

การพัฒนามาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน Development of Occupation Standard for Office Technology

กิตติเชษฐ์ สวัสดิ์ธนาสกุล¹ วรรษยา ธรรมกิตติภพ² และสุนทร ทอบัว³
Kittichet Sawatthanasakul¹ Varataya Thammakittipob² and Suntara Tobua³

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและประเมินทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²รองศาสตราจารย์ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการวิจัยและประเมินทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

kittichet.sts@gmail.com, feduvyt@ku.ac.th, and fedustr@ku.ac.th

บทคัดย่อ

มาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน เป็นเครื่องมือในการพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อพัฒนามาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา แบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1 เป็นการศึกษามาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน ประชากรเป้าหมายได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูงขององค์กรธุรกิจ จำนวน 10 คน และกลุ่มครูอาจารย์ระดับอาชีวศึกษา จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับคุณลักษณะอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงานตามแนวทางวิธีการวิเคราะห์หน้าที่งาน ระยะที่ 2 เป็นการตรวจสอบ (ร่าง) มาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน ประชากรได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานสำนักงานของบริษัทที่ได้รับมาตรฐาน ISO 9000, 9001 ของสำนักงานรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม จำนวน 121 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัยพบว่า ชื่อมาตรฐานอาชีพ คือ “มาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน” ประกอบด้วย หน้าที่หลัก 4 หน้าที่ ได้แก่ หน้าที่หลักที่ 1 จัดการเอกสาร มี 3 หน้าที่ หน้าที่หลักที่ 2 สนับสนุนการบริหารองค์กร มี 5 หน้าที่ย่อย หน้าที่หลักที่ 3 ติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ มี 3 หน้าที่ย่อย และหน้าที่หลักที่ 4 จัดการงานพัสดุ อุปกรณ์ มี 2 หน้าที่ย่อย ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย คือ สถานประกอบการสามารถนำมามาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงานนี้ไปใช้ในการพิจารณาประเมินสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน หรือกำหนดความสามารถในการรับบุคลากรเข้ามาทำงานได้ โดยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ควรนำมาตรฐานอาชีพเทคโนโลยีสำนักงานที่พัฒนาขึ้นมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรฐานสมรรถนะที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตกำลังคนให้มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: มาตรฐานอาชีพ เทคโนโลยีสำนักงาน สมรรถนะอาชีพ มาตรฐานสมรรถนะอาชีพ งานสำนักงาน

Abstract

Development of occupation standard for office technology is a mechanic to manpower development to be consistent to the demand of labor market standard. The objective of this study was to develop occupation standard for office technology. The research was descriptive method and divided the implementation into 2 stages: stage 1 was study in occupation standard in the field of office technology. The target populations were 10 chief executives of business organizations and 5 vocational education teachers. The data collection tool was interview structure in regard to the office technology occupation characteristics in accordance with function analysis method guideline. The data derived from interview used content analysis; stage 2 was inspection of occupation standard in the field of office technology. The populations were personnel relating to office tasks of the company which was certified by ISO 9000, 9001 standards of Thai Industrial Standards Institute : TISI., comprised of 121 persons. The questionnaire is required. The data was analyzed by median and interquartile range.

The results indicated that the name of occupation was “Occupation Standard for Office Technology” consisted of 4 functions, i.e., 1. Managing documents, consisted of 3 sub-functions 2. Supporting organization administration, consisted of 5 sub-functions 3. Communication and public relations, consisted of 3 sub-functions: and 4. Managing supply and equipment, consisted of 2 sub-functions. The recommendations obtained from the research were establishments could employ occupation standard for office technology for the consideration in performance evaluation of personnel in unit or defining capability of recruitment. The vocational education institute should use the developed occupation standard for office technology to be a guideline for improving competency based curriculum in management of instruction to produce manpower which their performance actually meets the labor market requirement.

Keywords : Occupation Standard, Office technology, Occupation competency, Competency Standard, Office work

1. บทนำ

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาและการขับเคลื่อน ประเทศไปสู่เศรษฐกิจสังคมฐานความรู้ คือการพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน การดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องมีกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึง เจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ดังแนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่กล่าวว่า “บุคลากรยุคใหม่จะต้องเป็นคนงานความรู้ (Knowledge Worker)” [1] เป็นการสนับสนุนการยกระดับการผลิตและบริการที่ใช้องค์ความรู้ที่มีมาตรฐานในสังคม [2] ดังนั้นในการพัฒนาความรู้ความสามารถของคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดเป็นมาตรฐานเชื่อมโยงระหว่างโลกการทำงานกับโลกการศึกษา ที่เรียกว่า “มาตรฐานอาชีพ” เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของแรงงาน นำไปสู่การกำหนดหลักสูตรทางอาชีวศึกษาเพื่อพัฒนาสมรรถนะกำลังคนหรือทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องซึ่งกันและกัน

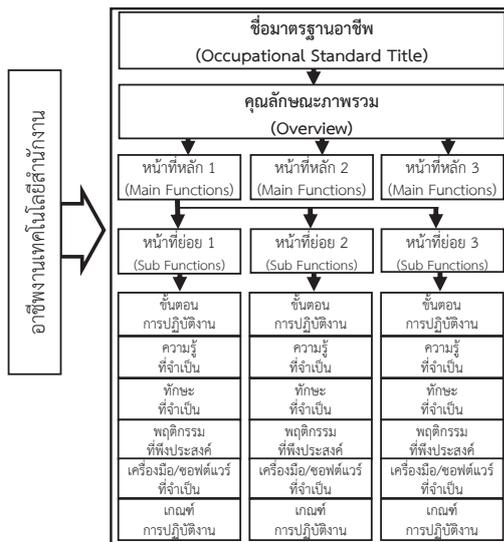
งานอาชีพหนึ่งที่มีบทบาทในทุกๆ หน่วยงาน คือ “งานสำนักงาน” มีบทบาททั้งในหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน มีความจำเป็นต้องมีงานสำนักงานเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเรียกในชื่ออื่นๆ เช่น งานธุรการ งานเสมียน งานเลขานุการ งานบริหารทั่วไป เป็นต้น ประกอบกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสำนักงานที่รวดเร็วมากขึ้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงนั้น ด้วยความสำคัญของ “มาตรฐานอาชีพ” ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการจัดทำมาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงานเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนระดับอาชีวศึกษาและความต้องการของตลาดแรงงานให้สอดคล้องซึ่งกันและกัน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนามาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้ ได้ใช้รูปแบบของการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) จาก ชนะ กลสิการ์ [3] ในด้านการวางโครงสร้างของการวิเคราะห์หน้าที่ ประกอบด้วยแนวทางรูปแบบการพัฒนามาตรฐานอาชีพ ของ UK Commission for Employment and Skills and the Alliance of Sector Skill Councils [4] ในการกำหนดให้มีหน้าที่หลัก และหน้าที่ย่อย และวิเคราะห์หน้าที่ย่อยเป็นองค์ประกอบ คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความรู้ที่จำเป็น ทักษะที่จำเป็น พฤติกรรมที่พึงประสงค์ เครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ที่จำเป็นและเกณฑ์การปฏิบัติงาน ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การพัฒนามาตรฐานอาชีพในงานวิจัยนี้ ใช้การวิเคราะห์หน้าที่ (Functional analysis) กำหนดหน้าที่หลักของภารกิจหรืองานที่ต้องกระทำให้ครอบคลุมงานอาชีพ และวิเคราะห์หน้าที่ย่อยเป็นภารกิจในระดับปฏิบัติงาน วิเคราะห์แต่ละหน้าที่ย่อยด้วยตารางวิเคราะห์ภาระงาน ตามองค์ประกอบคือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความรู้ที่จำเป็น ทักษะที่จำเป็น พฤติกรรมที่พึงประสงค์ เครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ที่จำเป็น และเกณฑ์การปฏิบัติงาน

