนำไปเขียนเป็นบทบาทการทำงานหลักแต่ละหัวข้อ แล้วนำไปวิเคราะห์หน้าที่และองค์ประกอบซึ่งจะนำไปสู่การจัดการเรียนการสอนให้อยู่ในเกณฑ์ของความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็คือสมรรถนะที่ต้องการนั่นเอง

5.2.2.2 การเรียบเรียงเนื้อหา ผู้วิจัยได้ใช้ประสบการณ์ในการสอนมาพิจารณาเลือกและค้นคว้าให้ได้เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสอน นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา เป็นครูด้านเลขานุการที่มีประสบการณ์สอนนานกว่า 20 ปี และให้ได้เนื้อหาที่ตรงกับที่นายจ้างต้องการ ในส่วนประกอบของเนื้อหาผู้วิจัยได้จัดให้มีการวาดภาพประกอบจากการถอด

บทเรียน เพื่อให้ได้ภาพที่สื่อตรงกับเนื้อหา และเป็นภาพที่วาดขึ้นเพื่อทำเป็นบทเรียนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยเฉพาะ และมีการดูประกอบสีสันสวยงาม ดึงดูดความสนใจให้ผู้เรียนสนใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น

5.2.2.3 การสร้างแบบฝึกหัด ผู้วิจัยได้สร้างแบบฝึกหัดขึ้นใช้เพื่อเป็นการทบทวนเนื้อหาในแต่ละบทเรียนและแต่ละเรื่องที่น่ามาบรรจุไว้ในบทเรียน ทั้งในเอกสารหนังสือและในบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต (e-Learning) ในการเรียนแต่ละเรื่องที่คุณวิจัยนำมาจัดการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้ทำแบบฝึกหัดท้ายบทหรือเมื่อเรียนจบเรื่องทุกครั้ง เป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก ท้ายบทหรือท้ายเรื่องจะมีจำนวน 10 ข้อ และเมื่อจบครบทุกบทและทุกเรื่อง ผู้วิจัยได้มีแบบทดสอบจำนวน 100 ข้อ เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อทุกเรื่อง

5.2.2.4 การพัฒนาบทเรียนจากหนังสือสู่บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต คือการนำเนื้อหาบทเรียนที่ได้พัฒนาแล้วในขั้นตอนการพัฒนาเนื้อหาที่จัดพิมพ์เป็นเอกสารประกอบการเรียนในรูปแบบหนังสือ พร้อมทรัพยากรอื่น ๆ เช่นภาพนิ่งที่เป็นภาพวาดประกอบเรื่อง และสื่อมัลติมีเดียที่เกี่ยวข้องเช่น คลิปวิดีโอจากยูทูป (YouTube) หรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่นบทความออนไลน์จากนิตยสารหรือนิตยสารพิมพ์ นำมาบริหารจัดการให้เป็นรูปของบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต (e-Learning) ทำให้มีความน่าสนใจติดตามมากกว่าการเรียนรู้แบบปกติ

5.2.2.5 การจัดการเรียนการสอนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต (e-Learning) เป็นที่นิยม สถาบันการศึกษาเป็นจำนวนมากจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีนี้ สำหรับการจัดการเรียนการสอนของแผนกเลขานุการและการจัดการยังไม่เคยมีมาก่อน จึงเป็นที่สนใจและได้รับความสนใจจากกลุ่มทดลอง และการสื่อสารระหว่างผู้เรียนและผู้สอนเพิ่มการใช้สังคมเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ตซึ่งกำลังเป็นที่นิยม นักศึกษาบางคนยังไม่เคยใช้ จึงทำให้ได้รับความสนใจมากทั้งยังเป็นการลดช่องว่างระหว่างผู้เรียนและผู้สอน ให้รู้สึกมีความใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น

5.2.3 อภิปรายผลตามสมมติฐานของการวิจัยข้อ 2 ผู้เรียนด้วยชุดฝึกอบรมมีคะแนนสมรรถนะงานเลขานุการสูงขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรม จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนของกลุ่มทดลองที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

การทำวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัย ซึ่งเป็นผู้สอน ผู้นิเทศการฝึกงานของนักศึกษาแผนกการเลขานุการและการจัดการ ซึ่งไม่ใช่ผู้ประกอบการอาชีพเลขานุการ โดยตรง ทำให้ทราบว่าความต้องการของนายจ้างต่อสมรรถนะของเลขานุการ ได้มีการพัฒนาไปอย่างไร เพื่อประโยชน์ในการนำมา

