

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



242219



การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นำจ้างต้องการ

นางสุมาลี นิกุลแสน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ
โดย นางสาวลลิต นิกรแสน

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร.มงคล หวังสถิตย์วงศ์)

18 พฤษภาคม 2554

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ วัฒนารณรงค์)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ วิริยานนท์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์พงษ์ วรรณปัญญา)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.มงคล หวังสถิตย์วงศ์)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.อุราเพ็ญ ยัมประเสริฐ)



การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ



นางสุมาลี นิกรแสน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นางสาวลลิต นิกรแสน
ชื่อวิทยานิพนธ์ : การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการ
ที่นายจ้างต้องการ
สาขาวิชา : เทคโนโลยีเทคนิคศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ วัฒนารงค์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม : อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ วิริยานนท์
ปีการศึกษา : 2553

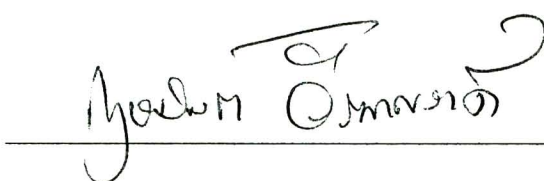
บทคัดย่อ

243219

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ พัฒนาชุดฝึกอบรมบนฐานสมรรถนะ และหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะที่ต้องการจากสถานประกอบการจำนวน 111 แห่ง โดยทำการสอบถามผู้บริหารจำนวน 400 คน และนำข้อมูลมาสร้างชุดฝึกอบรมตามกระบวนการของการสร้างชุดฝึกอบรมบนฐานสมรรถนะสำหรับพัฒนานักศึกษาและเลขานุการในสถานประกอบการ ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะสำคัญที่นายจ้างต้องการจำนวน 9 สมรรถนะ ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บ หนังสือพร้อมเอกสารแจกซึ่งออกแบบสำหรับการเรียนการสอนสมรรถนะเลขานายจ้างที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบอาชีพเลขานุการจำนวน 20 คน และนักศึกษาแผนกเลขานุการและการจัดการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานีจำนวน 78 คน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 ผลการศึกษาพบว่าชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 88.89 เปอร์เซนต์ และผลการทดลองใช้พบว่าสมรรถนะที่นายจ้างต้องการของเลขานุการและนักศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 580 หน้า)

คำสำคัญ : ชุดฝึกอบรม



อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Name : Mrs.Sumalee Nikornsaen
Thesis Title : A Development of a Training Package for Competence Development of Secretaries Required by Employers
Major Field : Technical Education Technology
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Thesis Advisor : Associate Professor Dr.Krismant Wattananarong
Co-Advisor : Dr.Terapong Wiriyanon
Academic Year : 2010

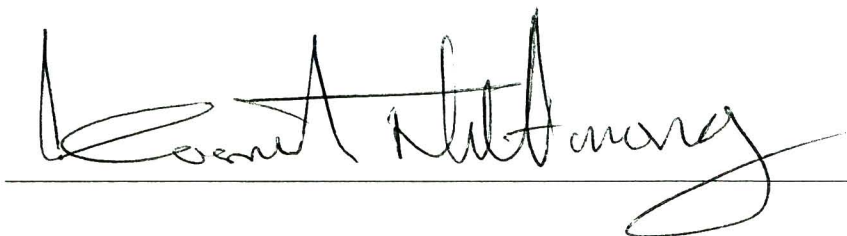
Abstract

242219

The purposes of this study were to investigate the competencies of secretaries in which they were required by employers, to develop a competency-based training package, and validate the efficiency of the developed training package. There were 111 employers, 400 administrators used for this study. A questionnaire was used to gather data pertaining to the competencies of secretaries required by the employers. There were 9 competencies were used for developing a training package by using the procedure of competency-based training. The training package consisted of a computer-assisted instruction program which was web-based instruction, and a work book with handouts designed for teaching and learning the competencies required by the employers. The samples were 20 secretaries and 78 students in the Department of Secretary and Management, Phatumtani Technical Collage, in the second semester of academic year 2010. The results indicated that the efficiency of the training package was at 88.98 % and the after-studied competencies of students and secretaries were higher than the previous competencies at the level of .05.

(Total 580 pages)

