

651.3741

ว 134 ค

ร.3

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ

ปริญญานิพนธ์

ของ

หทัยกร พันธุ์งาม

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2540

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

86200

16 ส.ค. 2541

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เยาวชนการในสังคมสารสนเทศ

บทคัดย่อ

ของ

หทัยกร พันธุ์งาม

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2540

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและ
เลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว
ซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงาน ซึ่งประกอบ
ด้วยงานเลขานุการ และงานสำนักงาน โดยจำแนกผู้บริหารตามประเภทของธุรกิจ และจำแนก
เลขานุการตามประเภทของเลขานุการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารองค์การที่เป็นผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ
จำนวน 153 คน และเลขานุการที่เป็นสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จำนวน
153 คนรวม 306 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดย
ใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทำ
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ผลการศึกษา
วิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการด้าน
คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงาน
เกี่ยวกับงานเลขานุการ งานสำนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยด้านที่อยู่ในระดับ
ที่พึงประสงค์มากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับที่พึง
ประสงค์น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน

2. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ พบว่า

- 2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็น
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

- 2.2 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิด
เห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเลขานุการมีความต้องการมากกว่าผู้บริหาร

- 2.3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิด
เห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

- 2.4 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ ผู้บริหารและเลขานุการมี
ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทการค้า ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทบริการ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของเลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหาร และเลขานุการเฉพาะกิจ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศพบว่า

4.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหารและเลขานุการเฉพาะกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ เลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหารและเลขานุการเฉพาะกิจมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเลขานุการระดับบริหารมีความต้องการมากกว่าเลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหารกับเลขานุการเฉพาะกิจไม่พบความแตกต่าง

4.3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ เลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหารและเลขานุการเฉพาะกิจมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเลขานุการระดับบริหารมีความต้องการมากกว่าเลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหารกับเลขานุการเฉพาะกิจไม่พบความแตกต่าง

4.4 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ เลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหาร และเลขานุการเฉพาะกิจมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเลขานุการระดับบริหารมีความต้องการมากกว่าเลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหารกับเลขานุการเฉพาะกิจไม่พบความแตกต่าง

4.5 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน เลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหาร และเลขานุการเฉพาะกิจมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเลขานุการระดับบริหารมีความต้องการมากกว่าเลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหารกับเลขานุการเฉพาะกิจไม่พบความแตกต่าง

AN IDEAL SECRETARY IN INFORMATION SOCIETY

AN ABSTRACT

BY

HATHAIKORN PAN-NGUM

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

October 1997

This research is aimed to study and compare the perspectives of administrators and secretaries on the characteristics of an ideal secretary in IT society. The research was carried out in two areas : personal characteristics and career knowledge. Personal characteristics involve personality, human relation and leadership, while the latter concerns secretarial and office work. The administrators were grouped by types of businesses and the secretaries, types of secretaries were based on their job responsibilities.

The samples were 153 administrators working above secretaries and 153 secretaries from The Woman Secretaries Association of Thailand. The total number is therefore 306.

Statistics, percentage, means, standard deviation and F-test were used to achieve the goal through "questionnaire" which was chosen as the research tool. Comparison of the means was done in pairs by using the Scheffe's Method.

The outcomes of the research were as follows :

1. The administrators and secretaries perceived personal characteristics personality, human relation, leadership and career knowledge secretarial and office work as a whole averagely at the high level. The personal characteristics on personality was scored the highest, while the career knowledge on office work was scored averagely at the lowest level by the administrators and secretaries.

2. In terms of the perspective distinction between the administrators and the secretaries, the research revealed that :

- 2.1 Personality : there was no statistical significance.

2.2 Human relation : the dictinction was statistically significant at the level of .01 in which the perspectives of the secretaries were higher than those of the administrators.

2.3 Leadership : there was no statistical significance.

2.4 Secretarial work : there was no statistical significance.

2.5 Office work : there was no statistical significance.

3. The perspectives dictinction of the adminstrators from these three areas : industry, commerce and service was not statistically significant.

4. The results of the research from the three groups of secretaries, namely routine secretaries, administrative secretaries and special secretaries showed that :

4.1 Personality : the distinction was not at the level of statistical significance.

4.2 Human relation : the statistical significance was at .05 in which the administrative secretaries' perspectives were higher than the routine secretaries'.

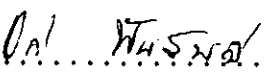
4.3 Leadership : the research in this area showed the same results as 4.2.

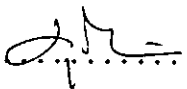
4.4 Secretarial work : the results remained the same as 4.2.

4.5 Office work : the research revealed the same results as 4.2.

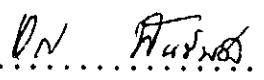
คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับ
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

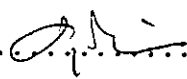
คณะกรรมการควบคุม

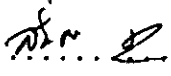
.....  ประธาน
(รศ.ดร.อารี พันธมณี)

.....  กรรมการ
(ผศ.สุธีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ

.....  ประธาน
(รศ.ดร.อารี พันธมณี)

.....  กรรมการ
(ผศ.สุธีร์ ลิ้มไทย)

.....  กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รศ.สาอังกค์ จามวิชา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....  คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร.ศิริยุภา พูลสุวรรณ)

วันที่ ๑๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๐

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือ แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น และ
แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จาก รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มี ประธานกรรมการควบคุม
ปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์
สาอางค์ งามวิชา กรรมการเพิ่มเติม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อัจฉรา สุขารมณ์ ดร.กรแก้ว อัจฉวัน
อาจารย์อากาศ บุญสม อาจารย์อนุรักษ์ นวพรไพศาล ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำ
ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ขอขอบพระคุณ คุณน้าพา ชนะชฌู นายกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย
คุณนวรรตน์ สมพงษ์ เลขานุการสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณ อาจารย์ขนิษฐา ดวงพิศตรา อาจารย์ประภาพร
หัสสรังสี อาจารย์อนุชริน วัชรพงศ์ ที่มีส่วนช่วยให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณอาจารย์สุวรรณ พันธุ์งาม และลูก ๆ ตลอดจนเพื่อน ๆ ที่ช่วยสนับสนุนและเป็น
กำลังใจในทุก ๆ ด้านมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบระลึกถึงพระคุณของ บิดา มารดา ตลอดจนญาติพี่น้อง และพระคุณ
ของครู อาจารย์ ที่อบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

หทัยกร พันธุ์งาม

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	ความหมาย ความสำคัญ ประเภทของเลขานุการ.....	8
	คุณลักษณะของเลขานุการ.....	12
	คุณลักษณะของเลขานุการตามความคาดหวังของผู้บริหาร.....	14
	คุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ.....	20
	คุณลักษณะด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ งานสำนักงาน.....	31
	จรรยาบรรณของเลขานุการ.....	45
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	54
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	56
	วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล.....	57
	วิธีจัดกระทำกับข้อมูล.....	58
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
	สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	61
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	117
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	117
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	117
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	117
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	118
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	118
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	119
	การอภิปรายผล.....	127
	ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	138
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	138
	บรรณานุกรม.....	139
	ภาคผนวก.....	145
	ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	158

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหาร.....	54
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเลขานุการ.....	54
3	ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร ได้แก่ เพศของผู้บริหาร.....	63
4	ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร ได้แก่ อายุของผู้บริหาร.....	64
5	ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ.....	65
6	ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเลขานุการ ได้แก่ อายุของเลขานุการ....	66
7	ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเลขานุการ ได้แก่ ประเภทของเลขานุการ.	67
8	ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเลขานุการ ได้แก่ ประสบการณ์ในการ ทำงาน.....	68
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ.....	69
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	71
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์.....	73
12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ.....	75
13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ.....	77
14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน.....	80
15	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ความคิดเห็นของผู้บริหาร จำนวนตามประเภทของธุรกิจ.....	83

16	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ความคิดเห็นของเลขานุการ จำแนกตามประเภทของเลขานุการ.....	85
17	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและ เลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เลขานุการเป็นรายด้าน.....	87
18	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและ เลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	89
19	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและ เลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์.....	91
20	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและ เลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ.....	93
21	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและ เลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ.....	95
22	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและ เลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน.....	98
23	วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เลขานุการ เป็นรายด้าน จำแนกตามประเภทของธุรกิจ.....	100
24	วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เลขานุการ เป็นรายด้าน จำแนกตามประเภทของเลขานุการ.....	103
25	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตาม ประเภทของเลขานุการ.....	106
26	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ จำแนก ตามประเภทของเลขานุการ.....	107

27	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ จำนวนตามประเภทของเลขานุการ.....	108
28	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน จำนวนตามประเภทของเลขานุการ.....	109
29	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ โดยส่วนรวม จำนวนตามประเภทของเลขานุการ.....	110
30	วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะ.....	111
31	วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์.....	113
32	วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ.....	114
33	วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ.....	115
34	วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน.....	116

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 แผนภูมิขั้นตอนของการประชุม.....	33
-----------------------------------	----

บทที่ 1

บทนำ

คํานำ

ปัจจุบันพัฒนาการสังคม เศรษฐกิจ และโลกได้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว องค์การธุรกิจก็มีบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ โดยทำหน้าที่ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ผู้บริโภค เป้าหมายพื้นฐานและวัตถุประสงค์ขององค์การธุรกิจ คือ กำไรและความมั่นคง สามารถขยายตัวเจริญเติบโตไปได้ภายใต้การดำเนินงานของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ในสมัยก่อนผู้บริหารส่วนมากได้บริหารงานโดยอาศัยสัญชาตญาณหรือจิตสำนึกของตนเอง ตัดสินใจภายใต้สภาวะที่ไม่แน่นอน มีความเสี่ยงสูง ขาดแคลนข้อมูล ปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น องค์การเป็นจำนวนมากที่ประสบความล้มเหลวอันเนื่องมาจากการขาดข้อมูลที่ดี หรือข้อมูลที่ได้มาผิดพลาดบกพร่องไม่ถูกต้อง ล้ำสมัย

ดังนั้น ผู้บริหารในปัจจุบันได้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในทุกพื้นที่ทั่วโลกทำให้โลกก้าวเข้าสู่สังคมสารสนเทศ (Information Society) ผู้บริหารขององค์การทุกคนจะต้องพยายามทุกวิถีทางในการที่จะรับข้อมูลต่าง ๆ ให้มากที่สุดและทันสมัยที่สุดเพื่อใช้ในการบริหารงานขององค์การให้เจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง การได้เปรียบคู่แข่งขันในด้านข่าวสารข้อมูลทำให้ธุรกิจก้าวหน้าคู่แข่งขันได้ในทางธุรกิจถือว่าผู้ที่ครองข่าวสารได้มากผู้นั้นมีอำนาจ (กรแก้ว อัจฉริยะ, 2537 : 1) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทโดยได้ช่วยบันทึก จัดระเบียบและแยกประเภทข้อมูล ตลอดจนสามารถช่วยเก็บรักษาข้อมูลจำนวนมากได้ และสามารถเรียกขึ้นมาใช้งานได้ทันทีที่ต้องการ โดยถือว่าคอมพิวเตอร์เปรียบเสมือนหัวใจของระบบข้อมูลทางการบริหาร (ธงชัย สันติวงษ์, 2536 : 204) ผู้บริหารขององค์การมีภารกิจต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติมากมาย ทั้งภายนอกและภายในองค์การ การปฏิบัติภารกิจดังกล่าวจะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จะต้องเป็นผู้ช่วยในการจัดการภารกิจของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพและบุคคลที่มีความสำคัญงานนี้ก็คือ เลขานุการ ✕

✓ เลขานุการเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่ได้รับการคาดหวัง และไว้วางใจจากฝ่ายบริหารให้เป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภาระงานแทนในหน้าที่สำคัญ ๆ ซึ่งนอกจากจะต้องมีความชำนาญในงานที่ต้องรับผิดชอบ

ด้านการจัดการเบื้องต้นเกี่ยวกับงานเอกสาร การเขียนจดหมาย การเตรียมและจัดรายงานการประชุมซึ่งเป็นงานประจำของเลขานุการแล้ว ยังต้องรับผิดชอบงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นตามตำแหน่งของผู้บริหารอีกด้วย

ดังนั้น เลขานุการที่สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และถูกใจผู้บริหารได้จะต้องเป็นผู้ที่มีการพัฒนาความรู้ในงานที่รับผิดชอบ และงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนจะต้องมีจิตวิทยาในการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ สามารถปรับตัวเข้ากับสังคม ผู้ร่วมงานอื่น ๆ ได้ดี และนำมาซึ่งการประสานประโยชน์ร่วมกันทางธุรกิจ ในฐานะตัวแทนผู้บริหาร และองค์การ ยิ่งไปกว่านั้น เลขานุการ คือ ภาพสะท้อนของผู้บริหาร จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ สามารถบริหารและจัดซื้อจัดจ้าง ในการสร้างสรรค์ด้วยไหวพริบ และสติปัญญา มีความคิดสร้างสรรค์ เฉลียวฉลาด เพื่อบำบัดงานตามนโยบายด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย รวดเร็ว และคล่องตัว ดังคำกล่าวที่ว่า เลขานุการที่มีความสามารถเท่านั้นจะเป็นผู้ช่วยบริการงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี (อุษณีย์ ตูลาปดี. 2538 : 12)

เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีและข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะระบบสำนักงานอัตโนมัติจะเข้ามาเป็นหัวใจในการดำเนินงานของทุกองค์การ จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อภาระงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ผ่องใส ศุภจรรยาภิรักษ์. 2530 : 2) และเมื่อระบบสำนักงานอัตโนมัติได้จัดทำขึ้นแล้ว จะช่วยทำให้ผู้บริหารรับทราบ ข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นไปขององค์การได้ทันที (ครรชิต มาลัยวงศ์. 2538 : 7) เลขานุการเป็นผู้สนับสนุนงานของผู้บริหารให้ประสบความสำเร็จ จึงควรมีความรู้เท่าทันเทคโนโลยี และสามารถนำเทคโนโลยีให้เป็น ซึ่งอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติที่จำเป็นขององค์การ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร เข้ามา มีบทบาทต่องานประจำวันของเลขานุการมากขึ้น จึงเห็นได้ว่างานสำนักงานที่เกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์และตรวจแก้ไขเอกสารต่าง ๆ เช่น จดหมาย รายงาน ทำางานพิมพ์มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงขึ้น (จันทนา แสนสุข. 2539 : 97)

เมื่อระบบการทำงานในองค์การมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้บทบาทหน้าที่ และคุณลักษณะของเลขานุการเปลี่ยนไปจากอดีตมาก และผู้บริหารทั้งหลายต่างก็มีความคาดหวังให้เลขานุการเป็นผู้ช่วยผู้บริหารมากยิ่งขึ้น แทนที่จะมีบทบาทและคุณลักษณะในการทำงานธุรการแบบเดิมที่ขาดเทคโนโลยี ทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ล่าช้า ขาดความคล่องตัว ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยเป็นอาจารย์ที่สอนในสาขาวิชาการเลขานุการในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาสายอาชีพ ผลิตนักศึกษาสาขาวิชา

การเลขานุการตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จนถึงระดับปริญญาตรี มีความสนใจที่จะศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ อยู่ 2 ด้าน คือ คุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะด้านความรู้ตามลักษณะงาน ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และเลขานุการในองค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน เพื่อตอบสนองตามความต้องการของตลาดแรงงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว คุณลักษณะด้านความรู้ตามลักษณะงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและ เลขานุการ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ จำนวนตามประเภทของธุรกิจ และประเภทของเลขานุการ

✓ ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยมีประโยชน์ คือ

1. เป็นแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน สาขาวิชาการเลขานุการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามความต้องการของสังคม
2. เป็นแนวทางให้อาจารย์ในรายวิชา ได้ปรับปรุงการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศใน

2 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำ
- 1.2 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับ งานเลขานุการ งานสำนักงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 1,500 คน ได้แก่

2.1.1 ผู้บริหารองค์การธุรกิจที่เป็นผู้บังคับบัญชาของเลขานุการที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จำนวน 750 คน

2.1.2 เลขานุการขององค์การธุรกิจที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จำนวน 750 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจิจและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน ดังนี้

2.2.1 ผู้บริหารองค์การธุรกิจที่เป็นผู้บังคับบัญชาของเลขานุการที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จำนวน 153 คน

2.2.2 เลขานุการขององค์การธุรกิจที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จำนวน 153 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 ผู้บริหารองค์การธุรกิจ

- 1) ธุรกิจอุตสาหกรรม
- 2) ธุรกิจการค้า
- 3) ธุรกิจบริการ

3.1.2 เลขานุการขององค์การธุรกิจ

- 1) เลขานุการระดับสามัญ
- 2) เลขานุการระดับบริหาร ได้แก่ เลขานุการบริหาร เลขานุการส่วนตัว
- 3) เลขานุการเฉพาะกิจ ได้แก่ เลขานุการกิตติมศักดิ์ เลขานุการพิเศษ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหารองค์การธุรกิจ และเลขานุการขององค์การธุรกิจ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ 2 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว

3.2.2 ด้านความรู้ตามลักษณะงาน

✓นิยามศัพท์เฉพาะ

✓ 1. ลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนตัว หมายถึง คุณสมบัติด้านท่าทาง อุปนิสัย พฤติกรรมต่าง ๆ อันเป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการ ได้แก่ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ

1.1 บุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นเอกลักษณ์ที่แสดงออกทางกายหรือวาจา ได้แก่ ลักษณะท่าทาง ท่วงทีวาจา กิริยามารยาท การแต่งกาย การรู้จักวางตน การควบคุมอารมณ์ มีอารมณ์ขัน กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา รักษาความลับ ซื่อสัตย์สุจริต

1.2 มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมที่ได้จากปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีน้ำใจไมตรีอันดี มีความจริงใจต่อผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี การปรับตัวที่ดี ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน สามารถติดต่อประสานงานกับบุคคลทั่วไป อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้อาวุโส ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

1.3 ความเป็นผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออก และสามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้มีความยินยอมพร้อมใจในการให้ความร่วมมือปฏิบัติงานให้เกิดผลดี ได้แก่ เป็นผู้มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบ ฉลาด สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มองการณ์ไกล สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ได้ มีความยุติธรรม มีความอดทนอดกลั้น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

✓ 2. ลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ตามลักษณะงาน หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ทางวิชาชีพด้านงานเลขานุการ ด้านการสื่อสาร ด้านงานสำนักงาน เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

2.1 งานเลขานุการ หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกในฐานะผู้ช่วยงานบริหารในงานประจำตำแหน่ง ได้แก่ การเตรียมการประชุม การต้อนรับนัดหมาย อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหาร กลั่นกรองงานให้ผู้บริหาร การเก็บเอกสาร สามารถใช้ภาษาอังกฤษ และทักทายขึ้นพื้นฐานได้

2.2 งานสำนักงาน หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในระบบสำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบปริ้นท์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบปริ้นท์เสียง ระบบการประชุมทางไกล ระบบการจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ ระบบนัดหมาย เครื่องโทรสาร

✓ 3. เลขานุการ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารในองค์การและเป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

✓ 4. เลขานุการระดับสามัญ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ทำงานประจำวันตามปกติใน ตำแหน่งเลขานุการ เรียกว่า เลขานุการสามัญ (Routine Secretary) หรือเลขานุการสื่อสาร (Correspondence Secretary) ทำหน้าที่จัดพิมพ์เอกสารโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

✓ 5. เลขานุการระดับบริหาร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสำนักงานในตำแหน่งเลขานุการ ทำงานรับผิดชอบสูงกว่าเลขานุการระดับสามัญ มีหน้าที่จัดการข้อมูลเอกสาร ประสานงานกับหน่วยงาน สรุปรงาน เสนอแนะ และดูแลงานในสำนักงานขององค์การโดยมิต้องให้ผู้บริหารควบคุม ได้แก่ เลขานุการบริหาร เลขานุการองค์การ หรือเลขานุการธุรกิจ

✓ 6. เลขานุการเฉพาะกิจ หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งโดยการขอร้องหรือให้เกียรติเป็นพิเศษ เพราะมีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีเกียรติยศเป็นที่รู้จักในวงการสังคม ให้ดำรงตำแหน่งเลขานุการเฉพาะกิจในงานสมาคม งานการกุศล หรือบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเลขานุการในการประชุมเพียงชั่วคราว เมื่อเสร็จภารกิจก็พ้นตำแหน่งไป เลขานุการประเภทนี้จะไม่ได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทน

✓ 7. ผู้บริหารในองค์การ หมายถึง ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ ได้แก่ ผู้จัดการ ผู้อำนวยการ ประธานกรรมการ หัวหน้าหน่วยงานในองค์การธุรกิจ เฉพาะเลขานุการที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

✓ 8. ธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม หมายถึง การประกอบธุรกิจที่มุ่งผลิต แปรรูป และหล่อหลอมวัตถุดิบให้เป็นสินค้าต่าง ๆ ได้แก่ สินค้าสำเร็จรูป สินค้าเพื่อวัตถุดิบ เพื่อการผลิตหรือสินค้ากึ่งสำเร็จรูป

✓ 9. ธุรกิจการค้า หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการนำสินค้าจากแหล่งผลิตมาจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค หรือซื้อมาขายไป การเปิดร้านขายสินค้าต่าง ๆ ตั้งแต่ขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่เป็นห้างสรรพสินค้า

✓ 10. ธุรกิจบริการ หมายถึง การเสนอขายบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อความสะดวกสบาย ความปลอดภัย หรือความสนุกสนานแก่ลูกค้า โดยเรียกค่าบริการเป็นการตอบแทน ได้แก่ การขนส่ง การธนาคาร การประกันภัย การโรงแรม

✓ 11. สังคมสารสนเทศ หมายถึง สังคมที่เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคข่าวสารข้อมูล ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นโครงสร้างพื้นฐาน โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยสร้างระบบสารสนเทศในองค์การ การสื่อสาร การปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจ การวางแผนหรือการจัดการ และช่วยให้ได้สารสนเทศที่รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันต่อเวลา

✓ สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารองค์การและเลขานุการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ในด้าน

- 1.1 คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกัน
- 1.2 คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกัน
- 1.3 คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำแตกต่างกัน
- 1.4 ความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการแตกต่างกัน
- 1.5 ความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงานแตกต่างกัน

2. ผู้บริหารองค์การที่ประกอบธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ แตกต่างกัน

3. เลขานุการต่างประเภทกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าและวิจัยนี้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเพื่อสนับสนุนการวิจัย ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ
 - 1.1 ความหมาย ความสำคัญ ประเภทของเลขานุการ
 - 1.2 คุณลักษณะของเลขานุการ
 - 1.3 คุณลักษณะของเลขานุการตามความคาดหวังของผู้บริหาร
 - 1.4 คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ
 - 1.5 คุณลักษณะด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ งานสำนักงาน
 - 1.6 จรรยาบรรณของเลขานุการ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของเลขานุการ

✓คำว่า "เลขานุการ" ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่า เลขานุการ หมายถึง ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ผู้ให้ส่ง (ราชบัณฑิตยสถาน. 2526 : 720)

✓วลัย สุขพัฒน์ธี (2525 : 1) กล่าวว่า เลขานุการ คือ ผู้ช่วยงานของผู้บริหาร ทำงานใกล้ชิดผู้บริหาร เพื่อแบ่งเบาภาระของผู้บริหารในการปฏิบัติงาน ช่วยให้ผู้บริหารมีเวลาในการทำงานทางด้านบริหารอย่างเต็มที่

The Dictionary of Occupational Title ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าเลขานุการ คือ บุคคลซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่วไปของสำนักงานเพื่อแบ่งเบาภาระงานของผู้บังคับบัญชา ทำหน้าที่ติดต่อเอกสาร ดูแลเอกสาร งานประจำ งานอำนวยความสะดวกเพื่อให้งานในองค์กรนั้นดำเนินไปด้วยดี (ผ่องใส สุภจรราชรักษ์ อ้างจาก McFarland. 1985 : 20)

ภรณี วิจิณัยกุล (2537 : 1) ได้ให้ความเห็นว่า เลขานุการ คือ ผู้ช่วยที่สำคัญ เป็นผู้ที่จะช่วยประสานงานทั้งภายในและภายนอกบริษัททำงานดำเนินไปโดยรวดเร็วและประสพผลดี เป็นผู้สร้างสัมพันธ์ภาพอันดีในบริษัท เป็นสื่อกลางระหว่างบริษัทและผู้มาติดต่อ เป็นภาพพจน์ของบริษัทและผู้บริหาร ช่วยรับเรื่องต่าง ๆ ที่จะเข้าไปถึงผู้บริหาร ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแทน และรับผิดชอบในหลาย ๆ เรื่องพร้อมทั้งให้ข้อมูลและคำปรึกษา

อุษณีย์ ตูลาบดี (2538 : 11) ได้ให้ทัศนะว่า เลขานุการ คือ ผู้ช่วยผู้บริหาร ซึ่งมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักงาน มีความสามารถที่จะรับผิดชอบโดยไม่ต้องการบังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลพินิจพิจารณาและทำการตัดสินใจภายในขอบเขตแห่งอำนาจของตน

ส่วนเลขานุการในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Secretary ซึ่งมาจากภาษาละตินว่า Secretum แปลว่า ความลับ ดังนั้นบุคคลที่ทำหน้าที่เลขานุการ จึงควรเป็นผู้ที่ได้รับการไว้วางใจให้รักษาความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร เมื่อพิจารณาจากอักษรภาษาอังกฤษ Secretary มีความหมายดังนี้ (กมล ชูทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม, 2517 : 180)

S = Sense	ความสำนึกว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ มีจิตสำนึกที่ดี
E = Efficiency	ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
C = Courage	ความกล้าที่จะทำงาน
R = Responsibility	มีความรับผิดชอบ
E = Energy	การมีพลังงานในการทำงาน มีสุขภาพดี
T = Technique	มีเทคนิคในการทำงาน
A = Active	ความคล่องตัวไวในการทำงาน
R = Rich	ความเป็นผู้มีศีลธรรมดี
Y = Youth	อยู่ในวัยหนุ่มสาว

สรุปเลขานุการจึงหมายถึงบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรืออยู่ในความรับผิดชอบให้ดีที่สุด เต็มความสามารถด้วยความซื่อสัตย์ มีจิตสำนึกที่ดี และรักษาความลับของงานให้สมกับที่ได้รับ การไว้วางใจจากผู้บริหาร

ประเภทของเลขานุการ

เลขานุการแบ่งเป็นระดับและประเภทได้ดังนี้

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

2. เลขานุการระดับบริหาร ได้แก่

2.1 เลขานุการบริหาร (Executive Secretary, Administrative Secretary) เลขานุการองค์การ (Organization Secretary) หรือเลขานุการงานธุรกิจ (Business Secretary) เป็นเลขานุการที่ทำงานรับผิดชอบมากกว่าเลขานุการสามัญ โดยช่วยผู้บังคับบัญชาในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ สรุปรงานและเสนอแนะ ทาหน้าที่ดูแลงานในสำนักงานขององค์การ สมาคม หน่วยงานราชการ หรือทาหน้าที่ดูแลงานในสำนักงานของธุรกิจ เลขานุการอาจแบ่งตามลักษณะงานเฉพาะด้านที่เลขานุการต้องมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานเป็นพิเศษ เช่น เลขานุการด้านกฎหมาย วิสวกรรม เป็นต้น

2.2 เลขานุการประจำตำแหน่ง เป็นตำแหน่งประจำ ซึ่งได้กำหนดไว้อย่างแน่นอนในองค์การ เลขานุการประเภทนี้ไม่ต้องลาออกจากตำแหน่งเมื่อมีการเปลี่ยนตัวผู้บริหาร

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

3. เลขานุการเฉพาะกิจ ได้แก่

3.1 เลขานุการกิตติมศักดิ์ เป็นเลขานุการที่ได้รับการแต่งตั้งโดยการขอร้องหรือให้เกียรติเป็นพิเศษ เพราะมีความรู้ความสามารถ มีชื่อเสียง มีเกียรติยศเป็นที่รู้จักในวงการสังคมทั่วไป เลขานุการประเภทนี้มักจะไม่ได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนประจำ เนื่องจากงานที่ทาจะเป็นลักษณะของงานสมาคมองค์การกุศลต่าง ๆ

3.2 เลขานุการพิเศษ เป็นเลขานุการที่มีความรู้พิเศษซึ่งที่ประชุมเห็นสมควรให้ดำรงตำแหน่งเพียงบางครั้งบางคราว เมื่อเสร็จภารกิจก็พ้นตำแหน่ง (กรแก้ว อัจฉรวัจน์. 2537 : 14)

ความสำคัญและความจำเป็นของงานเลขานุการ

ผู้บริหารธุรกิจในปัจจุบันต่างเห็นความสำคัญของเลขานุการ และจำเป็นที่จะต้องมีเลขานุการที่มีความสามารถไว้ช่วยงาน เนื่องจากผู้บริหารมีภาระในการทำงานสำคัญ ๆ เช่น กำหนดนโยบายของบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้า และประสบผลสำเร็จ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องการผู้ที่มีความสามารถไว้วางใจได้มาช่วยงานเพื่อแบ่งเบาภาระในการทำงาน โดยช่วยทำงานต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามที่ต้องการ และปฏิบัติงานแทนได้ตามความเหมาะสมโดยไม่ต้องสั่ง นอกจากนี้ เลขานุการยังมีอิทธิพลในการทำงานของผู้บริหาร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีส่วนอย่างมากที่จะทำให้งานของผู้บริหารประสบผลดีหรือล้มเหลวได้ (ภรณ์ วิจิฉัยกุล. 2537 : 1)

ในทางปฏิบัติพบว่า งานอาชีพเลขานุการเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้บริหารจึงต้องเป็นผู้มีความรู้รอบตัว ประสิทธิภาพและสามัคคีสมสมควร เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดผลเพิ่มขึ้น (อุษณีย์ ตูลาบดี. 2538 : 11)

อุษณีย์ ตูลาบดี (2538 : 9) ได้อ้างถึงข้อคิดเห็นของนักธุรกิจว่า ความก้าวหน้าและความสำเร็จของวงการธุรกิจส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับเลขานุการ ยิ่งวงการธุรกิจก้าวหน้าขยายออกไปกว้างขวางมากเท่าใดความจำเป็นและความต้องการของเลขานุการที่มีความสามารถยิ่งเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญของเลขานุการว่า "การเสียเลขานุการที่มีความสามารถเท่ากับเสียแขนขาไปเลยทีเดียว"

แอกนิว และคนอื่น ๆ (Agnew and others. 1954 : 1) ได้กล่าวถึงเลขานุการไว้ว่า เลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญ งานส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนอื่น เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานของตนและหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานย่อย ในขณะที่เดียวกันเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่สำคัญให้ผู้บริหารและ เลขานุการยังต้องสามารถดำเนินงานในสำนักงานหลายประเภทที่ต้องใช้ความชำนาญทางด้านเทคนิคเพื่อให้งานสำนักงานดำเนินไปอย่างราบรื่น เลขานุการที่ดีต้องเป็นตัวแทนส่วนตัวของผู้บริหาร ด้วย กล่าวโดยสรุปแล้วเลขานุการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่องานอาชีพแทบทุกสาขา

จากแนวความคิดดังกล่าว เลขานุการเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นกับทุกหน่วยงานที่มีการบริหาร เลขานุการเป็นผู้มีส่วนในการทำให้หน่วยงานนั้นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อยด้วยดี และภารกิจขององค์การจะบรรลุได้ตามเป้าหมายอย่างยิ่ง เลขานุการจึงเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนอย่างสำคัญในการ

หลักค้ำให้เกิดผลสำเร็จ ในฐานะที่เลขานุการ คือผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นคู่คิดของผู้บริหาร หากเปรียบเป็นอุปกรณ์ของเครื่องยนต์ก็เป็นอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นที่ยากต่อการหาสิ่งทดแทน