พัฒนาการเรียนการสอน และการฝึกในวิชาชีพเลขานุการให้ได้นักศึกษาผู้จบการศึกษาระดับ
เลขานุการเป็นผู้มีสมรรถนะตามที่นายจ้างต้องการ

5.2.4 อภิปรายผลตามสมมติฐานข้อ 3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยชุด
ฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นสูงกว่าผู้เรียนที่เรียนแบบปกติ จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการ
เรียนของกลุ่มที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มที่เรียนแบบปกติอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ผลที่ได้ทางอ้อมจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ภารกิจนอกเหนือจากการสอนแล้ว ครูหลาย
ท่านมีหน้าที่เป็นครูที่ปรึกษาบ้าง หัวหน้างานอื่นบ้างเช่น งานปกครอง งานงานพัสดุ งานแนะแนว
ฯลฯ ภาระงานดังกล่าวทำให้ในบางครั้งไม่อาจทำการสอนหนังสือในชั่วโมงตามตารางสอนได้
ดังเช่นในกรณีเร่งด่วน อันเนื่องมาจากการต้องเดินทางไปปฏิบัติราชการ การประชุมหรือเมื่อมี
ปัญหานักเรียน นักศึกษาทะเลาะวิวาท ครูต้องเข้าไปดูแลเป็นการด่วน ทำให้ต้องฝากนักศึกษาที่ต้อง
ทำการสอนไว้กับครูท่านอื่น ซึ่งก็มีภาระการสอนเช่นกัน การมีรายวิชาที่เป็นคอมพิวเตอร์ช่วยสอน
บนอินเทอร์เน็ตที่ผู้วิจัยทำในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือให้นักเรียนนักศึกษา ซึ่งสามารถ
ติดตามและมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากการเข้าเรียนรู้ในบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบน
อินเทอร์เน็ต

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการทำวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้าง
ต้องการในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 การวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพเลขานุการสู่สากล กล่าวคือ ปัจจุบันผู้เรียนวิชาชีพ
หลายสาขาอาชีพ ยังมีความรู้สึกไม่มั่นใจในวุฒิการศึกษาและวิชาชีพว่าจบไปแล้วจะสามารถ
แข่งขันกับคนที่จบปริญญาตรีได้หรือไม่ ทั้งความก้าวหน้าในอาชีพและค่าตอบแทนที่จะได้รับ และ
ถ้าต้องการจะพัฒนาทักษะและสมรรถนะอย่างไรให้ได้ค่าตอบแทนที่พอใจ และมีความภูมิใจใน
วิชาชีพของตนส่วนคนที่มั่นใจว่าตนเองมีทักษะฝีมือดี หากต้องการไปทำงานในต่างประเทศก็ไม่
แน่ใจในวุฒิความรู้ว่าจะสามารถไปสมัครงานและแข่งขันกับแรงงานต่างประเทศได้ส่วนนายจ้าง
เองก็ไม่มีความมั่นใจในการวัดระดับความสามารถหรือสมรรถนะงาน คุณวุฒิวิชาชีพจึงเป็นทางหนึ่งที่จะ
ส่งเสริมและยกระดับฝีมือแรงงานให้ได้ทำงานเต็มศักยภาพความสามารถในทักษะอาชีพที่มีและ
จ่ายค่าตอบแทนให้ตามความสามารถ ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันมานานในแวดวงการศึกษา
อาชีวศึกษาที่ผลิตคนสู่ตลาดแรงงาน ลูกจ้างในสายอาชีพ และผู้ประกอบการภาคธุรกิจซึ่งรับคนที่จบ

สายอาชีพเข้าทำงาน ฉะนั้น การวิจัยและพัฒนาในเรื่องคุณวุฒิวิชาชีพจึงเป็นเรื่องที่สมควรได้รับความสนใจเพื่อทำวิจัยหาความต้องการและจำเป็นเพื่อให้ผลลัพธ์มาพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพสู่สากล