Keywords : Training Package



Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ของอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษมันต์ วัฒนารงค์, อาจารย์ ดร. ชีรพงษ์ วิริยานนท์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษกานดา สุภาพจน์ ที่เสียสละเวลาและให้กำลังใจ ด้วยความเป็นครูที่ให้ทั้งความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดข้อเสนอแนะที่สำคัญความเมตตาที่พึงมีต่อศิษย์ ด้วยดีเสมอมา ขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอขอบคุณ ผู้เชี่ยวชาญ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน สมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย เพื่อนครูผู้ร่วมงานในแผนกเลขานุการและการจัดการ ณ วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี และผู้เป็นเจ้าของอาชีพเลขานุการทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารสถานประกอบการ ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม และเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้เข้าสัมภาษณ์ รวมทั้งเลขานุการทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้มีมิตรไมตรีกับผู้วิจัยเป็นอย่างมาก และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มิได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือในแต่ละส่วนให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ญาติพี่น้องในกลุ่มบริษัทแปลน ทั้งที่ยังคงอยู่ในกลุ่มบริษัทแปลนหรือได้ลาออกไปแล้ว รวมทั้งผู้ที่เสียชีวิตไปแล้วขณะที่ผู้วิจัยอยู่ในระหว่างการทำวิจัย ขอขอบคุณอย่างยิ่ง คุณสุกัญญา - คุณนิโรจน์ ชุมนุมนพันธุ์, คุณสุณิษา - คุณอนุวัตร ประเสริฐแสง ที่เอื้อเฟื้อทุกกระบวนการทำวิจัย ทั้งการตามเก็บแบบสอบถาม และอนุเคราะห์ในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ในการออกแบบและจัดทำกล่องและกระเป๋าเพื่อบรรจุหนังสือคู่มืออันเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนางานวิจัยในครั้งนี้ได้อย่างดีและมีคุณค่า ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างมาก เหนือสิ่งอื่นใดที่เป็นความภูมิใจคือผลงานภาพประกอบชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นนี้ เป็นการวาดภาพประกอบจากการถอดบทเรียนซึ่ง นางสาวหิรัญกร นิกรแสน (บุตร) ซึ่งปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 สาขาออกแบบสื่อสาร คณะศิลปกรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นผู้วาดภาพประกอบบทเรียน ซึ่งผู้วิจัยมีความภูมิใจเป็นอย่างมาก

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ปู่ ย่า ตา ยาย ที่ได้อบรมเลี้ยงดูผู้วิจัยมาเป็นอย่างดี ขอขอบคุณพี่น้องและผู้ใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งครอบครัวและบุตรที่คอยสนับสนุน และเป็นกำลังใจเสมอมา

สุมาลี นิกรแสน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ของการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม	7
2.2 ชุดฝึกอบรม (Training Packages)	26
2.3 การฝึกอบรมฐานสมรรถนะ	31
2.4 แนวคิดการค้นหาและกำหนดสมรรถนะอาชีพ	35
2.5 จิตวิทยาการเรียนรู้	40
2.6 สื่อการสอน	47
2.7 เว็บเพื่อการศึกษา	51
2.8 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	55
2.9 อาชีพเลขานุการ	70
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	109
2.11 บทสรุป	119
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	121
3.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	121
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	122
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาสมรรถนะเลขานุการที่นายจ้างต้องการ	123

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรบ	129
3.5 การทดลองใช้ชุดฝึกอบรบที่สร้างขึ้นกับกลุ่มตัวอย่าง	133
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	135
บทที่ 4 ผลของการวิจัย	137
4.1 สมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ	137
4.2 ชุดฝึกอบรบเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ	141
4.3 ผลของการใช้ชุดฝึกอบรบ	144
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	147
5.1 สรุปผลการวิจัย	149
5.2 อภิปรายผล	150
5.3 ข้อเสนอแนะ	154
บรรณานุกรม	157
ภาคผนวก ก	163
ตารางทาไร้ยามาน่	164
ภาคผนวก ข	165
แบบสอบถามนายจ้าง	166
ภาคผนวก ค	175
ชุดฝึกอบรบ	176
ภาคผนวก ง	515
แบบทดสอบก่อนเรียน	516
แบบทดสอบหลังเรียน	533
ภาคผนวก จ	551
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	552
คำสั่งแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ	555
ภาคผนวก ฉ	565
แบบประเมินความสอดคล้อง	566
ประเมินเนื้อหา	568

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามแบบฝึกหัดกับวัตถุประสงค์ประเมิน	
แบบทดสอบ	571
ประเมินสื่อ (เว็บ)	574
หาประสิทธิภาพบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนอินเทอร์เน็ต	577
ประวัติผู้วิจัย	579

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2-1	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษา การพัฒนาบุคคล และ การฝึกอบรม	11
2-2	แสดงบทบาทการทำงานที่เปลี่ยนไปของเลขานุการ	87
3-1	การจัดหน่วยสมรรถนะวัตถุประสงค์และเนื้อหาบทชุดฝึกอบรม	128
4-1	ความต้องการของนายจ้างต่อสมรรถนะของเลขานุการ	138
4-2	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทาง การเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของกลุ่มทดลองที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมฯ	144
4-3	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทาง การเรียนของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองด้วยการเรียนแบบปกติและด้วย ชุดฝึกอบรม	145

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
2-1	แสดงกระบวนการค้นหาหรือกำหนดสมรรถนะอาชีพ	37
2-2	ภาพแสดงการเปรียบเทียบแนวคิดของนักวิชาการตระกูล โฮบันส์, เอ็ดการเคิล, เจอร่อม บรุนเนอร์	49
2-3	แสดงขั้นตอนการพัฒนบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	63
2-4	ทางเลือกในการศึกษาต่อหลังจบการศึกษาสาขาเลขานุการ	104
3-1	แสดงการดำเนินการวิจัยเพื่อให้ได้สมรรถนะที่นายจ้างต้องการ	124
3-2	แสดงการเปรียบเทียบสมรรถนะที่นายจ้างต้องการกับมาตรฐานอาชีพเลขานุการ	125
3-3	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่ได้กับมาตรฐานอาชีพฯของสมาคมและสมรรถนะที่หน่วยงานอื่นจัดทำไว้	127
3-4	การสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเลขานุการที่นายจ้างต้องการ	132
3-5	การทดลองใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ	134