คุณลักษณะที่พึงประสงค์และการเตรียมความพร้อมบัณฑิตสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส สำหรับงานด้านเลขานุการ

สิรจิตต์ เดชอมรชัย*

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผลการศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์และการเตรียมความพร้อมบัณฑิตสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการหรือสายงานที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เลือกมาแบบเจาะจง จำนวน ๑๖ คน ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะที่คาดหวังและบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความรู้รอบตัว มีความรับผิดชอบ และมีความอดทน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าหัวข้อเนื้อหาที่ควรบรรจุไว้ในหลักสูตรมากที่สุด ได้แก่ การเขียนจดหมายธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ การจดบันทึกรายงานการประชุม รองลงมา คือ การสนทนาและจดบันทึกข้อความทางโทรศัพท์ นอกจากนี้ เห็นว่าควรเตรียมความพร้อมบัณฑิตสำหรับการปฏิบัติงานเลขานุการในด้านความรู้เกี่ยวกับงานเลขานุการ ด้านทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ และการมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

Résumé

Cet article a pour but d'étudier les qualités souhaitées chez les secrétaires et la préparation au travail dans le domaine du secrétariat pour les diplômés en langue française. L'échantillon dans cette étude était constitué de 16 secrétaires ou assistantes sélectionnées pour répondre au questionnaire et à l'interview. Les résultats obtenus ont fait ressortir que les échantillons soulignent l'importance de la capacité de résoudre des problèmes, d'une meilleure connaissance du monde, du sens des responsabilités et de la patience. Il est en outre recommandé que le département de français mette dans le cursus des contenus relatifs à la rédaction de divers types de lettres commerciales, l'élaboration de comptes-rendus de réunions, la communication et la prise de messages téléphoniques. Pour préparer nos diplômés au travail de secrétaire, il est souhaitable qu'ils acquièrent, non seulement des connaissances liées au domaine du secrétariat, mais aussi une meilleure capacité de communiquer dans des langues étrangères, ainsi qu'une attitude positive à l'égard des professions exercées.

* รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำภาควิชาภาษาฝรั่งเศส คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

๑) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคสมัยของสังคมแห่งความรู้ (Knowledge-based society) ดังเช่นปัจจุบัน ความรู้ ความสามารถของกำลังคนและภูมิปัญญาของประเทศนับเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของประเทศ รวมทั้งในการแข่งขันกับนานาประเทศ กระแสดังกล่าวนี้ได้ส่งผลให้ระบบการศึกษาอุดมศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพ ทั้งในด้านคุณภาพการสอน คุณภาพการวิจัย ความเป็นสากล และศักยภาพการมีงานทำ (employability) ของบัณฑิต ทั้งนี้เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถเป็นกลไกสำคัญในการผลิตกำลังคนระดับสูงและการวิจัยสร้างองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาประเทศ อาจกล่าวได้ว่าสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันนี้กำลังเผชิญกับสถานการณ์และความท้าทายอย่างไม่เคยมีมาก่อน อาทิ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การขยายตัวและการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ การเคลื่อนย้ายและความต้องการของนักศึกษา ความร่วมมือกับต่างประเทศ (co-operation) การแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ (competitive) ความคาดหวังของสังคมต่อสถาบันอุดมศึกษาและต่อบัณฑิต (วราภรณ์ สีหนาท, ๒๕๕๒) อีกทั้งการตั้งคำถามเกี่ยวกับปัญหาความไม่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ผลิตและผู้ใช้บัณฑิต ดังที่ปรากฏจากข้อมูลของหลายสถาบันที่คาดว่าจะมีนักศึกษาปริญญาตรีตกงานถึง ๑.๖ แสนคน เนื่องจากการผลิตบัณฑิตมักไม่ตรงตามความต้องการของภาคเอกชนผู้ใช้ผลผลิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาวิชาที่บัณฑิตจบใหม่มีแนวโน้มว่างงานสูงสุด คือคณะศิลปศาสตร์ บริหารธุรกิจ และมนุษยศาสตร์ (จิตวดี เพ็งมาก, ๒๕๕๗) ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องศึกษาความต้องการของตลาดแรงงานและพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้สนองตอบต่อความต้องการของสังคมมากขึ้น ดังที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศเกี่ยวกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเพื่อให้สาธารณชนมั่นใจในคุณภาพของบัณฑิต