5.3.2 การวิจัยความต้องการและจำเป็นในการใช้ตัวเลขสำหรับงานเลขานุการ ปัจจุบันนี้เรากำลังพัฒนาการเรียนการสอนโดยเน้นนำเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน ขณะที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสื่อสาร ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยขึ้น แต่สิ่งหนึ่งที่ถูกละเลย นั่นคือ เครื่องมือของเลขานุการที่มีอยู่แล้ว และยังใช้ได้ผลอยู่ในกลุ่มผู้จบสาขาเลขานุการ นอกจากนี้ในการประชุมระดับชาติ ในบางกรณีไม่อนุญาตให้นำเครื่องบันทึกเทปเข้าไปในที่ประชุม ทางเลือกหนึ่งของเลขานุการคือการใช้เพียงดินสอ ปากกา และกระดาษ เท่านั้น ก็สามารถบันทึกการประชุมอันเป็นความลับที่บุคคลอื่นไม่สามารถอ่านหรือถอดข้อความได้ อีกทั้งยังประหยัดพลังงานไฟฟ้าและค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการประชุม หากได้ตระหนักในข้อนี้ ตัวเลขเป็นทางเลือกที่มีประโยชน์และสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันในเรื่องการประหยัดพลังงานอีกด้วย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

5.3.3 ในการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต (e-Learning) ต้องอาศัยบุคลากรหรือทีมงานที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญหลาย ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการพัฒนาบทเรียนต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการของการพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ บุคคลที่มีบทบาทสำคัญคือบุคคลที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ เช่น เป็นอาจารย์สอนสาขาคอมพิวเตอร์ นักคอมพิวเตอร์กราฟิก เป็นผู้คอยกำกับดูแลให้การสร้างบทเรียนเป็นไปตามที่ได้ออกแบบไว้

5.3.4 ในการสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่นำเสนอผ่านเว็บ ต้องเตรียมการไว้ล่วงหน้า ในกรณีที่ต้องมีการดาวน์โหลด (Download) บทเรียนหรือแบบทดสอบ หากมีปัญหาเรื่องระบบสัญญาณ หรือความช้าในการดาวน์โหลด ทำให้มีปัญหาในต่อเนื่องในระยะเวลา ไม่สามารถเรียนได้ตามแผนที่ตั้งไว้ จึงต้องสำรองด้วยการมีบทเรียนที่เป็นเอกสารหนังสือไว้เผื่อด้วย นอกจากนี้แก้ปัญหาในเรื่องการดาวน์โหลดได้ช้าแล้ว ยังแก้ปัญหาในเรื่องไฟฟ้าดับ หรือเหตุอื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอ หรือเสีย เป็นต้น

5.3.5 ครูผู้สอนในวิชาอื่น ๆ ควรปรับวิธีเรียนเปลี่ยนวิธีสอน เพื่อให้ผู้เรียนมีความสนใจยิ่งขึ้น หากนำเรื่องที่กำลังเป็นที่สนใจของผู้เรียนมาบูรณาการกับบทเรียน ดังเช่นในการวิจัยครั้งนี้ มีการสื่อสารผ่านทางเฟสบุ๊ก (Facebook) ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมในกลุ่มผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนมีความสนใจมากยิ่งขึ้น

5.3.6 ครูผู้สอนวิชาชีพ ควรให้ความสำคัญกับสมาคมวิชาชีพที่ตนทำการสอน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการจัดการเรียนการสอนให้ตรงกับที่ตลาดแรงงานต้องการ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมี

ประสบการณ์สอนมากกว่าประสบการณ์ทำงานด้านวิชาชีพเลขานุการ จึงได้สมัครเป็นสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย และเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่สมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย ได้จัดทำขึ้น ทำให้มีความรู้ในอาชีพจากเจ้าของอาชีพโดยตรง เนื้อหาบางเรื่องที่สมาคมวิชาชีพนำมาสอนและมาฝึกอบรมนี้ ไม่ได้บรรจุในเอกสารหรือตำราเรียน กล่าวคือ ได้มาจากประสบการณ์ทำงานจริง การเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรของสมาคมเจ้าของอาชีพ จึงเป็นอีกทางหนึ่งที่ทำให้ครูผู้สอน สามารถสอนโดยประยุกต์ใช้ประสบการณ์จากเจ้าของอาชีพที่จัดฝึกอบรมผ่านสมาคมวิชาชีพเลขานุการ มาปรับปรุงการเรียนการสอนให้ทันสมัยตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน