651.3741
ท151ค
ร.3

ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน

สารนิพนธ์

ของ

ทรงสมร คชเลิศ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2543

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

137154

ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน

บทคัดย่อ

ของ

ทรงสมร คชเลิศ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2543

การวิจัยนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ชั้นปีที่ 3 ใน 4 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเรียน จำแนกตามสถานศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี จำนวน 120 คน และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน จำนวน 66 คน รวม 186 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม t-test, F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีมีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ และโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับน้อย

นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนมีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับน้อย

2. นักเรียนที่เรียนสถานศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ และด้านครูผู้สอน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความพึงพอใจในการเรียนด้านสื่อการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

LEARNING SATISFACTION OF STUDENTS MAJORING IN SECRETARY AT THE VOCATIONAL CERTIFICATE LEVEL, THONBURI COMMERCIAL COLLEGE AND CHETUPON COMMERCIAL COLLEGE

AN ABSTRACT

BY

SONGSAMORN KOTCHALERT

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
May 2000

The purposes of this research were to study the satisfaction in studying the Secretary Group Subject of the Students in Vocational Certificate Level in Thonburi Commercial College and Chetupon Commercial College in the third year in 4 aspects namely: curriculum in Secretary Subject ,instructors, teaching methods and studying activities, and teaching media and to compare the satisfaction variated by educational institutes and studying accomplishments.

Sampling groups were students in Thonburi Commercial College totally 120 persons and Chetupon Commercial College, totally 66 persons, altogether 186 persons. Tools in compiling the data were questionnaires in the form of 4 rating scaled checking, data analyzing using percentage, mean, and standard variation, t-test and F-test.

Research results were as follows:

1. Students in Thonburi Commercial College had high satisfaction in studying the Secretary Group Subject in the aspects of instructor and curriculum in Secretary Subject and in overall, whereas satisfaction level was low in the aspects of teaching method and studying activities and teaching media.

Student in Chetupon Commercial College had high satisfaction in studying the Secretary Group Subject in the aspects of curriculum in Secretary Subject, instructors,teaching methods and studying activities and in overall whereas satisfaction level was low in the aspect of teaching media.

2. Students in different institutes had different satisfaction in studying the Secretary Group Subject, teaching methods and studying activities and teaching media at the statistically significant level of .01 and in overall at the level of .05 As for curriculum in Secretary Subject and instructors, their satisfaction was at the statistically insignificant level.

3. Students with different results of studying accomplishments had different Satisfaction in studying the Secretary Group Subject and in teaching media at the statistically significant level of .05 As for curriculum in Secretary Subject, instructors, teaching methods and studying activities and in overall, their satisfaction was at the statistically insignificant level.

คณะกรรมการผู้ควบคุมสารนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ของนางสาวทรงสมร คชเลิศ แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

กรรมการควบคุมสารนิพนธ์

.....ประธาน
(อาจารย์จูงใจ แสงพันธุ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....ประธาน
(อาจารย์จูงใจ แสงพันธุ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย)

.....หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย)

๑ พฤษภาคม 2543

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่ง จากอาจารย์จูงใจ แสงพันธุ์ ประธานผู้ควบคุมสารนิพนธ์ และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ กรรมการผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ซึ่งให้ความรู้ แนวคิด คำปรึกษา ตลอดจนตรวจและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ฉบับนี้ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สำอางค์ งามวิชา ที่กรุณาช่วยเหลือแนะนำ และอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ตลอดมาเป็นอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ที่ให้ความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ คุณกานต์ โพธิ์อุบล ที่ช่วยเหลือในการพิมพ์วิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ครู อาจารย์ ที่กรุณาอบรมสั่งสอน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้าเสมอมา ส่งผลให้การทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ทรงสมร คชเลิศ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	สมมติฐานการวิจัย	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	ความหมายของเลขานุการ	6
	ประเภทของเลขานุการ	7
	ความสำคัญและความจำเป็นของงานเลขานุการ	8
	คุณลักษณะของเลขานุการ	9
	ความพึงพอใจ	12
	ความพึงพอใจในการเรียนและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	12
	หลักสูตรวิชาการเลขานุการ	16
	ครูผู้สอน	20
	วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน	22
	สื่อการเรียนการสอน	25
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	29
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	30
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	31
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 36
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 38

5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 60
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า..... 60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 60
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 60
การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 61
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 61
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 62
อภิปรายผล..... 65
ข้อเสนอแนะ..... 71
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป..... 71

บรรณานุกรม..... 72

ภาคผนวก..... 78

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ..... 79
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจในการเรียน
กลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียน
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี
และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน..... 81

ประวัติย่อผู้วิจัย..... 90

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนและค่าร้อยละของนักเรียนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน..... 38

2 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกตามสถานศึกษา โดยรวมและรายด้าน..... 39

3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยรวมและรายด้าน.....41

4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยรวมและรายด้าน..... 43

5 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยรวมและรายด้าน..... 45

6 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียน ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการเป็นรายข้อ..... 47

7 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียน ด้านครูผู้สอนเป็นรายข้อ.....49

8 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน เป็นรายข้อ..... 51

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ
ของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัย
พณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียน ด้านสื่อการเรียนการสอน
เป็นรายข้อ..... 53
10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียน
กลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกตามสถานศึกษา เป็นรายด้าน..... 54
11 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่นักเรียนมีต่อการเรียน
กลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
เป็นรายด้าน..... 55
12 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่นักเรียนมีต่อ
การเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ด้านสื่อการเรียนการสอน
จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นรายคู่..... 56
13 ค่าความถี่ และค่าร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน
ที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ทั้ง 4 ด้าน..... 57

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะการศึกษาวิชาชีพ ซึ่งเป็นรากฐานในการช่วยส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม และยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (เมธี ปิลันธนานนท์. 2533 : 48) ให้มีความรู้ ความคิด ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่าง ๆ เพื่อปรับตัวและดำรงอยู่ในสังคมยุคโลกาภิวัตน์อย่างมีความมั่นคง เพื่อพัฒนาตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ (สุวัฒน์ ช่างเหล็ก. 2542 : 27) การศึกษาวิชาชีพนับเป็นการปรับระดับพื้นฐานบุคลากรในด้านฝีมือ เป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อให้มีอาชีพเป็นหลักฐานในอนาคต และยังช่วยผู้มีอาชีพอยู่แล้วให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพของตน หรือเปลี่ยนอาชีพใหม่ที่ดีกว่าเดิม (วิรัช กมุทมาศ. 2528 : 49)

ปัจจุบันโลกมนุษย์เราเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ยุคข่าวสารข้อมูล เป็นโลกไร้พรมแดน สาเหตุมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดังนั้น การจัดการศึกษาวิชาชีพต้องให้สอดคล้องกับโลกปัจจุบัน หลักสูตรจำเป็นต้องเน้นทางด้านการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เป็นอุปกรณ์การเรียนการสอน (สิปปนนท์ เกตุทัต. 2538 : 23) เน้นการดำเนินการให้ยืดหยุ่นหลากหลายเพื่อให้สามารถสนองความต้องการกำลังของประเทศของสังคม และของผู้เรียนซึ่งมีความแตกต่างกัน และเน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถที่จะปรับเปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว (บุญชู มูลพินิจ. 2539 : 20) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

การศึกษาวิชาชีพด้านเลขานุการ เป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การทั้งในภาครัฐและเอกชน จากพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้บทบาทของเลขานุการในฐานะผู้บริการสนับสนุนทวีความสำคัญขึ้นเป็นอย่างมากต่อประสิทธิภาพของการบริหารองค์การทั้งในภาครัฐและเอกชน งานเลขานุการเปลี่ยนไปตามการปริวรรตของเทคโนโลยี การจัดการเรียนการสอนด้านวิชาเลขานุการจำเป็นต้องนำความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันสมัยเกี่ยวกับกระบวนการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อรวบรวมข้อมูล การสื่อสารกับข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์ เรียนรู้หลักการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (กรแก้ว อัจนวัจน์. 2537 : 3) เพราะความก้าวหน้าและความสำเร็จของวงการธุรกิจส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับเลขานุการ ยิ่งวงการธุรกิจก้าวหน้าขยายออกไปกว้างขวางมากเท่าใด ความจำเป็นและความต้องการเลขานุการที่มีความสามารถยิ่งเพิ่มขึ้น

เพียงนั้น ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญของเลขานุการว่า "การเสียเลขานุการที่มีความสามารถเท่ากับเสียแขนขวาไปเลยทีเดียว" (อุษณีย์ ตุลาบดี. 2538 : 9) เลขานุการจึงเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นกับทุกหน่วยงาน เพราะเลขานุการเป็นผู้มีส่วนในการทำให้หน่วยงานนั้นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อยดี และภารกิจขององค์การจะบรรลุได้ตามเป้าหมายอย่างดียิ่ง เลขานุการจึงเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนอย่างสำคัญในการผลักดันให้เกิดผลสำเร็จในฐานะที่เลขานุการ คือผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นคู่คิดของผู้บริหาร นักธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จยอมรับว่าเลขานุการ คือส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ ช่วยเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การ (จินตนา บุญบงการ. 2533 : 1)

ในปัจจุบันการจัดการเรียนการสอนด้านวิชาการเลขานุการได้ดำเนินการจัดทั้งภาครัฐและเอกชนโดยเฉพาะภาครัฐนั้น กรมอาชีวศึกษาได้จัดให้มีการเรียนการสอนหลายแห่งทั่วประเทศ ซึ่งเป็นหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ กลุ่มวิชาการเลขานุการ

วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน เป็นวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ทั้ง 2 แห่ง ต่างก็มีหน้าที่โดยตรงในการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ กลุ่มวิชาการเลขานุการ เพื่อผลิตเลขานุการระดับสามัญออกมารองรับความต้องการของตลาดแรงงาน ในปัจจุบันนี้วิทยาลัย ทั้ง 2 แห่ง พบว่า ในแต่ละปีมีนักเรียนเลือกเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการน้อยมาก ส่วนใหญ่เมื่อไปเลือกเรียนกลุ่มวิชาอื่นไม่ได้ จึงถูกผลักดันให้มาเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ซึ่งอาจเป็นเหตุให้นักเรียนที่มาเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการแบบไม่เต็มใจ มีปัญหาและอุปสรรคในการเรียน หรือไม่สนใจเรียน มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อวิชาชีพเลขานุการ เพราะนักเรียนที่จะประสบความสำเร็จในการเรียนจะต้องมีความพึงพอใจและเต็มใจที่จะเรียน เมื่อนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยและไม่เต็มใจที่จะเรียนแล้ว โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเรียน และความก้าวหน้าในอาชีพย่อมมีน้อยมาก

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการเรียน กลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ว่าเมื่อนักเรียนได้เข้ามาเรียนแล้วได้รับความพึงพอใจในการเรียนมากน้อยเพียงใด มีสิ่งใดเป็นปัญหาหรืออุปสรรคหรือขัดแย้งกับความต้องการเป็นเหตุให้นักเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ ผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ครูผู้สอน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาได้พิจารณาแก้ไข และปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและองค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสามารถนำไปปรับใช้ให้เข้ากับระบบการทำงานของเลขานุการในธุรกิจแห่งยุคสังคมสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน จำแนกตามสถานศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารวิทยาลัย ครูผู้สอน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาหลักสูตร และปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและตลาดแรงงาน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็น นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 กลุ่มวิชาการเลขานุการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 ในวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี จำนวน 120 คน และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน จำนวน 66 คน รวม 186 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ เป็น สถานภาพของนักเรียน จำแนกเป็น

3.1.1 นักเรียน

3.1.1.1 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี

3.1.1.2 วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน

3.1.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

3.1.2.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มต่ำ (ต่ำกว่า 2.00)

3.1.2.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มปานกลาง (2.00 - 2.50)

3.1.2.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสูง (2.51 - 3.00)

3.1.2.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสูงมาก (3.01 - 4.00)

3.2 ตัวแปรตาม เป็น ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ทั้ง 4 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ

3.2.2 ด้านครูผู้สอน

3.2.3 ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน

3.2.4 ด้านสื่อการเรียนการสอน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการเรียน หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดที่เป็นไปตามความคาดหวังโดยได้รับการจูงใจทั้งในลักษณะที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ในการดำเนินการเรียนการสอนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ทำให้นักเรียนมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีความเจริญงอกงามทุกด้าน กระตือรือร้นในการเรียน มีความสนใจและพึงพอใจต่อกระบวนการเรียนการสอน 4 ด้าน คือ

1.1 หลักสูตรวิชาการเลขานุการ หมายถึง เนื้อหาวิชาความรู้และมวลประสบการณ์ที่ส่งเสริมให้นักเรียนมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพเลขานุการ สามารถพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความซื่อสัตย์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และรู้จักวางแผนงาน

1.2 ครูผู้สอน หมายถึง ผู้ถ่ายทอดความรู้วิชาการเลขานุการให้แก่นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ในวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน โดยมุ่งศึกษาด้านคุณลักษณะความรู้ความสามารถในวิชาที่สอน ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม และด้านความเป็นผู้นำ

1.3 วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน หมายถึง วิธีการและความสามารถในการเลือกใช้วิธีสอนและอุปกรณ์การสอน รวมทั้งการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดองค์ความรู้

1.4 สื่อการเรียนการสอน หมายถึง อุปกรณ์การเรียนการสอน เอกสารตำรา ที่ส่งเสริมการเรียนการสอนวิชาการเลขานุการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. นักเรียน หมายถึง ผู้เรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 กลุ่มวิชาการเลขานุการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 ของวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน

3. กลุ่มวิชาการเลขานุการ หมายถึง รายวิชาซึ่งจัดเป็นกลุ่มวิชาในสาขาวิชาพณิชยการที่ดำเนินการสอนเกี่ยวกับวิชาการเลขานุการ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพในวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน

4. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ผลการเรียนของนักเรียนที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสะสมของทุกรายวิชาที่เรียนรวมในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพทุกภาคเรียน ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2540 ถึงภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2542 โดยแบ่งระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็น 4 ระดับ คือ

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า	2.00
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย	2.00 – 2.50
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.00
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมาก	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย	3.01 – 4.00

สมมติฐานการวิจัย

1. นักเรียนที่เรียนสถานศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

2. นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายของเลขานุการ
2. ประเภทของเลขานุการ
3. ความสำคัญและความจำเป็นของงานเลขานุการ
4. คุณลักษณะของเลขานุการ
5. ความพึงพอใจ
6. ความพึงพอใจในการเรียนและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
7. หลักสูตรวิชาการเลขานุการ
8. ครูผู้สอน
9. วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน
10. สื่อการเรียนการสอน
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของเลขานุการ

คำว่า "เลขานุการ" ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่า เลขานุการ หมายถึง ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ผู้ใหญ่สั่ง (ราชบัณฑิตยสถาน. 2525)

ภรณี วินิจฉัยกุล (2537 : 1) ได้ให้ความเห็นว่า เลขานุการ คือ ผู้ช่วยที่สำคัญ เป็นผู้ที่จะช่วยประสานงานทั้งภายในและภายนอกบริษัทให้งานดำเนินไปโดยรวดเร็ว และประสบผลดี เป็นผู้สร้างสัมพันธ์ภาพอันดีในบริษัท เป็นสื่อกลางระหว่างบริษัทและผู้มาติดต่อ เป็นภาพพจน์ของบริษัทและผู้บริหาร ช่วยรับเรื่องต่าง ๆ ที่จะเข้าไปถึงผู้บริหาร ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแทน และรับผิดชอบในหลาย ๆ เรื่องพร้อมทั้งให้ข้อมูลและคำปรึกษา

อุษณีย์ ตุลาบดี (2538 : 11) ได้ให้ทัศนะว่า เลขานุการ คือ ผู้ช่วยผู้บริหาร ซึ่งมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักงาน มีความสามารถที่จะรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการบังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลพินิจพิจารณาและทำการตัดสินใจภายในขอบเขตแห่งอำนาจของตน

พจนานุกรมวิชาชีพ (The Dictionary of Occupational Title) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าเลขานุการ คือ บุคคลซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่วไปของสำนักงานเพื่อแบ่งเบาภาระงานของผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่โต้ตอบเอกสาร ดูแลเอกสาร งานประจำ งานอำนวยความสะดวกเพื่อให้งานในองค์การนั้นดำเนินไปด้วยดี (ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์. 2530. ; อ้างอิงมาจาก McFarland. 1985 : 20)

ส่วนเลขานุการในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Secretary ซึ่งมาจากภาษาลาตินว่า Secretum แปลว่า ความลับ ดังนั้นบุคคลที่ทำหน้าที่เลขานุการ จึงควรเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้รักษาความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์การ เมื่อพิจารณาจากอักษรภาษาอังกฤษ Secretary มีความหมายดังนี้ (กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. 2517 : 180)

S =	Sense	ความสำนึกว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ มีจิตสำนักที่ดี
E =	Efficiency	ความมีสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน
C =	Courage	ความกล้าที่จะทำงาน
R =	Responsibility	มีความรับผิดชอบ
E =	Energy	การมีพลังในการทำงาน มีสุขภาพดี
T =	Technique	มีเทคนิคในการทำงาน
A =	Active	ความแคล่วคล่องว่องไวในการทำงาน
R =	Rich	ความเป็นผู้มีศีลธรรมดี
Y =	Youth	อยู่ในวัยหนุ่มสาว

จากคำจำกัดความดังกล่าวสรุปได้ว่า เลขานุการ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สามารถรับผิดชอบงานในหน้าที่โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณา ทั้งยังเป็นศูนย์กลางของการติดต่อประสานงานและการร่วมมือเพื่อให้งานสำเร็จ

ประเภทของเลขานุการ

เลขานุการแบ่งเป็นระดับและประเภทได้ดังนี้

1. เลขานุการระดับสามัญ ได้แก่ เลขานุการสามัญ (Routine Secretary) เป็นเลขานุการที่ทำงานประจำวันตามปกติ เลขานุการติดต่อสื่อสาร (Correspondence Secretary) ทำหน้าที่จัดพิมพ์เอกสารโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้

2. เลขานุการระดับบริหาร ได้แก่

2.1 เลขานุการบริหาร (Executive Secretary, Administrative Secretary) เลขานุการองค์การ (Organization Secretary) หรือเลขานุการงานธุรกิจ (Business Secretary) เป็นเลขานุการที่ทำงานรับผิดชอบมากกว่าเลขานุการสามัญ โดยช่วยผู้บังคับบัญชา

ในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ สรุปงานและเสนอแนะ ทำหน้าที่ดูแลงานในสำนักงานขององค์การ สมาคม หน่วยงานราชการ หรือทำหน้าที่ดูแลงานในสำนักงานของธุรกิจ เลขานุการอาจแบ่งตามลักษณะงานเฉพาะด้านที่เลขานุการต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในลักษณะงานเป็นพิเศษ เช่น เลขานุการด้านกฎหมาย ด้านวิศวกรรม เป็นต้น

2.2 เลขานุการประจำตำแหน่ง เป็นตำแหน่งประจำซึ่งได้กำหนดไว้อย่างแน่นอนในองค์การ เลขานุการประเภทนี้ไม่ต้องออกจากตำแหน่งเมื่อมีการเปลี่ยนตัวผู้บริหาร

2.3 เลขานุการส่วนตัว (Private Secretary) ทำหน้าที่ดูแลงานที่เป็นความลับของผู้บังคับบัญชา ทำงานเพื่อช่วยเหลือหน้าที่การงานต่าง ๆ ของผู้ที่ไม่มีเวลาหรือไม่สามารถจะทำงานได้เพียงคนเดียว มีภารกิจมากจนต้องจ้างเลขานุการไว้ช่วยงาน เช่น เลขานุการส่วนตัวของนักธุรกิจ

3. เลขานุการเฉพาะกิจ ได้แก่

3.1 เลขานุการกิตติมศักดิ์ เป็นเลขานุการที่ได้รับการแต่งตั้งโดยการขอร้องหรือให้เกียรติเป็นพิเศษ เพราะมีความรู้ความสามารถ มีชื่อเสียง มีเกียรติยศเป็นที่รู้จักในวงการสังคมทั่วไป เลขานุการประเภทนี้มักจะไม่ได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนประจำ เนื่องจากงานที่ทำจะเป็นลักษณะของงานสมาคมองค์การกุศลต่าง ๆ

3.2 เลขานุการพิเศษ เป็นเลขานุการที่มีความรู้พิเศษ ซึ่งที่ประชุมเห็นสมควรให้ดำรงตำแหน่งเพียงบางครั้งบางคราว เมื่อเสร็จภารกิจก็พ้นตำแหน่ง (กรแก้ว อัจนวัจน์. 2537 : 14)

ความสำคัญและความจำเป็นของงานเลขานุการ

ในปัจจุบันวงการ พ่อค้า แพทย์ นักการเมือง นักการศึกษา ผู้สอนศาสนา รัฐบุรุษ มหาเศรษฐี หน่วยราชการต่าง ๆ ต่างเห็นความสำคัญของเลขานุการ และความจำเป็นที่จะต้องมีเลขานุการที่มีความสามารถไว้ช่วยงานในการให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้บริหารมีภาระในการทำงานสำคัญ ๆ เช่น กำหนดนโยบายของบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้า และประสบผลสำเร็จ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องการผู้ที่มีความสามารถไว้วางใจได้มาช่วยงานเพื่อแบ่งเบาภาระในการทำงาน โดยช่วยให้งานต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างรวดเร็วถูกต้องตามที่ต้องการ และปฏิบัติงานแทนได้ตามความเหมาะสมโดยที่ไม่ต้องสั่ง นอกจากนี้เลขานุการยังมีอิทธิพลในการทำงานของผู้บริหารทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีส่วนอย่างมากที่จะทำให้งานของผู้บริหารประสบผลดีหรือล้มเหลวได้ (ภรณี วินิจฉัยกุล. 2537 : 1)

แอกนิว และคนอื่น ๆ (หทัยกร พันธุ์งาม. 2540 : 11 ; อ้างอิงมาจาก Agnew and Others 1954 : 1) ได้กล่าวถึงเลขานุการไว้ว่า งานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญ งานส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนอื่น เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานของตน และ

หน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานย่อย ในขณะเดียวกันเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่สำคัญให้ผู้บริหาร และเลขานุการยังต้องสามารถดำเนินงานในสำนักงานหลายประเภทที่ต้องใช้ความชำนาญทางด้านเทคนิคเพื่อให้งานสำนักงานดำเนินไปอย่างราบรื่น เลขานุการที่ดีต้องเป็นตัวแทนส่วนตัวของผู้บริหารด้วย กล่าวโดยสรุปแล้วเลขานุการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่องานอาชีพทุกสาขา ผู้มีชื่อเสียงบางท่านถึงกับกล่าวว่า "ถ้าเลขานุการทุกคนในโลกนัดหยุดงานโดยพร้อมเพรียงกันแล้วธุรกิจทุกอย่างทั่วโลกก็ต้องหยุดชะงักไปด้วย"

เลขานุการมีภาระหน้าที่ตั้งแต่งานผู้ช่วยผู้บริหาร ได้จนถึงงานหน้าที่เสมียน ต้องรอบรู้สารพันจนมีผู้กล่าวเปรียบเลขานุการไว้ต่าง ๆ กัน เช่น

เลขานุการเปรียบเสมือนแม่บ้านของกิจการ ต้องดูแลกิจการของสำนักงาน ต้องติดต่อสัมพันธ์กับคนในสำนักงานทุกระดับ ต้องเป็นผู้ประสานงานของหน่วยงาน ต้องติดต่อบุคคลภายนอก (สมพงษ์ พุทธเจริญ. 2538 : 30)

เลขานุการเปรียบเสมือนคอมพิวเตอร์ที่คอยเก็บบันทึกข้อมูลรายละเอียด และเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับผู้บริหาร เป็นสมองคิดแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นยามที่จะคอยดูแลเหตุการณ์และความสงบเรียบร้อย เป็นเซฟที่คอยเก็บความลับต่าง ๆ (สายัณห์ จันทร์วิภาสวงศ์. 2528 : 171 – 172)

จากแนวความคิดดังกล่าว เลขานุการเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นกับทุกหน่วยงานที่มีการบริการเลขานุการเป็นผู้มีส่วนในการทำให้หน่วยงานนั้นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย และภารกิจขององค์การจะบรรลุได้ตามเป้าหมายอย่างดียิ่ง เลขานุการจึงเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนอย่างสำคัญในการผลักดันให้เกิดผลสำเร็จ ในฐานะที่เลขานุการ คือผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นคู่คิดของผู้บริหาร หากเปรียบเป็นอุปกรณ์ของเครื่องยนต์ก็เป็นอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นที่ยากต่อการหาสิ่งทดแทน

คุณลักษณะของเลขานุการ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ ควรเป็นผู้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ เพราะการทำหน้าที่เลขานุการเป็นภารกิจที่ต้องสัมพันธ์กับผู้บริหาร และบุคคลอื่นตลอดเวลาซึ่งต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานจึงต้องอาศัยทั้งศาสตร์ และศิลป์ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ขององค์การ ดังที่

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 166) ได้เสนอคุณลักษณะพื้นฐานของเลขานุการที่ดีว่าจะต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. มีบุคลิกลักษณะดี (Personality)
2. มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ (Secretarial Technique)
3. มีพื้นความรู้ในงานสำนักงาน (General Background)
4. ผ่านการฝึกหัดงานจนเกิดความชำนาญ (Apprenticeship)

นอกเหนือจากคุณลักษณะพื้นฐานดังกล่าวแล้ว เลขานุการในสังคมสารสนเทศจะต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทุกสิ่งทุกอย่างตามที่ผู้บริหารคาดหวังเพราะผลงานที่ได้ออกมานั้น หมายถึงการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเลขานุการ และย่อมจะส่งผลถึงภาพพจน์ของเลขานุการเอง

จากการสัมมนาทางวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เรื่อง "เลขานุการยุคธุรกิจไร้พรมแดน" หทัยกร พันธุ์งาม (2537 : 17 – 18) ได้สรุปความคิดเห็นของ อมรรัตน์ เจริญชัย, บัญชร กัติยสุวรรณ และวรพันธ์ กันทะรส ไว้ดังนี้

อมรรัตน์ เจริญชัย (2539) ได้กล่าวถึง เลขานุการที่ต้องการในตลาดแรงงาน ดังนี้

1. มีการตัดสินใจที่ดีในการทำงาน รวมทั้งกำหนดตารางเวลาให้ผู้บริหารและตนเอง
2. มีมนุษยสัมพันธ์ มีน้ำใจที่จะช่วยเหลือ รู้จักปฏิเสธอย่างนิ่มนวลหากปฏิบัติไม่ได้
3. สามารถใช้เครื่องใช้สำนักงานได้ทุกประเภท ทุกรุ่น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด
4. มีความรู้รอบตัวในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งสามารถหาแหล่งข้อมูลเพื่อบริการแก่บุคคลทั่วไปได้
5. มีการสื่อสารในด้านการเขียน การพูดได้เป็นอย่างดีและมีความสามารถทางด้านภาษาด้วย

บัญชา กัติยสุวรรณ (2539) ได้แสดงทัศนะของผู้บริหาร ว่าคุณลักษณะของเลขานุการ ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ด้าน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของงาน (Job Objective) ประกอบด้วย
   1.1 มีความสามารถในด้านเอกสาร พิมพ์งานและใช้เครื่องสำนักงานได้ทุกประเภท
   1.2 สามารถบันทึกการประชุมได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
   1.3 แบ่งเบาภาระในงานประจำวันของผู้บริหารได้
2. ทักษะในงาน (Job Skill) ประกอบด้วย
   2.1 เลขานุการจะต้องสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ทุกระดับ ทุกฝ่าย
   2.2 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
   2.3 สามารถทำการตัดสินใจแทนผู้บริหารได้ภายในขอบเขต รวมถึงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
   2.4 มีความอดทนในการฟันฝ่าอุปสรรค์ เลขานุการจะต้องมีความอดทน มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงาน
   2.5 มีความสามารถในการต่อรองกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น
   2.6 สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ เพราะงานเลขานุการเป็นงานที่มีความกดดันสูงจึงควรมีความอดกลั้นมาก ๆ
   2.7 สามารถในการพูด รวมถึงการใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม

3. ทักษะในด้านวิชาการ (Technical Skill) ประกอบด้วย
   3.1 ต้องรู้จักใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์
   3.2 ต้องใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Software) ที่เป็นที่นิยมในขณะนั้น
   3.3 มีความสามารถในการใช้ภาษาโดยจะต้องระมัดระวังในเรื่องรายละเอียดตัวสะกด เช่น รายนามลูกค้า และเนื้อหาในการติดต่อจะต้องถูกต้อง
   3.4 การสร้างสรรค์ เลขานุการเปรียบเสมือนแม่บ้าน จึงต้องมีระเบียบในการทำงานให้ทันสมัย รวมถึงการจัดตกแต่งห้องทำงานให้น่าอยู่
   3.5 การแต่งกายที่สะอาด มีเสน่ห์ รู้จักยิ้มแย้ม แจ่มใส เนื่องจากเลขานุการเปรียบเสมือนหน้าตาขององค์การ
   3.6 สามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานว่ามีความสำคัญ หรือความเร่งด่วนมากควรจัดทำก่อนโดยไม่ต้องรอถามผู้บริหาร
   3.7 มีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างองค์การ และลูกค้า

วรพันธ์ กันทะรส (2539) ได้แสดงทัศนะของผู้บริหาร ว่าคุณลักษณะของเลขานุการที่นายจ้างคาดหวังไว้ดังนี้

1.	Knowledge	มีความรู้ดีในงานเลขานุการ เช่น สามารถร่างจดหมายโต้ตอบได้
2.	Experience	ควรมีประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้ เก่งคน เก่งงาน และเก่งเงิน
3.	Presentation	มีไมตรีจิต รู้จักยิ้ม มีความโอบอ้อมอารี
4.	Leadership	มีบุคลิกความเป็นผู้นำ
5.	Personality	บุคลิกภาพ และท่าทางที่สง่างาม ทั้งท่านั่ง ยืน เดิน
6.	Psychology	สามารถใช้จิตวิทยาในการโน้มน้าวผู้ร่วมงานเพื่อขอความร่วมมือ
7.	Decision Making	สามารถตัดสินใจโดยไม่ต้องถามผู้บริหารในทุกเรื่อง
8.	Computer	เลขานุการเปรียบเสมือนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะต้องเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเมื่อผู้บริหารต้องการทราบ และสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้
9.	Reporting	เลขานุการควรรายงานถึงผลงานเมื่อปฏิบัติเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงความก้าวหน้าในงานที่ได้มอบหมายให้
10.	Communication	มีการติดต่อสื่อสารที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และบุคคลทั่วไป

เลขานุการที่ดี จะต้องคอยปรับตนให้มีสมรรถภาพ และคุณลักษณะตามที่ผู้บริหารปรารถนา เพราะฉะนั้นการเป็นเลขานุการที่มีคุณลักษณะที่ผู้บริหารคาดหวังจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะหลายประการเพื่อเป็นการยกระดับของคุณภาพการทำงานให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริหาร

ความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

สมยศ นาวีการ (2524 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของบุคคลเพื่อผลความพึงพอใจจะเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ

ประนอม แสงจันทร์ (2529 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกอารมณ์ หรือความคิด หรือทัศนะของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ เป็นผลต่อเนื่องจากการที่บุคคลที่ได้ประเมินสิ่งเร้านั้นแล้ว

กาญจนา ภาสุรพันธ์ (2531 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือความนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวัง

สุเทพ เมฆ (2531 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในสภาพการจัดองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ซึ่งมีความสำคัญในการช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีชีวิตชีวา มีความเจริญงอกงาม มีความกระตือรือร้นเพื่อจะเรียนให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำกิจกรรม

วอลเลอร์สเตน (Wallerstein. 1971 : 256) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

ความพึงพอใจในการเรียนและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการจัดการเรียนการสอน การทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในการเรียนจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ สมบูรณ์ พรรณาภพ และชัยโรจน์ ชัยอินคำ (2518 : 416) กล่าวว่า การที่บุคคลจะเรียนรู้ หรือมีพัฒนาการและความเจริญงอกงามนั้น บุคคลจะต้องอยู่ในสภาวะพึงพอใจ สุขใจ เป็นเบื้องต้น นั่นคือ บุคคลจะต้องได้รับการจูงใจทั้งในลักษณะนามธรรมและรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

บราวน์ และโฮลท์ซแมน (ประพัฒน์ จำปาไทย. 2524 : 4 ; อ้างอิงมาจาก Brown and Holtzman. 1955 : 75 - 84) สรุปไว้ว่า นักศึกษาที่มีสติปัญญาเท่ากัน ถ้ามีแรงจูงในการเรียนต่างกัน จะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของ ฮิลล์ (ประภา ตุลานนท์. 2540 : 23 อ้างถึง เผื่อนพันธ์ โกกนก. 2514 : 2 ; อ้างอิงมาจาก Hill. n.d.) ที่ว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดเมื่อผู้เรียนได้รับการจูงใจ

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจเป็นหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ เพราะมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการสอนสูงมาก ดังนั้นในการจัดการเรียนการสอนด้านวิชาการเลขานุการ ครูผู้สอนจะต้องพยายามสร้างสิ่งจูงใจให้เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจ มีความสนใจต่อการเรียนการสอน ทั้งนี้เพราะว่าการเรียนการสอนจะประสบความสำเร็จได้ก็เพราะครูผู้สอนให้ความสำคัญ และความพยายามของผู้เรียนด้วย

ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หรือการจูงใจ (Motivation) หมายถึง สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นหรือถูกผลักดันให้แสดงพฤติกรรม เพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่วางไว้ (สุณีย์ ธีรดากร. 2526 : 85) แต่การจูงใจจะมีได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจเป็นเครื่องล่อ ดังที่ สมพงศ์ เกษมสิน (2523 : 108) กล่าวไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความพยายามชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งจูงใจสำหรับสิ่งจูงใจเป็นเครื่องล่อหรือกระตุ้นเพื่อให้เกิดการจูงใจนั้น กู๊ด (Good. 1973 : 281) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง วัตถุ หรือสภาวะใด ๆ ที่สามารถเร้าให้เกิดการจูงใจได้

นักจิตวิทยาแบ่งการจูงใจเกี่ยวกับการศึกษาออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (สุณีย์ ธีรดากร. 2526 : 88 - 89)

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ได้แก่ การจูงใจที่เกิดจากความรู้สึกภายในของผู้เรียนเอง เช่น ความต้องการ ความสนใจ และทัศนคติที่ดีต่อวิชาที่เรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น อยากรู้อยากเห็น อยากเรียน เต็มใจและตั้งใจเรียน เพราะต้องการความรู้ มิใช่เรียนเพราะหวังผลอย่างอื่น

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ได้แก่ การจูงใจที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกมาชักจูงหรือกระตุ้นให้เกิดการจูงใจภายในขึ้น เป็นต้นว่า วิธีสอน บุคลิกภาพของผู้สอนและเทคนิคที่ครูใช้ในการสอน จะเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกอยากเรียน การกระทำที่เกิดจากแรงจูงใจภายนอกไม่ได้เป็นการกระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นอย่างแท้จริงแต่เป็นการกระทำเพื่อสิ่งจูงใจอย่างอื่น เช่น การเรียนที่หวังคะแนนนอกเหนือไปจากการได้รับความรู้

การศึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เรียนมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่พึงประสงค์การจูงใจภายในจึงเป็นลักษณะการจูงใจที่ดี และมีอิทธิพลที่สุดต่อกระบวนการเรียนรู้ ดังนั้น จึงควรส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจภายในขึ้น โดยใช้การจูงใจภายนอกยั่วยุให้ผู้เรียน

เกิดความสนใจ เช่น ใช้หลักการให้รางวัลและลงโทษ การชมเชยและการตำหนิ การแข่งขันและการร่วมมือต่าง ๆ (สมบูรณ์ พรรณาภพ และชัยโรจน์ ชัยอินคำ. 2518 : 417) แต่ในความเป็นจริง การจัดการศึกษาโดยทั่วไปมักพบว่า การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจภายในขึ้นนั้นกระทำได้ยากมาก เพราะเหตุนี้ในการจัดการศึกษาจึงพบเสมอว่าส่วนใหญ่จะสร้างแรงจูงใจภายนอกก่อน เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในขึ้นภายหลัง และในการสร้างแรงจูงใจ ไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจภายในหรือภายนอก จะต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลาจึงจะบังเกิดผลดี ทั้งนี้เพราะว่าเมื่อร่างกายเกิดความต้องการจะทำให้เกิดแรงขับ หรือแรงจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ พฤติกรรมที่กระทำจึงมีทิศทางหรือจุดมุ่งหมาย เมื่อร่างกายได้สิ่งที่ต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ แรงขับก็จะลดลง (ชูชีพ อ่อนโคกสูง. 2521 : 40) เพราะฉะนั้นในการเรียนการสอนผู้สอนจะต้องพยายามสร้างสิ่งจูงใจให้ผู้เรียนเกิดแรงขับหรือแรงจูงใจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อผู้เรียนจะได้สนใจติดตามบทเรียนอย่างต่อเนื่องทำให้เรียนรู้อย่างได้ผล

วิธีสร้างความพึงพอใจในการเรียน วันทนา วงศ์ศิลปภิรมย์ (2533 : 9 – 12) ได้สรุปความคิดเห็นของ สกินเนอร์ (Skinner), ไวท์เฮด (Whitehead) และบลูม (Bloom) ไว้ดังนี้

สกินเนอร์ (Skinner) มีความเห็นว่า การปรับพฤติกรรมของคนไม่อาจทำได้โดยเทคโนโลยีทางกายภาพและชีวภาพเท่านั้น แต่ต้องอาศัยเทคโนโลยีของพฤติกรรม ซึ่งเขาหมายถึง เสรีภาพและความภาคภูมิ (Freedom and Dignity) จุดหมายปลายทางที่แท้จริงของการศึกษา คือการทำให้คนมีความเป็นตัวของตัวเอง มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน เสรีภาพและความภาคภูมิเป็นครรลองของการไปสู่ความเป็นคน

สกินเนอร์ได้อ้างคำกล่าวของ จาง จาค รูซโซ (Jean Jacques Rousseau) ที่แสดงความคิดในแนวเดียวกันจากหนังสือ “เอมีล” (Emile) โดยให้ข้อคิดแก่ครูว่า จะทำให้เด็กเกิดความเชื่อว่า เขาอยู่ในความควบคุมของตัวเขาเอง แม้ว่าผู้ควบคุมแท้จริงคือครู ไม่มีวิธีการใดดีไปกว่าการให้เขาได้แสดงด้วยความรู้สึกว่า เขามีอิสระเสรีภาพ ด้วยวิธีนี้คนจะมีกำลังใจด้วยตัวเอง ครูควรปล่อยให้เด็กได้ทำเฉพาะในสิ่งที่เขาอยากทำ แต่เขาควรจะอยากทำเฉพาะสิ่งที่ครูต้องการให้เขาทำเท่านั้น

แนวคิดของ สกินเนอร์ สรุปได้ว่า เสรีภาพนำบุคคลไปสู่ความภาคภูมิ และความภาคภูมินำบุคคลไปสู่ความเป็นตัวของตัวเอง เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อความคิด ตัดสินใจการกระทำและผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง และนั่นคือเป้าหมายปลายทางที่แท้จริงของการศึกษา สิ่งที่สกินเนอร์ต้องการเน้นคือ การปรับแก้พฤติกรรมของตน ต้องแก้ด้วยเทคโนโลยีของพฤติกรรมเท่านั้นจึงจะสำเร็จ ส่วนการจะใช้เทคโนโลยีของพฤติกรรมนี้กับใครอย่างไร ด้วยวิธีไหน ถือเป็นเรื่องของการตัดสินใจใช้ศาสตร์ ซึ่งต้องอาศัยภูมิปัญญา (Wisdom) ของผู้ใช้เท่านั้น

ไวท์เฮด (Whitehead) กล่าวถึงจังหวะของการศึกษา และขั้นตอนของการพัฒนาว่ามี 3 ขั้น คือ จุดยืน จุดแย้ง และจุดปรับ ซึ่งไวท์เฮด เรียกชื่อใหม่เพื่อใช้ในทางการศึกษาว่า การสร้างความพอใจ การทำความกระจ่าง และการนำไปใช้ ในการเรียนรู้ใด ๆ ควรเป็นไปตาม 3 จังหวะนี้ คือ

การสร้างความพอใจ - นักเรียนรับสิ่งใหม่ ๆ มีความตื่นเต้นพอใจกับการได้พบและเก็บสิ่งใหม่ ๆ

การทำความกระจ่าง - มีการจัดระบบระเบียบ ให้คำจำกัดความ มีการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจน

การนำไปใช้ - นำสิ่งใหม่ที่ได้มาไปจัดสิ่งใหม่ ๆ ที่จะได้พบต่อไป เกิดความตื่นเต้นที่จะเอาไปจัดสิ่งใหม่ ๆ ที่เข้ามา

ไวท์เฮด กล่าวถึงการสร้างภูมิปัญญา (Wisdom) ในระบบการศึกษาว่า ได้ปฏิบัติกันอย่างผิดพลาดมาตลอด โดยการใช้วิธีการฝึกทักษะอย่างง่าย ๆ ธรรมดา ๆ แล้วคาดเอาว่าจะทำให้เกิดภูมิปัญญาได้ ถนนที่มุ่งสู่การเกิดภูมิปัญญามีสายเดียวคือ เสรีภาพในการแสดงความรู้ และถนนที่มุ่งสู่ความรู้มีสายเดียวเช่นกันคือ วิทยาการที่จัดไว้อย่างเป็นระบบ ดังนั้น เสรีภาพและวิทยาการ (Freedom and Discipline) เป็นสาระสำคัญสองประการของการศึกษา ประกอบเป็นวงจรการศึกษา 3 จังหวะ คือ เสรีภาพ - วิทยาการ – เสรีภาพ (Freedom - Discipline – Freedom) ซึ่งเสรีภาพในจังหวะแรกคือ ขั้นตอนของการสร้างความพอใจ วิทยาการในจังหวะที่สองคือ ขั้นการทำความกระจ่าง และเสรีภาพในช่วงสุดท้ายคือ ขั้นการนำไปใช้

สิ่งที่ไวท์เฮดต้องการย้ำคือ ความรู้ที่ต่างแขนงวิชา การเรียนที่ต่างวิธีการควรให้แก่นักเรียนเมื่อถึงเวลาอันสมควร และเมื่อนักเรียนมีพัฒนาการทางสมองอยู่ในขั้นเหมาะสม หลักการนี้เป็นที่ทราบกันทั่วไปอยู่แล้ว แต่ยังไม่มีการถือปฏิบัติโดยคำนึงถึงจิตวิทยาในการดำเนินการทางการศึกษา เรื่องทั้งหมดนี้ไม่ใช่เรื่องใหม่ เพียงแต่หลักการเหล่านี้ไม่ได้ถูกหยิบยกขึ้นมาอภิปรายเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังและถูกต้อง ความล้มเหลวของการศึกษาเกิดขึ้นจากการใช้จังหวะการศึกษาไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในขั้นตอนของการสร้างความพอใจหรือจังหวะของเสรีภาพในช่วงแรก การละเลยหรือขาดประสบการณ์ในส่วนนี้ผลดีสูงสุดที่จะเกิดขึ้น คือความรู้ที่ไร้พลังและไร้ความริเริ่ม ผลเสียหายสูงสุดที่จะเกิดขึ้นคือ ความรังเกียจไม่ยอมรับความคิดนั้น และนำไปสู่การไร้ความรู้ในที่สุด

การพัฒนาคุณลักษณะใด ๆ ตามวิถีทางของธรรมชาติ ควรต้องสร้างกิจกรรมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในตัวมันเองได้ เพราะความพอใจจะทำให้คนมีการพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม ส่วนความเจ็บปวดแม้จะทำให้เกิดการตอบสนองแต่ก็ไม่ทำให้คนพอใจ ไวท์เฮดสรุปในที่สุดว่า ในการสร้างพลังความคิด ไม่มีอะไรมากไปกว่าสภาพจิตใจที่มีความพึงพอใจ

ในขณะทำกิจกรรม ส่วนการศึกษาด้านเชาวน์ปัญญานั้น เสรีภาพเท่านั้นที่จะทำให้เกิดความคิดที่มีพลัง และความริเริ่มใหม่ ๆ

เมื่อประมาณความคิดทั้งของสกินเนอร์และไวท์เฮดเข้าด้วยกันแล้วพอจะสรุปได้ว่า เสรีภาพเป็นปฐมเหตุของการนำบุคคลไปสู่จุดหมายปลายทางที่การศึกษาต้องการ นั่นคือ เป็นบุคคลที่มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตน

เสรีภาพเป็นบ่อเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การมีเสรีภาพในการเรียนจึงเป็นการสร้างความพอใจในการเรียน ความพอใจทำให้คนมีพัฒนาการในตนเอง วิธีการของการให้เสรีภาพในการเรียนเป็นเรื่องที่กำหนดขอบเขตเนื้อหาได้ยาก แต่ความหมายกว้าง ๆ โดยทั่วไปคือ การให้นักเรียนมีโอกาสเลือกและตัดสินใจด้วยตนเองและเพื่อตนเอง เป็นการควบคุมที่ผู้ถูกควบคุมไม่รู้ตัว ดังนั้น แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนบางประการสำหรับการจัดการศึกษาคือ การจัดให้มีวิชาเลือกหลายวิชา หรือจัดให้มีหัวข้อเนื้อหาหลายเรื่องในวิชาเดียวกัน หรือมีแนวทางการเรียนหลายแนวทางในเรื่องเดียวกัน เป็นต้น

บลูม (Bloom) มีความเห็นว่า ถ้าสามารถจัดให้นักเรียนได้ทำพฤติกรรมตามที่ตนเองต้องการ ก็น่าจะคาดหวังได้แน่นอนว่านักเรียนทุกคนได้เตรียมใจสำหรับกิจกรรมที่ตนเองเลือกนั้นด้วยความกระตือรือร้นพร้อมทั้งความมั่นใจ เราสามารถเห็นความแตกต่างของความพร้อมด้านจิตใจได้ชัดเจนจากการปฏิบัติของนักเรียนต่องานที่เป็นวิชาบังคับกับวิชาเลือก หรือจากสิ่งนอกโรงเรียนที่นักเรียนอยากเรียน เช่น การขับรถยนต์ ดนตรีบางชนิด เกม หรืออะไรบางอย่างที่นักเรียนอาสาสมัครและตัดสินใจได้โดยเสรีในการเรียน การมีความกระตือรือร้น มีความพึงพอใจและมีความสนใจเมื่อเริ่มเรียน จะทำให้นักเรียนเรียนได้เร็วและประสบความสำเร็จสูง

หลักสูตรวิชาการเลขานุการ

หลักสูตรนับเป็นหัวใจและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการเรียนการสอน เพราะในการจัดการศึกษาจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับหลักสูตรที่เป็นแนวกำหนดเค้าโครงทั่วไปของเนื้อหาความรู้และสาระรายวิชาต่าง ๆ ที่จะให้ผู้เรียนได้มีความรู้ ประสบการณ์ เกิดทักษะ ความสนใจ และเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ ฉะนั้น จึงถือเป็นหน้าที่โดยตรงของวิทยาลัยที่จะต้องส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดประสบการณ์ทั้งหลายให้สภาพการเรียนการสอนทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนให้เหมาะสมกับผู้เรียน เพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรที่ได้วางไว้ (กรมอาชีวศึกษา. 2536 : 1)

(2) สงัด อุทรานันท์ (2532 : 8 – 16) ได้ให้คำนิยามคำว่าหลักสูตรไว้ 8 แนวทางด้วยกัน คือ

1. หลักสูตร คือ รายวิชาหรือเนื้อหาสาระที่ใช้สอน
2. หลักสูตร คือ มวลประสบการณ์ที่โรงเรียนจัดให้เด็ก

3. หลักสูตร คือ กิจกรรมการเรียนการสอน
4. หลักสูตร คือ สื่อกลางหรือวิถีทางที่จะนำเด็กไปสู่จุดหมายปลายทาง
5. หลักสูตร คือ ข้อผูกพันระหว่างนักเรียนกับครู และสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน
6. หลักสูตร คือ สิ่งที่สังคมคาดหมายหรือมุ่งหวังจะให้เด็กได้รับ
7. หลักสูตร คือ กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียน ครู และสิ่งแวดล้อมทางการเรียน
8. หลักสูตร จะรวมไปถึงกิจกรรมทั้งนอกห้องเรียน หรือกิจกรรมนอกหลักสูตร

① ประจักษ์ ศรีวัฒนพงศ์ (2535 : 106) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายหลักสูตรว่า เป็นแนวทางในการจัดเนื้อหาสาระที่นำมาบรรจุไว้ในหลักสูตรได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้สอนได้จัดประสบการณ์ที่เหมาะสมให้กับผู้เรียน และบอกให้ผู้เรียนได้ทราบว่าเขาควรจะเรียนอะไรบ้าง ในลักษณะนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้เตรียมตัวเป็นการล่วงหน้า นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และบอกให้สาธารณชนได้ทราบว่าหลักสูตรนั้น ๆ มีความต้องการให้ผู้เรียนเกี่ยวข้องหรือดำเนินการอย่างไรบ้างกับทรัพยากรภายในชุมชน ทั้งยังเป็นแนวทางในการบริหารของสถาบันการศึกษาว่าควรจะมุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นไปในลักษณะใด

เมื่อทราบจุดมุ่งหมายของหลักสูตรแล้ว ในการที่จะทราบถึงความคิดของผู้เรียนว่ามีต่อหลักสูตรนั้น ๆ อย่างไร จะต้องรู้รายละเอียดของเนื้อหาวิชาที่จะบรรจุในหลักสูตรว่าเนื้อหาสาระสอดคล้องเป็นไปตามจุดประสงค์ของหลักสูตรมากน้อยเพียงไร สนับสนุนให้ผู้เรียนเรียนรู้และผู้สำเร็จการศึกษาสามารถออกไปประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

③ ทาบา (อุมาพร สกลรัตน์. 2540 : 14 ; อ้างอิงมาจาก Taba. 1962 : 10) ให้แนวคิดว่าหลักสูตรโดยทั่วไปจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. วัตถุประสงค์ หมายถึง สิ่งที่คาดหวังว่า เมื่อผู้เรียนผ่านหลักสูตรนี้แล้วควรมีคุณสมบัติอย่างไร วัตถุประสงค์นี้มีทั้งวัตถุประสงค์ทั่วไป และวัตถุประสงค์เฉพาะ
2. เนื้อหาวิชาและประสบการณ์การเรียนรู้ หมายถึง เนื้อหาสาระและประสบการณ์ที่ผู้เรียนได้รับ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจหรือมีคุณลักษณะต่าง ๆ ตรงตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์
3. กระบวนการเรียนการสอน หมายถึง แผนการในการนำหลักสูตรไปสู่การจัดการเรียนการสอน เพื่อให้บรรลุตามที่วัตถุประสงค์ของหลักสูตรกำหนด หรือเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และประสบการณ์ตามที่กำหนด
4. การประเมินผลผลิต หมายถึง โครงการที่จะประเมินเพื่อดูว่าผลผลิตที่ได้เป็นไปตามที่หลักสูตรกำหนดหรือไม่

จากความหมายของหลักสูตรดังกล่าวสรุปได้ว่า หลักสูตร หมายถึง มวลประสบการณ์และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดให้แก่ผู้เรียน ซึ่งครอบคลุมถึงหลักการ จุดมุ่งหมาย โครงสร้างเนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอน และประเมินผลที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถตามที่สังคมต้องการ

หลักสูตรวิชาการเลขานุการมีหลักการจุดประสงค์ และโครงสร้างของหลักสูตรดังนี้

1. หลักการ

1.1 เป็นหลักสูตรช่างฝีมือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพหลังมัธยมศึกษาตอนต้น เพื่อพัฒนากำลังคนให้มีความชำนาญเฉพาะด้าน มีคุณธรรม บุคลิกภาพ และเจตคติที่เหมาะสม ออกไปประกอบอาชีพได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ

1.2 เป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้เลือกเรียนได้อย่างกว้างขวาง เพื่อเน้นความชำนาญเฉพาะด้าน และเลือกวิธีการเรียนตามศักยภาพและโอกาสของผู้เรียน สามารถถ่ายโอนผลการเรียนสะสม ผลการเรียนเทียบความรู้และประสบการณ์ จากแหล่งวิทยาการ สถานประกอบการ และสถานประกอบอาชีพอิสระได้

1.3 เป็นหลักสูตรที่สนับสนุนการประสานความร่วมมือในการจัดการศึกษาร่วมกันระหว่างหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวของทั้งภาครัฐและเอกชน

1.4 เป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้ สถานศึกษา ชุมชนและท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้ตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับสภาพของชุมชนและท้องถิ่นนั้น ๆ

2. จุดประสงค์

2.1 เพื่อให้มีความสามารถ ประสบการณ์ทางธุรกิจ และความรู้ในการประกอบอาชีพการเลขานุการ ทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้มีความสามารถ ประสบการณ์และความรู้ในการประกอบอาชีพส่วนตัวในกลุ่มวิชาการเลขานุการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อให้มีโอกาสเลือกงานอาชีพที่เหมาะสมกับความสามารถ เจตคติ และความรู้ของตนเอง

2.4 เพื่อพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม เจตคติ กิจนิสัยการทำงานที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์สามารถสร้างงาน และพัฒนางานอาชีพธุรกิจและอาชีพส่วนตัวได้เสมอ

2.5 เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดี มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์ทั้งทางกายและจิตใจ

2.6 เพื่อให้เกิดความเข้าใจในปัญหา เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศและโลกปัจจุบัน มีความสำนึกในความเป็นไทย ดำรงไว้ซึ่งความมั่นคงของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. โครงสร้าง

นักเรียนที่ศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538 กลุ่มวิชาการเลขานุการ จะต้องศึกษารายวิชาต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 114 หน่วยกิต ดังโครงสร้างต่อไปนี้

3.1 หมวดวิชาพื้นฐาน	30 หน่วยกิต
3.2 หมวดวิชาชีพ ไม่น้อยกว่า	69 หน่วยกิต
3.2.1 วิชาพื้นฐาน (16 หน่วยกิต)	
3.2.2 วิชาชีพเฉพาะ (17 หน่วยกิต)	
3.2.3 วิชาชีพเลือก (ไม่น้อยกว่า 32 หน่วยกิต)	
3.2.4 ฝึกงาน / โครงงาน / โครงการวิชาชีพ (4 หน่วยกิต)	
3.3 หมวดวิชาเลือกเสรี ไม่น้อยกว่า	15 หน่วยกิต
3.4 หมวดกิจกรรม (2 คาบ)	-
รวม ไม่น้อยกว่า	114 หน่วยกิต

หมวดวิชาพื้นฐาน เป็นวิชาพื้นฐานทางสามัญที่ผู้ประกอบอาชีพทางด้านเลขานุการทุกคนต้องเรียนรู้ โดยมุ่งให้ผู้เรียนมีความคิดกว้าง มีทักษะที่จำเป็นต่อการศึกษาและให้มองเห็นความสัมพันธ์ของวิชาต่าง ๆ กลุ่มวิชาที่เรียน ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศึกษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และพลศึกษา กำหนดไว้ 18 รายวิชา จำนวน 30 หน่วยกิต

หมวดวิชาชีพ ประกอบด้วย วิชาชีพพื้นฐาน วิชาชีพเฉพาะ และวิชาชีพเลือก

- **วิชาชีพพื้นฐาน** มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อเป็นพื้นฐานการศึกษาวิชาชีพ กลุ่มวิชาชีพพื้นฐาน ได้แก่ ภาษาไทยธุรกิจ ธุรกิจทั่วไป การบัญชี 1 การขาย พิมพ์ดีดไทยเบื้องต้น พิมพ์ดีดอังกฤษเบื้องต้น และคอมพิวเตอร์เบื้องต้น รวม 16 หน่วยกิต

- **วิชาชีพเฉพาะ** มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ความชำนาญ เพื่อประกอบอาชีพหรือใช้เป็นพื้นฐานทางการศึกษาขั้นสูงต่อไป กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ ได้แก่ เศรษฐศาสตร์ผู้บริโภค กฎหมายธุรกิจ การบัญชี 2 เทคนิคการขาย พิมพ์ดีดไทยขั้นพัฒนา พิมพ์ดีดอังกฤษขั้นพัฒนา การใช้เครื่องใช้สำนักงาน และโปรแกรมการประมวลผลคำ รวม 17 หน่วยกิต