ทั้งนี้ได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ดังเช่น การศึกษาคุณสมบัติของบัณฑิตที่เป็นที่ต้องการของบริษัทฝรั่งเศสในประเทศไทย (บุญส่ง บุญมาก, ๒๕๔๔) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าบริษัทฝรั่งเศสส่วนใหญ่เห็นว่าบัณฑิตขาดประสบการณ์ในสาขาที่ต้องการ มีคุณสมบัติไม่เพียงพอในตำแหน่งงาน และได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงการเรียนการสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร ทั้งการพูดและการเขียน หรืองานวิจัยที่ศึกษาแนวโน้มความต้องการบัณฑิตและคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหน่วยงานที่ใช้ภาษาฝรั่งเศสในประเทศไทย (สิรจิตต์ เดชอมรชัย และชนยา ด่านสวัสดิ์, ๒๕๕๓) โดยหน่วยงานต้องการให้เตรียมความพร้อมให้กับบัณฑิตในด้านภาษาฝรั่งเศสมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการใช้ภาษาฝรั่งเศสสื่อสาร

ดังนั้นหากได้มีการศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการและแนวทางการเตรียมความพร้อมบัณฑิตสู่โลกอาชีพก็จะทำให้ผู้สอนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรและการเรียนการสอนรายวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อเลขานุการและ/หรือรายวิชาภาษาฝรั่งเศสธุรกิจ ซึ่งได้มีการเปิดการเรียนการสอนใน

มหาวิทยาลัยต่าง ๆ เนื่องจากเป็นรายวิชาที่สามารถเป็นทางเลือกสำหรับนักศึกษาในการประกอบอาชีพในอนาคตได้ ผู้วิจัยในฐานะที่รับผิดชอบสอนรายวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อเลขานุการมาอย่างต่อเนื่อง จึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาครั้งนี้และหวังว่าผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหลักสูตรรายวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อเลขานุการและ/หรือรายวิชาภาษาฝรั่งเศสธุรกิจ รวมทั้งการกำหนดแผนงานพัฒนาบัณฑิตซึ่งเป็นทรัพยากรของประเทศให้มีความพร้อมทั้งความรู้ ทักษะ และคุณธรรม จริยธรรม มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตต่อไป

๒) วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์และการเตรียมความพร้อมบัณฑิตสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสสำหรับงานด้านเลขานุการ

๓) ทฤษฎีและหลักการ

๓.๑ มาตรฐานผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขา/สาขาวิชาต่าง ๆ ต้องครอบคลุมอย่างน้อย ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านคุณธรรม จริยธรรม (ethics and moral) หมายถึง การพัฒนานิสัยในการประพฤติอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และด้วยความรับผิดชอบทั้งในส่วนตนและส่วนรวม ความสามารถในการปรับวิถีชีวิตในความขัดแย้งทางค่านิยม การพัฒนานิสัยและการปฏิบัติตนตามศีลธรรมทั้งในส่วนตนและสังคม

๒. ด้านความรู้ (knowledge) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิดและการนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์และการจำแนกข้อเท็จจริงในหลักการ ทฤษฎี ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

๓. ด้านทักษะทางปัญญา (cognitive skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และใช้ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และกระบวนการต่าง ๆ ในการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน

๔. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (interpersonal skills and responsibility) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม การแสดงถึงภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ความสามารถในการวางแผนและรับผิดชอบในการเรียนรู้ของตนเอง

๕. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (numerical analysis, communication and information technology skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติ ความสามารถในการสื่อสารทั้งการพูด การเขียน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ทั้งนี้สุคนธ์ชื่น ศรีงาม (๒๕๕๒) ได้กล่าวถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จของการผลิตบัณฑิตไว้ดังนี้

๑. องค์ประกอบของการเรียนการสอน ได้แก่ โครงสร้างหลักสูตร รายวิชา ทรัพยากร (อาจารย์ บุคลากรสนับสนุน ทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอน) กระบวนการเรียนการสอน/การประเมินผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา สภาพแวดล้อม กิจกรรมในและนอกห้องเรียน

๒. การบริหารจัดการและกำกับดูแลแผนการดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติหรือตามมาตรฐานคุณวุฒิสาขา

การพัฒนา/ปรับปรุงองค์ประกอบการเรียนการสอน การประเมินประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนและการทวนสอบผลสัมฤทธิ์

ในเรื่องนี้ Newmann et al. (1995) ได้เสนอแนวคิดพื้นฐานในการออกแบบการเรียนการสอนแบบบูรณาการที่ส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดและการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ปฏิบัติในชีวิตจริง ดังนี้

๑. การคิดขั้นสูง (higher-order thinking) โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้จัดกระทำข้อมูลและใช้ความคิดในการสังเคราะห์ การสรุปนัยทั่วไป การอธิบายและการสรุปรวม เพื่อสร้างความเข้าใจและความหมายใหม่ ๆ

๒. ระดับความลึกของความรู้ที่ใช้ (depth of knowledge) โดยให้ผู้เรียนเข้าถึงแก่นความคิดของเนื้อหาวิชา ใช้ความรู้ที่มากกว่าความรู้พื้นฐาน

๓. การสนทนาที่เป็นแก่นของเนื้อหาสาระ (substantive conversation) โดยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ในเนื้อหาวิชากับครูและ/หรือกับกลุ่มผู้เรียนด้วยกัน

๔. การเชื่อมโยงสู่โลกภายนอกชั้นเรียน (connection to world beyond the classroom) โดยเชื่อมโยงความรู้ในเนื้อหาวิชาสู่ปัญหาสาธารณะหรือประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถนำความรู้ที่เรียนรู้ในชั้นเรียนมาอธิบายปัญหาต่าง ๆ นอกชั้นเรียนได้

๕. การสนับสนุนทางสังคมเพื่อให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (social support for student achievement) โดยมีการเรียนการสอนที่สร้างบรรยากาศที่ส่งผลดีแก่การเรียนรู้ ได้แก่ การยอมรับซึ่งกันและกัน (mutual respect) ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน หรือผู้เรียนกับผู้เรียน ซึ่งหากมีการจัดการเรียนการสอนให้ได้ตามมาตรฐานข้างต้นแล้ว คุณภาพในการจัดการเรียนรู้จะมีคุณภาพสูง

๓.๒ คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดว่าผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยทั่วไปจะมีความรู้ ความสามารถอย่างน้อยต่อไปนี้

๑. ความรู้ที่ครอบคลุม สอดคล้องและเป็นระบบในสาขา/สาขาวิชาที่ศึกษา ตลอดถึงความเข้าใจในทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้อง

๒. ความสามารถที่จะตรวจสอบปัญหาที่ซับซ้อนและพัฒนาแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์จากความเข้าใจที่ลึกซึ้งของตนเองและความรู้จากสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องโดยอาศัยคำแนะนำแต่เพียงเล็กน้อย

๓. ความสามารถในการค้นหา การใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติที่เหมาะสมในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตลอดจนการเลือกใช้กลไกที่เหมาะสมในการสื่อผลการวิเคราะห์ต่อผู้รับข้อมูลข่าวสารกลุ่มต่าง ๆ

๔. ในกรณีของหลักสูตรวิชาชีพ สิ่งสำคัญคือความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในวิชาชีพนั้น ๆ

๕. ในกรณีของหลักสูตรวิชาการที่ไม่มุ่งเน้นการปฏิบัติในวิชาชีพ สิ่งสำคัญคือ ความรู้ ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในผลงานวิจัยต่าง ๆ ในสาขา/สาขาวิชานั้น ความสามารถในการแปลความหมาย การวิเคราะห์ และประเมินความสำคัญของการวิจัยในการขยายองค์ความรู้ในสาขา/สาขาวิชา

ทั้งนี้คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา มีดังนี้

๑. มีความคิดริเริ่มในการแก้ไขปัญหา และข้อโต้แย้งทั้งในสถานการณ์ส่วนบุคคลและของกลุ่ม โดยการแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในการแสวงหาทางเลือกใหม่ที่เหมาะสมไปปฏิบัติได้

๒. สามารถประยุกต์ความเข้าใจอันถ่องแท้ในทฤษฎีและระเบียบวิธีการศึกษาค้นคว้าในสาขาวิชาของตนเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาและข้อโต้แย้งในสถานการณ์อื่น ๆ

๓. สามารถพิจารณาแสวงหาและเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาทางวิชาการหรือวิชาชีพโดยยอมรับข้อจำกัดของธรรมชาติของความรู้ในสาขาวิชาของตน

๔. มีส่วนร่วมในการติดตามพัฒนาการในศาสตร์ของตนให้ทันสมัยและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจของตนอยู่เสมอ

๕. มีจริยธรรมและความรับผิดชอบสูงทั้งในบริบททางวิชาการในวิชาชีพและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้สุภาภรณ์ โกสีย์ (๒๕๔๗) ได้เสนอแนะว่าสถาบันการศึกษาควรกำหนดความมุ่งหมายไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติและควรจัดกิจกรรมและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปลูกฝังค่านิยมด้านคุณธรรม จริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดให้มีการเรียนการสอนที่เอื้อต่อการพัฒนาจริยธรรมของนิสิต นักศึกษาด้วย เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปคุณลักษณะของบัณฑิตอันพึงประสงค์ประกอบด้วยด้านคุณธรรม จริยธรรม ความรู้ ทักษะทางปัญญา ทักษะสังคม การสื่อสาร การคำนวณและการใช้เทคโนโลยี ซึ่งสถาบันการศึกษาควรกำหนดจุดมุ่งหมายไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และควรจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริง การพัฒนาทักษะและการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการนำความรู้ไปใช้ได้จริง รวมทั้งการปลูกฝังค่านิยมด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้เรียนด้วย

๔) วิธีการวิจัย

๔.๑ กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการหรือในสายงานที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ใช้ภาษาฝรั่งเศส จากนั้นผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น ๑๖ คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling)

๔.๒ เครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ศึกษาเอกสาร กรอบทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำข้อคำถามสำหรับแบบสอบถามและวางแผนงานเตรียมการจัดส่งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

๒. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยพิจารณาความตรงเฉพาะหน้า (face validity) ของแบบสอบถาม

๓. จัดทำหนังสือขอความร่วมมือพร้อมแนบแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

๔. ติดต่อประสานงานกับกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่ประสงค์จะให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เพื่อนัดหมายวัน–เวลาในการสัมภาษณ์

๕. รวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและจากการสัมภาษณ์ โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และการสังเคราะห์เชิงพรรณนา

๕) ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

๕.๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งสุ่มมาแบบเจาะจง จำนวน ๑๖ คน ในภาพรวมพบว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการหรือสายงาน

ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมมากที่สุด ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๙ คน (๕๖.๒%) และรองลงมามีอายุ ๔๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ คน (๑๘.๗%) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑ คน (๖๘.๗%) รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน ๓ คน (๑๘.๗%) โดยมีประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านเลขานุการเฉลี่ยประมาณ ๓ ปี

๔.๒ เหตุผลในการประกอบอาชีพเลขานุการ

เหตุผลหลักที่กลุ่มตัวอย่างเลือกประกอบอาชีพเลขานุการ คือ ได้ใช้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาฝรั่งเศส/ภาษาอังกฤษ) จำนวน ๕ คน (๓๑.๒%) รองลงมา คือ เป็นงานที่ท้าทาย ได้เรียนรู้งาน จำนวน ๔ คน (๒๕.๐%)

ตารางที่ ๑ เหตุผลในการประกอบอาชีพเลขานุการของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ได้ใช้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาฝรั่งเศส/ภาษาอังกฤษ)	๕	๓๑.๒
เป็นงานที่ท้าทาย ได้เรียนรู้งาน	๔	๒๕.๐
งานมีความหลากหลาย เรียนรู้รอบด้าน	๓	๑๘.๗
ใช้ความสามารถส่วนตัวหลายด้าน	๒	๑๒.๕
มีเกียรติและได้รับประสบการณ์	๑	๖.๒
ชื่นชอบ	๑	๖.๒

๔.๓ คุณลักษณะที่คาดหวังของบุคลากรด้านเลขานุการ

จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่าสิ่งที่คาดหวังของบุคลากรด้านเลขานุการในการปฏิบัติงาน คือ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ จำนวน ๖ คน (๓๗.๕%) และรองลงมา คือ เรียนรู้งานพัฒนาตนเอง งานเสร็จสมบูรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้เจ้านายพอใจที่สุด ประเด็นละ ๓ คน (๑๘.๗%)

ตารางที่ ๒ คุณลักษณะที่คาดหวังของผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	๖	๓๗.๕
เรียนรู้งานพัฒนาตนเอง	๓	๑๘.๗
งานเสร็จสมบูรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ	๓	๑๘.๗
ทำงานให้เจ้านายพอใจที่สุด	๓	๑๘.๗
เป็นผู้ประสานงานที่ดี	๒	๑๒.๕

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
มีทักษะทางภาษา/การสื่อสาร	๒	๑๒.๕
ซื่อสัตย์สุจริต	๒	๑๒.๕
ยืดหยุ่นในการทำงาน	๑	๖.๒
มีน้ำใจ	๑	๖.๒
เสียสละ	๑	๖.๒
มีไหวพริบ	๑	๖.๒
ควบคุมอารมณ์ได้ดี	๑	๖.๒
เก็บความลับได้	๑	๖.๒
มีความรู้เกี่ยวกับองค์กร	๑	๖.๒
เอาใจใส่งาน	๑	๖.๒
สุภาพอ่อนโยน	๑	๖.๒
ช่างสังเกต	๑	๖.๒

๔.๔ บุคลิกภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานด้านเลขานุการในหน่วยงานมากที่สุด คือ มีความรู้รอบตัว จำนวน ๖ คน (๓๗.๕%) รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบและมีความอดทน ประเด็นละ ๔ คน (๒๕.๐%) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ/ฝรั่งเศส มีมนุษยสัมพันธ์ เรียนรู้สิ่งใหม่ และขยัน กระตือรือร้น คล่องแคล่ว ประเด็นละ ๓ คน (๑๘.๗%)

ตารางที่ ๓ บุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้รอบตัว	๖	๓๗.๕
มีความรับผิดชอบ	๔	๒๕.๐
มีความอดทน	๔	๒๕.๐
ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ/ฝรั่งเศส	๓	๑๘.๗
มีมนุษยสัมพันธ์	๓	๑๘.๗
เรียนรู้สิ่งใหม่	๓	๑๘.๗
ขยัน กระตือรือร้น คล่องแคล่ว	๓	๑๘.๗

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
มีจิตใจที่พร้อมช่วยงาน	๒	๑๒.๕
ช่างสังเกต ละเอียด รอบคอบ	๒	๑๒.๕
รักในอาชีพ	๒	๑๒.๕
สุภาพอ่อนโยน	๒	๑๒.๕
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	๑	๖.๒
การจัดการที่ดี	๑	๖.๒
มีเหตุผล	๑	๖.๒
เปิดใจรับฟังคำ ติ ชม	๑	๖.๒
ตรงต่อเวลา	๑	๖.๒

๔.๔ ความรู้ด้านงานเลขานุการ

สำหรับความรู้ด้านงานเลขานุการที่กลุ่มตัวอย่างเห็นควรให้บรรจุไว้ในหลักสูตรรายวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่องานเลขานุการนั้น ผู้ตอบส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรมีการเรียนรู้การเขียนจดหมายธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ การจดบันทึกรายงานการประชุม ประเด็นละ ๑๕ คน (๙๓.๗%) และรองลงมา คือ การสนทนาทางโทรศัพท์และจดบันทึกข้อความ จำนวน ๑๔ คน (๘๗.๕%) การเขียนบันทึก Agenda และการเขียนบันทึกข้อความ ประเด็นละ ๑๑ คน (๖๘.๗%)

ตารางที่ ๔ ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การเขียนจดหมายสมัครงาน	๗	๔๓.๗
๒. การเขียนจดหมายธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ	๑๕	๙๓.๗
๓. การเขียนบันทึก Agenda	๑๑	๖๘.๗
๔. การเขียนบันทึกข้อความ	๑๑	๖๘.๗
๕. การจดบันทึกรายงานการประชุม	๑๕	๙๓.๗
๖. การเขียนรายงาน	๙	๕๖.๒
๗. การนำเสนอรายงาน	๗	๔๓.๗
๘. การสนทนาทางโทรศัพท์และจดบันทึกข้อความ	๑๔	๘๗.๕
๙. คำศัพท์เกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน	๗	๔๓.๗
๑๐. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	๗	๔๓.๗

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
๑๑. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบองค์กรฝรั่งเศส	๗	๔๓.๗
๑๒. ความรู้เกี่ยวกับงานอาชีพเลขานุการ	๑๐	๖๒.๕
๑๓. ความรู้เกี่ยวกับการจัดประชุมต่าง ๆ	๘	๕๐.๐
๑๔. แบบฝึกหัดเสริมภาษาฝรั่งเศสด้านเลขานุการ	๑๐	๖๒.๕
๑๕. อื่น ๆ ได้แก่		
๑๕.๑ การเสริมบุคลิกภาพ	๑	๖.๒
๑๕.๒ การใช้เหตุผลอย่างมีตรรกะ	๑	๖.๒

๕.๖ การเตรียมความพร้อมแก่บัณฑิตในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมในการเตรียมความพร้อมให้กับบัณฑิตก่อนจบการศึกษา ดังนี้ การเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานเลขานุการ จำนวน ๕ คน (๓๑.๒%) การจัดเตรียมรายงานการประชุม ทักษะทางภาษาและการแปล การวางตัวในสังคม และความเป็นระเบียบ ประเด็นละ ๒ คน (๑๒.๕%)

ตารางที่ ๕ การเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ความรู้เกี่ยวกับงานเลขานุการ	๕	๓๑.๒
การจัดเตรียมรายงานการประชุม	๒	๑๒.๕
ทักษะทางภาษาและการแปล	๒	๑๒.๕
การวางตัวในสังคม	๒	๑๒.๕
ความเป็นระเบียบ	๒	๑๒.๕
ความรู้เกี่ยวกับองค์กร	๑	๖.๒
ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ/ฝรั่งเศส	๑	๖.๒
การประสานงานทั้งในและนอกองค์การ	๑	๖.๒
การจัดระบบเก็บเอกสาร (filing)	๑	๖.๒
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	๑	๖.๒
ทัศนคติในการทำงาน	๑	๖.๒
ความรับผิดชอบ	๑	๖.๒

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ความเอาใจใส่ต่อสิ่งรอบตัว	๑	๖.๒
การรักษาความลับ	๑	๖.๒
ความซื่อสัตย์สุจริต	๑	๖.๒
ความช่างสังเกต	๑	๖.๒
ความรอบคอบ	๑	๖.๒
การตรงต่อเวลา	๑	๖.๒

๔.๗ การเตรียมความพร้อมแก่บัณฑิตด้านภาษาฝรั่งเศส

ในการเตรียมความพร้อมให้แก่บัณฑิตด้านภาษาฝรั่งเศสนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นดังนี้ คือ ควรมีทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ จำนวน ๗ คน (๔๓.๗%) และรองลงมา คือ คำศัพท์เฉพาะและโครงสร้างประโยค จำนวน ๔ คน (๒๕.๐%) การแปล และฝึกการเขียนประเภทต่าง ๆ ประเด็นละ ๒ คน (๑๒.๕%)

ตารางที่ ๖ การเตรียมความพร้อมด้านภาษาฝรั่งเศส

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ	๗	๔๓.๗
คำศัพท์เฉพาะและโครงสร้างประโยค	๔	๒๕.๐
การแปล	๒	๑๒.๕
ฝึกการเขียนประเภทต่าง ๆ	๒	๑๒.๕

๔.๘ การเตรียมความพร้อมแก่บัณฑิตด้านทัศนคติและบุคลิกภาพ

การเตรียมความพร้อมให้แก่บัณฑิตด้านทัศนคติและบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ จำนวน ๖ คน (๓๗.๕%) รองลงมา คือ การแต่งกาย จำนวน ๔ คน (๒๕.๐%) ความสุภาพอ่อนโยน การวางตัวในการเข้าสังคม และความมั่นใจในตัวเอง ประเด็นละ ๓ คน (๑๘.๗%)

ตารางที่ ๗ การเตรียมความพร้อมด้านทัศนคติและบุคลิกภาพ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ	๖	๓๗.๕
การแต่งกาย	๔	๒๕.๐
ความสุภาพ อ่อนโยน	๓	๑๘.๗

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
การวางตัวในการเข้าสังคม	๓	๑๘.๗
ความมั่นใจในตนเอง	๓	๑๘.๗
การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ	๒	๑๒.๕
การพูดสื่อสาร	๒	๑๒.๕
ความกระตือรือร้น	๑	๖.๒
การรักงาน	๑	๖.๒
การแก้ปัญหา	๑	๖.๒
การช่างสังเกต	๑	๖.๒

๔.๙ การเตรียมความพร้อมแก่บัณฑิตด้านอื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมแก่บัณฑิตด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ความรักในวิชาชีพ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีความยืดหยุ่น การช่วยเหลืองานเจ้านาย และการหาความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่สมัครงาน ประเด็นละ ๑ คน (๖.๒%)

ตารางที่ ๘ การเตรียมความพร้อมด้านอื่น ๆ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	๑	๖.๒
ความรักในวิชาชีพ	๑	๖.๒
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	๑	๖.๒
มีความยืดหยุ่น	๑	๖.๒
การช่วยเหลืองานเจ้านาย	๑	๖.๒
การหาความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่สมัครงาน	๑	๖.๒

อนึ่ง ผู้วิจัยได้สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมจากอาจารย์ผู้สอนรายวิชาภาษาฝรั่งเศสธุรกิจและภาษาฝรั่งเศสสำหรับเลขานุการทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชน ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเนื้อหาและการเตรียมความพร้อมด้านภาษาฝรั่งเศสด้านคอมพิวเตอร์ และด้านบุคลิกภาพ

กล่าวโดยสรุปผลจากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการและแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรภาษาฝรั่งเศสเพื่อเลขานุการ ดังนั้นหากจะต้องเตรียมความพร้อมให้แก่บัณฑิตในการเข้าสู่โลกอาชีพอย่างมีคุณภาพและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ภาควิชาและผู้ที่เกี่ยวข้องควรต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนที่จะสามารถส่งเสริมความพร้อมด้านอาชีพของนักศึกษาได้ ดังเช่น แนวคิดด้านชุมชนและอาชีพ อาทิ Job Shadowing หรือ Career Internship หรือ Career Academic รวมทั้งศึกษาติดตามประเมินผลการนำไปประยุกต์ใช้ว่าเป็นอย่างไร (นาตยา ปิลันธนานนท์, ๒๕๔๖) นอกจากนี้ ควรเน้นความสำคัญของการเรียนการสอนตามสภาพจริง (authentic instruction) และการประเมินผลตามสภาพจริง (authentic assessment) ซึ่งจะเป็นการเชื่อมโยงประสบการณ์และการเรียนไว้ด้วยกัน หรือเป็นการเชื่อมโยงเนื้อหาที่เรียนกับโลกแห่งความเป็นจริง มุ่งให้ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ที่มีความหมาย ได้ใช้วิธีการสืบสอบ คิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมิน ตัดสินใจได้เองโดยใช้กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นวิธีการที่ผู้เรียนสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ปฏิบัติในชีวิตจริงได้ (ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์, ๒๕๔๘) หรือการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริงโดยใช้โครงงาน/ชิ้นงานเป็นฐานตามแนวคิด Approche actionnelle (Rosen, 2009; Robert et al., 2011) ทั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมให้บัณฑิตมีคุณลักษณะเป็นที่พึงประสงค์ของตลาดแรงงานและของสังคมต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. จากข้อจำกัดของงานวิจัยในครั้งนี้ หากได้มีการศึกษาครั้งต่อไป อาจจัดให้มีการสนทนากลุ่ม (focus group) ผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการหรือกลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และหากนำผลมาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มก็อาจจะได้ข้อมูลที่เจาะลึกมากขึ้น

๒. ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพของนักศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งติดตามประเมินผลเป็นระยะ ๆ เพื่อการปรับปรุงต่อไป

๓. ควรศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนแบบบูรณาการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้ความรู้แบบองค์รวม เช่น การบูรณาการที่มีการผนวกทักษะทางภาษา ทักษะการคิดแก้ปัญหา ทักษะบริหารจัดการ หรือทักษะสังคมไว้ด้วยกัน หรือการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงาน/ชิ้นงานเป็นฐานความคิด เป็นต้น

บรรณานุกรม

จิตวดี เพ็งมาก. (๒๕๕๗). *“ดับฝันเด็กจบใหม่ไร้งานทำ”*. เดลินิวส์ (๑๗ เมษายน ๒๕๕๗): ๖.

ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. ๒๕๕๘. *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริงโดยผ่านกระบวนการวิจัย สำหรับครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.* (ออนไลน์). แหล่งที่มา: http://www.ci.psru:qc:th/research/04-09-2548-21-54-25.doc.

นาตยา ปิลันธนานนท์. (๒๕๕๖). *จากหลักสูตรสู่หน่วยการเรียน.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

บุญส่ง บุญมาก. (๒๕๕๔). คุณสมบัติของบัณฑิตที่บริษัทฝรั่งเศสในประเทศไทยต้องการ. *วารสารสมาคมนักวิจัยทางสังคมศาสตร์.* ๖, ๑, ๔๓–๖๑.

พรรณี ช. เจนจิต. (๒๕๓๘). *จิตวิทยาการเรียนการสอน.* กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็มพีกราฟฟิก.

วราภรณ์ สีหนาท. (๒๕๕๒). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ: แนวคิดและแนวปฏิบัติและการพัฒนามาตรฐานคุณวุฒิสาขา/สาขาวิชา (มคอ.๑).* เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF: HEd)” วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๒ ณ อาคารปิยชาติ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต.

สิรจิตต์ เดชอมรชัย และชนยา ด่านสวัสดิ์. (๒๕๕๓). ความต้องการบัณฑิตสาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสและคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ของหน่วยงานที่ใช้ภาษาฝรั่งเศสในประเทศไทย. *วารสารสมาคมครูภาษาฝรั่งเศสแห่งประเทศไทย,* ๓๓(๒), ๔–๒๐.

สุคนธ์ชื่น ศรีงาม. (๒๕๕๒). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ กับการพัฒนาหลักสูตร (มคอ.๒).* เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF: HEd)” วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๒ ณ อาคารปิยชาติ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต.

สุภาภรณ์ โกสีย์. (๒๕๕๗). คุณลักษณะทางจริยธรรมของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จังหวัดสงขลา. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ,* ๑, ๒, ๑๑–๒๐.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (๒๕๕๒). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ (Thai Qualifications Framework for Higher Education) (TQF: HEd).*

Newmann, F.M., Secada, W.G., & Wehlage, GG. 1995. *A guide to authentic instruction and assessment:* Vision, standards and scoring. Madison, Wisconsin Center for Educational Research.

Robert, J.-P., Rosen, É., & Reinhardt, C. (2011). *Faire classe en FLE. Une approche actionnelle et pragmatique.* Paris: Hachette.

Rosen, É. (2009). Perspective actionnelle et approche par les tâches en classe de langue. *Le Français dans le monde,* Recherche et applications, 45, 6–14.