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ระยะที่ 1 การศึกษามาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน ประชากร ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงประชากร ระยะที่ 1

กลุ่มประชากร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กลุ่มที่ 1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10	66.67
กลุ่มที่ 2 ครูอาจารย์ผู้สอนระดับอาชีวศึกษา	5	33.33
รวมประชากร	15	100.00

กลุ่มที่ 1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ได้แก่ ผู้บริหารภาคเอกชน ภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน กลุ่มที่ 2 ครูอาจารย์ผู้สอนระดับอาชีวศึกษา ที่มีความชำนาญในงานเทคโนโลยีสำนักงาน จำนวน 5 คน ทั้งสองกลุ่มมีประสบการณ์การทำงานต่อเนื่องตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป

ระยะที่ 2 การตรวจสอบมาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงประชากร ระยะที่ 2

ตำแหน่งงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารระดับสูง	7	5.80
ผู้บริหารระดับกลาง	21	17.40
ผู้บริหารระดับล่าง	37	30.60
ผู้ปฏิบัติงาน	56	46.30
รวมประชากร	121	100.00

กลุ่มประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO9000/9001 ของสำนักงานรับรองมาตรฐาน กระทรวงอุตสาหกรรม ประเภทอุตสาหกรรม เกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบสำนักงาน จำนวน 121 คน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ระยะที่ 1 : เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์หน้าที่ของมาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลการวิเคราะห์หน้าที่ของภาระงานในแต่ละหน้าที่ย่อย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การสร้างเครื่องมือ

1. การศึกษาเอกสาร นำภาระหน้าที่ในงานอาชีพมาสังเคราะห์เป็นหน้าที่หลัก และหน้าที่ย่อย ได้แก่ หน้าที่หลักที่ 1 การจัดการเอกสาร ดังเช่น ทรัพย์สิน วงศ์ประเสริฐ [5] ระบุว่า งานสำนักงานการพิมพ์เอกสาร เป็นต้น หน้าที่หลักที่ 2 สนับสนุนการบริหารองค์กร ดังเช่น เนตรพัฒนา ยาวีราช [6] และ พูลสุข สังข์รุ่ง [7] ระบุว่างานสำนักงานเป็นงานที่เน้นการใช้ประสิทธิภาพของบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นต้น หน้าที่หลักที่ 3 ติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ ดังเช่น ทรัพย์สิน วงศ์ประเสริฐ [5] และ สุรัสวดี ราชกุลชัย [8] ที่ระบุว่า งานติดต่อสื่อสาร เป็นงานที่ต้องรับและส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลต่างๆ หรือ ระหว่างองค์กรกับองค์กร เป็นต้น หน้าที่หลักที่ 4 จัดการงานพัสดุ อุปกรณ์ ดังเช่น สุรัสวดี ราชกุลชัย [8] ระบุว่า งานบริหารพัสดุอุปกรณ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดหา การควบคุมพัสดุ เป็นต้น

2. การเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และพิจารณาการใช้ถ้อยคำ

3. การปรับปรุงตามคำแนะนำและจัดทำเครื่องมือนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

ระยะที่ 2 : เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อมาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อมาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยี สำนักงาน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวน 235 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การสร้างเครื่องมือ

1. นำผลการวิจัยในระยะที่ 1 จัดทำเป็นข้อคำถาม

2. นำข้อคำถามที่สร้างขึ้นให้คณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณา ในประเด็นการใช้ถ้อยคำในข้อคำถาม

3. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน พิจารณาความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถาม ด้วยค่า IOC (Index of item objective congruence) ได้ผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสรุปผลค่าดัชนีความสอดคล้อง (I.O.C.)

ค่า I.O.C.	จำนวนข้อ	แปลผล
0.6	9	สอดคล้อง
0.8	43	สอดคล้อง
1.0	176	สอดคล้อง
รวม	228	สอดคล้อง

จากการตรวจสอบพบว่าทุกข้อผู้เชี่ยวชาญเห็นสอดคล้องกัน และแนะนำให้เพิ่มเติมปรับแก้จำนวน 7 ข้อ

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามเพิ่มเติมตามผู้ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ รวมจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 235 ข้อ

5. จัดทำชุดแบบสอบถาม และคำอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งทางไปรษณีย์ และโทรศัพท์ติดตาม

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 : ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์เนื้อหา และคัดเลือกข้อมูลที่ประชากรมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ด้วยค่าร้อยละ ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป นำไปจัดทำเครื่องมือในระยะที่ 2

ระยะที่ 2 : ข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่ามัธยฐาน (Median : Mdn.) และค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile Range : I.Q.R.) แปลผลดังตารางที่ 4 และ ตารางที่ 5

ตารางที่ 4 แสดงการแปลผลค่ามัธยฐาน (Median: Mdn.)

ค่ามัธยฐาน (Median: Mdn.)	แปลผล
4.50 ขึ้นไป	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50 – 4.49	เห็นด้วย
2.50 – 3.49	ไม่แน่ใจ
1.50 – 2.49	ไม่เห็นด้วย
ต่ำกว่า 1.50	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 5 แสดงการแปลผลค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile Range : I.Q.R.)

ค่าพิสัยควอไทล์	แปลผล
0.01 – 0.99	ความสอดคล้องสูงมาก
1.00 – 1.50	ความสอดคล้องสูง
1.51 ขึ้นไป	ความสอดคล้องต่ำ

7. ผลการวิจัย

การวิจัยในระยะที่ 1 เป็นการศึกษามาตรฐานอาชีพงานเทคนิคโลยีสำนักงานจากผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ได้หน้าที่หลักหน้าที่ย่อย และกรอบภาระงาน นำไปสร้างแบบสอบถามวิจัยในระยะที่ 2 เพื่อตรวจสอบมาตรฐานอาชีพ จากประชากรที่ประกอบอาชีพโดยตรงในสถานประกอบการที่ได้รับมาตรฐาน

ISO 9000/9001 ของสำนักงานรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม (สมอ.) ดังผลการวิจัย ต่อไปนี้

ตารางที่ 6 แสดงหน้าที่หลักที่ 1 จัดการเอกสาร (3 หน้าที่ย่อย)

หน้าที่ย่อย 1.1		Mdn.	I.Q.R.
พิมพ์เอกสาร หนังสือ จดหมาย ประกาศ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	1.1) รับคำสั่งในการจัดทำเอกสาร	4.04	1.22
งาน	1.2) กำหนดรูปแบบเอกสารตามประเภทของเอกสารที่ต้องพิมพ์	4.20	1.07
	1.3) พิมพ์เอกสารด้วยโปรแกรมประมวลผลคำ	4.10	1.02
	1.4) ตรวจสอบความถูกต้อง	4.78	0.89
	1.5) พิมพ์เอกสารออกทางเครื่องพิมพ์	4.51	1.05
	1.6) จัดส่งหรือเผยแพร่เอกสารตามประเภทของเอกสาร	4.52	1.12
	ความรู้ที่จำเป็น	2.1) ข้อกำหนดของรูปแบบเอกสารประเภทต่างๆ เช่น จดหมายราชการ จดหมายธุรกิจ ประกาศ หนังสือแจ้งข่าวสาร เป็นต้น	4.13
ทักษะที่จำเป็น	2.2) คำสั่งจัดรูปแบบเอกสารด้วยโปรแกรมประมวลผลคำ	4.16	1.17
	2.3) วิธีการใช้และขั้นตอนบำรุงรักษาเครื่องพิมพ์	4.67	1.08
	2.4) วิธีการใช้เครื่องสแกนเนอร์	4.29	1.12
	3.1) สร้างเอกสารตามรูปแบบที่กำหนดด้วยโปรแกรมประมวลผลคำได้	4.20	1.08
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	3.2) จัดการไฟล์ของโปรแกรมประมวลผลคำได้	4.20	1.08
	3.3) ใช้เครื่องพิมพ์ถูกต้องตามวิธีการและบำรุงรักษาถูกต้องตามขั้นตอน	4.73	1.11
	4.1) ความละเอียดรอบคอบในการจัดทำและตรวจทานข้อความให้ถูกต้อง	4.72	1.12
เครื่องมือ/ซอฟต์แวร์ที่จำเป็น	4.2) การดูแล รักษาอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ให้สะอาดและพร้อมใช้งาน	4.60	1.34
	5.1) เครื่องคอมพิวเตอร์	4.79	1.08
	5.2) โปรแกรมประมวลผลคำ	4.06	1.14
เกณฑ์การปฏิบัติ	5.3) เครื่องพิมพ์	4.67	1.07
	6.1) จัดรูปแบบเอกสารได้ถูกต้อง	4.67	1.16
งาน	6.2) พิมพ์ข้อมูลหรือข้อความได้ถูกต้อง	4.79	0.94
	หน้าที่ย่อย 1.2		
จัดทำแบบฟอร์มเอกสารด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	1.1) รับคำสั่งให้พิมพ์แบบฟอร์ม	4.04	1.48
	1.2) จัดพิมพ์และออกแบบเอกสาร/แบบฟอร์ม	4.29	1.14
	1.3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรูปแบบเอกสารที่ต้องการ	4.84	0.67
	1.4) จัดพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์	4.84	0.67
ความรู้ที่จำเป็น	2.1) คำสั่งในการออกแบบเอกสารด้วยโปรแกรมประมวลผลคำ	4.20	1.08
	2.2) วิธีการใช้และขั้นตอนบำรุงรักษาเครื่องพิมพ์	4.73	1.01
ทักษะที่จำเป็น	3.1) ออกแบบเอกสารด้วยคำสั่งของโปรแกรมประมวลผลคำได้	4.27	1.15
	3.2) ใช้เครื่องพิมพ์ถูกต้องตามวิธีการและบำรุงรักษาถูกต้องตามขั้นตอน	4.67	1.33
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	4.1) ความละเอียดรอบคอบในการจัดทำและตรวจทานข้อความให้ถูกต้อง	4.91	0.59
	4.2) การดูแล รักษาอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ให้สะอาดและพร้อมใช้งาน	4.49	1.22
เครื่องมือ/ซอฟต์แวร์ที่จำเป็น	5.1) เครื่องคอมพิวเตอร์	4.10	1.18
	5.2) โปรแกรมประมวลผลคำ	4.58	1.03
	5.3) เครื่องพิมพ์	4.05	0.88
เกณฑ์การปฏิบัติ	6.1) จัดรูปแบบเอกสารได้ถูกต้องตามแบบฟอร์มที่ต้องการ	4.66	1.02
	6.2) พิมพ์ข้อมูลหรือข้อความได้ถูกต้อง	4.79	0.83
หน้าที่ย่อย 1.3			
จัดเก็บแฟ้มข้อมูลเอกสารหรืองานสารบรรณด้วยระบบคอมพิวเตอร์			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	1.1) ตรวจสอบหมวดหมู่ของเอกสารหรือไฟล์ข้อมูล	4.58	1.19
	1.2) จัดเตรียมเอกสารให้เหมาะสมกับการจัดเก็บ (เช่น การแปลงไฟล์ PDF, การสแกนเอกสาร เป็นต้น)	4.58	1.10
	1.3) จัดเก็บเอกสารหรือไฟล์ข้อมูล ไว้ในโฟลเดอร์หรือกลุ่มข้อมูล	4.72	0.95
	1.4) คัดแยกเอกสารสำหรับการทำลาย	4.00	1.37

กิตติเชษฐ์ สวัสดิ์ธนาสกุล วิทยาลัยการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ และสุนทรธา ไต่บัว
วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 14 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2558

ตารางที่ 6 (ต่อ)

หน้าที่ย่อย 1.3 (ต่อ)		Mdn.	I.Q.R.
จัดเก็บเพิ่มข้อมูลเอกสารหรืองานสารบรรณด้วยระบบคอมพิวเตอร์			
ความรู้ ที่จำเป็น	2.1) กฎหรือระเบียบของทางจัดหมวดหมู่เอกสาร	4.49	1.13
	2.2) ประเภทของไฟล์ข้อมูลชนิดต่างๆ ของโปรแกรม	4.29	1.14
	2.3) วิธีการใช้และขั้นตอนการสแกนเอกสาร	4.29	1.14
	2.4) วิธีการใช้และขั้นตอนการใช้เครื่องทำลายเอกสาร	4.06	1.18
	2.5) กฎระเบียบของงานสารบรรณ	4.29	1.15
ทักษะ ที่จำเป็น	3.1) แปลงไฟล์ข้อมูลด้วยโปรแกรมได้	4.27	1.15
	3.2) ใช้เครื่องสแกนเนอร์ถูกต้องตามวิธีการและขั้นตอน	4.20	1.08
พฤติกรรม ที่พึงประสงค์	4.1) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดเก็บเอกสารได้ อย่างถูกต้อง	4.73	1.01
	4.2) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดเก็บเอกสารได้ อย่างถูกต้อง	4.73	1.01
เครื่องมือ/ ซอฟต์แวร์ที่ จำเป็น	5.1) เครื่องคอมพิวเตอร์	4.79	0.96
	5.2) โปรแกรมแปลงไฟล์ข้อมูล	4.37	1.19
	5.3) โปรแกรมสแกนเอกสาร	4.39	1.04
	5.4) เครื่องทำลายเอกสาร	4.05	1.12
เกณฑ์ การปฏิบัติ งาน	6.1) จัดเก็บเอกสารได้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	4.60	1.12
	6.2) คัดแยกเอกสารสำหรับทำลายได้ถูกต้องตามระเบียบ งานสารบรรณ	4.40	1.11

จากผลความคิดเห็นของประชากรในตารางที่ 6 หน้า
หลักที่ 1 จัดการเอกสาร พบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง(Mdn.) ค่าสูง
ที่สุด = 4.91 และสอดคล้องกันสูงมาก(I.Q.R.) = 0.59 คือ
ข้อ 4.1 ในหน้าที่ย่อยที่ 1.2 ส่วนเห็นด้วย(Mdn.) ค่าต่ำสุด =
4.00 และสอดคล้องกันสูง(I.Q.R.) = 1.37 คือ ข้อ 1.4 ใน
หน้าที่ย่อยที่ 1.3 นั่นคือ ประชากรเห็นด้วยกับมาตรฐาน
อาชีพ หน้าหลักที่ 1 จัดการเอกสาร

ตารางที่ 7 แสดงหน้าที่หลักที่ 2 สนับสนุนการบริหารองค์กร
(5 หน้าที่ย่อย)

หน้าที่ย่อย 2.1		Mdn.	I.Q.R.
งานบันทึกการปฏิบัติงานการประชุมด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์			
ขั้นตอน การปฏิบัติ งาน	1.1) จัดเตรียมอุปกรณ์ในการบันทึกการประชุม	4.06	1.18
	1.2) บันทึกการปฏิบัติงานการประชุม	4.60	1.21
	1.3) จัดพิมพ์รายงานการประชุม (จากข้อมูลที่บันทึกไว้)	4.72	1.02
	1.4) ตรวจสอบความถูกต้อง	4.73	1.01
	1.5) จัดเตรียมรายงานการประชุมเพื่อขอรับรองรายงานการ ประชุมในวาระถัดไป	4.67	1.08
ความรู้ ที่จำเป็น	2.1) วิธีการใช้อุปกรณ์บันทึกเสียง	4.05	1.14
	2.2) ข้อกำหนดของรูปแบบรายงานการประชุม	4.12	1.27
ทักษะ ที่จำเป็น	3.1) ใช้อุปกรณ์บันทึก-เสียง ได้อย่างถูกต้อง	4.09	1.09
	3.2) พิมพ์รายงานการประชุมตามรูปแบบที่กำหนดด้วย โปรแกรมประมวลผลคำ	4.05	1.18
พฤติกรรม ที่พึง ประสงค์	4.1) ความตรงต่อเวลาในการเข้าประชุม	4.83	0.70
	4.2) ความรับผิดชอบในการบันทึกการประชุมอย่างครบถ้วน	4.83	0.69
	4.3) ให้ความสำคัญในการบันทึกและการสรุปประเด็นผล การประชุม	4.72	1.02
เครื่องมือ/ ซอฟต์แวร์ ที่จำเป็น	5.1) อุปกรณ์บันทึกเสียง	4.03	1.19
	5.2) เครื่องคอมพิวเตอร์	4.58	1.03
	5.3) โปรแกรมประมวลผลคำ	4.05	0.88
เกณฑ์ การปฏิบัติ งาน	6.1) การจัดพิมพ์รายงานการประชุมถูกต้องตามแบบ ครบถ้วน	4.27	1.13
	6.2) การจับประเด็นและสรุปประเด็นผลการประชุมได้ถูกต้อง ครบถ้วน	4.58	1.19
หน้าที่ย่อย 2.2			
งานจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์			
ขั้นตอน การปฏิบัติ งาน	1.1) รับคำสั่งในการจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม	4.19	0.84
	1.2) เตรียมเอกสารประกอบการประชุม เช่น แบบลงทะเบียน เอกสารประกอบ	4.14	0.70
	1.3) จัดพิมพ์เอกสารที่ใช้ประกอบการประชุม	4.49	1.06
	1.4) จัดทำสำเนาเอกสารและจัดชุดเอกสาร	4.49	1.06
	1.5) จัดเตรียมเอกสารเพื่อใช้หรือแจกในการประชุม	4.23	1.02

ตารางที่ 7 (ต่อ)

หน้าที่ย่อย 2.2 (ต่อ)		Mdn.	I.Q.R.
งานจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์			
ความรู้ ที่จำเป็น	2.1) ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการจัดประชุม	4.24	1.24
	2.2) วิธีการใช้เครื่องพิมพ์	4.10	1.06
	2.3) วิธีการใช้เครื่องถ่ายเอกสาร	4.21	1.10
ทักษะ ที่จำเป็น	3.1) ใช้เครื่องพิมพ์ได้ถูกต้องตามวิธีการ	4.51	1.05
	3.2) ใช้เครื่องถ่ายเอกสารได้ถูกต้องตามวิธีการ	4.40	1.11
พฤติกรรม ที่พึง ประสงค์	4.1) ความตรงต่อเวลาในการเข้าประชุม	4.78	0.92
	4.2) ความมีระเบียบในการจัดเอกสารให้เรียบร้อย	4.72	0.95
	4.3) มารยาทในการจัดและเข้าร่วมประชุม	4.78	0.91
เครื่องมือ/ ซอฟต์แวร์ ที่จำเป็น	5.1) เครื่องคอมพิวเตอร์	4.64	1.19
	5.2) โปรแกรมประมวลผลคำ	4.16	1.17
	5.3) โปรแกรมนำเสนอสไลด์	4.37	1.19
	5.4) เครื่องพิมพ์	4.27	1.15
	5.5) สื่อโสตทัศนูปกรณ์สำหรับห้องประชุม	4.72	1.14
	5.6) เครื่องถ่ายเอกสาร	4.27	1.15
	5.7) เครื่องอัดสำเนาดีจิตอล	4.21	1.36
เกณฑ์ การปฏิบัติ งาน	6.1) จัดเอกสารได้อย่างมีระเบียบเรียบร้อย สวยงาม	4.13	0.98
	6.2) จัดพิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง	4.73	0.95
	6.3) ปฏิบัติงานได้ทันเวลา และตรงต่อเวลา	4.84	0.67
หน้าที่ย่อย 2.3			
งานประมวลผลการประเมินคุณภาพองค์กรและบุคลากร ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์			
ขั้นตอน การปฏิบัติ งาน	1.1) รวบรวมเอกสารการประเมินในด้านต่างๆ	4.16	0.91
	1.2) สร้างตารางสำหรับการป้อนข้อมูล	4.04	0.90
	1.3) ป้อนข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์	4.30	1.07
	1.4) สร้างสูตรสำหรับคำนวณผลการประเมิน	4.30	1.07
	1.5) ประมวลผลการประเมิน	4.25	0.95
	1.6) จัดพิมพ์รายงานผลการประเมิน	4.40	0.99
ความรู้ ที่จำเป็น	2.1) ข้อกำหนด วิธีการประเมินคุณภาพประเภทต่างๆ	4.21	0.80
	2.2) วิธีการสร้างสูตรการคำนวณหรือการประมวลผลใน โปรแกรมตารางงาน	4.22	1.01
	2.3) ข้อกำหนดรูปแบบรายงานการประเมินประเภทต่างๆ	4.16	0.66
ทักษะ ที่จำเป็น	3.1) ออกแบบตารางคำนวณตามข้อกำหนด วิธีการประเมิน ต่างๆ ได้	4.27	0.90
	3.2) สร้างสูตรคำนวณด้วยโปรแกรมตารางงานได้	4.12	0.63
พฤติกรรม ที่พึง ประสงค์	4.1) ความซื่อสัตย์ในการป้อนข้อมูลผลการประเมิน	4.72	0.95
	4.2) ความละเอียดรอบคอบที่ส่วนในการป้อนข้อมูลอย่าง ถูกต้อง	4.87	0.63
เครื่องมือ/ ซอฟต์แวร์ ที่จำเป็น	5.1) เครื่องคอมพิวเตอร์	4.66	1.17
	5.2) โปรแกรมตารางคำนวณ หรือโปรแกรมทางสถิติ	4.60	1.17
	5.3) โปรแกรมประมวลผลคำ	4.52	1.08
	5.4) เครื่องพิมพ์	4.66	1.01
เกณฑ์ การปฏิบัติ งาน	6.1) การสร้างสูตรประมวลผลการประเมินได้ถูกต้อง	4.49	1.13
	6.2) การจัดทำรายงานผลการประเมินได้ถูกต้องและชัดเจน	4.49	1.00
หน้าที่ย่อย 2.4			
งานบันทึกข้อมูลสถิติทะเบียนบุคลากรและเวลาการปฏิบัติงาน ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์			
ขั้นตอน การปฏิบัติ งาน	1.1) รวบรวมข้อมูลของบุคลากรในหน่วยงาน ได้แก่ ประวัติ สถิติเวลาทำงาน	4.20	1.08
	1.2) จัดประเภทของข้อมูลเพื่อจัดเก็บ	4.20	1.08
	1.3) บันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์	4.22	1.01
	1.4) คำนวณข้อมูลด้านเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากร	4.22	1.01
	1.5) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	4.29	0.99
ความรู้ ที่จำเป็น	2.1) กฎระเบียบเรื่องเวลาปฏิบัติงาน	4.16	1.18
	2.2) การจัดการข้อมูลสารสนเทศของบุคลากร	4.09	1.07
	2.3) สูตรคำนวณเวลาปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ	4.13	0.99
ทักษะ ที่จำเป็น	3.1) ออกแบบตารางคำนวณตามกฎระเบียบเวลาปฏิบัติงานได้	4.22	1.02
	3.2) สร้างสูตรคำนวณด้วยโปรแกรมตารางงานได้	4.09	1.07
พฤติกรรม ที่พึง ประสงค์	4.1) ความซื่อสัตย์ในการบันทึกข้อมูลตรงตามเป็นจริง	4.78	1.00
	4.2) ความละเอียดรอบคอบในการบันทึกข้อมูลได้ถูกต้อง	4.78	0.91

กิตติเชษฐ สวัสดิ์ธนาสกุล วิทยาลัยการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ และสุนทร ทวีบัว
วารสารศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 14 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน - ธันวาคม 2558

ตารางที่ 7 (ต่อ)

หน้าที่ย่อย 2.4 (ต่อ)		Mdn.	I.Q.R.
งานบันทึกข้อมูลสถิติทะเบียนบุคลากรและเวลาปฏิบัติงานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์			
เครื่องมือ/ซอฟต์แวร์	5.1) เครื่องคอมพิวเตอร์	4.72	1.12
	5.2) โปรแกรมตารางงาน	4.37	1.19
ที่จำเป็น	5.3) โปรแกรมฐานข้อมูล	4.37	1.19
	5.4) โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารงานบุคคล	4.37	1.19
เกณฑ์การปฏิบัติ	6.1) การบันทึกข้อมูลตรงตามความเป็นจริง	4.78	1.00
	6.2) การคำนวณเวลาปฏิบัติงานถูกต้องตามความเป็นจริง	4.72	1.02
	6.3) บันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา	4.66	1.02
หน้าที่ย่อย 2.5		Mdn.	I.Q.R.
งานจัดทำสำเนาเอกสารด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์			
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1.1) รับคำสั่งการจัดทำสำเนาเอกสารหรือสไลด์นำเสนอในการประชุม สัมมนา หรือกิจกรรมใดๆ	4.22	1.01
	1.2) วิเคราะห์เนื้อหาและรูปแบบที่เหมาะสมกับกิจกรรมการนำเสนอ	4.16	0.91
	1.3) จัดทำสำเนาเอกสารหรือสไลด์นำเสนอด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์	4.39	1.04
	1.4) ทดสอบ/ตรวจสอบสไลด์ที่จัดทำขึ้นให้ถูกต้อง ครบถ้วนตามจุดประสงค์	4.31	1.01
	1.5) แสดงสำเนาเอกสารหรือสไลด์นำเสนอในกิจกรรมนั้นๆ	4.62	1.05
ความรู้ที่จำเป็น	2.1) กฎเกณฑ์การออกแบบสไลด์นำเสนอ(กราฟิก)ที่สวยงาม	4.38	1.11
	2.2) คำสั่งของโปรแกรมในการสร้าง ผสมผสานและนำเสนอ	4.19	0.85
ทักษะที่จำเป็น	3.1) สร้าง ผสมผสาน และนำเสนอสไลด์ที่ออกแบบด้วยโปรแกรมได้	4.16	0.91
	3.2) ติดตั้งอุปกรณ์ในการนำเสนอได้	4.39	1.04
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	4.1) ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบสไลด์นำเสนอ	4.49	1.22
	4.2) ความรับผิดชอบในการดูแลรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ใช้งานอย่างเหมาะสม	4.63	1.11
เครื่องมือ/ซอฟต์แวร์	5.1) เครื่องคอมพิวเตอร์	4.58	1.21
	5.2) เครื่องฉายภาพอิเล็กทรอนิกส์ (Projector)	4.38	1.11
ที่จำเป็น	5.3) เครื่องฉายแผ่นทึบ (Visualizer)	4.12	1.27
	5.4) โปรแกรมสร้างสไลด์นำเสนอ	4.39	1.04
เกณฑ์การปฏิบัติ	6.1) สไลด์นำเสนอมีความเหมาะสมกับงานและสวยงาม	4.16	1.17
	6.2) ข้อมูล ตัวอักษร ภาพของสไลด์นำเสนอ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	4.58	1.34
	6.3) เนื้อหาในการนำเสนอครบถ้วน เพียงพอต่อการนำเสนอ	4.49	1.22

จากผลความคิดเห็นของประชากรในตารางที่ 7 หน้าหลักที่ 2 สนับสนุนการบริหารองค์กร พบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Mdn.) ค่าสูงที่สุด = 4.87 และสอดคล้องกันสูงมาก(I.Q.R.) = 0.63 คือ ข้อ 4.2 ในหน้าที่ย่อยที่ 2.3 ส่วนเห็นด้วย(Mdn.) ค่าต่ำสุด = 4.03 และสอดคล้องกันสูง(I.Q.R.) = 1.19 คือ ข้อ 5.1 ในหน้าที่ย่อยที่ 2.1 นั่นคือ ประชากรเห็นด้วยกับมาตรฐานอาชีพ หน้าหลักที่ 2 สนับสนุนการบริหารองค์กร

ตารางที่ 8 แสดงหน้าที่หลักที่ 3 ติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ (3 หน้าที่ย่อย)

หน้าที่ย่อย 3.1		Mdn.	I.Q.R.
งานรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)			
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1.1) รับคำสั่งในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และตรวจสอบกล่องรับจดหมายฯ ตามหน้าที่ปกติ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	4.00	0.84
	1.2) จัดพิมพ์จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามคำสั่งหรือตอบรับตามข้อมูลที่ได้รับ	4.13	0.98
	1.3) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์พร้อมสำเนาไปยังผู้บริหารหรือพนักงานอื่นๆ ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย	4.20	1.08
	1.4) เขียนข่าวสารและกระจายข่าวสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการประชาสัมพันธ์	4.30	1.07
ความรู้ที่จำเป็น	2.1) ระบบการทำงานของอินเทอร์เน็ต	4.49	1.13
	2.2) วิธีพิมพ์ข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ต	4.58	1.12
	2.3) ระบบการทำงานและการจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.37	1.19
	2.4) การใช้ภาษาสื่อสารที่เหมาะสมกับงานที่ติดต่อ	4.66	1.02

ตารางที่ 8 (ต่อ)

หน้าที่ย่อย 3.1 (ต่อ)		Mdn.	I.Q.R.
งานรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)			
ทักษะที่จำเป็น	3.1) ตรวจสอบและพิมพ์จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งด้วยระบบอินเทอร์เน็ตได้	4.58	1.05
	3.2) บีบอัดไฟล์ หรือแนบไฟล์ไปพร้อมกับการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้	4.31	1.01
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	4.1) รับผิดชอบปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	4.49	1.22
	4.2) ใช้ภาษา ส่วนในการพิมพ์เอกสาร จดหมายได้เหมาะสม ถูกต้องกับสถานการณ์และกาลเทศะอย่างมีมารยาท	4.58	1.21
	4.3) ใช้ภาษาเขียนได้กระชับกับเนื้อหาและจุดประสงค์ที่	4.49	1.22
เครื่องมือ/ซอฟต์แวร์	5.1) ระบบอินเทอร์เน็ต	4.49	1.22
ที่จำเป็น	5.2) โปรแกรมหรือเว็บไซต์สำหรับรับ/ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.63	1.12
เกณฑ์การปฏิบัติงาน	6.1) ตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตรงตามเวลาที่กำหนดและสม่ำเสมอ	4.24	1.24
	6.2) การใช้ภาษา ส่วนในการจัดพิมพ์หรือโต้ตอบ มีความชัดเจนและกระชับต่อเนื้อหา	4.27	1.15
	6.3) การใช้ภาษาและสำนวนมีความเหมาะสมกับกาลเทศะกับผู้ติดต่อ	4.49	1.13
หน้าที่ย่อย 3.2			
งานสืบค้นข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต			
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1.1) รับคำสั่งในการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตหรือปฏิบัติตามหน้าที่ปกติที่ได้รับมอบหมาย	4.32	1.43
	1.2) ใช้โปรแกรมประเภทเว็บเบราว์เซอร์ และเว็บไซต์ประเภทเสิร์ชเอนจิน(Search engine) ในการค้นหาข้อมูล	4.30	1.07
	1.3) จัดเก็บข้อมูลที่ค้นพบ หรือจัดเก็บ URL ไว้ใน Bookmark/Favorite	4.11	0.76
ความรู้ที่จำเป็น	2.1) ประเภทของข้อมูลหรือข่าวสารในระบบอินเทอร์เน็ต	4.66	1.09
	2.2) คำสั่งในการสืบค้นหรือจัดการข้อมูลของโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์	4.39	1.04
	2.3) การเลือกใช้คำตามหลักการของเสิร์ชเอนจิน (Search Engine)	4.39	1.04
ทักษะที่จำเป็น	3.1) ค้นหาข้อมูลและจัดการข้อมูลจากโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ได้	4.39	1.04
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	4.1) การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองในด้านเทคนิคการใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้อง	4.20	1.08
	4.2) การติดตามความเคลื่อนไหว หรือการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต	4.49	1.22
	4.3) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการทำงาน	4.68	1.05
เครื่องมือ/ซอฟต์แวร์	5.1) ระบบอินเทอร์เน็ต	4.66	1.18
ซอฟต์แวร์	5.2) เครื่องคอมพิวเตอร์	4.83	0.70
ที่จำเป็น	5.3) โปรแกรมประเภทเว็บเบราว์เซอร์	4.39	1.04
	5.4) เว็บไซต์ประเภทเสิร์ชเอนจิน	4.39	1.04
เกณฑ์การปฏิบัติ	6.1) การค้นหาข้อมูลรวดเร็วและตรงตามความต้องการ	4.78	0.86
	6.2) การจัดเก็บข้อมูลอย่างมีระบบ สะดวกต่อการสืบค้นภายหลัง	4.72	0.95
	6.3) ข้อมูลที่สืบค้นได้มีความน่าเชื่อถือ	4.58	1.05
หน้าที่ย่อย 3.3			
งานติดต่อสื่อสารทางระบบ Social media			
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1.1) รับคำสั่งในการแจ้งข่าวสาร ข้อมูล ทางสื่อ Social media	4.27	1.15
	1.2) จัดทำ/พิมพ์ข่าวสาร ข้อมูล รูปภาพ ทางสื่อ Social media	4.38	1.11
	1.3) ส่งข่าวสาร ข้อมูล รูปภาพ ทางสื่อ Social media	4.37	1.19
	1.4) ติดตาม ตรวจสอบ การตอบรับจากผู้รับข่าวสาร ข้อมูล	4.30	1.07
ความรู้ที่จำเป็น	2.1) ประเภทของ Social Media ในระบบอินเทอร์เน็ต	4.66	1.02
	2.2) วิธีการใช้ Social Media ด้วยโปรแกรมประเภทต่าง ๆ	4.66	1.09
	2.3) ข้อกำหนดการใช้งานของ Social Media ประเภทต่างๆ	4.49	1.13
	2.4) กฎหมายเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์	4.58	1.05
ทักษะที่จำเป็น	3.1) ติดต่อสื่อสารข้อมูลประเภทต่าง ๆ ผ่าน Social Media แต่ละชนิดได้	4.45	1.12

ตารางที่ 8 (ต่อ)

หน้าที่ย่อย 3.3 (ต่อ)		Mdn.	I.Q.R.
งานติดต่อสื่อสารทางระบบ Social media			
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	4.1) การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองในด้านเทคนิคการใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้อง	4.20	1.08
	4.2) การติดตามความเคลื่อนไหว หรือการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต	4.27	1.15
	4.3) ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และการทำงาน	4.72	1.12
	4.4) มารยาทและจรรยาบรรณในการอินเทอร์เน็ต	4.72	1.02
เครื่องมือ/ซอฟต์แวร์ที่จำเป็น	5.1) ระบบอินเทอร์เน็ต	4.58	1.05
	5.2) เครื่องคอมพิวเตอร์	4.66	1.02
	5.3) โปรแกรมประเภทเว็บเบราว์เซอร์	4.49	1.13
	5.4) เว็บไซต์ประเภท Social media	4.22	1.01
เกณฑ์การปฏิบัติงาน	6.1) การติดตามข้อมูลข่าวสารรวดเร็วและต่อเนื่องตลอดเวลา	4.58	1.12
	6.2) ข่าวสาร ข้อมูล ได้รับการส่งต่ออย่างรวดเร็ว	4.66	1.09
	6.3) การใช้ข้อความ ส่วนรวม ภาษา เนื้อหา มีความชัดเจน กระชับตรงกับจุดประสงค์	4.58	1.05

จากผลความคิดเห็นของประชากรในตารางที่ 8 หน้าหลักที่ 3 ติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ พบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Mdn.) ค่าสูงที่สุด = 4.83 และสอดคล้องกันสูงมาก(I.Q.R.) = 0.70 คือ ข้อ 5.2 ในหน้าที่ย่อยที่ 3.2 ส่วนเห็นด้วย(Mdn.) ค่าต่ำสุด = 4.00 และสอดคล้องกันสูงมาก(I.Q.R.) = 0.84 คือ ข้อ 1.1 หน้าที่ย่อยที่ 3.1 นั่นคือ ประชากรเห็นด้วยกับมาตรฐานอาชีพ หน้าหลักที่ 3 ติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 9 แสดงหน้าที่หลักที่ 4 จัดการงานพัสดุ อุปกรณ์ (2 หน้าที่ย่อย)

หน้าที่ย่อย 4.1		Mdn.	I.Q.R.
งานจัดทำข้อมูลการเบิกจ่ายพัสดุ/อุปกรณ์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์			
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1.1) รวบรวมเอกสารการเบิกจ่าย รับพัสดุอุปกรณ์	4.38	1.11
	1.2) บันทึกข้อมูลการเบิกจ่าย รับพัสดุอุปกรณ์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์	4.22	1.01
	1.3) คำนวณ/สรุปยอดรายการพัสดุอุปกรณ์	4.30	1.07
	1.4) จัดทำรายงานจำนวนพัสดุอุปกรณ์	4.31	1.01
ความรู้ที่จำเป็น	2.1) วิธีการสร้างสูตรด้วยโปรแกรมตารางงาน	4.58	1.21
	2.2) สูตรคำนวณจำนวนพัสดุ อุปกรณ์ตามรูปแบบที่กำหนด	4.33	0.96
ทักษะที่จำเป็น	3.1) สร้างสูตรคำนวณตามรูปแบบที่กำหนดด้วยโปรแกรมตารางงานได้	4.11	0.76
	3.2) ใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ดได้	4.00	0.65
	3.3) ใช้เครื่องพิมพ์ได้	4.12	0.73
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	4.1) ความซื่อสัตย์ในการบันทึกข้อมูลพัสดุอุปกรณ์ให้ตรงตามความเป็นจริง	4.66	1.02
	4.2) มีความรับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	4.65	1.02
เครื่องมือ/ซอฟต์แวร์ที่จำเป็น	5.1) เครื่องคอมพิวเตอร์	4.58	1.21
	5.2) โปรแกรมตารางคำนวณ	4.20	1.08
	5.3) โปรแกรมฐานข้อมูล	4.49	1.06
เกณฑ์การปฏิบัติงาน	6.1) การคำนวณจำนวนพัสดุอุปกรณ์ถูกต้องตามความเป็นจริง	4.33	0.96
	6.2) บันทึกข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.40	0.99
หน้าที่ย่อย 4.2			
งานเสนอจัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ อุปกรณ์			
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1.1) รวบรวมเอกสารการเบิกจ่ายอย่างเป็นระบบ	4.31	1.06
	1.2) จัดทำบัญชีสรุปยอดคงเหลือตามรอบระยะเวลา	4.40	0.99
	1.3) เสนอข้อมูลไปยังฝ่ายจัดซื้อหรือผู้อนุมัติจัดซื้อ	4.17	1.00
ความรู้ที่จำเป็น	2.1) กฎระเบียบของการจัดหมวดหมู่พัสดุ อุปกรณ์	4.22	0.86
	2.2) วิธีการสร้างสูตรด้วยโปรแกรมตารางงาน	4.58	1.02
	2.3) สูตรคำนวณจำนวนพัสดุ อุปกรณ์ และประมาณการงบประมาณตามรูปแบบที่กำหนด	4.15	0.78
ทักษะที่จำเป็น	3.1) ออกแบบตาราง ข้อมูลตามกฎระเบียบหรือวิธีการที่กำหนดด้วยโปรแกรมตารางงานได้	4.11	0.77
	3.2) สร้างสูตรคำนวณจำนวนพัสดุ อุปกรณ์ และประมาณการงบประมาณได้ตามรูปแบบที่กำหนด	4.14	0.81

ตารางที่ 9 (ต่อ)

หน้าที่ย่อย 4.2 (ต่อ)			
งานเสนอจัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ อุปกรณ์			
พฤติกรรมที่พึงประสงค์	4.1) ความละเอียดรอบคอบในการจัดทำข้อมูล	4.30	0.93
	4.2) ความซื่อสัตย์ในการเสนอจัดซื้อ จัดจ้าง	4.20	0.83
เครื่องมือ/ซอฟต์แวร์ที่จำเป็น	5.1) เครื่องคอมพิวเตอร์	4.22	0.82
	5.2) โปรแกรมตารางคำนวณ	4.68	0.98
	5.3) เครื่องพิมพ์เตอร์	4.52	1.04
เกณฑ์การปฏิบัติงาน	6.1) ความถูกต้องของการสรุปข้อมูล	4.65	0.96
	6.2) ความถูกต้องของการคำนวณทั้งด้านปริมาณและงบประมาณ	4.54	1.03

จากผลความคิดเห็นของประชากรในตารางที่ 9 หน้าหลักที่ 4 จัดการงานพัสดุ อุปกรณ์ พบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Mdn.) ค่าสูงที่สุด = 4.65 และสอดคล้องกันสูงมาก(I.Q.R.) = 0.96 คือ ข้อ 6.1 ในหน้าที่ย่อยที่ 4.2 ส่วนเห็นด้วย(Mdn.) ค่าต่ำสุด = 4.00 และสอดคล้องกันสูงมาก(I.Q.R.) = 0.65 คือ ข้อ 3.2 หน้าที่ย่อยที่ 4.1 นั่นคือ ประชากรเห็นด้วยกับมาตรฐานอาชีพ หน้าหลักที่ 4 จัดการงานพัสดุ อุปกรณ์

8. อภิปรายผล

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลของมาตรฐานอาชีพจากผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงจากภาคตลาดแรงงานเจ้าของอาชีพ และจากภาคการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ได้มาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน ประกอบด้วย หน้าหลักที่ 4 หน้าที่ย่อยที่ 1 จัดการเอกสาร ประกอบด้วย หน้าที่ย่อยที่ 3 หน้าที่ย่อยที่ 1 จัดการเอกสาร หนังสือ จดหมาย ประกาศ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ งานจัดทำแบบฟอร์มเอกสารด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และงานจัดเก็บแฟ้มข้อมูลเอกสารหรืองานสารบรรณด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เห็นได้ว่า ครอบคลุมกรอบงานครบถ้วน ตั้งแต่เริ่มต้นจัดพิมพ์ จัดรูปแบบ ผลิต และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นในภายหลังได้จนถึง

การทำลายเอกสารตามกำหนดของระเบียบงาน สอดคล้องกับรพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ [5] ที่ระบุว่า งานสำนักงานอาจเรียกว่างานธุรการ ได้แก่ การพิมพ์เอกสารโดยเครื่องพิมพ์ดีดและเครื่องคอมพิวเตอร์

หน้าที่หลักที่ 2 สนับสนุนการบริหารองค์กร ประกอบด้วยหน้าที่ย่อย 5 หน้าที่ย่อยที่ 1 คือ งานบันทึกรายการงานการประชุมด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ งานจัดทำรายงานและเอกสารประกอบการประชุมด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ งานประมวลผลการประเมินคุณภาพองค์กรและบุคลากรด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ งานบันทึกข้อมูลสถิติทะเบียนบุคลากรและเวลาการปฏิบัติงานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และงานจัดทำสื่อแนะนำเสนอด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ กล่าวคือ สามารถให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความคล่องตัว สอดคล้องกับ เนตรพัฒนา ยาวีราช [6] และ พูลสุข สังข์รุ่ง [7] ที่ระบุว่า งานสำนักงานเป็นงานที่เน้นการใช้ประสิทธิภาพของบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หน้าที่หลักที่ 3 ติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยหน้าที่ย่อย 3 หน้าที่ คือ งานรับ-ส่งจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) งานสืบค้นข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต งานติดต่อสื่อสารทางระบบ Social media เป็นงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารในโลกปัจจุบันให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพ และทันสมัย สอดคล้องกับ รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ [5] และสุรัสวดี ราชกุลชัย [8] ที่ระบุว่า งานติดต่อสื่อสาร เป็นงานที่ต้องรับและส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลต่างๆ หรือ ระหว่างองค์กรกับองค์กร

หน้าที่หลักที่ 4 จัดการงานพัสดุ อุปกรณ์ ประกอบด้วยหน้าที่ย่อย 2 หน้าที่ คือ งานจัดทำข้อมูลการเบิก-จ่ายพัสดุ/อุปกรณ์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ งานเสนอจัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ อุปกรณ์ เป็นงานที่ช่วยในการควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายขององค์กรได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับสุรัสวดี ราชกุลชัย [8] ที่ระบุว่า งานบริหารพัสดุอุปกรณ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดหา การควบคุมพัสดุ

นอกจากนั้นในแต่ละหน้าที่ย่อยได้กำหนดองค์ประกอบที่สำคัญตั้งแต่กระบวนการขั้นตอนการทำงาน ความรู้ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น พฤติกรรมมุ่งเน้นต่อความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของงาน รวมถึงเครื่องมือทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และการประเมินคุณภาพของงานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในแต่ละมาตรฐานได้อย่างครบถ้วน

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งสถานประกอบการ ภาครัฐ และสถานศึกษา สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริง ดังนี้

สถานประกอบการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยตรง ดังนี้

1) กำหนดกรอบการฝึกอบรมพนักงานให้ตรงกับสายงานเทคโนโลยีสำนักงาน

2) กำหนดแนวทางในการคัดสรรพนักงานให้ตรงกับมาตรฐานอาชีพที่ได้กำหนดเกณฑ์การปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคุณสมบัติการพิจารณาบุคคล รวมถึงการนำไปออกแบบทดสอบในการคัดเลือกพนักงาน

3) กำหนดทิศทางการพัฒนาในสายอาชีพของบุคลากร โดยสามารถใช้ข้อมูลไปออกแบบการประเมินคุณภาพบุคลากร ตลอดจนถึงการกำหนดนโยบายในการบริหารองค์กรที่ควรพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในสายงานนี้ได้

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา รวมถึงสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีการจัดการศึกษาในประเภทวิชาบริหารธุรกิจ สามารถนำมาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงานไปใช้กำหนดเป็น

แม่บทหลักของฐานสมรรถนะ หรือที่เรียกว่า สมรรถนะหลักได้โดยตรง

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นฐานข้อมูลหนึ่งของมาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงานประเทศไทยต่อไป

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาแนวทางการจัดการเรียนการสอนให้ตรงตามมาตรฐานอาชีพงานเทคโนโลยีสำนักงาน รวมถึงการออกแบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ สามารถผลิตกำลังคนให้มีคุณภาพได้สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- [1] ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์. 2555. บทวิจารณ์หนังสือ อ่าน HR มาเล่า เอา HR มาเขียน. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 11(1), น.7. Pariyaporn Tungkunan. 2012. Criticism of HR Synergy No.1 in OD Major. *Journal of Industrial Education*. 11(1), p. 7.
- [2] วรทยา ธรรมกิตติภพ. (2552, 20 เมษายน 2555). เอกสารคำสอน O1176611 วิชานวัตกรรม และกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางอาชีวศึกษา. ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ. (เอกสารอัดสำเนา)
- [3] ชนะ กสิภรณ์. ม.ป.ป. มาตรฐานอาชีพ. ค้นเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2555, จาก <http://thaivq.org/>
- [4] UK Commission for Employment and Skills and the Alliance of Sector Skill Councils. 2012. *National Occupational Standards Quality Criteria with Explanatory Notes*. Retrieved August 19, 2012, from <http://nos.ukces.org.uk/>
- [5] รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. 2550. การบริหารสำนักงาน. ปทุมธานี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- [6] เนตรพัฒนา ยาวีราช. 2553. การจัดการสำนักงาน. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัล เอ็กเพรส.
- [7] พูลสุข สังข์รุ่ง. 2551. การบริหารงานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : เสมาสาสน์.
- [8] สุรัสวดี ราชกุลชัย. 2546. การบริหารสำนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.