- **วิชาชีพเลือก** มุ่งให้ผู้เรียนเลือกเรียนตามความสนใจ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพ กลุ่มวิชาชีพเลือก ได้แก่ การเลขานุการ เทคนิคการเป็นเลขานุการ การเก็บเอกสาร ชวเลขไทยเบื้องต้น พิมพ์ดีดประยุกต์ 1 พิมพ์ดีดประยุกต์ 2 ชวเลขไทยขั้นใช้งาน ชวเลขไทยขั้นประยุกต์ งานสำนักงาน การบันทึกและถอดข้อความ การเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ สนทนาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษสำหรับ

เลขานุการ คอมพิวเตอร์กับงานสำนักงาน การประชาสัมพันธ์ ความรู้พื้นฐานทางสื่อมวลชน รวมไม่น้อยกว่า 32 หน่วยกิต

ฝึกงาน / โครงงาน / โครงการวิชาชีพ เป็นวิชาที่จัดเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่อาชีพรับจ้าง หรืออาชีพตามความสนใจของนักเรียน ภายใต้คำแนะนำของอาจารย์นิเทศ หรืออาจารย์ที่ปรึกษา โดยรายวิชาใดวิชาหนึ่ง ได้แก่ ฝึกงาน โครงงาน หรือ โครงการวิชาชีพ รวม 4 หน่วยกิต

หมวดวิชาเลือกเสรี เป็นวิชาที่นักเรียนสามารถเลือกได้ตามความถนัด กลุ่มวิชาเลือกเสรี ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส พระพุทธศาสนา ศาสนาอิสลาม ศาสนาคริสต์ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ สุขศึกษา พลศึกษา ความปลอดภัย กฎหมาย เอกสารธุรกิจ คอมพิวเตอร์ นาฏศิลป์ และดนตรีไทย นาฏสังคีตนิยม ลูกเสือวิสามัญ และองค์การวิชาชีพในอนาคตแห่งประเทศไทย รวมไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต (กระทรวงศึกษาธิการ. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538)

ครูผู้สอน

การจัดการศึกษาจะสำเร็จไปได้ด้วยดีเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของครู คุณภาพการศึกษาขึ้นอยู่กับคุณภาพของครู เพราะครูเป็นผู้นำหลักสูตรมาสู่การปฏิบัติ หลักสูตรนั้นแม้ว่าจะเขียนไว้ดีเพียงใด หากครูไม่มีความสามารถในการปฏิบัติตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ คุณภาพการศึกษาก็ย่อมจะไม่เกิดขึ้นตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร (ชม ภูมิภาค. 2529 : 145) ส่วนในด้านครูที่ทำหน้าที่สอนวิชาชีพนั้นสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ จะต้องมีความรู้ทั้งทางด้านวิชาชีพ วิชาสัมพันธ์และวิชาครู (ถาวร สารวิทย์. ม.ป.ป. : 89 - 90)

ประภาศรี อมรสิน (2533 : 536 – 537) กล่าวไว้ว่า เนื้อหาวิชาธุรกิจเกือบทุกวิชามักจะเป็นวิชาที่ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ทางวิชาการหรือภาคทฤษฎีส่วนหนึ่งและการฝึกฝนปฏิบัติอีกส่วนหนึ่งซึ่งวิชาแต่ละวิชาทางธุรกิจหมายถึง เนื้อหาสาระ ความรู้ทางวิชาการรวมถึงประสบการณ์ในการเรียนรู้นั้นด้วย ฉะนั้นบทบาทของครูผู้สอนจึงมีส่วนสำคัญและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจำเป็นจะต้องปรับปรุงบุคลิกภาพเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอรวมทั้งมีเทคนิคการสอนที่เร้าใจและจูงใจให้นักเรียนเกิดความต้องการและสนใจที่จะเรียนรู้ ครูผู้สอนจึงจำเป็นที่จะต้องมีบทบาทการเป็นครูผู้สอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นครูผู้สอนวิชาธุรกิจควรมีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. มีบุคลิกภาพส่วนตัวที่ดี นักเรียนจะเรียนรู้ได้ดีก็ต่อเมื่อมีความพอใจครูผู้สอน ดังนั้น ครูควรมีบุคลิกภาพของการเป็นครู หรืออาจจะเรียกได้ว่า “มีวิญญาณของความเป็นครู” เช่น แต่งกายเหมาะสม มีความสุภาพอ่อนโยน มีความเมตตากรุณา มีขันติ มีความกระตือรือร้น มีลักษณะเป็นผู้นำ มีอารมณ์ขัน มีศรัทธาและความภูมิใจในความเป็นครูของตน นอกจากนั้นครูที่สอนวิชาชีพธุรกิจควรมีบุคลิกลักษณะเป็นนักธุรกิจประกอบกันหรืออาจจะต้องมี

"วิญญาณของความเป็นนักธุรกิจ" ด้วย เช่น ความคล่องแคล่วว่องไว มีทัศนะที่กว้างไกล มีการบริหารเวลาและวางแผนอย่างเหมาะสม มีความเที่ยงธรรม มีจรรยาวิชาชีพธุรกิจ จึงจำเป็นจะต้องสวมวิญญาณสองวิญญาณเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อเป็นแบบอย่างและสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียนเกิดความภูมิใจและก่อให้เกิดความสนใจที่จะเรียนรู้

2. มีความรู้ทั่วไปอย่างกว้างขวาง ผู้ที่เป็นครูนั้นมิใช่มีความรู้แต่เพียงในตำราหรือทางวิชาการเท่านั้น จำเป็นที่จะต้องมีความรู้อย่างกว้างขวางในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความรู้ทางเศรษฐศาสตร์ สังคมวิทยา พฤติกรรมศาสตร์ ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม การลงทุน และอื่น ๆ ที่เป็นองค์ประกอบของวิชาธุรกิจ

3. มีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอน รายวิชาที่สอนนั้นควรจะต้องทำความเข้าใจและแสวงหาความรู้ในรายละเอียดวิชาที่อยู่ในหลักสูตรรายวิชานั้น เพื่อจะได้นำมาวางแผนการสอนเรียงลำดับความยากง่าย ความต่อเนื่องของรายละเอียดเนื้อหา

4. มีความสามารถในการสอน การสอนของครูธุรกิจนั้นขึ้นอยู่กับเทคนิควิธีสอน ซึ่งเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ครูทุกคนควรจะต้องฝึกฝนและปฏิบัติให้เกิดความชำนาญและทักษะ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

ดักคลาส (นิภาพรรณ วิโรทัยสกุล. 2539 : 35 - 36 ; อ้างอิงมาจาก Douglas. 1963.) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของครูธุรกิจที่สามารถทำให้บรรยากาศในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ขึ้นอยู่กับลักษณะของครูที่มีส่วนทำให้สภาพในห้องเรียนน่าเรียนและน่าสนใจ ผู้สอนที่มีความรู้ทางเนื้อหาวิชาอย่างเดียวย่อมไม่เพียงพอผู้สอนจะต้องรู้จักสร้างสรรค์บรรยากาศในชั้นเรียนให้เหมาะสมกับสภาพห้องเรียน สภาพการเรียนด้วยเพื่อให้เกิดผลดีในการนำเทคนิคในการสอนและวิธีสอนที่ดีไปใช้ให้ได้ผลในชั้นเรียน นอกจากนั้นการที่จะทำให้การเรียนการสอนสนุกสนาน ย่อมขึ้นอยู่กับครูผู้สอนที่สามารถปรับตัวได้เหมาะสมกับนักเรียนและสภาพของชั้นเรียนด้วย ซึ่งคุณลักษณะหรือบุคลิกภาพของครู มีดังนี้

1. ครูธุรกิจต้องเป็นผู้ที่ไม่หยุดนิ่ง เคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ครูที่ดีจะต้องสามารถกระตุ้นความสนใจของนักเรียนให้สนใจในการเรียน ครูจะต้องพยายามศึกษาค้นคว้า และตื่นตัวให้ทันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในวงการธุรกิจในปัจจุบัน ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบันที่ก้าวหน้าและไปไกล ครสามารถสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้สนุกสนาน นอกจากนั้นการแต่งกายของครูก็เป็นส่วนหนึ่งที่เรียกร้องความสนใจของนักเรียน ครูที่ดีควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม

2. ครูธุรกิจต้องเป็นผู้มีความรู้ และวิธีการถ่ายทอดวิชาความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ให้แก่ผู้เรียน พยายามหาวิธีการสอนที่ดีและใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา และถ่ายทอดความรู้ที่นักเรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและประกอบอาชีพได้ จะช่วยให้นักเรียนมีความมั่นใจในตัวครูพร้อมที่จะเชื่อฟัง รับฟัง และปฏิบัติตาม

3. ครูธุรกิจจะต้องเป็นผู้ที่มีหลักการและเหตุผล ครูจะต้องยอมรับความแตกต่างของนักเรียนแต่ละคนอย่างมีเหตุผล และเป็นธรรมเพื่อที่จะได้เลือกวิธีสอนและกิจกรรมให้เหมาะสมกับภูมิหลังของนักเรียนในการที่จะให้นักเรียนได้เกิดการเรียนรู้ ทั้งนี้ เพื่อลดช่องว่างของนักเรียนและขจัดความเคร่งเครียดเกินความจำเป็นในชั้นเรียน อันจะทำให้การเรียนการสอนมีแต่ความเพลิดเพลิน และสนุกสนาน

4. ครูธุรกิจจะต้องเป็นประชาธิปไตย ครูธุรกิจจะต้องยึดถือหลักการของประชาธิปไตยเชื่อถือในเอกสิทธิ์ของแต่ละบุคคล ย่อมต้องเห็นและทราบถึงจุดดีที่มีประจำตัวของนักเรียน พยายามนำความคิดเห็นความรู้ของนักเรียนเหล่านี้ไปสู่ช่องทางที่มีประโยชน์และเกิดผล ครูพยายามขจัดความคิดที่ถือการเป็นผู้บงการและเป็นผู้บังคับนักเรียนตลอดเวลาออกเสีย บรรยากาศของชั้นเรียนจะเป็นประชาธิปไตยก็โดยที่ถือความคิดเห็นของนักเรียนเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ตรงกับความเห็นของครู ครูควรต้องเคารพทัศนะของผู้อื่นและย่อมต้องหวงแหนสิทธิแห่งความคิดเห็นของผู้อื่นเช่นเดียวกับของตน ตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น

สรุปได้ว่า ครูผู้สอนนอกเหนือจากจะมีคุณลักษณะที่กล่าวมาแล้ว โดยเฉพาะครูผู้สอนด้านวิชาการเลขานุการ ยังต้องเป็นผู้รอบรู้ในความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ข่าวสารข้อมูลของสภาวะการณ์ต่าง ๆ มีความสามารถในการใช้กระบวนการเทคโนโลยีที่ทันสมัย อันจะเป็นการสร้างศรัทธาให้แก่ผู้เรียน

วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดการเรียนการสอนด้านวิชาการเลขานุการ ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ เป็นวิชาที่สอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ที่มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในสำนักงาน สามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างมีหลักการและเหตุผลเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล วิชาส่วนใหญ่จะเน้นให้ผู้เรียนฝึกทักษะเกี่ยวกับการใช้เครื่องปฏิบัติงานสำนักงานหลาย ๆ ประเภท ที่มีความจำเป็นในสำนักงานโดยกำหนดจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อให้เข้าใจประโยชน์และขอบข่ายสมรรถภาพของเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยประเภทต่าง ๆ

2. เพื่อให้รู้เทคนิคและมีทักษะในการใช้เครื่องปฏิบัติงานสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับงานเลขานุการ

3. เพื่อให้มีทักษะและนิสัยที่ดีในการใช้เครื่องปฏิบัติงานสำนักงาน และวิธีการปรับปรุงรักษา (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2536 : 47)

การเรียนการสอนในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ และเครื่องปฏิบัติงานสำนักงานประเภทต่าง ๆ จะต้องเรียนในห้องปฏิบัติการ โดยเฉพาะห้องปฏิบัติสำนักงานจะต้อง

จัดเครื่องปฏิบัติงานสำนักงานเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะของเนื้อหาวิชา และตามความยากง่ายของเครื่อง การเรียนการสอนครูผู้สอนจะต้องแบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ กลุ่มหนึ่งเรียนเครื่องปฏิบัติงานสำนักงานชนิดหนึ่ง โดยครูเป็นผู้อธิบายและสาธิตการใช้และการทำงานของเครื่องปฏิบัติงานสำนักงานแต่ละชนิด การสอนในแต่ละครั้งจะเรียนเครื่องปฏิบัติงานสำนักงานเพียง 2 – 3 ชนิด หมุนเวียนให้นักเรียนได้เรียนจนครบทุกคนและทุกประเภทของเครื่อง ดังนั้น การเรียนการสอนในภาคปฏิบัติจึงต้องให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของเครื่องมือเครื่องใช้ หรือเครื่องปฏิบัติงานชนิดต่าง ๆ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการเรียนการสอนในภาคปฏิบัติ ไว้ดังนี้

บุญญศักดิ์ ใจจงกิจ (2519 : 147 – 148) ได้แบ่งการเรียนการสอนวิชาทางด้านปฏิบัติออกเป็น 4 ขั้นตอน โดยต้องปฏิบัติตามลำดับขั้น ดังนี้

1. เตรียมการสอน โดยผู้สอนเตรียมแบบ เตรียมอธิบายลักษณะงานที่จะให้นักเรียนทำ เตรียมวิธีการที่จะเร่งเร้าความสนใจให้ผู้เรียนอยากทำ และให้เข้าใจงานนั้นให้ดีเสียก่อน ขั้นตอนนี้เป็นหน้าที่ของผู้สอน ผู้เรียนเป็นผู้ฟัง

2. ครูทำให้ดู ผู้สอนจะต้องสาธิตวิธีทำงานให้ผู้เรียนทำงานที่ถูกต้อง หรือสอนทักษะใหม่ให้ผู้เรียนดู พร้อมกับอธิบายด้วยคำพูดที่ชัดเจน ขั้นตอนนี้ผู้เรียนเป็นผู้ดูและสังเกต

3. ผู้เรียนทดลองทำ ผู้เรียนเริ่มทดลองทำตามวิธีที่ผู้สอนได้สาธิตไว้ ผู้สอนจะต้องคอยควบคุมช่วยเหลือ แก้ไข และแนะนำวิธีที่ถูกต้องแก่ผู้เรียน

4. ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ เพื่อแน่ใจว่าผู้เรียนเข้าใจและทำได้ตามวิธีที่ถูกต้องแล้วผู้สอนก็จะอนุญาตให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติได้ ผู้สอนจะเป็นผู้กำหนดชิ้นงาน และควบคุมคุณภาพหรือตรวจให้คะแนนชิ้นงานนั้น ๆ

สุทธิ ประจงศักดิ์ (2524 : 97) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนวิชาทางด้านปฏิบัติว่า จะต้องเป็นการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนได้มีการปฏิบัติงานมากกว่าวิชาอื่น และโดยลักษณะเนื้อหาวิชาการปฏิบัตินั้น ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ ทักษะของผู้เรียนขึ้นอยู่กับการฝึกทักษะ และการปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการ การเรียนการสอนที่นิยมใช้กันมีดังนี้

1. การสอนแบบบรรยาย
2. การสอนแบบสาธิต
3. การสอนแบบกำหนดงาน
4. การสอนด้วยแบบพิมพ์

นิภา แนวบุญเนียร (2526 : 75 – 77) ได้กล่าวถึงบทเรียนที่มีการฝึกทักษะปฏิบัติในการใช้มือว่า บทเรียนที่มีการฝึกทักษะในการใช้มือ ลักษณะวิชาที่ต้องใช้เวลาในการฝึกหัดเพื่อเสริมสร้างความถูกต้องและรวดเร็วด้านทักษะ เช่น เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคำนวณ และเครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ในการสอนบทเรียนประเภทนี้จำเป็นต้องทำเป็นขั้น ๆ เพราะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของร่างกายหรือกล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ เช่น แขน ขา หู หา มือ เป็นต้น

แต่ละขั้นครูจะต้องเตรียมการสอนโดยกำหนดขั้นในการเรียน และระยะเวลาในการฝึกด้วยลำดับขั้นในการเรียนรู้ มีดังนี้

1. ขั้นการเรียนรู้หลักการเบื้องต้น (The Cognitive Phase) คือขั้นการแนะนำให้ผู้เรียนได้รู้จักกับสิ่งที่จะต้องเรียนเสียก่อนว่าแต่ละส่วนในเครื่องมือเหล่านั้นเรียกว่าอะไร

2. ขั้นคุ้นเคย (The Fixation Phase) เมื่อผ่านขั้นแรกแล้ว นักเรียนจะมีความเคยชินและคุ้นเคยกับสิ่งที่เรียนมาแล้ว แต่ก็อาจมีการปฏิบัติผิดพลาดเป็นครั้งคราว ครูจึงต้องพยายามวิเคราะห์ (Analysis) และแก้นิสัย (Habit) ของนักเรียนให้ถูกต้อง เป็นการลดข้อผิดพลาดให้หมดไป จนกระทั่งเข้าขั้นเสมบูรณ์

3. ขั้นอัตโนมัติ (Autonomous Phase) ขั้นนี้เป็นการเร่งความเร็วและความแม่นยำ ในขั้นนี้จะต้องใช้การฝึกหัดนาน ๆ เพื่อต้องการให้ผู้เรียนมีความแม่นยำและความรวดเร็วในการให้ทักษะหลังจากการที่ผู้เรียนได้ผ่านขั้นคุ้นเคยมาแล้ว คือ

3.1 ฝึกฝนการใช้ทักษะเป็นเวลานานพอควร

3.2 ผู้เรียนรู้จักลำดับขั้นต่าง ๆ ในการฝึกแล้ว

3.3 ผู้เรียนมีการฝึกซ้อมเพื่อป้องกันการหลงลืม

3.4 ผู้เรียนมีโอกาสหาข้อมูลย้อนกลับ โดยเปรียบเทียบทักษะที่ทำได้จริงกับทักษะมาตรฐาน

ชัยสวัสดิ์ เทียนวิบูลย์ (2528 : 12 – 13) ได้กล่าวถึงปัญหาการเรียนการสอนวิชาในภาคปฏิบัติ ไว้ดังนี้

1. จำนวนอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีไม่เพียงพอ
2. จำนวนนักเรียนที่เข้าเรียนในแต่ละกลุ่มมากเกินไป
3. งบประมาณจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ
4. ความรับผิดชอบต่องานสอนของครูผู้สอนแต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน
5. เวลาที่ใช้ทำงานในวิชาปฏิบัติไม่เพียงพอ
6. การสอนวิชาทฤษฎีในห้องเรียนและการสอนปฏิบัติไม่สัมพันธ์กัน
7. อุปกรณ์การเรียนการสอนชำรุดและผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงานมีคุณภาพต่ำ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การเรียนการสอนด้านวิชาการเลขานุการ เป็นการเรียนการสอนเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์การสอน และการใช้เครื่องปฏิบัติงานสำนักงานส่วนใหญ่เน้นการเรียนการสอนทางด้านภาคปฏิบัติ การสอนจำเป็นต้องใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และเครื่องปฏิบัติงานสำนักงานในปริมาณที่เพียงพอกับจำนวนนักเรียนแต่ละกลุ่ม และครูผู้สอนจะต้องมีความรู้ ความชำนาญและเทคนิคการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเครื่องปฏิบัติงานสำนักงานชนิดต่าง ๆ และดำเนินการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการสาธิตให้นักเรียนเกิดความเข้าใจและใช้เครื่องปฏิบัติงานสำนักงานชนิดต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สื่อการเรียนการสอน

สื่อการเรียนการสอน หมายถึง วัตถุ สิ่งของ ภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ตลอดจน หมายถึง ตัวบุคคล วิธีการ สถานที่ต่าง ๆ ที่ใช้ในการประกอบการเรียนการสอนเพื่อให้การเรียนการสอนบังเกิดผลดี สื่อการสอนมีชื่อเรียกต่าง ๆ กันไป เช่น อุปกรณ์การสอน อุปกรณ์การศึกษา เทคโนโลยีการศึกษา โสตทัศนศึกษา โสตทัศนูปกรณ์ แต่ในปัจจุบันนิยมใช้คำว่าสื่อการสอนมากกว่า เพราะมีความหมายกว้างขวาง มิใช่หมายถึงเพียงสิ่งของที่ใช้ประกอบการสอน แต่หมายถึงทุกอย่างไม่ว่าเป็นสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิตก็ตาม หากนำมาประกอบการเรียนการสอนแล้วเกิดความเข้าใจง่าย รวดเร็ว ชัดเจนขึ้น เรียกว่า สื่อการสอนทั้งสิ้น
(กิติมา ปรีดีดิลก. 2532 : 68)

นักการศึกษาได้ให้ความหมายของสื่อการเรียนการสอน ไว้ดังนี้

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2533 : 80) กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้สอนและผู้เรียนนำมาใช้ในระบบการเรียนการสอน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สมบูรณ์ สงวนญาติ (2534 : 43 – 44) กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้สอนและผู้เรียนนำมาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อช่วยให้กระบวนการเรียนรู้ดำเนินสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ วัตถุ สิ่งของที่มีอยู่ในธรรมชาติ หรือมนุษย์สร้างขึ้นมา เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ วิธีการและกิจกรรมซึ่งได้เลือกมาใช้ช่วยในการถ่ายทอดความรู้จากครูไปสู่ผู้เรียน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเรียนการสอน

กิดานันท์ มลิทอง (2536 : 83) ให้ความเห็นว่า สื่อการเรียนการสอนจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

1. เป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะว่าให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจเนื้อหาบทเรียนที่ยุ่งยากซับซ้อนได้ง่ายขึ้นในระยะเวลาอันสั้น และสามารถช่วยให้เกิดความคิดรวบยอดในเรื่องนั้นได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2. สื่อจะช่วยกระตุ้นและสร้างความสนใจให้กับผู้เรียน ทำให้เกิดความสนุกและไม่รู้สึกเบื่อหน่ายการเรียน

3. การใช้สื่อจะทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกัน และเกิดประสบการณ์ร่วมกันในวิชาที่เรียนนั้น

4. ช่วยให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนมากขึ้น

5. ช่วยเสริมสร้างลักษณะที่ดีในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์จากการใช้สื่อเหล่านั้น

6. ช่วยแก้ปัญหาเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคลโดยการจัดให้มีการใช้สื่อในการศึกษารายบุคคล

อำภา บุญช่วย (2537 : 98) กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนที่ใช้กันมาก คือภาษาพูดและภาษาเขียน ต่อมาได้มีการพัฒนาขึ้นมาเรื่อย ๆ ในปัจจุบันพบว่า มีสื่อการเรียนการสอนมากมายหลายชนิดเพราะถือว่า สื่อการเรียนการสอน คือมือที่สามของครู ดังนั้น บทบาทของสื่อการเรียนการสอนในบทเรียนก็คือ เป็นตัวกลาง ตัวช่วยในการให้ข้อมูลความรู้หรือสิ่งบอกกล่าวแก่ผู้เรียน แต่การใช้สื่อการเรียนการสอนให้ได้ผล สื่อนั้นต้องตรงกับจุดประสงค์ เนื้อหา และกิจกรรมของบทเรียน อีกทั้งยังต้องใช้อย่างประหยัดและคุ้มค่าอีกด้วย

จากทัศนะเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอน และการใช้สื่อของนักการศึกษาต่าง ๆ สรุปได้ว่า สื่อการเรียนการสอนเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดความรู้ ทักษะ และกิจกรรม ครูผู้สอนทางด้านเลขานุการจะต้องรู้จักการเลือกใช้สื่อ ประเภทของสื่อให้เหมาะกับการเรียนการสอน ซึ่งจะต้องเข้าใจจุดมุ่งหมายของการใช้สื่อแต่ละขั้นตอนของกิจกรรมการเรียนการสอน ครูผู้สอนจึงจะสามารถใช้สื่อการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ (2530 : 51 - 53) ได้ศึกษาแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540 เกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการ และคุณสมบัติของเลขานุการ เทคโนโลยีที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการ ผลการวิจัยมีดังนี้

1. บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่มีแนวโน้มว่า เลขานุการมีหน้าที่สำคัญคือเป็นที่ปรึกษาดูแลเกี่ยวกับเวลา และการนัดหมายให้ผู้บริหาร

2. บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร เลขานุการต้องเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วที่สุดสำหรับผู้บริหาร

3. บทบาทในการประสานงาน พบว่า เลขานุการเป็นทั้งประชาสัมพันธ์และภาพพจน์ของผู้บริหารและองค์การ เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นภายในองค์การ ทั้งระดับบนและระดับล่าง เป็นผู้ประสานงานแทนผู้บริหารทั้งภายในและภายนอกองค์การ

4. คุณสมบัติของเลขานุการ พบว่า คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพที่จำเป็นมากที่สุด คือ เลขานุการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลโดยทั่วไป มีความซื่อสัตย์ สามารถเก็บความลับได้ดี มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี มีพื้นฐานความรู้ทั่วไป รู้จักการเข้าสมาคมเข้ากับคนได้ทุกระดับ สร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาไทย และภาษาอังกฤษในการพูด การเขียน และการโต้ตอบเอกสารเป็นอย่างดี มีปฏิภาณไหวพริบ ฉลาดรอบรู้ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความจัดเจนในการใช้เครื่องสำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาระงานมีความรับผิดชอบสูง แต่ไม่ถ่อมตัวจนเกินไป มีความตั้งใจทำงาน สู้งาน มีความเชื่อมั่นในตนเองสามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มีความคิด

ริเริ่มสร้างสรรค์ฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ เลขานุการจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงของระบบงานในอนาคต

5. เทคโนโลยีที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540 ที่เป็นไปได้มากที่สุดคือ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องประมวลผลข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องบันทึกคำสั่ง เครื่องโทรพิมพ์ เครื่องช่วยทำงานของผู้บริหาร ระบบสำนักงานอัตโนมัติ

กรแก้ว อัจนวัจน์ (2537 : 92 - 93) ได้ศึกษาการพัฒนาชุดการเรียนรายบุคคลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ พบว่า สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้างสำหรับเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ได้แก่ ด้านงานเลขานุการ ด้านงานสำนักงาน ด้านการสื่อสาร และด้านการพิมพ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1. สมรรถภาพด้านงานเลขานุการ สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่เลขานุการ การประยุกต์ใช้หลักสูตรบริหารเพื่อสนับสนุนงานผู้บริหาร และความสามารถในการเลือกจัดอันดับความสำคัญในงานที่รับผิดชอบ

2. สมรรถภาพด้านงานสำนักงาน สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือการจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ระบบการสื่อสารทางไกลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สมรรถภาพด้านการสื่อสาร สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือความสามารถในการวางแผนจัดระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานในหน้าที่ การประยุกต์ใช้อุปกรณ์การสื่อสารในสำนักงานอัตโนมัติได้ดี และการนำเสนอสารสนเทศ กระจายสารสนเทศได้ถูกต้อง

4. สมรรถภาพด้านการพิมพ์ สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือการใช้คอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ให้รวดเร็วและถูกต้องที่สุด จัดการงานพิมพ์ด้วยระบบฐานข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อผลิตงานได้อย่างเหมาะสม

จันทนา แสนสุข (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การอยู่ในระดับความจำเป็นมากที่สุด ส่วนด้านที่อยู่ในระดับความจำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้บริหาร ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านที่จำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ได้แก่ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

หทัยกร พันธุ์งาม (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการงานสำนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยด้านที่อยู่ในระดับพึงประสงค์มากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนเลขานุการ กรแก้ว อัจนวัจน์ (2537 : 44) ได้สรุปความคิดเห็นของ วัตวูด (Watwood), โทมัส (Thomas), เพอร์สัน (Persons), และแกลโลเวย์ (Galloway) ไว้ดังนี้

วัตวูด (Watwood) ได้ศึกษารูปแบบการสอนประมวลผลข้อมูล พบว่า ร้อยละ 88 ใช้อุปกรณ์ประกอบการสอน และใช้วิธีหมุนเวียนนักศึกษาและฝึกเป็นรายบุคคล เวลาที่เหมาะสมสมควรเป็น 26 ชั่วโมงถึง 50 ชั่วโมง อุปกรณ์การสอนการประมวลผลข้อมูลควรจะคล้ายคลึงกับอุปกรณ์ที่ใช้ในภาคธุรกิจ แต่ซอฟแวร์อาจจะแตกต่างกัน

โทมัส (Thomas) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสอนเรื่องสำนักงานอัตโนมัติ พบว่า ร้อยละ 62 ใช้อุปกรณ์ประมวลผลข้อมูล ใช้มินิและไมโครคอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์เมล์ การสื่อสารทางไกล การฝึกทักษะที่จำเป็นและประสบการณ์ในการเรียนรู้ควรสัมพันธ์กับงานของนายจ้าง ควรฝึกประสบการณ์ในสถานการณ์จริง

เพอร์สัน (Persons) ได้ศึกษาความต้องการใช้การประมวลผลคำในองค์การธุรกิจ ร้อยละ 85 ให้ความสำคัญต่อสมรรถภาพด้านการสื่อสาร การประมวลผลข้อมูล และการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และเสนอแนะให้ปรับปรุงหนังสือและเอกสารการสอน สอนแบบสถานการณ์จำลอง การฝึกในหน่วยงาน การใช้โสตทัศนูปกรณ์ สไลด์ ระบบการเรียนรวม การทัศนศึกษาศูนย์ประมวลผลข้อมูล การฝึกงานและฝึกสร้างทักษะมนุษยสัมพันธ์

แกลโลเวย์ (Galloway) ได้สำรวจพบความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการใช้ข้อมูล แฟ้มข้อมูล โดยเข้าใจว่าเมื่อเปิดไฟฟ้าเครื่องแล้ว ข้อมูลจะถูกเก็บในแฟ้มข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ภาษา โปรแกรม และการประยุกต์ใช้โปรแกรมไม่ใช่เรื่องปกติธรรมดาผลการเรียนโปรแกรมการประมวลผลข้อมูล ดาต้าเบสและโลโก มีผลเป็นที่น่าพอใจ แต่โปรแกรมเบสิคได้ผลไม่น่าพอใจ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ควรศึกษาสาเหตุของความเข้าใจผิดและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเทคนิคการสอนและการพัฒนาความคิด การสร้างความเป็นอัตโนมัติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็น นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 กลุ่มวิชาการเลขานุการ ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 ในวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี จำนวน 120 คน และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน จำนวน 66 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 186 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้จำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน 186 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 กลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน ลักษณะแบบสอบถาม

เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด และตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้าน ทั้ง 4 ด้าน เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถาม และขอบข่ายของความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ทั้ง 4 ด้าน จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ในการนำไปสร้างแบบสอบถามเป็นรายข้อให้ครอบคลุมกรอบความมุ่งหมายทุกระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ทั้ง 4 ด้าน

2. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนวิเคราะห์ความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา ความเข้าใจและการใช้ภาษา เพื่อให้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ

3.1 รองศาสตราจารย์สำอางค์ งามวิชา อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3.2 รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3.3 อาจารย์สุนีย์ มี้เจริญ อาจารย์ประจำแผนกวิชาเศรษฐกิจสัมพันธ์ คณะวิชาสัมพันธ์ธุรกิจ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงเนื้อหาและภาษาตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 คน แล้วทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ จำนวน 51 ข้อ ตัดข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำออก 1 ข้อ เหลือ 50 ข้อ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .71

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างสมบูรณ์ เสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ขอความเห็นชอบเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอความร่วมมือผู้อำนวยการวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเองที่วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2542 และวันที่ 11 ตุลาคม 2542 โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีได้ จำนวน 113 ฉบับ และส่วนที่เหลืออีกจำนวน 7 ฉบับ ติดตามจัดเก็บเพิ่มเติมเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2542 ส่วนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนเก็บแบบสอบถามจากนักเรียนได้ครบจำนวน 66 ฉบับ รวมเก็บแบบสอบถามจากนักเรียนทั้ง 2 แห่ง ได้ครบจำนวนและสมบูรณ์ทั้ง 186 ฉบับ (ร้อยละ 100)

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม โดยการกำหนดน้ำหนักการให้คะแนนเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความพึงพอใจในการเรียนมากที่สุด
คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความพึงพอใจในการเรียนมาก
คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความพึงพอใจในการเรียนน้อย
คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความพึงพอใจในการเรียนน้อยที่สุด

2. ในการประมวลข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC^{+} (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยวิธีหาค่าร้อยละ

1.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนเป็นรายด้าน รายข้อ โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการเรียน
กลุ่มวิชาการเลขานุการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการเรียน
กลุ่มวิชาการเลขานุการ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการเรียน
กลุ่มวิชาการเลขานุการ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการเรียน
กลุ่มวิชาการเลขานุการ อยู่ในระดับมากที่สุด

3. นำข้อคิดเห็นจากข้อคำถามปลายเปิดที่นักเรียนตอบในแบบสอบถาม จำนวน 87 คน (ร้อยละ 46.77) ของแบบสอบถามทั้งหมด มาหาค่าร้อยละตามจำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้แนวความคิดคล้ายคลึงกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. **ค่าสถิติพื้นฐาน**

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลที่จะศึกษา

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Σx แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

Σx^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\Sigma x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าความเชื่อมั่น

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1 - \frac{\Sigma S_i^2}{S_t^2}\right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

ΣS_i^2 แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ **t-test** เพื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรกลุ่มที่ 1 (σ_1^2) และกลุ่มที่ 2 (σ_2^2)

ถ้าพบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้ **t-test** ในกรณี

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}\left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right]}}$$

ถ้าพบว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้ **t-test** ในกรณี

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ $\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

S_1^2, S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

3.2 ใช้วิธีวิเคราะห์ ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (One way Analysis of Variance)

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

เมื่อ **F** แทน ค่าการแจกแจงของ F

MSb แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSw แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีนิวแมนคูลส์ (Newman – Keuls)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	=	จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	=	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
*	=	มีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน จำแนกตามสถานศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ตอนที่ 4 ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน โดยนำเสนอเป็นความถี่และค่าร้อยละจากข้อคำถามปลายเปิดที่ได้รับทั้งหมด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 กลุ่มวิชาการเลขานุการ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี จำนวน 120 คน และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน จำนวน 66 คน โดยกำหนดจากประชากรทั้ง 186 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเองที่วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2542 โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ จำนวน 113 ฉบับ และส่วนที่เหลืออีก จำนวน 7 ฉบับ ติดตามจัดเก็บเพิ่มเติมเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2542 ส่วนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนเก็บแบบสอบถามจากนักเรียนเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2542 ได้ครบจำนวน 66 ฉบับ รวมเก็บแบบสอบถามจากนักเรียนทั้ง 2 แห่ง ได้ครบจำนวนและสมบูรณ์ทั้ง 186 ฉบับ (ร้อยละ 100)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเสนอในรูปของจำนวนและค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของนักเรียนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สถานศึกษา / ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		พณิชยการธนบุรี		พณิชยการเชตุพน		รวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มต่ำ	(ต่ำกว่า 2.00)	14	7.53	30	16.13	44	23.65
กลุ่มปานกลาง	(2.00 - 2.50)	45	24.19	19	10.22	64	34.41
กลุ่มสูง	(2.51 - 3.00)	33	17.74	14	7.53	47	25.27
กลุ่มสูงมาก	(3.01 - 4.00)	28	15.05	3	1.61	31	16.67
รวม		**120**	**64.51**	**66**	**35.49**	**186**	**100.00**

จากตาราง 1 นักเรียนตอบแบบสอบถามทั้งหมด 186 คน เป็นนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี จำนวน 120 คน (ร้อยละ 64.51) และนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน จำนวน 66 คน (ร้อยละ 35.49) นักเรียนส่วนใหญ่ จำนวน 64 คน (ร้อยละ 34.41) มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในกลุ่มปานกลาง จำนวนรองลงมา 47 คน (ร้อยละ 25.27) อยู่ในกลุ่มสูง ส่วนที่เหลือ จำนวน 44 คน (ร้อยละ 23.65) อยู่ในกลุ่มต่ำ และจำนวน 31 คน (ร้อยละ 16.67) อยู่ในกลุ่มสูงมาก

นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีส่วนใหญ่ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 24.19) มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในกลุ่มปานกลาง จำนวนรองลงมา 33 คน (ร้อยละ 17.74) อยู่ในกลุ่มสูง ส่วนที่เหลือ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 15.05) อยู่ในกลุ่มสูงมาก และจำนวน 14 คน (ร้อยละ 7.53) อยู่ในกลุ่มต่ำ

ส่วนนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนส่วนใหญ่ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 16.13) มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในกลุ่มต่ำ จำนวนรองลงมา 19 คน (ร้อยละ 10.22) อยู่ในกลุ่มปานกลาง ส่วนที่เหลือ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 7.53) อยู่ในกลุ่มสูง และจำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.61) อยู่ในกลุ่มสูงมาก

ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน ดังแสดงในตาราง 2 - 9

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกตามสถานศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	พณิชยการธนบุรี (N = 120)		พณิชยการเชตุพน (N = 66)		รวม (N = 186)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ	3.04	.35	3.06	.40	3.05	.37
ด้านครูผู้สอน	3.07	.48	3.02	.33	3.05	.43
ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน	2.50	.44	2.72	.43	2.58	.45
ด้านสื่อการเรียนการสอน	2.14	.57	2.46	.56	2.25	.58
รวม	**2.69**	**.35**	**2.82**	**.35**	**2.73**	**.36**

จากตาราง 2 พบว่า นักเรียนมีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านครูผู้สอน ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.05, 2.58) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.25)

นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีมีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านครูผู้สอน และด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.07, 3.04) ส่วนด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.50, 2.14)

ส่วนนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนมีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.82) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.06, 3.02 และ 2.72) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.46)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	กลุ่มต่ำ (N = 14)		กลุ่มปานกลาง (N = 45)		กลุ่มสูง (N = 33)		กลุ่มสูงมาก (N = 28)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ	3.08	.39	3.03	.32	2.96	.34	3.13	.37
ด้านครูผู้สอน	2.99	.40	3.05	.52	3.01	.48	3.22	.42
ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน	2.64	.57	2.52	.47	2.45	.36	2.46	.43
ด้านสื่อการเรียนการสอน	2.48	.70	2.19	.58	1.95	.53	2.12	.43
รวม	**2.80**	**.42**	**2.70**	**.38**	**2.59**	**.29**	**2.73**	**.43**

จากตาราง 3 นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มต่ำ มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.08, 2.99 และ 2.64) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.48)

นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านครูผู้สอน ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.05, 3.03 และ 2.52) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.19)

นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสูง มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านครูผู้สอน และด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.01 และ 2.96) ส่วนด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.45 และ 1.95)

นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสูงมาก มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านครูผู้สอน และด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.22 และ 3.13) ส่วนด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.46 และ 2.12)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	กลุ่มต่ำ (N = 30)		กลุ่มปานกลาง (N = 19)		กลุ่มสูง (N = 14)		กลุ่มสูงมาก (N = 3)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ	3.02	.34	3.12	.34	3.01	.59	3.36	.27
ด้านครูผู้สอน	2.99	.28	3.00	.30	3.07	.43	3.16	.49
ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน	2.74	.41	2.67	.32	2.70	.61	2.98	.22
ด้านสื่อการเรียนการสอน	2.47	.48	2.37	.50	2.47	.78	2.81	.54
รวม	**2.81**	**.30**	**2.79**	**.27**	**2.81**	**.54**	**3.08**	**.30**

จากตาราง 4 นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มต่ำ มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.02, 2.99 และ 2.74) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.47)

นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.79) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.12, 3.00 และ 2.67) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.37)

นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสูง มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านครูผู้สอน ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.07, 3.01 และ 2.70) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.47)

นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสูงมาก มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.08) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.81 - 3.36)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	กลุ่มต่ำ (N = 44)		กลุ่มปานกลาง (N = 64)		กลุ่มสูง (N = 47)		กลุ่มสูงมาก (N = 31)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ	3.04	.35	3.06	.33	2.98	.42	3.16	.37
ด้านครูผู้สอน	2.99	.32	3.04	.47	3.03	.46	3.21	.42
ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน	2.71	.46	2.57	.43	2.53	.45	2.51	.44
ด้านสื่อการเรียนการสอน	2.47	.55	2.24	.56	2.10	.65	2.18	.48
รวม	**2.80**	**.34**	**2.73**	**.35**	**2.66**	**.39**	**2.77**	**.32**

จากตาราง 5 พบว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มต่ำ มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.04, 2.99 และ 2.71) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.47)

นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.06, 3.04 และ 2.57) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.24)

นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสูง มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.66) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านครูผู้สอน ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.03, 2.98 และ 2.53) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.10)

นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสูงมาก มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.77) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านครูผู้สอน ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.21, 3.16 และ 2.51) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.18)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียน ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ เป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านหลักสูตรวิชาเลขานุการ	$\bar{X}$	S.D.
1	หลักสูตรวิชาการเลขานุการ ครอบคลุมเนื้อหาหรือความรู้ที่จะนำไปประกอบอาชีพเลขานุการ	3.12	.57
2	เนื้อหาของหลักสูตรทันสมัยสอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่	2.62	.60
3	เนื้อหาของหลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน	2.71	.64
4	วิชาการเลขานุการช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีให้แก่ผู้เรียน	3.38	.60
5	การศึกษาวิชาการเลขานุการ ทำให้พัฒนาลักษณะนิสัย มีความเข้าใจผู้อื่น	3.19	.64
6	การเรียนวิชาการเลขานุการ ทำให้ผู้เรียนเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง	3.18	.66
7	วิชาการเลขานุการทำให้ผู้เรียนมีความเอื้อเฟื้อมีน้ำใจ อ่อนน้อมถ่อมตน	3.10	.72
8	วิชาชีพเลขานุการจะช่วยให้ผู้ทำงานเกิดความเข้าใจในการทำงาน ของนายจ้างหรือองค์การได้ดีขึ้น	3.26	.59
9	วิชาการเลขานุการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	2.90	.61
10	การเรียนวิชาการเลขานุการช่วยให้ผู้เรียนรู้จักการแก้ปัญหา	3.06	.65
11	วิชาการเลขานุการทำให้ผู้เรียนคิด วิเคราะห์เป็น	2.98	.67
12	วิชาการเลขานุการช่วยให้ผู้เรียนเป็นคนฉลาดมีไหวพริบดี	3.11	.62
	รวม	**3.05**	**.37**

จากตาราง 6 พบว่า นักเรียนมีระดับความพึงพอใจในการเรียน ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.05) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\overline{X}$ = 2.62 - 3.38) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากสุดคือ วิชาการเลขานุการช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีให้แก่ผู้เรียน ($\overline{X}$ = 3.38) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดคือ เนื้อหาของหลักสูตรทันสมัยสอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\overline{X}$ = 2.62)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียน ด้านครูผู้สอน เป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านครูผู้สอน	$\overline{X}$	S.D.
1	มีความรู้ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี	3.19	.54
2	สามารถถ่ายทอดเนื้อหาวิชาที่สอนได้ดี	3.06	.60
3	นำความคิดและแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ในการสอน	2.78	.69
4	นำประสบการณ์ทางด้านเลขานุการมาเป็นตัวอย่างประกอบการอธิบาย	2.98	.82
5	ตอบปัญหาและข้อสงสัยของนักเรียนได้อย่างละเอียดชัดเจน และถูกต้อง	2.96	.68
6	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับวิชาที่สอน	2.87	.73
7	แต่งกายสะอาดและเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.41	.62
8	กระตือรือร้น พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา	3.04	.66
9	ยิ้มแย้ม แจ่มใส มองโลกในแง่ดี อารมณ์ดีอยู่เสมอ	2.99	.78
10	เข้าสอนและเลิกสอนตามเวลา	3.06	.84
11	มีอารมณ์ขัน สร้างบรรยากาศความเป็นกันเองในขณะมีการเรียนการสอน	3.02	.87
12	ใช้วาจาสุภาพขณะทำการสอน	3.25	.61
13	มีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	2.94	.76
14	มีลักษณะเป็นผู้ให้บริการแบบนักเลขานุการ	2.85	.68
15	มีความรับผิดชอบในหน้าที่การสอน	3.28	.61
16	ยินดีช่วยเหลือนักเรียนที่ประสบปัญหาทั้งด้านส่วนตัว และด้านการเรียน	3.08	.78
17	ครูจะเป็นผู้กระตุ้นให้นักเรียน คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น	3.13	.78
	รวม	**3.05**	**.43**

จากตาราง 7 พบว่า นักเรียนมีระดับความพึงพอใจในการเรียน ด้านครูผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.05) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\overline{X}$ = 2.78 - 3.41) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากสุด คือแต่งกายสะอาดและเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\overline{X}$ = 3.41) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยสุด คือนำความคิดและแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ในการสอน ($\overline{X}$ = 2.78)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน เป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน	$\overline{X}$	S.D.
1	ชี้แจงแผนการเรียนและวัตถุประสงค์ของการเรียนเมื่อเริ่มสอน	2.91	.65
2	เลือกใช้วิธีการสอนเหมาะสมกับเนื้อหาวิชา	3.00	.58
3	นำความรู้หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาสอน	2.49	.77
4	กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการเรียน	2.80	.72
5	ผู้เรียนมีโอกาสได้ใช้อุปกรณ์ประกอบการเรียนที่หลากหลาย	2.38	.89
6	สามารถสื่อความหมายในการสอนได้ดี ใช้ภาษาพูดเหมาะสม	2.97	.57
7	การสอนวิชาการเลขานุการ สอนจากทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ	3.10	.70
8	วิชาที่เกี่ยวกับทักษะมีการฝึกปฏิบัติกับเครื่องมือจริง	2.94	.78
9	วิชาที่เกี่ยวกับทฤษฎีมีการเลือกใช้วิธีสอนแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลักษณะรายวิชา	2.84	.68
10	จัดหาหรือเชิญวิทยากรให้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม	2.05	.84
11	เปิดโอกาสให้นักเรียนอภิปรายอย่างกว้างขวาง	2.30	.77
12	ยกตัวอย่างเปรียบเทียบและมีกรณีศึกษาประกอบการสอน	2.70	.77
13	มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมการเรียนการสอน	2.16	.85
14	มีการจัดกิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่ตามรายวิชา	1.51	.74
	รวม	2.58	.45

จากตาราง 8 พบว่า นักเรียนมีระดับความพึงพอใจในการเรียน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ ($\overline{X}$ = 2.70 - 3.10) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากสุดคือ การสอนวิชาการเลขานุการสอนจากทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 3.10) ส่วนที่เหลือ จำนวน 6 ข้อ นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ 1.51 – 2.49) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดคือ มีการจัดกิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่ตามรายวิชา ($\overline{X}$ = 1.51)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิยชการเชตุพนที่มีต่อการเรียน ด้านสื่อการเรียนการสอน เป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านสื่อการเรียนการสอน	$\bar{X}$	S.D.
1	ครูใช้อุปกรณ์การสอนส่งเสริมให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาวิชา	2.43	.69
2	เครื่องพิมพ์ดีดมีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพดี	2.12	.85
3	เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพดี	1.94	.86
4	เครื่องบันทึกและถอดข้อความมีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพดี	2.16	.85
5	มีการจัดนิทรรศการประกอบการเรียนการสอนวิชาการเลขานุการ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์	1.95	.84
6	เอกสารและตำราในการเรียนการสอนวิชาการเลขานุการมีความทันสมัย	2.43	.76
7	สื่อการเรียนการสอนห้องปฏิบัติการเลขานุการสอดคล้องกับลักษณะเนื้อหาวิชา	2.74	.80
	รวม	**2.25**	**.58**

จากตาราง 9 พบว่า นักเรียนมีระดับความพึงพอใจในการเรียน ด้านสื่อการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ สื่อการเรียนการสอนห้องปฏิบัติการเลขานุการสอดคล้องกับลักษณะเนื้อหาวิชา ($\bar{X}$ = 2.74) ส่วนที่เหลือ จำนวน 6 ข้อ นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 1.94 – 2.43) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพดี ($\bar{X}$ = 1.94)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน จำแนกตามสถานศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ที่ว่า นักเรียนที่เรียนสถานศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกตามสถานศึกษา เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	พณิชยการธนบุรี (N = 120)		พณิชยการเชตุพน (N = 66)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ	3.04	.35	3.06	.40	- .37
ด้านครูผู้สอน	3.07	.48	3.02	.33	.86
ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน	2.50	.44	2.72	.43	- 3.30**
ด้านสื่อการเรียนการสอน	2.14	.57	2.46	.56	- 3.65**
รวม	**2.69**	**.35**	**2.82**	**.35**	**- 2.33***

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05**

**** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01**

จากตาราง 10 พบว่า นักเรียนที่เรียนสถานศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนมีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนทั้ง 2 แห่ง มีความพึงพอใจด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ และด้านครูผู้สอน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 ที่ว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจที่นักเรียนมีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.61	.20	1.50
	ภายในกลุ่ม	182	24.55	.13	
	รวม	185	25.16		
ด้านครูผู้สอน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.02	.34	1.87
	ภายในกลุ่ม	182	33.02	.18	
	รวม	185	34.04		
ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.06	.35	1.79
	ภายในกลุ่ม	182	36.07	.20	
	รวม	185	37.14		
ด้านสื่อการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.35	1.1	3.41*
	ภายในกลุ่ม	182	59.61	2	
	รวม	185	62.96	.33	
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**3**	**.51**	**.17**	**1.35**
	ภายในกลุ่ม	**182**	**22.88**	**.13**	
	รวม	**185**	**23.39**		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05**

จากตาราง 11 พบว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสื่อการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่นักเรียนมีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ด้านสื่อการเรียนการสอน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นรายคู่

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		กลุ่มสูง	กลุ่มสูงมาก	กลุ่มปานกลาง	กลุ่มต่ำ
	$\overline{X}$	2.10	2.18	2.24	2.47
กลุ่มสูง	(2.51 – 3.00)	2.10	-	.08	0.14	0.37*
กลุ่มสูงมาก	(3.01 – 4.00)	2.18		-	0.06	0.29*
กลุ่มปานกลาง	(2.00 – 2.50)	2.24			-	0.23*
กลุ่มต่ำ	(ต่ำกว่า 2.00)	2.47				-

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05**

หมายเหตุ ใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman – Keuls) เมื่อไม่พบความแตกต่างจึงใช้วิธีของดันแคน (Duncan)

จากตาราง 12 พบว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสูง (2.51 – 3.00) กับนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มต่ำ (ต่ำกว่า 2.00) มีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ด้านสื่อการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มสูงมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 2.10) น้อยกว่ากลุ่มต่ำ ($\overline{X}$ = 2.47)

นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสูงมาก (3.01 – 4.00) กับนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มต่ำ (ต่ำกว่า 2.00) มีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ด้านสื่อการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มสูงมากมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ =2.18) น้อยกว่ากลุ่มต่ำ ($\overline{X}$ = 2.47)

นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มปานกลาง (2.00 – 2.50) กับนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มต่ำ (ต่ำกว่า 2.00) มีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ด้านสื่อการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มปานกลางมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 2.24) น้อยกว่ากลุ่มต่ำ ($\overline{X}$ = 2.47)

ตอนที่ 4 ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน โดยนำเสนอเป็นความถี่ และค่าร้อยละจากข้อคำถามปลายเปิดที่ได้รับทั้งหมด ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 ค่าความถี่ และค่าร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการทั้ง 4 ด้าน

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
	ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ		
1	นักเรียนเสนอให้เพิ่มเวลาสอนในวิชา	43	60.56
	คอมพิวเตอร์ ความถี่ 17 ร้อยละ 23.94		
	ภาษาอังกฤษ ความถี่ 13 ร้อยละ 18.31		
	พัฒนาบุคลิกภาพ ความถี่ 9 ร้อยละ 12.68		
	การบันทึกและถอดข้อความ ความถี่ 4 ร้อยละ 5.63		
2	ไม่ต้องการเรียนวิชาชวเลข	24	33.81
3	ควรเพิ่มวิชาการโรงแรม	4	5.63
	รวม	**71**	**100.00**
	ด้านครูผู้สอน		
1	ครูควรมีความเป็นกันเอง เข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของนักเรียน	15	30.00
2	ครูชอบใช้อารมณ์	12	24.00
3	ครูควรมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านเลขานุการ	9	18.00
4	ครูขาดความรับผิดชอบในการสอน	5	10.00
5	ครูควรปรับปรุงบุคลิกภาพและการแต่งกาย	5	10.00
6	ครูควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม นำสิ่งใหม่ ๆ หรือเหตุการณ์ในยุคปัจจุบันมาสอน	4	8.00
	รวม	**50**	**100.00**

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
	ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน		
1	ควรมีการศึกษาดูงานนอกสถานที่	27	31.39
2	การสอนครูควรเน้นการฝึกปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี	20	23.26
3	ครูควรใช้วิธีสอนที่หลากหลาย และใช้อุปกรณ์การสอนที่ทันสมัย	18	20.93
4	ควรจัดวิทยากรภายนอกด้านเลขานุการมาบรรยาย	9	10.47
5	ครูให้งานทำมาก	4	4.65
6	ควรมีการจัดนิทรรศการทางด้านเลขานุการ	3	3.49
7	ต้องการให้มีการฝึกปฏิบัติงานตรงตามสาขาวิชา	3	3.49
8	ครูควรประเมินผลอย่างเป็นธรรม	1	1.16
9	ครูควรทบทวนบทเรียนก่อนเริ่มทำการสอน	1	1.16
	รวม	**86**	**100.00**
	ด้านสื่อการเรียนการสอน		
1	ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด จำนวนเพียงพอ อยู่ในสภาพดีและทันสมัย	52	96.30
2	ห้องเรียนควรติดเครื่องปรับอากาศ	2	3.70
	รวม	**54**	**100.00**

จากตาราง **13** พบว่า นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ นักเรียนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้เพิ่มเวลาสอนในวิชาต่าง ๆ เป็นความถี่ 43 (ร้อยละ 60.56) ลำดับรองลงมาเห็นว่า ไม่ต้องการเรียนวิชาชวเลข เป็นความถี่ 24 (ร้อยละ 33.81) และควรเพิ่มวิชาการโรงแรม เป็นความถี่ 4 (ร้อยละ 5.63)

ด้านครูผู้สอน นักเรียนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ครูควรมีความเป็นกันเอง เข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของนักเรียน เป็นความถี่ 15 (ร้อยละ 30.00) ลำดับรองลงมาเห็นว่า ครูชอบให้อารมณ์ เป็นความถี่ 12 (ร้อยละ 24.00) และครูควรมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านเลขานุการ เป็นความถี่ 9 (ร้อยละ 18.00)

ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ควรมีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เป็นความถี่ 27 (ร้อยละ 31.39) ลำดับรองลงมาเห็นว่า การสอนครูควรเน้นการปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี เป็นความถี่ 20 (ร้อยละ 23.26) และครูควรใช้วิธีสอนที่หลากหลายและใช้อุปกรณ์การสอนที่ทันสมัย เป็นความถี่ 18 (ร้อยละ 20.93)

ด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด จำนวนเพียงพออยู่ในสภาพดีและทันสมัย เป็นความถี่ 52 (ร้อยละ 96.30) ลำดับรองลงมาเห็นว่า ห้องเรียนควรติดเครื่องปรับอากาศ เป็นความถี่ 2 (ร้อยละ 3.70)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ซึ่งผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอนของการวิจัย และผลโดยสรุปดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน จำแนกตามสถานศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากประชากรทั้งหมด 186 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและ

วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด และตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือผู้อำนวยการวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเองที่วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน โดยเก็บแบบสอบถามจากนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีได้ 120 ฉบับ และนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนได้ 66 ฉบับ รวมเก็บแบบสอบถามจากนักเรียนทั้ง 2 แห่งได้ 186 ฉบับ (ร้อยละ 100)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC$^+$ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ โดยคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ทั้ง 4 ด้าน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวม รายด้าน และรายข้อ

3. ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ในแต่ละข้อตามตัวแปรแต่ละตัว คือ สถานศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม (t-test) สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม (F-test) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ใช้วิธีทดสอบของนิวแมนคูลส์ (Newman – Keuls) ซึ่งไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ เมื่อจำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้านสื่อการเรียนการสอน จึงใช้วิธีของดันแคน (Duncan Procedure)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นักเรียนตอบแบบสอบถามทั้งหมด 186 คน เป็นนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี จำนวน 120 คน (ร้อยละ 64.51) และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน จำนวน 66 คน (ร้อยละ 35.49) นักเรียนส่วนใหญ่ จำนวน 64 คน (ร้อยละ 34.41) มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในกลุ่มปานกลาง จำนวนรองลงมา 47 คน (ร้อยละ 25.27) อยู่ในกลุ่มสูง ส่วนที่เหลือ จำนวน 44 คน (ร้อยละ 23.65) อยู่ในกลุ่มต่ำ และจำนวน 31 คน (ร้อยละ 16.67) อยู่ในกลุ่มสูงมาก

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ปรากฏว่านักเรียนมีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ พบว่า นักเรียนมีระดับความพึงพอใจในการเรียน ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.05) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\overline{X}$ = 2.62 – 3.38) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากสุดคือ วิชาการเลขานุการช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีให้แก่ผู้เรียน ($\overline{X}$ = 3.38) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดคือ เนื้อหาของหลักสูตรทันสมัยสอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\overline{X}$ = 2.62)

2.2 ด้านครูผู้สอน พบว่า นักเรียนมีระดับความพึงพอใจในการเรียน ด้านครูผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.05) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\overline{X}$ = 2.78 – 3.41) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากสุดคือ แต่งกายสะอาดและเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\overline{X}$ = 3.41) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดคือ นำความคิดและแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ในการสอน ($\overline{X}$ = 2.78)

2.3 ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน พบว่า นักเรียนมีระดับความพึงพอใจในการเรียน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ ($\overline{X}$ = 2.70 – 3.10) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากสุดคือ การสอนวิชาการเลขานุการสอนจากทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 3.10) ส่วนที่เหลือ จำนวน 6 ข้อ นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 1.51 – 2.49) ข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดคือ มีการจัดกิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่ตามรายวิชา ($\overline{X}$ = 1.51)

2.4 ด้านสื่อการเรียนการสอน พบว่า นักเรียนมีระดับความพึงพอใจในการเรียนด้านสื่อการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ สื่อการเรียนการสอนห้องปฏิบัติการเลขานุการสอดคล้องกับลักษณะเนื้อหาวิชา ($\overline{X}$ = 2.74) ส่วนที่เหลือ จำนวน 6 ข้อ นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 1.94 – 2.43) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพดี ($\overline{X}$ = 1.94)

เมื่อพิจารณาตามตัวแปรต้น โดยจำแนกตามสถานศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาตามสถานศึกษา พบว่า นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านครูผู้สอน ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.07, 3.04) ส่วนด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.50, 2.14)

ส่วนนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน มีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.82) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.06, 3.02 และ 2.72) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.46)

เมื่อพิจารณาตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน นักเรียนทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.66 – 2.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.98 – 3.16), ($\overline{X}$ = 2.99 – 3.21), และ ($\overline{X}$ = 2.51 – 2.71) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.10 – 2. 47)

นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน นักเรียนทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.59 – 2.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ และด้านครูผู้สอน นักเรียนทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.96 – 3.13), ($\overline{X}$ = 2.99 – 3.22) ส่วนด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนกลุ่มต่ำและกลุ่มปานกลาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.64, 2.52) นักเรียนกลุ่มสูงและกลุ่มสูงมาก มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.45, 2.46) และด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 1.95 – 2.48)

นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน นักเรียนทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.79 – 3.08) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.01 – 3.36), ($\overline{X}$ = 2.99 – 3.16) และ ($\overline{X}$ = 2.67 – 2.98) ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.37 – 2.47) ยกเว้นนักเรียนกลุ่มสูงมากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.81)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน ตามสมมติฐานที่วางไว้ ปรากฏผลดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า นักเรียนที่เรียนสถานศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานการ ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน พบว่า นักเรียนที่เรียนสถานศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยที่นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนมีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนทั้ง 2 แห่ง มีความพึงพอใจด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน พบว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่วางไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสื่อการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ที่มีต่อการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ทั้ง 4 ด้าน จากคำถามปลายเปิด ได้ผลดังนี้

ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ นักเรียนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ให้เพิ่มเวลาสอนในวิชาต่าง ๆ เป็นความถี่ 43 (ร้อยละ 60.56) ลำดับรองลงมาเห็นว่า ไม่ต้องการเรียนวิชาชวเลข เป็นความถี่ 24 (ร้อยละ 33.81) และควรเพิ่มวิชาการโรงแรม เป็นความถี่ 4 (ร้อยละ 5.63)

ด้านครูผู้สอน นักเรียนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ครูควรมีความเป็นกันเองเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของนักเรียน เป็นความถี่ 15 (ร้อยละ 30.00) ลำดับรองลงมาเห็นว่า ครูชอบใช้อารมณ์ เป็นความถี่ 12 (ร้อยละ 24.00) และครูควรมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านเลขานุการ เป็นความถี่ 9 (ร้อยละ 18.00)

ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรมีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เป็นความถี่ 27 (ร้อยละ 31.39) ลำดับรองลงมาเห็นว่า การสอนครูควรเน้นการฝึกปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี เป็นความถี่ 20 (ร้อยละ 23.26) และครูควรใช้วิธีสอนที่หลากหลาย และใช้อุปกรณ์การสอนที่ทันสมัย เป็นความถี่ 18 (ร้อยละ 20.93)

ด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด จำนวนเพียงพออยู่ในสภาพดีและทันสมัย เป็นความถี่ 52 (ร้อยละ 96.30) ลำดับรองลงมาเห็นว่า ห้องเรียนควรติดเครื่องปรับอากาศ เป็นความถี่ 2 (ร้อยละ 3.70)

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน

ผลการวิจัยปรากฏว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจาก การเรียนการสอนกลุ่มวิชาการเลขานุการจะเน้นทักษะ ประสบการณ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และสมรรถภาพเลขานุการ ซึ่งเป็นวิชาชีพในการให้บริการแก่มนุษย์ จึงเน้นความรู้และการปฏิบัติควบคู่กันไป ดังที่ กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 79) ได้เน้นจุดมุ่งหมายในการเรียนเลขานุการไว้ว่า คือเพื่อสร้างบุคลิกภาพ ประสิทธิภาพและเทคนิคในการปฏิบัติงานสำนักงาน รู้จักการปรับปรุงตนเอง

อีกทั้ง พรทิพย์ ณรงค์เดช (2536 : 5) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า งานเลขานุการเป็นงานที่มีเกียรติ เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ สอนให้รู้จักทั้งจิตวิทยาและวิธีการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกเพื่อประสานงานให้ประสบผลสำเร็จ สอนให้มีความตื่นตัวและมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งสอนให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีด้วย

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ นักเรียนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอาภาภร บุญสม (2536 : 89) ที่ว่านักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นเกี่ยวกับความมุ่งหมาย โครงสร้าง และเนื้อหาของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการเลขานุการ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษกานดา สุภาพจน์ (2532 : 114) ได้วิจัยการประเมินหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา – การเลขานุการ ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พุทธศักราช 2529 ที่ว่าเนื้อหาของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความมุ่งหมายของหลักสูตรเป็นส่วนมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ หลักสูตรเลขานุการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถเข้าใจงานเลขานุการ และส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะในการปฏิบัติงานสำนักงาน เนื่องจากหลักสูตรของเลขานุการเป็นหลักสูตรที่มีรูปแบบเน้นวิชาชีพ เป็นหลักสูตรที่เตรียมผู้เรียนไปสู่วิชาชีพนั้น ๆ ซึ่งการจัดการเรียนการสอนส่วนใหญ่เป็นวิชาที่เน้นการเรียนในภาคปฏิบัติเพื่อให้นักเรียนได้รับความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นให้นักเรียนฝึกใช้เครื่องใช้สำนักงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ (ปทีป เมธาคุณวุฒิ. 2532 : 7)

แต่สิ่งที่นักเรียนมีความพึงพอใจมากสุดคือ วิชาการเลขานุการช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีให้แก่ผู้เรียน เนื่องจากคุณสมบัติที่สำคัญของเลขานุการคือ บุคลิกภาพที่ดี ซึ่งประกอบด้วยการแต่งกายดี สุขภาพดี การรักษาความสะอาด ลักษณะท่าทางดี เสียงและคำพูดดีสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนช่วยเสริมบุคลิกภาพให้มีความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งเป็นคุณสมบัติหลักที่นำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่เลขานุการ (สมิต สัชฌุกร. 2530 : 1) เมื่อเลขานุการมีบุคลิกภาพที่ดีจะช่วยเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การ (จินตนา บุญบงการ. 2533 : 1) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ (2530 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540 แนวทางการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการด้านหลักสูตรควรเน้นบุคลิกภาพความเป็นเลขานุการ

1.2 ด้านครูผู้สอน นักเรียนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะครูได้มีการพัฒนาตนเอง โดยการไปฝึกอบรม ดูงาน ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาทักษะในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งรับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และนำความคิดแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ในการสอน โดยเปลี่ยนบทบาทของตนจากผู้บอกผู้แสดงมาเป็นผู้กระตุ้นตลอดจนเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจในสายวิชาชีพของตน และมีทักษะประสบการณ์ความเชี่ยวชาญด้านเลขานุการเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดความรู้มีเทคนิคการสอนให้นักเรียน

ได้เข้าใจ ดังที่ วิฑูรย์ อุปถัมภ์ (2530 : 92) สรุปว่า การสอนวิชาชีพมีทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ ครูควรมีความรู้อย่างลึกซึ้งเพียงพอที่จะช่วย ให้ผู้เรียนพัฒนาความรู้ ทักษะความเข้าใจในอาชีพเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้เรียน ดังนั้นครูควรที่จะมีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาที่สอน

แต่สิ่งที่นักเรียนมีความพึงพอใจมากสุดคือ แต่งกายสะอาดเหมาะสมกับกาลเทศะ เพราะอาชีพเลขานุการจะต้องแต่งตัวประณีต มีรสนิยมในการแต่งกาย มีเทคนิคในการเลือกทั้งแบบ สี ให้เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการแต่งกายของครูจึงเป็นแบบอย่างให้ผู้เรียนประพฤติปฏิบัติตาม ดังที่บันลือ พฤกษะวัน (2534 : 63) กล่าวว่า ผู้เรียนจะมีความรู้สึกนิยมยกย่องบุคคลที่เขาเลื่อมใส มักเกิดจากศรัทธา จากประสบการณ์ที่เขาได้พบเห็น และผู้เรียนอยากประพฤติตนให้เหมือนมีบุคลิกเช่นเดียวกับบุคคลที่เขาศรัทธา ศรัทธาเป็นจุดหลอมรวมของพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นคือ บุคลิกภาพที่พบเห็นเป็นสง่า ความสมส่วน ท่าทางและการแต่งกาย ซึ่งภาพรวมที่พบเห็นภายนอกย่อมสร้างศรัทธาให้เกิดในตัวผู้เรียนได้ดี อีกทั้งประภาศรี อมรสิน (2533 : 536 - 537) กล่าวว่า ครูผู้สอนวิชาชีพธุรกิจควรมีคุณสมบัติคือมีบุคลิกภาพส่วนตัวดี โดยทั่วไปนักเรียนจะเรียนรู้ได้ดีก็ต่อเมื่อมีความพอใจครูผู้สอน ฉะนั้น ครูควรมีบุคลิกภาพของการเป็นครูหรืออาจจะเรียกได้ว่า "มีวิญญาณของความเป็นครู" เช่น แต่งกายเหมาะสมเพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่ผู้เรียน

1.3 ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ เมฆ (2531 : 105) ที่ศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประเภทพณิชยกรรม ในเขตการศึกษา 12 มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะครูมีการเตรียมสอนเป็นอย่างดี ชี้แจงให้นักเรียนเข้าใจในวิชาที่ตนสอน ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการเรียนมิใช่เป็นแต่เพียงผู้ฟัง และใช้คำถามกระตุ้นให้นักเรียนคิด (อุมาพร สกลรัตน์. 2540. อ้างอิงมาจาก ; Romine. 1974 : 139 – 143) เน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดทักษะมากยิ่งขึ้น ครูใช้วิธีการสอนหลาย ๆ วิธีมาผสมผสานกันโดยพิจารณาให้เหมาะสมกับเนื้อหาวิชาและสภาพของผู้เรียน มีการจัดกิจกรรมใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาและในการเรียนการสอนให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ใช้ความคิดอิสระอย่างมีเหตุผล ฝึกให้สามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม ดังที่ ทิศนา แขมมณี (2522 : 185) กล่าวว่า ในการเรียนการสอนจะต้องให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการทำงานกิจกรรมตลอดเวลา ครูเป็นเพียงผู้คอยช่วยเหลือแนะนำให้นักเรียนรับรู้ได้หลายทาง

แต่สิ่งที่นักเรียนมีความพึงพอใจมากสุดคือ การสอนวิชาการเลขานุการสอนจากทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้เป็นเพราะ การเรียนการสอนด้านวิชาการเลขานุการ จะเน้นการสอนทางด้านปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้เครื่องปฏิบัติงานสำนักงานหลาย ๆ ประเภท ครูผู้สอนจะต้องมีความรู้ความชำนาญและเทคนิคการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเครื่องปฏิบัติงานสำนักงาน

ชนิดต่าง ๆ การสอนของครูจะอธิบายเนื้อหาและลักษณะงานที่จะให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติให้เข้าใจเสียก่อน ครูจะมีการสาธิตให้นักเรียนดูแล้วให้นักเรียนฝึกปฏิบัติ ดังที่ ฉลวย ธีระเผ่าพงษ์ (2532 : 44) กล่าวว่า การเรียนการสอนวิชาอาชีพแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ นักเรียนจะต้องเรียนรู้ในภาคทฤษฎีก่อนแล้วต้องฝึกปฏิบัติ โดยสามารถฝึกในโรงฝึกของโรงเรียน หรือฝึกในแหล่งประกอบการ อีกทั้ง อัปสร มีสิงห์ (2534 : 12 – 13) ได้กล่าวถึงบทบาทครูว่า ครูไม่ใช่ผู้ให้ความรู้แก่นักเรียนด้วยการบอกให้เด็กจดข้อมูลหรือข้อเท็จจริง แต่การจัดประสบการณ์ให้นักเรียนได้เกิดความเข้าใจและค้นพบคำตอบเองจากการลงมือสัมผัสหรือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่ครูให้ การเรียนรู้จึงจะเกิดความเข้าใจ

1.4 ด้านสื่อการเรียนการสอน นักเรียนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะ อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนของผู้เรียน และอยู่ในสภาพชำรุดขาดการบำรุงรักษา อีกทั้งยังมีจำนวนชั่วโมงการใช้ฝึกปฏิบัติสูงกว่าการปฏิบัติงานในสภาพปกติและล้าสมัยเพราะอุปกรณ์ที่ใช้ฝึกปฏิบัติใช้มานาน และในปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เจริญขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้วิทยาลัยไม่สามารถจัดซื้อได้ทันต่อสภาพเหตุการณ์ที่เปลี่ยนไปเพราะขาดงบประมาณในการจัดซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมนัส ศรีกัลยา (2533 : 71) ที่พบว่า นักศึกษามีปัญหาการเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุดในเรื่องอุปกรณ์การฝึกปฏิบัติมีจำนวนไม่เพียงพอ อยู่ในสภาพชำรุด ล้าสมัย อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอาภากร บุญสม (2536 : 93) ที่พบว่า อาจารย์ นักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาสาขาเลขานุการมีความเห็นในด้านปัจจัยเบื้องต้น ในเรื่องอุปกรณ์การเรียนการสอนมีจำนวนจำกัด ไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนได้เพียงพอกับความต้องการของผู้เรียน ดังที่ ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2533 : 25 – 34) กล่าวว่า เครื่องมือและวัสดุเป็นเครื่องกระตุ้นและเกื้อกูลให้ผู้เรียนอยากเรียน หากขาดสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัยมีจำนวนไม่เพียงพอ จะมีผลต่อการเรียนของนักศึกษาด้วย

แต่สิ่งที่นักเรียนมีความพึงพอใจมากสุดคือ สื่อการเรียนการสอนห้องปฏิบัติการเลขานุการสอดคล้องกับลักษณะเนื้อหาวิชา ทั้งนี้เนื่องจาก การเรียนการสอนในภาคปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ และเครื่องปฏิบัติงานสำนักงานประเภทต่าง ๆ จะต้องเรียนในห้องปฏิบัติการซึ่งจัดไว้ในรูปสำนักงาน โดยห้องปฏิบัติการได้จัดเครื่องปฏิบัติงานสำนักงาน เป็นกลุ่มตามลักษณะของเนื้อหาวิชา และตามความยากง่ายของเครื่อง การเรียนการสอนครูผู้สอนจะต้องแบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ๆ กลุ่มหนึ่งเรียนเครื่องสำนักงานชนิดหนึ่ง โดยครูเป็นผู้อธิบายและสาธิตการใช้และการทำงานของเครื่องปฏิบัติงานสำนักงานแต่ละชนิด การสอนในแต่ละครั้งจะเรียนเครื่องปฏิบัติงานสำนักงานเพียง 2 – 3 ชนิด หมุนเวียนให้นักเรียนได้เรียนจนครบทุกคนและทุกประเภทของเครื่อง ดังนั้น การเรียนการสอนในภาคปฏิบัติจึงต้องให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของเครื่องมือเครื่องใช้หรือเครื่องปฏิบัติงานชนิดต่าง ๆ เพื่อให้นักเรียนได้ฝึกทักษะและเรียนรู้ตรงตามเนื้อหาวิชา (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2536 : 47) ดังที่ เมธี ปิลันธนานนท์

(2531 : 45 – 50) เสนอแนะการสอนวิชาชีพไว้ คือ สอนแบบสร้างสถานการณ์จำลอง เช่น สร้างสถานประกอบการจำลองให้นักศึกษาเข้าฝึกงานเพื่อให้มี ความคุ้นเคยกับเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ อีกทั้ง อุมาพร สกลรักษ์ (2540 : 85) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในด้านสื่อการเรียนการสอน พบว่า สื่อการเรียนการสอนสามารถสื่อความหมายและเสริมความเข้าใจแก่ผู้เรียน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชยการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน ในด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่วางไว้ ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบนักเรียนที่เรียนสถานศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยที่นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนมีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี ทั้งนี้เป็นเพราะ นักเรียนวิทยาลัยพณิชยการเชตุพนส่วนใหญ่มีความสนใจในวิชาชีพเลขานุการ จึงเลือกเข้ามาเรียนในกลุ่มวิชาการเลขานุการด้วยความตั้งใจและสนใจเรียน อีกทั้งสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยก็แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุมาพร สกลรักษ์ (2540 : 70) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการเลขานุการ ที่เรียนในสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอน โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน ส่วนในด้านสภาพแวดล้อมนักศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนและห้องปฏิบัติไม่มีความเหมาะสมกับสภาพการเรียนการสอน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุให้นักศึกษาในแต่ละสถานศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกันได้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิสมัย บัวอุไร (2542 : 95) ได้ศึกษาปัญหาการเรียนของนักศึกษาในโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคคลทั่วไป โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป ระดับปริญญาตรีสถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ปัญหาการเรียนของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในรุ่นต่างกันมีปัญหา ด้านวิธีการจัดการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอนแตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะ เมื่อนักเรียนได้เข้ามาเรียนแล้วมีความพึงพอใจในการเรียนด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน และด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสื่อการเรียนการสอน

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสูง กลุ่มสูงมากและกลุ่มปานกลาง มีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการด้านสื่อการเรียนการสอนน้อยกว่านักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ทั้งนี้เป็นเพราะนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มต่ำ มีการพัฒนาทางด้านการเรียนช้าเมื่อใช้สื่อการเรียนการสอนช่วยก็จะกระตุ้นให้เด็กเรียนรู้ได้เร็วและเข้าใจยิ่งขึ้น ดังที่ กิดานันท์ มลิทอง (2536 : 83) ให้ความเห็นว่า สื่อจะช่วยกระตุ้นและสร้างความสนใจให้กับผู้เรียน ทำให้เกิดความสนุกและไม่รู้สึกเบื่อหน่ายการเรียน และช่วยแก้ปัญหาเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากข้อคำถามปลายเปิดซึ่งมีผู้ตอบทั้งสิ้น 87 คน (ร้อยละ 46.77) โดยได้เสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเรียนด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน ไว้ดังนี้คือ ควรให้เพิ่มเวลาสอนในวิชาต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ ครูควรมีความเป็นกันเองเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของนักเรียน ควรมีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ และควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีดจำนวนเพียงพออยู่ในสภาพดีและทันสมัย ทั้งนี้เป็นเพราะ ปัจจุบันนี้ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีรวดเร็วมากทำให้หน่วยงานต่าง ๆ พัฒนารูปแบบการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ตามไปด้วย มีการปรับเปลี่ยนจากสำนักงานธรรมดามาเป็นสำนักงานอัตโนมัติ จำเป็นที่เลขานุการจะต้องมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ และภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับที่ว่าครูควรมีความเป็นกันเองเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของนักเรียน ทั้งนี้เป็นเพราะครูมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากนอกเหนือจากงานสอน จึงไม่มีเวลาให้กับนักเรียนเป็นการส่วนตัว และการสอนของครูอาจจะใช้วิธีสอนแบบบรรยายอย่างเดียวทำให้นักเรียนไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือทำกิจกรรมร่วมกัน ที่ว่าควรมีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ทั้งนี้เป็นเพราะ ครูมีชั่วโมงสอนมาก ไม่มีเวลาที่จะพานักเรียนออกไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ อีกทั้งยังขาดงบประมาณและความร่วมมือจากสถานศึกษาและสถานประกอบการที่จะไป และควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด จำนวนเพียงพออยู่ในสภาพดีและทันสมัย ทั้งนี้เป็นเพราะ จำนวนนักเรียนที่เรียนมีจำนวนมาก จึงทำให้การจัดการเรียนการสอนโดยให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติได้ครบทุก ๆ คนทำได้ยาก อีกทั้งยังขาดงบประมาณในการจัดซื้อและซ่อมบำรุง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพณิชการธนบุรีและวิทยาลัยพณิชยการเซตุพน

จากผลการวิจัย พบว่า ด้านสื่อการเรียนการสอน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องบันทึกและถอดข้อความ มีจำนวนไม่เพียงพอและอยู่ในสภาพชำรุด ผู้บริหารควรดำเนินการจัดหาและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดี พร้อมที่จะนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมกับการเรียนการสอน โดยการวางแผนและสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องบันทึกและถอดข้อความ ให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้เรียนและสนับสนุนให้มีการตรวจสอบคุณภาพ และซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจในการเรียนสาขาวิชาการเลขานุการ ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยพณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา

2. ควรประเมินคุณภาพของนักเรียนที่มีต่อความสามารถด้านวิชาชีพเลขานุการของผู้สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. (2517). *ปฏิบัติงานสำนักงานภาคทฤษฎี.* กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.

กรแก้ว อัจนวัจน์. (2537). *การพัฒนาชุดการเรียนรายบุคคลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

√กาญจนา ภาสุรพันธ์. (2531). *ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กิดานันท์ มลิทอง. (2526). *เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทเอดิสันเพรสโพรดักส์ จำกัด.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2532). *การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ : อักษรพิพัฒน์.

เกษกานดา สุภาพจน์. (2532). *การประเมินหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษาการเลขานุการของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พุทธศักราช 2529.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จันทนา แสนสุข. (2539). *บทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จินตนา บุญบงการ. (2533). *"เลขานุการงานสำคัญ".* *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.* 13 (50) : 24 – 28 ; กันยายน.

ชม ภูมิภาค. (2529). *"การฝึกหัดครูไทย : กระบวนการต่อเนื่อง".* ใน *ผลการประชุมสัมมนาทางวิชาการระดับชาติเรื่องทิศทางการฝึกหัดครูไทย.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล.

ชัยสวัสดิ์ เทียนวิบูลย์. (2528). *การสอนวิชาทฤษฎีวิชาปฏิบัติการ.* กรุงเทพฯ : วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตเทคนิคนนทบุรี.

ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2521). *จิตวิทยาอปกติ.* กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวทางจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน.

ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2533). *เทคโนโลยีการศึกษา : ทฤษฎีการวิจัย.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ถาวร สารวิทย์. (ม.ป.ป.). *การอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา.* พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.

ทิศนา แขมมณี. (2522). *กลุ่มสัมพันธ์ : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติเล่ม 1.* กรุงเทพฯ : บูรณาศิลป์การพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เทคโนโลยีราชมงคล, สถาบัน. (2536). *หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2536*. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรและการสอนเทคโนโลยี สายบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.

นิภา แนวบุญเนียร. (2526). *หลักสูตรและการสอนธุรกิจศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นิภาพรรณ วิโรทัยสกุล. (2539). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูธุรกิจตามทัศนะของนักศึกษาสายวิชาบริหารธุรกิจ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บันลือ พฤกษะวัน. (2534). *ยุทธศาสตร์การสอนตามแนวหลักสูตรใหม่*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

บุญชู มูลพินิจ. (2539). *"การอาชีวศึกษากับการพัฒนากำลังคนในแผนก 8". วารสารสถาบันพัฒนาครูอาชีวศึกษา*. เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม.

บุญญศักดิ์ ใจจงกิจ. (2519). *เทคโนโลยีและอาชีวศึกษาช่างอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ.

ปทีป เมธาคุณวุฒิ. (2532). *หลักสูตรอุดมศึกษา : การประเมินแนะการพัฒนา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประจักษ์ ศรีวัฒนพงศ์. (2525). *การติดตามผลหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประนอม แสงจันทร์. (2519). *ความพึงพอใจในการศึกษาวิชาชีพพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลในสถานศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.

ประพัฒน์ จำปาไทย. (2524). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาคณะครศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประภา ตุลานนท์. (2540). *ความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอน ของนักศึกษาของทางไกลสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในอำเภอชายแดน ของจังหวัดสระแก้ว*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประภาศรี อมรสิน. (2533). *"การจัดการเรียนการสอนวิชาธุรกิจ"*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดระบบ การสอนการงานพื้นฐานอาชีพ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ผ่องใส ศุภวรรยารักษ์. (2530). *แนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรทิพย์ ณรงค์เดช. (2536). *Secretary ของสมาคมเลขานุการสตรแห่งประเทศไทย.* 27 : เมษายน – มิถนายน.

พิสมัย บัวอุไร. (2542). *ปัญหาการเรียนของนักศึกษาในโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคคลทั่วไป โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป ระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.* สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภรณี วินิจฉัยกุล. (2537). *"บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการในปัจจุบัน". เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง เลขานุการบริหาร. สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย.*

มนัส ศรีกัลยา. (2533). *ปัญหาการเรียนของนักศึกษาวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น โรงเรียนสารพัดช่าง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.

เมธี ปิลันธนานนท์. (2533). *การบริหารอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา.* กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พ.ศ. 2525.* กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.

วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์. (2533). *การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่มีผลจากความพอใจในการได้เลือกบทเรียน.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิฑูรย์ อุปถัมภ์. (2530). *สมรรถภาพของอาจารย์ผู้สอนวิชาชีพในวิทยาลัยครู.* กรุงเทพฯ : ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา. กรมการฝึกหัดครู.

วิรัช กมุทมาศ. (2528). *"นโยบายอาชีวศึกษาในประเทศไทย". วารสารอาชีวศึกษา.* สิงหาคม.

ศึกษาธิการ, กระทรวง. (2538). *หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538.* กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.

สงัด อุทรานันท์. (2532). *พื้นฐานและการพัฒนาหลักสูตร.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มิตรสยาม.

สมบูรณ์ พรรณาภพ และชัยโรจน์ ชัยอินคำ. (2518). *จิตวิทยาการศึกษา.* กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สมบูรณ์ สงวนญาติ. (2534). *เทคโนโลยีทางการเรียนการสอน.* กรุงเทพฯ : ภาคพัฒนาตำราและเอกสารทางวิชาการ หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหารบุคคลแผนใหม่.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สมพงษ์ พุทธเจริญ. (2538). *การเลขานุการ.* กรุงเทพฯ : เทพรัตน์การพิมพ์.

สมยศ นาวีการ. (2524). *การพัฒนาหลักสูตร.* กรุงเทพฯ : สมหมายการพิมพ์.

สมิต สัชฌุกร. (2530). *"บทบาทและงานในหน้าที่ของเลขานุการ".* ใน *เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรเลขานุการ.* กรุงเทพฯ : สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย.

ลายัณห์ จันทร์วิภาสวงศ์. (2528). *"ผู้จัดการ : บางครั้งก็พังเพราะเลขานุการ ได้เหมือนกัน".* *ผู้จัดการ.* 2 (18) : 171 - 173 กุมภาพันธ์.

สิปปนนท์ เกตุทัต. (2538). *"ทิศทางการพัฒนาในช่วงแผน 8".* ใน *เอกสารประกอบการบรรยายพิเศษ.* กรุงเทพฯ

สุณีย์ ธีรดากร. (2526). *จิตวิทยาพัฒนาการ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : คณะวิชาครุศาสตร์ วิทยาลัยครูพระนคร.

สุทธิ ประจงศักดิ์. (2524). *อุตสาหกรรมศิลป์.* กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สุเทพ เมฆ. (2531). *ความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนการสอนของนักเรียนและครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทพณิชยกรรม ในเขตการศึกษา 12.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุวัฒน์ ช่างเหล็ก. (2542). *"การศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์". สีมาจารย์.* ปีที่ 13 ฉบับที่ 26.

หทัยกร พันธ์งาม. (2540). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสนเทศ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัปสร มีสิงห์. (2534). *"บทบาทของครูกับหลักสูตรฉบับปรับปรุงการพัฒนาหลักสูตร".* *วารสารพัฒนาหลักสูตร.* 10 (4) ; มกราคม – มีนาคม.

อาชีวศึกษา, กรม. (2536). *คู่มือหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2536 ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ.* กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชีวศึกษา 2 หน่วยศึกษานิเทศก์.

อาภากร บุญสม. (2536). *การประเมินหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการเลขานุการ ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (ฉบับปรับปรุง) พุทธศักราช 2530.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อำภา บุญช่วย. (2537). *การบริหารงานวิชาการในโรงเรียน.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮ้าส์.

อุษณีย์ ตุลาบดี. (2538). *สู่ความสำเร็จของเลขานุการมืออาชีพ.* กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3 rd ed. New York : McGraw – Hill Book Company.

Morse, Nancy C. (1955). *Satisfactions in the White Collar Job*. Michigan : University of Michigan.

Wallerstein, Harvey. (1971). *Dictionary of Psychology*. Maryland : Penguin Book Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์สำอางค์ งามวิชา	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ	อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์สุนีย์ มี้เจริญ	อาจารย์ประจำแผนกวิชาเศรษฐกิจสัมพันธ์ คณะวิชาสัมพันธ์ธุรกิจ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ
ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี
และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อ ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวนักเรียน

1. สถานศึกษาที่ศึกษาในปัจจุบัน
   - ( ) วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี
   - ( ) วิทยาลัยพณิชยการเชตุพน

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
   - ( ) ต่ำกว่า 2.00
   - ( ) 2.00 - 2.50
   - ( ) 2.51 - 3.00
   - ( ) 3.01 - 4.00

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียน
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ 4 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ
ด้านครูผู้สอน ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อการเรียนการสอน

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่านักเรียนมีความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการมากน้อยเพียงใด โดยให้นักเรียนกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของนักเรียนเท่านั้น

คะแนน 4	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 3	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 2	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการเรียน	ระดับความพึงพอใจ			
	4 มากที่สุด	3 มาก	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ				
1. หลักสูตรวิชาการเลขานุการครอบคลุมเนื้อหา หรือความรู้ที่จะนำไปประกอบอาชีพเลขานุการ				
2. เนื้อหาของหลักสูตรทันสมัยสอดคล้อง กับเทคโนโลยีสมัยใหม่				
3. เนื้อหาของหลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการ ของตลาดแรงงาน				
4. วิชาการเลขานุการช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดี ให้แก่ผู้เรียน				
5. การศึกษาวิชาการเลขานุการทำให้พัฒนา ลักษณะนิสัยมีความเข้าใจผู้อื่น				
6. การเรียนวิชาการเลขานุการทำให้ผู้เรียน เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง				
7. วิชาการเลขานุการทำให้ผู้เรียนมีความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ อ่อนน้อมถ่อมตน				
8. วิชาชีพเลขานุการจะช่วยให้ผู้ทำงานเกิดความเข้าใจ ในการทำงานของนายจ้างหรือองค์การได้ดีขึ้น				
9. วิชาการเลขานุการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์				
10. การเรียนวิชาการเลขานุการช่วยให้ผู้เรียน รู้จักการแก้ปัญหา				

ความพึงพอใจในการเรียน	ระดับความพึงพอใจ			
	4 มากที่สุด	3 มาก	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ				
11. วิชาการเลขานุการทำให้ผู้เรียนคิด วิเคราะห์เป็น				
12. วิชาการเลขานุการช่วยให้ผู้เรียนเป็นคนฉลาด มีไหวพริบดี				

ข้อเสนอแนะด้านหลักสูตรวิชาการเลขานุการ.....

.....

.....

.....

.....

ความพึงพอใจในการเรียน	ระดับความพึงพอใจ			
	4 มากที่สุด	3 มาก	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านครูผู้สอน				
1. มีความรู้ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี				
2. สามารถถ่ายทอดเนื้อหาวิชาที่สอนได้ดี				
3. นำความคิดและแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ในการสอน				
4. นำประสบการณ์ทางด้านเลขานุการมาเป็นตัวอย่างประกอบการอธิบาย				
5. ตอบปัญหาและข้อสงสัยของนักเรียนได้อย่างละเอียดชัดเจนและถูกต้อง				
6. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับวิชาที่สอน				
7. แต่งกายสะอาดและเหมาะสมกับกาลเทศะ				
8. กระตือรือร้น พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา				
9. ยิ้มแย้ม แจ่มใส มองโลกในแง่ดี อารมณ์ดีอยู่เสมอ				
10. เข้าสอนและเลิกสอนตามเวลา				
11. มีอารมณ์ขัน สร้างบรรยากาศความเป็นกันเองในขณะมีการเรียนการสอน				
12. ใช้วาจาสุภาพขณะทำการสอน				
13. มีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น				

ความพึงพอใจในการเรียน	ระดับความพึงพอใจ			
	4 มากที่สุด	3 มาก	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านครูผู้สอน				
14. มีลักษณะเป็นผู้ให้บริการแบบนักเลขานุการ				
15. มีความรับผิดชอบในหน้าที่การสอน				
16. ยินดีช่วยเหลือนักเรียนที่ประสบปัญหาทั้งด้านส่วนตัวและด้านการเรียน				
17. ครูจะเป็นผู้กระตุ้นให้นักเรียนคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น				

ข้อเสนอแนะด้านครูผู้สอน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความพึงพอใจในการเรียน	ระดับความพึงพอใจ			
	4 มากที่สุด	3 มาก	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน				
1./ ชี้แจงแผนการเรียนและวัตถุประสงค์ของการเรียน เมื่อเริ่มสอน				
2./ เลือกใช้วิธีการสอนเหมาะสมกับเนื้อหาวิชา				
3. นำความรู้หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาสอน				
4. กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการเรียน				
5. ผู้เรียนมีโอกาสได้ใช้อุปกรณ์ประกอบการเรียน ที่หลากหลาย				
6./ สามารถสื่อความหมายในการสอนได้ดี ใช้ภาษาพูดเหมาะสม				
7./ การสอนวิชาการเลขานุการสอนจากทฤษฎี ไปสู่การปฏิบัติ				
8. วิชาที่เกี่ยวกับทักษะมีการฝึกปฏิบัติกับเครื่องมือจริง				
9. วิชาที่เกี่ยวกับทฤษฎีมีการเลือกใช้วิธีสอนแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลักษณะรายวิชา				
10./ จัดหาหรือเชิญวิทยากรให้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม				
11./ เปิดโอกาสให้นักเรียนอภิปรายอย่างกว้างขวาง				
12. ยกตัวอย่างเปรียบเทียบและมีกรณีศึกษา ประกอบการสอน				

ความพึงพอใจในการเรียน	ระดับความพึงพอใจ			
	4 มากที่สุด	3 มาก	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน				
13. มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมการเรียนการสอน				
14. มีการจัดกิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่ตามรายวิชา				

ข้อเสนอแนะด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน.....

.....

.....

.....

.....

ความพึงพอใจในการเรียน	ระดับความพึงพอใจ			
	4 มากที่สุด	3 มาก	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านสื่อการเรียนการสอน				
1. ครูใช้อุปกรณ์การสอนส่งเสริมให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาวิชา				
2. เครื่องพิมพ์ดีดมีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพดี				
3. เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพดี				
4. เครื่องบันทึกและถอดข้อความมีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพดี				
5. มีการจัดนิทรรศการประกอบการเรียนการสอนวิชาการเลขานุการ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์				
6. เอกสารและตำราในการเรียนการสอนวิชาการเลขานุการมีความทันสมัย				
7. สื่อการเรียนการสอนห้องปฏิบัติการเลขานุการสอดคล้องกับลักษณะเนื้อหาวิชา				

ข้อเสนอแนะด้านสื่อการเรียนการสอน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวทรงสมร คชเลิศ
วัน เดือน ปีเกิด	31 ธันวาคม 2494
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	97/4 หมู่ 8 ซอยเทพนิมิตรใต้ (เอกชัย 45) ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150
สถานที่ทำงาน	วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี ซอยจรัญสนิทวงศ์ 13 แขวงคูหาสวรรค์ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2512	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระแม่มารี
พ.ศ. 2514	มัธยมศึกษาตอนปลาย สายสามัญ โรงเรียนวัดบพิตรพิมุข
พ.ศ. 2515	มัธยมศึกษาตอนปลาย สายอาชีพ โรงเรียนวัดบพิตรพิมุข
พ.ศ. 2517	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (แผนกเลขานุการ) วิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
พ.ศ. 2521	ประกาศนียบัตรประโยคครูมัธยม วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตพระนครใต้
พ.ศ. 2523	การศึกษาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2538	นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2542	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