คุณลักษณะของเลขานุการ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ ควรเป็นผู้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ เพราะการทำหน้าที่เลขานุการเป็นภารกิจที่ต้องสัมพันธ์กับผู้บริหาร และบุคคลอื่นตลอดเวลาซึ่งต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานจึงต้องอาศัยทั้งศาสตร์ และศิลป์ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ขององค์การ และได้มีผู้นำแนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ไว้ดังนี้

กมล ขุทรีพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 166) ได้เสนอแนะคุณลักษณะที่เลขานุการที่ดีจะต้องมี ลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีบุคลิกลักษณะ (Personality)
2. มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ (Secretarial Technique)
3. มีพื้นความรู้ในสำนักงาน (General Background)
4. ผ่านการฝึกหัดงานจนเกิดความชำนาญ (Apprenticeship)

ชวลิต หมั่นนุช (2535. 9 - 11) ได้กล่าวถึงเลขานุการที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานควรมีคุณลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานหรือองค์การ
2. ศึกษาหาความรู้ความชำนาญพิเศษตลอดเวลา
3. มองการณ์ไกล มีความสามารถในการมองภาพรวม
4. มีบุคลิกภาพอย่างผู้บริหาร
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
6. มีความรับผิดชอบในหน้าที่โดยทำงานให้สำเร็จครบถ้วนอย่างเต็มความสามารถ ตรงเวลา เต็มเวลา และทำงานล่วงเวลาตามสมควรโดยไม่รีบิกหรือเรียกร้องค่าล่วงเวลา
7. มีความคิดริเริ่ม รู้จักการแก้ปัญหา
8. มีความจำดี
9. รู้จักกาลเทศะและการวิจารณ์

10. มีสติ มีการยับยั้งชั่งใจ และควบคุมอารมณ์ได้ดี
11. ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ สามารถทำงานได้ทุกอย่างแม้ไม่เป็นอย่างที่คาดหวัง
12. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อองค์การ และต่อผู้บังคับบัญชา
13. พัฒาลักษณะนิสัยที่ดี มีสมบัติผู้ดี มีความเข้าใจผู้อื่น ยอมรับในความแตกต่างของบุคคล
14. มีทักษะการสื่อสารระดับบริหารโดยสามารถสื่อสารด้วยภาษาเขียน คำพูด และมีความสามารถในการอ่าน
15. ทำตัวเป็นลูกทีมที่ดี
16. มองตัวเองอย่างที่คุณอื่นหวังจะให้ เป็น และจงปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานอย่างที่ต้องการให้เขาปฏิบัติต่อตนเอง
17. มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาโดยพยายามทราบถึงงานอดิเรก ความสนใจ ความชอบหรือไม่ชอบของผู้บังคับบัญชา มีความจงรักภักดี มีความกระตือรือร้นและเคารพนับถือผู้บังคับบัญชาของตนเอง
18. มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานโดยศึกษากฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติของหน่วยงาน ทำตัวเป็นมิตรและ เป็นกันเองกับทุกคน
19. มีทัศนคติที่ดีโดยยอมรับคำวิจารณ์โดยไม่โต้แย้ง วางใจและเชื่อมั่นตนเอง มีความยืดหยุ่น ยอมรับในความแตกต่าง มีความแม่นยำและไม่พลาด คิดก่อนพูด เก็บความลับได้ดี
20. สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนเมื่อถูกถามถึงระบบการบริหารงานของหน่วยงาน ชื่อของผู้บริหารทุกคน วิธีการทำงานที่เป็นแนวทางเฉพาะตัวเอง สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในที่ทำงานทุกชนิด และคุ้นเคยกับนโยบายของหน่วยงานหรือไม่

สุเดียน ชลวิไล (2522 : 122 – 123) ได้สรุปคุณสมบัติที่เลขานุการพึงมีไว้ 15 ประการดังต่อไปนี้

1. มีบุคลิกที่ดี ซึ่งผู้บังคับบัญชาพอใจและภาคภูมิใจ
2. มีความฉลาดแบบเนียน
3. มีความสามารถคาดเหตุการณ์ล่วงหน้าได้
4. มีความจงรักภักดี
5. ปฏิบัติตามคำสั่งได้โดยตลอด

6. มีศิลปะในการทำงานรู้จักวางแผนงาน
7. มีความไว้วางใจได้
8. ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และนโยบายของสถาบัน
9. ทุกคนเห็นอกที่จะชมเชยมีได้
10. มีศิลปะในการสนทนา
11. มีสมาธิดี
12. ทนสมัย มีความรู้กว้างขวาง ทนต่อเหตุการณ์
13. เป็นคนฉลาด มีไหวพริบดี
14. เป็นตัวของตัวเอง
15. มีเครดิตดีและมีค่านิยมสูง

ดังนั้น คุณลักษณะของเลขานุการที่ดีควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับเลขานุการ มีความคิดริเริ่ม สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหาร และองค์การด้วย

คุณลักษณะของเลขานุการตามความคาดหวังของผู้บริหาร

เลขานุการในสังคมสารสนเทศจะต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทุกอย่างทุกอย่างตามที่ผู้บริหารคาดหวังเพราะผลงานที่ได้ออกมานั้น หมายถึงการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเลขานุการ และย่อมจะส่งผลถึงภาพพจน์ของเลขานุการเอง

สมิต สัณนุกร (2539 : 1-2) ได้สรุปถึงคุณลักษณะของเลขานุการที่ผู้บริหารคาดหวังไว้ดังนี้

1. เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของผู้บริหารและองค์การเพื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องและมั่นใจ
2. รู้จักตนเอง เลขานุการควรเรียนรู้ตนเองและทำความเข้าใจในตนเองถึงหน้าที่ ความสามารถความรับผิดชอบ ก่อนที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ
3. รู้จักผู้บริหาร เลขานุการควรมีความรู้ความเข้าใจผู้บริหารในเรื่องธุรกิจ ที่อยู่ ครอบครัวยุติธรรมเพื่อนที่ใกล้ชิดส่วนตัว งานอดิเรกและความสนใจทั่ว ๆ ไป ตลอดจนอุปนิสัยของผู้บริหารโดยการใช้การสังเกตของตัวเลขานุการเอง

4. รู้จักองค์การ เลขานุการควรศึกษาข้อมูล ประวัติความเป็นมาขององค์การเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น สามารถตอบคำถามจากลูกค้าเกี่ยวกับองค์การได้ นอกจากนั้นควรปรับปรุงตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เมื่อผู้บริหารต้องการทราบข้อมูลใด เลขานุการก็สามารถตอบคำถามของผู้บริหารได้ด้วยความพร้อม

5. รู้จักผลิตภัณฑ์หรือบริการ เลขานุการเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนขององค์การ หากมีบุคคลมาติดต่อเพื่อต้องการทราบรายละเอียดของสินค้า หรือการบริการ ก็จะสามารถชี้แจงข้อมูลได้อย่างถูกต้องและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือการบริการได้

6. รู้จักลูกค้า ความสำเร็จของลูกค้าก็เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเลขานุการ เพราะจะทำให้สามารถวางตัวได้อย่างถูกต้อง สามารถให้การต้อนรับ และเป็นผู้ช่วยให้กับผู้บริหารได้มาก ดังนั้นเลขานุการจึงจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าคนสำคัญมากพอและจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องด้วย เพื่อนำข้อมูลมาช่วยประโยชน์ในการทำงานและติดต่อกับลูกค้านั่นเอง

7. รู้จักคู่แข่ง เลขานุการควรเรียนรู้กลยุทธ์ ข้อมูลและความคืบหน้าของคู่แข่งทั้งในด้านการขาย การตลาด การโฆษณา และอื่น ๆ เพื่อนำมาช่วยปรับปรุง แก้ไข สินค้าและการบริการในองค์การให้ดียิ่งขึ้น และเหนือกว่าองค์การที่เป็นคู่แข่งและเมื่อผู้บริหารต้องการทราบรายละเอียดใด ๆ เลขานุการสามารถให้รายละเอียดต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่สะดุดและเสร็จสิ้นโดยเร็ว เลขานุการสามารถเก็บข้อมูลได้จากหนังสือพิมพ์ นิตยสารหรือเอกสารต่าง ๆ และเก็บข้อมูลไว้อ่านเพิ่มเพื่อหาข้อหาได้ง่ายขึ้น

อุษณีย์ ตูลาปติ (2538 : 25 - 27) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารที่มีต่อเลขานุการว่าควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีความรอบรู้ถึงความรับผิดชอบและกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหารทั้งภายในและภายนอกองค์การ เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและวิธีการของผู้บริหารในการที่จะทำงานเหล่านั้นให้ประสบผลสำเร็จ
2. มีความสามารถที่จะดูแลรับผิดชอบงานในธุรกิจของผู้บริหารได้โดยเรียบร้อยขณะที่ผู้บริหารไม่อยู่
3. เป็นผู้ที่มีการทำงานอย่างเป็นแบบแผน รู้จักลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในการทำงาน นอกจากนั้นยังรู้จักใช้ความคิดริเริ่มที่ดีในการทำงาน
4. รู้จักแยกแยะงานบางอย่างออกมาปฏิบัติเองเพื่อแบ่งเบาภาระของผู้บริหาร

5. สามารถเข้าใจคำอธิบายของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว และรับงานไปดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย รู้จักติดตามผลงานในแต่ละขั้นตอนโดยมีต้องให้ผู้บริหารทวงถาม
6. สามารถบริหารเวลาของผู้บริหารและของเลขานุการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะให้ช่วยจัดตารางเวลาการนัดหมายต่าง ๆ รวมทั้งช่วยเตือนความจำให้แก่ผู้บริหาร
7. รู้จักใช้วิจารณญาณ และความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
8. เป็นแหล่งข้อมูลให้แก่ผู้อื่นได้ โดยสามารถให้รายละเอียดของงานได้โดยไม่ต้องรบกวนเวลาของผู้บริหาร
9. เป็นผู้มีน้ำใจ คอยช่วยเหลือให้ความเคารพยกย่องผู้ร่วมงาน แยกแยะลูกคำของผู้บริหาร
10. มีการบริหารงานเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ผู้บริหารต้องการ
11. เชี่ยวชาญในงานเลขานุการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ การจัดเอกสาร พิมพ์ดีด เทคนิคการรับโทรศัพท์
12. สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี
13. มีความซื่อสัตย์ภักดีต่อผู้บริหารอย่างแท้จริง เพื่อให้ผู้บริหารสามารถมั่นใจและวางใจได้ อย่างเต็มที่ในการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความลับ
14. เป็นผู้รอบรู้ และแสวงหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์เพื่อเสนอผู้บริหาร
15. เป็นผู้หาข้อเท็จจริงและข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกองค์การมาให้ผู้บริหารทราบ แม้จะเป็นข้อมูลที่หาได้ยากก็ตาม
16. สนใจที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอโดยเข้าร่วมอบรมโครงการต่าง ๆ เพื่อที่จะได้สามารถเข้ามามีส่วนช่วยงานสำคัญ ๆ ของผู้บริหารได้
17. มีความสามารถในการสื่อสาร ทั้งในการพูด การเขียน
18. เต็มใจที่จะทำงานต่าง ๆ ของผู้บริหารโดยมีต้องให้ผู้บริหารร้องขอ แม้จะเลยเวลาทำงานแล้ว
19. มีความสามารถในการมอบหมายงาน สั่งงาน และฝึกสอนคนอื่น ๆ ได้
20. สามารถดูแลบริหารงานประจำวัน และโครงการต่าง ๆ ได้โดยผู้บริหารมีต้องสั่ง
21. จัดทํารายการต่าง ๆ ในสมุดบันทึกของผู้บริหารให้ทันต่อเหตุการณ์เสมอ
22. สามารถทําวินิจฉัยง่าย ๆ หรือรวบรวมข้อมูลและเขียนร่างขึ้นต้นเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณา

จากการสัมภาษณ์ทางบริหารธุรกิจของสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติราชมงคล เรื่อง "เลขานุการยุคธุรกิจไร้พรมแดน" อมรรรัตน์ เจริญชัย (2539) ได้กล่าวถึง เลขานุการที่ต้องการในตลาดแรงงาน ดังนี้

1. มีการตัดสินใจที่ดีในการทำงาน รวมทั้งกำหนดตารางเวลาให้ผู้บริหารและตนเอง
2. มีมนุษยสัมพันธ์ มีน้ำใจที่จะช่วยเหลือ รู้จักปฏิเสธอย่างมีเหตุผลหากปฏิบัติไม่ได้
3. สามารถใช้เครื่องใช้สำนักงานได้ทุกประเภท ทุกรุ่น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด

พิมพ์ดีด

4. มีความรู้รอบตัวในเรื่องข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งสามารถหาแหล่งข้อมูลเพื่อบริการแก่บุคคลทั่วไปได้

5. มีการสื่อสารในด้านการเขียน การพูดได้เป็นอย่างดีและมีความสามารถทางด้านภาษาด้วย

ส่วนบัญชา กิตติสุวรรณ (2539) ได้แสดงทัศนะของผู้บริหารในการสัมภาษณ์ทางวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติราชมงคล เรื่อง "เลขานุการยุคธุรกิจไร้พรมแดน" ว่าคุณลักษณะของเลขานุการควรประกอบด้วย คุณลักษณะ 3 ด้าน ดังนี้

1. Job Objective ประกอบด้วย

- 1.1 มีความสามารถในด้านเอกสาร พิมพ์งานและใช้เครื่องสำนักงานได้ทุกประเภท
- 1.2 สามารถบันทึกการประชุมได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
- 1.3 แบ่งเบาภาระในงานประจำวันของผู้บริหารได้

2. Job Skill ประกอบด้วย

- 2.1 เลขานุการจะต้องสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ทุกระดับ ทุกฝ่าย
- 2.2 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 2.3 สามารถทำการตัดสินใจแทนผู้บริหารได้ภายในขอบเขต รวมถึงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- 2.4 มีความอดทนในการฟันฝ่าอุปสรรค (will to win) เลขานุการจะต้องมีความอดทน มีปณิธาน ใฝ่หาพรบในการปฏิบัติงาน
- 2.5 มีความสามารถในการต่อรองกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น
- 2.6 สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ เพราะงานเลขานุการเป็นงานที่มีความกดดันสูง จึงควรมีความอดกลั้นมาก ๆ
- 2.7 สามารถในการพูด รวมถึงการใช้ภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม

3. Technical Skill ประกอบด้วย

- 3.1 ต้องรู้จักใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์
- 3.2 ต้องใช้ Software ที่เป็นที่ยอมรับในขณะนั้น
- 3.3 มีความสามารถในการใช้ภาษาโดยจะต้องระมัดระวังในเรื่องรายละเอียด
ตัวสะกด เช่น รายนามลูกค้า และเนื้อหาในการติดต่อจะต้องถูกต้อง
- 3.4 การสร้างสรรค์ เลขานุการเปรียบเสมือนแม่บ้าน จึงต้องมีระเบียบในการทำงาน
ทันสมัย รวมถึงการจัดตกแต่งห้องทำงานให้น่าอยู่
- 3.5 การแต่งกายที่สะอาด มีเสน่ห์ รู้จักยิ้มแย้ม แจ่มใส เนื่องจากเลขานุการเปรียบ
เสมือนหน้าตาขององค์การ
- 3.6 สามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานว่ามีความสำคัญหรือความเร่งด่วนมากควร
จัดทำก่อนหรือไม่ต้องรอดำเนินการ
- 3.7 มีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างองค์การ และลูกค้า

วรพันธ์ กันทะรส (2539) ได้แสดงทัศนะของผู้บริหารในการสัมมนาทางวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เรื่อง "เลขานุการยุคธุรกิจไร้พรมแดน" ว่าคุณลักษณะของเลขานุการที่นายจ้างคาดหวังไว้ดังนี้

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

รณิกา สัจจภูมิ (2538 : 48) กล่าวถึงเลขานุการที่ผู้บริหารต้องการไว้ดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์ ต้องไม่นำความลับของผู้บริหารไปเปิดเผย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรืองานขององค์การ
2. เชี่ยวชาญงานหลัก มีความสามารถในงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นสำหรับเลขานุการ ได้แก่ พิมพ์ดีด การจดบันทึก เทคนิคการใช้โทรศัพท์
3. มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายให้เรียบร้อย และพยายามติดตามงานในทันตามกำหนด
4. รอบคอบ สอบทาน มีการพิจารณาตรวจสอบทานให้ถูกต้องก่อนเสนองานให้ผู้บริหาร
5. รู้จักกลั่นกรอง ใช้วิจารณญาณในการกลั่นกรองว่าบุคคลใดที่ผู้บริหารต้องการพบและบุคคลใดที่ผู้บริหารไม่ต้องการพบ
6. ตอบสนองฉับไว เลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที และสำเร็จลุล่วงในเวลาอันสั้นเมื่อผู้บริหารสั่งงานใด ๆ
7. รู้ใจผู้บริหารเสมอ เลขานุการควรรู้ใจผู้บริหารค่อนข้างมาก เพราะจะได้ทำงานได้ถูกใจ
8. เสนองานเป็นลำดับ สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานก่อนหลังให้ผู้บริหารได้
9. ปฏิภาณไหวพริบดี เลขานุการต้องมีความฉลาดและเฉลียวเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นในองค์การได้
10. พัฒนาตนเอง ผู้บริหารส่วนใหญ่ชอบเลขานุการที่รู้จักปรับปรุงให้ดีขึ้นเสมอ ตลอดจนคอยพัฒนาตนเองให้ก้าวทันโลกด้วย
11. ไม่เกรงงานหนัก บางครั้งเมื่อมีงานหนัก เลขานุการสามารถอยู่ทำงานล่วงเวลาได้เพื่อให้งานสำเร็จ
12. รักงานเลขานุการ ทำงานด้วยความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในงานที่ตนทำอยู่

เลขานุการที่ดีนั้น จะต้องคอยปรับตัวให้มีสมรรถภาพและคุณลักษณะตามที่ผู้บริหารปรารถนา การฝึกตนเอง การเรียนรู้ ภูมิหลังของตนเอง ประสบการณ์ ประกอบกับความเอาใจใส่ ปรับปรุงข้อขัดข้องในการทำงานที่ผู้บริหารชี้แนะ และจะต้องศึกษาวิธีการทำงานและความต้องการของผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารแต่ละคนมีความต้องการไม่เหมือนกัน เพราะฉะนั้นการเป็นเลขานุการที่มีคุณลักษณะที่ผู้บริหารคาดหวังได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะหลายประการ เพื่อเป็นการยกระดับของคุณภาพการทำงานให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริหาร

จากการศึกษาตำรา เอกสาร วารสาร งานวิจัยและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ แล้วนำมาวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบหลักของคุณลักษณะของเลขานุการ สามารถที่จะกำหนดได้ 2 ลักษณะ โดยคำนึงถึงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของเลขานุการ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และคุณลักษณะด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ ด้านงานสำนักงาน ซึ่งมีสาระดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะส่วนตัว

งานเลขานุการ เป็นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งในวงการธุรกิจดังจะเห็นได้ว่ามีนักธุรกิจบางท่านให้ข้อคิดว่า ความก้าวหน้าและความสำเร็จของวงการธุรกิจส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับเลขานุการ งานของเลขานุการ นอกเหนือจากงานด้านเอกสาร การประสานงานแล้วยังต้องติดต่อนัดหมายกับบุคคลทั่วไป เลขานุการที่ดีจะต้องสร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็น ซึ่งต้องอาศัยบุคลิกภาพที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำประกอบด้วย

บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการประกอบธุรกิจ บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนรวมของพฤติกรรมซึ่งเป็นเครื่องกำหนดปฏิกิริยาของบุคคลอื่นที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่น มีผู้ให้ความหมายของคำว่า "บุคลิกภาพ" ไว้หลายความหมาย ดังนี้

ธำรง บัวศรี (2526 : 47) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพไว้ว่าหมายถึง รูปร่างลักษณะทางกาย กิริยาท่าทางและวาจา ความถนัดตามธรรมชาติ อุปนิสัย อารมณ์และการสมาคมกับสมาชิกในสังคม โดยคำว่าบุคลิกภาพตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Personality" โดยทั่วไปเมื่อใช้ คำว่าบุคลิกภาพกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะสามารถพิจารณาขณะที่มองเห็นบุคคลนั้นอย่างผิวเผิน และใช้ความรู้สึกเป็นเครื่องมือวินิจฉัยจากการที่เห็นลักษณะหน้าตา ท่าทาง ท่วงที กิริยาวาจา ซึ่งส่วนประกอบของบุคลิกภาพจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาบุคลิกภาพอีกส่วนหนึ่งเมื่อเกิดขึ้นในตัวบุคคลแล้วจะคงอยู่เสมอไปได้เป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลตลอดเวลาและเห็นเป็นเช่นนั้นตลอดไป

กรองแก้ว อยู่สุข (2523 : 37) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ การแสดงออกที่มีผลกระทบต่อบุคคลอื่น ความคิดเห็นและความเข้าใจเกี่ยวกับตนเองและแบบแผนของลักษณะนิสัยทั้งภายใน

และภาพนอกที่มีผลกระทบต่อบุคคลอื่น สามารถวัดได้ คำว่า "การแสดงออกมีผลกระทบต่อผู้อื่น" หมายถึง ท่าทีและพฤติกรรมทางกายที่มองเห็น ส่วนคำว่า "ความเข้าใจตนเอง" หมายถึง การประจักษ์ในค่านิยมและทัศนคติของตน ซึ่งทำให้แต่ละคนมีแนวคิดของตนเองอันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดนั้นกับสิ่งแวดล้อม และคำว่า "แบบแผนของลักษณะนิสัยที่วัดได้" คือ ลักษณะนิสัยซึ่งบุคคลแสดงออกให้ประจักษ์แก่สายตาตนเอง

สุวดี บภาพจน์ (2532 : 19) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล รวมทั้งวิธีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่กำหนดในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมตามแบบฉบับของแต่ละบุคคล โดยทั่วไปเมื่อกล่าวถึงบุคลิกภาพมักจะคิดถึงลักษณะท่าทาง การเคลื่อนไหว ท่วงที วาจา กิริยามารยาทของบุคคลนั้น ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพเท่านั้น การพิจารณาความหมายของบุคลิกภาพจึงต้องครอบคลุมถึงบุคลิกภาพในส่วนที่เกี่ยวกับจิตใจด้วย

สุชา จันทรเอน (2531 : 84 - 85) ได้ให้ความหมายของ บุคลิกภาพ คือ หมวดหมู่ของลักษณะต่าง ๆ ที่รวมกันและแสดงลักษณะที่เป็นเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล อันได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ความสามารถ แรงจูงใจ การแสดงออกทางอารมณ์ และผลที่เกิดจากประสบการณ์

ศิริพร ส้ามกิจจา (2533 : 34) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งได้รับอิทธิพลทั้งจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ประกอบขึ้นเป็นลักษณะต่าง ๆ ที่แสดงออกให้เห็นได้ และแต่ละคนมีบุคลิกภาพเป็นของตนเองไม่ซ้ำแบบใคร

แอลพอร์ท (Allport. 1973 : 48) ให้นิยามของคำว่า บุคลิกภาพ หมายถึงองค์ประกอบของระบบจิตและกาย ซึ่งเคลื่อนไหวได้ภายในตัวบุคคลและเป็นสิ่งกำหนดการปรับตัวเข้าหาสิ่งแวดล้อม

คาร์เตอร์ วี. กู๊ด (Good. 1973 : 392) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะปฏิกิริยาทางจิตวิทยาและสังคมโดยส่วนรวมของบุคคลเกี่ยวกับการสังเคราะห์ทางอารมณ์ จิตใจ พฤติกรรม และปฏิกิริยาต่อสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง

ส่วนบุคลิกภาพของเลขานุการนั้นกมล ฐทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 162 - 165) ได้ให้ความเห็นว่าเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้พบเห็น เกิดความเชื่อมั่นและเลื่อมใสในบุคคลนั้น การเลื่อมใสในตัวบุคคลจะส่งผลถึงความเลื่อมใสเชื่อมั่นในกิจการขององค์การด้วย และกล่าวว่าเลขานุการควรมีบุคลิกดังต่อไปนี้

1. ต้องเป็นผู้มีสุขภาพดี
2. ต้องเป็นผู้แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมและสวยงาม
3. ต้องรักษาความสะอาดของร่างกาย และเครื่องแต่งกาย
4. การปรากฏตนและวางตนให้เหมาะสม
5. การพูดจาและน้ำเสียงสุภาพ
6. มีความซื่อสัตย์และภักดี
7. ความขยันหมั่นเพียรและไว้วางใจได้
8. เป็นผู้มีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีไหวพริบ
9. รู้จักเคารพผู้ที่ควรเคารพ รับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์และคำแนะนำของผู้อื่น
10. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น
11. มีความกระตือรือร้นและมีความผิ
12. มีความเชื่อมั่นในตนเอง

จินตนา บุญงการ (2534 : 9 - 17) เสนอว่าบุคลิกภาพของบุคคลที่ทำงานในสำนักงาน ซึ่งเป็นงานที่ให้บริการ ต้องติดต่อพบกับบุคคลต่าง ๆ เช่น เลขานุการ บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญมากและจะต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เหมาะสมกับงาน โดยมีหลักสำคัญ 5 ประการ คือ

1. มีลักษณะท่าทีแบบนักธุรกิจ
 - 1.1 การวางท่าทีมีความสง่าทั้งท่ายืน ยืน และเดิน
 - 1.2 ความสะอาดหมดจดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า รวมทั้งเสื้อผ้าต้องมิกลิ้นที่สะอาด
 - 1.3 ความประณีตและความเป็นระเบียบในการแต่งกายซึ่งส่งผลให้เห็นถึงนิสัยในการทำงานด้วย
 - 1.4 มีรสนิยมดีในการแต่งกาย มีเทคนิคในการเลือกทั้งแบบ สี ให้เหมาะสมกับงาน
2. มีสุขภาพดี เพื่อจะได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. รู้จักวิธีการพูด เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อ
 - 3.1 เสียงที่พูดนุ่มนวล สุภาพ ฟังการพูดให้ถูกต้อง ชัดเจน
 - 3.2 การเลือกคำที่เหมาะสม พูดให้ตรงประเด็น ไม่อ้อมค้อม
 - 3.3 การแสดงอารมณ์ รู้จักใช้เสียงแสดงอารมณ์
 - 3.4 รู้จักใช้ศัพท์สำนวนในโอกาสที่เหมาะสม

4. มีแนวความคิดแบบนักธุรกิจ

4.1 ความซื่อสัตย์

4.2 ความจงรักภักดี

4.3 มีอหิชาภัย มีมรรยาทที่ดี

4.4 ให้ความร่วมมือในการทำงาน

4.5 ความตื่นตัวในการทำงานใหม่ ๆ ตลอดเวลา

4.6 ความสนใจกับงานที่ทำอยู่อย่างเต็มที่

4.7 ความใฝ่สูง พยายามปรับปรุงตนเองตลอดเวลาเพื่อเรียนรู้งานในธุรกิจเพิ่มขึ้น

4.8 ความตรงต่อเวลา

5. มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ทำได้โดยอาศัยความรู้ความชำนาญ

5.1 ความถูกต้องแม่นยำ

5.2 ความละเอียดรอบคอบ มีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาเพื่อความถูกต้อง และสมบูรณ์

5.3 ความคิดริเริ่ม

5.4 รู้จักปรับตัวในทุก ๆ สถานการณ์ ใจกว้าง อดทน และปรารถนาที่จะเรียนรู้งาน

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นบุคคล ซึ่งได้แก่ ลักษณะทางกาย อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดและการแสดงออก อันจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากการผสมผสานจากพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ที่ได้จากการศึกษาอบรม พัฒนาเป็นลักษณะเด่นของบุคคลนั้นที่ผู้อื่นสามารถมองเห็นได้ ได้แก่ รูปลักษณะร่างกาย การแต่งกาย กิริยาท่าทาง และลักษณะการพูด บุคลิกภาพเป็นส่วนสำคัญที่เลขานุการควรรักษาความสนใจ เนื่องจากบุคลิกภาพจะมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานตลอดจนถึงชีวิตส่วนตัวและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางธุรกิจมักจะยึดบุคคลเป็นหลัก บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่จะสร้างความประทับใจ สร้างความยอมรับนับถือทำให้เกิดขึ้นแก่ตัวเลขานุการเอง จึงพอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพที่พึงประสงค์จึงควรประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือการเป็นผู้มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ เป็นผู้มีกิริยา ท่าทางและวาจาที่สุภาพเรียบร้อย เป็นผู้รู้จักควบคุมอารมณ์และเป็นผู้มีความสุขรอบคอบ

มนุษยสัมพันธ์

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจต่าง ๆ จะต้องมีความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน โดยมีความช่วยเหลือกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและกัน มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน รวมถึงมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลรอบข้าง ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา บุคคลภายนอกองค์กร เลขานุการจึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทุกระดับ เพื่อสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

วรวรรณ จิลลานนท์ (2539 : 10) ให้ความหมายของคำว่า มนุษยสัมพันธ์ว่า หมายถึง ความสามารถเข้ากับคนอื่นได้อย่างกลมกลืน และร่วมทำงานกับบุคคลอื่นอย่างราบรื่น และมีปัญหาน้อยมาก

สุพัตรา สุภาพ (2536 : 23) กล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ว่า หมายถึงการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อให้เกิดความศรัทธาชอบพอรักใคร่กัน จงรักภักดี เต็มใจ พอใจที่จะทำงานตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และกล่าวถึงลักษณะของมนุษยสัมพันธ์ที่ดีประกอบด้วย

1. สุภาพอ่อนโยน มีกิริยาที่สุภาพ พูดจาไพเราะ ไม่ร้อววด
2. มีน้ำใจ ที่จะช่วยเหลือใครต่อใคร ไม่ว่าจะเป็นความคิด หรือการกระทำ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ท้อหน้าตาบูดบึ้ง
4. รับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องมอบหมายอะไร หากรับไปทำจะทำตามอย่างดีและส่งตามกำหนดเวลาโดยไม่บิดพลิ้ว
5. ร่วมมือ เป็นการรู้จักทำงานกันเป็นทีม ไม่เอาตัวเป็นใหญ่ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นใหญ่
6. อย่างท้าวมีปัญญา จนสัมพันธ์กับใครไม่ได้ เพราะการงานจะเสียหายเนื่องจากไม่มีใครอยากร่วมมือด้วย
7. คิดก่อนพูด อย่างพูดแล้วคิด หรือพูดแบบทำลายจิตใจผู้อื่นจนขาดมิตร
8. ตรงต่อเวลา เพราะเวลาเป็นของมีค่าแก่ทุกคน การนัดหมายกับใครก็ต้องไปตามเวลานั้น เพื่อเป็นการให้เกียรติกัน
9. ไม่นินทา เนื่องจากมีแต่สร้างความบาดหมางใจกันจนทำงานกันไม่ได้
10. อย่างร้อววด ไม่ว่าเราจะดีกว่าใครทั้งฐานะหรือหน้าตาก็ขอให้อ่อนน้อมไว้
11. จริงใจ ไม่เสแสร้งหรือหลอกลวง เพราะจะหามิตรไม่ได้ การงานก็จะเสียหายไม่มีใครเชื่อถือต่อไป

12. รู้จักอาวุธ โดยให้ความเคารพในวัยวุฒิว่า ท่านมีประสบการณ์ ผ่านชีวิตผ่านการทำงานมาก่อน
13. ไม่อิจฉา ไม่มีริษยา หรือทนเห็นความสำเร็จของคนอื่นไม่ได้ เพราะการอิจฉาริษยา
14. มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่คิดเล็กคิดน้อย รอบอ้อมอารีแก่เพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ
15. ไม่เกรงง่าย ต้องอดทน ควบคุมอารมณ์ได้แม้จะถูกขู่ข่ม เพื่อจะได้มีบุคลิกภาพที่ดีอยู่เรื่อย

อารี เพชรผุด (ม.บ.ป. : 13) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน คือ การจงใจให้คนทำงานรวมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และพอใจในสิ่งตอบแทนที่ได้รับไม่ว่าทางด้านการเงิน และด้านจิตใจและทางด้านสังคม

วิจิตร อาชะกุล (2526 : 19) ได้ให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ว่า หมายถึงกระบวนการปฏิบัติเพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานราบรื่น ก่อให้เกิดขวัญใจในอันที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลงานและได้จำแนกคุณลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีไว้ 16 ประการ คือ

1. มีท่าทางดี มีลักษณะการเข้าคนได้ดี กริยามารยาทเรียบร้อย การพูดคุยสนทนากลมกลืน ขบขัน เบิกบาน ผู้อื่นคบหาด้วยเกิดความสบายใจ มีลักษณะโอภาปราศัยดี
2. มีบุคลิกดี ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา การแต่งตัว การเคลื่อนไหว กริยาท่าทางและการพูดจา
3. มีความเป็นเพื่อนสนิทสนมกลมเกลียวเป็นเพื่อนได้ง่าย เป็นกันเอง
4. มีความอ่อนน้อม รวมทั้งกริยามารยาทสุภาพ พูดจาอ่อนน้อมถ่อมตน
5. มีน้ำใจ เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นด้วยกำลังกาย ความคิด หรือกำลังเงินในลักษณะการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
6. การให้ความร่วมมือดี เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ
7. มีความกรุณา เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจรอบอ้อมอารีแก่ผู้ที่ได้รับความทุกข์ยากกรูณาปราณีแก่บุคคลทั่วไป
8. ทัศนคติเป็นคนมีประโยชน์ ช่วยเหลือในกิจการงานแก่คนทั่วไป โดยมีได้หวังประโยชน์อันน้อยประโยชน์แก่สังคม ไม่ว่าจะเป็นด้วยกำลังความคิด กำลังกายหรือกำลังทรัพย์
9. มีการสร้างสรรค์ มีช่างการทาลายหรือห่วงหาเหี่ยวความเจริญของผู้อื่น
10. มีอารมณ์ดี ควบคุมการใช้อารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

11. มีความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีความมีชีวิตจิตใจ ไม่เชื่องซึม
12. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ควบคุม สัญญา รักษาเวลา ซื่อตรงและสุจริต
13. มีความอดทนต่อความยากลำบาก ต่อกฎการทำงาน การกระทำ และคำพูดที่ไม่สมอารมณ์
14. มีความขยันขันแข็งต่องานที่ได้รับมอบหมาย ภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบ ไม่เป็นคนเกียจคร้าน ทำให้ภาพพจน์และความนิยมเสื่อมเสียไป
15. มีความพยายามในอันที่จะฝึกฝนให้มีคุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์อย่างไม่มีที่ติ พยายามปรับปรุงแก้ไขตนเองอยู่เสมอ พยายามเอาชนะใจคนและอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งจะ เป็นหนทางนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี
16. มีปฏิภาณ มีไหวพริบ แพร่พราวในการสร้างบรรยากาศความสัมพันธ์กับผู้อื่น

อุษณีย์ ตูลาบดี (2538 : 127, 204 - 206)) กล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ว่า เป็นศาสตร์ และศิลป์ว่าด้วยการเข้าสังคม หมายถึง การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคมเดียวกัน หรือระหว่างสังคมกับสังคมอันเป็นแนวทางในการสร้างมิตร ชนมิตร และจงใจคนเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ ชอบพอกความนับถือ ความจงรักภักดี และได้รับความสนับสนุนความร่วมมือที่ดีต่อกัน และได้เสนอแนะแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้ 3 ด้าน ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป

1. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา
 - 1.1 ปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด
 - 1.2 ทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือปฏิบัติหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 1.3 ให้ความเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์
 - 1.4 ไม่แสดงสีหน้าไม่พอใจหรือโต้แย้งอย่างไร้เหตุผล
 - 1.5 ให้ความเคารพ ยกย่อง และสรรเสริญผู้บังคับบัญชาตามความเหมาะสม
 - 1.6 รู้จักจังหวะในการเข้าพบให้เหมาะสมกับกาลเทศะ
 - 1.7 รู้จักศึกษาและสังเกตอุปนิสัยของผู้บังคับบัญชา
 - 1.8 ไม่รบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือเรื่องหมกหมิ่น
 - 1.9 หาวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ความคิดหรือความต้องการของผู้บังคับบัญชาบรรลุผล
 - 1.10 หลีกเลี่ยงการสอพลอ แต่อาจจะประจบได้บ้าง

2. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา
 - 2.1 ให้การฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน
 - 2.2 รู้จักการส่งเสริมและการให้กำลังใจ
 - 2.3 ดูแลเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ ผลประโยชน์ ให้ลูกน้องได้รับตามสมควร
 - 2.4 ไม่เป็นคนเจ้าอารมณ์ จู้ญเลี้ยว และเอาแต่ใจตนเอง
 - 2.5 รู้จักรับฟังข้อเสนอนแนะ และความคิดเห็นของลูกน้องบ้าง
 - 2.6 ไม่ใช้อำนาจเกินขอบเขตและเกินความจำเป็น
 - 2.7 เป็นกันเอง ไม่ถือเนื้อถือตัว
 - 2.8 แจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้ทราบอยู่เสมอ
 - 2.9 รู้จักยกย่องชมเชย หรือให้รางวัล เมื่อลูกน้องทำดี
 - 2.10 รู้จักศิลปะของการวิพากษ์วิจารณ์ และการติเพื่อก่อ
 - 2.11 ให้ความยุติธรรมและเป็นธรรมต่อทุกคนโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
 - 3.1 กล่าวคำสวัสดิหรือยิ้มทักทายผู้อื่นก่อน
 - 3.2 ให้ความร่วมมือด้วยดี ทั้งในด้านการงานและส่วนตัว
 - 3.3 มีความจริงใจ
 - 3.4 ไม่นินทาหรือพูดจาถากถางกับเพื่อนร่วมงาน
 - 3.5 รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนบ้าง
 - 3.6 ยกย่องสรรเสริญเขาในโอกาสอันควร
 - 3.7 ให้ความเห็นอกเห็นใจเมื่อเขามีทุกข์ ไม่กล่าวซ้ำเติมเมื่อเขาผิดพลาด
 - 3.8 ร่วมแสดงความยินดีด้วยถ้าเพื่อนได้ดี
 - 3.9 ให้ความเป็นมิตรอย่างเสมอต้นเสมอปลาย
 - 3.10 ไม่ขัดทอดความผิดให้เขา
4. มนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลทั่ว ๆ ไป
 - 4.1 ไม่ถือตัว เข้ากับคนได้ทุกชั้น
 - 4.2 มีความจำดี เรียกชื่อคนได้ถูกต้อง
 - 4.3 ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ

- 4.4 ให้ความสนใจต่อทุกคนที่มาติดต่อ
- 4.5 ยกย่องผู้อื่นว่ามีความสำคัญ
- 4.6 ยอมรับนับถือความคิดของผู้อื่นบ้าง
- 4.7 มีความสุภาพเรียบร้อย รู้จักหลักการเจรจาที่ดี
- 4.8 รู้จักยกย่อง สรรเสริญ ตามโอกาสอันควร
- 4.9 ไม่ควรวิพากษ์วิจารณ์คนอื่น
- 4.10 ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีกับทุกคน

การประชุมสัมมนาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยเพชรพริ่ง สารสิน (2538) เรื่อง "บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน" และได้สรุปคุณลักษณะสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

1. เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์
2. รู้ความต้องการของมนุษย์
3. รู้ความแตกต่างของมนุษย์
4. รู้สิทธิและหน้าที่ของตนดี
5. ใจกว้าง มองคนในแง่ดี มีอารมณ์ขัน
6. มีความจริงใจต่อบุคคลอื่น
7. อ่อนน้อมต่อคาม ระมัดระวังความรู้สึกของผู้อื่น
8. ปรับปรุงบุคลิกภาพ

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะของมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ก็คือ คุณลักษณะของเลขานุการที่ร่วมปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ อ่อนน้อมต่อตนกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลภายนอก เพื่อสร้างบรรยากาศอันดีมิตรในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศกำลังกาย กำลังใจเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์การเป็นสำคัญ ซึ่งจะนำไปสู่ลักษณะที่พึงประสงค์ที่ธุรกิจต้องการ

ความเป็นผู้นำ

โดยบทบาทและหน้าที่แล้ว เลขานุการจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลหลายฝ่าย และมีส่วนร่วมในการบริหารงานร่วมกับผู้บริหาร ดังนั้นเลขานุการจึงควรมีลักษณะความเป็นผู้นำอันจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน สุพัตรา สุภาพ (2536 : 49 - 50) ให้ความหมายของคำว่า ผู้นำ คือ ผู้ที่มีลักษณะพิเศษบุคคลหนึ่งที่สามารถมีอิทธิพลในการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานเหนือบุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่นโดยใช้การติดต่อสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และได้สรุปลักษณะผู้นำที่ดีไว้ดังนี้

1. เชื่อมั่นตัวเอง
2. เข้าสังคมกับคนอื่นได้
3. ประนีประนอมประสานประโยชน์
4. รู้จักผู้ร่วมงานอย่างดีในทุกแง่มุม รู้ขีดความสามารถและขีดจำกัดเพื่อแบ่งงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามความสามารถอย่างเหมาะสม เพื่อได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีศิลป์ในการบังคับบัญชา รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบา ห้ามในสิ่งที่ควรห้าม ปลดอยในสิ่งที่ควรปลดอย และมีความเด็ดขาดหากผู้กระทำผิดระเบียบแบบแผนจนก่อให้เกิดความเสียหายต่อส่วนรวม
6. ตัดสินใจได้ และกล้าที่จะตัดสินใจเมื่อได้พิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ผู้นำที่ไม่ยอมตัดสินใจ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะขาดความเชื่อถือ
7. รู้จักเสียสละความพอใจของตนเพื่อส่วนรวม
8. รู้จักเลือกคนดีมาใช้

สมบุรณ์ อุบลวัฒน์ (2532 : 289) ได้ให้ทัศนะว่า ผู้นำที่ดีควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนเองเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบ เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่นที่ตนมอบหมายให้ทำได้
2. มีความเชื่อมั่นในตนเอง การตัดสินใจที่จะทำอะไรนั้นเมื่อมีการตัดสินใจแล้วจะต้องมีความเชื่อมั่นว่างานนั้นจะต้องสำเร็จ ทั้งมีความตั้งใจจริงที่จะทำงานโดยไม่คำนึงถึงอุปสรรคต่าง ๆ และไม่ท้อถอย

3. มีความอดทน งานในตำแหน่งผู้นำหรือผู้บังคับบัญชานั้นมักจะเป็นงานหนักเพราะต้องทำหน้าที่ในการควบคุมงาน และผู้นำจะต้องเป็นผู้ทำให้แผนเป็นไปตามเป้าหมายซึ่งจะต้องใช้เวลาและความอดทนต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อรอเวลาทำงานนั้นจะบรรลุเป้าหมาย

4. มีการตัดสินใจที่ดี การตัดสินใจต้องสมเหตุผลและพิจารณาจากข้อเท็จจริง โดยพยายามหาทางเลือกให้มากที่สุด พิจารณาข้อดี และข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง เพื่อจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

5. มีความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งปกป้องผลประโยชน์ต่าง ๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีกำลังใจในการทำงานดีขึ้น

6. มีมนุษยสัมพันธ์ดี คือ รู้จักเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือระหว่างบุคคลต่อกลุ่มบุคคล เพื่อให้เกิดความร่วมมือ สำนานกันในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

7. มีบุคลิกภาพที่ดี คือ มีลักษณะท่าทางดี วางตัวดี ควบคุมการพยกย่อง การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีความพร้อมในการทำงานและเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ

8. มีความยุติธรรม เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ปราศจากการลำเอียงหรืออคติ พร้อมเสมอที่จะช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหา

9. มีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ มีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจที่จะทำงาน

10. มีความคิดริเริ่ม มีความสนใจในการแสวงหาความรู้และวิธีการต่าง ๆ เพื่อที่จะพัฒนางานไปด้วย

สมตดท์ และคนอื่น ๆ (Stadt and others. 1974 : 49 - 53) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้นำที่ดีว่าควรประกอบด้วย

1. คำนึงถึงมาตรฐานในการทำงาน
2. เป็นที่พึ่งของคนอื่นหรือพึ่งพาอาศัยได้
3. มีความกล้า กล้าคิด กล้าที่จะเสี่ยง
4. มีความรับผิดชอบ
5. มีความสามารถที่จะแบ่งงานให้ผู้อื่นช่วยปฏิบัติ
6. มีวินัยในตนเอง
7. มีมรณภาพ

8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
9. มีความสามารถในการสื่อความ
10. มีสุขภาพดีและแข็งแรง
11. มีสติปัญญา
12. มีความสามารถในการจัดรูปร่าง
13. มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

สรุป ผู้นำที่ดีต้องเป็นนักบริหารที่ดีด้วย มีอุดมคติ รู้จักวางนโยบาย วางแผน เป็นตัวแทน ติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ให้ทั้งคุณและโทษ เป็นผู้ตัดสินใจที่ดีและรู้จักรับผิดชอบเมื่อปฏิบัติงานพลาด รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดี เลขานุการที่มีคุณลักษณะความเป็นผู้นำ และมีความสามารถ ก็คือผู้บริหารที่สำคัญในวันข้างหน้านั่นเอง

2. คุณลักษณะด้านความรู้ตามลักษณะงาน

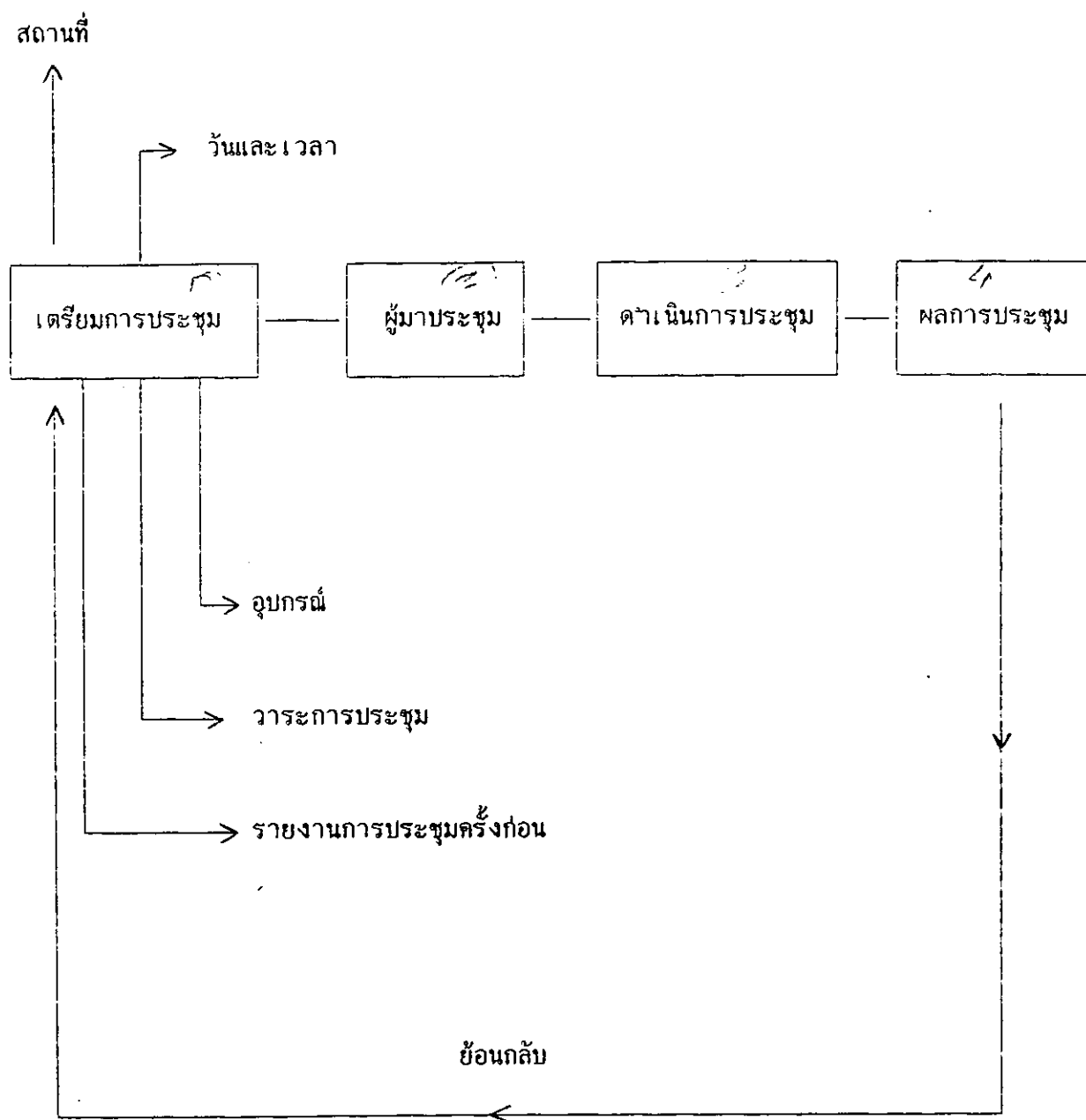
งานในหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการนั้นจะเห็นว่าแตกต่างจากงานของวิชาชีพอื่น ๆ เพราะเลขานุการ คือผู้ช่วยของผู้บริหาร เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดคอยช่วยเหลือ และประสานงานให้กับผู้บริหาร การทำตัวเป็นผู้ช่วยที่ดี ก็คือ การแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บริหาร รวมถึงการปรับปรุงศักยภาพตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงได้ด้วย นอกเหนือจากความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ ซึ่งนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความต้องการของลักษณะงาน (Good. 1973 : 464) เลขานุการที่มีคุณภาพและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงจำเป็นต้องมีคุณลักษณะในด้านความรู้ตามลักษณะงาน ดังนี้

ด้านงานเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานในสำนักงานที่ให้บริการ และติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์การ เลขานุการต้องมีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ ได้แก่ พิมพ์ดีด ขวเลข

การใช้เครื่องใช้สำนักงาน การจัดเก็บเอกสาร ความรู้ด้านบัญชี การรับ ส่งและดำเนินการเกี่ยวกับจดหมาย ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานต่าง ๆ งานหน้าที่เลขานุการพึงมี ดังนี้ (สิริวรรณ ลัญชานนท์. 2525 : 180 - 182; อุษณีย์ ตูลาบดี. 2538 : 6; สมิต สัจฉกร. 2539 : 12 - 17; กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. 2517 : 193.)

1. การเตรียมการประชุม เลขานุการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติในทุกขั้นตอนของการประชุม นับตั้งแต่การจัดเตรียมสถานที่ การเตรียมเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการประชุม การออกหนังสือเชิญประชุม จัดทำระเบียบวาระการประชุม การต้อนรับผู้เข้าร่วมประชุม การจดบันทึกการประชุม การจัดทำรายงานการประชุม ตลอดจนการติดตามผลการปฏิบัติงาน (ดังภาพ)



ภาพประกอบ 1 แผนผังแสดงขั้นตอนของการประชุม (อุษณีย์ ตูลาบดี. 2536 : 150)

2. การเตรียมการเดินทาง เลขานุการต้องรับผิดชอบในการจัดการเรื่องการเดินทาง โดยจัดเตรียมพาหนะ ที่พัก การนัดหมาย การจัดเตรียมเอกสารเดินทาง เช่น หนังสือเดินทาง รวมถึงเอกสารธุรกิจให้กับผู้บริหารด้วย

3. การเก็บเอกสาร เป็นหน้าที่หลักหน้าที่หนึ่งของเลขานุการ เลขานุการโดยทั่วไปจะสามารถจัดเก็บเอกสารได้เป็นอย่างดี ส่วนจะมีบทบาทมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับของเลขานุการเอง ในองค์การขนาดเล็ก เลขานุการต้องรับผิดชอบด้านการเก็บเอกสาร แต่เมื่อองค์การขยายใหญ่ขึ้น เสมียนหรือพนักงานพิมพ์ดีดต้องรับผิดชอบในงานด้านเก็บเอกสาร ส่วนในองค์การขนาดใหญ่ จะมีพนักงานเก็บเอกสารทำงานด้านนี้โดยเฉพาะ ดังนั้น เลขานุการที่ทำหน้าที่เก็บเอกสารจะต้องเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ ปลอดภัย มีความถูกต้อง แม่นยำ ละเอียดลออ ช่างนาฏงาน คล่องแคล่ว สายตาและความจำดี

4. การเขียนจดหมายและบันทึกข้อความ ผู้บริหารทั้งหลายย่อมไม่มีเวลาที่จะไปติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ด้วยตนเองทุกครั้ง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้จดหมาย หรือบันทึกข้อความแทน งานเขียนจดหมาย จึงเป็นงานที่มีความสำคัญมากงานหนึ่งสำหรับเลขานุการ เลขานุการจึงจำเป็นต้องรู้จักหลักการร่างและสามารถโต้ตอบจดหมายได้ดีโดยอาศัยหลักเกณฑ์ ดังนี้ (เมืองทอง แคมมณีและคณะ . 2535 : 18)

- 4.1 A = Accuracy ข้อความมีความแม่นยำและถูกต้อง
- 4.2 B = Brief ข้อความต้องสั้น กระชับรัด ไม่เยิ่นเย้อ
- 4.3 C = Clarity ข้อความต้องชัดเจน ความหมายไม่กำกวม
- 4.4 D = Direct ข้อความที่สื่อโดยตรง ไม่สื่อผ่านคนกลางอาจทำให้ข้อมูลบิดเบือนได้
- 4.5 E = Easy ข้อความที่สื่อสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ
- 4.6 F = Feed back มีข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้ทราบว่าผู้รับเข้าใจหรือไม่

5. การเขียนรายงาน เป็นสิ่งที่ใช้กันมากรองจากการเขียนจดหมาย บุคคลระดับบริหารของธุรกิจได้ข้อมูลมาเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน จากรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งคุณสมบัติของรายงานมี 3 ประการ คือ จุดประสงค์ แบบฟอร์มและวิธีการเขียน เลขานุการควรจะรู้จักใช้ถ้อยคำ สำนวน วิธีการผูกประโยคให้เหมาะสม (จินตนา บุญงการ . 2534 : 110)

6. การประชาสัมพันธ์ เลขานุการที่ดีต้องมีความสามารถพอที่จะช่วยผู้บริหารเตรียมเอกสาร เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงหรือต่อสาธารณชนได้ ดังนี้

- 6.1 เตรียมข่าวแจกหนังสือพิมพ์ วิทยุ
- 6.2 เตรียมคำปราศรัยหรือสุนทรพจน์
- 6.3 เตรียมรายละเอียดเรื่องงานโดยตรง
- 6.4 เตรียมการโฆษณา
- 6.5 เตรียมแผ่นพับหรือหนังสือเวียน

7. การรับโทรศัพท์ ในปัจจุบันการติดต่อทางโทรศัพท์เป็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์อาจได้รับคำตอบทันทีทันใด จึงรวดเร็วทันการ เหมาะสำหรับธุรกิจที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน ดังนั้น การใช้โทรศัพท์ให้เป็น ให้มีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่เลขานุการทุกคนต้องให้ความสนใจและปรับปรุงให้ดี เนื่องจากการใช้โทรศัพท์มีข้อจำกัดที่ผู้ใช้ไม่มีโอกาสเห็นสีหน้าและแววตาซึ่งกันและกัน การใช้โทรศัพท์ที่ดี ควรสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ คือ น้ำเสียงที่แสดงความเป็นมิตร มีชีวิตชีวา แสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ไม่เร็วหรือช้าเกินไป ชัดถ้อยชัดคำ ยิ้มขณะที่พูดโทรศัพท์แม้ว่าอีกฝ่ายจะไม่เห็น แต่ความสดชื่น แจ่มใสของน้ำเสียงจะบอกให้ผู้พูดอีกฝ่ายทราบว่าผู้พูดมีอารมณ์ที่ดี และควรจดจำเสียงอีกฝ่ายได้อย่างถูกต้อง สามารถทักทายได้อย่างเหมาะสม

8. การต้อนรับและให้คำแนะนำ เลขานุการหรือพนักงานต้อนรับเป็นบุคคลแรกที่ผู้มาติดต่อจะได้พบปะพูดคุยด้วย ทั้งจะเป็นภาพพจน์ขององค์กรนั้น ถ้าเลขานุการหรือพนักงานต้อนรับทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจจะส่งผลให้ภาพพจน์ขององค์กรนั้นดี ส่งผลให้การติดต่อกิจการต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากผู้มาติดต่อคาดหวังที่จะได้รับจากองค์กร คือ ความเป็นมิตร ความสะดวก ความสบาย ความถูกต้อง และความมีอัธยาศัยที่ดี ดังนั้นเลขานุการควรปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ ความนุ่มนวล การยอมรับ ความตื่นตัวในความเอาใจใส่ ความมีอัธยาศัย จ้าชื่อผู้มาติดต่อได้อย่างแม่นยำ

9. ช่วยในการจัดทำแผนงานขึ้นต้น เลขานุการควรจะเป็นผู้ที่สามารถวางแผนงานและวิเคราะห์งานได้ เพื่อที่จะได้จัดทำแผนงานขึ้นต้นเสนอให้นายได้ตรวจสอบ และจัดทำแจกจ่ายให้แก่ผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะงานการประชุม การสัมมนาในงานในหน้าที่ประจำวัน หรืองานพิเศษ และเรื่องด่วนอื่น ๆ

10. ช่วยจัดรูปงาน เป็นงานที่มีลักษณะคล้ายกับการวางแผนงาน เพียงแต่เลขานุการจำเป็นต้องรับผิดชอบมากขึ้น และมองรูปงานให้กว้างไกล เพื่อจะลงมือทำให้ประสบผลสำเร็จ

11. ช่วยในการจัดหาข้อมูล เป็นงานปกติที่สำคัญสำหรับเลขานุการโดยทั่วไปอยู่แล้ว เพียงแต่งานในระดับบริหารย่อมต้องการความละเอียดที่มากกว่าเพื่อให้เขาได้พิจารณาอย่างรอบคอบ
12. ช่วยในการเตรียมงาน ไม่ว่าจะเป็นงานโทรศัพท์ งานประชุม งานพบปะ การนัดลูกค้าหรือแม้แต่การเดินทาง ย่อมจะต้องถูกเตรียมไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อความเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว
13. ช่วยติดต่อประสานงาน เลขานุการเป็นบุคคลที่มีโอกาสพบปะผู้คนมากมาย ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป การติดต่อประสานงาน ควรทำด้วยความเข้าใจอันดี ซึ่งย่อมจะต้องอาศัยหลักจิตวิทยาเข้ามาช่วยด้วย
14. ช่วยในการติดตามงาน เพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างคล่องตัวและประสบความสำเร็จ เลขานุการควรจะเป็นมีความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ผลการติดตามงานให้ผู้บริหารได้รับความร่วมมือที่ดี ควรให้ความสำคัญกับลูกค้าด้วยความจริงใจ ซึ่งจะเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีและสามารถทำให้ได้ผลกระทบที่ดีกลับมายังองค์กร
15. ช่วยส่งเสริมผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานสามารถเป็นไปตามระบบแบบแผนอย่างราบรื่น ผู้บริหารอาจไม่มีเวลามากพอที่จะต้องคิด และติดตามงานกิจกรรมต่าง ๆ ดังนั้นจึงจะต้องเป็นหน้าที่ของเลขานุการเพื่อให้งานกิจกรรมที่สมควร บรรลุเป้าหมาย และประสบกับผลสำเร็จตามที่ได้คาดหวัง
16. ช่วยพิจารณากรองงาน เป็นบทบาทที่สำคัญมากทีเดียวสำหรับงานเลขานุการในฐานะผู้ช่วยบริหาร เนื่องจากผู้บริหารจะต้องใช้เวลาในการวางแผน นโยบาย เลขานุการจึงต้องคัดเลือกรงานที่สำคัญเสนอผู้บริหาร
17. ช่วยจัดทำข้อเสนอแนะ เลขานุการมีส่วนช่วยให้องค์กรมีความก้าวหน้า และสามารถทำให้บุคคลที่ร่วมทำงานมีความพึงพอใจในงาน โดยการเสนอข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และบุคลากร
18. ช่วยในการควบคุมและแก้ไขความผิดพลาดในงาน เลขานุการสามารถจัดการแก้ไขและรับผิดชอบในงานของผู้บริหาร หากมีข้อผิดพลาดโดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้บริหารทราบ
19. จัดและแปลขวเลขตามการสั่งงานของผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว
20. ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าและจดหมายออก

21. รวบรวมเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเตรียมเขียนรายงาน สรุปงานแต่ละอย่างเพื่อนำเสนอผู้บริหาร

22. ช่วยวางระเบียบต่าง ๆ ในสำนักงาน และตรวจความเรียบร้อยของงานแทนผู้บริหาร

23. เสนอหนังสือและส่งหนังสือที่สั่งการแล้วไปยังแผนกต่าง ๆ

24. ส่งเสริมภาพพจน์ที่ดีของผู้บริหาร

25. ปฏิบัติงานประจำโดยไม่ต้องมีผู้สั่ง

ผู้ที่ปฏิบัติงานเลขานุการแต่ละบุคคลมักจะปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับขนาด ลักษณะของธุรกิจที่เลขานุการผู้นั้นปฏิบัติงานอยู่ รวมถึงฐานะหรือตำแหน่ง ความเต็มใจ ความไว้วางใจของผู้บริหารที่มอบหมายให้ และที่สำคัญ คือ ความสามารถของเลขานุการว่ามีมากน้อยเพียงใด

งานสำนักงาน

เมื่อเราก้าวเข้าไปในสำนักงานต่าง ๆ ในปัจจุบัน นอกจากโต๊ะทำงาน เก้าอี้ ตู้เก็บเอกสารแล้ว อุปกรณ์ประจำสำนักงานอย่างหนึ่งที่เรจะได้เห็นจนเริ่มจะคุ้นตา คือ ไมโครคอมพิวเตอร์ที่สามารถติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องถ่ายเอกสาร โทรสาร โทรศัพท์ ฯลฯ เครื่องมือเหล่านี้เป็นสิ่งที่แสดงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่เข้ามามีบทบาทในการให้ข้อมูลหรือสารสนเทศ และช่วยให้การสื่อสารตลอดจนการส่งข้อมูล และสารสนเทศซึ่งเป็นหัวใจของการทำงานในยุคปัจจุบันเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การทำงานในสำนักงานเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด นอกจากจะมีการมุ่งพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว ผู้บริหารทุกคนเริ่มมองเห็นว่า อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในสำนักงานมีความสำคัญไม่น้อยการนำอุปกรณ์ใหม่ ๆ มาใช้ ทำให้การทำงานรวดเร็ว เช่น เครื่องพิมพ์ดีด เดิมเป็นอุปกรณ์เครื่องจักรกลธรรมดา ต่อมาเมื่อมีเครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้าออกมาสู่ตลาด ผู้บริหารส่วนใหญ่ต่างก็สังเกตเห็นว่า ควรจะเปลี่ยนเป็นพิมพ์ดีดไฟฟ้า เพราะทำงานได้เร็วกว่า พนักงานพิมพ์ดีดออกแรงน้อยลง ขณะเดียวกันได้งานมากขึ้นและถึงในปัจจุบัน เมื่อมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็น "เวิร์ดโปรเซสเซอร์" การพิมพ์ก็ยิ่งง่ายขึ้น สามารถนำข้อมูลมาใช้อีกได้โดยไม่ต้องมาเสียเวลาพิมพ์ใหม่ (ทักษิณ สนวนานท์และคณะ . 2536 : 3)

ลักษณะงานโดยทั่วไปของสำนักงาน

งานสำนักงานในระบบเดิมนั้น งานโดยทั่วไปเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลและข่าวสารที่เข้ามา การเก็บรักษาเอกสาร ข่าวสารต่าง ๆ การค้นหาเอกสาร การทำสำเนาตามความจำเป็น และการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลและเอกสารจำนวนมากมาย ดังนั้นในจุดต่าง ๆ ของสำนักงานจะเต็มไปด้วยเอกสาร แฟ้มข้อมูล กระดาษ โดยปริมาณจะมากตามขนาดและอายุของกิจการทำให้ลำบากและยุ่งยากในการค้นหาข้อมูล ซึ่งลักษณะสำนักงานดังกล่าวเป็นสำนักงานที่หย่อนประสิทธิภาพนสายตาของผู้บริหาร (วิชุดา ไชยสีวามงคล. 2535 : 22)

ปัจจุบันข้อมูลและข่าวสารเป็นตัวยุทธศาสตร์สำหรับผู้บริหารมาก ทำให้งานด้านสำนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของระบบธุรกิจที่เต็มไปด้วยการแข่งขันในระดับที่สูงขึ้น โดยตามหน้าที่แล้วงานหลักของผู้บริหารก็คือ การวางแผน การควบคุม ติดตามงานและสั่งการ แต่ในทางปฏิบัติผู้บริหารกลับใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการประชุม การรับโทรศัพท์ การอ่านจดหมาย ทำให้ใช้เวลาสำหรับงานหลักเพียง 7% เท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องหาทางลดเวลาสำหรับงานด้านอื่นลง เพื่อให้เวลากับงานหลักมากขึ้น จึงต้องมีการปรับปรุงระบบสำนักงานโดยเน้นที่การปรับปรุงสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความหมายของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ (OA)

คำว่า Office Automation (OA) หรือ การจัดสำนักงานอัตโนมัติ มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ดังนี้

ตรรชิต มาลัยวงศ์ (2537 : 6) ให้ทัศนะว่า การจัดสำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบที่นำคอมพิวเตอร์และเครื่องมืออัตโนมัติมาช่วยทำงานสำนักงานมีความสะดวก รวดเร็วขึ้นและช่วยสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ว่าเป็นสำนักงานที่ก้าวหน้า ทันยุคสมัย

ทักษิณา สอนานนท์และคณะ (2536 : 4) ซึ่งให้ความหมายของ การจัดสำนักงานอัตโนมัติ คือ เป็นการนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่เข้ามาใช้ในสำนักงาน เพื่อเก็บข้อมูล ประมวลผล ดึงออกมาใช้และเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์นั่นเอง

แอดมินิสเตรเตอร์ (2538 : 113) กล่าวว่า การจัดสำนักงานอัตโนมัติ คือ แนวคิดและวิธีการนำคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานมาเชื่อมโยงกันด้วยระบบสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกสบายทั้งในด้านการทำ และค้นเอกสาร การประมวลผลข้อมูล การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน การบริหารงาน การประชุม และใช้ในการตัดสินใจ หรืออาจกล่าวว่าเป็นความพยายามที่จะทำให้การทำงานต่าง ๆ ในสำนักงานทำงานไปได้ด้วยตัวของมันเอง โดยมีมนุษย์เข้าไปเกี่ยวข้องน้อยที่สุด

จากความหมายของการจัดสำนักงานอัตโนมัติข้างต้นสรุปได้ว่า การจัดสำนักงานอัตโนมัติเป็นการประมวลผลข้อมูลและข่าวสารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำข่าวสารหรือสารสนเทศต่าง ๆ ให้กับผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์ โดยการนำเอาเทคโนโลยีและเทคนิคในการประมวลผลข้อมูลทางด้านต่าง ๆ เข้ามาใช้ เช่น ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีโทรคมนาคม เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของ OA

สุพิศรา บุญมาก (2539 : 256) และวิชุดา ไชยศิริวามงคล (2535 : 23) กล่าวถึง วัตถุประสงค์หลักในการนำเอาสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในสำนักงาน ดังนี้

1. เพื่อลดภาระงานทางด้านธุรการให้แก่ผู้บริหาร เพื่อผู้บริหารจะได้ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการบริหารงานภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ เช่น ผู้บริหารต้องเข้าร่วมการสัมมนา เดินทางไปร่วมประชุม ตอบจดหมาย รับโทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวทำให้เวลาของผู้บริหารส่วนใหญ่ไปในการทำกิจกรรมที่ไม่ใช่งานที่สำคัญ งานของผู้บริหาร ได้แก่ การวางแผน การตัดสินใจ เป็นต้น

2. เพื่อจัดหาข่าวสารที่มีประสิทธิภาพให้แก่หน่วยงาน ทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในองค์การ ส่วนแต่ต้องการข่าวสารในรูปแบบของรายงานที่มีลักษณะดังนี้

- 2.1 ตรงต่อเวลาและถูกต้อง
- 2.2 ถูกต้องเรียบร้อย เหมาะสม
- 2.3 ตรงตามข้อมูลที่ต้องการ

3. เพื่อลดงานทางด้านธุรการให้แก่เลขานุการ ซึ่งเลขานุการส่วนมากจะเสียเวลาในการพิมพ์งานต่าง ๆ จัดแฟ้ม ถ่ายเอกสาร รับโทรศัพท์ จัดตารางการประชุม รับส่งจดหมาย เป็นต้น ดังนั้น ถ้ามีการนำเอาสำนักงานอัตโนมัติมาช่วยงานในสำนักงานก็จะทำให้ลดภาระหน้าที่ของเลขานุการไปได้ เพื่อให้เลขานุการจะได้มีเวลามากพอที่จะจัดการเกี่ยวกับทางเดินของเอกสารที่ส่งออกและรับเข้ามาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะข่าวสารหรือระบบข้อมูลสนเทศ (Information) เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก

4. เพื่อการแข่งขันซึ่งการแข่งขันนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีการพัฒนาระบบบริหารสำนักงาน เพราะจะสะท้อนให้เห็นสถานะขององค์การ โดยที่เมื่อมีการพัฒนาและนำระบบ OA มาใช้ในสำนักงานแล้วควรจะลดต้นทุนขององค์การได้ด้วย

5. เพื่อชื่อเสียง การใช้เทคโนโลยีขั้นสูงจะทำให้สำนักงานเป็นที่น่าสนใจ น่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากบุคคลภายนอก

6. เพื่อเป็นฐานด้านเทคโนโลยี สำนักงานใดถ้าไม่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีย่อมเป็นสำนักงานล้าหลังและขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่การพัฒนาสำนักงานให้เป็นระบบ OA นั้นจะต้องมีการวางระบบที่เหมาะสม

ระบบงานและอุปกรณ์ที่ใช้ใน OA

งานที่อยู่ภายในอาคารที่เป็นระบบ OA สามารถแบ่งงานได้เป็น 3 ระบบย่อย ได้แก่ (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. 2537 : 351; วิชุดา ไชยสีวามงคล. 2535 : 25)

1. ระบบการจัดการเอกสาร การจัดการเอกสารนั้นเริ่มตั้งแต่สร้างเอกสารจนกระทั่งทำลายเอกสาร ในปัจจุบันได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการเก็บรักษาสารสนเทศ โดยเก็บลงจานแม่เหล็กเทปแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์พวก Microfilm, Microfiche เป็นต้น ทำให้เอกสารที่เป็นแผ่นกระดาษมีน้อยลง (Paperless Office)

2. ระบบโทรคมนาคม การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นจึงต้องมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีด้านการสื่อสารเข้ามาช่วย เช่น โทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Telephone) โทรสาร (Facimile) ซึ่งสามารถส่งข้อความทั้งที่อยู่ในรูปของรูปภาพลายเส้นกราฟิก และตัวอักษรได้ เป็นต้น

3. ระบบสนับสนุนผู้บริหาร ระบบนี้เป็นระบบหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อระบบ OA สามารถแบ่งย่อยได้มากมาย

3.1 บนโต๊ะผู้บริหารทุกคนควรมีระบบ work station ซึ่งประกอบด้วยจอภาพและแป้นพิมพ์ (Key board) หรือ เมาส์ (Mouse) เพื่อใช้ในการแสดงข้อมูล รูปภาพได้อย่างชัดเจน

3.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS)

3.3 จากข้อมูลต่าง ๆ ในสำนักงาน ผู้บริหารควรจะเรียกใช้ระบบจัดทำกราฟและภาพประกอบได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ชัดเจน สวยงาม

3.4 ระบบช่วยการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารในการวิเคราะห์ และหาทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อใช้ในการตัดสินใจ เช่น เป็นระบบตารางคำนวณ

3.5 ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ซึ่งคล้ายกับ Word Processing โดยประกอบด้วยเทอร์มินอลหรือคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสาร (Data communications lines) โดยทั่วไปจะทำหน้าที่รับและแสดงข้อความ การเตรียม การส่งและการจัดแฟ้มของข่าวสาร

3.6 ระบบโทรสัมมนา (Teleconference) เป็นการนำระบบงานคอมพิวเตอร์ร่วมกับระบบโทรคมนาคมจัดการสัมมนาทางไกล โดยติดตั้งอุปกรณ์การส่งข่าวสารอัตโนมัติ (Electronic Transmission of Messages) ใ้ไปตามสถานที่ต่าง ๆ ที่จะจัดประชุม ซึ่งผู้เข้าร่วมสัมมนาจะนั่งอยู่ที่สำนักงานตัวเองหรือสถานที่ที่มีการติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าว โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง ซึ่งสามารถมองเห็นการตอบสนองด้านกริยา ทำทาง สีหน้าและแววตาของผู้เข้าร่วมสัมมนาได้

เทคโนโลยีในสำนักงานอัตโนมัติ

คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญและอิทธิพลมากที่สุดในปัจจุบัน ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วไม่ได้เลย ถ้าหากไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ การพัฒนาของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทำให้โลกเข้าสู่สังคมสารสนเทศ (Information Society) ในระบบธุรกิจแห่งยุคสังคมสารสนเทศของศตวรรษที่ 21 ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศกลายเป็นทรัพยากรที่มีนัยสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนกลายเป็นปัจจัยที่สามของการผลิตพื้นฐานควบคู่กับทุนและแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยการผลิตดั้งเดิมอยู่แล้ว ด้วยเหตุดังกล่าวเทคโนโลยีและวิธีการจัดข้อมูลข่าวสารจึงกลายเป็นปัจจัยหลักของการบริหาร ในโลกธุรกิจสมัยใหม่จนทำให้ทุกหน่วยของสังคม ทั้งภาครัฐเอกชนและภาคอุตสาหกรรมหันมาให้ความสำคัญต่อเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลความ

สำเร็จในการพัฒนาร่วมกันระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และความก้าวหน้าทางวิทยาการของระบบโทรคมนาคมทำให้วิธีการจัดการและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารพัฒนาต่อไปอย่างไม่มีขอบเขตจำกัด

คำว่า "สารสนเทศ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Information" หมายถึง เรื่องราว ความรู้ต่าง ๆ ที่ได้จากการนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง และมีการผสมผสานความรู้หรือหลักวิชาที่เกี่ยวข้องหรือความคิดเห็นลงไปด้วย มีใช้ข้อมูลที่รวบรวมมาเท่านั้น (กัลยา อุดมวิทิต. ม.ป.ป. : 3)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายคำว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ถือหรือยอมรับว่าเป็นความจริงสำหรับใช้เป็นหลักฐานหาความจริงหรือการคำนวณ

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2535 : 11 อ้างจาก Davis and Olson) ให้ความหมายของคำว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้รับการประมวลให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายต่อผู้รับ และมีทั้งคุณค่าอันแท้จริงหรือที่คาดการณ์ว่าจะมีสำหรับการดำเนินงาน หรือการตัดสินใจในปัจจุบันหรืออนาคต

ส่วน "เทคโนโลยีสารสนเทศ" (Information Technology : IT) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินงานใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางการผลิต และการบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งการศึกษา และการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของทักษิณา สวานานท์และคณะ (2536 : 16) ซึ่งให้ทัศนะว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การรวบรวมและการจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างมีระเบียบจนทำให้สามารถเรียกข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ผล ได้อย่างรวดเร็ว และผลที่ประมวลได้เหล่านั้น จะมีบทบาทเป็นอย่างมากในการช่วยให้เกิดการตัดสินใจ

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการจัดการ จัดหาประมวล จัดเก็บ เรียกใช้ แลกเปลี่ยนหรือเผยแพร่สารสนเทศด้วยเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ หรือการนำข้อมูลสารสนเทศไปปฏิบัติตามเนื้อหาของข้อมูลนั้น ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายของผู้ใช้ ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงประกอบด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ หลายด้าน เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมถึง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูล เทคโนโลยีโทรคมนาคม ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยี

ระบบสื่อสารทั้งแบบมีสายและแบบไร้สาย ตลอดจนการสื่อสารในระบบ multi-media and interactive system เทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงสารกึ่งตัวนำเส้นใยแก้วนำแสง ทรานซิสเตอร์ความคมชัดสูง (HDTV) วิทยุประติมาตร และ Office Automation เป็นต้น (บัณฑิต หลิมสกุล. 2538 : 98) จากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อการทำงาน ธุรกิจขององค์กร เลขานุการซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการทำงานที่ราบรื่นของฝ่ายบริหารและองค์กรโดยรวม นอกจากจะต้องมีทักษะและความชำนาญในงานเลขานุการแล้วยังต้องศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีเพิ่มเติมตลอดเวลาเพื่อนำความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้กับงานตามความเหมาะสม

เทคโนโลยีในสำนักงานอัตโนมัติมีมากมายหลายอย่าง และในสำนักงานอัตโนมัติได้นำเทคโนโลยีต่อไปนี้มาใช้ในสำนักงาน (Lieberman, Selig and Walsh. 1982 : 5-6; วิชุดา ไชยพิวามงคล. 2537 : 6-7; กรแก้ว อัจฉรวัจน์. 2537 : 70; ครรชิต มาลัยวงศ์. 2537 : 10 - 14; จันทนา แสนสุข. 2539 : 28-31)

1. Dictation งานอย่างหนึ่งที่ทำเป็นในสำนักงาน คือ งานเขียนตามคำบอก นั่นคือผู้บริหารอาจเรียกเลขานุการมาบอกข้อความให้พิมพ์จดหมาย เลขานุการก็จะขานเลขานุการบันทึกข้อความนั้นสำหรับนำไปพิมพ์ ยุคปัจจุบันที่การจราจรติดขัด ผู้บริหารอาจเลือกใช้วิธีอัดเสียงในเครื่องบันทึกเสียงขณะนั่งในรถยนต์แล้วส่งกลับแถบเสียงให้เลขานุการใช้เครื่องฟังเสียงแล้วพิมพ์ข้อความเหล่านั้นก็ได้

2. Text Editing งานในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์และตรวจแก้ไขเอกสารต่าง ๆ เช่น จดหมาย รายงาน คำสั่งซึ่งอาจเรียกว่าระบบประมวลคำ (Word Processing) และนิยมใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วไปตามสำนักงานต่าง ๆ งานประมวลคำมีประโยชน์ในการพิมพ์ข้อความ จดหมาย รายงานได้สะดวก หากพิมพ์ผิดก็แก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ง่ายโดยไม่ต้องพิมพ์ทุกอย่างใหม่หมด ปัจจุบันการใช้งานประมวลคำของไทยได้ก้าวหน้าไปมาก เพราะมีผู้คิดแปลงซอฟต์แวร์ประมวลคำจากต่างประเทศให้รับภาษาไทยได้ อีกทั้งยังมีผู้คิดพัฒนาขึ้นโดยตรงด้วย เช่น เวอร์ดราเชวิที CU Writer, S-WORD, IRC

3. Electronic mail ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์และส่งข่าวสารซึ่งส่วนมากเป็นจดหมายผ่านระบบสื่อสารไปยังผู้รับโดยตรง โดยทั่วไปผู้ส่งข่าวสารมักจะใช้ระบบประมวลคำสร้างจดหมายขึ้นโดยใช้คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตน จดหมายนี้ระบุหมายเลขที่อยู่ของผู้รับ ซึ่งเรียกว่า e-mail address เอาไว้ด้วย เมื่อทำจดหมายเสร็จปรแกรม

สื่อสารานคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นจะส่งจดหมายผ่านระบบสื่อสาร เช่น ระบบโทรศัพท์ไปยังคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ซึ่งจะตรวจดูเลขที่อยู่ของผู้รับแล้วส่งจดหมายนั้นต่อไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ เป็นทอด ๆ จนกระทั่งส่งไปถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่บนโต๊ะทำงานของผู้รับ

4. Voice Mail ระบบไปรษณีย์เสียงเป็นระบบที่ผู้ใช้โทรศัพท์จากภายนอกสามารถฝากข้อความที่เป็นเสียงพูดไว้ให้ผู้รับได้ ระบบไปรษณีย์เสียงประกอบด้วยเครื่องอัดเทปซึ่งจะอัดเสียงของผู้โทรศัพท์เข้ามาเอาไว้ และสามารถบันทึกเสียงสำหรับผู้รับหลาย ๆ คนได้ และมักเรียกว่าเป็นระบบบันทึกและส่งต่อ (Voice store and forward) ระบบไปรษณีย์เสียงเป็นระบบที่มีประโยชน์ สำหรับการทำการกิจ เพราะช่วยประหยัดเวลาได้มาก

5. Teleconference การประชุมทางไกล หมายถึง การจัดให้ผู้เข้าร่วมประชุมซึ่งอยู่ห่างกันคนละสถานที่ สามารถสนทนาแลกเปลี่ยนทัศนะกันได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาพบกัน ซึ่งสามารถมองเห็นการตอบสนองด้านกิริยาท่าทางสีหน้าและแววตาของผู้ร่วมประชุมได้ อุปกรณ์สำหรับการประชุมทางไกลที่ง่ายที่สุด คือ โทรศัพท์ ซึ่งปัจจุบันสามารถสนทนาได้หลายคนพร้อมกัน และที่ก้าวหน้าขึ้นมาอีก คือ โทรศัพท์ภาพ (Video phone) ซึ่งสามารถเห็นภาพผู้สนทนาไปด้วยพร้อม ๆ กัน แต่ภาพอาจจะไม่ได้เคลื่อนไหวสมจริงนัก เพราะต้องใช้เวลาหนึ่งต่อกันเป็นช่วง ๆ เนื่องจากระบบโทรศัพท์ยังไม่สามารถส่งภาพที่เคลื่อนไหวสมจริงได้

6. Electronic Filing การจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการจัดเก็บจดหมาย รายงาน และเอกสารต่าง ๆ ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้สะดวกแก่การค้น โดยปกติสำนักงานทั่วไปต้องมีตู้เก็บเอกสารหลายใบสำหรับเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับและสร้างขึ้น การจัดเก็บแบบนี้ นอกจากจะสิ้นเปลืองเนื้อที่เก็บแล้ว ยังไม่สะดวกด้วย สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก และยังมีข้อจำกัดในการค้นหาอีกด้วย แนวทางการจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ส่วนมากใช้ระบบภาพลักษณ์ (Image processing) คือนำเอกสารต้นฉบับมาเข้าเครื่อง scanner เพื่อเปลี่ยนเป็นข้อมูลภาพลักษณ์เก็บไว้ พร้อมกันนั้นก็พิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารนั้น เช่น เรื่องวันที่จัดทำ คำสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ค้นหาเอกสารที่ต้องการได้

7. Calendaring ระบบนัดหมาย เป็นระบบสำคัญของผู้บริหาร ซึ่งจะต้องพบปะกับผู้อื่น อยู่เสมอทั้งบุคคลภายนอกและภายในหน่วยงาน บกตีผู้บริหารมักมอบหมายให้เลขานุการเป็นผู้บันทึกการนัดหมาย และคอยเตือนลงในระบบคอมพิวเตอร์ และสามารถตรวจสอบได้

8. Scheduling การกำหนดเวลา เป็นระบบที่สืบเนื่องมาจากระบบนัดหมาย เมื่อบันทึกการนัดหมายลงในคอมพิวเตอร์แล้ว ใช้ระบบ Scheduling ตรวจสอบเวลาว่างที่ตรงกันของผู้ที่จะเข้าร่วมประชุม คอมพิวเตอร์จะบันทึกเวลาลงในตารางนัดของบุคคลเหล่านั้น วิธีนี้ช่วยทุนเวลาการทำงานของเลขานุการได้มาก เพราะปกติการกำหนดเวลาแบบนี้จะต้องโทรศัพท์นัดประชุมกลับไปกลับมาหลายครั้ง

9. Arithmetic computation งานสำนักงานนั้นจำเป็นต้องมีการคำนวณทางคณิตศาสตร์อยู่เสมอ เช่น งานบัญชี การคิดราคาสินค้า ฯลฯ ในสำนักงานอัตโนมัติ เลขานุการสามารถจำลองคอมพิวเตอร์ให้กลายเป็นเครื่องคิดเลขได้

10. Graphics งานภาพกราฟิกต่าง ๆ เช่น กราฟและแผนภูมิรูปแบบต่าง ๆ มีความสำคัญมากต่อธุรกิจ โดยเฉพาะในการสื่อสารกับผู้อื่น เช่น แสดงผลงานขององค์การให้ผู้ถือหุ้นทราบ การจัดทำข้อเสนอเพื่อส่งลูกค้า

11. Spreadsheet คือ ซอฟต์แวร์ที่ช่วยให้เลขานุการหรือผู้ปฏิบัติงานสามารถคำนวณงานที่ยากกว่าการใช้เครื่องคิดเลขธรรมดาได้ ซอฟต์แวร์สเปรดชีตที่ได้รับความนิยมมากขณะนี้ คือ Lotus 1-2-3 และ Excel

12. Database งานฐานข้อมูลเป็นงานประยุกต์ที่มีความสำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง ฐานข้อมูลเป็นที่ยรวมของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ลูกค้า ผลิตภัณฑ์ บุคลากร ผู้ใช้ฐานข้อมูลสามารถค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันได้

13. Facimile เครื่องโทรสาร เป็นเครื่องถ่ายเอกสารชนิดพิเศษที่ถูกเชื่อมด้วยสื่อกลางที่เป็นสายโทรศัพท์ตามด้วยเลขโทรศัพท์ที่มีอยู่แล้วจากจุดหนึ่งไปยังที่ห่างไกล เป็นระบบการสื่อสารด้วยภาพสำหรับการรับส่งเอกสารและภาพได้พร้อมกันโดยใช้เครื่องโทรศัพท์เป็นส่วนประกอบ วิธีนี้จะช่วยลดปัญหาการส่งข้อความผิดพลาด สามารถรายงานข่าวด้วยภาพไปยังสำนักงานต่าง ๆ ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันก็สามารถรับภาพจากสำนักงานต่าง ๆ ทั่วโลกกลับมาได้เช่นกัน

14. Telex เครื่องโทรพิมพ์ เป็นบริการที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ โดยทำการส่งข่าวสารโต้ตอบที่เป็นตัวหนังสือและตัวเลข สามารถส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และค่าใช้จ่ายในการส่งถูกกว่าโทรศัพท์ทางไกลประมาณครึ่งหนึ่ง จึงเหมาะสำหรับการส่งข้อความระหว่างประเทศ

15. Phototypesetting การเรียงพิมพ์ด้วยแสงหรือการใช้คอมพิวเตอร์เรียงพิมพ์เอกสาร รายงาน แบบฟอร์ม แผ่นพับ ใบปลิว โฆษณา เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการพิมพ์ก้าวหน้าไปมาก เช่น เลเซอร์ มีความคมชัด เครื่องพิมพ์ชนิดดิจิทัล สามารถพิมพ์ได้หลายสี และสร้างสีสวยงามได้

16. Reprographics สำนักงานขณะนี้ขาดเครื่องถ่ายเอกสารไม่ได้และมีค่าใช้จ่ายมาก หากใช้ไม่ถูกวิธี เครื่องถ่ายเอกสารขณะนี้มีความสามารถหลายอย่าง เช่น ถ่ายย่อ ขยาย ถ่ายหน้า หลัง จัดเรียงกระดาษ บางเครื่องสามารถถ่ายเอกสารที่มีความหนาได้โดยอัตโนมัติ และยังอาจเก็บ ลวดเอกสารได้อีกด้วย และบางเครื่องอาจฟ่งต่อเป็นเครื่องปลายทางของคอมพิวเตอร์ได้ด้วย

17. Forms Design การออกแบบฟอร์มเอกสารเป็นงานที่ต้องใช้เวลาและความพิถีพิถันมาก มีโปรแกรมเกี่ยวกับแบบฟอร์ม 2 ประเภท ประเภทแรกใช้พิมพ์ข้อความลงในแบบฟอร์ม และประเภทที่สองใช้สำหรับให้ผู้เกี่ยวข้องใช้เครื่องปลายทางกรอกข้อความลงในแบบฟอร์ม

18. Energy Management การจัดการพลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการจัดสำนักงานไม่ให้ ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากเกินไป โดยการนำแนวคิดประหยัดพลังงานมาใช้โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ซึ่งต้องลงทุนมาก เช่น ติดตั้งระบบปิดเปิดแสงสว่างอัตโนมัติ ติดตั้งระบบควบคุมอุณหภูมิเหล่านี้ล้วนเป็น เทคโนโลยีที่เป็นตัวนำไปสู่อาคารอัจฉริยะ

ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เป็นงานที่ทุกสำนักงานคงจะหลีกเลี่ยงได้ยาก การที่จะก้าวเข้าสู่ ระบบ OA นั้น อุปกรณ์ด้านการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนให้ระบบ OA เกิดขึ้นเร็วหรือช้า งานในสำนักงานนั้นเกี่ยวข้องกับเอกสารจำนวนมาก ดังนั้นการพัฒนาระบบ OA จะต้องคำนึงถึงลักษณะ ของสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) ควบคู่ไปด้วย แต่จะไม่่ง่ายนักเพราะผู้ปฏิบัติงาน ยังมีทัศนคติต่อข้อมูลที่ยังจำเป็นต้องได้ อย่างไรก็ตามการจะนำเอาระบบ OA มาใช้ควรจะมีการศึกษา ความเหมาะสม มีการวางแผนอย่างรอบคอบ มีการปฏิบัติตามแผน การติดตามผล และปรับปรุงแก้ไข ให้ทันต่อเหตุการณ์ด้วย

จรรยาบรรณของเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นอาชีพหนึ่งในธุรกิจ การที่เลขานุการจะประกอบอาชีพได้โดยใช้ความรู้ เพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอ แต่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถในวิชาชีพอย่างมีหลักการและความ รับผิดชอบ คือ มีจรรยาบรรณวิชาชีพของตนด้วย จรรยาบรรณของเลขานุการมีหลักปฏิบัติ ดังนี้ (รมณิกา สัจจภูมิ. 2535 : 47)

1. ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบขององค์การด้วยความรักดี และจริงจัง ไม่ทำลายภาพพจน์หรือชื่อเสียงขององค์การ
 2. ระวังไว้ซึ่งความซื่อสัตย์อันสูงสุดต่อตนเองและต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
 3. มีความรับผิดชอบต่องานตนเองและของผู้ได้บังคับบัญชา
 4. ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ หาทางเพิ่มพูนความสามารถและความเข้าใจในวิชาชีพเลขานุการ โดยรู้จักสร้างเครือข่ายการทำงานเพื่อรับทราบและแลกเปลี่ยนข่าวสารแก่กันและกัน
 5. ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในองค์การ และภายนอกองค์การเท่าที่เห็นสมควร
 6. รักษาความลับของงานในหน้าที่ไว้อย่างเข้มงวด และจะไม่ใช้ความลับเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือในลักษณะที่จะก่อความเสียหายต่อองค์การที่ทำงานอยู่หรือเคยทำงานนั้นมาแล้ว และจะไม่ให้ข่าวหรือแถลงเรื่องราวใด ๆ เกี่ยวกับงานในองค์การโดยมิได้ทำความกระจ่างกับผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดก่อนตามควรถึงอำนาจและขอบเขตที่ตนสามารถพูดได้
 7. จงทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีเพื่อเกียรติของงานอาชีพตนและผู้บริหาร ไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพของเลขานุการ หรือให้ร้ายทำลายศักดิ์ศรีงานอาชีพของตน
- สุพัทธรา สุภาพ (2538 : 41) ให้ทัศนะว่าเลขานุการควรมีจรรยาบรรณ ดังนี้
1. ซื่อสัตย์สุจริต
 2. รักดีต่อกันและองค์การ
 3. ไม่นำความลับของบริษัทไปเปิดเผย
 4. รับผิดชอบต่องานเลขานุการ
 5. มีคุณธรรม
 6. มีความเป็นมิตร
 7. มีความรอบรู้
 8. กล้ารับผิดชอบ
 9. ยกย่องนาย
 10. มีความคิดริเริ่ม

11. มีความขยัน มานะ อดทน
12. ใฝ่เรียนรู้อย่าง
13. รักงานที่ทำ
14. ใฝ่โอภาปราศรัย

การมุ่งปฏิบัติและครองตนให้อยู่ในกรอบแห่งทานอดองธรรมอันดีงาม ทั้งในหน้าที่การงาน ของเลขานุการและในเรื่องส่วนตัว ย่อมทำให้เป็นที่ชื่นชมเชื่อถือ ยอมรับและเลื่อมใสจากบุคคลที่ เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไป และเป็นหลักประกันในความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

✓งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

✓งานวิจัยในประเทศ

ผ่องใส สุภจรรยารักษ์ (2530 : 69 – 72) ได้ศึกษาแนวโน้มเกี่ยวกับบทบาทและ คุณสมบัติของเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540 ในส่วนที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของเลขานุการ ได้ศึกษา เป็น 2 ลักษณะ คือ คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพ และคุณสมบัติพิเศษ เพื่อพัฒนาตามสภาพองค์การ ผลการวิจัยมีดังนี้

1. คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพ ได้สำรวจคุณสมบัติของเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540 พบว่าคุณสมบัติที่เลขานุการจะพึงมี คือ มีปฏิภาณไหวพริบ ฉลาด รอบรู้ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไป รู้จักการเข้าสมาคมกับคนได้ทุกระดับ สร้างความสัมพันธ์ กับสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีบุคลิกภาพที่ดี รู้จักกาลเทศะ วางตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่ง มีความอ่อนโยนอบอุ่น แต่ไม่ถ่อมตัวจนเกินไปซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวจะเป็นส่วนประกอบที่ช่วยให้การทำงานในหน้าที่เลขานุการบรรลุผล คือ การดูแลสำนักงาน การต้อนรับผู้มาติดต่อ การจัดลำดับความ สำคัญของการนัดหมาย การประสานงานและการประชาสัมพันธ์รวมทั้งการปกป้องผลประโยชน์ของ ผู้บริหารและองค์การ

นอกจากคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว เลขานุการในอนาคตจะต้องเป็นคนละเอียดรอบคอบ มีความ รับผิดชอบสูง ซื่อสัตย์และเก็บความลับได้ดีเพราะการบริหารองค์การในอนาคต จะมีลักษณะในเชิง การแข่งขัน กลยุทธ์ แผนงาน ข้อมูล และข่าวสารสำคัญ ๆ ถือว่าเป็นความลับที่จะส่งผลกระทบต่อองค์การ

สำหรับคุณสมบัติด้านการศึกษาพื้นฐานนั้น เลขานุการควรจะมีคุณวุฒิขั้นต้นในระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สูงกว่าอดีตและปัจจุบันที่ระบุว่าเลขานุการควรมีคุณวุฒิขั้นต้นระดับพหุวิทยาการ

2. คุณสมบัติพิเศษเพื่อพัฒนาการตามสภาพองค์การ เป็นคุณสมบัติที่มีได้แยกประเภท หรือ ระบุไว้ แต่เลขานุการจำเป็นต้องเตรียมพร้อม และพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของระบบงานในอนาคต แนวโน้มที่เป็นไปได้มากที่สุดของคุณสมบัตินี้คือ เลขานุการต้องมีความตั้งใจทำงาน สามารถปรับตัวและพัฒนาตนเอง เพื่อให้เข้ากับสภาพการณ์ในอนาคตที่กำลังจะเข้าสู่สังคมสารสนเทศ (Information Society) เพราะความตั้งใจทำงานพร้อมที่จะสู้งานนี้เองจะส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้น แสวงหาและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องกับคุณสมบัติที่มีแนวโน้มที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ การมีความตื่นตัว สนใจใฝ่รู้ สามารถเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวิถีทำงานของผู้บริหาร และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

สำหรับคุณสมบัติที่มีแนวโน้มเป็นไปได้น้อยที่สุดคือ ความเชื่อมั่นในตนเอง การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลงของภารกิจที่เกี่ยวข้องกับองค์การ มีความรู้พื้นฐานทางด้านจิตวิทยา มนุษยสัมพันธ์ บัญชี การบริหารสำนักงาน การบริหารเวลา ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศ

สันทนี พงษ์นิรัตน์ (2532 : 70 - 74) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะพึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยสอบถามทัศนะจากผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยรวม พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ และการมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน ความอดทน คุณลักษณะทางวิชาชีพที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุม การจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ การดำเนินการให้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีและเป็นผู้สำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการ ได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ

คุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นน้อยที่สุด คือ การแต่งกายทันสมัย คุณลักษณะทางวิชาชีพที่จำเป็นน้อยที่สุดคือ การใช้ภาษาอังกฤษทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน ความชำนาญในการพิมพ์ดีดทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

กรแก้ว อัจฉรวัง (2537 : 20) ได้ศึกษาการพัฒนาชุดการเรียนรู้รายบุคคลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ พบว่า สมรรถภาพที่จำเป็นสำหรับเลขานุการในสังคมสารสนเทศพึงมี ได้แก่

1. สมรรถภาพด้านงานเลขานุการ สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่เลขานุการ การประยุกต์ใช้หลักสูตรบริหารเพื่อสนับสนุนงานผู้บริหาร และความสามารถในการเลือกจัดอันดับความสำคัญในงานที่รับผิดชอบ

2. สมรรถภาพด้านงานสำนักงาน สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ การจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ระบบการสื่อสารทางไกลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สมรรถภาพด้านการสื่อสาร สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ ความสามารถในการวางแผนจัดระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานในหน้าที่ การประยุกต์ใช้อุปกรณ์การสื่อสารในสำนักงานอัตโนมัติได้ดี และการนำเสนอสารสนเทศ กระจายสารสนเทศได้ถูกต้อง

4. สมรรถภาพด้านการพิมพ์ สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ การใช้คอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ให้รวดเร็วและถูกต้องที่สุด จัดการงานพิมพ์ด้วยระบบฐานข้อมูลและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อผลิตงานพิมพ์ได้อย่างเหมาะสม

จันทนา แสนสุข (2539 : 90 - 100) ได้ศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ผลการวิจัยมีดังนี้

1. บทบาทด้านการบริหาร มีบทบาทที่สำคัญ คือ เป็นผู้สื่อข่าวได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร

2. บทบาทด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ภาระงานที่จำเป็นมากที่สุดของเลขานุการ คือ พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย

3. บทบาทด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร เลขานุการมีความจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไป ประสานงานได้เป็นอย่างดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ และแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย

4. บทบาทด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ พบว่าเลขานุการมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ได้รวดเร็วและถูกต้อง

✓ งานวิจัยในต่างประเทศ

เออวิง (Ewing. 1991 : 172) ได้วิจัยความต้องการความรู้ความสามารถในอนาคตของเลขานุการในรัฐอิลินอย โดยใช้วิธีเดลฟาย กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ นักการ

ศึกษาและนักธุรกิจ ได้มีการจัดลำดับความสำคัญในเรื่องความรู้ความสามารถของเลขานุการที่ต้องการในอนาคต พบว่า

1. ความรู้ความสามารถด้านบุคลิกภาพได้คะแนนสูงสุด
2. ความรู้ความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารได้คะแนนอันดับสอง
3. ความรู้ความสามารถด้านพื้นฐานได้คะแนนอันดับสาม

โรดริเกซ - มาร์ริโอ (Rodriguez-Marrero. 1989 : 1188) ได้สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถทั่วไปที่เลขานุการบริหารจำเป็นต้องมีเพื่อการทำงานให้สำเร็จในสำนักงานอัตโนมัติ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานบริหารระดับหัวหน้า และเลขานุการบริหารจากบริษัทผู้ผลิตสินค้าและบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามจำนวน 145 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ความรู้ด้านการติดต่อสื่อสาร การจัดการสำนักงาน มนุษยสัมพันธ์ และคุณสมบัติด้านอาชีพและบุคลิกส่วนตัว และสรุปได้ว่า

1. ความรู้ความสามารถทั่วไป จำนวน 142 ข้อ ได้รับการยอมรับจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงานให้สำเร็จ โดยข้อที่คะแนนมากกว่าข้ออื่น ๆ อยู่ในส่วนของคุณสมบัติด้านอาชีพและบุคลิกส่วนตัว การพูดจา การฟัง การเขียน และมนุษยสัมพันธ์
2. ความรู้ความสามารถทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านอาชีพและบุคลิกส่วนตัว การพูดจา และการฟัง ได้รับการจัดลำดับให้มีความสำคัญสูงสุด ความรู้ความสามารถทั่วไปเกี่ยวกับการสั่งงานและการบริหารมีความสำคัญน้อยที่สุด
3. เลขานุการบริหารประเมินว่า มีความรู้ความสามารถทั่วไปจำนวน 120 ข้อจากแบบสอบถามจำนวน 145 ข้อ และแสดงความต้องการการฝึกอบรม 25 ข้อ โดยส่วนที่เห็นว่ามีความรู้ความสามารถดีที่สุดอยู่ในส่วนของคุณสมบัติด้านอาชีพและบุคลิกส่วนตัว และการพูดจา และส่วนที่มีความรู้ความสามารถน้อยที่สุด คือ ความรู้ด้านการบริหารและสั่งงาน
4. พนักงานระดับหัวหน้า จัดลำดับการทำงานของเลขานุการบริหารอยู่ในระดับดี หรือปานกลาง จำนวน 124 ข้อ จากแบบสอบถามจำนวน 145 ข้อ

✓ เอ็ดเวิร์ด (Edwards. 1989 : 1534) ได้วิจัย ความต้องการที่จำเป็นสำหรับการจ้างเลขานุการระดับสูงในบริษัทอูมิเนียม ประเทศสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เลขานุการระดับสูงที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปี จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ บันทึกรายชื่อข้อมูลส่วนตัว ด้านงานอาชีพ และคำอธิบายลักษณะงานของเลขานุการระดับสูง ข้อสรุปเบื้องต้น พบว่า เลขานุการ

ระดับสูงที่จะก้าวไปสู่การเป็นผู้บริหารจะต้องอาศัยเวลาพอสมควร และต้องจบการศึกษาในระดับ High School และมีประสบการณ์ในการทำงาน เลขาธิการระดับสูงจะต้องมีความชำนาญในงานตามหน้าที่ด้านการบริหาร มนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหา และการออกคำสั่งหรือการบังคับบัญชา

✓ไอริวิน (Irwin, 1989 : 323) ได้ศึกษาสถานภาพของเลขาธิการชายในสหรัฐอเมริกา และแคนาดา โดยส่งแบบสอบถามไปยังเลขาธิการ จำนวน 71 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุมากกว่า 25 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และได้รับการศึกษาด้านวิชาชีพเลขาธิการ จากการวิจัยพบว่า ทักษะที่มีความจำเป็นต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขาธิการ ได้แก่ ทักษะในการใช้เครื่องประมวลผล ทักษะด้านภาษาและด้านมนุษยสัมพันธ์

เลขาธิการชายส่วนใหญ่มีความพอใจในอาชีพของตน และให้ความสำคัญถึงการตัดสินใจที่จะสนับสนุนให้บุคคลอื่นประกอบอาชีพเลขาธิการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นการเริ่มต้นของอาชีพเลขาธิการ ที่ได้รับความสนใจจากเลขาธิการชาย

เจฟเฟอร์รี่ (Jefferies, 1991 : 132) ได้ศึกษาบทบาทของเลขาธิการโรงเรียนประถมศึกษาตามทักษะของเลขาธิการ และอาจารย์ใหญ่ในโรงเรียนประถมศึกษา ในเมือง Maricopa รัฐอริโซนา ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ใหญ่และเลขาธิการในโรงเรียนประถมศึกษา ที่มีอายุแตกต่างกัน ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน และมีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีทักษะต่อบทบาทของเลขาธิการโรงเรียนแตกต่างกัน

2. อาจารย์ใหญ่และเลขาธิการในโรงเรียนประถมศึกษา มีทักษะต่อบทบาทต่อเลขาธิการด้านการให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนครู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. เลขาธิการโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ ที่มีนักเรียนมากกว่า 600 คน มีทักษะต่อบทบาทของเลขาธิการโรงเรียนประถมศึกษาด้านชุมชนสัมพันธ์ แตกต่างจากทักษะของเลขาธิการโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กที่มีนักเรียนน้อยกว่า 600 คน

4. ความเห็นเพิ่มเติมจากงานวิจัย พบว่า อาจารย์ใหญ่ในโรงเรียนประถมศึกษาและเลขาธิการ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ตำแหน่งเลขาธิการโรงเรียนเป็นตำแหน่งที่ทำห่วยตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งจะต้องเติมเปี่ยมไปด้วยการอุทิศเพื่องานและความต้องการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อผู้บริหาร

ริชาร์ด (Richard, 1992 : 4173) ได้ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์ใหญ่ ครูและเลขานุการ ที่มีต่อเลขานุการที่มีต่อเกณฑ์การเลือกผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการโรงเรียนในโรงเรียนรัฐบาล โดยส่งแบบสอบถามไปยังอาจารย์ใหญ่ ครู และเลขานุการในโรงเรียนต่าง ๆ ในรัฐเทนเนสซี จำนวน 465 ชุด ได้รับคืน จำนวน 391 ฉบับ คิดเป็น 84% ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ตำแหน่งเลขานุการโรงเรียน เป็นตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องทำงานเต็มเวลา จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเลขานุการ จำนวน 137 คน ร้อยละ 97 เห็นว่าต้องทำงานหนักจำนวน 35 ชั่วโมงหรือมากกว่าในหนึ่งสัปดาห์
2. เลขานุการเห็นว่าตนเองถูกสมมติให้รับบทบาทผู้บริหารในโรงเรียนมากกว่าความเห็นของอาจารย์ใหญ่และครู
3. เลขานุการเห็นว่า ตนเองถูกสมมติให้รับบทบาทนักประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนมากกว่าความเห็นของอาจารย์ใหญ่และครู และอาจารย์ใหญ่เห็นว่าเลขานุการถูกสมมติให้รับบทบาทนักประชาสัมพันธ์มากกว่าความเห็นของครู
4. อาจารย์และเลขานุการเห็นสอดคล้องกันว่า เลขานุการเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการในโรงเรียนมากกว่าความเห็นของครู
5. เลขานุการเห็นว่า เลขานุการเกี่ยวข้องเป็นอย่างมากกับงานสารบรรณ ชุรการมากกว่าความเห็นของอาจารย์ใหญ่และครู
6. เลขานุการเห็นว่า เลขานุการเกี่ยวข้องในงานที่ต้องใช้มนุษยสัมพันธ์มากกว่าความเห็นของอาจารย์ใหญ่และครู
7. อาจารย์ใหญ่เห็นว่า เลขานุการควรมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านพัฒนาอาชีพมากกว่าความเห็นของครู

บทที่ 3

✓ วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะพึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล
4. วิธีจัดกระทำกับข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

✓ 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่

- 1.1.1 ผู้บริหารองค์การธุรกิจที่เป็นผู้บังคับบัญชาของเลขานุการที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จำนวน 750 คน
- 1.1.2 เลขานุการในองค์การธุรกิจที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จำนวน 750 คน

✓ 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากรโดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1.2.1 สืบจบรวมรายชื่อสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยจากรายงานประจำปีของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ประจำปี 2539
- 1.2.2 สุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารของเลขานุการทั้งหมด 153 คน จากรายชื่อของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ใช้ประเภทธุรกิจเป็นตัวแปรจำแนกตามสัดส่วนและใช้ตารางสำเร็จของเครจิและมอร์แกน ดังแสดงในตาราง 1
- 1.2.3 สุ่มกลุ่มตัวอย่างเลขานุการในองค์การธุรกิจ ทั้งหมด 153 คน ที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ใช้ประเภทของเลขานุการเป็นตัวแปรจำแนก และใช้ตารางสำเร็จของเครจิและมอร์แกน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของเลขานุการที่เป็นสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

สถานภาพของ	จำนวน	จำนวนกลุ่มประชากร			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง			รวม
กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	อุตสาหกรรม	การค้า	บริการ	อุตสาหกรรม	การค้า	บริการ	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้บริหาร	750	120	429	201	24	88	41	153

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเลขานุการขององค์การธุรกิจที่เป็นสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

สถานภาพของ	จำนวน	จำนวนกลุ่มประชากร			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง			รวม
กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	ระดับ สามัญ	ระดับ บริหาร	เฉพาะ กิจ	ระดับ สามัญ	ระดับ บริหาร	เฉพาะ กิจ	กลุ่มตัวอย่าง
เลขานุการ	750	239	385	126	52	87	14	153

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษารายละเอียดของวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบแนวทางและขอบเขตในการออกแบบสอบถาม
2. ศึกษาลักษณะรูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร และงานวิจัย สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมการขนส่งทางบก แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Chceklist)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมการขนส่งทางบก

ใน 2 ด้าน ได้แก่ คุณลักษณะส่วนตัว และคุณลักษณะด้านความรู้ตามลักษณะงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมการขนส่งทางบก

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------------------|
| 4 | หมายถึง | คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด |
| 3 | หมายถึง | คุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก |
| 2 | หมายถึง | คุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อย |
| 1 | หมายถึง | คุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด |

4. นำแบบสอบถามให้คณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตรตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จำนวน 4 ท่าน ได้แก่

- 5.1 รศ.อัจฉรา สุขารมณฺ์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร
- 5.2 ดร.กรแก้ว อัจฉรวังษ์ ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิตย์
- 5.3 นางสาวอาภากร บุญสม ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ วิทยาเขตบพิตรพิมุข
จักรวรรดิ
- 5.4 นายอนุรักษ์ นวพรไพศาล ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและฝึกอบรม วิทยาเขต
บพิตรพิมุข มหาเมฆ

6. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท พิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

7 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับเลขานุการที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย และผู้บริหารของเลขานุการข้างต้น ที่มีในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบัค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = 0.95

3. วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยัง นายกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย
2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเลขานุการด้วยตนเองที่โรงแรมริเจนท์ กรุงเทพฯ ซึ่งมีการประชุมประจำปีของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย และส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหารทางไปรษณีย์ พร้อมสอดซองจดหมายติดแสตมป์และเจ้าหน้าที่ของถึงผู้วิจัย เพื่อส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนมายังผู้วิจัย พร้อมทั้งโทรศัพท์ติดตามผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาครบทั้งหมด 306 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. วิธีจัดการกับข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCE) โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายชื่อ รายด้าน ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ ดังนี้
 - ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด
 - ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อย
 - ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก
 - ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.00 หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการโดยใช้การทดสอบที (t-test)
4. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศระหว่างประเภทของธุรกิจของผู้บริหารโดยการทดสอบเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)
5. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศระหว่างประเภทของเลขานุการ โดยการทดสอบเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย ใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 59)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูลที่จะศึกษา

1.3 หาค่าความแปรปรวน ใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 64)

$$s^2 = \frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s^2_1}{s^2_t} \right\}$$

เมื่อ	$\propto$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum s^2_1$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	s^2_t	แทน	ความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งหมด

3. ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติค่า t - test

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบ t-test
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวผู้บริหาร และเลขานุการ
	s^2_1, s^2_2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหาร และกลุ่มตัวอย่างเลขานุการ
	n_1, n_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร และกลุ่มตัวอย่างเลขานุการ

4. วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way Analysis of Variance)

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่าสองกลุ่ม
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมการปกครอง การวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับขั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ งานสำนักงาน จาแนกตามประเภทของธุรกิจ และประเภทของเลขานุการ ดังนี้

1. หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้านและรายข้อ ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมการปกครอง ทั้ง 2 ด้าน

2. หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้านตามความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมการปกครองจาแนกตามประเภทธุรกิจ

3. หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้านตามความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในสังคมสารสนเทศ จำนวนตามประเภทของเลขานุการ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและ เลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศทั้ง 2 ด้าน จำนวนตามประเภทของธุรกิจและประเภทของเลขานุการ ดังนี้

1. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและ เลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ
2. วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ จำนวนตามประเภทของธุรกิจ
3. วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ จำนวนตามประเภทของเลขานุการ

สำหรับการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนน (Class interval) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.00	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร ตาราง 3 - 5 และข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเลขานุการ ตาราง 6 - 8

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร ได้แก่ เพศของผู้บริหาร

เพศของผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	82	53.6
หญิง	71	46.4
รวม	153	100.0

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมีจำนวน 153 คน ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6

ตาราง 4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร ได้แก่ อายุของผู้บริหาร

อายุของผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	6	3.9
30 - 34 ปี	37	24.2
35 - 39 ปี	33	21.6
40 - 44 ปี	30	19.6
45 - 49 ปี	25	16.3
มากกว่า 50 ปี	22	14.4
รวม	153	100.0

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมีจำนวน 153 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 -34 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2

ตาราง 5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร ได้แก่ การจำแนกผู้บริหารตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
อุตสาหกรรม	24	15.7
การค้า	88	57.5
บริการ	41	26.8
รวม	153	100.0

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมีจำนวน 153 คน ผู้บริหารส่วนใหญ่อยู่ในธุรกิจประเภทธุรกิจการค้า จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5

ตาราง 6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเลขานุการ ได้แก่ อายุของเลขานุการ

อายุของเลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	50	32.7
30 - 34 ปี	41	26.8
35 - 39 ปี	23	15.0
40 - 44 ปี	12	7.8
45 - 49 ปี	14	9.2
มากกว่า 50 ปี	13	8.5
รวม	153	100.0

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า เลขานุการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมีจำนวน 153 คน ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7

ตาราง 7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเลขานุการ ได้แก่ ประเภทของเลขานุการ

ประเภทของเลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
เลขานุการระดับสามัญ	52	34.0
เลขานุการระดับบริหาร	87	56.9
เลขานุการเฉพาะกิจ	14	9.1
รวม	153	100.0

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า เลขานุการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมีจำนวน 153 คน ส่วนใหญ่เป็นเลขานุการระดับบริหาร จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9

ตาราง 8 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเลขานุการ ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	46	30.1
5 - 10 ปี	41	26.8
มากกว่า 10 ปี	66	43.1
รวม	153	100.0

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า เลขานุการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมีจำนวน 153 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหาร และเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานสำนักงาน โดยแยกพิจารณาดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน และรายชื่อ ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศทั้ง 2 ด้าน ดังแสดงไว้ในตาราง 9 - 14

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่พึงประสงค์ โดยรวมและรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ	ผู้บริหาร (N = 153)			เลขานุการ (N = 153)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว						
1.1 บุคลิกภาพ	3.45	.30	มาก	3.48	.30	มาก
1.2 มนุษยสัมพันธ์	3.29	.34	มาก	3.40	.34	มาก
1.3 ความเป็นผู้นำ	3.34	.40	มาก	3.41	.34	มาก
2. ด้านความรู้ตามลักษณะงาน						
2.1 งานเลขานุการ	3.12	.42	มาก	3.14	.44	มาก
2.2 งานสำนักงาน	2.96	.47	มาก	2.85	.56	มาก
รวม	3.22	.32	มาก	3.25	.32	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.22$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 3.45$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ($\bar{X} = 2.96$)

สำหรับเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.25$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 3.48$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ($\bar{X} = 2.85$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่พึงประสงค์ วิเคราะห์เป็นรายข้อตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และเลขานุการด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	ผู้บริหาร (N = 153)			เลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	สุขภาพร่างกายแข็งแรง	3.28	.49	มาก	3.40	.53	มาก
2.	กระฉับกระเฉงในการปฏิบัติงาน	3.63	.48	มากที่สุด	3.56	.55	มากที่สุด
3.	มีรสนิยมในการแต่งกาย สะอาดและเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.28	.58	มาก	3.34	.55	มาก
4.	ถี่ถ้วน รอบคอบ เป็นระบบ	3.74	.50	มากที่สุด	3.61	.56	มากที่สุด
5.	การพูดจาชัดเจน เข้าใจง่าย	3.59	.51	มากที่สุด	3.52	.55	มากที่สุด
6.	ตรงต่อเวลา	3.62	.51	มากที่สุด	3.63	.57	มากที่สุด
7.	ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.21	.47	มาก	3.28	.52	มาก
8.	มีอารมณ์ขัน	2.69	.61	มาก	2.88	.65	มาก
9.	กระตือรือร้น	3.51	.53	มากที่สุด	3.58	.53	มากที่สุด
10.	กิริยาท่าทีสุภาพ สุชุม	3.22	.54	มาก	3.30	.51	มาก
11.	อารมณ์และจิตใจมั่นคง	3.38	.61	มาก	3.35	.59	มาก
12.	วางตัวได้ถูกต้องตามกาลเทศะ	3.45	.55	มาก	3.52	.51	มากที่สุด
13.	รักษาความลับ	3.88	.37	มากที่สุด	3.91	.29	มากที่สุด
14.	ซื่อสัตย์สุจริต	3.84	.39	มากที่สุด	3.86	.37	มากที่สุด
	รวม	3.45	.30	มาก	3.48	.30	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีรสนิยมในการแต่งกาย สะอาดและเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน กิริยาท่าทีสุภาพ สุชุม วางตัวได้ถูกต้องตามกาลเทศะ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รักษาความลับ ($\bar{X} = 3.88$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีอารมณ์ขัน ($\bar{X} = 2.69$)

ความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีรสนิยมในการแต่งกาย สะอาด และเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน กิริยาท่าทีสุภาพ สุชุม อารมณ์และจิตใจมั่นคง อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รักษาความลับ ($\bar{X} = 3.91$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ มีอารมณ์ขัน ($\bar{X} = 2.88$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่พึงประสงค์ วิเคราะห์เป็นรายข้อตามความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับ มนุษยสัมพันธ์	ผู้บริหาร (N = 153)			เลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	จริงใจต่อผู้อื่น	3.23	.53	มาก	3.35	.49	มาก
2.	เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน	3.18	.47	มาก	3.37	.50	มาก
3.	รู้สึกเต็มใจที่จะพบปะกับผู้อื่น	3.28	.53	มาก	3.36	.55	มาก
4.	จิตใจกว้าง ยอมรับฟังความเห็นของผู้อื่น	3.34	.58	มาก	3.43	.51	มาก
5.	ให้โอกาสผู้อื่นซักถามข้อข้องใจได้	3.12	.57	มาก	3.31	.57	มาก
6.	เป็นผู้ฟังที่ดี	3.26	.56	มาก	3.47	.51	มาก
7.	ร่วมมือในการปฏิบัติงานกับองค์กร	3.52	.55	มากที่สุด	3.61	.50	มากที่สุด
8.	ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้	3.46	.54	มาก	3.46	.55	มาก
9.	ปรับตัวเข้ากับผู้บริหารได้	3.54	.51	มากที่สุด	3.62	.51	มากที่สุด
10.	ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้	3.36	.51	มาก	3.39	.53	มาก
11.	อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้อื่น	3.26	.60	มาก	3.38	.55	มาก
12.	ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	3.03	.59	มาก	3.21	.50	มาก
13.	ยอมรับคำวิจารณ์และเรียนรู้จากคำวิจารณ์	3.17	.56	มาก	3.26	.50	มาก
	รวม	3.29	.34	มาก	3.40	.34	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับพึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องร่วมมือในการปฏิบัติงานกับองค์การ ปรับตัวเข้ากับผู้บริหารได้ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ข้ออื่นอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปรับตัวเข้ากับผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 3.54$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 3.03$)

ความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องร่วมมือในการปฏิบัติงานกับองค์การ ปรับตัวเข้ากับผู้บริหารได้ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปรับตัวเข้ากับผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 3.62$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 3.21$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ความเที่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่พึงประสงค์ วิเคราะห์เป็นรายข้อตามความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับ ความเป็นผู้นำ	ผู้บริหาร (N = 153)			เลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	มีความรับผิดชอบ	3.80	.42	มากที่สุด	3.76	.43	มากที่สุด
2.	เชื่อมั่นในตนเอง	3.30	.51	มาก	3.43	.51	มาก
3.	แก้ปัญหาได้รวดเร็ว และเหมาะสม	3.49	.56	มาก	3.54	.51	มากที่สุด
4.	ฉลาด และมีไหวพริบปฏิภาณ	3.54	.54	มากที่สุด	3.56	.52	มากที่สุด
5.	คิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.33	.58	มาก	3.35	.58	มาก
6.	มองการณ์ไกล	3.11	.61	มาก	3.26	.63	มาก
7.	มีวิจรรย์ญาณ	3.37	.60	มาก	3.43	.52	มาก
8.	วิเคราะห์สถานการณ์และตัดสินใจได้	3.30	.62	มาก	3.37	.56	มาก
9.	มีความมุ่งมั่นในการทำงาน	3.48	.55	มาก	3.58	.50	มากที่สุด
10.	มีความยุติธรรม	3.21	.60	มาก	3.36	.59	มาก
11.	สามารถจูงใจผู้อื่นได้	3.02	.64	มาก	3.05	.60	มาก
12.	เคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น	3.10	.51	มาก	3.18	.45	มาก
13.	เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	3.30	.56	มาก	3.35	.52	มาก
14.	มีความอดทนอดกลั้น	3.45	.61	มาก	3.53	.54	มากที่สุด
	รวม	3.34	.40	มาก	3.41	.34	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการใน สังกัดกรมการปกครอง ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องมีความรับผิดชอบ จลาคและมีไหวพริบ ปฏิภาณ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความ รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.80$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สามารถจูงใจผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 3.02$)

ความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมการปกครอง ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับความเป็นผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่อง มีความรับผิดชอบ แก้ปัญหาได้รวดเร็วและเหมาะสม จลาค และมีไหวพริบปฏิภาณ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความอดทนอดกลั้น อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.76$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถจูงใจผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 3.05$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่พึงประสงค์ วิเคราะห์เป็นรายข้อตามความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ	ผู้บริหาร (N = 153)			เลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	สามารถถกแถลงกับผู้มาติดต่อให้ผู้บริหารได้	3.46	.57	มาก	3.41	.58	มาก
2.	จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้กับผู้บริหารได้	3.46	.59	มาก	3.52	.59	มากที่สุด
3.	จัดการเตรียมการเดินทางให้ผู้บริหารได้	3.17	.73	มาก	3.26	.59	มาก
4.	สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานก่อนเสนอผู้บริหาร	3.41	.64	มาก	3.48	.61	มาก
5.	อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ใ้กับผู้บริหาร	3.24	.59	มาก	3.35	.60	มาก
6.	เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับจดหมายเข้าและออก	3.25	.59	มาก	3.41	.62	มาก
7.	สามารถดำเนินการจัดและประสานงานการประชุมได้	3.31	.61	มาก	3.37	.62	มาก
8.	สามารถพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐาน	3.35	.60	มาก	3.36	.64	มาก
9.	สามารถรายงานข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง	3.52	.60	มากที่สุด	3.47	.61	มาก
10.	สามารถพิมพ์งานได้ถูกต้องและรวดเร็ว	3.44	.56	มาก	3.40	.65	มาก
11.	สร้างความประทับใจในทุกงาน	3.18	.62	มาก	3.29	.56	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานเลขานุการ	ผู้บริหาร (N = 153)			เลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
12.	มีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้:						
	12.1 การพูด	3.31	.55	มาก	3.32	.65	มาก
	12.2 ร่างและโต้ตอบจดหมาย	3.19	.66	มาก	3.09	.74	มาก
	12.3 ร่างสุนทรพจน์	2.53	.85	มาก	2.52	.84	มาก
	12.4 การอ่าน และสรุปความ	3.14	.69	มาก	3.03	.76	มาก
13.	สามารถทำบัญชีขึ้นพื้นฐานได้	2.47	.75	น้อย	2.43	.75	น้อย
14.	มีคู่มือและเอกสารแนะนำในการทำงาน ที่ทันสมัย	2.70	.77	มาก	2.77	.73	มาก
15.	เป็นผู้ดูแลและเก็บบันทึกหมายเลขของ เครื่องใช้สำนักงาน	2.46	.88	น้อย	2.42	.87	น้อย
16.	ใช้พจนานุกรมทั้งภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ อย่างคล่องแคล่ว	2.69	.77	มาก	2.82	.74	มาก
	รวม	3.12	.42	มาก	3.14	.44	มาก

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการใน สังกมสารสนเทศด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์ มาก ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องสามารถรายงานข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ข้อที่อยู่ในระดับที่พึงประสงค์น้อย ได้แก่ สามารถทบทวนชี้แจงพื้นฐานได้ เป็นผู้ดูแลและเก็บบันทึกหมายเลขของเครื่องใช้สำนักงาน ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถรายงานข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ($\bar{X} = 3.52$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เป็นผู้ดูแลและเก็บบันทึกหมายเลขของเครื่องใช้สำนักงาน ($\bar{X} = 2.46$)

ความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในเรื่อง จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้กับผู้บริหารได้ อยู่ในระดับที่ พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนข้อที่อยู่ในระดับที่พึงประสงค์น้อย ได้แก่ สามารถทบทวนชี้แจงพื้นฐานได้ เป็น ผู้ดูแลและเก็บบันทึกหมายเลขของเครื่องใช้สำนักงาน ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้กับผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 3.52$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด คือ เป็นผู้ดูแลและเก็บบันทึกหมายเลขของเครื่องใช้สำนักงาน ($\bar{X} = 2.42$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่พึงประสงค์ วิเคราะห์เป็นรายข้อตาม
ความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานสำนักงาน	ผู้บริหาร (N = 153)			เลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ						
1.1	เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer)	3.54	.55	มากที่สุด	3.47	.54	มาก
1.2	เครื่องรับคำบอก (Dictation)	2.78	.86	มาก	2.73	.82	มาก
1.3	ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)	3.05	.72	มาก	2.90	.86	มาก
1.4	ระบบไปรษณีย์เสียง (Voice Mail)	2.78	.79	มาก	2.69	.90	มาก
1.5	ระบบการประชุมทางไกล (Teleconference)	2.63	.83	มาก	2.53	.86	มาก
1.6	ระบบการจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing)	2.76	.84	มาก	2.50	.85	มาก
1.7	ระบบนัดหมาย (Calendaring)	3.18	.74	มาก	3.14	.84	มาก
1.8	ระบบการกำหนดเวลานัดหมาย (Scheduling)	3.14	.73	มาก	3.18	.80	มาก
1.9	เครื่องโทรพิมพ์ (Telex)	2.60	.87	มาก	2.39	.96	น้อย
1.10	เครื่องโทรสาร (Facimile)	3.18	.61	มาก	3.18	.64	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานสำนักงาน	ผู้บริหาร (N = 153)			เลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2.	สามารถทำภาพกราฟฟิกและแผนภูมิต่าง ๆ ขององค์กร (Graphics)	2.82	.78	มาก	2.67	.80	มาก
3.	สามารถใช้ Spreadsheet ในการคำนวณ	2.78	.84	มาก	2.56	.87	มาก
4.	สามารถใช้ฐานข้อมูลในการเก็บรายชื่อ ลูกค้า ผลิตภัณฑ์ได้	2.95	.80	มาก	2.79	.87	มาก
5.	สามารถใช้ระบบประมวลคำ (Word Processing) ในการพิมพ์เอกสาร	3.26	.62	มาก	3.16	.84	มาก
	รวม	2.96	.47	มาก	2.85	.56	มาก

จากตาราง 14 แสดงว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการใน
สังคมสารสนเทศด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงานโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก
($\bar{X} = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่อง มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยี
ใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ มีความพึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่น
อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ
ในสำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.54$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความสามารถ
การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้แก่ เครื่องโทรพิมพ์ ($\bar{X} = 2.60$)

ความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงานโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในเรื่อง มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงาน อัตรานิติ ได้แก่ เครื่องโทรพิมพ์ (Telex) มีความพึงประสงค์อยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตรานิติ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.47$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตรานิติ ได้แก่ เครื่องโทรพิมพ์ ($\bar{X} = 2.39$)

2. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ ดังแสดง
ไว้ในตาราง 15

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะ
ที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ	ธุรกิจอุตสาหกรรม (N = 24)			ธุรกิจการค้า (N = 88)			ธุรกิจบริการ (N = 41)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว									
ก. บุคลิกภาพ	3.47	.32	มาก	3.45	.30	มาก	3.44	.28	มาก
ข. มนุษยสัมพันธ์	3.27	.38	มาก	3.30	.32	มาก	3.28	.38	มาก
ค. ความเป็นผู้นำ	3.28	.40	มาก	3.39	.36	มาก	3.28	.46	มาก
2. ด้านความรู้ตามลักษณะงาน									
ก. งานเลขานุการ	3.06	.40	มาก	3.19	.41	มาก	3.01	.43	มาก
ข. งานสำนักงาน	2.82	.40	มาก	3.03	.45	มาก	2.89	.51	มาก
รวม	3.17	.30	มาก	3.27	.31	มาก	3.17	.35	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยที่ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 3.28$) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ($\bar{X} = 2.82$)

สำหรับผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทธุรกิจการค้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยที่ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 3.39$) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ($\bar{X} = 3.03$)

สำหรับผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยที่ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 3.28$) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ($\bar{X} = 2.89$) และเมื่อพิจารณารวมจะเห็นว่าธุรกิจประเภทธุรกิจการค้ามีค่าเฉลี่ยส่วนรวมสูงสุด ($\bar{X} = 3.27$) ธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม และธุรกิจประเภทบริการมีค่าเฉลี่ยรวมต่ำเท่ากัน ($\bar{X} = 3.17$)

3. หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ จำนวนตามประเภทของเลขานุการ ดังแสดง
ไว้ในตาราง 16

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ จำนวนตามประเภทของเลขานุการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ	เลขานุการ ระดับสามัญ (N = 52)			เลขานุการ ระดับบริหาร (N = 87)			เลขานุการ เฉพาะกิจ (N = 14)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว									
ก. บุคลิกภาพ	3.43	.31	มาก	3.53	.28	มากที่สุด	3.36	.35	มาก
ข. มนุษยสัมพันธ์	3.30	.36	มาก	3.48	.31	มาก	3.31	.31	มาก
ค. ความเป็นผู้นำ	3.32	.34	มาก	3.48	.31	มาก	3.31	.36	มาก
2. ด้านความรู้ตามลักษณะงาน									
ก. งานเลขานุการ	2.97	.50	มาก	3.26	.36	มาก	3.07	.43	มาก
ข. งานสำนักงาน	2.69	.59	มาก	2.95	.51	มาก	2.86	.59	มาก
รวม	3.13	.35	มาก	3.33	.28	มาก	3.17	.33	มาก

จากตาราง 16 แสดงว่า เลขานุการระดับสามัญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยมีด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับผู้นำ ($\bar{X} = 3.32$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ($\bar{X} = 2.69$)

สำหรับเลขานุการระดับบริหาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ($\bar{X} = 2.95$)

สำหรับเลขานุการเฉพาะกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแต่ละด้านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยมีด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมามี 2 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 3.31$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ($\bar{X} = 2.86$) และเมื่อพิจารณารวมจะเห็นว่า เลขานุการระดับบริหารมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ($\bar{X} = 3.33$) และเลขานุการระดับสามัญมีค่าเฉลี่ยรวมต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.13$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารกับเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ทั้ง 2 ด้าน จำแนกตามประเภทของธุรกิจ และประเภทของเลขานุการ โดยแยกพิจารณาดังนี้

1. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ดังแสดงไว้ในตาราง 17 - 22

ตาราง 17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศเป็นรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ	ผู้บริหาร (N = 153)		เลขานุการ (N = 153)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว					
ก. บุคลิกภาพ	3.45	.30	3.48	.30	-.85
ข. มนุษยสัมพันธ์	3.29	.34	3.40	.34	-2.93**
ค. ความเป็นผู้นำ	3.34	.40	3.41	.34	-1.61
2. ด้านความรู้ตามลักษณะงาน					
ก. งานเลขานุการ	3.12	.42	3.14	.44	-.46
ข. งานสำนักงาน	2.96	.47	2.85	.56	1.88
รวม	3.22	.32	3.25	.32	-.63

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้บริหารและเลขานุการ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่เลขานุการเห็นว่าคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ต้องการมากกว่าผู้บริหารต้องการ ส่วนด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความเป็นผู้นำ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานสำนักงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
เลขานุการในสังกัดกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับบุคลิกลักษณะเป็นรายข้อ

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับ บุคลิกลักษณะ	ผู้บริหาร (N = 153)		เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.	สุขภาพร่างกายแข็งแรง	3.28	.49	3.40	.53	-2.01*
2.	กระฉับกระเฉงในการปฏิบัติงาน	3.63	.48	3.56	.55	1.44
3.	มีรสนิยมในการแต่งกาย สะอาดและ เหมาะสมกับกาลเทศะ	3.28	.58	3.34	.55	-.91
4.	ถี่ถ้วน รอบคอบ เป็นระบบ	3.74	.50	3.61	.56	2.04*
5.	การพูดจาชัดเจน เข้าใจง่าย	3.59	.51	3.52	.55	1.08
6.	ตรงต่อเวลา	3.62	.51	3.63	.57	-.11
7.	ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.21	.47	3.28	.52	-1.27
8.	มีอารมณ์ขัน	2.69	.61	2.88	.65	-2.54**
9.	กระตือรือร้น	3.51	.53	3.58	.53	-1.08
10.	กิริยาท่าทีสุภาพ สุชม	3.22	.54	3.30	.51	-1.30
11.	อารมณ์และจิตใจมั่นคง	3.38	.61	3.35	.59	.38
12.	วางตัวได้ถูกต้องตามกาลเทศะ	3.45	.55	3.52	.51	-1.18

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับ บุคลิกลักษณะ	ผู้บริหาร (N = 153)		เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
13.	รักษาความลับ	3.88	.37	3.91	.29	-.86
14.	ซื่อสัตย์สุจริต	3.84	.39	3.86	.37	-.45
	รวม	3.45	.30	3.48	.30	-.85

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะในเรื่องมีอารมณ์ขัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่เลขานุการเห็นว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะในเรื่องมีอารมณ์ขัน เป็นที่ต้องการมากกว่าผู้บริหารต้องการ ส่วนในเรื่องสุขภาพร่างกายแข็งแรง ดีถ้วนรอบคอบ เป็นระบบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เลขานุการเห็นว่า ในเรื่องสุขภาพร่างกายแข็งแรงเป็นที่ต้องการมากกว่าผู้บริหารต้องการ แต่ในเรื่องดีถ้วน รอบคอบ เป็นระบบ ผู้บริหารมีความต้องการมากกว่าเลขานุการต้องการ ส่วนข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
เลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์เป็นรายชื่อ

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับ มนุษยสัมพันธ์	ผู้บริหาร (N = 153)		เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.	จริงใจต่อผู้อื่น	3.23	.53	3.35	.49	-2.12*
2.	เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน	3.18	.47	3.37	.50	-3.33**
3.	รู้สึกเต็มใจที่จะพบปะกับผู้อื่น	3.28	.53	3.36	.55	-1.38
4.	จิตใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่น	3.34	.58	3.43	.51	-1.47
5.	ให้โอกาสผู้อื่นซักถามข้อข้องใจได้	3.12	.57	3.31	.57	-2.93**
6.	เป็นผู้ฟังที่ดี	3.26	.56	3.47	.51	-3.52**
7.	ร่วมมือในการปฏิบัติงานกับองค์การ	3.52	.55	3.61	.50	-1.52
8.	ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องได้	3.46	.54	3.46	.55	.11
9.	ปรับตัวเข้ากับผู้บริหารได้	3.54	.51	3.62	.51	-1.45
10.	ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้	3.36	.51	3.39	.53	-.44
11.	อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้อาวุโส	3.26	.60	3.38	.55	-1.88

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับ มนุษยสัมพันธ์	ผู้บริหาร (N = 153)		เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
12.	ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	3.03	.59	3.21	.50	-2.83**
13.	ยอมรับคำวิจารณ์และเรียนรู้จากคำวิจารณ์	3.17	.56	3.26	.50	-1.51
	รวม	3.29	.34	3.40	.34	-2.93**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่าผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในเรื่อง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน ให้โอกาสผู้อื่นซักถามข้อข้องใจได้ เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่เลขานุการเห็นว่าในเรื่องเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน ให้โอกาสผู้อื่นซักถามข้อข้องใจได้ เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เลขานุการต้องการมากกว่าผู้บริหารต้องการ ส่วนเรื่องจริงใจต่อผู้อื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เลขานุการเห็นว่าในเรื่องจริงใจต่อผู้อื่น เลขานุการต้องการมากกว่าผู้บริหารต้องการ ส่วนข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่เลขานุการเห็นว่าด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์เป็นที่ต้องการมากกว่าผู้บริหารต้องการ

ตาราง 20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
เลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับความเป็นผู้นำเป็นรายชื่อ

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับ ความเป็นผู้นำ	ผู้บริหาร (N = 153)		เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.	มีความรับผิดชอบ	3.80	.42	3.76	.43	.95
2.	เชื่อมั่นในตนเอง	3.30	.51	3.43	.51	-2.23*
3.	แก้ปัญหาได้รวดเร็ว และเหมาะสม	3.49	.56	3.54	.51	-.85
4.	ฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณ	3.54	.54	3.56	.52	-.32
5.	คิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.33	.58	3.35	.58	-.30
6.	มองการณ์ไกล	3.11	.61	3.26	.63	-2.22*
7.	มีวิจารณญาณ	3.37	.60	3.43	.52	-1.01
8.	วิเคราะห์สถานการณ์และตัดสินใจได้	3.30	.62	3.37	.56	-1.07
9.	มีความมุ่งมั่นในการทำงาน	3.48	.55	3.58	.50	-1.53
10.	มีความยุติธรรม	3.21	.60	3.36	.59	-2.20*
11.	สามารถจูงใจผู้อื่นได้	3.02	.64	3.05	.60	-.37
12.	เคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น	3.10	.51	3.18	.45	-1.43
13.	เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	3.30	.56	3.35	.52	-.84
14.	มีความอดทนอดกลั้น	3.45	.61	3.53	.54	-1.20
	รวม	3.34	.40	3.41	.34	-1.61

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ในเรื่องเชื่อมั่นในตนเอง มองการณ์ไกล มีความยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เลขานุการเห็นว่าในเรื่องเชื่อมั่นในตนเอง มองการณ์ไกล มีความยุติธรรม เป็นที่ต้องการมากกว่าผู้บริหารต้องการ ส่วนข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
เลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานเลขานุการ

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับ งานเลขานุการ	ผู้บริหาร (N = 153)		เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.	สามารถถ่วงรอนผู้มาติดต่อให้ผู้บริหารได้	3.46	.57	3.41	.58	.69
2.	จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้กับ ผู้บริหารได้	3.46	.59	3.52	.59	-.88
3.	จัดเตรียมการเดินทางให้ผู้บริหารได้	3.17	.73	3.26	.59	-1.20
4.	สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานก่อน เสนอผู้บริหาร	3.41	.64	3.48	.61	-1.00
5.	อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับ ผู้บริหาร	3.24	.59	3.35	.60	-1.64
6.	เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับ จดหมายเข้าและออก	3.25	.59	3.41	.62	-2.27*
7.	สามารถดำเนินการจัดและประสานงาน การประชุมได้	3.31	.61	3.37	.62	-.84
8.	สามารถพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร ให้เป็นมาตรฐาน	3.35	.60	3.36	.64	-0.09
9.	สามารถรายงานข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง	3.52	.60	3.47	.61	.76
10.	สามารถพิมพ์งานได้ถูกต้องและรวดเร็ว	3.44	.56	3.40	.65	.66
11.	สร้างความประทับใจในทุกงาน	3.18	.62	3.29	.56	-1.55

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับ งานเลขานุการ	ผู้บริหาร (N = 153)		เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
12.	มีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้:					
	12.1 การพูด	3.31	.55	3.32	.65	-.19
	12.2 ร่างและโต้ตอบจดหมาย	3.19	.66	3.09	.74	1.23
	12.3 ร่างสุนทรพจน์	2.53	.85	2.52	.84	.14
	12.4 การอ่านและสรุปความ	3.14	.69	3.03	.76	1.34
13.	สามารถทำบัญชีขั้นพื้นฐานได้	2.47	.75	2.43	.75	.46
14.	มีคู่มือและเอกสารแนะนำในการทำงาน ที่ทันสมัย	2.70	.77	2.77	.73	-.84
15.	เป็นผู้ดูแลและเก็บบันทึกหมายเลขของ เครื่องใช้สำนักงาน	2.46	.88	2.42	.87	-.46
16.	ใช้พจนานุกรมทั้งภาษาไทย-อังกฤษได้ อย่างคล่องแคล่ว	2.69	.77	2.82	.74	-1.52
	รวม	3.12	.42	3.14	.44	-.46

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่า ผู้บริหารและเลขานุการ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการในเรื่องเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับจดหมายเข้าและออก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รโดยที่เลขานุการเห็นว่า ในเรื่องเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับจดหมายเข้าและออก เป็นที่ต้องการมากกว่าผู้บริหารต้องการ ส่วนข้ออื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
เลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานสำนักงาน

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับ งานสำนักงาน	ผู้บริหาร (N = 153)		เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.	มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ					
1.1	เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer)	3.54	.55	3.47	.54	1.05
1.2	เครื่องรับคำบอก (Dictation)	2.78	.86	2.73	.82	.55
1.3	ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)	3.05	.72	2.90	.86	1.58
1.4	ระบบไปรษณีย์เสียง (Voice Mail)	2.78	.79	2.69	.90	1.01
1.5	ระบบการประชุมทางไกล (Teleconference)	2.63	.83	2.53	.86	1.08
1.6	ระบบการจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing)	2.76	.84	2.50	.85	2.64**
1.7	ระบบนัดหมาย (Calendaring)	3.18	.74	3.14	.84	.43
1.8	ระบบการกำหนดเวลานัดหมาย (Scheduling)	3.14	.73	3.18	.80	-.52
1.9	เครื่องโทรพิมพ์ (Telex)	2.60	.87	2.39	.96	2.06*
1.10	เครื่องโทรสาร (Facimile)	3.18	.61	3.18	.64	-.09

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับ งานสำนักงาน	ผู้บริหาร (N = 153)		เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
2.	สามารถทำภาพกราฟฟิกและแผนภูมิต่าง ๆ ในเอกสารขององค์การ (Graphics)	2.82	.78	2.67	.80	1.66
3.	สามารถใช้ Spreadsheet ในการ คำนวณ	2.78	.84	2.56	.87	2.29*
4.	สามารถใช้ฐานข้อมูลในการเก็บรายชื่อ ลูกค้า ผลิตภัณฑ์ได้	2.95	.80	2.79	.87	1.71
5.	สามารถใช้ระบบประมวลคำ (Word Processing) ในการพิมพ์เอกสาร	3.26	.62	3.16	.84	1.08
	รวม	2.96	.47	2.85	.56	1.88

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่า ผู้บริหารและเลขานุการ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงานในเรื่อง มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ ระบบการจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารเห็นว่า คุณลักษณะของเลขานุการที่สามารถใช้ระบบการจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing) เป็นที่ต้องการของผู้บริหารมากกว่าเลขานุการต้องการ และในเรื่องมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ เครื่องโทรพิมพ์ (Telex) และสามารถใช้ Spreadsheet ในการคำนวณ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริหารเห็นว่า คุณลักษณะของเลขานุการที่มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ เครื่องโทรพิมพ์ (Telex) และสามารถใช้ Spreadsheet ในการคำนวณได้ เป็นที่ต้องการของผู้บริหารมากกว่าเลขานุการต้องการ ส่วนข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานสำนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม
ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทการค้า ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทบริการ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึง
ประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ทั้ง 2 ด้านดังแสดงไว้ในตาราง 23

ตาราง 23 วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม
ผู้บริหารองค์การ ธุรกิจประเภทการค้า ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทบริการ เกี่ยวกับคุณลักษณะ
ที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ทั้ง 2 ด้าน

คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว					
1.1 บุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.0109	.0054	.0609
	ภายในกลุ่ม	150	13.3938	.0893	
	รวม	152	13.4046		
1.2 มนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.0174	.0087	.0733
	ภายในกลุ่ม	150	17.7669	.1184	
	รวม	152	17.7843		
1.3 ความเป็นผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	2	.4732	.2366	1.4920
	ภายในกลุ่ม	150	23.7856	.1586	
	รวม	152	24.2588		

ตาราง 23 (ต่อ)

คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
2. ด้านความรู้ตามลักษณะงาน					
2.1 งานเลขานุการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.9705	.4853	2.8746
	ภายในกลุ่ม	150	25.3213	.1688	
	รวม	152	26.2918		
2.2 งานสำนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.1428	.5714	2.6913
	ภายในกลุ่ม	150	31.8459	.2123	
	รวม	152	32.9887		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.3462	.1731	1.7158
	ภายในกลุ่ม	150	15.1339	.1009	
	รวม	152	15.4801		

จากตาราง 23 แสดงว่า ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทการค้า ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทการค้า ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทบริการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของเลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหาร เลขานุการเฉพาะกิจ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ทั้ง 2 ด้านดังแสดงไว้ในตาราง 24

ตาราง 24 วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของเลขานุการประเภทระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหาร เลขานุการประเภทเฉพาะกิจ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ทั้ง 2 ด้าน

คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว					
1.1 บุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.5412	.2706	3.0555
	ภายในกลุ่ม	150	13.2854	.0886	
	รวม	152	13.8266		
1.2 มนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.1753	.5876	5.5310*
	ภายในกลุ่ม	150	15.9365	.1062	
	รวม	152	17.1117		
1.3 ความเป็นผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.0102	.5051	4.7157*
	ภายในกลุ่ม	150	16.0666	.1071	
	รวม	152	17.0768		

ตาราง 24 (ต่อ)

คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
2. ด้านความรู้ตามลักษณะงาน					
2.1 งานเลขานุการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.9222	1.4611	8.3260*
	ภายในกลุ่ม	150	26.3226	.1755	
	รวม	152	29.2447		
2.2 งานสำนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.1719	1.0859	3.6130*
	ภายในกลุ่ม	150	45.0849	.3006	
	รวม	152	47.2568		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.4577	.7289	7.5991*
	ภายในกลุ่ม	150	14.3871	.0959	
	รวม	152	15.8448		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงว่าเลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหาร เลขานุการเฉพาะกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าเลขานุการทั้ง 3 ประเภท เห็นว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมมีความต้องการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ และด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า เลขานุการทั้ง 3 ประเภทเห็นว่าคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ และด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงานมีความต้องการแตกต่างกัน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามประเภทของเลขานุการ

คุณลักษณะที่ พึงประสงค์	ประเภทของ เลขานุการ	$\bar{X}$	เลขานุการ ระดับสามัญ	เลขานุการ ระดับบริหาร	เลขานุการ เฉพาะกิจ
			3.30	3.48	3.31
ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์	เลขานุการ ระดับสามัญ	3.30	-	-0.18*	-0.01
	เลขานุการ ระดับบริหาร	3.48		-	0.17
	เลขานุการ เฉพาะกิจ	3.31			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงว่า เลขานุการระดับสามัญ กับเลขานุการระดับบริหาร มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เลขานุการระดับบริหารเห็นว่าคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่ต้องการมากกว่าเลขานุการระดับสามัญต้องการ ส่วนเลขานุการระดับสามัญกับเลขานุการเฉพาะกิจ และเลขานุการระดับบริหารกับเลขานุการเฉพาะกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ จำนวน 6 ตามประเภทของเลขานุการ

คุณลักษณะที่ พึงประสงค์	ประเภทของ เลขานุการ	$\bar{X}$	เลขานุการ ระดับสามัญ	เลขานุการ ระดับบริหาร	เลขานุการ เฉพาะกิจ
			3.32	3.48	3.31
ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับความเป็นผู้นำ	เลขานุการ ระดับสามัญ	3.32	-	-0.16*	0.01
	เลขานุการ ระดับบริหาร	3.48		-	0.17
	เลขานุการ เฉพาะกิจ	3.31			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 แสดงว่าเลขานุการระดับสามัญ กับเลขานุการบริหารมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เลขานุการระดับบริหารเห็นว่าคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่ต้องการมากกว่าเลขานุการระดับสามัญต้องการ ส่วนเลขานุการระดับสามัญกับเลขานุการเฉพาะกิจและเลขานุการระดับบริหารกับเลขานุการเฉพาะกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ จำแนกตามประเภทของเลขานุการ

คุณลักษณะที่ พึงประสงค์	ประเภทของ เลขานุการ	$\bar{X}$	เลขานุการ ระดับสามัญ	เลขานุการ ระดับบริหาร	เลขานุการ เฉพาะกิจ
			2.97	3.26	3.07
ด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานเลขานุการ	เลขานุการ ระดับสามัญ	2.97	-	-0.29*	-0.1
	เลขานุการ ระดับบริหาร	3.26		-	0.19
	เลขานุการ เฉพาะกิจ	3.07			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 แสดงว่า เลขานุการระดับสามัญกับเลขานุการบริหาร มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เลขานุการระดับบริหารเห็นว่าด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ เป็นที่ต้องการมากกว่าเลขานุการระดับสามัญต้องการ ส่วนเลขานุการระดับสามัญกับเลขานุการเฉพาะกิจ และเลขานุการระดับบริหารกับเลขานุการเฉพาะกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน จำแนกตามประเภทของเลขานุการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ประเภทของเลขานุการ	$\bar{X}$	เลขานุการระดับสามัญ	เลขานุการระดับบริหาร	เลขานุการเฉพาะกิจ
			2.69	2.95	2.86
ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน	เลขานุการระดับสามัญ	2.69	-	-0.26*	-0.17
	เลขานุการระดับบริหาร	2.95		-	0.09
	เลขานุการเฉพาะกิจ	2.86			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 แสดงว่า เลขานุการระดับสามัญกับเลขานุการระดับบริหาร มีความเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เลขานุการระดับบริหารเห็นว่าด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงานเป็นสิ่งที่ต้องการมากกว่าเลขานุการระดับสามัญ ส่วนเลขานุการระดับสามัญกับเลขานุการเฉพาะกิจ และเลขานุการระดับบริหารกับเลขานุการเฉพาะกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความคิดเห็นของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมจำแนกตามประเภทของเลขานุการ

คุณลักษณะที่ พึงประสงค์	ประเภทของ เลขานุการ	$\bar{X}$	เลขานุการ ระดับสามัญ	เลขานุการ ระดับบริหาร	เลขานุการ เฉพาะกิจ
			3.13	3.33	3.17
ด้านรวม	เลขานุการ ระดับสามัญ	3.13	-	-0.2*	-0.04
	เลขานุการ ระดับบริหาร	3.33		-	0.16
	เลขานุการ เฉพาะกิจ	3.17			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 แสดงว่า เลขานุการระดับสามัญกับเลขานุการระดับบริหาร มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เลขานุการระดับบริหารเห็นว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศพึงประสงค์โดยรวมมากกว่าเลขานุการระดับสามัญต้องการ ส่วนเลขานุการระดับสามัญกับเลขานุการเฉพาะกิจ และเลขานุการระดับบริหารกับเลขานุการเฉพาะกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะของเลขานุการที่พึงประสงค์ในสังคมสารสนเทศ

ผู้บริหารองค์การและเลขานุการ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ สรุปได้ดังตารางที่ 30 - 34

ตาราง 30 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ	เลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
สุขภาพแข็งแรง สะอาด			บุคลิกภาพดี สง่า เรียบร้อย	23	34.85
หมดจด หน้าตาสดใส ร่าเริง	22	21.78	กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น		
บุคลิกภาพดี แต่งกายเหมาะสม			ฉับไว ฉลาด มีไหวพริบ	15	22.73
สง่าผ่าเผย เรียบร้อย ภูมิ			มั่นใจในตนเอง	9	13.64
ฐาน มองภาพรวมดูดี	26	25.75	วางตัวดี เหมาะสมกับกาลเทศะ		
มีธรรมาสัยดี วางตัวเหมาะสม			มีกิริยามารยาทสุภาพ	9	13.64
รู้จักกาลเทศะ	14	13.86	รับผิดชอบ ตรงต่อเวลา รอบคอบ		
เชื่อมั่นในตนเอง	7	6.93	ละเอียดถี่ถ้วน ควบคุมอารมณ์		
รักษาความลับ ภูมิในงาน			ได้ดี	5	7.57
เลขานุการ	7	6.93	พัฒนาตนเอง เรียนรู้ได้เร็ว		
การพูดจาชัดเจน เข้าใจง่าย			ทันสมัย มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	5	7.57
นุ่มนวล อ่อนน้อม และรักษา					
ภาพพจน์	7	6.93			

ตาราง 30 (ต่อ)

ผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ	เลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว มี	6	5.94			
ปฏิภาณไหวพริบ ฉลาด เร็ว	6	5.94			
รู้ได้รวดเร็ว	6	5.94			
ทันสมัย รอบรู้ หมั่นพัฒนาตนเอง	6	5.94			
รวม	101	100.0	รวม	66	100.0

จากตาราง 30 ผู้บริหารองค์การธุรกิจแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
เลขานุการในสังคมสารสนเทศ ในด้านบุคลิกภาพ จำนวน 101 คน เลขานุการแสดงความคิดเห็น
จำนวน 66 คน

ตาราง 31 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

ผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ	เลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นกันเอง ไม่ถือตัว เข้ากับทุกคนได้ทุกระดับ	24	46.15	เป็นกันเองกับบุคคลทุกระดับ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	36	78.26
มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ชอบช่วยเหลือ มีอัธยาศัยดี	12	23.07	ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ รู้จักระงับอารมณ์ ให้อภัย เห็นอกเห็นใจผู้อื่น	6	13.04
ปรับตัวเข้ากับผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานได้ดี	7	13.46	จริงจัง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4	8.70
จริงจัง มีความสม่ำเสมอกับบุคคลทั่วไป	5	9.62			
รักองค์การ ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน	4	7.70			
รวม	52	100.0	รวม	46	100.0

จากตาราง 31 ผู้บริหารองค์การธุรกิจแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับสัมพันธ์ จำนวน 52 คน เลขานุการแสดงความคิดเห็นจำนวน 46 คน

ตาราง 32 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว
เกี่ยวกับความเป็นผู้นำ

ผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ	เลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ มาขอคำปรึกษา กล่าวตัดสินใจ มีความคิดสร้างสรรค์ รับผิดชอบสูง อดทน เข้มแข็ง มีวิจรรย์ญาณ มั่นใจ เข้าใจในบทบาทของตนเอง พัฒนาตนเองอย่างมีแบบแผน เสียสละเพื่อส่วนรวม มีบุคลิก ภาพความเป็นผู้นำ สนใจข่าวสารทั้งภายนอกและ ภายในบริษัท ทำงานแทน ผู้บริหารได้	15	38.46	กล้าตัดสินใจแทนผู้บริหาร กล้า แสดงความคิดเห็น รู้จักแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง เชื่อมั่นตนเอง คิดริเริ่มสร้างสรรค์ มองการณ์ ไกล กระจายงานได้อย่างเหมาะสม	24	66.67
	12	30.76		7	19.44
	4	10.26		5	13.89
	4	10.26			
	4	10.26			
รวม	39	100.0	รวม	36	100.0

จากตาราง 32 ผู้บริหารองค์การธุรกิจแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
เลขานุการในสังคมสารสนเทศ ในด้านความเป็นผู้นำ จำนวน 39 คน เลขานุการแสดงความคิดเห็น
จำนวน 36 คน

ตาราง 33 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงาน
เกี่ยวกับงานเลขานุการ

ผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ	เลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้พื้นฐานในงานเลขานุการได้เป็นอย่างดี	20	33.90	เรียนรู้งาน และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์	22	31.88
รู้จักหน้าที่ บทบาทของเลขานุการ ละเอียดถี่ถ้วน เป็นระบบ	12	20.34	มีความรู้พื้นฐานในงานเลขานุการ และมีความเชี่ยวชาญ	18	26.09
สามารถจัดประชุม นัดหมาย อำนวยความสะดวกให้ผู้บริหาร เตรียมข้อมูลให้ผู้บริหาร	10	16.95	จัดลำดับความสำคัญของงานได้ดี	15	21.74
จัดเก็บเอกสารได้เป็นระบบ	9	15.25	สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อได้ดี	10	14.49
มีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อจดหมาย	8	13.56	มีความรู้รอบตัวดี เช่น เศรษฐกิจ	4	5.80
รวม	59	100.0	รวม	69	100.0

จากตาราง 33 ผู้บริหารองค์การธุรกิจแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมสารสนเทศ ในด้านงานเลขานุการ จำนวน 59 คน เลขานุการแสดงความคิดเห็นจำนวน 69 คน

ตาราง 34 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านความรู้ตามลักษณะงาน
เกี่ยวกับงานสำนักงาน

ผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ	เลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
สามารถดูแลและควบคุมเครื่องใช้สำนักงานให้สะอาดและอยู่ในสภาพดี ประหยัดในเรื่องวัสดุอุปกรณ์	18	40.0	ปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของเครื่องใช้สำนักงาน สามารถจัดสำนักงานได้ รู้จักสินค้า ผลิตภัณฑ์ขององค์กร และสามารถประชาสัมพันธ์ได้	20	40
พัฒนาความรู้ในองค์การ เทคโนโลยี ใช้เครื่องใช้สำนักงานอย่างชำนาญ	15	33.33	สามารถสอนงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้	12	24
มีระเบียบในการจัดเก็บเอกสาร และพัฒนาระบบการเก็บเอกสารให้มีประสิทธิภาพ	12	26.67	จัดระบบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4	8
รวม	45	100.0	รวม	50	100.0

จากตาราง 34 ผู้บริหารองค์การธุรกิจจะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ในด้านงานเลขานุการ จำนวน 45 คน เลขานุการแสดงความคิดเห็นจำนวน 50 คน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และเลขานุการ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นไว้ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว คุณลักษณะด้านความรู้ตามลักษณะงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ทั้ง 2 ด้าน จำแนกตามประเภทของธุรกิจ และประเภทของเลขานุการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารองค์การธุรกิจที่เป็นผู้บังคับบัญชาของเลขานุการจำนวน 750 คน และเลขานุการองค์การธุรกิจที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จำนวน 750 คน รวมทั้งสิ้น 1,500 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากรทั้งหมด โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจิจและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 153 คน และเลขานุการ จำนวน 153 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามถึงความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะ เป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ครอบคลุมเรื่องเพศ อายุ ประเภทของธุรกิจของผู้บริหาร อายุ ประเภทของเลขานุการ และประสบการณ์ในการทำงานของเลขานุการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ รวม 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานสำนักงาน รวมจำนวน 74 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศทั้ง 2 ด้าน

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังนายกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย เพื่อส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหารและเลขานุการองค์การธุรกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 306 ฉบับ
2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเลขานุการด้วยตนเองที่โรงแรมริเจนท์ กรุงเทพฯ ซึ่งมีการประชุมประจำปีของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย และส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหารทางไปรษณีย์ พร้อมทั้งโทรศัพท์ติดตามทวงถาม ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับมาครบ 306 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และเลขานุการเป็นรายด้าน และโดยรวม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ และประเภทของเลขานุการ

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศเป็นรายด้านและโดยรวม ใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้ค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

สรุปผลการค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพของผู้บริหารองค์การธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30 - 34 ปี และอยู่ในธุรกิจประเภทการค้า
2. สถานภาพของเลขานุการ ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี เป็นเลขานุการระดับบริหาร และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ผลจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.22$, $\bar{X} = 3.25$ ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1 พิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเป็นรายด้าน

1.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้บริหารมีความต้องการเลขานุการที่มีสามารถรักษาความลับเป็นอันดับแรก ส่วนความต้องการในอันดับรองลงมา คือ ต้องการเลขานุการที่มีความซื่อสัตย์ ถี่ถ้วน รอบคอบ เป็นระบบ กระฉับกระเฉงในการปฏิบัติงาน ตรงต่อเวลา การพูดจาชัดเจน เข้าใจง่าย กระตือรือร้น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยที่ผู้บริหารพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ วางตัวได้ถูกต้องตามกาลเทศะ อารมณ์และจิตใจมั่นคง สุขภาพร่างกายแข็งแรง มีรสนิยมในการแต่งกายสะอาดและเหมาะสมกับกาลเทศะ กิริยาท่าทีสุภาพ สุขุม ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน

1.2 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้บริหารมีความต้องการเลขานุการสามารถปรับตัวเข้ากับผู้บริหารได้เป็นอันดับแรก ส่วนความต้องการในอันดับรองลงมา คือ ร่วมมือในการปฏิบัติงานกับองค์กร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยที่ผู้บริหารพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ จิตใจกว้าง ยอมรับฟังความเห็นของผู้อื่น รู้สึกเต็มใจที่จะพบปะกับผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี ย่อมถ่อมตนต่อผู้อื่นจริงใจต่อผู้อื่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน ยอมรับคำวิจารณ์และเรียนรู้จากคำวิจารณ์ ให้ออกาสผู้อื่นซักถามข้อข้องใจได้ ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

1.3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้บริหารมีความต้องการเลขานุการที่มีความรับผิดชอบเป็นอันดับแรก ส่วนความต้องการในอันดับรองลงมา คือ ฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยที่ผู้บริหารพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ แก้ปัญหาได้รวดเร็วและเหมาะสม มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความอดทนอดกลั้น มีวิสัยทัศน์ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ เชื่อนั่นตนเอง วิเคราะห์สถานการณ์และตัดสินใจได้ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีความยุติธรรม มองการณ์ไกล เคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถจูงใจผู้อื่นได้

1.4 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้บริหารมีความต้องการเลขานุการที่สามารถรายงานข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรงเป็นอันดับแรก และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยที่ผู้บริหารพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อให้ผู้บริหารได้ จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้กับผู้บริหารได้ สามารถพิมพ์งานได้ถูกต้องและรวดเร็ว สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานก่อนเสนอผู้บริหาร สามารถพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐาน มีความสามารถใช้งานภาษาอังกฤษได้ในด้านการพูด สามารถดำเนินการจัดและประสานงานการประชุมได้ เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับจดหมายเข้าและออก

อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้บริหาร มีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษในด้านร่างและ
 รับผิดชอบ สร้างความประทับใจในงาน จัดการเตรียมการเดินทางให้ผู้บริหารได้ มีความ
 สามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ในการอ่านและสรุปความ มีคู่มือและเอกสารแนะนำในการ
 ทำงานที่ทันสมัย ใช้พจนานุกรมทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่ว มีความสามารถในการ
 ใช้ภาษาอังกฤษได้ในด้านร่างสุนทรพจน์ ส่วนค่าเฉลี่ยที่ผู้บริหารพึงประสงค์อยู่ระดับน้อย ได้แก่
 สามารถทำบัญชีขั้นพื้นฐานได้ เป็นผู้ดูแลและเก็บบันทึกหมายเลขของเครื่องใช้สำนักงาน

1.5 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็น
 ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก
 ($\bar{X} = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้บริหาร
 มีความต้องการเลขานุการที่มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ
 คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นอันดับแรกและมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยที่
 ผู้บริหารพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถใช้ระบบประมวลคำ (Word Processing) ใน
 การพิมพ์เอกสาร มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ ระบบ
 นัดหมาย (Calendaring) เครื่องโทรสาร (Facimile) ระบบการกำหนดนัดหมาย (Scheduling)
 ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) สามารถใช้งานข้อมูลในการเก็บรายชื่อลูกค้า
 ผลิตภัณฑ์ได้ สามารถทำภาพกราฟิกและแผนภูมิต่าง ๆ ขององค์การ (Graphics) มีความสามารถ
 ในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ เครื่องรับคำบอก (Dictation)
 ระบบไปรษณีย์เสียง (Voice Mail) สามารถใช้ spreadsheet ในการคำนวณ มีความสามารถ
 ในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ ระบบการจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์
 (Electronic Filing) ระบบการประชุมทางไกล (Teleconference) เครื่องโทรพิมพ์
 (Telex)

2 พิจารณาคำคิดเห็นของเลขานุการเป็นรายด้าน

2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ พบว่าเลขานุการมีความคิดเห็นต่อ
 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} =$
 3.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า เลขานุการต้องการ
 เลขานุการที่สามารถรักษาความลับ เป็นอันดับแรก ส่วนความต้องการในอันดับรองลงมา คือ
 ชื่อสัตย์สุจริต ตรงต่อเวลา ใฝ่เรียน รอบคอบ เป็นระบบ กระตือรือร้น กระฉับกระเฉงในการปฏิบัติงาน

การพูดจาชัดเจน เข้าใจง่าย วางตัวได้ถูกต้องตามกาลเทศะ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยที่เลขานุการพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สุขภาพร่างกายแข็งแรง อารมณ์และจิตใจมั่นคง มีรสนิยมในการแต่งกาย สะอาดและเหมาะสมกับกาลเทศะ กิริยาท่าทีสุภาพ สุจริต ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน

2.2 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ พบว่าเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าเลขานุการต้องการเลขานุการที่สามารถปรับตัวเข้ากับผู้บริหารได้ เป็นอันดับแรก ส่วนความต้องการในอันดับรองลงมา คือ ร่วมมือในการปฏิบัติงานในองค์การ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยที่เลขานุการพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เป็นผู้ฟังที่ดี ติดตามประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ จิตใจกว้าง ยอมรับฟังความเห็นของผู้อื่น ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้อาวุโส เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน รู้สึกเต็มใจที่จะพบปะกับผู้อื่น จริงใจต่อผู้อื่น ให้ออกาสผู้อื่นซักถามข้อข้องใจได้ ยอมรับคำวิจารณ์และเรียนรู้จากคำวิจารณ์ ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

2.3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ พบว่าเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า เลขานุการต้องการเลขานุการที่มีความรับผิดชอบเป็นอันดับแรก ส่วนความต้องการในอันดับรองลงมา คือ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ฉลาด และมีไหวพริบ ปฏิภาณ แก้ปัญหาได้รวดเร็วและเหมาะสม มีความอดทนอดกลั้น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยที่เลขานุการพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เชื่อมั่นในตนเอง มีวิจรรณญาณ วิเคราะห์สถานการณ์และตัดสินใจได้ มีความยุติธรรม คิดริเริ่มสร้างสรรค์ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มองการณ์ไกล เคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถจูงใจผู้อื่นได้

2.4 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ พบว่าเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า เลขานุการต้องการเลขานุการที่สามารถจัดการนัดหมายและเตือนความจำให้กับผู้บริหารได้ เป็นอันดับแรก และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยที่เลขานุการพึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานก่อนเสนอผู้บริหาร สามารถรายงานข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง

สามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อให้ผู้บริหารได้ เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับจดหมายเข้าและออก สามารถพิมพ์งานได้ถูกต้องและรวดเร็ว สามารถดำเนินการจัดและประสานงานการประชุมได้ สามารถพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐาน อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้บริหาร มีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ในด้านการพูด สร้างความประทับใจในทุกงาน จัดการเตรียมการเดินทางให้ผู้บริหารได้ มีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ในด้านร่างและโต้ตอบจดหมาย มีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ในด้านการอ่านและสรุปความ ใช้พจนานุกรมทั้งภาษาไทย-ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่ว มีคู่มือและเอกสารแนะนำในการทำงานที่ทันสมัย มีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ในด้านร่างสุนทรพจน์ คำเฉลี่ยที่เลขานุการพึงประสงค์อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สามารถทำบัญชีขั้นพื้นฐานได้และเป็นผู้ดูแลและเก็บบันทึกหมายเลขของเครื่องใช้สำนักงาน

2.5 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน พบว่า เลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า เลขานุการต้องการเลขานุการที่มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอันดับแรก ส่วนความต้องการในอันดับรอง มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ เครื่องโทรสาร (Facimile) ระบบการกำหนดเวลานัดหมาย (Scheduling) สามารถใช้ระบบประมวลคำ (Word Processing) ในการพิมพ์เอกสาร มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงาน คือ ระบบนัดหมาย (Calendaring) ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) สามารถใช้ฐานข้อมูลในการเก็บรายชื่อลูกค้าผลิตภัณฑ์ได้ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงาน คือ เครื่องรับคำบอก (Dictation) ระบบไปรษณีย์เสียง (Voice Mail) สามารถทำภาพกราฟิกและแผนภูมิต่าง ๆ ขององค์กร (Graphics) สามารถใช้ spreadsheet ในการคำนวณ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงาน คือ ระบบการประชุมทางไกล (Teleconference) ระบบการจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ส่วนค่าเฉลี่ยที่เลขานุการพึงประสงค์อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ เครื่องโทรพิมพ์ (Telex)

3. ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทการค้าและผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

3.1 ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมมีความต้องการและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก ส่วนอันดับรองลงมาที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ และด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ตามลำดับ

3.2 ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทการค้า มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทธุรกิจการค้ามีความต้องการและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก ส่วนอันดับรองลงมาที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ และด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ตามลำดับ

3.3 ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทธุรกิจบริการมีความต้องการและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เป็นอันดับแรก ส่วนอันดับรองลงมาที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเท่ากันมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ และด้านที่พึงประสงค์รองลงมาคือด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ตามลำดับ

4. เลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหาร และเลขานุการเฉพาะกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมอู่ในสังกัดกรมอู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

4.1 เลขานุการระดับสามัญ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมอู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า เลขานุการระดับสามัญมีความต้องการและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก ส่วนอันดับรองลงมาที่เลขานุการให้ความสำคัญได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ตามลำดับ

4.2 เลขานุการระดับบริหาร มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมอู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า เลขานุการระดับบริหารมีความต้องการและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยที่เลขานุการพึงประสงค์มากและให้ความสำคัญเท่ากันมี 2 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ส่วนอันดับรองลงมาได้แก่ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ตามลำดับ

4.3 เลขานุการเฉพาะกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังกัดกรมอู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าเลขานุการเฉพาะกิจมีความต้องการและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก ส่วนอันดับรองลงมาที่เลขานุการให้ความสำคัญเท่ากัน 2 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ตามลำดับ

5. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านปรากฏผลดังนี้

5.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ พบว่าผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ มีอารมณ์ขัน ข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ สุขภาพร่างกายแข็งแรง ถี่ถ้วน รอบคอบ เป็นระบบ

5.2 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ พบว่าผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน ให้ออกาสผู้อื่นซักถามข้อข้องใจได้ เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ จริ่งใจต่อผู้อื่น

5.3 ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ พบว่าผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เชื่อมั่นในตนเอง มองการณ์ไกล มีความยุติธรรม

5.4 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ พบว่าผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับจดหมายเข้าและออก

5.5 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน พบว่าผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ ระบบการจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing) ข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ

เครื่องโทรพิมพ์ (Telex) และสามารถใช้ spreadsheet ในการคำนวณ

6. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทการค้า และผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทบริการ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างเลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหาร และเลขานุการเฉพาะกิจ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ด้านความรู้ตามลักษณะงาน เกี่ยวกับงานเลขานุการ และด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ความคิดเห็นของเลขานุการระดับสามัญ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ และด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงานแตกต่างกับเลขานุการระดับบริหาร ส่วนเลขานุการระดับสามัญและเลขานุการเฉพาะกิจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

✓ อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ซึ่งแยกเป็น 2 ด้าน ปรากฏผลในรายละเอียดดังนี้

1.1 คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทั้งผู้บริหารและเลขานุการมีความเห็นสอดคล้องว่า คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่สำคัญที่สุดของเลขานุการ ได้แก่ รักษาความลับ รองลงมา ได้แก่ ซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้เนื่องจาก

ผู้บริหารและเลขานุการต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารข้อมูลมากมาย ทั้งที่เป็นเอกสารในงานปกติ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสำคัญขององค์การและงานที่เป็นเอกสารลับและเปิดเผย ผู้บริหารย่อมต้องการผู้ช่วยที่สามารถไว้วางใจได้ และสามารถมอบหมายงานโดยมิต้องกังวลถึงผลที่ตามมาภายหลัง ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของกัณฑ์ศรี บุรณสมภพ (2536 : 46) ที่ว่า เลขานุการเป็นผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับความลับขององค์การ ต้องใช้ความละเอียดอ่อนทางด้านจิตวิทยา รวมไปถึงความซื่อสัตย์ที่เป็นคุณสมบัติคู่กัน ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของสุภาวดี ผลพิรุฬห์ (2536 : 108) เลขานุการประธานกรรมการ บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ที่ว่า เลขานุการที่ดีต้องรักษาความลับวางตัวเป็นกลาง สร้างศานีให้รู้สึกเป็นเกียรติที่ได้รับเลือกเป็นเลขานุการ เพราะเท่ากับได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของสุรกร พัทธชัยระกุล (2539 : 10) ผู้ดำรงตำแหน่งเลขานุการดีเด่นประจำปี 2539 ว่าการที่จะเป็นเลขานุการที่ดีนั้น สิ่งแรกคือต้องมีจรรยาบรรณ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีมนุษยสัมพันธ์ เก็บรักษาความลับให้กับบริษัท ซึ่งสำคัญมากเพราะเราไม่รู้ว่าสิ่งที่เราพูดไปจะไปไกลถึงเพียงไหน และสร้างความเสียหายให้กับบริษัทมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกษกานดา สุภาพจน์ (2532 : 124) ว่าหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิชาเอกธุรกิจศึกษา-การเลขานุการด้านประสิทธิภาพของผู้สำเร็จการศึกษาที่เหมาะสมที่สุด ได้แก่ ความรับผิดชอบหน้าที่และมีความซื่อสัตย์

✓ 4.2 คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้งผู้บริหารและเลขานุการมีความเห็นสอดคล้องว่าคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญที่สุดของเลขานุการ ได้แก่ ปรับตัวเข้ากับผู้บริหารได้ รองลงมาได้แก่ ร่วมมือในการปฏิบัติงานกับองค์การ ทั้งนี้เนื่องจากเลขานุการเป็นผู้ที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารโดยตรง และสามารถเป็นตัวแทนผู้บริหารได้ จึงจำเป็นต้องศึกษารายละเอียดของผู้บริหารในเบื้องต้นบ้าง เช่น ศึกษาความพอใจ นโยบายในการทำงาน ภูมิหลังของผู้บริหาร เป็นต้น เพื่อจะได้ทำงานร่วมกันอย่างมีวัตถุประสงค์อันเดียวกัน และพยายามทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว นั้น ดังที่อุษณีย์ ตูลาบดี (2538 : 28) กล่าวว่า ผู้บริหารและเลขานุการเปรียบเสมือนคลื่นวิทยุที่ปรับให้มาอยู่ในช่วงตรงกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันตลอดเวลาและสามารถทำงานให้เป็นไปตามที่ผู้บริหารต้องการซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของรมนิภา สัจจภูมิ (2538 : 48) ที่ว่าสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริหารคาดหวัง คือ เลขานุการควรรู้ใจผู้บริหารเพื่อจะได้ทำงานได้ถูกใจและเลขานุการที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นสิ่งแรกและสิ่งที่สำคัญที่สุด คือการปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหารได้ สามารถ

คิดและเดาใจผู้บริหารได้ (กันต์ขริ์ บุรณสมภพ. 2536 : 47) ซึ่งตรงกับความเห็นของศิริภา กฤตศิลป์ (2536 : 69) ที่ว่าลักษณะเฉพาะที่สำคัญของเลขานุการที่ดีต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีการปรับตัวเข้ากับนาย เข้ากับบุคคลในการทำงานได้

สำหรับความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับองค์การ งานเลขานุการต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลทุกระดับ ทั้งระดับบน ระดับล่าง บุคคลภายนอกองค์การ จึงจำเป็นที่เลขานุการต้องเป็นผู้สร้าง และรักษาสัมพันธภาพเป็นมิตรกับทุกคน หากเลขานุการไม่สามารถติดต่อกับบุคคลอื่นในองค์การหรือหน่วยงานฝ่ายต่าง ๆ ได้ ย่อมทำให้งานของผู้บริหารติดขัดไปด้วย การที่จะได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น ตัวเลขานุการเองก็ต้องให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มใจด้วย เลขานุการจะเก่งงานอย่างเดียวไม่ได้ แต่จะต้องเก่งคนด้วย ดังที่บัญชา กิตยสุวรรณ (2539) กล่าวว่า เลขานุการที่ดีควรมีคุณลักษณะในด้าน Job Skill คือ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทุกระดับ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของจินตนา บุญงการ (2534 : 13) ที่ว่า เมื่อคนทำงานด้วยกัน ความร่วมมือย่อมเป็นสิ่งสำคัญ

2.3 คุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทั้งผู้บริหารและเลขานุการมีความเห็นสอดคล้องว่าคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำที่สำคัญที่สุดของเลขานุการ ได้แก่ มีความรับผิดชอบ ส่วนอันดับรองลงมาผู้บริหารและเลขานุการมีความเห็นไม่สอดคล้องกัน ผู้บริหารเห็นว่าเลขานุการควรมีคุณลักษณะรองลงมา คือ ฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณ ส่วนเลขานุการเห็นว่าเลขานุการควรมีความมุ่งมั่นในการทำงาน เป็นคุณลักษณะที่รองลงมา

สำหรับความรับผิดชอบ คงไม่มีผู้บริหารคนใดยอมรับเลขานุการที่ไม่มีความรับผิดชอบมาปฏิบัติงานเลขานุการทุกคนจะก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้อย่างไรถ้าหากขาดคุณสมบัติข้อนี้ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของคำว่า "Secretary" ซึ่ง R หมายถึง Responsibility ดังนั้นเลขานุการจะได้รับมอบหมายความไว้วางใจจากผู้บริหารได้มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับความสามารถและความรับผิดชอบของเลขานุการเอง (กมล ฐทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม. 2517 : 180) และสอดคล้องกับความคิดเห็นของอุษณีย์ ตูลาบดี (2538 : 232) กล่าวว่าคุณลักษณะของเลขานุการที่นายคาดหวัง คือ ต้องทำงานได้ประสิทธิผล เชี่ยวชาญงานหลักและมีความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของชวลิต หมื่นนุช (2535 : 9) ที่ว่า เลขานุการที่จะประสบความสำเร็จงานหน้าที่การงานจะต้องมีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ คือ มีความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ศึกษาหาความรู้ความชำนาญพิเศษตลอดเวลา มองการณ์ไกล มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบโดยทำงานให้เป็นผลสำเร็จอย่างเต็ม

ความสามารถ ตรงเวลา เต็มเวลา และทำงานล่วงเวลาตามสมควรโดยไม่เรียกร้องค่าล่วงเวลา และผลงานวิจัยของสันทิพย์ พงษ์นัยรัตน์ (2532 : 70) เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ คณะมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต้องการมาก คือ ความรับผิดชอบในภาระหน้าที่

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ รองลงมาได้แก่ ฉลาด และมีไหวพริบปฏิภาณ การปฏิบัติงานของเลขานุการให้ประสบผลสำเร็จดียิ่ง นอกเหนือจากความรู้ ความสามารถ และเทคนิควิธีการบริหารงานเลขานุการที่ดีแล้ว สิ่งที่จะขาดเสียมิได้ คือ ความฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณเนื่องจากภาระงานของผู้บริหารมีมากมายในการวางแผน กำหนดนโยบายขององค์การ เวลาของผู้บริหารจึงเปรียบเสมือนต้นทุนที่ยิ่งใหญ่ การมีประสิทธิภาพในการบริหารงานจะเกิดขึ้นได้โดยการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องการผู้ช่วยที่มีความสามารถ ฉลาด และมีไหวพริบปฏิภาณเพื่อแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในองค์การได้ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของชวลิต หมั่นนุช (2535 : 10) ที่ว่าเลขานุการควรมีไหวพริบรอบรู้จักสังเกตเห็นรอบไม่ต้องมีใครมาเตือน เลขานุการควรใช้วิจารณญาณในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของผ่องใส ศุภจรรยาภิรักษ์ (2530 : 70) ที่ว่าคุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพเลขานุการ คุณสมบัติที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ มีปฏิภาณไหวพริบ ฉลาด รอบรู้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

สำหรับความคิดเห็นของเลขานุการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ รองลงมา ได้แก่ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน งานเลขานุการเป็นงานหนัก ดังมีคำกล่าวที่ว่า งานเลขานุการเปรียบเสมือน Girl Friday หากเลขานุการคนใดไม่มีความรัก ความมุ่งมั่นในการทำงาน ก็ไม่สามารถจะพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นผู้นำในอนาคตได้ ดังคำกล่าวของโรมนิกา สัจจภูมิ (2538 : 48) ที่ว่า เลขานุการที่ดีต้องไม่เกรงงานหนัก บางครั้งเมื่อมีงานหนัก เลขานุการสามารถอยู่ทำงานงานล่วงเวลาได้เพื่อให้งานสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของสมิต สัชฌุกร (2539 : 8) กล่าวว่า เลขานุการควรมีจิตใจมุ่งมั่นในการทำงาน และสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับนายได้โดยเข้าใจจุดประสงค์ในการทำงาน เคารพเชื่อฟังและให้เกียรตินาย

2.4 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ ความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทั้งผู้บริหารและเลขานุการมีความเห็นไม่

สอดคล้องกันคือ ผู้บริหารเห็นว่าด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการที่สำคัญที่สุด 1 ได้แก่ สามารถรายงานข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง รองลงมา คือ สามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อให้ผู้บริหารได้ จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้กับผู้บริหารได้ ซึ่งส่วนแล้วแต่เป็นภาระหน้าที่ของเลขานุการโดยตรง การที่เลขานุการสามารถรายงานข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง จะช่วยให้ผู้บริหารทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่องานประจำมีข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องและทันเหตุการณ์อยู่เสมอ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้อาจเป็นข้อมูลจากภายนอกและภายในองค์กรก็ได้ เลขานุการในฐานะผู้สนับสนุนผู้บริหาร มี責เป็นเพียงแต่ ทาหน้าที่นำข่าวสารมอบให้ผู้บริหารเท่านั้น เลขานุการควรจะเป็นคนช่างสังเกต ละเอียดอ่อน มีความ คิดวิเคราะห์ เมื่ออ่านเอกสารหรือข้อความใดที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและองค์กร ควรจะสรุปและ รายงานข้อมูลให้แก่ผู้บริหารได้ รวมถึงควรเป็นแหล่งข้อมูลให้กับผู้บริหารได้โดยสามารถตอบหรืออธิบาย รายละเอียดของข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ แมคฟาแลนด์ (McFarland 1985) กล่าวว่า เลขานุการที่ดีนั้นต้องรู้ขอบเขตความรับผิดชอบของนายและกิจกรรม ต่าง ๆ ของบริษัท เป็นคนตื่นตัว หูตากว้างขวาง รวมทั้งรู้จักแสวงหาข้อมูลทั้งภายในและภายนอกที่ นายต้องการ และสุพัตรา สุภาพ (2536 : 89) กล่าวถึงบทบาทเลขานุการว่าเป็นผู้สื่อข่าวโดยมี บทบาท 2 ลักษณะ 1 ได้แก่ เป็นผู้รับ คือ รับคำสั่งจากนายหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และเป็นผู้ให้ คือ ส่ง ข่าวสารที่รับมาไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เลขานุการจึงต้องรอบรู้และรายงานในสิ่งที่ ถูกต้องเพื่องานจะได้ดำเนินได้อย่างเรียบร้อย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ (2530 : 68) ที่ว่า บทบาทเลขานุการต่อการทำงานของบริหารมีแนวโน้มที่เป็น ไปได้มาก คือ เป็นแหล่งข้อมูล ข่าวสารสำหรับบริหาร ซึ่งในปัจจุบันเป็นสังคมสารสนเทศ เลขานุการจึงเป็นผู้ช่วยที่รอบรู้ เข้าใจสถานการณ์ นโยบายขององค์กรด้วย และยังสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของจินทนา แสนสุข (2539 : 90) ที่กล่าวถึงบทบาทเลขานุการในด้านการบริหารที่ สำคัญที่สุด คือ เป็นผู้สื่อข่าวได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร เลขานุการจะ ต้องพิจารณาในการนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหาร ซึ่งมีความต้องการต่างกันเนื่องจากมีระดับและ หน้าที่แตกต่างกัน

ส่วนในเรื่องของคุณลักษณะที่พึงประสงค์รองลงมา คือ สามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อให้ผู้บริหาร ได้ เลขานุการต้องสามารถที่จะกลั่นกรองการติดต่อต่าง ๆ ให้ผู้บริหารได้โดยไม่รบกวนเวลาทำงาน ของผู้บริหาร ดังคำกล่าวของเมืองทอง แชนมณี (2535 : 5) ที่ว่า "ไม่มีใครจะช่วยประหยัดเวลา ในการทำงานให้ผู้บริหารได้ดีเท่ากับเลขานุการ" การกลั่นกรองผู้มาติดต่อให้กับผู้บริหารมีได้หลายวิธี

ได้แก่ การรับโทรศัพท์ที่ไม่จำเป็น การนัดหมายที่ไม่สำคัญ ซึ่งล้วนแล้วแต่เสียเวลาของผู้บริหารทั้งสิ้น ดังนั้น เลขานุการจึงจำเป็นต้องกลั่นกรองผู้มาติดต่อที่มีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์การสูงสุด โดยศึกษาจากความพอใจนโยบายขององค์การและผู้บริหารเป็นพื้นฐาน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของอุษณีย์ ตูลาบดี (2538 : 28) ที่ว่าผู้บริหารส่วนใหญ่พอใจให้เลขานุการมีทักษะในการสกรีน (Skill of screening) เพื่อช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน

ส่วนในเรื่องของการจัดการนัดหมายและเตือนความจำให้กับผู้บริหารได้ เลขานุการเปรียบเสมือนด่านหน้าให้กับผู้บริหารในการติดต่อธุรกิจการงานต่าง ๆ โดยทั่วไปจะมีการติดต่อไปมาหาสู่พบปะพูดคุยกันทั้งโดยนัยที่ผู้อื่นมาหาพบผู้บริหารที่หน่วยงาน หรือผู้บริหารเป็นฝ่ายไปพบแขก เพื่อให้การติดต่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เบียดเบียน หรือเบียดเบียนแล้วไม่พบจึงต้องมีการนัดหมายกันล่วงหน้า การนัดหมายเป็นการสร้างความพร้อมทั้งสองฝ่ายขอพบและฝ่ายให้พบ โดยเฉพาะฝ่ายให้พบจะได้กั้นเวลาไว้ ท้าตัวให้ว่างในช่วงเวลานัด เพื่อเตรียมเอกสาร ข้อมูล พร้อมทั้งจะพบ ซึ่งเป็นการเปิดสถานการณ์ให้เอื้ออำนวยต่อการเจรจาอันจะนำไปสู่ผลประโยชน์ที่จะได้ต่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด หรือทั้งสองฝ่ายด้วยกันอย่างสมความมุ่งหมาย เลขานุการจึงต้องทำหน้าที่ดูแล จัดการ ควบคุม กลั่นกรองการนัดหมายให้เหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดนัดที่ไม่จำเป็น หรือนัดที่ไม่มีความสำคัญ ทำให้ผู้บริหารเสียเวลาอันมีค่าไปกับแขกที่ไม่น่าเชื่อถือและไร้สาระ นอกจากนั้นแล้วเลขานุการยังต้องคอยเตือนกำหนดนัด รวมถึงการเตรียมข้อมูลต่าง ๆ ในการนัดหมายแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของอุษณีย์ ตูลาบดี (2538 : 126) ที่ว่า เลขานุการต้องช่วยแบ่งเบาภาระของนายเพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น และการจัดการนัดหมายจะต้องเป็นไปตามความต้องการของนาย และยังสอดคล้องกับความเห็นของ สมิต สัชฌุกร (2539 : 14) ที่ว่า เลขานุการมีบทบาทในการปฏิบัติงานประจำวันในเรื่องการต้อนรับและนัดหมายของผู้บริหาร เพื่อมิให้การนัดหมายใด ๆ มีการผิดพลาดซึ่งจะส่งผลเสียถึงชื่อเสียงของผู้บริหารและองค์การ

✓ 2.5 ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน ความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทั้งผู้บริหารและเลขานุการมีความเห็นสอดคล้องว่า ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงานที่สำคัญที่สุด ได้แก่ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนอันดับรองลงมาผู้บริหารและเลขานุการมีความเห็นไม่สอดคล้องกัน ผู้บริหารเห็นว่าเลขานุการที่สามารถใช้ระบบประมวลคำ (Word Processing) มีความสำคัญรองลงมา ส่วนเลขานุการเห็นว่า เลขานุการควรมีความสามารถในการ

าใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ ระบบการกำหนดเวลานัดหมาย (Scheduling) และเครื่องโทรสาร (Facimile) มีความสำคัญรองลงมา

ความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ วัตถุประสงค์หลักในการดำเนินการธุรกิจก็คือทำให้ได้กำไรสูงสุด และเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด ธุรกิจส่วนมากมักจะนำเข้าคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ คอมพิวเตอร์จึงเข้ามามีบทบาทโดยมุ่งที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งอาจเป็นทั้งระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร ในส่วนงานเอกสารจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยจัดพิมพ์จดหมาย รายงานและเอกสารต่าง ๆ และสามารถจัดทำข่าวสารให้แก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานต่าง ๆ ภายในธุรกิจ ดังนั้น เครื่องคอมพิวเตอร์จึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่สำคัญต่อการทำงานของเลขานุการ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของเจริญ คันธวงศ์ (2539 : 12) ว่าเลขานุการในปัจจุบันควรรู้วิธีใช้เครื่องมือทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และกัมภ์ศรีบุญสมภพ (2536 : 48) กล่าวว่าเลขานุการในสังคมสารสนเทศมีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องทุ่นแรงในการทำงานประจำวัน ทำให้ได้งาน เสร็จเร็ว ใช้เวลาน้อย จึงมีเวลาว่างเพิ่มขึ้นในการช่วยผู้บริหารทำงานด้านอื่น ๆ มีโอกาสใช้ความรู้ ใช้สมองวางแผน ริเริ่มสิ่งใหม่ได้มีเวลาอ่านและศึกษาข้อมูลเพื่อนำเสนอผู้บริหารเท่ากับเป็นศูนย์รวมข่าวสารที่ดี การทำงานของเลขานุการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาตนเอง โดยการเรียนรู้ในทุก ๆ ด้าน เช่น ความเป็นไปขององค์การด้าน Office Equipment ใหม่ ๆ ปรับปรุง ด้าน Computer เพื่อผลงานอันรวดเร็ว (กรรณิกรณ์ จุนอนันต์ธรรม. 2535 : 86) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ (2530 : 73) พบว่า แนวโน้มของเทคโนโลยีที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการในปี พ.ศ. 2540 ที่มีความเป็นไปได้มาก คือ เครื่องประมวลผลข้อมูล (Word Processing) และเครื่องคอมพิวเตอร์ (2530 : 73) กับผลงานการวิจัยของกรแก้ว อัจฉนวิจน์ (2537 : 123) พบว่าสมรรถภาพของเลขานุการในด้านการพิมพ์ สมรรถภาพที่จำเป็น คือการใช้คอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ให้รวดเร็วและถูกต้อง (2537 : 123) และผลงานการวิจัยของอาภากร บุญสม (2536 : 92) ในเรื่องการประชุมหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการเลขานุการของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (ฉบับปรับปรุง) พุทธศักราช 2530 ที่ว่า ควรเพิ่มเนื้อหาในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ ความสามารถทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (2530 : 92) เช่นเดียวกับผลงานของจินทนา แสนสุข (2539 : 96) เกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการในด้านการจัดการ

สำนักงานอัตโนมัติ ที่มีความจำเป็นมาก คือ เลขานุการมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จัดการงานพิมพ์ได้รวดเร็วและถูกต้อง

ส่วนเรื่องเลขานุการที่สามารถในการใช้ระบบประมวลคำ (Word Processing) เลขานุการจะใช้ Word Processing เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยในการจัดทำเอกสาร แจกจ่ายเอกสาร เก็บบันทึก ข้อมูล และทำสำเนาของเอกสาร ระบบ Word Processing ได้รับการพัฒนาเข้ามาทดแทนเครื่องพิมพ์ดีด ระบบนี้จะช่วยเลขานุการในการแก้ไขคำผิดในเอกสารที่เลขานุการได้ร่างขึ้นมาให้ถูกต้องก่อนที่จะจัดพิมพ์ต่อไป เวิร์ดพรอเซสซิงโปรแกรม (Word Processing Programs) ที่ใช้กับไมโครคอมพิวเตอร์ ได้แก่ Word Star, Easy Writer ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ (2530 : 73) เกี่ยวกับแนวโน้มของเทคโนโลยีที่มีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการ ในปี พ.ศ. 2540 ที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ เครื่องประมวลผลข้อมูล (Word Processing)

สำหรับเรื่องความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ ระบบการกำหนดเวลานัดหมาย (Scheduling) เมื่อเทคโนโลยีในสำนักงานได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว สามารถอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานในทุกด้านทำให้วิธีปฏิบัติงานในสำนักงานต้องเปลี่ยนแปลงไป ทักษะต่าง ๆ สำหรับเลขานุการจึงเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะงาน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงการจัดตารางนัดหมาย ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของเลขานุการ แต่เดิมเลขานุการจะต้องโทรศัพท์ถามผู้ที่ต้องการนัดประชุม โดยตรวจสอบเวลาว่างของผู้บริหารแต่ละหน่วยงานให้ตรงกัน แต่ระบบกำหนดเวลานัดหมาย (Scheduling) ได้ช่วยประหยัดเวลาของเลขานุการโดยระบบนี้จะตรวจสอบเวลาว่างที่ตรงกันของผู้บริหารที่เราต้องการนัด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ (2530 : 66) พบว่า แนวโน้มบทบาทของเลขานุการในปี พ.ศ. 2540 ที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ การดูแลเกี่ยวกับเวลา และการนัดหมายโดยเริ่มนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดตาราง บันทึกและเตือนการนัด

ส่วนในเรื่องความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ คือ เครื่องโทรสาร (Facimile) สุพัตรา บุญมาก (2539 : 259) กล่าวว่า เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดส่งไม่เฉพาะแต่เพียงข่าวสารเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการส่งข้อความในเอกสารที่ได้แก่ คารวะมาทางธุรกิจ รูปภาพลายเซ็นและกราฟิกต่าง ๆ เป็นอุปกรณ์ที่ส่งข่าวสารได้ช้า เมื่อเปรียบเทียบกับอุปกรณ์ชนิดอื่น ๆ โดยสามารถส่งได้โดยเฉลี่ย 250 ตัวอักษรต่อ 2-6 วินาที ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจันทนา แสนสุข (2530 : 97) ที่ว่าบทบาทของเลขานุการในด้านการจัดสำนักงานอัตโนมัติ ในระดับจำเป็นมาก ได้แก่ คอมพิวเตอร์และโทรสาร

3. ผู้บริหารและเลขานุการ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจะพบว่า ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทการค้า ผู้บริหารองค์การธุรกิจประเภทบริการ มีความเห็นสอดคล้องกับเลขานุการระดับสามัญเลขานุการระดับบริหาร และเลขานุการเฉพาะกิจเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ว่าด้านที่ต้องการมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ทั้งนี้เพราะงานเลขานุการผิดแผกกับอาชีพอื่นตรงที่งานเลขานุการนอกจากจะต้องมีความรู้เป็นอย่างดีแล้ว ยังจะต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพดีด้วย ทั้งนี้เพราะเลขานุการจะต้องสัมผัสกับบุคคลทุกระดับ เข้าสังคมได้ทุกชั้น บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดของเลขานุการ ดังกล่าวที่ว่า เลขานุการเปรียบเหมือนกระจกเงาที่สะท้อนให้เห็นภาพพจน์ของผู้บริหารและองค์การได้ บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้เกิดแก่ผู้พบเห็นหรือผู้มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของกมล ฐทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 166) ที่ว่าคุณลักษณะจำเป็นของเลขานุการ ได้แก่ บุคลิกภาพ และจินตนา บุญงการ (2534 : 9) เสนอแนะว่าบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับงานบริการ ต้องรู้จักปรับปรุงให้ดีขึ้น เหมาะสมกับงาน (2534 : 9) นอกจากนี้อุษณีย์ ตูลาบดี (2538 : 47) ให้ความเห็นว่า การสร้างภาพพจน์ให้กับเลขานุการเองประกอบด้วยบุคลิกภาพที่ดี คือ แต่งกายดีเหมาะสม ถูกกาลเทศะ บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้เกิดแก่ผู้พบเห็นหรือผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ (2530 : 78) กล่าวถึง แนวโน้มของการปรับปรุงรายวิชาในหลักสูตรรายวิชาที่ควรเพิ่มและบังคับเรียนในหลักสูตรที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ การพัฒนาบุคลิกภาพ

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ โดยรวมและด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานสำนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมร่วมกันอย่างใกล้ชิด ทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันจึงน่าจะจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากบทบาทภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร และเลขานุการแตกต่างกัน เพราะฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บริหาร อีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ปฏิบัติย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานข้อ 2 ผู้บริหารองค์การที่ประกอบธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ แตกต่างกัน

ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานสำนักงาน ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ทั้งนี้เนื่องจากการดำรงตำแหน่ง การปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบและภาระหน้าที่ที่มีความคล้ายคลึงกันในฐานะเป็นผู้บริหาร จึงมีความเห็นสอดคล้องกัน ดังทัศนะของธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 17) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารว่าเป็นบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานขององค์การให้ลุล่วงไปด้วยดีโดยประสานให้บุคคลต่าง ๆ ทำงานร่วมกัน แม้ว่าผู้บริหารจะมีความแตกต่างกันตามลักษณะงานและตามประเภทขององค์การก็ตาม

6. ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานข้อ 3 เลขานุการต่างประเภทกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ แตกต่างกัน

✓ ผลการวิจัยปรากฏว่า เลขานุการต่างประเภทกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานสำนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ความคิดเห็นของเลขานุการระดับบริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศโดยรวม ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานสำนักงานมากกว่าเลขานุการระดับสามัญ ส่วนเลขานุการระดับสามัญกับเลขานุการเฉพาะกิจ และเลขานุการระดับบริหารกับเลขานุการเฉพาะกิจมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 3 เนื่องจาก ขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบต่างกัน ซึ่งอาจมาจากขนาดของธุรกิจที่เลขานุการปฏิบัติอยู่ ลักษณะของกิจการ ฐานะหรือตำแหน่งของผู้บริหารที่เลขานุการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและความไว้วางใจของผู้บริหารที่มอบหมายงานให้ เลขานุการรับผิดชอบมีมากน้อยเพียงใดและความสามารถของเลขานุการเอง (อุษณีย์ ตูลาบดี. 2538 : 18)

ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศที่ เลขานุการระดับสามัญ เลขานุการระดับบริหาร และเลขานุการเฉพาะกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องติดต่อกับบุคคลทั่วไปจึงจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจ ความน่าเชื่อถือทำให้เกิดขึ้น ดังที่วรพันธ์ กันทะรส (2539) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของเลขานุการที่นายจ้างคาดหวัง คือ บุคลิกภาพ

นอกจากนี้ผู้บริหารและเลขานุการยังให้ข้อเสนอแนะในแบบสอบถามปลายเปิดในเรื่องต่าง ๆ เช่น มีสุขภาพแข็งแรง สะอาด หน้าตาสดใส ร่าเริง บุคลิกภาพดี แต่งกายเหมาะสม สง่าผ่าเผย เรียบร้อย ภูมิฐาน มองภาพรวมดูดี มีอัธยาศัยดี วางตัวเหมาะสม รู้จักกาลเทศะ เชื่อมมั่นในตนเอง รักษาความลับ ภูมิภาในงานเลขานุการ การพูดจาชัดเจน เข้าใจง่าย อ่อนน้อม นุ่มนวล กระฉับกระเฉง รับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ทันสมัย รอบรู้ หมั่นพัฒนาตนเอง เป็นกันเอง ไม่ถือตัว มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือ ปรับตัวเข้ากับผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานได้ดี จริใจ มีความสม่ำเสมอ กับบุคคลทั่วไป รักองค์การ ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาขอคำปรึกษา กล้าตัดสินใจ มีความคิดสร้างสรรค์ เข้าใจในบทบาทของตนเอง พัฒนาการเองอย่างมีแบบแผน เสียสละเพื่อส่วนรวม มีบุคลิกภาพความเป็นผู้นำ สนใจข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์การ ทำงานแทนผู้บริหารได้ กระจายงานอย่างเป็นระบบ มีความรู้พื้นฐานในงานเลขานุการได้เป็นอย่างดี รู้จักหน้าที่บทบาทของเลขานุการ ละเอียดยึดมั่นเป็นระบบ สามารถจัดประชุม นัดหมาย อำนวยความสะดวกให้ผู้บริหาร เตรียมข้อมูลให้ผู้บริหารได้ จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการค้นหา มีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อจดหมาย เรียนรู้งานและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ จัดลำดับความสำคัญของงานได้ดี สามารถดูแลและควบคุมเครื่องใช้สำนักงานให้สะอาดและอยู่ในสภาพดี ประหยัดงานเรื่องวัสดุอุปกรณ์ ปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของเครื่องใช้สำนักงาน สามารถจัดสำนักงานรู้จักสินค้า ผลิตภัณฑ์ และสามารถประชาสัมพันธ์ได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นคุณสมบัติของเลขานุการทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. สำหรับสถาบัน

1.1 สถาบันการศึกษาและครูอาจารย์ควรจัดการเรียนการสอนในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากในโลกปัจจุบันข่าวสารมีลักษณะไร้พรมแดน จึงควรเน้นในเรื่องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ และการสื่อสาร เพื่อให้นักศึกษามีคุณลักษณะตามที่ตลาดแรงงานต้องการ

1.2 การให้การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรโดยจัดอบรมในด้านความรู้ ข่าวสารและเทคโนโลยีให้แก่อาจารย์แผนกเลขานุการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดงบประมาณในด้านเครื่องปฏิบัติสำนักงานเพื่อใช้ในการเรียนการสอน และควรปรับปรุงให้ทันสมัยยิ่งขึ้น

2. สำหรับผู้บริหารองค์การธุรกิจ

2.1 ควรส่งเสริมให้เลขานุการเข้าร่วมสมาคมทางด้านวิชาชีพเพื่อพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นแล้วนำมาปรับปรุงตนเอง

2.2 ควรสนับสนุนให้เลขานุการมีโอกาสเข้าร่วมการอบรมเพื่อการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2.3 ควรให้การยอมรับให้เกียรติแก่เลขานุการเสมือนผู้ร่วมงาน พร้อมทั้งมอบหมายงานโดยคำนึงถึงเกียรติและศักดิ์ศรีของเลขานุการ อันจะก่อให้เกิดความรักและศรัทธาทั้งในองค์การและผู้บริหาร ให้สำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการด้วยความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณลักษณะของเลขานุการตามความคิดเห็นของผู้บริหารและเลขานุการ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร จำแนกตามระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเลขานุการ กำหนดเลขานุการที่ไม่ใช่สมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

2. ติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาการเลขานุการ ทั้งสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชน เพื่อเปรียบเทียบกับลักษณะที่พึงประสงค์ดังกล่าว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์. การเลขานุการ. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2515.
- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. ปฏิบัติงานสำนักงานภาคทฤษฎี. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2517.
- กรแก้ว อัจฉรวังษ์. การพัฒนาชุดการเรียนรู้รายบุคคลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ. ปริณิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- กรรณิกรณ์ จุนอนันตรธรรม. Executive Secretary. ฉบับที่ 25 : ธันวาคม 2535.
- กรองแก้ว อยู่สุข. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- กัณฑ์ศรี บุณสมภพ. Executive Secretary. ฉบับที่ 30 : มกราคม 2536.
- กัลยา อุดมวิทิต. "เทคโนโลยีสารสนเทศ," Information Research. ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 1 (8) : ตุลาคม - พฤศจิกายน 2537.
- เกษกานดา สุภาพจน์. การประเมินหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา การเลขานุการของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ทุมทศักราช 2529. ปริณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.
- ครรรชิต มาลัยวงศ์. เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : สารมวลชน, 2535.
- . "มีอะไรอยู่ในสำนักงานอัตโนมัติ," สุโขทัยธรรมาธิราช. 7 (1) : มกราคม - เมษายน 2537.
- . "ระบบสำนักงานอัตโนมัติ," กรุงเทพ. ฉบับวันที่ 2 : พฤศจิกายน 2538.
- จันทนา แสงสุข. บทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ. ปริณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.
- จินตนา บุญบงการ. การบริหารงานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : เดอะบอสส์, 2534.

- ชวลิต หมื่นนุช. "เทคนิคการบริหารงานเลขานุการ," รายงานการสัมมนาเลขานุการผู้บริหาร เรื่อง การจัดการงานเลขานุการยุคเทคโนโลยีและข่าวสาร ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสถาบันอุดมศึกษา แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2535. อัดสำเนา.
- ทักษิณา สนวนานท์และคณะ. ไมโครคอมพิวเตอร์กับงานออฟฟิศอัตโนมัติ. กรุงเทพฯ : ไซเทค พรินติ้ง, 2536.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2536.
- บัณฑิต หลิมสกุล. "อินฟอร์เมชันเทคโนโลยีกับการก้าวไปสู่สังคมสารสนเทศของไทย," IT Information Technology Management. 4 (48) : กันยายน 2538.
- ผ่องใส สุภจรรยารักษ์. แนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540. ปริณิธานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อัดสำเนา.
- พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน. พ.ศ. 2535. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2525.
- เพชรพริ้ง สารสิน. "มนุษย์สัมพันธ์," เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง เลขานุการในยุค เทคโนโลยีข่าวสาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2538. อัดสำเนา
- ภรณ์ วิจิฉัยกุล. "บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการในปัจจุบัน," เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง เลขานุการผู้บริหาร. สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย, 2537.
- โรนิกา สัจจภูมิ. "บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการปัจจุบัน," นักบริหาร. 16 (4) : ตุลาคม - ธันวาคม 2535.
- เมืองทอง แชนมณี. "มนุษย์สัมพันธ์และศิลปการสื่อสารและเทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์," รายงานการสัมมนาเลขานุการผู้บริหาร เรื่อง การจัดการงานเลขานุการยุคเทคโนโลยีและข่าวสาร. ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2535. อัดสำเนา.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2536.
- วรวรรณา จิลลานนท์. "มนุษย์สัมพันธ์ในงานเลขานุการ," เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง หนทางสู่ความสำเร็จในงานเลขานุการ. บริษัท พี.เอ็ม.เอส. จำกัด, 2539. อัดสำเนา.
- วลัย สุขพัฒน์ธี. การเลขานุการ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2524.
- วัชรารักษ์ สุริยาภิวัฒน์. คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและเทคนิคการเขียนโปรแกรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

- วิจิตร อาชะกุล. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- วิชุดา ไชยสีวามงคล. "สำนักงานอัตโนมัติใหม่ของการบริหารสำนักงาน," วิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 20 (1) : มกราคม - มีนาคม 2535.
- ศิริณา กฤตศิลป์. "นายกสมาคมเลขานุการคนใหม่," นักบริหาร'30. ปีที่ 4 : กันยายน 2536.
- ศิริวรรณ ลัญชานนท์. การจัดการสำนักงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน, 2525.
- สมบูรณ์ อุบัตินภ. ความรู้และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์, 2532.
- สมิต สัจฉกร. "เลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร," เอกสารประกอบการสัมมนาการเลขานุการสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539. อัดสำเนา.
- สันทนี พงษ์นัยรัตน์. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ปริณิฎานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.
- สุชา จันทรเอม. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.
- สุเดือน ชลวิไล. การเลขานุการ. กรุงเทพฯ : แผนกช่างพิมพ์โรงเรียนสารพัดช่าง พระนคร, 2522.
- สุวดี ปภาพจน์. "การบริหารคน มนุษย์ พฤติกรรมในองค์กร," รายงานการประชุมสัมมนา เรื่องการบริหารงานกิจการนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย, 2532.
- สุพัตรา บุญมาก. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และการประมวลผลข้อมูลทางธุรกิจด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- สุพัตรา สุภาพ. "สู่ความสำเร็จอาชีพเลขานุการ," อรุณสวัสดิ์. 8 (88) : กรกฎาคม 2538.
- . "มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงาน," เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ, 2536.
- อาภากร บุญสม. การประเมินหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการเลขานุการ ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (ฉบับปรับปรุง) พุทธศักราช 2530. ปริณิฎานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.

- อารี เพชรผด. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ม.ป.ป. อัดสำเนา.
- อุษณีย์ ตูลาปดี. สู่ความสำเร็จของเลขานุการมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : ชรรณนิติ, 2536.
- แอดมินิสเตรเตอร์. "สำนักงานอัตโนมัติ," เทศาภิบาล. 90 (2) : กุมภาพันธ์ 2538.
- Agnew, Peter L. James R. Mechan and Foster W. Loso. Secretarial Office Practices. 5th ed. Cincinnati : South - Western Publishing, 1954.
- Allport, Gordon. Personality : A Psychological Interpretation. New York : John Wiley and Sons, Inc., 1967.
- Best, John W. Research in Education. New Jersey : Prentice - Hall, 1978.
- Edwards, Lottie Payne. "The Requirements necessary for The Employment of Top-Level Secretaries in the Aluminum Company of America," Dissertation Abstracts International. December, 1989.
- Ewing, Donna Marie. "Future Competencies needed in the Preparation of Secretaries in the State of Illinois Using The Delphi Technique (Office skills)," Dissertation Abstracts International. January, 1992.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. 3rd ed. New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.
- Irwin, Mary Louise Logic. The Status of Male Secretaries in the United States and Canada. Central Michigan University, 1989.
- Jefferies, Dewey. Jr, "The Role of the Elementary School Secretary as Perceived by School Secretaries and Principals in Maricopa Country. Arizona," Dissertation Abstracts International. July, 1991.
- McFarland, N. Emmett. Secretarial Procedures:Office Administration and Automated Systems. Virginia : Reston Publishing Company, 1985.

- Richards, Patty H. "Selected Aspects of The Secretary's Role in The Public schools as perceived by Principals, Teachers and School Secretaries," Dissertation Abstracts International. June, 1992.
- Rodriguez-Marrero, Juanita. "Nontechnical Competencies Needed By The Executive Secretary for successful job performance in the Automated Office in Puerto Rico," Dissertation Abstracts International. November, 1989.
- Stadt, Ronald W. and others. Managing Career Education Programs. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, 1969.

ภาคผนวก

ที่ ทม 1007/1609

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

27 มีนาคม 2540

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน นายกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นางหทัยกร พันธุ์งาม เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
นิสิตผู้ที่มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ
ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมของ

รศ.ดร.อารี พันธุ์มณี

ประธาน

ผศ. สุพีร์ ลีมาไทย

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตฯขอความอนุเคราะห์ คือ ขอให้ผู้บริหารและเลขานุการ ตอบแบบสอบถาม ในระหว่าง
เดือนเมษายน - พฤษภาคม 2540 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณ
ในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดฯให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ศิริยุภา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

29 มีนาคม 2540

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน

เนื่องด้วยดิฉัน นางหทัยกร พันธุ์งาม ตำแหน่งอาจารย์ 2 ระดับ 7 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตปทุมธานี มหาเมฆ และเป็นนิสิตปริญญาโท สาขารัฐกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารและเลขานุการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และแบบสอบถามนี้ได้รับการตรวจสอบจากสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเรียบร้อยแล้ว

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการจัดการศึกษา สาขาวิชาการเลขานุการ ในการผลิตบุคลากรให้เหมาะสมตามความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งคำตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแต่อย่างใด จึงใคร่ขอความกรุณาให้ท่านและเลขานุการของท่านตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ และขอความอนุเคราะห์จัดส่งคืนภายในวันที่ 2 พฤษภาคม 2540 โดยพับแบบสอบถามที่มีที่อยู่และติดแสตมป์ด้านหลังเรียบร้อยแล้วส่งไปรษณีย์ด้วย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางหทัยกร พันธุ์งาม)

นิสิตปริญญาโท สาขารัฐกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ

(สำหรับผู้บริหาร)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคม

สารสนเทศ 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์

ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงาน ได้แก่ งานเลขานุการ งานสำนักงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี

() 30 - 34 ปี

() 35 - 39 ปี

() 40 - 44 ปี

() 45 - 49 ปี

() มากกว่า 50 ปี

3. ประเภทธุรกิจ

() ธุรกิจอุตสาหกรรม

() ธุรกิจการค้า

() ธุรกิจบริการ

- หมายเหตุ 1. ธุรกิจอุตสาหกรรม หมายถึง ธุรกิจที่มุ่งผลิต แปรรูป และหล่อหลอมวัตถุดิบให้เป็นสินค้าต่าง ๆ อาจเป็นสินค้าสำเร็จรูป สินค้าเพื่อวัตถุดิบเพื่อการผลิต หรือสินค้ากึ่งสำเร็จรูป
2. ธุรกิจการค้า หมายถึง ธุรกิจที่นำสินค้าจากแหล่งผลิตมาจำหน่ายให้ผู้บริโภค หรือซื้อมาขายไป

3. ธุรกิจบริการ หมายถึง การเสนอขายบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อความสะดวกสบาย
ปลอดภัยหรือความสนุกสนานแก่ลูกค้า
4. เลขานุการระดับสามัญ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ทำงานประจำวันทั่ว ๆ ไป
5. เลขานุการบริหาร หมายถึง บุคคลที่ดูแลงานที่เป็นความลับส่วนตัวของผู้บริหาร และทำหน้าที่
ดูแลสำนักงานโดยมิต้องให้ผู้บริหารควบคุม
6. เลขานุการเฉพาะกิจ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งโดยการขอร้องเป็นพิเศษให้ทำหน้าที่
เลขานุการ หรือได้รับเชิญให้ทำหน้าที่เลขานุการในการประชุมเป็นครั้งคราว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ

2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้าน
ความรู้ตามลักษณะงาน ได้แก่ ด้านงานเลขานุการ งานสำนักงาน ปรอดเขียนเครื่องหมาย /
ลงในช่องที่ตรงกันกับระดับที่พึงประสงค์ที่เลขานุการควรมีในเรื่องนั้น ๆ ตามความคิดเห็น
ของท่าน

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ
(สำหรับเลขานุการ)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ

2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ
และด้านความรู้ตามลักษณะงาน ได้แก่ งานเลขานุการ งานสำนักงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการใน
สังคมสารสนเทศ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. อายุ

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| () น้อยกว่า 30 ปี | () 30 - 34 ปี |
| () 35 - 39 ปี | () 40 - 44 ปี |
| () 45 - 49 ปี | () มากกว่า 50 ปีขึ้นไป |

2. ประเภทของเลขานุการ

- | | |
|-------------------------|---------------------|
| () เลขานุการระดับสามัญ | () เลขานุการบริหาร |
| () เลขานุการเฉพาะกิจ | |

3. ประสบการณ์ในการทำงาน

- | | |
|-------------------|---------------|
| () น้อยกว่า 5 ปี | () 5 - 10 ปี |
| () มากกว่า 10 ปี | |

- หมายเหตุ 1. เลขานุการระดับสามัญ หมายถึงบุคคลที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ทำงานประจำวันตามปกติ
2. เลขานุการบริหาร หมายถึง บุคคลที่ดูแลงานที่เป็นความลับส่วนตัวของผู้บริหารประสานงานกับหน่วยงานอื่น และทำหน้าที่ดูแลสำนักงานโดยมิต้องให้ผู้บริหารควบคุม
3. เลขานุการเฉพาะกิจ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งโดยการขอร้องเป็นพิเศษให้ทำหน้าที่เลขานุการหรือได้รับเชิญให้ทำหน้าที่เลขานุการในการประชุมเป็นครั้งคราว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ

2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงานได้แก่ ด้านงานเลขานุการ งานสำนักงาน ปรอดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกันกับระดับที่พึงประสงค์ที่เลขานุการควรมีในเรื่องนั้น ๆ ตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ	ระดับที่พึงประสงค์			
		มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	1. <u>ด้านคุณลักษณะส่วนตัว</u>				
	ก. <u>ด้านบุคลิกภาพ</u>				
1.	สุขภาพร่างกายแข็งแรง				
2.	กระฉับกระเฉงในการปฏิบัติงาน				
3.	มีรสนิยมในการแต่งกาย สะอาดและเหมาะสมกับกาลเทศะ				
4.	ถี่ถ้วน รอบคอบ เป็นระบบ				
5.	การพูดจาชัดเจน เข้าใจง่าย				
6.	ตรงต่อเวลา				
7.	ยิ้มแย้มแจ่มใส				
8.	มีอารมณ์ขัน				
9.	กระตือรือร้น				
10.	กิริยาท่าทีสุภาพ สุชุม				
11.	อารมณ์และจิตใจมั่นคง				
12.	วางตัวได้ถูกต้องตามกาลเทศะ				
13.	รักษาความลับ				
14.	ซื่อสัตย์สุจริต				

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ	ระดับที่พึงประสงค์			
		มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
		4	3	2	1
	ข. <u>ด้านมนุษยสัมพันธ์</u>				
1.	จริงใจต่อผู้อื่น				
2.	เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน				
3.	รู้สึกเต็มใจที่จะพบปะกับผู้อื่น				
4.	จิตใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น				
5.	หาโอกาสผู้อื่นซักถามข้อข้องใจได้				
6.	เป็นผู้ฟังที่ดี				
7.	ร่วมมือในการปฏิบัติงานกับองค์การ				
8.	ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้				
9.	ปรับตัวเข้ากับผู้บริหารได้				
10.	ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้				
11.	อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้อื่นอยู่เสมอ				
12.	ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล				
13.	ยอมรับคำวิจารณ์และเรียนรู้จากคำวิจารณ์				
	ค. <u>ด้านความเป็นผู้นำ</u>				
1.	มีความรับผิดชอบ				
2.	เชื่อมั่นในตนเอง				

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ	ระดับที่พึงประสงค์			
		มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3.	แก้ปัญหาได้รวดเร็ว และเหมาะสม.....				
4.	ฉลาด และมีไหวพริบปฏิภาณ.....				
5.	คิดริเริ่มสร้างสรรค์				
6.	มองการณ์ไกล				
7.	มีวิจรรย์ญาณ				
8.	วิเคราะห์สถานการณ์และตัดสินใจได้				
9.	มีความมุ่งมั่นในการทำงาน				
10.	มีความยุติธรรม				
11.	สามารถจูงใจผู้อื่นได้				
12.	เคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น.....				
13.	เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม				
14.	มีความอดทนอดกลั้น				
	2. <u>ด้านความรู้ตามลักษณะงาน</u>				
	ก. <u>ด้านงานเลขานุการ</u>				
1.	สามารถถ่วงถ่วงผู้มาติดต่อให้ผู้บริหารได้				
2.	จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้กับผู้บริหารได้				
3.	จัดเตรียมการเดินทางให้ผู้บริหารได้				
4.	สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานก่อนเสนอผู้บริหาร				
5.	อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้บริหาร				

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ	ระดับที่พึงประสงค์			
		มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
		4	3	2	1
6.	เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับจดหมายเข้าและออก.				
7.	สามารถดำเนินการจัดและประสานงานการประชุมได้ ..				
8.	สามารถพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐาน.				
9.	สามารถรายงานข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง				
10.	สามารถพิมพ์งานได้ถูกต้องและรวดเร็ว.....				
11.	สร้างความประทับใจในทุกงาน				
12.	มีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้:				
	12.1 การพูด				
	12.2 ร่างและโต้ตอบจดหมาย				
	12.3 ร่างสุนทรพจน์				
	12.4 การอ่าน และสรุปความ				
13.	สามารถทำบัญชีขั้นพื้นฐานได้				
14.	มีคู่มือและ เอกสารแนะนำในการทำงานที่ทันสมัย				
15.	เป็นผู้ดูแลและ เก็บบันทึกหมายเลขของเครื่องใช้สำนักงาน				
16.	ใช้พจนานุกรมทั้งภาษาไทย-อังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว..				
	ข. <u>ด้านงานสำนักงาน</u>				
1.	มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสำนักงานอัตโนมัติ:				
	1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer)				

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ	ระดับที่พึงประสงค์			
		มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
		4	3	2	1
	1.2 เครื่องรับคำบอก (Dictation).....				
	1.3 เครื่องไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(Electronic Mail).....				
	1.4 ระบบไปรษณีย์เสียง (Voice Mail).....				
	1.5 ระบบการประชุมทางไกล (Teleconference).....				
	1.6 ระบบการจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing)				
	1.7 ระบบนัดหมาย (Calendaring)				
	1.8 ระบบการกำหนดเวลานัดหมาย (Scheduling).....				
	1.9 เครื่องโทรพิมพ์ (Telex).....				
	1.10 เครื่องโทรสาร (Facimile)				
2.	สามารถทำภาพกราฟิกและแผนภูมิต่าง ๆ ในเอกสาร ขององค์การ (Graphics)				
3.	สามารถใช้ซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ ในการคำนวณ				
4.	สามารถใช้ฐานข้อมูลในการเก็บรายชื่อลูกค้า ผลิตภัณฑ์ได้				
5.	สามารถใช้ระบบประมวลคำ (Word Processing) ใน การพิมพ์เอกสาร				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะของเลขานุการที่พึงประสงค์ในสังคมสารสนเทศ

1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว

1.1 ด้านบุคลิกภาพ

.....

.....

.....

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์

.....

.....

.....

1.3 ด้านความเป็นผู้นำ

.....

.....

.....

2. ด้านความรู้ตามลักษณะงาน

2.1 ด้านงานเลขานุการ

.....

.....

.....

2.2 ด้านงานสำนักงาน

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางหทัยกร พันธุ์งาม
เกิดวันที่	11 กันยายน 2501
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 63/149 หมู่ 10 ถนนเทพารักษ์ อำเภอเมือง สมุทรปราการ
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	อาจารย์ 2 ระดับ 7
สถานที่ทำงาน	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2517 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเขมะสิริอนุสสรณ์ พ.ศ. 2519 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสายน้ำผึ้ง พ.ศ. 2524 บริหารธุรกิจ (บช.บ. เลขานุการ) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พ.ศ. 2540 การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร