คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

ของ

สันทนีย์ พงษ์นัยรัตน์

28 ส.ค. 2534

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

ตุลาคม 2532

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

171630

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ

ของ

สันทนีย์ พงษ์นัยรัตน์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
ตุลาคม 2532

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะทางวิชาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร 17 คน อาจารย์ 120 คน และเจ้าหน้าที่ 116 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ค่าความแปรปรวน และทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่า F และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ

ผลการวิจัย ปรากฏดังนี้

1. ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ พบว่า

2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารและอาจารย์ มีทัศนะสูงกว่าเจ้าหน้าที่

2.2 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ มีทัศนะสูงกว่าอาจารย์

DESIRABLE CHARACTERISTICS OF THE FACULTY SECRETARIES OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

ABSTRACT

BY

SANTANEE PHONGNAIYRAT

Presented in partial fulfillment of the requirements

for the Master of Education Degree

Srinakharinwirot University

October 1989

The objectives of the research were to study and to compare the opinions among administrators, faculty members and secretarial officials towards desirable characteristics of the faculty secretaries of Srinakharinwirot University in relation to their personal characteristics and occupation characteristics.

The sample used in this study was based on the data obtained from 17 administrators, 120 faculty members and 116 secretarial officials of Srinakharinwirot University.

A set of rating - scale questionnaires constructed by the researcher was used as the instrument for data collection.

Means, variances, f - tests and one - way analysis of variance were statistical techniques used for the analysis of data and the testing of the hypothesis.

The results of the study revealed as follow;

1. The administrators, the faculty members and secretarial officials to the opinions toward desirable characteristics of the faculty secretaries in relation to their personal characteristics and occupation characteristics as a whole scored averagely at the moderate level by the personal characteristics was at the highest level.

2. The test of difference between the opinions of administrators, faculty members and secretarial officials to finding were as follows :

2.1 To the opinions of administrators, faculty members and secretarial officials to the statistically significant differences at the level of .05 in the personal characteristics by the test results that administrators and faculty members showed higher opinion scale than secretarial officials.

2.2 To the opinions of administrators, faculty members and secretarial officials to the statistically significant differences at the level of .01 in the occupation characteristics by the test results that administrators and secretarial officials showed higher opinion scale than faculty members.

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิตและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประหยัด พาสิทะพันธุ์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทองห่อ วิภาวิน)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประหยัด พาสิทะพันธุ์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทองห่อ วิภาวิน)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปรียา ลิ่วไทย)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.สมพร บัวทอง)

วันที่ 12 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2532

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความช่วยเหลือและให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประหยัด หาสิตะพันธุ์ ในฐานะประธานกรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์หอมหวน วิภาวิน ในฐานะกรรมการที่ปรึกษาอีกท่านหนึ่ง ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ปรีชา ลิ่มไทย เป็นอย่างสูง ในฐานะกรรมการสอบปากเปล่า ผู้ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่ายิ่ง ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในสังกัดคณะ สถาบันและสำนัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลในการทำงานวิจัย ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านในสำนักงานเลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ได้ช่วยติดตาม เก็บรวบรวมแบบสอบถาม นอกจากนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลงด้วยดี

คุณประโยชน์ที่พึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ คุณพ่อ คุณแม่ และครู อาจารย์ทุกท่าน ผู้มีพระคุณยิ่งในฐานะเป็นผู้วางรากฐานการศึกษาแก่ผู้วิจัย

สันทนีย์ พงษ์นัยรัตน์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษา	4
	ความสำคัญของการศึกษา	4
	ขอบเขตของการศึกษา	4
	คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	ความหมายของเลขานุการ	7
	ประเภทของเลขานุการ	8
	บทบาทของเลขานุการ	9
	ความสำคัญของเลขานุการ	10
	คุณลักษณะของเลขานุการ	11
	คุณลักษณะส่วนบุคคล	12
	คุณลักษณะทางวิชาชีพ	21
	คุณลักษณะของผู้นำ	26
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
	งานวิจัยภายในประเทศ	33
	งานวิจัยในต่างประเทศ	34
	สมมติฐานของการศึกษา	36

บทที่ หน้า

3 วิธีดำเนินการศึกษา 37
ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 37
ประชากร 37
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง 37
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 40
ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา 41
การเก็บรวบรวมข้อมูล 41
การจัดกระทำกับข้อมูล 43
การวิเคราะห์ข้อมูล 43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 45

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 47
สัญญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 47
ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล 48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 49
ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ 49
ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ 62
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ 64

บทที่ หน้า

5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 68
ความมุ่งหมายของการศึกษา 68
วิธีดำเนินการศึกษา 68
การวิเคราะห์ข้อมูล 69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 69
อภิปรายผลการศึกษา 75
ข้อเสนอแนะ 78
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป 79

บรรณานุกรม 80

ภาคผนวก 85

ประวัติย่อของผู้วิจัย 96

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
2	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับกลับคืน	42
3	คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายด้าน	50
4	คะแนนเฉลี่ยรายข้อและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	51
5	คะแนนเฉลี่ยรายข้อและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ	56
6	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	62
7	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ	63
8	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	64
9	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ	66

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อไปพัฒนาประเทศ ภาระหน้าที่อย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยก็คือ การผลิตคนที่มีความสมบูรณ์ทั้งในด้านความรู้ สติปัญญา จารมณ์ สังคม ร่างกายและจิตใจ สถาบันอุดมศึกษามีจุดมุ่งหมายในการสร้างสรรค์และจรรโลงความก้าวหน้าเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับการยกฐานะจากวิทยาลัยวิชาการศึกษาขึ้นเป็นมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517 กำหนดการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยออกเป็น สำนักงานอธิการบดี คณะ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันและสำนัก [1] (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 91 ตอนที่ 112 ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2517) ปัจจุบันมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร มี 6 คณะ 1 บัณฑิตวิทยาลัย 1 สถาบัน และ 3 สำนัก [2] (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 103 ตอนที่ 198 ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2529)

บุคลากรในมหาวิทยาลัยมีหลายประเภท ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ ข้าราชการเจ้าหน้าที่ แบ่งภาระความรับผิดชอบในการดำเนินงานในด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านบริการและด้านธุรการ นอกจากนี้ คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยได้จัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยไว้เป็นบรรทัดฐานทุกตำแหน่ง ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งได้แสดงชื่อของตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง เพื่อให้มหาวิทยาลัยดำเนินการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมเข้าดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย

ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ตามกฎทบวง ฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2519 ดังนี้

1. ข้าราชการสาย ก. หมายถึง ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์

2. ข้าราชการสาย ข. หมายถึง ตำแหน่งที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งในสายงานบรรณารักษ์ โสตทัศนศึกษา แพทย์ พยาบาล วิจัย และตำแหน่งในสายงานวิชาการอื่นที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนด

3. ข้าราชการสาย ค. หมายถึง ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบันหรือสำนัก รองผู้อำนวยการศูนย์ สถาบันหรือสำนัก หัวหน้าภาควิชาหรือหัวหน้าแผนก ผู้อำนวยการกอง เลขานุการคณะ หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก และตำแหน่งอื่นที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนด [3] (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 93 ตอนที่ 45 ลงวันที่ 11 มีนาคม 2519)

ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้กำหนดให้มีสำนักงานเลขานุการในหน่วยงานระดับคณะ สถาบันและสำนัก เป็นหน่วยงานสนับสนุนและเป็นแหล่งกลางในการติดต่อและบริหารงาน ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารในด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร และงานอื่น ๆ อันเป็นงานที่ช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่บุคลากรในหน่วยงาน ผู้นำหรือผู้บริหารสำนักงานคือ เลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก ซึ่งเป็นตำแหน่งของข้าราชการในสาย ค. แต่ในทางปฏิบัติได้มีการแต่งตั้งข้าราชการสาย ก. มาปฏิบัติหน้าที่ชั่วคราว ภาระหน้าที่ของเลขานุการคณะคือ รับนโยบายจากผู้บริหาร ประสานงานกับบุคคลในระดับเดียวกัน บริหารงานในสำนักงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ และให้บริการเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับความสะดวกและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และ

มีประสิทธิภาพ (อัจฉรา ไชยอุดม. 2527 : 2 – 3) ตลอดจนควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินตามแนวทางที่กำหนดขึ้นมาโดยผู้บริหารระดับสูง (สมยศ นาวีการ. 2524 : 5) เลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก จึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในสำนักงาน

ในฐานะที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการคณะ ได้สังเกตเห็นว่าในหน่วยงานระดับคณะ สถาบันและสำนัก ในอดีตที่ผ่านมามักจะแต่งตั้งอาจารย์ซึ่งเป็นข้าราชการสาย ก. และมีภาระงานสอนมากอยู่แล้ว รักษาการในตำแหน่งเลขานุการคณะ อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เลขานุการคณะนี้จะปฏิบัติงานในตำแหน่งเป็นเวลา 4 ปี ตามวาระของคณบดี เมื่อเปลี่ยนคณบดีใหม่ก็จะแต่งตั้งเลขานุการคณะใหม่เสมอ จึงทำให้เกิดปัญหาในการประสานงานกับข้าราชการสาย ข. และสาย ค. ซึ่งเป็นข้าราชการประจำ เนื่องจากอาจารย์ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการคณะ ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ รวมทั้งไม่ค่อยสันทัดในการปฏิบัติงานธุรการ และไม่ได้อยู่ปฏิบัติงานประจำในสำนักงาน เพราะจะต้องทำการสอนด้วย จึงทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าและไม่ต่อเนื่องกัน ดังจะเห็นได้เกือบทุกคราวที่มีการเปลี่ยนเลขานุการคณะใหม่ ปัญหาในการปฏิบัติงานก็มักเกิดขึ้นเสมอ ทำให้เกิดความลำบากใจแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำ ทบวงมหาวิทยาลัยได้เห็นความสำคัญนี้ จึงได้มีนโยบายให้กำหนดตำแหน่งเลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก เป็นตำแหน่งของข้าราชการในสาย ค. กับขอให้มหาวิทยาลัยพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการในสายงานดังกล่าวให้ดำรงตำแหน่งหรือรักษาการในตำแหน่งเลขานุการคณะที่ว่างลง (หนังสือทบวงมหาวิทยาลัย ที่ ทม. 0202/28298 ลงวันที่ 29 กุลาคม 2529) ล้วน สายยศ (2524 : 15) กล่าวว่า การปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลใดก็ตามที่ได้รับมอบหมายจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น บุคคลผู้นั้นจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะแบบนั้น ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาถึงคุณลักษณะของเลขานุการคณะ ทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะทางวิชาชีพ ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยังไม่ได้กำหนดหลัก

เกณฑ์ของเลขานุการคณะไว้เป็นมาตรฐานแน่นอน ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า เลขานุการคณะควรมีคุณลักษณะอย่างไร หากได้ทราบถึงทัศนะของผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยแล้วก็จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ผลของการศึกษาครั้งนี้มหาวิทยาลัยอาจจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกเลขานุการคณะ และนอกจากนี้ยังจะช่วยเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

<u>ความมุ่งหมายของการศึกษา</u>

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ

<u>ความสำคัญของการศึกษา</u>

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย อาจจะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างคุณลักษณะบางประการของผู้ที่ดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะให้เหมาะสม และคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติหน้าที่เลขานุการคณะ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<u>ขอบเขตของการศึกษา</u>

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหาร 53 คน อาจารย์ 426 คน เจ้าหน้าที่ 371 คน รวม 850 คน ในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้บริหาร 17 คน อาจารย์ 132 คน และเจ้าหน้าที่ 116 คน รวม 265 คน ในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

3. เนื้อหาการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะคุณลักษณะของเลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งสามารถจำแนกเป็นคุณลักษณะได้ 2 ด้าน คือ

3.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

3.2 คุณลักษณะทางวิชาชีพ

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะของเลขานุการคณะ 2 ด้าน คือ

4.2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

4.2.2 คุณลักษณะทางวิชาชีพ

<u>นิยามศัพท์เฉพาะ</u>

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ซึ่งจำแนกออกได้ 2 ด้าน คือ

1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของเลขานุการคณะ ซึ่งปรากฏอยู่ทั้งภายในและภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้จากบุคลิกภาพ กิริยาท่าทางและวาจา สมรรถภาพในการสมาคม การแต่งกาย ความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

1.2 คุณลักษณะทางวิชาชีพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของเลขานุการ คณะที่แสดงออกในด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถในงานเลขานุการ และงานสารบรรณ ความรู้ ความเข้าใจในนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ ใช้ในการปฏิบัติงาน ความรู้ทางภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านการสื่อสาร ความรู้ทางด้านจิตวิทยา ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

2. ผู้บริหาร หมายถึง คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าภาควิชา และผู้อำนวยการกองในสำนักงานอธิการบดี ในสังกัดมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

3. อาจารย์ หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์ ทำหน้าที่สอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

4. เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคคลที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้าง ชั่วคราว ในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับ งานบริหาร งานธุรการ และงานอื่น ๆ

5. เลขานุการคณะ หมายถึง บุคคลผู้ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าในสำนักงานเลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริหาร ทั่วไป งานธุรการ และงานอื่น ๆ ช่วยเหลือและให้บริการแก่หน่วยงานหลัก ใน สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าและวิจัยนี้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเพื่อสนับสนุนการวิจัย ดังนี้

ความหมายของเลขานุการ

คำว่า "เลขานุการ" มาจากคำว่า เลข สนธิกับ อนุการ เลข แปลว่า การเขียน อนุการ แปลว่า ทำตามหรือให้ความช่วยเหลือ เลขานุการ จึงแปลว่า ผู้ช่วยเหลือเกี่ยวกับงานหนังสือ ซึ่งจริง ๆ แล้วงานในหน้าที่ของเลขานุการไม่ได้มีแต่เพียงงานด้านการเขียนหรือการพิมพ์หนังสือเท่านั้น (วลัย สุขพัฒน์ชี. 2525 : 1) ส่วน กมล ฐิตรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 161) ได้ให้ความหมายของคำว่า เลขานุการ ในอีกทัศนะหนึ่งว่า เลขานุการ ภาษาอังกฤษใช้คำว่า "Secretary" คำว่า "Secret" แปลว่า "ความลับ" Secretary ก็คือผู้รู้ความลับ เลขานุการจึงจำเป็นต้องเก็บความลับของผู้เป็นนายด้วย วลัย สุขพัฒน์ (2525 : 1) ได้กล่าวอีกทัศนะหนึ่งว่า เลขานุการเปรียบเสมือนแขนขวาของผู้บริหาร หน้าที่สำคัญของผู้บริหารคือการจัดการและการตัดสินใจ เลขานุการคือผู้แบ่งเบาภาระของผู้บริหารที่สำคัญ เลขานุการจะช่วยผู้บริหารในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามที่ผู้บริหารมอบหมาย เพื่อให้ผู้บริหารมีเวลาในการทำงานด้านบริหารอย่างเต็มที่ เช่น ร่างโครงการ วางแผนงานกิจกรรม หรือตรวจสอบโครงการต่าง ๆ

ประเภทของเลขานุการ

วลัย สุขพัฒน์ชี (2525 : 6 – 7) ได้จำแนกเลขานุการออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. เลขานุการประจำตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งประจำ ซึ่งได้กำหนดไว้อย่างแน่นอนในหน่วยงาน เช่น องค์การธุรกิจ หรือตำแหน่งทางราชการ และในวงการธุรกิจทั่วไป เลขานุการประเภทนี้ไม่ต้องลาออกจากตำแหน่งเมื่อมีการเปลี่ยนตัวผู้บริหาร เช่น เลขานุการกรม เลขานุการบริษัท เลขานุการองค์การ ฯลฯ

2. เลขานุการประจำตัวบุคคล คือ เลขานุการซึ่งบุคคลจ้างไว้เพื่อทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งบุคคลนั้นไม่มีเวลาพอจะจัดการได้ เช่น เลขานุการส่วนตัวของผู้จัดการ เลขานุการของนักธุรกิจ นักประพันธ์ เป็นต้น

3. เลขานุการกิตติมศักดิ์ เลขานุการประเภทนี้เป็นผู้ได้รับการแต่งตั้งหรือขอร้องเป็นพิเศษให้ทำหน้าที่เลขานุการ เพราะความรู้ ความสามารถเป็นที่รู้จักในสังคม เลขานุการประเภทนี้มักจะไม่ได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนประจำ เพราะงานที่ทำจะเป็นลักษณะของงานสมาคม องค์การกุศลต่าง ๆ

4. เลขานุการพิเศษ คือ เลขานุการซึ่งทำงานในหน้าที่อื่นอยู่แล้ว แต่มีงานพิเศษบางอย่างหรือบางครั้งบางคราวซึ่งเขาได้เข้าไปช่วยงานด้วย และได้รับเชิญให้ทำหน้าที่เลขานุการในงานนั้น ๆ เช่น เลขานุการในการประชุม สัมมนา เป็นต้น เมื่องานหรือภาระกิจนั้นสิ้นสุดลง เลขานุการก็พ้นหน้าที่ไปด้วย

บทบาทของเลขานุการ

บทบาทของเลขานุการแต่ละคนโดยทั่ว ๆ ไปไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การ ลักษณะของกิจการ ฐานะหรือตำแหน่งของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ความเต็มใจของผู้จ้างที่จะมอบหมายงานให้มากน้อยเพียงใด ความสามารถและความเต็มใจของเลขานุการที่จะรับผิดชอบมีมากน้อยเพียงใด กมล ฐิตรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 184 – 185) ได้กล่าวถึงบทบาทของเลขานุการไว้ดังนี้

1. ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าและจดหมายออก
2. จดชวเลขการสั่งงาน และการถอดข้อความจากชวเลขได้รวดเร็วและถูกต้อง
3. รวบรวมเอกสาร ข้อมูล เพื่อเตรียมเขียนรายงานหรือประชุม
4. ต้อนรับผู้ที่มาติดต่อยังสำนักงาน และจัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย
5. ช่วยจัดการเกี่ยวกับการประชุม
6. จัดการทำบันทึก รายงาน ร่างเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนสามารถวางรูปแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในสำนักงาน
7. เก็บและรักษาเอกสารให้เป็นระเบียบ ค้นหาได้ง่ายเมื่อต้องการ
8. ช่วยวางระเบียบต่าง ๆ ในสำนักงาน และตรวจตราความเรียบร้อยของงาน
9. ควบคุมเสมียนพนักงาน ประสานงาน โดยรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชามาแจ้งแก่ผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา และนำเสนอความคิดเห็นของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอผู้บังคับบัญชา
10. ช่วยผู้บังคับบัญชาปรับปรุงภาวะการทำงาน และดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน
11. เสนอหนังสือและส่งหนังสือที่สั่งการแล้วไปยังหน่วยงานต่าง ๆ
12. จัดซื้อเครื่องทุ่นแรง อุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนเครื่องเขียนและวัสดุที่จำเป็น
13. ดูแล เก็บรักษา และซ่อมแซมทรัพย์สินของผู้บังคับบัญชาให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้เสมอ

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ สัญชานนท์ (2525 : 180 – 182) ได้ให้ทัศนะว่า บทบาทของเลขานุการแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน เนื่องจากขนาดและลักษณะของหน่วยงานแตกต่างกัน ความรู้ ความสามารถและความพอใจของเลขานุการก็แตกต่างกัน และยังขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารจะมอบหมายงานให้เลขานุการมากน้อยเพียงใด สรุปบทบาทของเลขานุการ มีดังนี้

1. รับและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา จดบันทึกสั่งงาน
2. รับผิดชอบจดหมายเข้า ออก
3. เขียนบันทึกและรายงานต่าง ๆ
4. จัดเก็บเอกสาร
5. ให้บริการต้อนรับ และให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ
6. ทำหน้าที่ด้านการใช้โทรศัพท์และโทรเลข
7. ทำหน้าที่ดำเนินงานการประชุม ทั้งก่อน ในระหว่าง และภายหลังการประชุม
8. ทำหน้าที่กำหนดนัดหมายให้ผู้บริหาร และเตือนการนัดหมาย
9. จัดเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร
10. จัดหาวัสดุ เครื่องใช้สำนักงาน รวมทั้งการควบคุม การเก็บรักษาและการซ่อมแซม

<u>ความสำคัญของเลขานุการ</u>

เนื่องจากเลขานุการเป็นผู้ช่วยของผู้บริหารในการแบ่งเบาภาระกิจด้านต่าง ๆ ตามแต่จะได้รับมอบหมาย ต้องสั่งงานในขณะที่ผู้บริหารไม่อยู่ เป็นผู้รับทราบนโยบายการดำเนินงานของกิจการ รู้ความลับของกิจการและเป็นที่ไว้วางใจของผู้บริหาร ต้องมีพื้นความรู้ดีในการบริหารงาน รู้งานธุรการ สามารถพิมพ์ดีดและเขียนชวเลขได้ดี รู้วิธีการเก็บค้นเอกสาร และมีความสามารถในการปกครอง ตลอดจนจัดการเกี่ยวกับการติดต่อกับบุคคลประเภทต่าง ๆ ได้ดี (กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. 2517 : 181 – 182) นอกจากนี้ เลขานุการต้องร่วมรับผิดชอบในงานสำคัญ เป็น

ที่พึงของผู้บริหารได้ เลขานุการจึงต้องเป็นนักจิตวิทยา นักการเมือง นักการฑูต นักวิจัย เป็นแหล่งเก็บความจำ เป็นนักเขียน นักกฎหมาย ผู้เชี่ยวชาญทางเครื่องจักรกลที่ใช้ทุ่นแรง เป็นคนที่เด่น มีน้ำเสียงชวนฟัง การแต่งกายดี ท่าทางเก๋ มีเสน่ห์ อารมณ์เย็น มีอัธยาศัยดี มีความจงรักภักดีต่อนายจ้างอย่างจริงใจ เป็นนักอ่านที่มีความทรงจำดี (กมล ฐุทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. 2517 : 178) ส่วนแอกนิวและคนอื่น ๆ (Agnew and others. 1954 : 1) ได้กล่าวถึงเลขานุการไว้ว่า เลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญ งานส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนอื่น เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานของตนและหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานย่อย ในขณะเดียวกันเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่สำคัญให้ผู้บริหาร และเลขานุการยังต้องสามารถดำเนินงานในสำนักงานหลายประเภทที่ต้องใช้ความชำนาญทางด้านเทคนิค เพื่อให้งานสำนักงานดำเนินไปอย่างราบรื่น เลขานุการที่ดีต้องเป็นตัวแทนส่วนตัวของผู้บริหารด้วย นอกจากนี้ คูชาล (Kuchhal. 1975 : 10) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า เลขานุการยังต้องเป็นคนที่มีความเห็นใจ ยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคน เพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการควบคุมและบริหารงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความร่วมมือซึ่งกันและกัน ฉะนั้นในวงงานอาชีพต่าง ๆ ในปัจจุบัน ต้องพึ่งพาผู้ที่ทำงานด้านเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า เลขานุการมีความจำเป็นต่องานทุกสาขา

<u>คุณลักษณะของเลขานุการ</u>

งานเลขานุการ มีลักษณะเป็นศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ สาระที่เป็นความจริง สามารถพิสูจน์ได้ ซึ่งจะได้มาจากการศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิคการทำงานและลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ส่วนศิลป์ คือ การนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สภาพการณ์ สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม (นพพงษ์ บุญจิตรกุลย์. 2522 : 15) ศิริวรรณ ลัญชานนท์ (2525 : 178) ได้แบ่งคุณลักษณะของเลขานุการเป็น 4 ประการ คือ

1. มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยดี

2. มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานสำนักงาน งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี เป็นต้น

3. มีพื้นความรู้ทั่วไปดี เช่น การเมือง กฎหมาย เป็นต้น

4. มีประสบการณ์ในการฝึกงานด้านต่าง ๆ เช่น งานสำนักงาน เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉรา ไชยอุดม (2527 : 2) กล่าวว่า เลขานุการเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับงานสำนักงาน นอกจากนั้นยังจะต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมทางด้านบุคลิกภาพ อุปนิสัยและมนุษยสัมพันธ์ และกล่าวว่า เลขานุการควรมีคุณลักษณะที่จำเป็น คือ

1. สมรรถภาพและลักษณะนิสัยส่วนตัว

2. พื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในด้านธุรกิจ

3. พื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในด้านวิชาสามัญ

4. ความรู้และความชำนาญเฉพาะอย่าง

5. ทัศนคติที่มีต่องานและบุคคล

จากการศึกษาเอกสารดังกล่าว สามารถสรุปคุณลักษณะของเลขานุการเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ด้าน คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล

2. คุณลักษณะทางวิชาชีพ

1. <u>คุณลักษณะส่วนบุคคล</u>

คุณลักษณะที่เลขานุการพึงมี คือ บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะอันเป็นจำเพาะของแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออกมาในลักษณะต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกขึ้นในจิตใจของผู้พบเห็น เช่น ลักษณะการพูด การแต่งกาย การเดิน การยืน การนั่ง การยิ้ม ตลอดจนการแสดงออกในลักษณะอื่น ๆ อีก (อัจฉรา ไชยอุดม. 2527 : 18)

นอกจากนี้การศึกษาเรื่องบุคลิกภาพยังช่วยให้เข้าใจหรือคาดคะเนพฤติกรรมของบุคคลในอนาคตได้ เพราะบุคคลใดมีลักษณะบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมอย่างไรในอนาคตนั้น ย่อมเป็นผลสืบเนื่องมาจากบุคลิกภาพในปัจจุบันของบุคคลนั้น (Hall and Lindzey. 1965 : 119) ผู้ที่จะเป็นเลขานุการ บุคลิกภาพเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ รวมทั้งอุปนิสัยส่วนตัวด้วย วลัย สุขพัฒน์ชี (2525 : 9 – 12) กล่าวว่า บุคลิกภาพที่ดีจะต้องประกอบด้วย

1. การแต่งกาย การแต่งกายดีนั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับงานเลขานุการ เป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความเป็นระเบียบ สวยงาม ความเอาการเอางาน และมีความมั่นใจในตนเอง

2. สุขภาพ สุขภาพเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมบุคลิกลักษณะของเลขานุการ ผู้มีบุคลิกภาพดีจะดูสดชื่น กระฉับกระเฉง พร้อมเสมอที่จะประกอบการงาน ความคิดแจ่มใส มีร่างกายแข็งแรง พร้อมที่จะรับงานหนักในธุรกิจประจำวันได้

3. การรักษาความสะอาดและความงดงาม

4. การทรงตัวและการวางท่า การเดิน การนั่ง หรือการเคลื่อนไหวใด ๆ ก็ตามเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างบุคลิกภาพที่ให้เป็นภาพที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็น การมีท่าทางและการวางตนที่งดงามนั้น ต้องประกอบด้วยความรู้สึกทางจิตใจด้วย คือ ความมั่นใจในตัวเอง การฝึกฝน การมีความอดทน และความพยายามปรับปรุงตนเอง

5. เสียงและคำพูด ส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่ประทับใจ คือ เสียงและคำพูด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการต้อนรับและการใช้โทรศัพท์ เลขานุการควรเรียนรู้และเลือกใช้คำพูดที่เป็นแบบอย่างที่ถูกต้องในการต้อนรับ รับโทรศัพท์ เพราะคำพูดและน้ำเสียงในการพูดเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานเลขานุการ

กมล ภูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 162 -- 165) กล่าวถึงบุคลิกภาพของเลขานุการ เพื่อให้ผู้พบเห็นเกิดความเชื่อมั่นเลื่อมใสนั้น ประกอบด้วย

1. รูปร่างหน้าตาดี
2. ต้องเป็นผู้มีสุขภาพดี

3. ต้องเป็นผู้แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมและสวยงาม

4. ต้องรักษาความสะอาดของร่างกายและเครื่องแต่งกาย

5. การปรากฏตนและวางตนให้เหมาะสม เลขานุการต้องทำตนให้เข้ากับคนอื่นได้จริง ๆ ไม่ใช่แสร้งทำ

6. การพูดจาและน้ำเสียง ต้องพูดจาด้วยถ้อยคำที่ชัดเจน รัดถ้อยชัดคำ เข้าใจง่าย และมีความรู้ในเรื่องภาษา

7. มีความซื่อสัตย์และภักดี

8. ความขยันหมั่นเพียรและไว้วางใจได้

9. เป็นผู้มีความสุภาพอ่อนโยน และมีไหวพริบ

10. รู้จักเคารพนับถือต่อผู้ที่ควรเคารพ รับฟังความคิด การติชม คำวิพากษ์วิจารณ์ และคำแนะนำของผู้อื่น

11. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น

12. มีความกระตือรือร้นและมานะในทางดี

13. สามารถที่จะสมาคมกับบุคคลทุกประเภทได้

14 มีความเชื่อมั่นในตัวเอง

นอกจากเลขานุการจะมีบุคลิกภาพดีแล้ว วลัย สุขพัฒน์ชี (2525 : 14 – 16) กล่าวว่า เลขานุการควรมีคุณลักษณะส่วนตัว ดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้มีการตัดสินใจที่ดี มีความเฉลียวฉลาด และมีไหวพริบ

2. เป็นผู้มีศีลธรรมดี มีความซื่อสัตย์ การรักษาเวลาทำงาน ปฏิบัติตามกฎของการทำงานอย่างเคร่งครัด มีความโอบอ้อมอารี ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีโอกาส ยกย่องผู้ควรได้รับการยกย่อง ไม่ซุบซิบนินทา

3. เป็นผู้มีความรับผิดชอบ

ศิริวรรณ ลัญชานนท์ (2525 : 179 – 180) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของเลขานุการไว้ ดังนี้

1. มีความขยันขันแข็งและรับผิดชอบ เลขานุการต้องเอาใจใส่ในหน้าที่การงาน ไม่ขาดงานหรือหลีกเลี่ยงงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

2. มีความกระตือรือร้นและความพยายาม เช่น ความกระฉับกระเฉง สนใจในหน้าที่การงานและการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ยุติลงไปด้วยดี

3. มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ลักษณะที่บุคคลเชื่อมั่นในตัวเองจะมีความคล่องตัวในการทำงานและการตัดสินใจต่าง ๆ ได้ถูกต้อง

4. มีประสบการณ์ในการฝึกงาน เลขานุการจำเป็นต้องมีการฝึกงานทางด้านต่าง ๆ ได้แก่ พิมพ์ดีด ชวเลข และงานสำนักงานอื่น ๆ

การที่จะบริหารงานสำนักงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ได้นั้น เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานหลักทุกประเภทในองค์การ กับทั้งต้องมีความรู้เป็นอย่างดีในงานบางอย่าง ต้องสามารถแก้ปัญหาในทางปฏิบัติงานทุกประเภท คือต้องเป็นผู้รู้รอบทุกด้าน ดังที่ พรรณี ประเสริฐวงศ์ และกาญจนา เรืองรจิตปกรณ์ (2522 : 10 – 12) ได้กำหนดคุณลักษณะของเลขานุการไว้ ดังนี้

1. ความเป็นผู้นำ เป็นผู้มีศิลปในการเป็นผู้นำที่ดี

2. มีไหวพริบ เป็นผู้มีไหวพริบดี เพื่อจะได้ดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ มีความสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานโดยทั่วไป

3. ความมั่นคง เป็นบุคคลที่มีจิตใจมั่นคง เพื่อที่จะพยายามหักเหพฤติกรรมของผู้ร่วมงานให้ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงาน

4. ความสามารถในการติดต่อ ต้องมีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ และจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานของฝ่ายอื่น ๆ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับผู้บริหารฝ่ายต่าง ๆ ด้วย

5. ความสามารถในการมอบหมายงานให้ผู้อื่นทำ บุคคลโดยทั่วไปมักจะเห็นว่าถ้าลงมือทำงานเองนั้นจะได้ผลดีกว่าที่จะมอบให้ผู้อื่นทำแทน แต่ผู้บริหารที่ดีนั้นไม่ควรลงมือปฏิบัติงานเอง ควรจะมอบหมายให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทำโดยตนเองเป็นผู้ให้คำแนะนำและควบคุมบังคับบัญชาเท่านั้น

6. ความเป็นผู้มองการณ์ไกล ซึ่งหมายความว่า ควรสนใจในการวางแผนงานสำหรับอนาคต

7. ต้องมีความเข้าใจในด้านการจัดองค์การเป็นอย่างดี เพื่อที่จะได้คิดแก้ไขปรับปรุงองค์การและระบบงาน

8. ต้องเป็นผู้มีความสามารถด้านงานธุรการ ทั้งนี้เพราะว่าการบริหารงานสำนักงานนั้นเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน เลขานุการไม่ควรจะยุ่งอยู่กับงานประจำจนไม่มีเวลาพอที่จะคิดปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

9. การศึกษา เลขานุการควรได้รับการศึกษา ฝึกอบรมอย่างเพียงพอ

10. อารมณ์ขัน ควรเป็นผู้มีอารมณ์ขัน เพราะจะช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

11. ความสามารถในการวิเคราะห์ เนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้นมาก ซึ่งต้องใช้ความสามารถ ความชำนาญมาก จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์งาน รายงาน และสถานการณ์ต่าง ๆ

12. ความสามารถทางการบริหาร ในการปฏิบัติงานสำนักงานนั้น เลขานุการต้องมีความสามารถติดต่อสัมพันธ์กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทุกระดับได้เป็นอย่างดี คือจะต้องเป็นผู้สามารถประสานงานเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

13. ความสามารถในการขายความคิด เลขานุการต้องสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อชี้แจงให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นคล้อยตามด้วยกับเหตุผลต่าง ๆ เช่น การต้องการพื้นที่สำนักงาน บุคลากร หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานเพิ่มเติม

นอกจากนี้ วลัย สุขพัฒน์ชี (2525 : 16 – 17) ได้ให้ทัศนะว่า เลขานุการควรมีนิสัยที่ดีในการทำงาน ดังนี้

1. การรับฟัง
2. การทำตามคำแนะนำ
3. การยอมรับคำติชม

4. การปฏิบัติงานให้คล่องแคล่ว ทำงานตามลำดับความสำคัญของงาน มีความกระตือรือร้น

5. มีวินัยในการทำงาน รวมทั้งการควบคุมอารมณ์

6. การให้ความร่วมมือ

7. ความจงรักภักดี

8. มีความคิดริเริ่ม

ลักษณะนิสัยในการทำงานที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ ตามทัศนะของ อัจฉรา ไชยอุดม (2527 : 12 – 13) คือ

1. มาทำงานให้ทันเวลา

2. ทำงานด้วยความมีระเบียบ แบบแผน ไม่สับสน แบ่งงานเป็นหมวดหมู่ แบ่งเป็นขั้นเป็นตอน

3. มีความแม่นยำในผลงานที่ปฏิบัติหรือที่ผ่านมือไป

4. ปฏิบัติงานให้เสร็จตรงเวลา หรือทันเวลา

5. จัดลำดับงานที่ต้องทำก่อนหลังตามความเหมาะสมของสภาพงาน

6. ประหยัดเวลาและวัสดุในการปฏิบัติงาน

7. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

8. มีความยินดีที่จะทำงานเต็มกำลังความสามารถ

9. มีไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่ รู้จักใช้ความคิดและตัดสินใจของตนเองในโอกาสที่เหมาะสม

10. ใช้เวลางานเพื่องานให้มากที่สุด

11. ให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา

ณล ฐทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 168 – 193) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับนิสัยส่วนตัวไว้ ดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่พูดปด ไม่ขโมย ไม่โกงทรัพย์สิน เงินทองหรือเวลาของผู้ใด

2. มีความจริงใจต่อผู้อื่น โดยเป็นคนพูดจริง ทำจริง และเป็นคนเปิดเผย

3. ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น แล้วนำมาไตร่ตรองด้วยเหตุผล แต่มิใช่หมายความว่า ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเองเลย การเสนอความเห็นของตนควรเสนอให้เหมาะกับโอกาสและบุคคล

4. มีความสุภาพอ่อนโยน ให้ความเคารพบุคคลอื่น ไม่ก่อความยุ่งยาก ไม่ทำให้คนอื่นต้องขายหน้า จงปฏิบัติต่อบุคคลอื่นเช่นเดียวกับที่เราอยากให้เขาปฏิบัติต่อเรา จะทำให้ผู้อื่นเกิดความพอใจเรา

5. เมื่อติดต่อกับบุคคลอื่น จงแสดงความสนใจในตัวเขาและสิ่งที่เขาสนใจ เพราะเมื่อเขาพึงใจในอุปนิสัยของเราแล้ว งานต่าง ๆ ที่เราติดต่อก็จะสัมฤทธิ์ผลโดยง่าย นอกจากนั้น ควรมีความรอบรู้ในสิ่งทั่ว ๆ ไป และเหตุการณ์ทั่วไปที่เป็นข่าว ตลอดจนรู้เรื่องหนังสือที่มีชื่อเสียง กีฬา ภาพยนตร์ ศาสนา โทรทัศน์ ฯลฯ เพื่อร่วมวงสนทนาได้เมื่อต้องติดต่อกับบุคคลที่มีความสนใจในเรื่องต่าง ๆ เหล่านั้น

6. สรรเสริญผู้ที่ควรสรรเสริญ

7. มีอารมณ์ขัน เพื่อผ่อนคลายอารมณ์ที่กำลังตึงเครียด เนื่องจากงานหรือสิ่งอื่น ๆ ลงได้

8. มีความจงรักภักดีต่อเพื่อน ต่อสำนักงานและต่อนายจ้าง โดยไม่นินทาว่าร้ายหรือเปิดเผยความลับอันจะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ เลขานุการควรส่งเสริมผู้บังคับบัญชาให้ผู้อื่นเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีความสามารถในหน้าที่การงาน การทำงานอันรอบคอบ สำเร็จทันเวลาและมีระเบียบ ช่วยให้ผู้พบเห็นเกิดความเลื่อมใส เมื่อเกิดความเลื่อมใสแล้วก็เกิดความศรัทธาในตัวผู้บริหารงานตลอดจนถึงสำนักงานด้วย ฉนั้นผู้ที่มีความจงรักภักดี จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

9. มีความใฝ่ดี คือ พยายามทุกโอกาสที่จะปรับปรุงตนเอง ตลอดจนการทำงานของตน เพื่อสามารถรับงานในตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ทันที แต่ทั้งนี้ต้องไม่เห็นแก่ตัว ใจคำ หรือฉวยโอกาสของคนอื่นโดยปราศจากความละอาย ควรคิดถึงคนอื่น ๆ และงานของผู้บังคับบัญชา

10. มีความกตัญญูรู้คุณผู้ที่เคยให้ความช่วยเหลือหรืออุปการะ

11. เป็นผู้มีศีลธรรมดี

12. มีอุปนิสัยเรียบร้อย คือ แต่งกายเรียบร้อย การทำงานมีระเบียบสะอาด มีความประพฤติดี

13. มีความรับผิดชอบดี

14. มีความยอกกลั้นดี คือ รู้จักควบคุมอารมณ์และความประพฤติของตนเอง

15. มีนิสัยมัธยัสถ์ คือ รู้จักประหยัด ไม่ใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่าย เป็นผู้รู้จักคุณค่าของเงิน ระวังการใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือของสำนักงาน เมื่อจะใช้จ่ายในเรื่องใดควรพิจารณาว่ารายจ่ายนั้น ๆ ให้ผลคุ้มค่าหรือไม่

สำหรับนิสัยด้านสังคมดีของเลขานุการ คือ

1. ไม่พูดจาซ้ำ ๆ ซาก ๆ เพราะการพูดเช่นนั้นก่อความรำคาญแก่บุคคลอื่น

2. ไม่ขัดจังหวะขณะที่คนอื่นกำลังพูด

3. ไม่สอดรู้สอดเห็นในเรื่องส่วนตัวของคนอื่น

4. เข้ากับคนอื่น ๆ ได้ดี คือมีท่าทีที่เป็นมิตร

5. ใจกว้าง ไม่เห็นแก่ตัว มีความเมตตากรุณาบุคคลอื่น

6. เป็นคนตรงต่อเวลา เมื่อได้นัดหมายกับผู้ใดแล้วก็ไปตามนัดตามเวลา ไม่ผิดนัดบ่อย ๆ

7. ไม่ขี้คุย คุยโว หรือยกตนข่มท่าน หรือชอบเอาเด่น

8. มีไหวพริบดี รู้จักวางตนได้ดี เหมาะสมกับสถานการณ์ มีความสังเกตดี

9. มีความเห็นอกเห็นใจคนอื่น ไม่ติดเอาแต่ได้ฝ่ายเดียว โดยทำให้คนอื่นเดือดร้อน

10. รู้จักการพิจารณาตนเอง คือ ยอมรับว่าไม่มีใครดีพร้อม ฉะนั้นตนเองก็ต้องมีข้อบกพร่องเช่นเดียวกัน จึงควรพิจารณาดูว่าตนเองมีจุดอ่อนทางใดแล้วปรับปรุงแก้ไข ควรพิจารณาผู้อื่นในแง่ดีไว้เสมอ และพร้อมที่จะอภัยให้สำหรับข้อบกพร่องของเขา

นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงมารยาทในสำนักงานว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก การที่จะทำตนให้เป็นคนสุภาพ เรียบร้อยนั้นขึ้นอยู่กับการอบรมที่แต่ละบุคคลได้รับมา หลักของมารยาทโดยทั่ว ๆ ไปมีดังนี้

1. จะต้องรู้คุณสมบัติของความเป็นผู้ดี
2. มีความเข้าใจสภาพและจิตใจของผู้มาติดต่อเป็นอย่างดี
3. แสดงท่าทีและให้ความไว้วางใจต่อบุคคลที่มาติดต่อ
4. อดทนที่จะเผชิญต่อเหตุการณ์ที่จะเกิด และหลีกเลี่ยงต่อการแสดงอารมณ์ไม่ดี
5. ทำตนให้สุภาพ อ่อนโยนอยู่ตลอดเวลา แม้เรื่องที่เขามาติดต่อนี้จะยอมให้ไม่ได้
6. ให้ความเป็นธรรม มีความเฉลียวฉลาดและมีไหวพริบที่จะปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อ
7. ยิ้มแย้มอย่างจริงใจ และมีนิสัยร่าเริง
8. มีความขยันและเอาใจใส่ต่องานเสมอ แม้จะมีผู้มาติดต่อมากราย
9. มีความสุภาพ หนักแน่นและรอบคอบตลอดเวลา
10. ไม่นินทาว่าร้ายต่าง ๆ ต่อผู้มาติดต่อ

ตามรายงานการประชุม อ.ก.ม. ครั้งที่ 5/2528 ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2528 (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2528 : ง) ได้กำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 เพื่อทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะไว้ ดังนี้

1. ได้ดำรงตำแหน่งในระดับ 5 มาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยจะต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานเลขานุการหรืองานบริหารงานทั่วไป หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือ

2. ได้ดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าระดับ 4 มาแล้วไม่น้อยกว่า 4 ปี โดยจะต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานเลขานุการหรืองานบริหารงานทั่วไป หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

นอกจากนี้ ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2525 : 1) ได้กำหนดลักษณะงานที่ปฏิบัติของเลขานุการคณะไว้ดังนี้คือ พิจารณา ศึกษา วิเคราะห์ เสนอความเห็น เสนอแนะ และดำเนินการปฏิบัติงานบริหารทั่วไปที่ต้องใช้ความชำนาญ โดยควบคุมตรวจสอบการจัดการงานต่าง ๆ หลายด้าน เช่น งานธุรการ งานสัญญา งานบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวมข้อมูลสถิติ เป็นต้น หรือควบคุม ตรวจสอบซึ่งต้องใช้ความชำนาญ เช่น งานโต้ตอบ งานแปลเอกสาร งานเตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม งานบันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม งานทำรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ งานติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ งานติดตามผลงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้ง เข้าร่วมประชุมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของส่วนราชการที่สังกัด ฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา กำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน พิจารณาวางอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน วินิจฉัย สั่งการ ควบคุมตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล แก้ปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2. <u>คุณลักษณะทางวิชาชีพ</u>

คุณลักษณะทางวิชาชีพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของเลขานุการ ซึ่งนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ อาจแยกได้เป็น 2 ด้าน คือ

171630

2.1 ความรู้ด้านวิชาชีพ หมายถึง ความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ ซึ่งนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความต้องการของลักษณะงาน (Good. 1973 : 464) เลขานุการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาวิชาเหล่านี้ให้มีความเชี่ยวชาญทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิชาเหล่านี้ได้แก่ พิมพ์ดีด จดชวเลขและแปลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง การร่างจดหมายโต้ตอบ การเก็บค้นเอกสาร การบัญชี การต้อนรับ มารยาทในการพูดโทรศัพท์ รู้หลักมารยาทในการเข้าสมาคม รู้หลักการใช้ภาษาทั้งไทยและต่างประเทศ รู้จักใช้เครื่องทุ่นแรงชนิดต่าง ๆ สามารถจัดและตกแต่งสำนักงานได้ เป็นต้น เลขานุการต้องเป็นคนที่หมั่นแสวงหาความรู้ใส่ตนเสมอ และอย่าแน่ใจว่าความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นจะคงที่และเหมาะสมแก่กาลสมัยเสมอไป (กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. 2517 : 193) ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ ลัญชานนท์ (2525 : 180 – 182) กล่าวว่า เลขานุการต้องมีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ ได้แก่ พิมพ์ดีด ชวเลข การใช้เครื่องใช้สำนักงาน การจัดเก็บเอกสาร ความรู้ด้านบัญชี การรับ ส่ง และดำเนินการเกี่ยวกับจดหมาย ความรู้เกี่ยวกับงานสำนักงานต่าง ๆ และได้กล่าวถึงความรู้ทางด้านวิชาชีพที่เลขานุการพึงมีดังนี้

1. จดบันทึกการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา และแยกข้อความออกมาให้ได้ใจความถูกต้อง กระทัดรัดและสมบูรณ์ รวมทั้งพิมพ์ให้เรียบร้อย

2. เปิดซองจดหมาย บันทึก ดำเนินการ และจัดส่งจดหมาย

3. มีความรู้เกี่ยวกับการบันทึก ย่อเรื่อง บันทึกความเห็น บันทึกติดต่อและสั่งการ

4. มีความรู้ในการเขียนรายงาน

5. มีความรู้ด้านการจัดเก็บเอกสาร และต้องเป็นผู้ที่มีนิสัยละเอียดลออ รักสวย รักงาม เอาใจใส่และขยันขันแข็งในการทำงาน

6. มีความรู้ด้านภาษาเกี่ยวกับการสะกด การันต์ และสำนวนการเขียนให้ถูกต้อง กระทัดรัดและสมบูรณ์

7. ต้องสร้างทัศนคติที่ดีต่อสำนักงาน และสร้างให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ

8. มีความรู้เกี่ยวกับมารยาทในการใช้โทรศัพท์ ควรรวบรวมหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่ติดต่ออยู่เสมอ

9. มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนในการประชุม คือ การเตรียมการประชุม การเชิญประชุม การจัดลำดับวาระการประชุม วิธีดำเนินการประชุม วิธีจดบันทึกและการเสนอรายงานการประชุม

10. เอาใจใส่ตรวจสอบเวลาการนัดหมายไม่ให้ผิดพลาด และต้องจัดทำสมุดบันทึกการนัดหมายไว้ให้เรียบร้อย

ปัจจุบันนี้ ผู้บริหารทุกคนเห็นความสำคัญของการมีความสามารถในการปฏิบัติงานสำนักงาน ความรู้ในการปฏิบัติงานของเลขานุการ คือ การพิมพ์ดีด การจดชวเลขและการถอดข้อความ ความรู้ในทางบัญชีและธุรกิจทั่วไป ความรู้ในการใช้เครื่องใช้สำนักงาน ความรู้ในการใช้ภาษาเพื่อการติดต่อและโต้ตอบเอกสาร เลขานุการต้องศึกษาให้มีความรู้ใช้การได้ทั้งในทางทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ วลัย สุขพัฒน์ชี (2525 : 12 – 14) ได้กล่าวถึงความรู้ในวิชาชีพเทคนิคเกี่ยวกับเลขานุการไว้ ดังนี้

1. การพิมพ์ดีด

2. การจดชวเลขและการถอดข้อความ

3. การพิสูจน์อักษรและการจัดพิมพ์ เลขานุการควรศึกษาแนวทางเกี่ยวกับการจัดพิมพ์ การใช้เครื่องหมาย สัญญลักษณ์ต่าง ๆ

4. การรับฟัง เมื่อผู้บังคับบัญชาออกคำสั่ง เลขานุการจะต้องสามารถรับฟังและปฏิบัติตามคำสั่งนั้น หรือแจ้งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดต่ออย่างถูกต้อง สำหรับในการประชุม เลขานุการต้องสามารถฟังและแยกแยะสาระสำคัญของเรื่องที่พูดในที่ประชุม เพื่อสามารถจดบันทึกและกลั่นกรองเฉพาะเรื่องสำคัญจดเป็นรายงานการประชุม

2.2 ความรู้ทั่วไป หมายถึง การมีพื้นความรู้ทั่ว ๆ ไปที่บุคคลส่วนมากทราบ การแสวงหาความรู้นั้น อาจศึกษาจากโรงเรียนหรืออ่านหนังสือ การเดินทางท่องเที่ยว การฟังการอภิปรายปัญหา การฟังปาฐกถาหรือการสนทนาก็ได้ ในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เลขานุการต้องเป็นผู้ที่รอบรู้ทุกด้าน คือ เป็นนักจิตวิทยา นักกฎหมาย นักการทูต นักวิจัยและเป็นแหล่งความจำ กมล ฐิตรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 197) ได้กล่าวถึงเลขานุการว่า ควรมีความรู้ในเรื่องต่อไปนี้

1. ศาสนา ควรทราบประวัติของศาสนาตลอดจนประเพณีสำคัญ ๆ ที่บุคคลซึ่งนับถือศาสนานั้น ๆ ถือปฏิบัติ ศาสนาที่สำคัญในประเทศเราซึ่งควรศึกษา ได้แก่ พุทธศาสนา คริสตศาสนา และศาสนาอิสลาม

2. ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ ตลอดจนชีวประวัติของบุคคลสำคัญ ๆ ในประวัติศาสตร์

3. มนุษยวิทยาและสังคมวิทยา เพื่อทราบความเป็นอยู่ตลอดจนภาษาที่ใช้ของบุคคลเชื้อชาติต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้การติดต่อกับบุคคลเหล่านั้นสะดวกยิ่งขึ้น

4. การเมือง ควรทราบลัทธิการเมืองต่าง ๆ ตลอดจนพรรคการเมืองสำคัญ ๆ องค์การระหว่างประเทศ และการปกครองของประเทศต่าง ๆ

5. กฎหมาย ต้องศึกษากฎหมายเกี่ยวกับวงงานของเรา เพื่อปฏิบัติได้ถูกต้องและรู้วิธีปฏิบัติเมื่อเกิดมีคดีขึ้น

6. อาชีพและธุรกิจรูปต่าง ๆ เช่น การธนาคาร การประกันภัย การพาณิชย์และอุตสาหกรรมการขนส่งและเกษตรกรรม เป็นต้น ควรศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวงงานของเราโดยละเอียด เพื่อทราบวิธีแก้ไขหรือปฏิบัติเมื่อเกิดความผันแปรเกี่ยวกับงานหรือเมื่อเกิดเหตุการณ์วิปริตทางเศรษฐกิจ

ศิริวรรณ ลัญชานนท์ (2525 : 180) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพื้นฐานความรู้ทั่วไป พื้นฐานความรู้ต่าง ๆ ว่าเป็นความรู้ทั่วไปที่ทุกคนควรทราบ เช่น ความรู้ด้านคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ศาสนา สังคมวิทยา การเมือง กฎหมาย ศิลป

วรรณคดี ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและความรู้รอบตัวอื่น ๆ และ วลัย สุขพัฒน์ชี (2525 : 14) ได้กล่าวถึงพื้นฐานความรู้ในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากความรู้ในวิชาเลขานุการ คือ สังคมศาสตร์ มารยาทการสมาคม เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย จิตวิทยา ความรู้ทางภาษา เป็นต้น พื้นความรู้ทั่วไป ช่วยทำให้เลขานุการมีความรู้กว้างขวาง เป็นผู้เข้าใจปัญหาในการทำงาน มองการณ์ไกล เข้าสมาคมได้ดี นอกจากนี้เลขานุการยังต้องมีพื้นความรู้ในสำนักงาน ซึ่งได้แก่ ภาษาไทย อังกฤษหรือภาษาอื่น คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ เป็นต้น

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2525 : 2 – 8) ได้กำหนดคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่งเลขานุการคณะ ในด้านความรู้ ความสามารถไว้ดังนี้

1. มีความรู้ในวิชาการเลขานุการและการบริหารงานทั่วไปอย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่

2. มีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับอื่นที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่

3. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันในด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งของประเทศไทย

4. มีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาอย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่

5. มีความสามารถในการศึกษา หาข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาและสรุปเหตุผล

6. มีความรู้ ความเข้าใจในนโยบายและแผนงานด้านต่าง ๆ ของส่วนราชการที่สังกัด

7. มีความสามารถในการจัดทำแผนงาน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำและเสนอแนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

8. มีความสามารถในการปกครองบังคับบัญชา
9. มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน
10. มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการบริหารงานบุคคล
11. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
12. มีความสามารถในการบริหารงานและจัดระบบงาน
13. มีความสามารถในการริเริ่ม ปรับปรุงนโยบายและแผนงาน

<u>คุณลักษณะของผู้นำ</u>

ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจหรืออิทธิพลที่จะดึงดูดและจูงใจให้ผู้อื่นในกลุ่มประพฤติ ปฏิบัติตามความคิดเห็นและคำสั่งของตนเองได้ (กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 250) ส่วน อรุณ รักธรรม (2522 : 187) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับผู้นำว่า หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการแต่งตั้งขึ้น หรือได้รับคัดเลือกย่องขึ้นเป็นหัวหน้า เป็นผู้ตัดสินใจ เพราะมีความสามารถในการปกครอง บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับ ภิญโญ สาธร (2523 : 344) ซึ่งกล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลหนึ่งในกลุ่มหลาย ๆ คนที่มีอำนาจ มีอิทธิพล หรือสามารถในการจูงใจคนให้ปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการหรือคำสั่งของตนได้

ในการบริหารงานนั้น สมาชิกผู้ร่วมงานเป็นบุคคลที่สำคัญและสามารถทำให้องค์การเจริญรุดหน้าไปด้วยดี เจริญผล สุวรรณโชติ (2519 : 249) ให้ความเห็นว่า ผู้นำควรมีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อทำให้องค์การนั้นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ต้องมองเห็นว่าผู้ร่วมงานเป็นสิ่งที่มีคุณค่า
3. ต้องยอมรับฟังความคิดเห็นในการดำเนินงานของผู้ร่วมงานในองค์การด้วย
4. ต้องปฏิบัติงานโดยอาศัยคณะกรรมการต่าง ๆ เพื่อแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงาน และเป็นการทำงานในลักษณะเป็นคณะ

5. ต้องเป็นผู้ที่ค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ เพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง

6. ต้องเป็นผู้ที่สามารถเลือกบุคคลให้ทำงานตามความถนัดและความสามารถของบุคคลนั้น

7. ต้องเป็นผู้ที่รู้จักนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารงาน

8. ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความสามารถในการติดต่อสื่อความหมายกับผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นได้อย่างดี

9. ต้องเป็นผู้ที่สามารถใช้วิธีการแห่งปัญญาเพื่อแก้ปัญหาอยู่เสมอ

10. ต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เที่ยงตรง แน่นอน

11. ต้องเป็นผู้ที่สามารถแนะนำและช่วยเหลือผู้ร่วมงานได้เสมอ

12. ต้องเป็นผู้มีความเข้มแข็งและมีความอ่อนโยน แต่มิใช่ความอ่อนแอ

นิพนธ์ ศศิธร (2525 : 196) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำไว้ดังนี้

1. ต้องฉลาด และมีวิจารณญาณดี

2. ต้องมีความคิดคำนึงดี

3. ต้องมีอารมณ์หนักแน่น

4. ต้องมีความยุติธรรมเป็นที่ตั้ง

5. มีความรับผิดชอบสูง

6. มีอารมณ์ขัน

อุทัย หิรัญโต (2515 : 15 – 18) ให้ความเห็นว่า การบริหารองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้นั้น บุคคลที่จะเป็นหัวหน้าคนจำเป็นต้องมีคุณสมบัติบุคลิกภาพดีเด่นเป็นพิเศษ มิใช่ใช้แต่อำนาจบงการ หากแต่ต้องทำให้บุคคลอื่นรู้จักตัวเองในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังนั้น ผู้ที่จะเป็นหัวหน้าคน ควรมีคุณลักษณะอันจำเป็น ดังนี้

1. ต้องมีความสามารถในการเขียน การพูด และการพูดในที่ชุมชน

2. ต้องมีความสนใจต่อทุกสิ่งทุกอย่าง และกว้างขวางพอ

3. ต้องมีความสามารถในการเกลี้ยกล่อม

4. ต้องมีความกระตือรือร้น

5. ต้องมีความอดทน มานะ บากบั่น

6. ต้องมีความแข็งแกร่งทางกายและจิตใจ

7. ต้องมีความเด็ดขาด

8. ต้องมีน้ำใจ เยือกเย็นและถ่อมตัว

ส่วนวิญญู อังคณารักษ์ (2522 : 1 – 6) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของหัวหน้างานไว้ดังนี้

1. คุณลักษณะพื้นฐาน ซึ่งเป็นลักษณะทั่วไปที่มีอยู่ในตัวของหัวหน้า คือ

1.1 ความเฉลียวฉลาดถึงระดับหนึ่ง

1.2 ความแข็งแรงของร่างกาย

1.3 ความเข้มแข็งทางศีลธรรม

2. คุณลักษณะพิเศษที่หัวหน้างานจะเจริญก้าวหน้าสืบต่อ ๆ ไป

2.1 ความสนใจอย่างแท้จริงและความรักบุคคลอื่น

2.2 กำลังหรืออำนาจแห่งบุคลิกลักษณะ หรือเป็นคนที่มีบุคลิกลักษณะเข้มแข็ง

2.3 การมีจิตใจแบบนักวิทยาศาสตร์ หรือเป็นคนที่รู้จักคิดแบบนักวิทยาศาสตร์ คือ มีเหตุผล ยอมรับความจริง และรู้จักคิดและวิจัย

อรุณ รักธรรม (2522 : 104 – 108) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้นำที่ดีควรจะประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความรู้ การเป็นผู้นำนั้น ความรู้เป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุด เพราะจะเป็นเครื่องมือช่วยรักษาสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

2. ความริเริ่ม คือ ความต้องการที่จะปฏิบัติสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยไม่ต้องมีคำสั่งและแสดงข้อคิดเห็นที่จะแก้ไขสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีขึ้นหรือเจริญขึ้น

3. ความกล้าหาญ คือ ลักษณะอาการที่ไม่กลัวต่ออันตราย ความลำบากหรือความเจ็บปวดใด ๆ โดยสามารถควบคุมความกลัวไว้ได้ ความกล้าหาญนี้จะต้องมีทั้งกาย วาจาและจิตใจ

4. ความเด็ดขาด คือ ความสามารถที่จะตัดสินตกลงใจได้ทันที

5. ความแนบเนียน คือ ความสามารถที่จะติดต่อเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้วยกิริยาอาการและวาจาที่ถูกต้อง เหมาะสม

6. ความยุติธรรม คือ การปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามความยุติธรรมและศีลธรรม วางตนเป็นกลางไม่เอนเอียงในการที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือเป็นโทษต่อผู้หนึ่งผู้ใด

7. ท่าทาง คือ การแสดงออกซึ่งรูปร่าง ลักษณะของร่างกายที่ต้องประสงค์ มีกิริยาอาการและเครื่องแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม

8. ความอดทน คือ ความสามารถของร่างกายและความคิด จิตใจที่จะทนต่อการปฏิบัติกิจการหรือหน้าที่อย่างหนึ่งอย่างใดที่สมเหตุสมผลให้ต่อเนื่องและบรรลุผลสำเร็จได้

9. ความกระตือรือร้น คือ การมีเจตจ่อที่ดีและมีความเอาใจใส่ต่อหน้าที่หรือกิจการที่จะต้องปฏิบัติอยู่เสมอ

10. ความไม่เห็นแก่ตัว คือ การข่มหรือบังคับ ความโลภ ความหลง และความอยากได้ของตัวเอง

11. ความตื่นตัว คือ ความระมัดระวัง ความสุขุมรอบคอบ ความไม่ประมาท ไม่ยืดยาด ทำอะไรทันทีทันควันและมีความว่องไว ปราดเปรียวอยู่เสมอ

12. ดุลพินิจ คือ อำนาจแห่งความคิดที่สามารถจะพิจารณาสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุผลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง

13. ความสงบเสงี่ยม คือ ความไม่หยิ่งยโส ไม่จองหอง และไม่มีความภูมิใจในสิ่งที่ไร้เหตุผล

14. ความเห็นอกเห็นใจ คือ ความเมตตาปราณี ความกรุณา ความสงสาร และความเห็นใจผู้อื่นในลักษณะที่ไม่เสียประโยชน์ของส่วนรวม

15. ความจงรักภักดี คือ ความจงรักภักดีต่อหมู่คณะหรือส่วนรวม ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็นที่ไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเราจะซื่อสัตย์ต่อเขา แล้วเขาก็จะมีความจงรักภักดีต่อเรา

16. การสังคมดี คือ การมีบุคลิกภาพที่จะเข้าสังคมได้อย่างถูกต้อง

17. การบังคับตนเอง คือ การบังคับจิตใจเพื่อมิให้แสดงออกซึ่งกิริยาอาการต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้อื่นได้

ส่วน โนลท์ (Nolte. 1966 : 385 - 389) ได้เสนอแนะว่า คุณลักษณะของผู้นำที่จะทำให้เป็นผู้มีความสามารถในการทำงานได้ดี คือ

1. มีมนุษยสัมพันธ์
2. มีใจกว้าง
3. มีวิธีดำเนินงานอย่างฉลาด
4. มีความเป็นประชาธิปไตย
5. มีความสามารถในการแก้ปัญหา
6. เป็นที่ศรัทธาของคนทั่วไป
7. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
8. ยอมรับในความผิดพลาด
9. มีความมั่นใจ มีอารมณ์มั่นคง
10. ตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
11. มีความสามารถในการสื่อสาร
12. รู้จักสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน
13. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นและการทำงาน
14. เป็นคนทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ
15. เป็นคนกระฉับกระเฉงว่องไว

เชน (Shane. 1957 : 517 - 519) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะส่วนตัวและคุณลักษณะด้านวิชาชีพของผู้นำ โดยสรุปได้ดังนี้

1. ไม่เป็นคนหูเบา เชื่อง่าย ไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจ
2. ต้องเป็นผู้มีความตั้งใจจริง มานะบากบั่น ไม่ตำหนิผู้อื่นว่าผิดและยกตนเองว่าถูก
3. ต้องกล้าเผชิญปัญหาต่าง ๆ ด้วยความมั่นใจ
4. ต้องสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่ผู้ร่วมงาน
5. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงหากพบวิธีการที่ดีกว่า
6. สนับสนุนให้ผู้ร่วมงานได้แสดงออกอย่างเต็มที่ และเป็นตัวของตัวเอง
7. มีการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
8. ไม่ทิ้งงานให้คั่งค้าง และพยายามทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา
9. มีความเฉลียวฉลาด มีไหวพริบดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี
10. มีอารมณ์มั่นคง
11. เป็นคนที่ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ
12. ไม่เป็นคนที่มักง่าย ทำอะไรต้องมีหลักเกณฑ์
13. มีการปรับปรุงระเบียบวิธีทำงานให้ทันสมัยและรัดกุมอยู่เสมอ

สแตดท์ (Stadt. 1973 : 49 - 53) ได้สรุปลักษณะผู้นำที่ดีไว้ ดังนี้

1. คำนึงถึงมาตรฐานในการทำงาน
2. เป็นที่พึ่งของคนอื่นหรือพึ่งพาอาศัยได้
3. มีความกล้า กล้าคิด กล้าที่จะเสี่ยง
4. มีความรับผิดชอบ
5. มีความสามารถที่จะแบ่งงานให้ผู้อื่นช่วยปฏิบัติ
6. มีวินัยในตนเอง
7. มีมโนภาพ
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
9. มีความสามารถในการสื่อความ
10. มีสุขภาพดีและแข็งแรง

11. มีสติปัญญา

12. มีความสามารถในการจัดรูปงาน

13. มีความสามารถในการตัดสินอย่างมีเหตุผล

เซลส์ (Sayles. 1979 : 32) ให้ความเห็นว่า ผู้นำโดยทั่วไป ควรมีลักษณะดังนี้

1. ความสามารถเหนือกว่าคนอื่น ไม่ว่าจะเป็นทักษะเชิงเทคนิคหรือความรู้เกี่ยวกับองค์การ

2. เป็นผู้ที่สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้

3. มีความกระตือรือร้น

ส่วน วิจิตร วรุตบางภูร (2523 : 79 – 80) กล่าวว่า ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีความรู้พื้นฐานดังต่อไปนี้

1. มีพื้นความรู้และประสบการณ์ในการบริหารมาก่อน ความรู้และประสบการณ์จะทำให้ผู้บริหารสามารถคาดการณ์ มองเห็นปัญหาและงานที่จะต้องดำเนินการได้อย่างตลอด ผู้บริหารที่มีพื้นความรู้และประสบการณ์ทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ จะสามารถนำความรู้นั้น ๆ มาใช้ดำเนินงานทุกชนิดได้

2. มีความรู้ทั่วไป หมายถึง ผู้บริหารจะต้องมีความรู้อย่างกว้างขวางเกี่ยวกับธรรมชาติของงานในหน้าที่และรู้เท่าทันเหตุการณ์ ตลอดจนมีความสามารถในการวิเคราะห์และวิจัยเป็นอย่างดี

3. มีทักษะและความสามารถทางด้านภาษา เนื่องจากผู้บริหารต้องทำงานเกี่ยวกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ การใช้ถ้อยคำในการพูด อ่าน เขียน และรายงาน ทั้งในหน่วยงานและในที่สาธารณะ จึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง

4. มีความจำดี คือ ความสามารถจดจำสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งชื่อผู้ร่วมงานและลักษณะของงานได้ดี เพื่อให้ผู้ร่วมงานเกิดความศรัทธา เลื่อมใสและภาคภูมิใจมากขึ้น

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2529 : 7 – 10) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะเบื้องต้นของผู้นำว่าควรมี ดังนี้

1. มีคุณลักษณะพิเศษเฉพาะตัว คือ มีบุคลิกภาพและอุปนิสัยใจคอส่วนตัวดี

2. มีความรู้และความสามารถในการบริหารและการนำ คือ มีความรู้ ความสามารถด้านการใช้เทคนิคและวิธีทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ เข้ากับคนได้

3. มีความตั้งใจสูง คือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความอุตสาหะ

4. มีความรับผิดชอบ เช่น อุทิศเวลาให้แก่งานในหน้าที่ เป็นที่พึ่งแก่ผู้น้อย รับผิดชอบผลการปฏิบัติงาน กล้าเผชิญต่อเหตุการณ์

5. มีความเป็นธรรม ฟังความเห็นทุกด้าน ไม่หูเบา เอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

6. มีใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย

7. มีฐานะทางสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ดี

8. มีศิลปในการนำ

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</u>

<u>งานวิจัยภายในประเทศ</u>

งานวิจัยภายในประเทศที่มีลักษณะใกล้เคียงกับคุณลักษณะของเลขานุการคณะมีดังนี้

วนิดา เจียระนัย (2529 : 73 – 77) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสี่ มีความเห็นว่า คุณลักษณะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและสะอาด มีความเป็นกันเองกับผู้อื่นอยู่เสมอ ตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ รู้จักรักษาความลับของทางราชการเป็นอย่างดี มีความกระตือ

รีอร้นในการปฏิบัติงานให้ทันเวลา ส่วนคุณลักษณะที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การรู้จักใช้ภาษาอย่างถูกต้องและเหมาะสม

ชโลมใจ ภิงคารวัฒน์ (2525 : 69) ได้วิจัยคุณลักษณะของผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า ผู้อำนวยการ การประถมศึกษาจังหวัด ควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพแข็งแรง กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว แต่งกายเหมาะสมกับฐานะและโอกาส เข้ากับบุคคลอื่นได้ดี รู้จักเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมกับบุคคลที่จะสนทนาด้วย เป็นคนตรงไปตรงมา กล้าแสดงออก มีอารมณ์ขัน มีความอดกลั้น มีความยุติธรรม มีความคิดริเริ่ม รู้จักปรับตัว มีความรู้สึกไว แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เป็นคนกว้างขวาง เป็นที่รักใคร่ชอบพอของคนทั่วไป เสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

จำรัส ด้วงสุวรรณ (2520 : 80) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของนักแนะแนวตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษา ในวิทยาลัยครูส่วนกลาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสามมีความเห็นว่า คุณลักษณะที่สำคัญอันดับแรกคือ บุคลิกภาพ โดยมีความเห็นว่า นักแนะแนวควรมีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความสุขุมรอบคอบและมีความสุภาพอ่อนโยน

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่น่าสนใจ ได้แก่ งานวิจัยของ มิลเลอร์ (Miller. 1960 : 3518 - A) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพที่มีต่ออาชีพจากบุคคลในสมาคม YMCA ในตำแหน่ง หัวหน้า ผู้ควบคุม เลขานุการ แผนกธุรกิจและคนงาน พบว่า บุคลิกภาพจะเปลี่ยนไปตามชนิดของอาชีพที่กระทำอยู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดอลล์ (Doll. 1968 : 153 - 155) ได้วิเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของการเป็นผู้นำ ได้สรุปว่า ผู้นำควรมีลักษณะดังนี้

1. ควรเป็นคนที่มีลักษณะเอาใจเขามาใส่ใจเรา ผู้นำควรจะเป็นผู้มีความรู้สึกไวต่อความต้องการหรืออารมณ์ของสมาชิกของกลุ่ม

2. ควรเป็นคนกระฉับกระเฉง ผู้นำจะต้องกระทำตนให้สมาชิกเห็นว่าเป็นผู้มีความกระตือรือร้น มีความตื่นตัว แจ่มใส ร่าเริง

3. ควรได้รับการยอมรับจากสมาชิกว่าเป็นสมาชิกของกลุ่ม

4. ควรเป็นที่พึ่งของสมาชิก ครู นักเรียน คนงาน ภารโรง ซึ่งต่างก็ต้องการความช่วยเหลือเมื่อเผชิญกับปัญหา

5. ควรเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนได้

6. ควรสนใจในบทบาทของตนเอง

สตอกดิล (Stogdill. 1974 : 62 - 63) ได้สรุปผลจากงานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำที่ประสบความสำเร็จหลายราย ผลสรุปที่สำคัญมีดังนี้

1. บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้นำ มีคุณสมบัติเหนือกว่าสมาชิกของกลุ่มในเรื่องเกี่ยวกับสติปัญญา ผลการศึกษาเล่าเรียน ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและสังคม สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม

2. บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้นำ มีลักษณะดังต่อไปนี้มากกว่าส่วนเฉลี่ยของสมาชิกของกลุ่ม คือ รู้จักการเข้าสมาคม มีความคิดริเริ่ม มีความเพียรพยายาม รู้จักวิธีที่จะทำงานให้สำเร็จ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ตื่นตัวและหยั่งรู้ในสถานการณ์ มีความร่วมมือเป็นที่นิยมของปวงชน มีความสามารถในการปรับตัว มีความสามารถในการพูด

3. คุณสมบัติที่มีความสัมพันธ์สูงกับการเป็นผู้นำก็คือ ความคิดริเริ่ม การเป็นที่นิยมของปวงชน ความสามารถในการเข้าสมาคม การตัดสินใจ ความปรารถนาที่จะทำดีที่สุด การมีอารมณ์ขัน การมีความร่วมมือกับคนอื่น ความสามารถทางกีฬา

4. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นผู้นำ แยกออกได้เป็น 5 ประเภท คือ

4.1 ความสามารถ หมายถึง สติปัญญา ความกระตือรือร้น ความสามารถในการพูด ความคิดริเริ่ม การตัดสินใจ

4.2 ความสำเร็จ ได้แก่ การได้รับการศึกษาและประสบการณ์

4.3 ความรับผิดชอบ ได้แก่ การเป็นที่พึ่งของคนอื่น ความเพียรพยายาม ความเชื่อมั่นในตนเอง ความปรารถนาที่จะทำดีที่สุด

4.4 สถานะ รวมถึง สถานะทางสังคมและการเป็นที่นิยมของคนอื่น

4.5 สถานการณ์ ได้แก่ ทักษะ ความต้องการและความสนใจของผู้ร่วมงานตามจุดประสงค์ที่ต้องการบรรลุถึง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว ประมวลได้ว่า ความสำเร็จในการบริหารงานสำนักงานนั้นขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของเลขานุการคณะ ฉนั้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงคุณลักษณะของเลขานุการคณะ ซึ่งเป็นเลขานุการประจำตำแหน่ง ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะทางวิชาชีพ ดังนี้คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของเลขานุการคณะ ซึ่งปรากฏอยู่ทั้งภายในและภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้จากบุคลิกภาพ กิริยาท่าทางและวาจา สมรรถภาพในการสมาคม การแต่งกาย ความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

2. คุณลักษณะทางวิชาชีพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของเลขานุการคณะที่แสดงออกในด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถในงานเลขานุการและงานสารบรรณ ความรู้ ความเข้าใจในนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความรู้ทางภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านการสื่อสาร ความรู้ทางด้านจิตวิทยา ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันในด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

<u>สมมติฐานของการศึกษา</u>

ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะทางวิชาชีพ แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ การวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งมีจำนวนผู้บริหาร 53 คน อาจารย์ 426 คน และเจ้าหน้าที่ 371 คน รวมทั้งหมด 850 คน

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้คือ

ขั้นตอนที่ 1 จำแนกประชากรที่ศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ แยกเป็นคณะ ภาควิชา สถาบันและสำนัก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายไปตามคณะ ภาควิชา สถาบันและสำนัก

ขั้นตอนที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างตามขนาดของกลุ่มประชากร ตามตาราง เลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจิและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607 – 610) ได้กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหาร 17 คน อาจารย์ 132 คน และเจ้าหน้าที่ 116 คน รวมทั้งหมด 265 คน ดังตาราง

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

คณะ	ผู้บริหาร		อาจารย์		เจ้าหน้าที่		รวม	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะพลศึกษา	4	1	15	5	13	4	32	10
คณะมนุษยศาสตร์	8	3	80	25	17	6	105	34
คณะวิทยาศาสตร์	7	2	128	39	40	13	175	54
คณะศึกษาศาสตร์	7	2	99	31	17	6	123	39
คณะสังคมศาสตร์	7	2	52	16	14	4	73	22
คณะแพทยศาสตร์	10	2	7	2	10	3	27	7
บัณฑิตวิทยาลัย	1	1	10	3	14	4	25	8
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์	1	1	14	4	14	4	29	9
สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา	1	1	20	6	11	3	32	10
สำนักหอสมุดกลาง	1	1	1	1	44	14	46	16
สำนักงานอธิการบดี	6	1	–	–	177	55	183	56
รวม	53	17	426	132	371	116	850	265

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับถามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ การสร้างเครื่องมือดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเลขานุการ

2. ศึกษาลักษณะงานที่ปฏิบัติและขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความรู้ ความสามารถเฉพาะตำแหน่งของเลขานุการคณะ จากเอกสารของกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. สร้างแบบสอบถามตามลักษณะของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยถามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

4. หาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ปรึกษากับกรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 5 คน และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำนวน 5 คน แก้ไขและปรับปรุง เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรง

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย จำนวน 40 คน

6. หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ มีวิธีการดังนี้

6.1 ตรวจให้คะแนนแล้วเรียงคะแนนจากสูงไปหาต่ำ

6.2 ตัด 25% กลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมาเป็นตัวแทนในการประเมินค่าคำถามในแต่ละข้อ

6.3 หาค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละข้อ โดยใช้ t - test แล้วเลือกเอาเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกสูง คือมีค่า t เท่ากับหรือมากกว่า 1.75 ขึ้นไป สำหรับการวิจัยต่อไป ปรากฏว่าได้แบบสอบถามสำหรับการวิจัยในตอนที่ 2 ทั้งหมด

60 ข้อ เป็นด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 32 ข้อ และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำนวน 28 ข้อ

7. หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Cofficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 แสดงว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูง เหมาะสำหรับนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้

ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษา แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามถามสถานภาพของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ถามทัศนะของผู้ตอบที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการหญิง ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะทางวิชาชีพ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เสนอแนะคุณลักษณะของเลขานุการหญิง เพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้กระทำเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ส่งหนังสือขอความร่วมมือพร้อมแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ถึงผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

2. การเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน แบบสอบถามแต่ละฉบับกำหนดวันส่งคืนไว้ เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

แบบสอบถามที่ส่งไป จำนวน 265 ฉบับ ได้รับคืน จำนวน 253 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.47 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง แยกตามสถานภาพและคณะ

คณะ	ผู้บริหาร		อาจารย์		เจ้าหน้าที่		รวม		ร้อยละ
	ส่ง	ได้คืน	ส่ง	ได้คืน	ส่ง	ได้คืน	ส่ง	ได้คืน	
คณะพลศึกษา	1	1	5	5	4	4	10	10	100
คณะมนุษยศาสตร์	3	3	25	23	6	6	34	32	94
คณะวิทยาศาสตร์	2	2	39	31	13	13	54	46	85
คณะศึกษาศาสตร์	2	2	31	29	6	6	39	37	94
คณะสังคมศาสตร์	2	2	16	16	4	4	22	22	100
คณะแพทยศาสตร์	2	2	2	2	3	3	7	7	100
บัณฑิตวิทยาลัย	1	1	3	3	4	4	8	8	100
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์	1	1	4	4	4	4	9	9	100
สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา	1	1	6	6	3	3	10	10	100
สำนักหอสมุดกลาง	1	1	1	1	14	14	16	16	100
สำนักงานอธิการบดี	1	1	—	—	55	55	56	56	100
รวม	17	17	132	120	116	116	265	253	
ร้อยละ	100	100	100	91	100	100	100	95	

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา จำนวน 253 ฉบับ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ผลปรากฏว่า แบบสอบถามที่ได้รับคืนมีความสมบูรณ์ทั้ง 253 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจัดแยกเป็นกลุ่ม ๆ คือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ และกลุ่มเจ้าหน้าที่

3. ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ทำการตรวจให้คะแนนโดยยึดตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ

ต้องการมากที่สุด	ให้คะแนน	5
ต้องการมาก	ให้คะแนน	4
ต้องการปานกลาง	ให้คะแนน	3
ต้องการน้อย	ให้คะแนน	2
ต้องการน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

4. ในแบบสอบถามตอนที่ 3 นำข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะมาประมวลคุณลักษณะในด้านเดียวกันไว้ด้วยกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของแบบสอบถามในตอนที่ 2 เป็นรายข้อในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของ ประพันธ์ จำปาไทย (2530 : 29 – 30) เพื่อการแปลความ ดังนี้

1.00 – 1.49 จัดว่าเป็นคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นความต้องการในระดับน้อยที่สุด

1.50 – 2.49 จัดว่าเป็นคะแนนเฉลี่ยน้อย เป็นความต้องการในระดับน้อย

2.50 – 3.49 จัดว่าเป็นคะแนนเฉลี่ยปานกลาง เป็นความต้องการในระดับปานกลาง

3.50 – 4.49 จัดว่าเป็นคะแนนเฉลี่ยมาก เป็นความต้องการในระดับมาก

4.50 – 5.00 จัดว่าเป็นคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เป็นความต้องการในระดับมากที่สุด

2. หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อทราบการกระจายของคะแนน ถ้าค่าสูง แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะต่อคุณลักษณะของเลขานุการคณะแตกต่างกันมาก ถ้าค่าน้อย แสดงว่า มีทัศนะแตกต่างกันน้อย

3. เปรียบเทียบทัศนะของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ตามสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่า F – test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Ferguson. 1981 : 49) จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

ΣX แทน ผลรวมของคะแนน

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.2 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Ferguson. 1981 : 68) จากสูตร

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

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ α - Coefficient (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2524 : 171) จากสูตร

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

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือที่จะวัด

s_i^2 แทน คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

s_t^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยใช้ F - test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2524 : 108) จากสูตร

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

เมื่อ F แทน การแจกแจงของ F

MS_b แทน ค่า Mean Square ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่า Mean Square ภายในกลุ่ม

ซึ่งถ้าพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จะตรวจสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของนิวแมน - คูล (Newman - Keuls Test) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2524 : 95 - 106)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

<u>สัญญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญญลักษณ์ต่าง ๆ แทนความหมาย ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความแตกต่างระหว่างกลุ่ม
SS	แทน	Sum of Square
MS	แทน	Mean of Square
q	แทน	q - Statistics
$\bar{n}$	แทน	จำนวนคนเฉลี่ยแบบฮาร์โมนิค
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้จัดทำตามลำดับขั้น ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ

1. หาคะแนนเฉลี่ยรายด้านและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านมาประเมิน โดยอาศัยเกณฑ์พิจารณาตามแนวของ ประพัฒน์ จำปาไทย (2530 : 29 – 30) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	เป็นความต้องการในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	เป็นความต้องการในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	เป็นความต้องการในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	เป็นความต้องการในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	เป็นความต้องการในระดับมากที่สุด

2. หาคะแนนเฉลี่ยรายข้อและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละข้อมาประเมิน โดยอาศัยเกณฑ์พิจารณาตามแนวของ ประพัฒน์ จำปาไทย

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ เป็นรายด้าน ดังนี้

1. วิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ เพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

2. วิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ เพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ เป็นรายด้าน ดังนี้

1. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ โดยแยกพิจารณาดังนี้

1. คะแนนเฉลี่ยรายด้านและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะทางวิชาชีพ ดังได้แสดงรายละเอียดไว้ในตาราง 3

ตาราง 3 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ จำแนกเป็นรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร (N = 17)		อาจารย์ (N = 120)		เจ้าหน้าที่ (N = 116)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. คุณลักษณะส่วนบุคคล	3.50	0.62	3.48	0.63	3.27	0.74
2. คุณลักษณะทางวิชาชีพ	3.41	0.69	3.19	0.78	3.42	0.66
รวมเฉลี่ย	3.45	0.65	3.33	0.70	3.34	0.70

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้บริหารมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ คะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับอาจารย์ มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ คะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ คะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ ส่วนด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. คะแนนเฉลี่ยรายข้อและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ จำแนกเป็นรายด้าน

2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตาราง 4 คะแนนเฉลี่ยรายข้อและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ลำดับข้อ	คุณลักษณะส่วนบุคคล	ผู้บริหาร (N = 17)		อาจารย์ (N = 120)		เจ้าหน้าที่ (N = 116)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.	การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์	4.23	0.66	4.17	0.80	4.15	0.85
2.	การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน	4.29	0.58	4.09	0.78	3.98	0.88
3.	การมีอารมณ์ขันอยู่เสมอ	3.19	0.69	3.18	0.58	3.12	0.93
4.	การสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานให้มีความสนุกสนาน	3.40	0.78	3.25	0.98	3.28	0.83
5.	การอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ได้ดี	3.89	0.84	3.73	0.83	3.72	0.77
6.	ความสุขุมรอบคอบในการปฏิบัติงาน	3.95	0.69	4.00	0.75	3.84	0.62
7.	การพูดจาไพเราะฉาน ฟังชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.37	0.84	3.29	0.85	3.45	0.86
8.	การชี้แจงหรือแสดงเหตุผล	3.82	0.78	3.81	0.85	3.28	0.90

ตาราง 4 (ต่อ)

ลำดับข้อ	คุณลักษณะส่วนบุคคล	ผู้บริหาร (N = 17)		อาจารย์ (N = 120)		เจ้าหน้าที่ (N = 116)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
9.	ความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่วว่องไวและตื่นตัวอยู่เสมอ	3.33	0.98	3.09	0.88	2.97	0.83
10.	การวางตัวได้เหมาะสมกับกาละเทศะ	3.41	1.12	3.40	1.07	3.45	0.73
11.	การแต่งกายทันสมัย	3.18	0.86	2.95	0.81	2.15	0.84
12.	ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน	3.99	0.79	3.93	0.68	3.25	0.82
13.	การรักษาเวลาในการนัดหมาย	3.57	0.96	3.78	0.80	3.47	0.71
14.	การรู้จักรักษาความลับของทางราชการ	3.52	0.82	3.94	0.77	3.60	0.84
15.	การแสวงหาความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ	3.67	0.75	3.52	0.95	3.27	0.77
16.	การติดตาม ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.61	0.76	3.63	0.75	3.40	0.87
17.	การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.45	0.88	3.38	0.88	3.04	0.78
18.	การดำเนินการตามนโยบายและแผนงานที่ได้รับมอบหมาย	3.46	0.80	3.55	0.77	3.28	0.83

ตาราง 4 (ต่อ)

ลำดับข้อ	คุณลักษณะส่วนบุคคล	ผู้บริหาร (N = 17)		อาจารย์ (N = 120)		เจ้าหน้าที่ (N = 116)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
19.	การมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.93	0.76	3.40	0.81	3.38	0.88
20.	การวิเคราะห์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	3.39	0.86	3.47	0.82	3.35	0.88
21.	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.29	0.46	3.32	0.86	3.18	0.82
22.	การตัดสินใจได้ฉับไว	3.56	0.80	2.86	0.93	3.11	0.82
23.	การตัดสินปัญหาได้ถูกต้องเหมาะสม โดยมีข้อมูลและเหตุผลสนับสนุนอย่างเพียงพอ	3.74	0.84	3.91	0.75	3.32	0.86
24.	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.80	0.79	3.53	0.82	3.34	0.83
25.	การมีนิสัยช่างสังเกต	3.44	0.86	3.32	0.84	2.95	0.90
26.	ความยุติธรรม	3.58	0.77	3.67	0.86	3.47	0.81
27.	การส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามฉันัด	3.40	0.83	3.72	0.82	2.95	0.85
28.	การมีใจกว้างในการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมงาน	3.46	0.89	3.43	0.90	3.74	0.69

ตาราง 4 (ต่อ)

ลำดับข้อ	คุณลักษณะส่วนบุคคล	ผู้บริหาร (N = 17)		อาจารย์ (N = 120)		เจ้าหน้าที่ (N = 116)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
29.	ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงานและผู้มาติดต่อ	3.66	0.74	3.52	0.79	2.68	0.87
30.	การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้	3.83	0.76	3.41	0.86	3.44	0.81
31.	การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งในหน้าที่ราชการและเรื่องส่วนตัว	3.33	0.87	3.29	0.89	3.64	0.91
32.	การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.55	0.82	3.62	0.74	3.81	0.70
	รวมเฉลี่ย	3.50	0.62	3.48	0.63	3.27	0.74

ตาราง 4 แสดงว่า ผู้บริหารมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความต้องการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องการควบคุมอารมณ์ การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน การอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ ความสุขุมรอบคอบในการปฏิบัติงาน การชี้แจงหรือแสดงเหตุผล ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน การรักษาเวลาในการนัดหมาย การรักษาความลับของทางราชการ การแสวงหาความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ การติดตาม ควบคุมดูแล การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงาน การตัดสินใจ การตัดสินและแก้ไขปัญหาความยุติธรรม ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงานและผู้มาติดต่อ การติดต่อประสานงานกับฝ่าย

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับความต้องการมาก ส่วนข้ออื่นนอกนั้น อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแต่งกายทันสมัย

ทัศนะของอาจารย์ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องการควบคุมอารมณ์ การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน การอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ ความสุขุมรอบคอบในการปฏิบัติงาน การชี้แจงหรือแสดงเหตุผล ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน การรักษาเวลาในการนัดหมาย การรักษาความลับของทางราชการ การแสวงหาความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ การติดตาม ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การดำเนินการตามนโยบายและแผนงานที่ได้รับมอบหมาย การตัดสินและแก้ไขปัญหา ความยุติธรรม การส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามถนัด ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงานและผู้มาติดต่อ การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับความต้องการมาก ส่วนข้ออื่นนอกนั้น อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแต่งกายทันสมัย

ทัศนะของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องการควบคุมอารมณ์ การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน การอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ ความสุขุมรอบคอบในการปฏิบัติงาน การรู้จักรักษาความลับของทางราชการ การมีใจกว้างในการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมงาน การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งในหน้าที่ราชการและส่วนตัว อยู่ในระดับความต้องการมาก สำหรับเกี่ยวกับเรื่องการแต่งกายทันสมัย อยู่ในระดับความต้องการน้อย ส่วนข้ออื่นนอกนั้น อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแต่งกายทันสมัย

2.2 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

ตาราง 5 คะแนนเฉลี่ยรายข้อและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

ลำดับข้อ	คุณลักษณะทางวิชาชีพ	ผู้บริหาร (N = 17)		อาจารย์ (N = 120)		เจ้าหน้าที่ (N = 116)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.	สำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการและได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ	3.41	0.79	2.47	1.01	4.62	0.48
2.	การแก้ไขและปรับปรุงหลักวิชาการในด้านวิชาชีพมาใช้อย่างเหมาะสม	3.23	0.43	2.39	0.97	3.72	0.76
3.	ความรู้ ความชำนาญในการพิมพ์ดีดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	3.41	0.79	2.06	0.94	3.43	0.95
4.	ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำวาระการประชุมและการจดรายงานการประชุม	3.82	0.63	2.76	0.82	3.50	0.98
5.	การควบคุม ดูแลการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ	4.05	0.65	3.19	1.12	3.54	1.06
6.	การจัดระบบ การรายงานและการเสนอรายงานตามระเบียบงานสารบรรณ	3.05	0.84	3.39	1.17	3.82	1.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ	คุณลักษณะทางวิชาชีพ	ผู้บริหาร (N = 17)		อาจารย์ (N = 120)		เจ้าหน้าที่ (N = 116)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
7.	การจัดทำร่าง โต้ตอบ บันทึกย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือ	3.53	0.86	3.05	0.84	3.67	0.98
8.	ความรู้และเข้าใจระเบียบการด้านบัญชีและการเงิน	2.97	0.83	2.42	0.98	3.41	1.11
9.	ความรู้และเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.59	0.90	3.73	0.79	3.62	0.95
10.	ความสนใจติดตามเรื่องราวการเปลี่ยนแปลงระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.50	0.86	2.97	0.83	3.48	1.17
11.	การปฏิบัติงานโดยยึดนโยบาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการเป็นหลักอย่างเคร่งครัด	2.84	0.88	2.84	0.88	3.30	1.18
12.	ความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน	2.86	0.87	2.86	0.87	2.38	0.88
13.	ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันของประเทศ	3.08	0.95	3.08	0.95	3.02	1.18

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ	คุณลักษณะทางวิชาชีพ	ผู้บริหาร (N = 17)		อาจารย์ (N = 120)		เจ้าหน้าที่ (N = 116)	
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
14.	ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจสังคมและการเมือง	2.72	0.86	2.72	0.86	2.35	0.83
15.	ความรู้เกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม	2.62	0.90	2.33	0.94	2.38	0.88
16.	ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงานประจำปีของหน่วยงาน	2.76	0.94	2.62	0.90	3.29	1.15
17.	การรู้จักปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพสังคมเศรษฐกิจและการเมือง	2.80	0.99	2.23	0.99	3.22	1.14
18.	การใช้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน	2.51	0.93	2.36	1.05	3.31	1.15
19.	การเขียนสะกด การันต์ การใช้วรรคตอนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	2.68	1.01	2.76	0.94	3.18	1.16
20.	การใช้สำนวนในการเขียนได้ถูกต้อง กะทัดรัดและสมบูรณ์	2.58	0.91	2.80	0.99	3.64	1.17
21.	การจัดระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว	3.55	0.91	3.81	0.77	3.64	1.05

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ	คุณลักษณะทางวิชาชีพ	ผู้บริหาร (N = 17)		อาจารย์ (N = 120)		เจ้าหน้าที่ (N = 116)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
22.	การสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน	2.68	1.03	2.68	1.01	3.21	1.22
23.	ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	2.60	0.97	2.25	1.00	3.33	1.14
24.	การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	2.62	1.00	2.58	0.91	3.33	1.19
25.	การรู้จักใช้วิธีการต่าง ๆ ที่ได้ศึกษามาโดยเฉพาะพัฒนาบุคคลในหน่วยงานได้	2.60	0.97	2.38	1.00	3.27	1.22
26.	การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่	3.72	0.88	2.68	1.03	3.32	1.07
27.	การจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	2.52	0.96	2.62	1.00	3.64	1.14
28.	การดำเนินการให้เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี	2.76	0.66	4.10	0.65	3.45	1.17
	รวมเฉลี่ย	3.41	0.69	3.19	0.78	3.42	0.66

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้บริหารมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องความรู้เกี่ยวกับการจัดทำวาระการประชุมและการจดรายงานการประชุม การควบคุม ดูแล การจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ การจัดทำร่างโต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือ ความรู้และเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ความสนใจติดตามเรื่องราวการเปลี่ยนแปลงระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยอยู่เสมอ การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ อยู่ในระดับความต้องการมาก ส่วนข้ออื่นนอกนั้น อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การควบคุม ดูแล การจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การใช้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน

ทัศนะของอาจารย์ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องความรู้และเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ การจัดระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็ว การดำเนินการให้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี อยู่ในระดับความต้องการมาก สำหรับเกี่ยวกับเรื่องการสำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการและได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ การแก้ไขและปรับปรุงหลักวิชาการในด้านวิชาชีพมาใช้อย่างเหมาะสม ความรู้ ความชำนาญในการพิมพ์ดีดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ความรู้และเข้าใจระเบียบการด้านบัญชีและการเงิน ความรู้เกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมือง การใช้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การรู้จักใช้วิธีการต่าง ๆ ที่ได้ศึกษามาโดยเฉพาะพัฒนาบุคคลในหน่วยงานได้ อยู่ในระดับความต้องการน้อย ส่วนข้ออื่นนอกนั้น อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ข้อที่มีคะแนน

เฉลี่ยสูงสุด คือ การดำเนินการให้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรู้ ความชำนาญในการพิมพ์ดีดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ทัศนะของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องการสำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการและได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ การแก้ไขและปรับปรุงหลักวิชาการในด้านวิชาชีพมาใช้อย่างเหมาะสม ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำวาระการประชุมและการจดรายงานการประชุม การควบคุม ดูแลการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ การจัดระบบ การรายงานและการเสนอรายงานตามระเบียบงานสารบรรณ การจัดทำร่าง โต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือ ความรู้และเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ การใช้สำนวนในการเขียนได้ถูกต้อง กะทัดรัดและสมบูรณ์ การจัดระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว การจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับความต้องการมาก สำหรับเกี่ยวกับเรื่องความรู้ความเข้าใจในการจัดทำโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ความรู้เกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อยู่ในระดับความต้องการน้อย ส่วนข้ออื่นนอกนั้น อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การสำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการและได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ เป็นรายด้าน โดยแยกพิจารณาดังนี้

2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตาราง 6 วิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ เพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่าง ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	126.98	63.49	3.3898*
ภายในกลุ่ม	250	3614.97	18.73	
รวม	252	3741.92		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

ตาราง 7 วิเคราะห์ความแปรปรวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ เพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่าง ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	253.97	126.98	5.0163**
ภายในกลุ่ม	250	4885.66	25.31	
รวม	252	5139.63		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการหญิง เป็นรายด้าน โดยแยกพิจารณาดังนี้

3.1 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการหญิง ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

สถานภาพ		เจ้าหน้าที่	อาจารย์	ผู้บริหาร
	$\bar{X}$	3.27	3.48	3.50
เจ้าหน้าที่	3.27	–	0.21**	0.23**
อาจารย์	3.48		–	0.02
ผู้บริหาร	3.50			–

$q\sqrt{MS_{w/n}}$	r	2	3
	q.99 (r, 250)	3.64	4.12
	q.99 (r, 250)	0.12	0.14

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่และผู้บริหาร มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับเจ้าหน้าที่และอาจารย์ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนอาจารย์และผู้บริหาร มีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	อาจารย์ 3.19	ผู้บริหาร 3.41	เจ้าหน้าที่ 3.42
อาจารย์	3.19	–	0.22**	0.22**
ผู้บริหาร	3.41		–	0.01
เจ้าหน้าที่	3.42			–

$q\sqrt{MS_{w/\tilde{n}}}$	r	2	3
	q.99 (r, 250)	3.64	4.12
	q.99 (r, 250)	0.11	0.13

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับอาจารย์และผู้บริหาร มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สาระในบทนี้เป็นการสรุปให้เห็นภาพรวมของการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นไว้ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษา

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะทางวิชาชีพ

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้กระทำกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ซึ่งอยู่ในสังกัดคณะ สถาบันและสำนัก ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 17 คน อาจารย์ จำนวน 120 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 116 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 253 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยจำแนกออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ถามทัศนะของผู้ตอบที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยข้อคำถามด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 32 ข้อ และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำนวน 28 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งสิ้น 60 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะคุณลักษณะของเลขานุการคณะ เพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. หาค่าคะแนนเฉลี่ยรายด้านและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ แล้วประเมินระดับคะแนนเฉลี่ยรวมรายด้าน โดยอาศัยเกณฑ์ในการพิจารณาตามแนวของ ประพัฒน์ จำปาไทย

2. หาค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ แล้วประเมินระดับคะแนนเฉลี่ยรายข้อ โดยอาศัยเกณฑ์ในการพิจารณาตามแนวของ ประพัฒน์ จำปาไทย

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ (One - way Analysis of Variance)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มีดังนี้

1. ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อความต้องการในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะทางวิชาชีพ ปรากฏผลดังนี้

1.1 พิจารณาความเห็นของผู้บริหารเป็นรายด้าน

1.1.1 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริหารมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการมาก ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้านอารมณ์ ความอดทน ความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ การตัดสินใจ และมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่า ด้านอารมณ์ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน ด้านความอดทน ได้แก่ การอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ ความสุขุมรอบคอบในการปฏิบัติงาน การชี้แจงหรือแสดงเหตุผล ด้านความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ ได้แก่ ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน การรักษาเวลาในการนัดหมาย การรักษาความลับของทางราชการ การแสวงหาความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ การติดตาม ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรม ด้านการตัดสินใจ ได้แก่ การตัดสินใจได้ฉับไว การตัดสินปัญหาได้ถูกต้องและเหมาะสม การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงานและผู้มาติดต่อ การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเมื่อนำมาเปรียบเทียบรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ การแต่งกายทันสมัย

1.1.2 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า ผู้บริหารมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการหญิง ในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้านงานเลขานุการ งานสารบรรณ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการใช้ทรัพยากร เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่า ด้านงานเลขานุการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำวาระการประชุมและการจดรายงานการประชุม ด้านงานสารบรรณ ได้แก่ การควบคุม ดูแลการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ การจัดทำร่าง โต้ตอบ บันทึกย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือ ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้และเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ความสนใจติดตามเรื่องราวการเปลี่ยนแปลงระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยอยู่เสมอ ด้านการใช้ทรัพยากร ได้แก่ การนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และเมื่อนำมาเปรียบเทียบรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การควบคุม ดูแลการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ ข้อที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ การใช้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน

1.2 พิจารณาความเห็นของอาจารย์เป็นรายด้าน

1.2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อาจารย์มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการหญิง ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้านอารมณ์ ความอดทน ความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ การตัดสินใจ และมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่า ด้านอารมณ์ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน ด้านความอดทน ได้แก่ การอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ ความสุขุมรอบคอบในการปฏิบัติงาน การชี้แจงหรือแสดงเหตุผล ด้านความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ ได้แก่ ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน การรักษา

เวลาในการนัดหมาย การรักษาความลับของทางราชการ การแสวงหาความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ การติดตาม ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานที่ได้รับมอบหมาย ความยุติธรรม ด้านการตัดสินใจ ได้แก่ การตัดสินปัญหาได้ถูกต้องและเหมาะสม การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามถนัด ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงานและผู้มาติดต่อ การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเมื่อนำมาเปรียบเทียบรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ ข้อที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ การแต่งกายทันสมัย

1.2.2 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า อาจารย์มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการครุ ในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดระบบการติดต่อสื่อสาร และการใช้ทรัพยากร เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่า ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้และเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการจัดระบบการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การจัดระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว ด้านการใช้ทรัพยากร ได้แก่ การดำเนินการให้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี และเมื่อนำมาเปรียบเทียบรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การดำเนินการให้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ข้อที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ ความรู้ ความชำนาญในการพิมพ์ดีดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.3 พิจารณาความเห็นของเจ้าหน้าที่เป็นรายด้าน

1.3.1 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้านอารมณ์ความอดทน ความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ และมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่า ด้านอารมณ์ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน ด้านความอดทน ได้แก่ การอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ ความสุขุมรอบคอบในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ ได้แก่ การรู้จักรักษาความลับของทางราชการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีใจกว้างในการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมงาน การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งในหน้าที่ราชการและส่วนตัว และเมื่อนำมาเปรียบเทียบรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ ข้อที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ การแต่งกายทันสมัย

1.3.2 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า เจ้าหน้าที่มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้านงานเลขานุการงานสารบรรณ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ภาษา การจัดระบบการติดต่อสื่อสาร และการใช้ทรัพยากร เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่า ด้านงานเลขานุการ ได้แก่ การสำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการและได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ การแก้ไขและปรับปรุงหลักวิชาการในด้านวิชาชีพมาใช้อย่างเหมาะสม ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำวาระการประชุมและการจดรายงานการประชุม ด้านงานสารบรรณ ได้แก่ การควบคุม ดูแลการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ การจัดระบบ การรายงานและการเสนอรายงานตามระเบียบงานสารบรรณ การจัดทำร่างโต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือ ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ใน

การปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้และเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการใช้ภาษา ได้แก่ การใช้สำนวนในการเขียนได้ถูกต้อง กระทัดรัดและสมบูรณ์ ด้านการจัดระบบการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การจัดระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว ด้านการใช้ทรัพยากร ได้แก่ การจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และเมื่อนำมาเปรียบเทียบรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การสำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการและได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ ข้อที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนะระหว่าง ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ เป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า เจ้าหน้าที่และผู้บริหาร มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับเจ้าหน้าที่และอาจารย์ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนอาจารย์และผู้บริหาร มีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับอาจารย์และผู้บริหาร มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มีประเด็นที่ควรอภิปรายดังนี้

1. ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง หากวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์และการมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพนั้น คุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุม ดูแลการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ การดำเนินการให้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี และการสำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการและได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ ซึ่งก็คือคุณลักษณะของเลขานุการคณะนั่นเอง สำหรับคุณลักษณะของผู้บริหาร หากแบ่งออกโดยกว้าง ๆ แล้ว อาจแบ่งออกได้เป็น คุณลักษณะเบื้องต้นและคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะเบื้องต้น ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลและบุคลิกภาพ ส่วนคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์นั่นเอง ดังนั้น การที่ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีทัศนะต่อคุณลักษณะของเลขานุการคณะ ทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับความต้องการปานกลาง จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ พนัส หันนาคินทร์ (2513 : 45 - 46) กู๊ด (อุทัย หิรัญโต. 2520 : 12 - 13 ; อ้างอิงมาจาก Good. n.d.) และนพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2522 : 216 - 217) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ คุณลักษณะด้านส่วนตัวและคุณลักษณะด้านวิชาชีพ และจากผลการศึกษาวิจัยของ แมกนุสัน (Magnuson. 1971 : 78 - 81) พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารที่ประสบผลสำเร็จ คือ คุณลักษณะด้านวิชาชีพและคุณลักษณะด้านส่วนตัว

เมื่อศึกษาผลการวิเคราะห์ทัศนะของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายด้าน ปรากฏผลที่ควรแก่การนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1.1 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

การที่ผู้บริหาร มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล อยู่ในระดับความต้องการมาก เป็นเพราะผู้บริหารต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับเลขานุการคณะ ดังนั้น ความบกพร่องในคุณลักษณะส่วนบุคคลจึงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน จึงมีความต้องการในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก ส่วนอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลางนั้น เป็นเพราะทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่มองเห็นว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นเป็นเพียงปัจจัยพื้นฐานในการที่กำหนดตำแหน่งของบุคคลเข้าปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ เท่านั้น ดังนั้น ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการคณะคุณลักษณะส่วนบุคคลจึงไม่ใช่คุณลักษณะที่สำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้บริหารมีความต้องการมาก คือ การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความต้องการมาก คือ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เชน (Shane. 1957 : 517 – 519) และ ดอลล์ (Doll. 1968 : 153 – 155) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะที่สำคัญของผู้นำ คือ มีอารมณ์มั่นคงและควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

การที่ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะสอดคล้องกันว่า การแต่งกายทันสมัย เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต้องการน้อยนั้น อาจเป็นเพราะทั้งผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ไม่เห็นว่าการแต่งกายทันสมัยเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญสนอง ไกรเนตร (2515 : 38) ที่ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการบุคลิกภาพระหว่างผู้ศึกษาวิชาชีพครูและวิชาชีพพยาบาล พบว่า บุคลิกภาพของครูเกี่ยวกับการแต่งกายที่พึงปรารถนาของสังคม คือ การแต่งกายเรียบร้อย สะอาด และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าของ ประโยชน์ จันทรโชติ (2520 : 62) พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ในด้านบุคลิกท่าทาง ว่าควรมีรูปร่างท่าทางสง่า การแต่งกายสะอาด เรียบร้อยและทันสมัยตามควร

1.2 ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

การที่ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ อยู่ในระดับความต้องการปานกลางนั้น เป็นเพราะผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เห็นว่าคุณลักษณะทางวิชาชีพไม่มีความจำเป็นสำหรับเลขานุการคณะ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความต้องการมากตามลำดับ คือ การควบคุม ดูแล การจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ การดำเนินการให้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี การสำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการและได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า คุณลักษณะดังกล่าวเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นยิ่งสำหรับเลขานุการคณะในฐานะผู้นำของสำนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในสำนักงาน รวมทั้งด้านการเรียนการสอน ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 193) ที่กล่าวว่า เลขานุการต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานสำนักงานต่าง ๆ เช่น การบันทึก ย่อเรื่อง การจัดเก็บเอกสาร การร่างจดหมาย การเก็บค้นเอกสาร รู้จักใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ และศิริวรรณ ลัญชานนท์ (2525 : 178) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของเลขานุการที่สำคัญ คือ มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับเลขานุการและมีประสบการณ์มาโดยเฉพาะ

ข้อที่ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพน้อยตามลำดับ คือ การใช้ภาษาอังกฤษทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน ความรู้ ความชำนาญในการพิมพ์ดีดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง นั้น ทั้งนี้เป็นเพราะว่า คุณลักษณะดังกล่าวเป็นคุณลักษณะที่เลขานุการคณะไม่จำเป็นต้องใช้มากนัก ดังนั้น ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จึงมองคุณลักษณะของเลขานุการคณะในประเด็นนี้อยู่ในระดับความต้องการน้อยเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น ๆ เพราะเป็นความรู้ที่ไม่จำเป็นมากนักในการปฏิบัติงาน

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน การที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสามมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ แตกต่างกันเช่นนี้ เป็นผลมาจากกลุ่มตัวอย่างดำรงตำแหน่งต่างกัน มีบทบาท อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน ทำให้มีความเห็นต่อคุณลักษณะของผู้ร่วมงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของวิชิต เข้มแข็ง (2516 : 137) ที่กล่าวว่า ตำแหน่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันในด้านความคิดเห็น ส่วน ชงชัย สันติวงษ์ (2519 : 430) กล่าวว่า บทบาทหรือตำแหน่งแตกต่างกัน เป็นสาเหตุที่ทำให้การตีความ ข่าวสาร และข้อมูลแตกต่างกัน

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

จากผลการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนออันจะเป็นประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. ในการพิจารณาคัดเลือกตัวบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่งเลขานุการคณะ ควรคัดเลือกจากบุคคลที่มีลักษณะดังนี้ คือ มีอารมณ์เยือกเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ รู้จักใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน สำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการและมีประสบการณ์ในการทำงาน

2. ควรดำเนินการบำรุง รักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา

3. ควรจัดให้มีการอบรม สัมมนาเกี่ยวกับงานสารบรรณ เช่น การจัดระบบงาน การจัดเก็บเอกสาร การจัดทำวาระและจดรายงานการประชุม การทำร่างโต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจทาน การใช้สำนวนภาษาในการเขียนจดหมาย การจัดระบบการติดต่อสื่อสาร และความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

4. เลขานุการคณะ ควรพัฒนาและปรับปรุงตนเอง โดยการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ตลอดทั้งปรับปรุงเทคนิค วิธีการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้เกิดทักษะและความชำนาญในทุก ๆ ด้าน

5. ในการอบรม สัมมนา หรือจัดกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อพัฒนา ปรับปรุงและส่งเสริมคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ของเลขานุการคณะ ควรนำผลการวิจัยไปประกอบด้วย

<u>ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป</u>

1. ควรจะได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ระหว่างวิทยาเขต เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะว่าแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2. ควรจะได้มีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเลขานุการคณะในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ระหว่างมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒกับมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะ

4. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเลขานุการคณะ

5. ควรจะได้มีการศึกษาถึงวุฒิและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของเลขานุการคณะ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

"กฎหมาย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2519,". ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 93 ตอนที่ 45. 11 มีนาคม 2519.

กมล ภูหรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. ปฏิบัติงานสำนักงานภาคทฤษฎี. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2517.

กิติมา ปรีดีดิลก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์, 2529.

จำรัส ด้วงสุวรรณ. คุณลักษณะของนักแนะแนวตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษาวิทยาลัยครูส่วนกลาง. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520. อัดสำเนา.

เจริญผล สุวรรณโชติ. ทฤษฎีการบริหาร. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2519.

ชโลมใจ ภิงคารวัฒน์. คุณลักษณะและความสามารถในการบริหารงานของผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. อัดสำเนา.

ชงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2519.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

นิพนธ์ ศศิธร. การจัดระเบียบองค์การปัจจุบันและอนาคต. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิฆเณศ, 2525.

บุญสนอง ไกรเนตร. การเปรียบเทียบบุคลิกด้านความต้องการระหว่างผู้ศึกษาวิทยาลัยครูและพยาบาล. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2515. อัดสำเนา.

"ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ," ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 91 ตอนที่ 112. 29 มิถุนายน 2517. และเล่ม 103 ตอนที่ 198. 12 พฤศจิกายน 2529.

ประพัฒน์ จำปาไทย. "นักวิจัยดุษ," ข่าวสารวิจัยการศึกษา. 6 : 29 – 30 ; สิงหาคม – กันยายน 2530.

ประโยชน์ จันทรโชติ. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520. อัดสำเนา.

พนัส หันนาคินทร์. หลักบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2513.

พรรณี ประเสริฐวงศ์ และกาญจนาท เรืองรจิตปกรณ์. การบริหารงานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522.

ภิญโญ สาธร. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศ. ส. การพิมพ์, 2523.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. หนังสือที่ ทม. 0202/28298 เรื่องการแต่งตั้งข้าราชการ. ลงวันที่ 29 ตุลาคม 2529.

ล้วน สายยศ. "คุณลักษณะของนักวิจัย," พัฒนาวัดผล รุ่นที่ 7. 2524.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ทวีกิจการพิมพ์, 2524.

เสงา วัลไพจิตร และคนอื่น ๆ. "สถานภาพของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย สาย ข," พัฒนบริหารศาสตร์. 4 : 530 – 548 ; ตุลาคม 2523.

วลัย สุขพัฒน์ชี. การเสขานุการ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2525.

วิจิตร วรุตบางกูร. การบริหารโรงเรียนและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. สมุทรปราการ : ชนิษฐาการพิมพ์, 2523.

วิชิต เข้มแข็ง. ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาททางด้านวิชาการของศึกษานิเทศก์ประถมศึกษาประจำจังหวัด. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2516. อัดสำเนา.

วิญญู อังคณารักษ์. วิธีทำงานให้ได้ดี. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.

วนิดา เจียระนัย. คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา.

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. "ผู้นำในทัศนะของข้าพเจ้า," วารสารมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. 1 (1) : 5 – 22 ; มิถุนายน – กันยายน 2529.

ศิริวรรณ ลัญชานนท์. การจัดการสำนักงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน, 2525.

ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย. รายงานการประชุม อ.ก.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : กองกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2528.

_____. สังเขปมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง เล่ม 1 ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2525.

สมยศ นาวีการ. การบริหารระดับหัวหน้างานและผู้จัดการแผนก. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา, 2524.

อรุณ รักธรรม. หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.

อุทัย หิรัญโต. ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน. กรุงเทพฯ : สุนทรกิจการพิมพ์, 2515.

_____. เทคนิคการบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2520.

อัจฉรา ไชยอุดม. งานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : ฟันนี่พับบลิชชิ่ง, 2527.

Agnew, Peter L. James R. Mechan and Foster W. Loso. Secretarial Office Practics. 5th ed. Cincinnati : South – Western Publishing, 1954.

Doll, Ronald C. Curriculm Improvement. Boston : Allyn and Bacon, 1968.

Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. New York : McGraw – Hill Inc., 1981.

Good, Carter Victor. Dictionary of Education. New York : McGraw - Hill, 1973.

Hall, Calvin S. and Cardner Lindzey. Theories of Personality. New York : John Willey and Sons Inc., 1965.

Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size For Research Activities," Journal of Educational and Psychological Measurement. 30(3) : 607 - 610; Autumn, 1970.

Kuchhal, M. C. Secretarial Pratice. 8th ed. New Delhi : Jupiter Offset Press, 1975.

Lenonard, R. Sayles. Leadership : What Effective Managers Really Do and How They Do It. New York : McGraw - Hill Inc., 1979.

Magnuson, Walter C. "The Characteristics of Sucessful School Business Managers," Dissertation Abstract International. 32(1) : 133 - A. July, 1971.

Miller, Sutherland Jr. "The Relationship of personality to Occupation Setting and Function," Dissertation Abstract. 21 ; 3518 - A; 1960.

Nolte, Chester M. An Introduction to School Administration : Selected Readings. New York : The McMill Company, 1966.

Renald, W. Stadt. Managing Career Education Programs. New Jersey : Prentice Hall, 1973.

Shane, Harold G. and Wilber A. Yarch. Creative School Administration. New York : Henry Holt Company, 1957.

Stogdill, Ralph M. Handbook of Leadership : A survey of Theory and Research. New York : The Free Press, 1974.

ภาคผนวก

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
	<u>ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล</u>	
1.	เป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้มาติดต่องาน และประสานงานให้เรียบร้อย	5
2.	มีบุคลิกภาพเป็นที่น่าเลื่อมใส	4
3.	มีรูปร่างหน้าตาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4
4.	เป็นผู้มีอัธยาศัยดี สามารถให้ความกระจ่างแก่ผู้ขอความช่วยเหลือได้	4
5.	เป็นผู้ที่ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความสามัคคี ปรองดองกัน	3
6.	เป็นผู้ที่อุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่	3
	<u>ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ</u>	
1.	เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	5
2.	รู้จักใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	4
3.	เป็นผู้ที่เข้าใจหน่วยงานของตนเองได้ลึกซึ้งพอควร ทั้งด้านบทบาทหน้าที่ ลักษณะงาน และสายงานการบังคับบัญชา	4

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

10 มีนาคม 2532

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

ข้าพเจ้า น.ส. สันทนีย์ พงษ์นัยรัตน์ นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังศึกษาค้นคว้าเพื่อทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ" ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะใช้เป็นข้อมูลของมหาวิทยาลัยเพื่อทำให้ทราบถึงคุณสมบัติของบุคคลที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการ และใช้เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารในการสรรหา พิจารณาแต่งตั้งเลขานุการคณะ สถาบัน สำนัก นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างและพัฒนาบุคคลที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานสำนักงาน ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านอย่างแท้จริง ผลการตอบแบบสอบถามนี้ไม่มีผลเสียหายหรือกระทบกระเทือนต่อท่านและบุคคลหนึ่งบุคคลใด เพราะมุ่งศึกษาในส่วนรวมและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมเท่านั้น

ความสำเร็จในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ขึ้นอยู่กับความอนุเคราะห์ของท่าน ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(น.ส. สันทนีย์ พงษ์นัยรัตน์)
นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถาม

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งเป็นสามตอน ตอนแรก เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่สอง เป็นแบบสอบถามทัศนะของผู้ตอบที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตอนที่สาม เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบได้เสนอแนะคุณลักษณะของเลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก เพิ่มเติม

ในการตอบแบบสอบถามทั้งสามตอน ตอนที่หนึ่งและตอนที่สอง ขอความกรุณาตอบทุกข้อ หากท่านเห็นว่ายังมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก เพิ่มเติมอีกให้เขียนเพิ่มเติมในตอนที่สาม

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความเกี่ยวกับตัวท่าน

สถานภาพของผู้ตอบ
- ( ) คณบดี, ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก
- ( ) หัวหน้าภาควิชา
- ( ) ผู้อำนวยการกอง, หัวหน้ากอง
- ( ) อาจารย์
- ( ) เจ้าหน้าที่ (ข้าราชการและลูกจ้าง)

ตอนที่ 2 ทัศนะที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะทางวิชาชีพ

คำแนะนำ ข้อความตอนนี้กล่าวถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะทางวิชาชีพของเลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก โปรดอ่านและพิจารณาการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ของเลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก ในแต่ละข้อความว่าท่านต้องการอยู่ในระดับใด และโปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความต้องการของท่าน

ลำดับข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ สถาบันและสำนัก	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	คุณลักษณะส่วนบุคคล					
1.	การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์					
2.	การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน					
3.	การมีอารมณ์ขันอยู่เสมอ					
4.	การสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานให้มีความสนุกสนาน					
5.	การอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ได้ดี					
6.	ความสุขุมรอบคอบในการปฏิบัติงาน					
7.	การพูดจาไพเราะฉาน ฟังชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8.	การชี้แจงหรือแสดงเหตุผล					

ลำดับข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ คณะ สถาบันและสำนัก	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.	ความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไวและตื่นตัวอยู่เสมอ					
10.	การวางตัวได้เหมาะสมกับกาละเทศะ					
11.	การแต่งกายทันสมัย					
12.	ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน					
13.	การรักษาเวลาในการนัดหมาย					
14.	การรู้จักรักษาความลับของทางราชการ					
15.	การแสวงหาความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ					
16.	การติดตาม ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา					
17.	การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา					
18.	การดำเนินการตามนโยบายและแผนงานที่ได้รับมอบหมาย					
19.	การมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา					
20.	การวิเคราะห์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น					
21.	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
22.	การตัดสินใจได้ฉับไว					

ลำดับข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ คณะ สถาบันและสำนัก	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23.	การตัดสินปัญหาได้ถูกต้อง เหมาะสม โดยมีข้อมูลและเหตุผลสนับสนุนอย่างเพียงพอ					
24.	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
25.	การมีนิสัยช่างสังเกต					
26.	ความยุติธรรม					
27.	การส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามถนัด					
28.	การมีใจกว้างในการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมงาน					
29.	ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงานและผู้มาติดต่อ					
30.	การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้					
31.	การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งในหน้าที่ราชการและเรื่องส่วนตัว					
32.	การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง					

ลำดับข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ คณะ สถาบันและสำนัก	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>คุณลักษณะทางวิชาชีพ</u>					
33.	สำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการและได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ					
34.	การแก้ไขและปรับปรุงหลักวิชาการในด้านวิชาชีพมาใช้อย่างเหมาะสม					
35.	ความรู้ ความชำนาญในการพิมพ์ดีดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ					
36.	ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำวาระการประชุมและการจดรายงานการประชุม					
37.	การควบคุม ดูแลการจัดเก็บเอกสารข้อมูล สถิติต่าง ๆ					
38.	การจัดระบบ การรายงานและการเสนอรายงานตามระเบียบงานสารบรรณ					
39.	การจัดทำร่าง โต้ตอบ บันทึกย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือ					
40.	ความรู้และเข้าใจระเบียบการด้านบัญชีและการเงิน					

ลำดับข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ กพ.และ สถาบันและสำนัก	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
41.	ความรู้และเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่					
42.	ความสนใจติดตามเรื่องราว การเปลี่ยนแปลงระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
43.	การปฏิบัติงานโดยยึดนโยบาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการเป็นหลักอย่างเคร่งครัด					
44.	ความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
45.	ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันของประเทศ					
46.	ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง					
47.	ความรู้เกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม					
48.	ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงานประจำปีของหน่วยงาน					

ลำดับข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ คณะ สถาบันและสำนัก	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
49.	การรู้จักปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง					
50.	การใช้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน					
51.	การเขียนสะกด การันต์ การใช้วรรคตอนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม					
52.	การใช้สำนวนในการเขียนได้ถูกต้องกะทัดรัดและสมบูรณ์					
53.	การจัดระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็ว					
54.	การสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน					
55.	ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์					
56.	การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
57.	การรู้จักใช้วิธีการต่าง ๆ ที่ได้ศึกษามาโดยเฉพาะพัฒนาบุคคลในหน่วยงานได้					

ลำดับข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ คณะ สถาบันและสำนัก	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
58.	การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่					
59.	การจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
60.	การดำเนินการให้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี					

ตอนที่ 3 หากท่านเห็นว่ายังมีคุณลักษณะอื่น ๆ ที่เลขานุการ คณะ สถาบันและสำนัก จำเป็นต้องมีเพิ่มเติมนอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในตอนที่ 2 แล้ว ขอให้ท่านได้เสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ด้วยที

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	น.ส.สันทนีย์ พงษ์นัยรัตน์
เกิดวันที่	8 กรกฎาคม 2496 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	162 หมู่ 2 สุขสวัสดิ์ 30 ตำบลบางปะกอก อำเภอราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงาน	คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2509 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบางปะกอกวิทยาคม
	พ.ศ. 2511 ประกาศนียบัตรประโยคอาชีพ (ปวช. เลขานุการ) วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตธนบุรี
	พ.ศ. 2514 ประกาศนียบัตรประโยคอาชีพชั้นสูง (ปวส. เลขานุการ) วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตเทคนิค กรุงเทพฯ
	พ.ศ. 2522 ประกาศนียบัตรประโยคครูมัธยม (ป.ม.) วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตพระนครใต้
	พ.ศ. 2525 การศึกษาบัณฑิต (กศ.บ. บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
	พ.ศ. 2532 การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม. การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ประวัติรับราชการ	พ.ศ. 2515 หัวหน้าแผนกกลาง บริษัทไทยเดินเรือทะเล จำกัด
	พ.ศ. 2520 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
	พ.ศ. 2521 พนักงานการเงินและบัญชี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
	พ.ศ. 2527 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร