

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

สารนิพนธ์
ของ
พลีษฐา จันทรวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2551

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

สารนิพนธ์
ของ
พลีษฐา จันทรวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

บทคัดย่อ
ของ
พลีษฐา จันทรวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2551

พลีษฐา จันทรวงศ์. (2551). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านบุคลิกภาพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 30 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานบริหารโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 15 คน และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานเลขานุการ จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐานฐานนิยมและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการศึกษามีดังนี้

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีค่าระดับความเห็นด้วยว่าสำคัญจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐานเท่ากับ 4.50 – 5.00) และมีความคิดเห็นสอดคล้องตรงกัน (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์น้อยกว่า 1.00) เป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 คุณลักษณะ ซึ่งสามารถสรุปเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าโดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ซื่อสัตย์ สุจริต 2) มีความรับผิดชอบต่องานของตนเอง 3) มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม 4) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ 5) ตรงต่อเวลา 6) จัดลำดับความสำคัญของงาน 7) มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรมเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน) 8) เก็บรักษาความลับได้ดี 9) รู้และเข้าใจหลักการทำงานของเลขานุการ 10) สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว 11) รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว 12) ยึดมั่นแก่ใจ 13) เสียสละ อุทิศตน 14) คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก 15) เต็มใจทำงานด้านงานบริการ และ 16) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี

DESIRABLE CHARACTERISTICS OF HEADQUARTERS' SECRETARY AT
PRAMONGKUTKLAO HOSPITAL

AN ABSTRACT
BY
PASITTHA CHANTARAWONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Education Degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

October 2008

Pasittha Chantarawong. (2008). *Desirable Characteristics of Headquarters' Secretary at Pramongkutklao Hospital*. Master's Project. M.Ed. (Business Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc.Prof. Dr.Boonchird Pinyoanuntapong.

The purpose of this research was to investigate the opinions of resource persons about desirable characteristics of headquarters' secretary at Pramongkutklao Hospital in 3 areas of morals and ethics, work operation, and personality by using Delphi technique. The samples were 30 resource persons comprising 15 resource persons in administrative affairs and 15 resource persons in secretarial affairs. The instruments used for collecting data were an open-ended questionnaire and a 5 rating-scale questionnaire. The data were analyzed by using percentage, mean, median, mode, and interquartile range.

The results of study revealed that::

The opinions of resource persons about desirable characteristics of headquarters' secretary at Pramongkutklao Hospital were at the level of mostly agree (median was 4.50 – 5.00), and they were concordant (interquartile range was less than 1.00) with total 16 characteristics. These could be assumed as desirable characteristics of headquarters' secretary at Pramongkutklao Hospital. They were arranged in order as follows: 1) be loyal and honest, 2) be responsible for own duty, 3) have good social manner, 4) be good at human relationship and can go along well with others in different levels, 5) be punctual , 6) be well organized with work priority, 7) have knowledge and ability about computers (programs, equipment, and technology at work). 8) keep secret well, 9) know and understand the secretarial principles, 10) can work well and achieve the goals accurately and quickly, 11) present the information correctly, completely and quickly, 12) be cheerful, 13) devote oneself for work, 14) think of the whole mainly, 15) be willing to provide services, and 16) have ability to use Thai well in speaking reading and writing.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาล
พระมงกุฎเกล้า ของ พลีษฐา จันทวงศ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(อาจารย์สิริฐากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์จูงใจ แสงพันธุ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ กรรมการ และ อาจารย์จุงใจ แสงพันธุ์ กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย และคณาจารย์ภาควิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการประสิทธิประสาทวิชาให้ความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าแก่ผู้วิจัย จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 30 ท่าน ซึ่งให้ความกรุณาเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิ โดยทุกท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งเพื่อการให้ข้อมูล การตอบแบบสอบถามและการช่วยเหลือสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอดการทำสารนิพนธ์ คุณค่าและคุณประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับทุกท่านดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บุรพคณาจารย์ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง ครอบครัวจันทรวงศ์ ครอบครัวภูพานเพชรและมิตรสหายทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจสำคัญและคอยช่วยเหลือผู้วิจัยในทุกทางจนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณด้วยความสุดซึ้งมา ณ ที่นี้

พลีษฐา จันทรวงศ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ความหมายและความสำคัญของเลขานุการ	8
คุณสมบัติและจรรยาบรรณเลขานุการ	11
บทบาทและลักษณะงานของเลขานุการ	20
แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพ	47
ประวัติและข้อมูลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	58
เทคนิคเดลฟาย	65
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	69
3 วิธีดำเนินการวิจัย	73
กลุ่มตัวอย่าง	73
ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า	73
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	74
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	75
ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล	76
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน	80
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 1	81
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 2	84
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 3	90
 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	 102
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	102
กลุ่มตัวอย่าง	102
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	102
การเก็บรวบรวมข้อมูล	103
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	103
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า	105
ข้อเสนอแนะ	108
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	108
ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป	109
 บรรณานุกรม	 111
 ภาคผนวก	 115
ภาคผนวก ก	116
ภาคผนวก ข	127
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	 131

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนผู้เชี่ยวชาญ และการลดลงของความคลาดเคลื่อน	69
2 ความถี่ของคุณลักษณะประกอบด้านคุณธรรม จริยธรรม	82
3 ความถี่ของคุณลักษณะประกอบด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	83
4 ความถี่ของคุณลักษณะประกอบด้านบุคลิกภาพ	84
5 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านคุณธรรม จริยธรรม (จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2)	85
6 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ (จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2)	87
7 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านบุคลิกภาพ (จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2)	89
8 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านคุณธรรม จริยธรรม (จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3)	91
9 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ (จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3)	93
10 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านบุคลิกภาพ (จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3)	95
11 เปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ในรอบที่ 2 กับรอบที่ 3	96
12 สรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาล พระมงกุฎเกล้า	100

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการโรงพยาบาล พระมงกุฎเกล้า	7
2 แผนภูมิการปฏิบัติงานในการต้อนรับของเลขานุการ	25
3 ใบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์	36
4 กระบวนการของเทคนิคเดลฟาย	67
5 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	76

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสังคมธุรกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงนั้น ผู้บริหารธุรกิจต่างมุ่งหวังที่จะสร้างความก้าวหน้าให้แก่องค์กร ซึ่งสภาพการณ์การทำงานจริงของผู้บริหารในทุกธุรกิจอาจกล่าวได้ว่า ไม่มีผู้บริหารคนใดที่จะสามารถทำงานต่างๆ ให้สำเร็จได้ด้วยตัวผู้บริหารเองเพียงลำพัง ผู้บริหารต่างก็ต้องมีผู้ร่วมปฏิบัติงาน หรือผู้ช่วยปฏิบัติงาน ซึ่งอาจมีลักษณะการช่วยปฏิบัติงานในหลายระดับแตกต่างกันไป แต่ที่นิยมใช้เรียกกันและเป็นตำแหน่งที่มีคุณลักษณะโดดเด่นในเรื่องของการเป็นผู้ช่วยผู้บริหาร คือ “เลขานุการ” (จันทนา แสนสุข. 2539: 1) เลขานุการมีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานของผู้บริหารทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีส่วนอย่างมากที่จะทำให้งานของผู้บริหารประสบผลดี หรือล้มเหลวได้ ดังนั้น ความก้าวหน้าในงานเลขานุการ จึงก้าวไปพร้อมกับความก้าวหน้าของผู้บริหาร และกับความสำเร็จเติบโตขององค์กร ซึ่งเลขานุการจะต้องเข้าใจในบทบาทของตนเป็นอย่างดี จึงต้องมีการพัฒนาตนเอง อย่างมีแบบแผนและมีเป้าหมาย เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับมือกับงานที่มีขอบเขตกว้างขวาง และมีการดำเนินงานที่สลับซับซ้อนมากขึ้น

ธุรกิจโรงพยาบาลหรือธุรกิจบริการด้านสุขภาพ ก็นับว่า เป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด เพราะมีการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ อย่างไม่หยุดยั้ง การพัฒนาองค์กร จึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งเรื่องความก้าวหน้าของธุรกิจและบุคลากร โดยเฉพาะหากองค์กรใด มีการพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก็จะทำให้องค์กรนั้นมีการพัฒนาจากรากฐาน และยั่งยืนอย่างแท้จริงเพราะทุนที่สำคัญที่สุดของทุกธุรกิจก็ คือ ทุนทรัพยากรมนุษย์ นั่นเอง ในส่วนของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐที่มีขนาดใหญ่ ในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โรงพยาบาลมีพื้นที่ให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหลายหน้าที่และหลายระดับ องค์กรจึงมีขนาดใหญ่และจำเป็นต้องใช้การบริหารจัดการขั้นสูง ซึ่งทางโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้มีการบริหารจัดการ โดยใช้ระบบข้าราชการทหารเป็นหลัก และมีการใช้เทคนิคการบริหารสมัยใหม่ร่วมด้วย ภายในหน่วยงานย่อยต่างๆ ของโรงพยาบาล เช่น กอง แผนก ภาควิชา ศูนย์ และห้องปฏิบัติการต่างๆ ซึ่งหน่วยงานย่อยเหล่านี้ จะมีผู้บังคับบัญชา หรือผู้อำนวยการกองทำหน้าที่บริหารจัดการ และควบคุมดูแลหน่วยงาน และภายในแต่ละกองบัญชาการก็จะมีผู้ปฏิบัติหน้าที่ “เลขานุการ” ปฏิบัติงานประจำอยู่ด้วย ซึ่งหน้าที่หลักของเลขานุการก็คือการอำนวยความสะดวกแก่ทุกฝ่าย การให้ความช่วยเหลือและประสานงานระหว่างกลุ่มผู้บริหารกับองค์กร หรือบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้ง การปฏิบัติหน้าที่

ประจำวันของเลขานุการภายในสำนักงาน เช่น การจัดทำเอกสาร การนัดหมาย การเตรียมการประชุม การจัดสรรตารางเวลาแก่ผู้บริหาร เป็นต้น เพื่อให้การทำงานของผู้บริหารและภายในสำนักงานมีความสะดวกราบรื่นและคล่องตัวมากขึ้น เลขานุการ จึงถือเป็นตัวกลางสำคัญที่คอยจัดการประสานงานให้องค์กรมีการดำเนินกิจกรรมไปได้โดยสะดวก เปรียบเสมือนเฟืองชิ้นเล็กๆ ของเครื่องจักร ที่มีขนาดเล็กแต่ก็มีความสำคัญ หากแม้เครื่องจักรนั้น ขาดเฟืองไปอันใดอันหนึ่ง การทำงานของเครื่องจักรก็จะเกิดปัญหาตามมา การทำงานของเลขานุการนั้น ถือเป็นงานที่มีทั้งเบื้องหน้าและเบื้องหลัง กล่าวคือ การพบปะประสานงานกับบุคคลต่างๆ จัดว่า เป็นงานเบื้องหน้า เพราะถือเป็นตัวแทนของผู้บริหารและเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร เป็นด่านแรกที่ผู้มาติดต่องานต้องพบเจอ บุคลิกภาพมารยาทและปฏิภาณไหวพริบของเลขานุการ จึงเป็นคุณสมบัติสำคัญที่เลขานุการพึงมีส่วนงานเบื้องหลัง ก็คือ งานจัดการสำนักงาน งานเอกสาร งานรับโทรศัพท์ การจัดการนัดหมาย งานต่างๆ เหล่านี้จัดว่าเป็นงานเบื้องหลัง เพราะเป็นงานที่เลขานุการต้องใช้ความสามารถส่วนตนในการปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพ ต้องใช้ความรู้ความสามารถตามที่เล่าเรียนและสั่งสมประสบการณ์มา อนึ่ง ประสิทธิภาพของเลขานุการก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เพราะหมายถึง ผลงานและคุณภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการเองและขององค์กร ที่สังกัดด้วย นอกจากนี้ เรื่องคุณธรรมจริยธรรมก็เป็นอีกหนึ่งคุณสมบัติที่เลขานุการพึงมี อันว่าพื้นฐานของจิตใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่งของมนุษย์ทุกคน คุณธรรมจริยธรรมเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน กล่าวคือ ทำให้การทำงานมีความถูกต้องเหมาะสม เพราะมีหลักการหรือกรอบประเพณีให้ปฏิบัติตาม โดยไม่ปฏิบัติในสิ่งที่ผิดหรือไม่ถูกต้อง มีการวิจารณ์งานส่วนตนถึงคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลาหรือความละเอียดรอบคอบ เป็นต้น และคุณธรรมจริยธรรมก็ทำให้การดำเนินชีวิตประจำวัน ก็มีความสุขตามไปด้วย เช่น ความมีน้ำใจ มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หรือมีจิตใจผ่องแผ้วเมตตา สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้การติดต่อประสานมีความราบรื่น และเป็นไปในทิศทางที่ดีมีการพัฒนา เพราะหากเลขานุการมีคุณสมบัติเหล่านี้แล้ว ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยใจรักและมีความสุข

การปฏิบัติงานเลขานุการระดับกองในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งเป็นโรงพยาบาลทหารในสังกัดกระทรวงกลาโหมนั้น ต้องเผชิญกับปัญหาอันหลากหลายและภารกิจ ซึ่งจะต้องรับผิดชอบ อันจะละเว้นมิได้ ยิ่งเมื่อมีสถานการณ์ตึงเครียดใดๆ ขึ้น ในหน่วยงาน ก็ยิ่งมีความสำคัญที่จะต้องมีการปฏิบัติงานที่มีสมรรถภาพและคุณลักษณะอันเหมาะสมมากยิ่งขึ้นเพียงนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรทำการศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งในการวิจัยนี้ จะได้ทำการประมวลคุณลักษณะซึ่งถือว่า เป็นสิ่งจำเป็นและเป็นที่ต้องการทางราชการ

ให้สมบูรณ์มากที่สุด โดยผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการวิจัย เทคนิคเดลฟาย ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเกิดขึ้นได้ โดยความรู้ ความคิด และวิสัยทัศน์ของผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านงานเลขานุการเป็นสำคัญ คุณลักษณะประการแรก ซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานสำคัญคือความรอบรู้ในวิชาชีพ ซึ่งจำเป็นสำหรับเลขานุการ โดยความรู้ อาจจะมีหลายด้าน และหลายสาขาร่วมกัน เช่น พฤติกรรมศาสตร์สังคมศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ภาษาต่างประเทศ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี เป็นต้น ความรอบรู้ในสาขาต่างๆ เหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน มีรากฐานที่แน่นหนาและมั่นคง และเปรียบเสมือนหนึ่ง กุญแจที่จะเปิดช่องทางไปสู่ความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ แต่ก็ได้หมายความว่า ผู้ที่มีความรู้ทางวิชาการจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในทางปฏิบัติเสมอไป บางครั้งผู้ที่ได้รับปริญญา ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศแต่กลับไม่รู้จักใช้วิชาให้เกิดประโยชน์ แม้วิชาการจะเป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ต้องมีการฝึกปฏิบัติเรียนรู้ควบคู่กันไปด้วย จึงจะเกิดประโยชน์แก่ตนเองและองค์กรได้อย่างแท้จริง จากพฤติกรรมดังกล่าว เลขานุการ จึงจำเป็นต้องฝึกฝนหาความรู้ ความชำนาญ ทั้งทางวิชาการ และปฏิบัติ และนำประสบการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานมาปรับปรุงแก้ไข ให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น คุณลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่เลขานุการจะต้องมีอยู่ในตัว ก็คือ ความซื่อตรงที่มีต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อภาระหน้าที่ของตน เพราะหาก เลขานุการผู้ใดขาดคุณลักษณะนี้แล้ว เชื่อว่า คงจะไม่มีใครความเหมาะสมที่จะปฏิบัติหน้าที่เลขานุการได้ อีกต่อไป งานเลขานุการส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องไม่ผิดพลาด หากเลขานุการ ผู้ใดขาดความซื่อตรงต่อหน้าที่ของตน และเมินเฉยไม่เร่งปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว และความรอบคอบ แล้ว งานเลขานุการของกองต่างๆ ในโรงพยาบาลหรือองค์กรอื่นๆ ก็จะไม่เดินหน้า ผลเสียหายก็จะ บังเกิดขึ้นในทันตาเห็น เพราะงานขนาดเล็กก็อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายขนาดใหญ่ได้ เช่น ใน เรื่องการพิมพ์หนังสือผิดพลาด การส่งล่าช้าหรือผิดตัวบุคคล หรือแม้แต่ในเรื่องระเบียบวิธีการทาง ราชการ ซึ่งดูผิวเผินเหมือนไม่น่าจะมีความสำคัญอะไรนัก แต่ในความเป็นจริงแล้วอาจจะเป็นเรื่องที่ ทำให้เกิดการเข้าใจผิดหรือชุลนเคืองใจ และนำไปสู่ปัญหาที่ใหญ่กว่าเดิมได้ นอกจากคุณลักษณะ จำเป็นสำหรับงานเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแล้ว ยังมีคุณลักษณะสำคัญที่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจะต้องมีประจำตัว คือ กิริยามารยาทอันสุภาพเรียบร้อย หรืออีกนัยหนึ่ง ที่ เรียกกันว่า “มารยาทผู้ดี” ลักษณะที่ว่านี้ เป็นสิ่งที่พึงสังเกตได้อย่างชัดเจน หากผู้ใดขาดลักษณะ ที่ว่านี้ก็ยากที่จะปิดบังซ่อนเร้นได้ และจะทำให้ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มาติดต่อประสานงาน มีการ รังเกียจในทันที เลขานุการจำเป็นต้องมีทั้งความฉลาดแบบเนียนและความนินมวลงไม่ชัดเจน โดยต้อง รักษาความสุภาพเรียบร้อยไว้ภายนอก และมีจิตใจสงบเข้มแข็งอยู่ภายใน และยังมีอีกคุณลักษณะ หนึ่งมีความจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน นั่นคือ ความสะอาดหมดจดในรูปร่างและการแต่งกาย ถือ เป็นหน้าที่ส่วนตัวของเลขานุการที่จะต้องรักษาความสะอาด และมีบุคลิกภาพที่ดีอยู่เสมอ เพื่อจะ

สร้างความประทับใจ และความน่าเชื่อถือให้เกิดแก่ผู้พบเห็น และติดต่อประสานงานได้ ผู้วิจัยได้สร้างความคาดหวังว่าคุณลักษณะของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจะเป็นบุคคลที่มีรูปร่างหน้าตาสะอาดหมดจด มีมารยาทสุภาพเรียบร้อยอ่อนโยน แต่มีสติปัญญาอ่อนไหวใช้ความคิดและความสังเกตอยู่เสมอ มีความรู้ความชำนาญประจำตัว มีจิตใจมั่นคงหนักแน่น มีความสัตย์ซื่อตรงต่อองค์กรและหน้าที่ของตน เป็นผู้ที่สนใจต่อเหตุการณ์ และความก้าวหน้าทั้งทางสังคม วิชาการและการปฏิบัติงานด้านต่างๆ และสามารถปรับปรุงพัฒนางาน ให้สมกับความต้องการดังที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งจะได้เป็นบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญต่อโรงพยาบาล หรือองค์กรที่สังกัดต่อไป

อนึ่ง ศูนย์บริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในหน่วยงานทุกส่วนของโรงพยาบาลตลอดมา และมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรมีการสร้างเสริมความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัย ได้มีโอกาสสอบถามอย่างไม่เป็นทางการถึงปัญหา และความต้องการของศูนย์บริหารทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับงานเลขานุการ และได้รับข้อมูลว่า โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้รับสมัครและบรรจุผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการหลายอัตรา และมีจำนวนมากขึ้นทุกปี แต่ทางศูนย์บริหารทรัพยากรบุคคลยังไม่สามารถระบุถึงลักษณะงาน (Job's Description) และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองได้อย่างเป็นแบบแผนมาตรฐาน ซึ่งเลขานุการระดับกองนั้นถือว่าเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญมากในสายงานเลขานุการของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพราะมีการปฏิบัติงานใกล้ชิดกับสายงานผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารเป็นส่วนใหญ่ ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์ด้านการจัดการและประสานงานเป็นอย่างดี แต่นโยบาย และหลักการด้านการจัดฝึกอบรม หรือการจัดกิจกรรม เพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านเลขานุการ ของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้านั้นมีการพัฒนาเป็นส่วนน้อย การทำงานจริงของเลขานุการภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ส่วนใหญ่ก็ประสบปัญหา เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานเลขานุการระดับกองยังไม่มีแบบแผนมาตรฐานในการปฏิบัติงานนั่นเอง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการระดับกอง สังกัดกองพยาธิวิทยาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ตามทัศนะของกลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาล และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญงานเลขานุการ โดยใช้ เทคนิคเดลฟาย ผลการวิจัย จะสามารถนำมาใช้ เป็นข้อมูลส่วนหนึ่ง ที่เป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้วิจัยเอง และต่อศูนย์บริหารทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยสามารถนำผลการศึกษาวិจัยไปใช้เป็นแนวทางการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของงานเลขานุการระดับกอง และกำหนดนโยบาย เพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านงานเลขานุการ ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญ เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อหาค่าระดับความเห็นด้วยในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
2. เพื่อหาค่าระดับความสอดคล้องของความเห็นด้วยในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
3. เพื่อสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนางานด้านเลขานุการระดับกอง เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับศูนย์บริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพิจารณาสรรหาบุคลากรและกำหนดคุณลักษณะงานและคุณลักษณะบุคคลที่พึงประสงค์ในงานเลขานุการระดับกองได้อย่างเหมาะสม และเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของเลขานุการ และบุคลากรอื่นๆ ในองค์กรต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 30 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานบริหารโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 15 คน และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานเลขานุการ จำนวน 15 คน
2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ด้าน คือ
 - 2.1 ด้านคุณธรรม จริยธรรม
 - 2.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่
 - 2.3 ด้านบุคลิกภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **คุณลักษณะที่พึงประสงค์** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพและการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมที่ดีของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ที่ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าและจากสังคมรอบข้าง อันประกอบด้วยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 ด้าน คือ

1.1 **ด้านคุณธรรม จริยธรรม** หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกถึงการประพฤติตนอย่างเหมาะสม ทั้งกาย วาจา และใจของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ โดยอยู่ในศีลธรรม ขนบประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของสังคมไทย ซึ่งนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน ทั้งภายในและภายนอกเวลาทำงาน ได้แก่ ความมีน้ำใจ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ศีลธรรม จริยธรรม ทั่วไป ที่ควรปฏิบัติ

1.2 **ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่** หมายถึง ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เกี่ยวกับงานเลขานุการ ที่ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการพึงมี หรือควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม อันจะช่วยทำให้การปฏิบัติงานเลขานุการมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การเตรียมการประชุม การตอบรับนัดหมาย ความสามารถทางภาษา ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ความรู้ทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นต้น

1.3 **ด้านบุคลิกภาพ** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมเฉพาะบุคคลที่แสดงออกอย่างชัดเจนของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการ โดยแสดงออกทางกายและวาจา ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น การแต่งกาย ท่วงท่าวาจา กิริยามารยาท ตรงต่อเวลา จรรยาบรรณเลขานุการ เป็นต้น ซึ่งถือเป็นส่วนประกอบสำคัญ ที่จะช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่น

2. **เลขานุการระดับกอง** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานประจำในตำแหน่งเลขานุการของกองบัญชาการต่างๆ หรือภายในสำนักงานหน่วยย่อย สังกัดโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและเป็นผู้ช่วยผู้บริหารโรงพยาบาล คุณวุฒิขั้นพื้นฐานคือจบการศึกษาระดับอุดมศึกษาและได้รับการว่าจ้างเป็นลูกจ้างชั่วคราว จากโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

3. **ผู้ทรงคุณวุฒิ** หมายถึง ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในเรื่องการบริหารและงานเลขานุการเป็นอย่างดี อันประกอบด้วยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานบริหารโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งปัจจุบันอยู่ในคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานเลขานุการ ได้แก่ เลขานุการมืออาชีพ นักจิตวิทยา และคณาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

4. **โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า** หมายถึง โรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของรัฐบาล ที่ให้บริการสุขภาพแก่ทหาร ข้าราชการและพลเรือนทั่วไป โดยให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป และสามารถรับผู้ป่วยเข้าพักรักษาได้ประมาณ 1,600 เตียง ตั้งอยู่ที่ 315 ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10310

5. **เทคนิคเดลฟาย** หมายถึง กระบวนการวิจัยเพื่อแสวงหาความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า (โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและจัดทำการตอบแบบสอบถาม เป็นจำนวน 3 ครั้ง และนำคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิที่สอดคล้องกันมาสรุป) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยแบ่งตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ความหมายและความสำคัญของเลขานุการ
2. คุณสมบัติและจรรยาบรรณเลขานุการ
3. บทบาทและลักษณะงานของเลขานุการ
4. แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพ
5. ประวัติและข้อมูลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
6. เทคนิคเดลฟาย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและความสำคัญของเลขานุการ

1.1 ความหมายของเลขานุการ

คำว่า “เลขานุการ” เป็นคำสนธิ มาจากคำว่า เลข สนธิกับ อนุการ รวมเป็นคำว่า “เลขานุการ” คำว่า “เลขานุการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 แปลว่า ลาย รอยเขียน ตัวอักษร การเขียน ส่วนคำว่า “อนุการ” แปลว่า การทำตาม การเอาอย่าง ดังนั้น “เลขานุการ” จึงมีความหมายว่า “ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ผู้ใหญ่ (ผู้บังคับบัญชา) สั่ง” คำว่าเลขานุการ มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย แต่โดยรวมแล้วสอดคล้องกัน เช่น เลขานุการ คือ บุคคล ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่วไป ของสำนักงาน เพื่อแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา หน้าที่โดยทั่วไป ได้แก่ การจดคำสั่งงานต่างๆ เป็น ขวเลข แล้วแปลออกจัดพิมพ์ให้ถูกต้องเรียบร้อย เป็นผู้จัดการนัดหมายการประชุม หรือนัดให้ผู้มาติดต่อเตือนเกี่ยวกับการนัดหมายให้เป็นไปตามกำหนด คอยต้อนรับ สอบถาม และให้ความสะดวกแก่บุคคลผู้ต้องการพบผู้บังคับบัญชา รับโทรศัพท์และติดต่อธุรกิจทางโทรศัพท์ ดูแลจดหมายต่างๆ ที่ได้รับเข้ามา หรือส่งออกไปร่างจดหมายต่างๆ และประการสุดท้ายจะต้องควบคุมดูแลผู้ร่วมงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ให้งานขององค์การธุรกิจแห่งนั้นดำเนินไปด้วยดี (กมล ชูทรัพย์ ; อ้างอิงจาก Dictionary of Occupation Title) ในภาษาอังกฤษ คำว่า เลขานุการ คือ Secretary มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Secretum หรือ Secret (ความลับ) ดังนั้น เลขานุการ จึงมีความหมายสำคัญ คือ

ผู้รักษาความลับ ซึ่งการรักษาความลับเป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของเลขานุการ งานเลขานุการเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุการต้องรอบคอบ เป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ และเหมาะสมแก่ตำแหน่ง มีตำราทางวิชาการได้ให้ความหมายของเลขานุการ ตามพยานุชนะในภาษาอังกฤษของคำว่า “Secretary” เป็นที่รวมของอักษรย่อ 9 คำ ไว้ดังนี้

1. S = Sense คือ ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบในการทำงานว่าสิ่งใดจึงควรและไม่ควร เป็นผู้ไม่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด รวมถึง การแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาดด้วย
2. E = Efficiency คือ ความสามารถในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ การมีสมรรถภาพในการทำงานซึ่งสมรรถภาพเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคล โดยบุคคลย่อมมีสมรรถภาพมากน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้
3. C = Courage คือ กล้าหาญ ทำในสิ่งดี ความมุมานะของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย
4. R = Responsibility คือ ความรับผิดชอบในงานที่มอบหมาย กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ลงมือทำงานด้วยตนเองและต้องรับผิดชอบผลงานหรือการกระทำนั้นด้วย
5. E = Energy คือ การมีพลังที่จะสร้างสรรค์ผลงาน พลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ถูกต้องเพื่อร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควรด้วย อันจะส่งผลต่อการทำงานในระยะยาว
6. T = Technique คือ เทคนิคในการเป็นเลขานุการมืออาชีพเป็นการรู้จักดัดแปลงให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย เทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลแต่อาจเลียนแบบจากผู้อื่นหรือตัวอย่างที่ดีเพื่อให้เทคนิคนั้นดีขึ้นและเหมาะสมกับตนเองได้
7. A = Active คือ ว่องไวไม่ล่าช้าเพื่องานจะได้เสร็จตามมุ่งหมาย เลขานุการต้องตื่นตัวอยู่เสมอแม้ว่าจะมีภาระงานมากก็ต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ
8. R = Rich คือ ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม มีคุณธรรมจริยธรรมประจำตน หากเลขานุการเป็นผู้ที่ด้อยศีลธรรมและวัฒนธรรมก็อาจทำให้การงานเสียผลได้ แต่ในทางกลับกันหากเลขานุการเป็นผู้มีคุณธรรมดีก็จะนำความเจริญมาสู่ตนเองและองค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้
9. Y = Youth คือ ความมีชีวิตชีวา ตำแหน่งเลขานุการเหมาะสำหรับคนอายุน้อยๆ เพราะงานนี้เป็นงานที่จะต้องติดต่อกับคนทั่วไป ซึ่งความสดใสของวัยเยาว์จะทำให้ผู้ติดต่อประสานงานเกิดความประทับใจและส่งผลดีต่องานและองค์กรอีกด้วย

เลขานุการ ในความเห็น หรือความเข้าใจของคนทั่วไป ไม่ว่าจะ เป็นภาคราชการ หรือ เอกชน จะหมายถึง บุคคลคนหนึ่งที่เป็นคนสนิทหรือใกล้ชิด ที่ทำหน้าที่ดำเนินการสารพัดประโยชน์ ให้แก่ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง แต่ในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่า เลขานุการ คือ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ หรืออื่นๆ ตามที่ ผู้บังคับบัญชาสั่ง ส่วนในมาตรฐานอาชีพ ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้ให้คำนิยาม ของอาชีพเลขานุการว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไข ปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว (สมาคมเลขานุการสตรี แห่งประเทศไทย. 2551) เลขานุการ คือ ผู้ช่วยฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นคนที่มีความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน สามารถรับผิดชอบ โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด เป็นผู้มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจ พิจารณาและตัดสินใจภายในขอบเขตอำนาจของตน เป็น ศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารในองค์กร (อุษณีย์ ตูลาบดี. 2545: 11) กล่าวว่า งานเลขานุการ เป็นงานที่มีความสำคัญ และขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของ องค์กรเป็นอย่างยิ่ง นับตั้งแต่หน่วยงานระดับย่อย สำนักงานทั่วไป องค์การธุรกิจ องค์กร ระดับชาติ หรือแม้กระทั่งองค์กรระดับโลก เลขานุการ เป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร ผู้บริหารบางท่านกล่าวว่า เลขานุการเปรียบเสมือนคู่คิด การเสียเลขานุการไป เท่ากับเป็นการเสีย แขนงขาไปเลยทีเดียว

ไม่ว่า นิยามของเลขานุการจะเป็นอย่างไร ส่วนใหญ่ในภาคราชการเรา จะเห็นภาพ ของเลขานุการเป็นบุคคล ที่จะต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ทำงานประจำและงาน พิเศษเป็นครั้งคราว ในภาคเอกชนนั้นเลขานุการจะได้ชื่อว่า เป็นผู้ช่วยมือขวาของนักบริหาร เพราะ จะทำหน้าที่เสมือนเป็นผู้ช่วยจัดระบบการทำงานของนักบริหารให้มีประสิทธิภาพ จากคำจำกัดความ ดังกล่าวสรุปได้ว่า เลขานุการ หมายถึง ผู้ช่วยฝ่ายบริหารซึ่งมีความชำนาญงานเป็นอย่างดี สามารถ รับผิดชอบงานในหน้าที่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจ พิจารณา และสามารถตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ ที่พึงมี หรือได้รับมอบหมาย ทั้งยังเป็น ศูนย์กลางของการติดต่อประสานงานและการร่วมมือเพื่อให้งานสำเร็จ

1.2 ความสำคัญของเลขานุการ

คำว่า “เลขานุการ” ตามพจนานุกรมให้คำนิยามไว้ว่า คือ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับหนังสือ ตามผู้ใหญ่สั่ง แต่ในทางปฏิบัติแล้วเลขานุการ ไม่ได้หมายความว่าเฉพาะขีดเขียนตามสั่งเท่านั้น แต่ ยังมีหน้าที่อื่นๆ อีกมากทั้งที่เป็นภาระในหน้าที่เลขานุการเองและภารกิจที่จะต้องปฏิบัติแทนนาย ปัจจุบันผู้บริหารธุรกิจที่สำคัญ ต่างเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีเลขานุการ ที่มีประสิทธิภาพไว้ช่วย

ทำงานและรับผิดชอบงานต่างๆ แทนผู้บริหารเพราะเวลามีความสำคัญต่อการดำเนินการของธุรกิจของผู้บริหารเป็นอย่างมาก ผู้บริหารต้องการเอาเวลาเหล่านั้นไปทำงานเป็นสำคัญๆ เช่น การบริหารวางแผน วางนโยบาย และงานสำคัญอื่นๆ ที่จะทำให้บริษัทของเขาเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าชนะคู่แข่งได้ จึงไม่อยากที่จะเสียเวลากับงานประจำวัน หรืองาน ซึ่งไม่ค่อยสำคัญ แต่ต้องเสียเวลามาก

เลขานุการ ที่มีความสามารถจะช่วยให้ผู้บริหารรักษาเวลา และดำเนินการต่างๆ ให้สำเร็จเรียบร้อยโดยรวดเร็ว เลขานุการที่มีประสิทธิภาพ มีค่าและสำคัญสำหรับงานมากจะเห็นได้ว่าเบื้องหลังความสำเร็จต่างๆ เลขานุการมีส่วนช่วยมากทั้งทางตรงและทางอ้อม เพราะเลขานุการเกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆ อย่างมาก เลขานุการ ย่อมรู้จักการ และความเป็นไปต่างๆ ในสำนักงาน จึงเป็นผู้ประสานงาน ให้งานต่างๆ ดำเนินไปโดยราบรื่น และรวดเร็ว ทั้งระหว่างผู้บริหารระดับต่างๆ และระหว่างบริษัทกับบุคคลภายนอก เป็นผู้สร้างสัมพันธภาพ ในสำนักงานและเป็นสื่อกลางระหว่างบริษัทหรือตัวนายและผู้มาติดต่อรวมทั้งเป็นภาพพจน์ของบริษัทและนายจนทำให้ผู้อื่นชื่นชมหรือไม่ก็ได้ เปรียบเสมือนประชาสัมพันธ์ของนายและของบริษัท ฉะนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นผู้รักษาความลับได้ดี มีไหวพริบดี มีความคิดริเริ่ม มีมนุษยสัมพันธ์ พร้อมทั้งเป็นผู้รอบรู้เข้าใจสิ่งต่างๆ ได้รวดเร็วและต้องพยายามปรับปรุงตัวเองให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ในงานอาชีพต่างๆ เช่น นักธุรกิจ พ่อค้า แพทย์ ศิลปิน กิจการทางศาสนา วงการศึกษาตลอดจนงานราชการ ต่างต้องพึ่งพาอาศัยเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น จึงนับได้ว่า เลขานุการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญและจำเป็นต่องานทุกสาขา ดังมีผู้กล่าวว่า ถ้าเลขานุการทุกคนในโลกนัดหยุดงานพร้อมกันแล้ว ธุรกิจทุกอย่างทั่วโลก ก็ต้องหยุดชะงักตามไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามต้องไม่ลืมว่า “เลขานุการ ที่มีความสามารถเท่านั้น” ที่จะเป็นผู้ช่วย ทำให้การบริหารงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเลขานุการที่มีความสามารถในปัจจุบัน ก็คือ ผู้บริหารที่สำคัญในวันข้างหน้านั่นเอง

2. คุณสมบัติและจรรยาบรรณเลขานุการ

2.1 คุณสมบัติของเลขานุการ

ฤษณีย์ ตูลาบดี (2545: 17) สรุปไว้ว่า งานเลขานุการเป็นงานที่ย่งยากสลับซับซ้อน แข่งกับเวลา และต้องติดต่อกับบุคคลหลายประเภท ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจึงควรเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยที่ดี (Good Character and Personality)
2. มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ (Secretary Technique)
3. มีความรู้ทั่วไปดี (Good General Background)
4. เคยผ่านการฝึกงาน

คุณสมบัติที่ดีของเลขานุการ เป็นสิ่งที่ช่วยให้เลขานุการมีความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัวและยังช่วยเชิดชูบุคลิกภาพของเลขานุการให้เด่นชัด ให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใกล้ชิด สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานทุกฝ่าย โดยอาจแบ่งคุณสมบัติที่เลขานุการควรมีออกเป็น 2 ประเภท คือ คุณสมบัติพื้นฐานวิชาชีพและคุณสมบัติส่วนตัว

2.2 คุณสมบัติพื้นฐานวิชาชีพ

2.2.1 มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ทุกเพศทุกวัย และทุกระดับชั้น การที่เลขานุการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกหน่วยงานจะช่วยผู้บริหารได้มากในการติดต่อประสานงาน เพราะโดยปกติแล้วผู้บริหารจะไม่ติดต่อโดยตรง แต่จะให้เลขานุการติดต่อให้ ซึ่งเท่ากับเป็นตัวเชื่อมที่มีความสำคัญทีเดียว

2.2.2 มีความซื่อสัตย์ เลขานุการควรมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม จงรักภักดีต่อผู้บริหารและบริษัท ไม่เปิดเผยความลับของผู้บริหารและของบริษัท พยายามรักษาภาพพจน์ของผู้บริหารและบริษัทให้เป็นไปในทางที่ดีเสมอ

2.2.3 มีไหวพริบ เลขานุการต้องมีความฉลาด มีไหวพริบปฏิภาณดี รู้จักกาลเทศะ รู้จักเวลา การจะพูด หรือกระทำการสิ่งใดควรรู้ว่า มีความสมควรหรือไม่

2.2.4 มีความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อมั่นในความคิด ความสามารถและการกระทำของตนเอง มีความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจ กล้าแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2.2.5 ตรงต่อเวลา เลขานุการต้องรักษาเวลาโดยเฉพาะเลขานุการที่มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ โดยปกติ เลขานุการควรมาถึงที่ทำงานก่อนผู้บริหารอย่างน้อยครึ่งชั่วโมงเพื่อเตรียมงานให้พร้อมสำหรับผู้บริหาร

2.2.6 มีสมาธิดี มีความละเอียดรอบคอบ ไม่ประมาทและสะเพร่า โดยเฉพาะเรื่องของการเอกสารที่จะนำเสนอควรตรวจสอบความถูกต้องก่อน

2.2.7 มีความคิดริเริ่ม เสนอความคิดใหม่ๆ ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

2.2.8 มีความจำดีช่างสังเกต มีระบบการทำงานที่ดีไม่หลงลืมง่าย จะต้องจำเรื่องต่างๆ ได้แม่นยำ เลขานุการต้องรู้จักจดบันทึกให้เป็นระบบที่ดี มีศิลปะในการใช้คำพูด เตือนผู้บริหารรวมทั้ง มีการจัดระบบจัดเก็บและค้นหาเอกสารให้เป็นระบบที่คล่องตัว ทำให้สามารถหยิบใช้ได้ทันที

2.2.9 ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ งานส่วนใหญ่จะต้องทำงานเป็นทีม จึงจะสำเร็จด้วยดี เลขานุการควรเป็นผู้รู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น

2.2.10 รู้จักประหยัดทั้งทรัพย์สิน แรงงานและเวลา เลขานุการต้องเป็นผู้รู้จักค่าของเงินไม่ฟุ่มเฟือย รักษาผลประโยชน์ให้บริษัท ระมัดระวังใช้จ่ายไม่ว่าเรื่องส่วนตัวหรือสำนักงาน เมื่อใช้จ่ายเรื่องใดควรพิจารณาว่ารายจ่ายนั้นๆ คุ่มค่าหรือไม่

2.2.11 มีการวางตัวดี มีมารยาทงาม ความประพฤติดี เป็นที่ประทับใจแก่ผู้ที่ได้พบเห็น มีมารยาทในสมาคมเป็นอย่างดี

2.2.12 ปรับตัวเก่ง เลขานุการที่ทำงานเก่ง คือ คนที่รู้จักปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ สามารถทำงานได้ ถึงแม้ทุกอย่างไม่ได้เป็นดังที่หวัง

2.3 คุณสมบัติส่วนตัว

2.3.1 มีบุคลิกภาพดี บุคลิกภาพเป็นด่านแรกของการเป็นเลขานุการที่ดี ถ้ามีบุคลิกภาพที่ดี จะได้กำไรไปแล้ว ร้อยละ 50 การมีบุคลิกดีนั้น รวมไปถึงการมีรสนิยมในการแต่งกาย การมีมารยาทงาม การเดินให้เรียบร้อยมีสง่า การยืน การนั่ง การพูด โดยเฉพาะการพูดทางโทรศัพท์ ควรระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะผู้รับสายอาจตัดสินด้วยคำพูดจึงทำให้เกิดการเข้าใจผิดพลาดได้

2.3.2 เป็นผู้มีความคิดที่ดีต่อผู้บริหารต่อองค์กรและต่อตนเอง เพราะเลขานุการต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารตลอดเวลา ถ้าไม่มีความเลื่อมใสในตัวผู้บริหารจะทำงานร่วมกันไม่ได้ดี

2.3.3 มีความกระตือรือร้น ชอบงานที่ทำ ขยันขันแข็ง ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง รับผิดชอบในงาน สนุกกับการทำงาน ไม่บ่นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะทำงาน

2.3.4 มีความสามารถในการวิเคราะห์ เนื่องจากกิจกรรมต่างๆ เพิ่มขึ้นมาก ซึ่งต้องใช้ความสามารถความชำนาญมาก จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์งาน รายงานสถานการณ์ต่างๆ รู้จักเคารพยำเกรงต่อผู้ที่ควรเคารพ รับฟังอุดมคติการดิ้นรน คำวิพากษ์วิจารณ์ และคำแนะนำของผู้อื่น

2.3.5 เป็นคนมีเหตุผล ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2.3.6 เคลื่อนไหวร่างกายได้คล่องตัว มีพลังงานดี ทำงานได้นานโดยไม่เมื่อยล้า

2.3.7 มีศิลปะหรือกลวิธีในการทำงาน เลขานุการต้องคิดอยู่เสมอว่า ตนเป็นเสมือนประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารและของบริษัท เมื่อมีโอกาสอันสมควรจะต้องส่งเสริมผู้บริหาร และผลผลิตของบริษัทให้ผู้อื่นรู้จักให้ดีขึ้นทันที

2.3.8 ทำงานเป็นที่ไว้วางใจ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ สะอาด เป็นระเบียบ ให้ผู้บริหารไว้วางใจ และแน่ใจว่างานทุกชิ้นที่มอบหมายให้จะต้องสำเร็จด้วยดี ถึงแม้จะต้องอยู่เกินเวลาปกติก็ควรทำให้สำเร็จ ไม่ละทิ้งงาน

2.3.9 มีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือองค์กร และควรทำความเข้าใจนโยบายในการทำงานขององค์กร

2.3.10 นูตาวางขวางทันต่อเหตุการณ์ มองการณ์ไกล สนใจเรื่องงานและความรู้

ทั่วไป เลขานุการควรมีความรู้ในวิชาอื่นๆ เช่น จิตวิทยา สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ศิลปะและวรรณคดี ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ หรือแม้กระทั่งบัญชีเบื้องต้น พื้นฐานความรู้ทั่วไปช่วยให้เลขานุการมีความรู้กว้างขวาง ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการประกอบอาชีพ

2.3.11 หน้าสดขึ้นมีชีวิตชีวา รู้จักแต่งหน้างามถูกต้องตามกาลเทศะ ทำให้ผู้พบเห็นมีความสุขไปด้วย ถึงแม้ว่าจะมีงานมากเพียงใด แต่ก็ยังสดชื่น

2.3.12 รู้จักเคารพยำเกรงต่อผู้ที่ควรเคารพ รับฟังอุดมคติ การติชม คำวิพากษ์วิจารณ์ และคำแนะนำของผู้อื่น

2.3.13 มีทักษะการสื่อสารระดับบริหาร ทั้งด้านการเขียน การอ่าน การพูด

2.3.14 มีความสามารถในการใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี อย่างน้อย 2 ภาษา คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ

2.3.15 มีความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร ฯลฯ

ตามลักษณะงานเลขานุการนั้นจัดว่า เป็นอาชีพหนึ่งที่มีเกี่ยวข้องกับการบริการ เพราะจะต้องมีการติดต่อประสานงาน เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นหลัก ทั้งกับนายจ้าง ผู้บังคับบัญชา ผู้มาติดต่องานและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น การบริการที่ดี จึงเป็นอีกคุณสมบัติหนึ่งที่เลขานุการพึงมีทุกคน เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจแก่ผู้พบเห็น ศูนย์กลางการจัดความรู้ สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2549) ได้กล่าวถึง การมีจิตในการบริการที่ดี (Service Mind) ไว้ว่า มีความหมายโดยการแยกอักษรของคำว่า “Service Mind” ออกเป็นความหมาย ดังนี้

S	=	Smile	แปลว่า	ยิ้มแย้ม
E	=	Enthusiasm	แปลว่า	ความกระตือรือร้น
R	=	Rapidness	แปลว่า	ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V	=	Value	แปลว่า	มีคุณค่า
I	=	Impression	แปลว่า	ประทับใจ
C	=	Courtesy	แปลว่า	ความสุภาพอ่อนโยน
E	=	Endurance	แปลว่า	ความอดทน เก็บอารมณ์
M	=	Make believe	แปลว่า	มีความเชื่อ
I	=	Insist	แปลว่า	ยืนยันหรือยอมรับ
N	=	Necessitate	แปลว่า	การให้ความสำคัญ
D	=	Devote	แปลว่า	อุทิศตน

รวมความหมายได้ว่า การบริการที่ดีนั้นต้องมีจิตใจในการบริการ คือ ต้องมีจิตใจ หรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงาน โดยมีจิตใจรักแสดงออกมาทางกายโดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับผู้มารับบริการ

2.4 คุณสมบัติทั่วไปของเลขานุการ

ในภาคเอกชนมักจะประกาศรับสมัครงานในตำแหน่งเลขานุการตามหน้าหนังสือพิมพ์ หรือในอินเทอร์เน็ตหรือสื่อมวลชนแขนงอื่นๆ ซึ่งจะพบว่า มีการกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับ อายุ เพศ คุณวุฒิ และอื่นๆ ซึ่งพอจะสรุปได้ ดังนี้ (สุเดียน ชลวิไล. 2522)

2.4.1 มีวุฒิการศึกษาอย่างน้อยประกาศนียบัตรวิชาชีพทางเลขานุการ จนถึงปริญญาตรี หรือปริญญาโท ขึ้นอยู่กับลักษณะงานขององค์กร ขนาดขององค์กร และระดับผู้บริหาร

2.4.2 มีความรู้งานขององค์กรที่ทำงานอยู่

2.4.3 สามารถ ใช้ตัวเลข และใช้ภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษา คือ ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เช่น อังกฤษ ญี่ปุ่น หรือจีน เป็นต้น ขึ้นอยู่กับการประกอบธุรกิจขององค์กรนั้น ซึ่งต้องสื่อสารได้ทั้งการเขียน และการพูด

2.4.4 เป็นผู้มีบุคลิก และอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่วทุกด้าน

2.4.5 มีความรับผิดชอบงานดีมาก อดทน ทำงานภายในสภาพกดดันสูงได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี

2.4.6 สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องาน และสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่างๆ ได้

2.4.7 สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา

2.4.8 มีความสามารถในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชา และองค์กร

2.4.9 มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร

2.4.10 มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลหรือองค์กรที่มาติดต่อ

2.4.11 มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร

2.4.12 เป็นผู้ใช้เวลาให้แก่การทำงาน

ในภาครัฐ หรือภาคราชการนั้น ตำแหน่งเลขานุการเป็นตำแหน่งที่ถูกกำหนดขึ้นมา ควบคู่กับตำแหน่งผู้บังคับบัญชาระดับสูงๆ เพื่อช่วยแบ่งเบาและรองรับภารกิจของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นจึงเป็นตำแหน่งที่ต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานของข้าราชการโดยทั่วไป เช่น มีสัญชาติไทย มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปี ไม่เป็นผู้มีกายทุพพลภาพ จนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่เป็นหนี้สินล้นพ้นตัว ไม่เคยเป็นผู้ถูกลงโทษ ให้ออก ปลดออก หรือไล่ออกจากรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น และมีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งตรงตามที่หน่วยงานนั้นๆ กำหนดไว้

2.5 คุณสมบัติเลขานุการส่วนตัว

2.5.1 มีความสุขุมรอบคอบและความจงรักภักดี คือ ละเว้นการกระทำอันเป็นปฏิปักษ์กับผู้บังคับบัญชา และต้องรักษาความลับของผู้บังคับบัญชา

2.5.2 มีเชาวน์ปัญญาแนบเนียน ถูกต้องกาลเทศะ และมีความสุภาพอ่อนโยน นุ่มนวล ในการติดต่อกับบุคคลภายนอก ทั้งแบบการเผชิญหน้าและการสนทนาทางโทรศัพท์

2.5.3 มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ จัดการงานที่ทำให้เป็นระบบ ไม่สับสน

2.5.4 ตรงต่อเวลา คือ รู้จักการแบ่งเวลาให้ถูกต้องเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด

2.5.5 มีสามัญสำนึก งานบางอย่างสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองอย่างรอบคอบได้ ไม่จำเป็นต้องปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา ทุกกรณีไป

2.5.6 มีความจำดี ถึงแม้ว่า จะมีบันทึกช่วยความจำอยู่แล้ว หากเป็นผู้มีความจำดี ก็จะทำให้งานรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.5.7 มีความรับผิดชอบสูง เพราะบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายงานให้เลขานุการทำแทน หากเลขานุการมีความรับผิดชอบสูงก็จะเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชาที่ไม่ต้องคอยติดตามการทำงานทุกขั้นตอนของเลขานุการ

2.5.8 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน คือ รู้จักปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดี และรวดเร็วขึ้น

2.5.9 มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ คือ รักษาอารมณ์ให้สม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา การแสดงออกทางสีหน้าว่า เต็มใจทำงาน ไม่ว่างานจะหนักหรือเบา ไม่แสดงความเบื่อหน่าย ไม่แสดงอารมณ์เสีย เมื่อพบงานที่ยุ่งเหยิง

2.5.10 มีศักดิ์ศรีสูง คือ ต้องสำนึกเสมอว่าตนเองมีศักดิ์ศรี มีเกียรติ มีคุณค่า การทำงานแต่ละอย่าง จะต้องทำด้วยความมั่นใจและภาคภูมิใจ มีมาตรฐานในการทำงาน งานที่ผ่านเลขานุการไปแล้วควรมั่นใจได้ว่า เรียบร้อย ถูกต้อง

2.6 คุณสมบัติเลขานุการสำนักงาน

นอกจาก จะต้องมียุทธศาสตร์ของเลขานุการส่วนตัวแล้ว เลขานุการสำนักงาน ควรมีคุณสมบัติต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้

2.6.1 ลักษณะท่าทาง รูปร่าง หน้าตา (Personal Appearance) หมายถึง

2.6.1.1 การแต่งกาย ต้องเลือกให้เหมาะกับกาลเทศะ แต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย

2.6.1.2 ความสะอาดเรียบร้อย หมายถึง เครื่องแต่งกายทุกอย่างรวมทั้ง ร่างกาย ใบหน้า ทรงผม มือและเล็บ

2.6.1.3 สุขภาพสมบูรณ์

2.6.1.4 การวางตัวเหมาะกับภาวการณ์

2.6.1.5 ท่วงทีกิริยา หมายถึง การแสดงออกทางร่างกาย เช่น การลุกนั่ง เดิน ยืน ควรมีท่วงท่าเรียบร้อย สง่างาม

2.6.2 บุคลิกลักษณะ (Personality) เป็นเรื่องลักษณะเฉพาะบุคคลแต่สามารถที่จะฝึกการมีบุคลิกลักษณะที่ดีได้

2.6.3 ความปราดเปรียวกระฉับกระเฉงทางแนวความคิด และความรู้สึก (Mental Alertness) คือ มีความพร้อมทางด้านจิตใจและสติปัญญาที่จะทำงานได้อย่างถูกต้อง ว่องไว ไม่ผิดพลาด ไม่ทอดทิ้งงานที่ทำ

2.6.4 ความเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ (Dependability)

2.6.5 ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานหลายด้าน จึงจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาจากคุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัวและเลขานุการสำนักงานดังกล่าวข้างต้นแล้ว คงไม่มีใครที่จะปฏิเสธได้ว่า ทั้งหมดนี้เป็นทฤษฎีของคุณสมบัติที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มเลขานุการควรมี แต่ข้อเท็จจริงยังไม่มีใครสมบูรณ์แบบตามทฤษฎีนั้นได้ครบถ้วน หรือร้อยเปอร์เซ็นต์ คงมีคำถามว่า แล้วเราจะทำอย่างไรถึงจะมีเลขานุการตามทฤษฎีนั้นได้ คำตอบ ก็คือ การสรรหา หรือคัดเลือกบุคคล และการฝึกฝนอบรม ทั้งจากตนเองและกระบวนการภายนอก

2.7 คุณสมบัติเลขานุการผู้บริหาร

สมิต สัตถุกร (2539) กล่าวว่า เลขานุการ คือ อาชีพที่เสมือนเป็นผู้ช่วยจัดการระบบการทำงานของเหล่านักบริหารให้มีประสิทธิภาพ ด้วยสภาวะการทำงานที่ต้องอาศัยความรอบคอบ และความถูกต้องในการตัดสินใจ การมีเลขานุการที่มีความชำนาญและมีความรอบรู้ในสายงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมากสำหรับนักบริหารที่ต้องการผ่อนภาระที่มีอยู่จำนวนมาก ให้เป็นระเบียบ

เรียบง่าย ในแง่หนึ่งหากจะกล่าวว่า เลขานุการ เป็น ตำแหน่งมือขวา ที่ต้องคอยช่วยเหลือและรอบรู้ การบริหารงานทั้งหมดของผู้เป็นนายเจ้านายคงไม่ผิดไปจากความจริงมากนัก เพราะเลขานุการจะต้อง ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยทุกอย่างของนายจ้าง ความรับผิดชอบให้หน้าที่และการทำงาน ซึ่ง หน้าที่โดยทั่วไปของเลขานุการ คือ การรับเรื่องต่างๆ และตรวจสอบรายละเอียดก่อนที่จะเสนอ นายจ้าง ร่างและทำหนังสือได้ตอบ สรุปบันทึกการนัดหมาย รายงานการประชุม บอกเรื่องราวต่างๆ ด้วยการจดชวเลข และพิมพ์ดีด ดูแลเก็บเอกสารและช่วยเหลือรายงานงานอื่นๆ ตามที่ได้รับ มอบหมาย หนทางสู่โอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งเลขานุการ ก็คือ การมีความกระตือรือร้น ในการปรับปรุงพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ รวมไปถึงการติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใน วงการธุรกิจ การรู้จักประยุกต์ข่าวสารที่ได้รับ นำมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุดก็จะเป็นการเปิดโอกาส ให้กับตนเองในการเลื่อนฐานะไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ เช่น การเลื่อนตำแหน่งเป็นผู้ช่วยฝ่ายบริหาร เลขานุการของผู้จัดการใหญ่ หรือเป็นหัวหน้าแผนกต่างๆ เป็นต้น ซึ่งคุณลักษณะการเตรียมความ พร้อมสำหรับการทำงานในตำแหน่งเลขานุการที่ดี มีดังต่อไปนี้ (นางลักษณ์ เกตุบุตร. 2550)

- 1) ต้องรอบรู้เกี่ยวกับระบบงานในองค์กรเป็นอย่างดี 2) มีความละเอียดรอบคอบ ความคล่องตัว
- 3) มีบุคลิกลักษณะดี อ่อนน้อม มีความรับผิดชอบสามารถเก็บความลับได้เป็นอย่างดี 4) มีความสามารถ ในการฟังและจดจำรายละเอียดเรื่องราวต่างๆ ได้แม่นยำ 5) สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ MS Office ได้ดี 6) ในบางองค์กรที่มีการติดต่อธุรกิจกับต่างประเทศ หากมีทักษะและความสามารถในการ พูด ฟัง อ่าน เขียน ภาษาต่างประเทศจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ

2.8 คุณสมบัติบุคลิกภาพของเลขานุการ สุภาณี เอาทองทิพย์ (2551) ให้ข้อสรุปว่า

มาตรฐาน ใครพบเห็นเป็นที่ศรัทธา เช่น การไหว้ การแต่งกายได้เหมาะสมกับตัวเอง แต่งกายให้ดูดีมากกว่าดูสวย เหมาะสมกับวัย สถานที่และสถานการณ์ กาลเทศะ อาชีพ เพศ หรือ แต่งแล้วดูภูมิฐานสมตำแหน่งถ้ามีเงินมีตำแหน่งก็ควรแต่งให้สมฐานะ แต่งกายให้เหมาะสมกับสรีระ ของตนเอง การแต่งกายดีไม่จำเป็นต้องแต่งกายเสื้อผ้าราคาแพงแต่ต้องดูสะอาด เรียบร้อยและมี รสนิยม ผู้ชายแต่งกายให้เหมาะสมกับผู้ชาย โดยไม่สวมเครื่องประดับมากเกินไป ผู้หญิงก็ไม่ควร ประดับ เครื่องประดับให้รุ้งรัง หรือเปิดเผยร่างกายมากจนดูเกินงาม กวีสุนทรภู่ กล่าวไว้ใน สุภาษิต สอนหญิงว่า ใครเห็นต้องนิยมชมไม่ขาดว่า ฉลาดแต่งร่างเหมือนอย่างหงส์ ถึงรูปร่างทรวดสงวน นวลอนงค์ ไม่รู้จักแต่งทรงก็เสียงาม

วาทะต้องใจ พุดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน ผู้ใดฟังแล้วเกิดความประทับใจ พุดหมดธุระแล้วยากพุดกับผู้นั้นต่ออีก คำพุดที่พุดชวนให้ติดตาม ผลการพุดที่ฟังแล้วเสนาะหุ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้ นำไปเป็นมาตรฐานการพุดในสังคมได้ วาทะต้องใจอีก กรณีนึง คือ พุดจาให้มีหางเสียง เช่น ค่ะ ครับ ขอโทษ ขอบใจ ไม่เป็นไร

ภายในยอดเยี่ยม เป็นคนมีจิตใจสมบูรณ์ เป็นคนมีคุณธรรม เป็นคนมีน้ำใจ คือเงินยิ่งใช้ยิ่งหมดไป น้ำใจยิ่งใช้ยิ่งได้มา ยิ่งถ้าให้ก่อนเขาขอ ไม่ต้องรอให้เขาให้ ทำให้เกิดเสน่ห์แก่ตัวเอง ถ้าจะทำอะไรใครหากอยู่ในฐานะทำได้ก็รีบทำก่อนที่เขาจะให้ให้ไว้वान อันจะช่วยเพิ่มคุณค่าแห่งน้ำใจของเราให้แก่ผู้อื่น

เปี่ยมใจก่อนจาก การทำธุรกรรมใดกับใครที่ไหนก็ตาม เมื่อถึงโอกาสการละจากจากสังคมต้องมีการยกมือไหว้ กล่าวคำ ขอบคุณ ขอบใจ ครวญน้ำใจใหม่ นะคะ โอกาสหน้าเชิญไปเที่ยวบ้านดิฉันผมบ้างนะครับ เป็นต้น ทำให้ผู้ติดต่อกันเกิดความกระจำ และแก้ไขข้อข้องใจต่างๆ อย่าปล่อยให้ผู้ติดต่อกันเดินออกจากห้องไปด้วยความมึนงงหรือด้วยความคลุมเครือ

2.9 จรรยาบรรณของเลขานุการ

จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละสาขากำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงและฐานะของสมาชิกในการประกอบอาชีพทุกอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นอาชีพใด ผู้ประกอบอาชีพจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณ เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงาน อันจะช่วยให้สังคมมีความมั่นคง และทุกสาขาอาชีพจำเป็นต้องมีกฎหมาย เพื่อควบคุมให้เกิดความยุติธรรมในสังคม และถ้าทุกฝ่ายปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ก็จะทำให้ปัญหาต่างๆ ในสังคมลดลง (บุศรินทร์ เทพยศ. 2551) จรรยาบรรณของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ ที่ยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

2.9.1 ปฏิบัติตนตามกฎหมาย และระเบียบขององค์กรด้วยความรักดี และจริงใจ และไม่ทำลายภาพพจน์ หรือชื่อเสียงขององค์กร

2.9.2 ดำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์อันสูงสุดต่อตนเอง และต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

2.9.3 มีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.9.4 ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการ ประสพการณ์และการฝึกฝนด้านงานเลขานุการ การจัดการ รวมทั้งหาทางเพิ่มพูนความสามารถ และความเข้าใจในวิชาชีพเลขานุการ โดยการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารแก่กันและกัน

2.9.5 ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารกัน อย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร และภายนอกองค์กรเท่าที่เห็นสมควร

2.9.6 รักษาความลับของงานในหน้าที่ไว้อย่างเข้มงวด และจะไม่ใช้ความลับนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรือในลักษณะที่จะก่อความเสียหายต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่ หรือองค์กรที่เคยทำงานมาแล้ว

2.9.7 คำนึงถึงความต้องและปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา และในฐานะผู้นำจึงทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี

2.9.8 ไม่ให้ข่าวหรือแถลงเรื่องราวใดๆ เกี่ยวกับงานของตนไม่ให้ความกระจ่างแจ้งกับผู้อื่นก่อนถึงเวลาอันสมควร ถึงแม้จะเป็นอำนาจและขอบเขตที่ตนสามารถพูดได้ก็ตาม

2.9.9 ไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพของเลขานุการ หรือให้ร้ายทำลายศักดิ์ศรีงานอาชีพของตน

2.9.10 มีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพอื่นๆ

3. บทบาทและลักษณะงานของเลขานุการ

3.1 บทบาทของเลขานุการ

ปัจจุบันในวงการแพทย์ พ่อดำ นักการเมือง นักการศึกษา ผู้สอนศาสนา รัฐบุรุษ มหาเศรษฐี หน่วยราชการต่างๆ ล้วนอาศัยบุคคลที่ทำงานด้านเลขานุการช่วยเหลือในการให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการประกอบอาชีพส่วนตัว ถ้าผู้รับผิดชอบในงานเลขานุการ สามารถปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ก็จะช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหารไปได้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทคโนโลยีสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ก็ยิ่งจำเป็นต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของเลขานุการ จึงมีบทบาทสำคัญยิ่ง และมีความจำเป็นต่องานทุกสาขา บทบาทและขอบเขตของหน้าที่ ซึ่งเลขานุการปฏิบัตินั้นมีมากมาย และสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นบริษัทห้างร้าน กระทรวง ทบวง กรม หรือแม้แต่ในมหาลัย ดังนั้น บทบาทเลขานุการ จึงต้องแตกต่างกันไปตามลักษณะหน้าที่ ที่ได้มีการกำหนดประเภทของเลขานุการไว้ ดังนี้

ประเภทของเลขานุการแบ่งตามหลักวิชาการ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. เลขานุการประจำตำแหน่ง (Position Secretary) เป็นตำแหน่งเลขานุการที่ถูกกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและมีอัตราเงินเดือนแน่นอน เลขานุการประเภทนี้ ไม่ต้องลาออก แม้มีการเปลี่ยนนาย หรือถ้าตำแหน่งนี้ว่างลงบุคคลในตำแหน่งรองลงมาที่มีความรู้ความสามารถ อาจถูกเลื่อนขึ้นสวมตำแหน่งแทนตำแหน่งที่ว่างลงได้ เช่น ตำแหน่งเลขานุการกรม เลขานุการบริษัทฯ เป็นต้น

2. เลขานุการประจำตัวบุคคล (Private Secretary) เป็นเลขานุการซึ่งบุคคลจ้างเพื่อช่วยเหลืองานต่างๆ ประจำตัวบุคคล ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้จ้าง เช่น เลขานุการส่วนตัวของแพทย์ ดารา นักประพันธ์ เป็นต้น

3. เลขานุการกิตติมศักดิ์ (Honorable Secretary) เป็นเลขานุการที่ถูกแต่งตั้งขึ้นหรือเชื้อเชิญเพื่อไปเป็นเกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิโดยอาชีพ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ

อย่างกว้างขวางจนเป็นที่ยอมรับของสังคม เลขานุการประเภทนี้ ไม่มีเงินเดือนเป็นค่าตอบแทน แต่มีเกียรติที่ได้รับเชิญให้ดำรงตำแหน่งนี้

4. เลขานุการพิเศษ (Special Secretary) เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ปกติอยู่แล้ว แต่มีงานพิเศษบางอย่าง ซึ่งต้องเข้าไปร่วมงานนั้น หรือได้รับเชิญพิเศษเป็นบางครั้ง ให้ทำหน้าที่เป็นเลขานุการในงานนั้น เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ เช่น เลขานุการกรมศาสนา เลขานุการบูรณะวัด เลขานุการในการประชุม สัมมนา บางครั้งคราว

ประเภทของเลขานุการแบ่งตามหลักการธุรกิจ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. เลขานุการขั้นต้น (Junior Secretary) เป็นเลขานุการที่จบการศึกษาใหม่ ยังไม่มีประสบการณ์ จะให้ทำงานในลักษณะงานประจำ (Routine Work) และมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
2. เลขานุการอาวุโสหรือเลขานุการขั้นสูง (Senior Secretary) เป็นเลขานุการที่มีประสบการณ์ในงานเลขานุการมากจนได้รับการไว้วางใจจากนาย โดยมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบสูงกว่าเลขานุการขั้นต้น เช่น มีความรับผิดชอบจัดงานประชุม ได้ตอบจดหมาย จัดเตรียมการเดินทางให้นายจ้างได้
3. เลขานุการบริหาร (Executive Secretary หรือ Administrative Secretary) เป็นเลขานุการที่จะช่วยงานนายจ้างทางด้านการบริหาร เช่น ตัดสินใจ สั่งการแทน วางแผน วางนโยบาย หรือวางแผนปฏิบัติงานได้

3.2 บทบาทเลขานุการด้านคุณธรรม จริยธรรม

เนื่องจากปัจจุบันเลขานุการ มีบทบาทที่แตกต่างไปจากอดีตมากผู้บริหารทั้งหลายต่างก็มีความคาดหวังให้เลขานุการเป็นผู้ช่วยในงานบริหารมากขึ้น หากจะกล่าวถึงความคาดหวังในบทบาทเลขานุการของผู้บริการแล้ว ก็อาจเป็นบทบาทในฐานะผู้บริหารงานปกติ งานเร่งด่วน การสร้างสรรค์งานต่างๆ เลขานุการต้องทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ธุรกิจของบริษัท ต้องรู้จักตนเอง ทำความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ รู้จักบริหาร เพื่อที่จะสามารถทำงานให้ผู้บริหารได้ อย่างถูกต้อง รู้จักบริษัท เรียนรู้ถึงขอบข่ายหน้าที่การงาน และผู้บริหารทุกท่าน เลขานุการเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหารเลขานุการ มีบทบาทในการบริหารองค์การได้อย่างมาก เพราะอยู่ใกล้ชิดผู้บริหารจนอาจกล่าวได้ว่า เป็นผู้บริหารเงาในองค์การ (เมืองทอง เขมมณี. 2535: 3) เลขานุการต้องรู้และเข้าใจทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้บริหารควรรู้ และเข้าใจต้องสามารถพลิกแพลงจัดการงานให้ราบรื่นสอดคล้องกับความต้องการ ความจำเป็นของงาน และของผู้บริหาร เลขานุการมีบทบาทในการบริหารงานทั้งทางตรงและทางอ้อม บทบาททางตรงด้านคุณธรรม จริยธรรม จะเห็นได้ชัดเจน ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะเสนอขึ้นอนุมัติ

การจัดลำดับคนที่ต้องพบ เป็นต้น ซึ่งถ้าเลขานุการเป็นผู้ที่ชอบใช้อิทธิพล หรือกลั่นแกล้งผู้น้อย แล้ว ย่อมทำให้การบริหารงานระส่ำระสายหรือล่าช้าได้ ส่วนทางอ้อมจะเห็นได้จากการที่เลขานุการ รายงานเรื่องต่อผู้บริหาร ซึ่งอาจปิดเป็นไปได้อีกถ้าเลขานุการผู้นั้นไม่มีคุณธรรม หรือความสามารถ ในการสื่อความหมายไม่ดีพอ นอกจากนั้น เลขานุการยังเป็นผู้ช่วยในการจัดเรื่องราว วางแผนงาน ประจำ ปรับปรุงการจัดระบบการทำงานของผู้บริหาร เป็นผู้แทนในการติดต่อธุรกิจการงานต่างๆ ถ้าเป็นผู้ช่วยที่ดีก็เปรียบเสมือนเพื่อนที่ดี ผู้เป็นคู่คิด ซึ่งจะส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารสามารถ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้เต็มที่ สำหรับบทบาทเลขานุการด้านคุณธรรม จริยธรรมกับผู้ร่วมงาน หรือผู้ติดต่อประสานงาน ก็มีความสำคัญมากเช่นกัน กล่าวคือ การทำงานร่วมกันนั้นต้องใช้หลัก คุณธรรม จริยธรรม เป็นหลัก เพื่อความสันติสุขของสังคมในองค์กรที่สังกัดหรือสังคมภายนอก ที่เลขานุการต้องทำหน้าที่ติดต่อประสานอยู่เป็นประจำ คุณธรรม จริยธรรมที่เลขานุการแสดงออก นั้นจะเป็นการสร้างคุณค่าของตัวเลขานุการเอง รวมทั้งองค์กร และผู้บังคับบัญชาด้วย เป็นอีก บทบาททางอ้อมที่เลขานุการจะมีส่วนเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรได้

3.3 บทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

เลขานุการของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีความรู้ในเรื่อง การบริหาร การจัดการ นอกเหนือจากงานในหน้าที่เป็นอย่างดี (ซวลิต หมิ่นนุช. 2535: 1) และ ต้องพิจารณางานของผู้บริหารว่า มีงานหลักอะไรบ้าง โดยปกติแล้วงานของผู้บริหาร อาจแบ่งออก ได้ดังนี้

3.3.1 การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนแนวทาง การทำงานในอนาคตว่า จะทำอะไรบ้าง ทำอย่างไร และมีค่าใช้จ่ายเท่าไร

3.3.2 การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการองค์การหรือการจัดงานต่างๆ ให้เป็น หมวดหมู่ จัดแบ่งคนที่เกี่ยวข้องกับการเข้าด้วยกันเพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว

3.3.3 การจัดกำหนดการทำงาน (Scheduling) การกำหนดเวลาทำงานเป็นการจัด กำหนดเวลางานต่างๆ ที่ได้จัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ไว้แล้วจะต้องเริ่มทำเมื่อใด มีระยะเวลานาน เท่าใด และจะเสร็จสิ้นสมบูรณ์ในเวลาใดบ้าง

3.3.4 การควบคุมงาน (Control) การควบคุมงานเป็นการดูแลตรวจสอบงานต่างๆ ที่จัดแบ่ง และกำหนดเวลาไว้เท่านั้น สามารถดำเนินไปตามเป้าหมาย

3.3.5 การสั่งงาน (Order) การสั่งงานเป็นการออกคำสั่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ การวางแผน การจัดองค์การ การกำหนดเวลา เพื่อควบคุมการดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุตาม เป้าหมายที่วางไว้

3.3.6 การติดตามทบทวนงาน (Review) การติดตามทบทวนงาน เพื่อติดตามผลงาน และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบว่า การปฏิบัติงานได้ดำเนินไปตามเป้าหมายหรือไม่ ถ้ามีปัญหาไม่เป็นไปตามแผนจะต้องควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

3.3.7 การกำหนดงบประมาณ (Budgeting) การกำหนดงบประมาณ เป็นการวางแผนด้านการเงินที่ต้องสัมพันธ์ไปกับแผนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะให้ความสำคัญด้านงบประมาณ รายรับและรายจ่าย จะต้องดำเนินควบคู่ไปกับแผนงาน

งานดังกล่าวเป็นงานประจำของผู้บริหาร เลขานุการ จึงต้องติดตามข้อมูลและจัดการให้เป็นระบบและมีระเบียบ เมื่อผู้บริหารขอใช้ข้อมูลเลขานุการสามารถนำเสนอ และให้ตรวจสอบได้ทันที นอกจากนั้น เลขานุการในฐานะผู้ช่วยงานบริหารมีบทบาทในการจัดลำดับความสำคัญของงาน ทำงานเป็นฐานะผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร ทั้งในด้านการสนับสนุน การปฏิบัติงาน วิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจ จะต้องศึกษาและวิเคราะห์และกรองการเสนอผู้บริหารทำให้ผู้บริหารทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้ทำงานบริหารอย่างนักบริหารมืออาชีพนั้น ย่อมจะต้องมีผู้ช่วยบริหาร เพื่อแบ่งเบาภาระ ซึ่งหากไม่มีผู้ทำหน้าที่ดังกล่าว เลขานุการเป็นบุคคลที่ผู้บริหารคาดหวังให้ทำหน้าที่ ดังนี้ (สุขสวัสดิ์ รุ่งเรืองธนากร. 2537: 4 – 5)

1. ช่วยในการจัดงานขึ้นต้น เลขานุการควรเป็นผู้มีความสามารถวางแผนงานและวิเคราะห์งานได้ เพื่อที่จะได้จัดทำแผนงานขึ้นต้นเสนอให้ผู้บริหารได้ตรวจสอบ และจัดทำแจกจ่ายให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นงานประชุม การสัมมนา งานในหน้าที่ประจำวัน หรืองานพิเศษ และงานเร่งด่วนอื่นๆ
2. ช่วยจัดรูปงาน เป็นที่ลักษณะคล้ายกับการวางแผนงานว่าจะจัดอย่างไร เพียงแต่เลขานุการ จำเป็นจะต้องรับผิดชอบมากขึ้น และมองรูปงานให้กว้างไกล เพื่อจะลงมือทำให้ประสบความสำเร็จ
3. ช่วยในการจัดหาข้อมูล ซึ่งเป็นงานทั่วไปอยู่แล้ว เพียงแต่งานในระดับผู้บริหารย่อมต้องการละเอียดมากขึ้น เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาอย่างรอบคอบ
4. ช่วยในการเตรียมงาน ไม่ว่าจะเป็นงานโทรศัพท์ งานประชุม งานพบปะการนัดลูกค้า หรือแม้แต่การเดินทาง ย่อมจะถูกเตรียมไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อความเหมาะสมสะดวกรวดเร็ว
5. ช่วยติดต่อประสานงาน เลขานุการเป็นบุคคลที่มีโอกาสพบปะผู้คนมากมาย ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป การติดต่อประสานงานควรทำด้วยความเข้าใจอันดี ซึ่งย่อมจะต้องอาศัยหลักจิตวิทยาช่วย

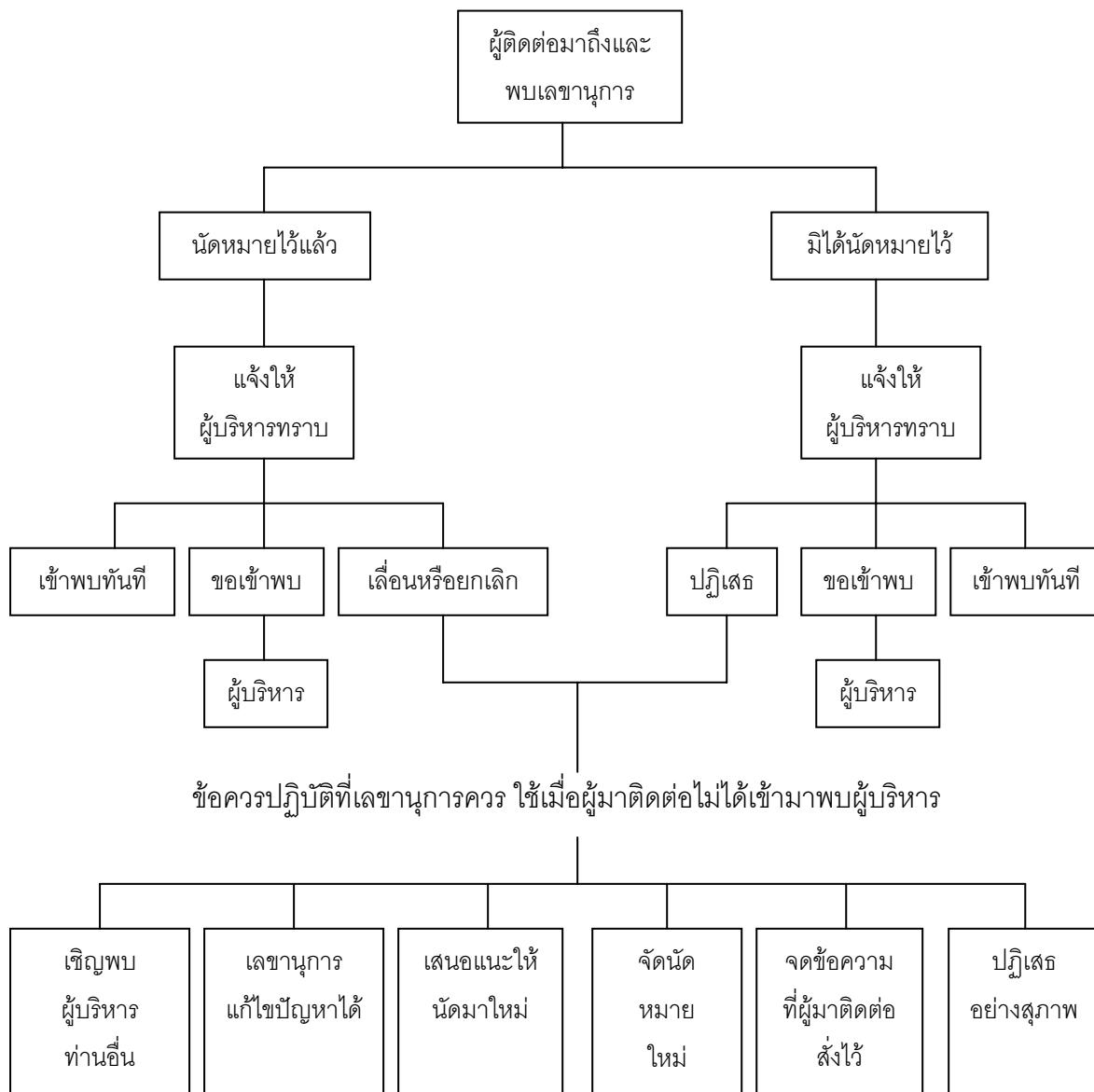
6. ช่วยในการติดต่อกัน เพื่อให้ธุรกิจดำเนินงานไปอย่างคล่องตัว และประสบกับความสำเร็จ เลขานุการ ควรเป็นผู้มีความละเอียดรอบคอบเพื่อให้ผลการติดต่อกันให้ผู้บริหารได้รับความร่วมมือที่ดี ควรให้ความสำคัญกับลูกค้าด้วยความจริงใจ ซึ่งจะเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดี และสามารถทำให้ได้ผลกระทบที่ดีกลับมายังบริษัท

7. ช่วยส่งเสริมผลักดันกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้เป็นการดำเนินงานเป็นระบบแบบแผนอย่างราบรื่น ผู้บริหารจะไม่มีเวลามากพอที่จะต้องคิดและติดตามงานต่างๆ ดังนั้น จึงต้องเป็นหน้าที่ของเลขานุการ เพื่อให้งานกิจกรรมที่สำคัญบรรลุถึงเป้าหมาย และประสบกับผลสำเร็จตามที่ได้คาดหวังไว้

8. ช่วยพิจารณากรองงาน เป็นบทบาทสำคัญมากทีเดียว สำหรับงานเลขานุการ ในฐานะผู้ช่วยบริหาร งานทุกชิ้นที่จะเสนอควรเป็นเรื่องที่สมควรที่สุด เมื่อเลขานุการจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการบริหารและการบังคับบัญชา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงการบริหารในสำนักงานที่ตนควบคุม เพื่อการบังคับบัญชาของเลขานุการจะสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ตามหลักความเป็นจริง เลขานุการแต่ละคนทำงานไม่เหมือนกันทุกประการ ส่วนใหญ่คล้ายๆ กัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะของธุรกิจ ฐานะหรือตำแหน่งของผู้บริหาร ความเต็มใจของผู้บริหารที่จะมอบหมายงานให้เลขานุการ โดยทั่วไปจะต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานสำคัญๆ ดังนี้ (อุษณีย์ ตุลาบดี. 2545: 132)

1. ต้อนรับผู้มาติดต่อ เลขานุการต้องรู้จักวิธีการต้อนรับของผู้มาติดต่อ วิธีการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้มาติดต่อที่มาพบผู้บริหารตามความเหมาะสม ดัง ภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิการปฏิบัติงานในการต้อนรับของเลขานุการ
ที่มา : อุษณีย์ ตูลาบดี. 2545: 124.

2. อ่านและจำแนกหนังสือเข้า เลขานุการต้องรู้ว่า เมื่อหนังสือประเภทต่างๆ เข้ามานั้น หนังสือใดมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เลขานุการที่ดีต้องรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเพื่อช่วยตัดสินใจในเรื่องหนังสือแต่ละประเภทรวมไปถึงการตรวจสอบวันที่และแหล่งที่มาด้วย

3. จัดการงานติดต่อต่างๆ หมายถึง งานติดต่อกับ Correspondence งานติดต่อส่วนตัว เลขานุการต้องมีความรู้ทั้งทางภาษาไทยและภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี

4. จัดบันทึก รับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยตัวเลข

5. เขียนรายงานเสนอรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคคลของหน่วยงาน เช่น ผลการติดต่อเยี่ยมเยียนลูกค้า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในช่วงเวลาหนึ่ง สรุปผลการดำเนินงานของบุคคลหรือหน่วยงาน ฯลฯ รายงานและบรรจุข้อมูลพื้นฐานที่ช่วยให้บุคลากรทราบนโยบาย เป้าหมาย ผลการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินงาน และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

6. รับโทรศัพท์ เลขานุการต้องรู้จักวิธีโต้ตอบทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ ความเป็นกันเอง สติปัญญา รู้กาลเทศะ เพราะการใช้โทรศัพท์นับเป็นตัวส่งเสริมหรือทำลายชื่อเสียง และผลประโยชน์ขององค์การ การใช้โทรศัพท์ที่พูดจาละเอียดชัดเจน สุภาพ ทันเหตุการณ์ จะช่วยให้ผู้ติดต่อได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และพอใจ ในทางตรงกันข้าม การใช้โทรศัพท์ที่พูดจา ก้าวร้าว วกวน ก้าวร้าว ยืดเยื้อ ล่าช้า จะทำให้ผู้มาติดต่อไม่เข้าใจเรื่องราว หงุดหงิด อารมณ์เสีย และพลอยไม่พอใจทั้งตัวบุคคลและองค์การ

7. จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บริหาร เช่น การนัดหมาย เวลาของผู้บริหารเป็นของมีค่า เลขานุการต้องรู้จักจุดประสงค์ ความสำคัญของการนัดหมาย แต่ละรายและเวลาแต่ละช่วงของผู้บริหารต้องมีข้อมูลพร้อมที่จะจัดเวลานัดหมายได้เหมาะสม

8. จัดเตรียมการประชุม เลขานุการต้องรู้หน้าที่และขั้นตอนในการจัดประชุม ตั้งแต่เริ่มขออนุมัติให้มีการประชุม จัดหาสถานที่ ทำจดหมายเชิญประชุม เตรียมงานก่อนการประชุม ดำเนินการประชุม จัดบันทึกการประชุม จนกระทั่งถึงขั้นสุดท้ายคือการเขียนรายงานการประชุม

9. จัดเตรียมและดูแลเครื่องใช้สำนักงานให้ครบถ้วน สามารถหยิบมาใช้ได้สะดวก

10. ควบคุมและจัดระเบียบงานสำนักงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบุคคล งานพัสดุและงานการเงิน

11. ร่างคำปราศรัยหรือคำบรรยายให้ผู้บริหาร

12. จัดหาอุปกรณ์และพัสดุไว้ใช้ในสำนักงาน

13. จัดเตรียมการเดินทาง และปฏิบัติงานระหว่างที่ผู้บริหารไม่อยู่

14. จัดตกแต่งสำนักงานให้เหมาะสม

15. เขียนและส่งโทรเลขในบางโอกาส

16. การจัดเก็บเอกสาร เลขานุการควรมีความรู้ในเรื่อง บริหารงานเอกสารระบบ จัดเก็บเอกสาร ระบบควบคุมเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ

งานในหน้าที่เลขานุการนั้น จะมีงานมากหรือน้อยก็แล้วแต่ขอบเขตของงาน เช่น เป็น เลขานุการของทนายต้องรู้กฎหมาย เลขานุการของแพทย์ต้องรู้ศัพท์เทคนิค เลขานุการของรัฐมนตรี ต้องมีความรู้ทางด้านการเมืองด้วย ฉะนั้นในการทำงานหรือการประกอบธุรกิจ งานเลขานุการก็จะ แตกต่างกันไป การที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ได้นั้น เลขานุการ ต้องเป็นผู้มีความสามารถเกี่ยวกับงานหลักทุกประเภทในองค์การ ต้องมีความรู้เป็นอย่างดีในงาน บางอย่าง ต้องสามารถแก้ปัญหาในทางปฏิบัติงานทุกประเภทได้เป็นอย่างดี ซึ่งงานของเลขานุการ นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. งานประจำ (Routine Operation) ประกอบด้วย

- 1.1 จัด/แปลชเลขและถอดข้อความตามคำสั่งงานของผู้บริหาร
- 1.2 ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าออก
- 1.3 โทรศัพท์ติดต่องานและรับโทรศัพท์
- 1.4 เขียนจดหมายโต้ตอบ พิมพ์งานต่างๆ ถ่ายเอกสาร จัดสำเนา
- 1.5 รวบรวมข้อมูล เขียนรายงาน สรุปงานเสนองาน
- 1.6 จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ คั่นหาง่าย
- 1.7 เตรียมเอกสารเกี่ยวกับการประชุม และเตรียมการประชุม ดูแลขณะประชุม

และหลังประชุม

- 1.8 จัดส่งจดหมาย โทรเลข โทรสาร อินเทอร์เน็ต
- 1.9 บันทึกสถิติ ร่างหนังสือ วางแบบฟอร์มงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในสำนักงาน
- 1.10 งานอื่นๆ จะแตกต่างกันไปตามประเภทของเลขานุการ

2. งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience)

- 2.1 ต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บริหาร
- 2.2 จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย
- 2.3 ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ
- 2.4 เสนอหนังสือและส่งหนังสือสั่งการไปยังแผนกต่างๆ
- 2.5 เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บริหารขอความคิดเห็น
- 2.6 ตรวจความเรียบร้อยต่างๆ ของงานตามที่ได้รับมอบหมาย

- 2.7 ปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารไม่อยู่อย่างเต็มความสามารถ
- 2.8 เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารให้พร้อม ดูแลความเรียบร้อยบนโต๊ะทำงานของผู้บริหาร
- 2.9 คอยติดตามเรื่องต่างๆ ที่ผู้บริหารทำอยู่หรือเกี่ยวข้องอยู่ เตือนผู้บริหารกันลืม
- 2.10 อื่นๆ ที่เห็นสมควร
- 3. งานส่วนตัวของผู้บริหาร (Private Liaison)
 - 3.1 เตือนความจำ เนืองในโอกาสต่างๆ เช่น งานเลี้ยง งานสังคม งานการกุศล ฯลฯ
 - 3.2 เตรียมการเดินทางให้ผู้บริหาร เช่น จองตั๋วเดินทาง ติดต่อยานพาหนะ จองที่พักเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง จัดทำกำหนดการเดินทาง
 - 3.3 ปฏิบัติตามงานที่ผู้บริหารร้องขอ เช่น ติดต่อธนาคาร ติดต่อบริษัทประกัน ชำระภาษี ฯลฯ
 - 3.4 ธุรกิจและผลประโยชน์อื่นๆ
 - 3.5 ดูแลทุกข์สุขของผู้บริหารตามสมควร
- 4. งานสร้างภาพพจน์ (Reputation Development) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ
 - 4.1 สร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กร
 - 4.1.1 การต้อนรับผู้มาติดต่อ
 - 4.1.2 การให้ข้อมูลข่าวสาร
 - 4.1.3 การรับโทรศัพท์
 - 4.1.4 พฤติกรรมของเลขานุการและบุคลากรในองค์กร
 - 4.2 สร้างภาพพจน์ที่ดีให้ผู้บริหาร
 - 4.2.1 ไม่นินทานายลับหลังในแง่ลบ
 - 4.2.2 ความสะอาด ความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา
 - 4.2.3 การปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อกับผู้บริหาร
 - 4.2.4 การไม่ละเมิดกฎระเบียบที่ผู้บริหารกำหนดขึ้น
 - 4.2.5 ทันท่วงทีเหตุการณ์มีข้อมูลที่สำคัญ ติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารเสมอ
 - 4.2.6 เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของผู้บริหาร
 - 4.3 สร้างภาพพจน์ให้แก่ตนเอง
 - 4.3.1 มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
 - 4.3.2 พัฒนาปรับปรุงงาน หาวิธีทำงานที่ใหม่และดี
 - 4.3.3 มีมารยาทดี สุภาพ และมีจิตใจดี

- 4.3.4 ยินดีที่จะทำงานให้สำเร็จ แม้งานจะหนักและเลยเวลางานปกติ
- 4.3.5 ยินดีที่จะทำงานนอกเหนือหน้าที่
- 4.3.6 ศึกษาวิธีการทำงานของผู้บริหาร
- 4.3.7 พัฒนาปรับปรุงบุคลิกภาพให้ดูดีและแต่งกาย วางตัวถูกกาลเทศะ
- 4.3.8 ไม่แสดงอำนาจ

โดยหน้าที่ของเลขานุการแต่ละคนโดยทั่วๆ ไป จะไม่เหมือนกันทุกประการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ขนาดธุรกิจหรือลักษณะของกิจการ ตำแหน่งของผู้บริหาร ความไว้วางใจของผู้บริหารและความสามารถของเลขานุการเอง

3.4 บทบาทเลขานุการด้านบุคลิกภาพ

ความสามารถในการทำหน้าที่เลขานุการ ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลอย่างแท้จริง เลขานุการทุกต้องสร้างความก้าวหน้าในงานเลขานุการ โดยการสร้างศิลปะการติดต่อสื่อสาร ศิลปะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับงานเลขานุการ การที่เลขานุการมีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์และความสามารถในการติดต่อสื่อสารในชั้นดินนั้นจะเป็นคุณสมบัติที่มีส่วนช่วยให้การต้อนรับ ติดต่อนัดหมาย ประชาสัมพันธ์ ประสานงานไปด้วยความเรียบร้อยเปรียบเสมือนกระจกเงาสะท้อนให้เห็นภาพพจน์ที่ดีขององค์การ เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีในด้านต่างๆ (วลัย สุขพัฒน์ธิ. 2525: 9 – 12 ; ณรงค์ ส่อนาม. 2537: 10) คือ 1) สุขภาพกายดี สุขภาพเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมบุคลิกภาพ เลขานุการ ผู้มีบุคลิกภาพดี จะดูสดชื่น กระฉับกระเฉง พร้อมเสมอที่จะประกอบกิจการงาน มีร่างกายแข็งแรงพร้อมที่จะรับงานหนักในธุรกิจประจำวันได้ โดยการออกกำลังกาย รับประทานอาหารที่ถูกหลักพักผ่อนให้เพียงพอ 2) สุขภาพจิตดี โดยการประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม ทำความดี ละความชั่ว ทำจิตใจให้ผ่องใส มีสติ รู้เท่าทันความคิด อารมณ์ ความรู้สึก รับผิดชอบต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ รู้ตนเอง รู้สภาพแวดล้อม ฯลฯ ระบายอารมณ์ทั้งหลาย ที่ทำให้เกิดความเครียด ไม่สบายใจ หมั่นหมองให้หมดไปหรือให้เบาบางลง หาโอกาสเพิ่มอารมณ์ที่แจ่มใส รื่นเริง สดชื่น 3) บุคลิกภาพภายนอกดี โดยปรับปรุงแต่งลักษณะทางด้านร่างกายให้สวยงาม ปรับปรุงร่างกายตั้งแต่ทรงผม แต่งหน้า เสื้อผ้าเครื่องประดับ การทรงตัวและการวางท่า การเดิน การนั่ง การเคลื่อนไหวใดๆ ก็ตามเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการสร้างบุคลิกภาพที่ให้เป็นการแก่ผู้พบเห็น ฝึกกิริยามารยาทที่เป็นมาตรฐานของสังคม ฝึกการแสดงสีหน้าสอดคล้องกับอารมณ์ ประพฤติตนตามเกณฑ์กติกาของสังคม ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมประเพณี ฝึกทักษะการสื่อสาร คือ การพูด ฟัง อ่าน เขียน เสียง และคำพูด เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการต้อนรับและการรับโทรศัพท์ เพราะคำพูด และน้ำเสียงในการพูดเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในความสำเร็จ และความก้าวหน้า

ในงานเลขานุการ และ 4) บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ ความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ ซึ่งเป็นตัวบ่งการบุคลิกภาพภายนอก องค์ประกอบทั้ง 4 ประการ จะช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดี ให้กับเลขานุการ เพราะความประพฤติ และเสื้อผ้า หน้าตามีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เลขานุการที่แต่งกายสะอาด ประณีตบรรจงเรียบร้อย สะสอยตลอดเวลา นั้น มักได้รับการคาดคะเนว่างานที่ต้องเรียบร้อยเหมือนการแต่งการ แต่ความสวยไม่ใช่สิ่งที่สำคัญเท่ากับการสะอาดตา น่าประทับใจได้ตลอดวันที่ย่างๆ นั้น เลขานุการระดับบริหารควรแต่งการภูมิฐานไม่ใช้น้ำสมัยหรือล้าสมัยมองดูสง่าภาคภูมิ เพื่อจะทำให้สำนักงานสง่าภาคภูมิไปด้วยการเป็นเลขานุการนั้น จำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เพราะต้องทำงานกับคนรอบด้าน กล่าวคือ ด้านที่สูงขึ้นไปเป็นผู้บริหารโดยตรง หรือผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ด้านซ้ายมือเป็นเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนก ด้านขวามือเป็นบุคคลภายนอกผู้มาติดต่อหรือลูกค้า และด้านล่างเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งอาจเป็นผู้ช่วยโดยตรงหรือคนระดับต่ำกว่าในแผนกอื่นๆ เลขานุการต้องรู้จักตนเองและรู้จักผู้อื่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับชั้น เพราะงานสำคัญประการหนึ่งของเลขานุการ คือ การประสานงานกับบุคคลอื่นได้เลขานุการ ควรเป็นบุคคลที่ได้รับความนิยมชื่นชอบของคนส่วนใหญ่ ต้องสามารถติดต่อประสานงาน ทั้งภายในและภายนอกได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเลขานุการเปรียบเสมือนหน้าตาของผู้บริหาร เพราะถือเป็นด่านแรกของผู้มาติดต่อประเมินเลขานุการ ผ่านถึงผู้บริหารได้ กล่าวอีกในหนึ่งคือเลขานุการเปรียบเสมือนผู้ให้บริการผู้มาติดต่อมนุษย์สัมพันธ์ มีความสำคัญยิ่งในการทำงานเป็นเครื่องมือในการสร้างน้ำใจ สร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ การทำงานหน้าที่เลขานุการจะใช้อำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้ ต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการทำงาน งานจะดำเนินไปด้วยความราบรื่นหรือไม่ย่อมแล้วแต่การใช้มนุษยสัมพันธ์ดีและถูกต้องเพียงใด มนุษย์สัมพันธ์เปรียบเสมือนน้ำใจที่เป็นเครื่องมือเชื่อมโยงบุคคลให้เข้ากันได้ ทำงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ ร่วมมือประสานงานกันด้วยดี แต่อย่างไรก็ตาม มนุษย์สัมพันธ์อย่างเดียวก็ไม่ทำให้เป็นเลขานุการที่ดีได้ ต้องอาศัยองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างร่วมกันพัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ และที่สำคัญต้องเป็นคนใฝ่รู้ช่างสังเกต ปรับปรุงตัวเองให้เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลถึงจะได้ชื่อว่าเป็นเลขานุการที่ดี เดล คาร์เนกี ได้วางหลักมนุษยสัมพันธ์ไว้ 12 ประการ ดังนี้ 1) อย่าตำหนิ ประณาม หรือพร่ำบ่น 2) จงยกย่องสรรเสริญอย่างสุจริตใจ 3) จงเอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อผู้อื่น 4) ยิ้ม 5) จงจำชื่อผู้อื่น และเรียกชื่อให้ถูกต้อง ชื่อของบุคคลใดสำหรับเขาแล้วเป็นสำเนียงที่ไพเราะที่สุด 6) จงเป็นนักฟังที่ดี 7) สนทนาในเรื่องที่อีกฝ่ายหนึ่งสนใจ 8) หลีกเลี่ยงเพื่อระงับการโต้เถียง 9) จงเคารพต่อความคิดเห็นของฝ่ายหนึ่งอย่าบอกผู้ใดว่าเขาเป็นคนผิด 10) ถ้าท่านผิด จงรับผิดอย่าได้รอช้า และรับด้วยเสียงที่หนักแน่น 11) จงพูดถึงความผิดของท่านก่อนแล้วจึงตำหนิตายผู้อื่น 12) จงใช้การสนับสนุนให้กำลังใจ

จึงทำให้ความผิดนั้นเป็นของง่ายที่แก้ไขได้

3.5 ลักษณะงานของเลขานุการ

ตามเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี 2544 ได้กำหนด ลักษณะงานของเลขานุการไว้ว่า มีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมาย และจัดตารางการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา ทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชาโดยใช้ตัวเลข แล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารในการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการและดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา เฝ้าระวังโต้ตอบ และการนัดหมายธุรกิจ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี จากการกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้น ทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้น ได้อย่างชัดเจนว่า เลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยง หรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่นๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำงานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.6 หน้าที่ของเลขานุการ

หน้าที่ของเลขานุการที่สำคัญ ได้แก่

3.6.1 รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ในรูปแบบต่างๆ ทั้งรับคำสั่งโดยตรง จากบันทึกสั่งงาน จากโทรศัพท์ โทรสาร

3.6.2 การกลั่นกรองตรวจสอบเอกสารต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา การจัดทำหนังสือราชการ การจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ การจัดเก็บและรักษาเอกสารราชการ การดูแลความเรียบร้อยสถานที่ทำงานของผู้บังคับบัญชา

3.6.3 อำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินภารกิจด้านต่างๆ อาทิ การติดต่อทางโทรศัพท์ การกำหนดนัดหมาย การประชุม การประสานงานด้านข้อมูลกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก การติดตามงานการเตรียมการเดินทางไปราชการ

3.6.4 การต้อนรับ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อประสานงาน การตอบคำถาม และการให้ข้อมูลต่างๆ

3.6.5 งานพิเศษอื่นๆ การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.7 วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

เมื่อผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงาน เลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อม ดังนี้

3.7.1 เตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ (ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ จะต้องมียุทธวิธีประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)

3.7.2 ยืนรอรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีสุภาพหรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกคำสั่ง

3.7.3 บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชา ขณะสั่งข้อความเพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหนต้องรีบถามทันที และกรณีที่สมารถทำได้ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

3.7.4 กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชา ถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันเวลาใด เป็นต้น

3.7.5 กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหรือผู้บังคับบัญชาเพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันทั่วทั้งที่และเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมประโยชน์ และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

3.8 วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

โดยปกติแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ มักจะได้รับคำสั่งโดยตรง คือ ทางวาจาจากผู้บังคับบัญชามากกว่าจะได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนงานที่เป็นหนังสือราชการหรือจากทางโทรสาร แต่ในทางปฏิบัติแล้วผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มักจะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเฉพาะข้อความสั้นๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งจะเป็นเรื่องสั่งทางวาจา แต่เมื่อได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

3.8.1 อ่านและทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจนเป็นหน้าที่ของผู้ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถาม เพื่อให้เกิดความชัดเจนจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

3.8.2 ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล่าถามในสิ่งที่สมควรจะถาม ไม่ใช่ถามพร่ำเพรื่อ บางเรื่องเป็นสิ่งที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เอง ไม่ต้องสอบถามผู้บังคับบัญชาให้ท่านเกิดความรำคาญ

3.8.3 ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

3.9 วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาสูงขึ้น ทำให้การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้ใต้บังคับบัญชาไปสั่งงานโดยตรงแต่เพียงอย่างเดียว การสั่งงานทางโทรศัพท์ทั้งโทรศัพท์แบบธรรมดา (ทางไกล ทางไกลในประเทศ และต่างประเทศ) และโทรศัพท์มือถือ ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น เลขาธิการจะต้องเตรียมพร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

3.9.1 จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาว่างไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอ และกรณีโทรศัพท์มือถือ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์ คือ กระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะหากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวในกรณีที่เป็นการขออนุญาต การจดจำสาระสำคัญของคำสั่งคงเป็นเรื่องไม่ยากนัก แต่กรณีของคำสั่งให้เรื่อดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ชื่อบุคคล วันที่เวลาหรือกรณีอื่นใดที่มีรายละเอียดมากมายหากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว เราอาจจะสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมดก็ทำให้การปฏิบัติตามคำสั่งไม่อาจบรรลุผลได้

3.9.2 ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไปทำให้ฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งหนึ่งเพื่อยืนยันความถูกต้อง

3.9.3 ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นและควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุ วันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

3.10 วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน ดังนั้น มารยาทในการโทรศัพท์ จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการเท่านั้น เลขานุการควรมีมารยาทในการใช้โทรศัพท์ ดังนี้

3.10.1 เวลาต่อโทรศัพท์ ถ้าหากต่อผิด ควรกล่าวคำขอโทษ ไม่ควรวางโทรศัพท์ไปเฉยๆ

3.10.1 ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ให้เหมาะสม ไม่เลือกโทรในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวันหรืออาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน

3.10.3 ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่น เพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย

3.10.4 ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกเข้าอยู่

3.10.5 ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูเฉยๆ โดยไม่กล่าวอะไรเลย

3.10.6 ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่

3.10.7 ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนมหรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ขณะโทรศัพท์

3.10.8 ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือพูดไม่มีหางเสียง

การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชาทั้งการต่อออก รับสายเรียกเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

3.10.9 รับสายทันที เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้า อย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานานเพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญ จะทำให้เกิดความเสียหายได้

3.10.10 เมื่อรับสายแล้ว ให้กล่าวคำสวัสดิ์ และบอกชื่อและสถานที่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้ติดต่อมา มีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย

3.10.11 การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

3.10.12 กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับบุคคลอื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้นั้นทราบโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ เพื่อมิให้ผู้ติดต่อมาคอยนาน หากผู้นั้นยังมีอาการรับสายได้ทันที ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่าผู้นั้นกำลังติดภารกิจอะไรอยู่ เช่น กำลังรับโทรศัพท์อีกสายหนึ่ง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือจะติดต่อกลับมาในภายหลัง

3.10.13 กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง (กรณีที่ผู้บังคับบัญชาอยู่และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะไม่รับโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษ เพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมา เช่น ขอประทานโทษนะคะ (ครับ) ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วยหรือไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อน แล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมา เช่น ดิฉัน (ผม) ชื่อ ... รบกวนขอทราบนามของท่านค่ะ (ครับ) แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมาคอยสักครู่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องจดจำชื่อ และสถานที่ของผู้ติดต่อมาแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่ กรณีผู้บังคับบัญชารับสายนั้น ก็จะไม่มีปัญหาอย่างใดสามารถโอนสายให้ได้เลย แต่เราควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่า กำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งต้องระวังกรณีการโอนแล้วสายหลุดด้วย หากสายหลุดแล้วผู้ติดต่อมาได้ติดต่อเข้ามาใหม่ เราต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับเหตุนี้ด้วย แต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามา เป็นหน้าที่ของ

เลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบ โดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่ให้เสียความรู้สึก เช่น อาจจะแจ้งว่า ผู้บังคับบัญชา กำลังพูดโทรศัพท์อีกเครื่องหนึ่งซึ่งอาจจะใช้เวลานาน หรือท่านกำลังมีแขกสำคัญ จึงเรียนเพื่อขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับไว้ หรือท่านกำลังรีบจะไปประชุมและให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ ท เป็นต้น

3.10.14 กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่าผู้บังคับบัญชาไม่อยู่และควรจะบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น ท่านไม่อยู่คะ(ครับ) ไปประชุมที่... เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วย เช่น ท่านจะกลับเข้ามาเวลาประมาณ... เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ในช่วงที่ท่านกลับเข้ามาหรือจะฝากข้อความ หรือจะโทรศัพท์ติดต่อทางมือถือ เป็นต้น นอกจากนี้ เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่าเรายินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามา เช่น มีอะไรให้ดิฉัน(ผม)รับใช้หรือไม่คะ (ครับ) ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความ การปฏิบัติธุระแทน การตอบปัญหาบางเรื่องหรืออื่นๆ เท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดีและรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

3.10.15 กรณีที่ผู้ติดต่อมา ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อกลับ เราจะต้องจดชื่อสถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับเพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

3.10.16 การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพ และควรรอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อนแล้วเราจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่เรียบร้อย

3.11 การต่อโทรศัพท์

3.11.1 มีสมาธิในการจดหมายเลขโทรศัพท์เมื่อมีผู้รับสายแล้วให้กล่าวคำสวัสดิ์ พร้อมแนะนำชื่อและสถานที่ของตนเอง เช่น สวัสดิ์คะ (ครับ) ดิฉัน(ผม) ระบุชื่อ ... จาก ... (ชื่อหน่วยงาน) แล้วแจ้งความประสงค์ของเราไป

3.11.2 การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

3.11.3 กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา หลังจากแนะนำตนเอง และชื่อหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อและตำแหน่งของผู้บังคับบัญชา ว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใด หากบุคคลผู้นั้นไม่อยู่จะต้องสอบถามนามของผู้รับสายรวมทั้งขอข้อมูลวันเวลา หรือสถานที่ที่จะติดต่อบุคคลนั้นๆ ได้ หรือขอชื่อแนะนำในการติดต่อแล้วจดบันทึกไว้ เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาให้ทราบต่อไป หรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

3.11.4 จบการสนทนาด้วยคำกล่าวขอบคุณ หรือคำพูดที่สุภาพ แล้ววางโทรศัพท์ด้วยกิริยาที่นุ่มนวล ไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทกอันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และเสีย

ภาพพจน์ของหน่วยงาน

3.12 บันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์

การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

3.12.1 สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้

3.12.2 บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล สถานที่ ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับอย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย

3.12.3 กรณีที่ให้ติดต่อกลับเมื่อจดยกรายการอย่างละเอียดแล้ว ให้นำใบบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานผู้ที่เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บังคับบัญชาควรทำสำเนาไว้ด้วยเพื่อคอยเตือนผู้บังคับบัญชา หรือเป็นข้อมูลกรณีที่ผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อกลับ

3.12.4 เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความไว้ใช้ในหน่วยงาน โดยมีสาระสำคัญให้ทราบว่า ต้องการติดต่อกับผู้ใด ใครเป็นผู้ติดต่อมา เบอร์โทรศัพท์ของผู้ติดต่อ สิ่งที่ต้องการให้ปฏิบัติ (เช่น ติดต่อกลับ หรืออื่น ๆ) วันเวลา รับโทรศัพท์และชื่อผู้รับโทรศัพท์หรือผู้บันทึก ซึ่งแต่ละแบบฟอร์มสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความสะดวกในการใช้งาน ดัง ภาพประกอบ 3 ดังนี้

ใบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์	
ถึง	
จาก	
เบอร์โทรศัพท์	
วันที่ เวลา	
☐ ให้โทรกลับไป	☐ จะโทรมาภายหลัง
☐ เรื่องด่วน	☐ ฝากข้อความไว้
ข้อความ	
.....	
.....	
..... ผู้บันทึก	

ภาพประกอบ 3 ใบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์

3.13 วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาถึงผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าทั้งแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

3.13.1 เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใด จะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือการลงทะเบียนรับเอกสารนั้น ๆ

3.13.2 การตรวจสอบเอกสารนั้น จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากใคร และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถาม จะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอ

3.13.3 ในกรณีที่เอกสารนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดนัดประชุม กำหนดงานพิธี งานพระราชพิธี หรือนัดหมายอื่นๆ ควรบันทึกข้อมูลนั้นในสมุดนัดหมาย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้ติดต่อ หรือผู้บังคับบัญชาสอบถาม

3.13.4 กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมายยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา แต่โดยปกติทั่วไป เราไม่สามารถจะทราบได้เลยว่าจดหมายนั้นเป็นจดหมายส่วนตัวหรือไม่ นอกจากจะได้เห็นเนื้อความในจดหมายนั้น ซึ่งสำหรับผู้ทำหน้าที่เลขานุการเมื่อเปิดซองจดหมายและเห็นว่า เป็นจดหมายส่วนตัว ควรแยกประเภทจดหมายนั้นไว้คนละแฟ้ม และจดจำชื่อผู้ส่ง เพื่อในโอกาสต่อไปเราจะได้ไม่ต้องเปิดซองจดหมายส่วนตัวนั้นอีก การเปิดซองจดหมายต้องระมัดระวังมิให้จดหมายนั้นฉีกขาดควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีกรรไกรหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุที่ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อน เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณา หรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลพินิจในการตรวจสอบก่อนนำเสนอด้วย

3.13.5 กรณีเป็นเอกสารลับ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการ ด้วยความระมัดระวังและเก็บรักษาความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่พรายให้บุคคลอื่นทราบ

3.14 วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ

เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่มาก ไม่มีเวลาที่จะจัดเตรียมสุนทรพจน์ หรือคำกล่าวต่างๆ ด้วยตนเอง ดังนั้น จึงเป็นงานของเลขานุการที่จะต้องจัดเตรียมสุนทรพจน์ หรือคำกล่าวในโอกาสต่างๆ ให้แก่ผู้บังคับบัญชา บางครั้งก็เป็นเพียงการเรียบเรียงเรื่องราว หรือจัดเตรียมบางสิ่งบางอย่างที่ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บังคับบัญชาในการกล่าวเท่านั้น ซึ่งมีข้อควร

ปฏิบัติ ดังนี้

3.14.1 ศึกษาหาข้อมูลประกอบการจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวนั้น ๆ ทั้งในเรื่องของรูปแบบ และเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้นของการกล่าว จะต้องกล่าวอย่างไร โดยรูปแบบของคำขึ้นต้น ต้องอาศัยข้อมูลประกอบ คือ เราจะต้องทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่า มีผู้ใดร่วมงานบ้าง ใครเป็นประธานในพิธี มีตำแหน่ง ยศศักดิ์ใกล้เคียงกันอย่างไร เป็นต้น ในส่วนของเนื้อหา ก็ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ บางครั้งต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการ เช่น ประวัติความเป็นมา สถิติ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟังและแสดงถึงความสนใจและความรอบรู้ของผู้กล่าว

3.14.2 คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่น ๆ ในเรื่องประเภทเดียวกันเป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์หรือคำกล่าวที่ได้จัดเตรียมไว้

3.15 การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ก่อนจะถึงวิธีปฏิบัติในการต้อนรับ เราควรทราบถึงหลักของการต้อนรับก่อนในเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติต่อไป สิ่งที่ทำหน้าที่ต้อนรับจะต้องมี หรือแสดงออก คือ

3.15.1 แสดงอวยชัยอันดี คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อกับความรู้สึกจากใจจริง มิใช่แสดงทำต้องกระทำด้วยกิริยาธรรมดา แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าแสรังทำ ซึ่งจะให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจอันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสำนักงาน

3.15.2 แสดงความเอาใจใส่ คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งที่ว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครต่อใครสนใจตน” ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยามั่นตึง หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้มาติดต่อ

3.15.3 สอบถามธุรกิจ คือ ผู้ต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อไม่ว่าผู้มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตาม อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อยืนรื้อหรือเก้อเขินอยู่ เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าจะติดต่อสอบถามได้จากที่ใด ดังนั้น ผู้ต้อนรับควรจะต้องเชิฐเชิญก่อนด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำพูดสุภาพ เช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “คุณต้องการพบกับใครคะ(ครับ)” หรือ “คุณจะมาติดต่อเรื่องอะไรคะ(ครับ)” เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าว จะช่วยให้ผู้มาติดต่อยุ้สึกสบายใจขึ้นบ้าง และทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วยเมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำ หรือดำเนินการตามความประสงค์ของเขาได้ต่อไป

3.16 วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ตนเองเป็นผู้แทนของสำนักงาน ควรต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงาน ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ

จะต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะดี มีวาทศิลป์ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้มาติดต่อซึ่งมีหลากหลายประเภท และต้องสามารถหาวิธีสอบถาม เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้มาติดต่อจะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่สำนักงาน มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

3.16.1 เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทีที่เป็นมิตร ให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้มาติดต่อเป็นผู้ที่มีอาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้น และเดินไปให้การต้อนรับก็เป็นสิ่งที่สมควรจะกระทำ

3.16.2 ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื่อหน่าย รำคาญให้ปรากฏ

3.16.3 การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่มีผู้มาติดต่อนั้น ยังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้เนื่องจากติดธุระสำคัญ ควรเชื้อเชิญให้นั่งรอก่อนและรีบเร่งทำธุระให้เสร็จ หากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องผลະจากธุระนั้นก่อน เพื่อให้การต้อนรับและซักถาม

3.16.4 กรณีที่มีผู้มาติดต่อในโอกาสเดียวกันหลายคน ควรให้ความสนใจ และให้การต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน

3.16.5 ใช้ความสามารถที่จะสรุปรวบรัดความประสงค์ของผู้มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระวังมิให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไปซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ดีอีกด้วย

3.16.6 จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หรืออาจเรียนถามผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าบุคคลประเภทใดที่ท่านไม่ประสงค์จะให้เข้าพบบ้าง เราจะได้หาวิธีการแจ้งให้เขาทราบโดยไม่让他เสียความรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับหรืออาจเรียนถามเป็นกรณี ๆ ไป ซึ่งการเรียนถามในกรณีหลังนี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่เขาทราบว่าผู้บังคับบัญชาอยู่แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาจึงเข้าพบไม่ได้ เราจะต้องหาสาเหตุที่เหมาะสม และไม่ทำให้เขาเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา

3.16.7 กรณีบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้ หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่ หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลาอยู่ก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม เช่น ที่รับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือมาให้อ่านรวมทั้งจัดหาเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่รอพบผู้บังคับบัญชานั้นด้วย และหากเลขานุการมีเวลาว่างพอก็อาจจะพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไป แต่หากไม่ว่างก็สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้รอว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียนเชิญทันที

3.17 วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการจัดการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

3.17.1 ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้งเพราะเป็นสิ่งที่จำเป็น และจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

3.17.2 การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ ชื่อสกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่ขอนัดหมาย รวมถึงสถานที่ติดต่อกลับ และหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ เพื่อสอบถาม และจัดนัดหมายให้ตรงกับวันเวลา และความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดด้วย

3.17.3 การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการขอนัดหมาย อย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาแน่นอน หรือช่วงเวลา เพื่อให้เขาเลือกได้สะดวกขึ้น เช่น “วันจันทร์ที่ 10 เวลา 11.00 น. หรือวันอังคารที่ 11 เวลา 11.00 น.” หรือ “วันจันทร์ที่ 10 ช่วงเช้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น

3.17.4 กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

3.17.4.1 กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินใจนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคลเพราะบางคนแต่งกายดีมาก แต่อาจมาขายประกันหรือบางคนอาจแต่งกายธรรมดาแต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า บุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาจาสุภาพในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจที่จะให้เข้าพบได้ ดังนั้น อาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรจะขอทราบชื่อหรือชื่อนามบัตรของผู้ที่นัดรวมทั้งเรื่องที่จะขอเข้าพบด้วยเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณา

3.17.4.2 กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้และผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อ นามสกุล และฐานะของผู้มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

3.17.5 กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลา หากผู้บังคับบัญชาสะดวก และไม่มีภารกิจอื่น และผู้ทำหน้าที่เลขานุการ ควรทักทาย โดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อ จะทำให้เขารู้สึกว่า ได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับของเรา เช่น สวัสดีค่ะ(ครับ) คุณ ที่นัดไว้ใช่ไหมคะ (ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่นะคะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ... มาถึงแล้ว เป็นต้น

3.17.6 การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจาแต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ให้ใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียน หรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

3.17.7 กรณีที่ผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบ ใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่สมควรมากและผู้บังคับบัญชามีภารกิจที่จะต้องทำอย่างอื่นต่อ เช่น มีแขกคนต่อไป หรือมีประชุม ควรโทรศัพท์หรือเขียนบันทึกสั้นๆ เรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

3.17.8 ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ จะต้องสามารถจดจำชื่อ และจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสม และดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

3.18 วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลต่างๆ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ควรจดจำหรือรอบรู้เรื่องราวต่างๆ ได้หมดทุกอย่าง ซึ่งเป็นการรอบรู้ในลักษณะกว้างๆ ไม่ได้เจาะลึก แต่ถ้าสามารถรู้ในเชิงลึกได้ยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง มีข้อปฏิบัติ ดังนี้

3.18.1 จะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้และขวนขวายหาอุปกรณ์หรือหนังสืออ้างอิงต่างๆ มาประกอบในการทำงานอยู่เสมอ หนังสือที่ควรมีอยู่ประจำ เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมอังกฤษไทย สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย ระเบียบงานสารบรรณ แผนที่ประเทศไทย แผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่นๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การใช้คำราชาศัพท์ หนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์

3.18.2 การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอน ในกรณีที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันที เนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าจะถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการไม่ควรจะให้คำตอบ ควรเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามความจริงว่า ไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้แต่จะรีบหาข้อมูลมานำเรียนให้ทราบโดยเร็ว ต้องจำไว้ว่า การให้ข้อมูลผิดๆ แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อรักษาหน้าตนเองว่า เป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้น จะทำให้ผู้บังคับบัญชาเสียหน้า เมื่อท่านนำข้อมูลที่ได้จากเราไปบอกกล่าวกับคนอื่นหรือใช้ในการตัดสินใจ ผลที่จะเกิดตามมาภายหลังจะเป็นเรื่องที่เสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่ของเลขานุการ

3.18.3 การจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบจะทำให้การให้ข้อมูลหรือการค้นหาเป็นไป ด้วยความรวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา

3.19 วิธีปฏิบัติในการร่างหนังสือ

การร่างหนังสือเป็นงานในหน้าที่ของเลขานุการ ที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

3.19.1 จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้นๆ เสียก่อน โดยมีหลัก ที่ควรรู้ก่อนการร่างหนังสือ คือ จากใครถึงใคร (Who) ด้วยเรื่องอะไร (What) ทำไมต้องแจ้งเรื่องนี้ (Why) ที่ไหน (Where) อย่างไร (How)

3.19.2 ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น

3.19.3 กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อนจะต้องมีการทำความเดิมเสียก่อน เพื่อเป็นการ อ้างอิงเรื่องนั้นให้ผู้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การพิจารณาในเรื่องนั้นๆ ประติดปะต่อกันยิ่งขึ้น ส่วนกรณีที่ เป็นเรื่องใหม่ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องทำความหรือเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องนั้นๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือนั้นๆ ต่อจากนั้น จะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือ และความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือนั้นๆ สรุปก็คือ การร่างหนังสือ โดยปกติต้องมี ประมาณ 3 ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง 2 ย่อนาก็ได้) คือ

3.19.3.1 ย่อหน้าแรก เป็นการทำความเดิม หรือเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง

3.19.3.2 ย่อหน้าที่สอง เป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือนี้

3.19.3.3 ย่อหน้าสุดท้าย เป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือทราบหรือดำเนินการ

3.19.4 การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช่ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือย และหลีกเลี่ยงการใช้คำ ซ้ำๆ กัน การใช้สรรพนาม การสะกดคำ การันต์ เครื่องหมายวรรคตอนจะต้องถูกต้อง

3.19.5 จะต้องจดจำแบบและวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำหรือสำนวนของ ผู้บังคับบัญชาที่ชอบใช้อยู่เสมอเพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

3.20 วิธีปฏิบัติในการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ทำหน้าที่เลขานุการ เพราะ เป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจในการเก็บเอกสารต่างๆ ทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญ ดังนั้น เลขานุการ ควรจะมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีเพื่อสะดวกในการค้นหาและง่ายต่อการจัดเก็บ ดังนั้น ควรมีวิธี แยกประเภทของเอกสารและจัดเก็บเป็นประเภทของเอกสาร ดังนี้

3.20.1 เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน

3.20.2 เอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแยกเป็น

3.20.2.1 เอกสารที่ไม่จำเป็น หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าในระยะเวลาสั้นๆ เช่น ร่างเอกสารที่เขียนด้วยปากกาหรือดินสอ ประกาศต่างๆ จดหมายเชิญประชุม เป็นต้น จัดเป็นเอกสารประเภทไม่ควรเก็บไว้

3.20.2.2 เอกสารที่มีประโยชน์ หมายถึง เอกสารที่มีประโยชน์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 4 – 5 สัปดาห์ หลังจากพ้นระยะเวลานั้นพอสมควรแล้ว จัดเป็นเอกสารที่ไม่ควรเก็บไว้

3.20.2.3 เอกสารสำคัญ หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าเป็นระยะเวลานาน ตั้งแต่ 5 – 6 ปีขึ้นไป จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตามเวลา เพื่อใช้อ้างอิง

3.20.2.4 เอกสารที่มีคุณค่าสูง หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่า หรือความสำคัญต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา หากสูญหายจะเป็นผลเสียร้ายแรงต่อองค์กร หรือผู้บังคับบัญชา เช่น เอกสารทางด้านกฎหมาย หนังสือสัญญาต่างๆ จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตลอดไป

3.20.3 เอกสารที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้และไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้

สรุปคือ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชา ทั้งทางด้านการบริหารองค์กร งานธุรการ งานติดต่อประสานงาน และงานบริการ จึงนับว่ามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้การทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเคล็ดลับที่สำคัญคือ การสนองได้ตามความประสงค์โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม ประเพณีอันดี ต้องรักษาความลับ ซื่อสัตย์ มีจิตบริการ (Service mind) สูง มีมนุษยสัมพันธ์ ในการประสานงานกับคนอื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้บังคับบัญชา หากบุคคลใดสามารถปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวได้แล้ว บุคคลนั้นย่อมเป็นบุคคลที่สมควรได้ชื่อว่า “เลขานุการ” อย่างแท้จริง

3.21 นิยามอาชีพเลขานุการ

ผู้ปฏิบัติอาชีพนี้ เป็นผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาคูสมการในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว

3.22 ลักษณะของงานที่ทำ

ตรวจสอบงานเป็นประจำเพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมายและจัดตารางการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายให้ทราบล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชา โดยใช้ชวเลขแล้วนำมาจัดพิมพ์ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้

เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารในการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการและดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชาเจรจาโต้ตอบและการนัดหมายธุรกิจ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ ของทั้งผู้บังคับบัญชาและองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาแล้วอาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

3.23 สภาพการทำงาน

ในส่วนงานราชการ เลขานุการ เมื่อเริ่มทำงานจะได้รับเงินเดือนตามวุฒิการศึกษา แต่ในองค์กรธุรกิจเอกชนจะได้รับเงินเดือนมากกว่า 1 ถึง 2 เท่า คือประมาณ 8,000 – 15,000 บาท อาจมีค่าล่วงเวลาและโบนัสและได้รับสวัสดิการตามระเบียบของทางราชการหรืออย่างต่ำตามกฎหมายแรงงาน สำหรับภาคเอกชน ถ้าจะต้องติดตามผู้บริหารไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ หรือในต่างประเทศก็จะได้รับค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่าพาหนะ ค่าเดินทาง เวลาทำงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์ขององค์กร ซึ่งมีชั่วโมงทำงานปกติไม่เกินวันละ 8 ชั่วโมง สัปดาห์ละไม่เกิน 48 ชั่วโมง แต่ผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ อาจจะต้องทำงานนอกเวลาทำงานปกติและวันหยุดขึ้นอยู่กับการกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา

3.24 สภาพการทำงาน

ต้องทำงานภายใต้สภาวะความกดดันเนื่องจากต้องมีความรับผิดชอบสูง และต้องพบกับบุคคลหลายประเภทซึ่งมีบุคลิกและอารมณ์ที่แตกต่างกัน อีกทั้ง ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บังคับบัญชาและองค์กร จึงต้องใช้ความสุ่ม ละเอียดรอบคอบ และอดทน นอกจากนี้ ต้องทำงานให้เสร็จทันต่อเวลาเมื่องานไม่เสร็จในเวลาที่มีมอบหมายก็ต้องทำงานนอกเวลา เพื่อให้งานที่รับมอบหมายแล้วเสร็จ ประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องทำหน้าที่เสมือนเป็นประชาสัมพันธ์ให้ผู้บังคับบัญชา และองค์กร เมื่อทำการนัดหมาย ติดต่อทางธุรกิจ และอาจจะต้องมีการเดินทางไปทำงานในต่างจังหวัด และต่างประเทศได้ในบางโอกาส

3.25 คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ

3.25.1 ผู้ที่ปฏิบัติงานอาชีพนี้ ต้องมีวุฒิการศึกษาอย่างน้อยประกาศนียบัตรวิชาชีพ ทางเลขานุการจนถึงปริญญาตรี หรือปริญญาโท ขึ้นอยู่กับลักษณะงานขององค์กร ขนาดขององค์กร และระดับผู้บริหาร

3.25.2 มีความรู้งานขององค์กรที่ทำงานอยู่

3.25.3 สามารถใช้ตัวเลข และใช้ภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษา คือ ภาษาไทย และ

ภาษาต่างประเทศ เช่น อังกฤษ ญี่ปุ่น หรือจีน เป็นต้น ขึ้นอยู่กับการประกอบธุรกิจขององค์กร นั้น ซึ่งต้องสื่อสารได้ทั้งการเขียน และการพูด

3.25.4 เป็นผู้มีบุคลิก และอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบคล่องแคล่ว ทุกด้าน

3.25.5 มีความรับผิดชอบงานดีมาก อดทน ทำงานภายในสภาพกดดันสูงได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี

3.25.6 ต้องใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องาน และสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมต่างๆ ได้

3.25.7 สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการแก้ไขปัญหา อุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา

3.25.8 มีความสามารถในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชา และองค์กร

3.25.9 มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของ ผู้บังคับบัญชา และองค์กร มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล หรือองค์กร ที่มาติดต่อ

3.25.11 มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ของผู้บังคับบัญชา และ องค์กร

3.25.12 เป็นผู้อุทิศเวลาให้แก่การทำงาน

3.26 การเตรียมความพร้อม

สำหรับผู้จบการศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาไม่ตรงกับสาขาวิชาเลขานุการ ทั้ง ปวส. หรือใน ระดับปริญญาตรี สามารถเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเลขานุการระยะสั้น จากโครงการการศึกษา ต่อเนื่องตามมหาวิทยาลัยต่างๆ หรือสถาบันที่กระทรวงศึกษาธิการให้การรับรองเพิ่มเติมได้

3.27 โอกาสในการมีงานทำ

ปัจจุบันองค์กรทั้งที่เป็นองค์กรธุรกิจเอกชน และรัฐวิสาหกิจทางธุรกิจ และรัฐวิสาหกิจ ต้องการผู้มีความสามารถในการทำงานตำแหน่งเลขานุการเฉพาะด้านมากขึ้น ตามประเภทธุรกิจ ขององค์กร คือ องค์กรประกอบธุรกิจด้านใดก็ต้องการผู้มีความรู้สมบัติการศึกษาทางด้านนั้นๆ บาง องค์กร จะรับเลขานุการที่จบปริญญาตรีสาขาใดก็ได้แต่ต้องพูด อ่าน เขียนภาษาต่างประเทศ และ สื่อสารได้ดี แนวโน้มในการว่าจ้างเลขานุการในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนไปตามรูปแบบและงานธุรกิจ ขององค์กร คือ มีการว่าจ้างผู้ที่ไม่จำเป็นต้องเรียนหรือจบสาขาวิชาชีพเลขานุการเสมอไปแต่ผู้สนใจ ในอาชีพนี้ ควรที่จะเข้ารับการอบรมในหลักสูตรเลขานุการเพื่อเรียนรู้การทำงาน ในหน่วยงานของ ภาคราชการนั้น ไม่มีตำแหน่งเลขานุการของผู้บริหารโดยเฉพาะ แต่ผู้บริหารอาจแต่งตั้งเจ้าหน้าที่

ผู้ใดก็ได้ให้ทำหน้าที่เลขานุการของตนได้ สำหรับรัฐวิสาหกิจ มหาวิทยาลัย วิทยาลัย ก็เป็นเช่นเดียวกันกับภาคราชการ ส่วนในองค์กรเอกชนอาจจะมีการว่าจ้างงานผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการของผู้บริหารระดับต่างๆ เช่น เลขานุการของกรรมการบริหาร เลขานุการผู้จัดการประจำฝ่ายหรือแผนก เลขานุการฝ่ายหรือแผนกที่สำคัญๆ ในองค์กร คือ จะทำหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนกลาง เช่น เลขานุการฝ่ายการตลาด เลขานุการฝ่ายขาย หรือเลขานุการกองบรรณาธิการสำหรับผู้บริหารระดับสูงในองค์กรใหญ่ๆ หรือนักธุรกิจข้ามชาติจำเป็นต้องมีเลขานุการตำแหน่งละ 1 คน หรืออาจมีเลขานุการส่วนตัวด้วย ทำให้มีการว่าจ้างงานในตำแหน่งเหล่านี้ อยู่ในเกณฑ์สูงขององค์กรธุรกิจนั้นๆ ซึ่งต้องการผู้มีประสบการณ์ ในหน้าที่เลขานุการอย่างน้อย 3 – 5 ปี ผู้สนใจในการประกอบอาชีพนี้อาจสมัครงานกับบริษัทข้ามชาติ ธนาคาร และองค์กรด้านการเงินบริษัทห้างร้านในนิคมอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ทั่วทุกภาค ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าโอกาสในการมีงานทำของอาชีพนี้ยังคงมีอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามผู้ประกอบอาชีพนี้ จะมีความก้าวหน้าในการทำงานได้ต้องขวนขวายหาความรู้หรือศึกษางาน เพื่อตามให้ทันเหตุการณ์ของโลกหรือหน่วยงานราชการ ที่ตนสังกัดอยู่จะได้นำมาใช้ประโยชน์ในงานที่ตนรับผิดชอบให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว

3.28 โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ

เมื่อมีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 2 – 5 ปี ขึ้นไป อาจเลื่อนตำแหน่งเป็นเลขานุการของผู้บริหาร (Secretary to Executive) หรือถ้ามีประสบการณ์มากอาจได้เลื่อนตำแหน่งเป็นเลขานุการของกรรมการผู้จัดการ (Secretary to Managing Director) หรือผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะได้รับเงินเดือนตามอายุการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสูงสุด คือประมาณ ตั้งแต่ 15,000 – 80,000 บาท หรืออาจมากกว่านี้ในบริษัทข้ามชาติ เช่น บริษัทน้ำมัน ธนาคาร บริษัทอุตสาหกรรม เป็นต้น

3.29 อาชีพที่เกี่ยวข้อง

องค์กรมีอาชีพอิสระที่จัดการประชุมระดับชาติหรือนานาชาติจะจัดจ้างผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการในการประชุมใหญ่ๆ ไว้บริการเฉพาะกิจในศูนย์การจัดประชุมระดับชาติ ซึ่งเลขานุการเหล่านี้จะได้รับค่าจ้างที่ค่อนข้างสูงอันเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการทำงานที่ทำหาย นอกจากนี้ ผู้ที่มีความสามารถทางภาษาอาจใช้ความรู้ความชำนาญทำงานแปลเอกสารหรือทำงานเป็นล่ามเฉพาะบุคคล กลุ่มบุคคล หรือในที่ประชุมนานาชาติได้อีกด้วย

4. แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพ

4.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

กู๊ด (Good. 1959: 392) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ การแสดงออกด้านอารมณ์ จิตใจ และพฤติกรรมต่างๆ ของแต่ละบุคคลอันเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบต่อสภาพแวดล้อมทางด้านจิตวิทยา และด้านสังคมของบุคคล

กิลฟอร์ด (Guilford. 1959: 5) กล่าวว่า คือ แบบแผนที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของ ลักษณะนิสัยประจำของบุคคลนั้น

อัลพอร์ต (Allport. 1961: 81 – 82) ได้สรุปว่าบุคลิกภาพ คือ สิ่งที่เป็นจริงของมนุษย์ เป็นการจัดระบบกลไก อันเป็นผลของการทำงานของด้านร่างกายและจิตใจ ในการกำหนดแบบฉบับของพฤติกรรม และความคิดของบุคคล ลักษณะนิสัยประจำตัว จึงเป็นองค์ประกอบทางร่างกาย และจิตใจ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะ สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างคงที่ เป็นผลให้แบบแผนพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมาต่อสภาพการที่เหมือนเดิม

แคทเทล (Cattell. 1965: 25) สรุปว่า บุคลิกภาพ คือ สิ่งที่จะช่วยให้เราทำนายได้ว่า บุคคลจะทำอะไร ในสถานการณ์ที่กำหนดให้ บุคลิกภาพเป็นเรื่องของพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคล ที่พฤติกรรมที่ถูกเปิดเผยและที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน

ดิงเมเยอร์ (Dinkmeyer. 1967: 309 – 310) สรุปว่า บุคลิกภาพมีความหมายคลุมถึง สภาวะทุกอย่าง อันประกอบขึ้นเป็นบุคคล นับตั้งแต่ สภาวะความสามารถทางปัญญาตลอดจน ความสำเร็จ บุคลิกภาพมีความหมายครอบคลุมถึงสภาวะที่บุคคลเป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งที่หวังไว้ในอนาคต ที่สำคัญบุคลิกภาพ จะรวมถึงวิธีการที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ รวมทั้งปฏิกิริยาโต้ตอบ

รัตน นฤภัทร (2537: 5) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึงพฤติกรรมรวมของบุคคล ซึ่งมีลักษณะเฉพาะบุคคล พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกนี้ เป็นการอธิบายการปรับตัวของบุคคลแต่ละคน กับสิ่งแวดล้อมของเขา แสดงถึงสภาพอารมณ์ การมองโลก ความเชื่อมั่นในตนเอง การแก้ปัญหาชีวิต ความต้องการ และความรู้สึกที่มีต่อตนเองและผู้อื่น บุคลิกภาพจะเป็นลักษณะรวมที่บุคคลแสดงออกอย่างสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา (Consistency) ไม่ใช่เป็นอยู่ชั่วคราวชั่วยาม แต่บุคลิกภาพของบุคคลนั้นสามารถพัฒนา และปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ตามความต้องการของบุคคลนั้น โดยความตั้งใจของบุคคลนั้นอย่างจริงจัง

จากความหมายของบุคลิกภาพข้างต้น พอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพของบุคคลเป็นลักษณะพฤติกรรมโดยรวมของบุคคลทั้งในด้านชีวิตส่วนตัว การงาน นิสัย รูปร่าง การแต่งกาย ซึ่งต่างมีหล่อหลอม กำหนดและประสมประสานด้วยอิทธิพลจากพันธุกรรม การเรียนรู้ ประสบการณ์

ความต้องการ การปรับตัวของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อม อันมีผลต่อพฤติกรรม อารมณ์ ความรู้สึก นึกคิดของบุคคล และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยไม่หยุดนิ่ง (Dynamics)

4.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มีแตกต่างกันมากมาย เนื่องจาก มนุษย์มีพันธุกรรม แตกต่างกัน เติบโตในสิ่งแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ระบบวัฒนธรรม และการเมืองแตกต่างกัน ดังนั้น บุคลิกภาพของมนุษย์ จึงมากมายหลายแบบ นักทฤษฎีแต่ละคนมีความเชื่อต่างๆ กันไป แต่ละคนก็เน้นความสำคัญไปคนละอย่าง ซึ่งได้มีผู้ทักกล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพไว้หลายแนวคิด ดังนี้

4.2.1 แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวคิดจิตวิเคราะห์

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2544: 14 - 16) ได้กล่าวถึง แนวคิดของนักจิตวิทยากลุ่ม จิตวิเคราะห์ที่เขาเชื่อว่า จิตใต้สำนึกและพลังงูใจที่ไร้เหตุผล เป็นตัวกระตุ้นให้คนกระทำพฤติกรรม นานาประการ รวมทั้งเป็นตัวกำหนดลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล แนวคิดนี้เป็นอันดับแรกใน ประวัติการศึกษาบุคลิกภาพ อย่างเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งเชื่อว่าแรงผลักดันภายใน หรือพลังแรงขับ (Dynamic) ภายในบุคคล ทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างของบุคลิกภาพแตกต่างกัน บางครั้ง เกิดการขัดแย้ง (Conflict) ภายในตัวบุคคล ส่วนบุคคลใดจะใช้วิธีการแก้ความขัดแย้งอย่างไร จะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงบุคลิกภาพของเขา นักจิตวิทยากลุ่มนี้ เช่น ฟรอยด์ (Freud) ซึ่งเขาได้แบ่ง บุคลิกภาพของบุคคลออกเป็น 3 ส่วน (Factors) คือ

1. ส่วนที่อยากจะทำสิ่งต่างๆ เรียกว่า มีตัณหา มีความต้องการ หรือเรียกว่า อิด (Id) ซึ่งหมายถึง ความชั่วร้ายหรือความป่าเถื่อนที่ถูกเก็บไว้ภายใต้อิทธิพลของจิตไร้สำนึก มัน เป็นตัวการที่แสดงออก ซึ่งความอยากหรือตัณหาในสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ฟรอยด์ เน้นความต้องการทางเพศมากที่สุด
 2. ส่วนที่ได้ลงมือกระทำพฤติกรรมตามที่มีความอยากทำ ที่มีการแสดง พฤติกรรมจริงออกมา เรียก อีโก้ (Ego)
 3. ส่วนที่วางกรอบของสังคมไว้ว่าควรทำสิ่งใด ไม่ควรทำสิ่งใด สิ่งใดที่ถือว่าเป็นการกระทำที่ถูกต้องดีงาม เป็นที่ยึดถือของสังคม เป็นค่านิยมของสังคม และประเพณี วัฒนธรรมเรียก ซุปเปอร์อีโก้ (Superego) ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวประสาน ที่ควบคุมไม่ให้แสดงความต้องการส่วนลึกออกมาและผลักดันให้มีการแสดงพฤติกรรมจริงออกมาแทนที่อิทธิพลของจิตไร้สำนึก
- จากการทำงานทั้ง 3 ส่วน ของบุคคลก็จะประกอบเป็นบุคคลนั้น เช่น บางคนอาจจะมี บุคลิกภาพดี มีความสำรวม มีคุณธรรม มีพฤติกรรมที่แสดงออกมาแล้วดูเหมาะสมตามสภาพ และสถานการณ์ เป็นที่ยอมรับของสังคมส่วนใหญ่ แต่บางคนมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับสภาพ

แวดล้อม ต่อประสบการณ์มาตั้งแต่วัยเด็ก ฉะนั้นเด็กบางคนมีความมั่นคง มีความอ่อนโยน มีความกล้า มีความก้าวร้าว มีความกลัว มีการเลียนแบบ ผู้ชายจะเป็นผู้หญิง ผู้หญิงจะเป็นชาย และนิสัยอื่นๆ อีกมาก เป็นต้น

4.2.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวกลุ่มมนุษยนิยม (Humanistic Approach)

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2544: 99 – 133) ได้กล่าวถึงแนวคิดของนักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยมว่า มีทัศนคติในการมองธรรมชาติมนุษย์ด้านดีงาม โดยอธิบายว่า มนุษย์มีธรรมชาติที่ไม่ได้สร้างสรรค์ความดี ปราศจากความเจริญวิวัฒนาการแห่งตน และบุคลิกภาพของตน รู้คุณค่าในตนเอง รู้จักผิดชอบชั่วดี มีความรับผิดชอบในชีวิต และการกระทำของตน สุข ทุกข์ ชั่ว ดี เกิดจากการเลือกของตน (I am my choice) และที่สำคัญ คือ มนุษย์ทุกคน มีความปรารถนา จะประจักษ์ รู้จักตน และความสามารถเฉพาะตัวของตน เพื่อใช้พลังความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ ดีที่สุด ถ้ามนุษย์อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อความเจริญวิวัฒนาการแล้ว เขาจะพัฒนาไปสู่ความมุ่งดี ความเจริญของบุคลิกภาพ และวุฒิภาวะเสมอ ผู้นำแนวคิดที่มีชื่อเสียงในกลุ่มนี้ ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) และ โรเจอร์ส (Rogers) มาสโลว์ (Maslow) แสดงทัศนะว่า การศึกษามนุษย์อย่างถ่องแท้ นั้น จะต้องศึกษาจากบุคคลผู้มีสภาพจิตดี บุคลิกภาพมั่นคง ประสบความสำเร็จในชีวิต นั่นคือ จะต้องศึกษาคนทั้งคน เพราะคนเราประกอบด้วยกาย อารมณ์ ความคิด ฯลฯ ประสมประสานกัน ทั้งนี้ เพื่อดันหาว่า คุณลักษณะของบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องมีองค์ประกอบอะไรบ้าง มีแนวทางพัฒนา มาอย่างไร

การศึกษาที่สำคัญของ มาสโลว์ (Maslow) คือ ลำดับแรงจูงใจ 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการ ทางสรีรวิทยา (Physiological needs) มนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองทางสรีรวิทยาเป็นปฐมฐานก่อน นั่นคือ ปัจจัย 4

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) คือ แรงจูงใจ เพื่อความปลอดภัยแห่งตนเอง และทรัพย์สิน

ขั้นที่ 3 ความต้องการเป็นเจ้าของ ความต้องการที่จะได้รับรัก และรักผู้อื่น (Belongingness and love needs) เช่น ความรู้สึกว่ามีชาติตระกูล มีครอบครัว มีสถาบัน มีครู มีโรงเรียน มีที่ทำงาน ต้องการให้มีผู้มาห่วงใยตน และตนต้องการห่วงใยเอาทรแก่ผู้อื่นเช่นกัน

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีศักดิ์ศรีจากตนเองและผู้อื่น (Esteem needs from oneself and others) แรงจูงใจในการแสวงหาและรักษาศักดิ์ศรีเกียรติยศ ทั้งโดยตนเองและสำนัก และผู้อื่นกล่าวยกย่องเชิดชู เช่น ความต้องการมีเกียรติ มีหน้ามีตา เป็นที่นับถือ

ขั้นที่ 5 ความเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์ (Self actualized needs) แรงจูงใจ เพื่อตระหนักความรู้ความสามารถของตนเอง กับประพฤติปฏิบัติตามความสามารถและสูงสุดความสามารถ

เพื่อบรรลุถึงความสมปรารถนา

ส่วน โรเจอร์ส มีความคิดด้านบุคลิกภาพว่า แก่นสำคัญของบุคลิกภาพ คือ ความคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง (Self Concept) เขาจึงสนใจพัฒนาความรู้สึกนึกคิดต่อตนเอง จากการที่เขาได้สังเกตปฏิกิริยาของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับเขา เช่น ถ้าใครมีพฤติกรรมดี ๆ กับตน ตนจะรู้สึกมีค่า ใครให้ความรัก ความชมเชย ตนจะภูมิใจ ใครให้สิ่งตรงข้ามแสดงว่าประสบความล้มเหลว ไม่ได้ความรักความชื่นชม ถ้าใครว่ามาก ๆ จะเกิดเป็นปมด้อยขึ้น จะรู้สึกว่าตนเองสังคมไม่ยอมรับ จะมีความไม่เชื่อมั่นในตนเอง แต่ที่จริงการรับรู้และเข้าใจในข้อบกพร่องตนเอง เป็นสิ่งที่ได้ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องนั้นๆ ให้ดีขึ้น แต่ถ้าสิ่งใดดีอยู่แล้วก็ชมเชย เพื่อเป็นกำลังใจ และให้เกิดความภูมิใจในตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเองขึ้น โรเจอร์ส มีความประสงค์ให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่ดี มองโลกในแง่ดี ให้ความสุขซึ่งกันและกัน ไม่ใส่ร้ายกัน ไม่ให้มีความวิตกกังวล ไม่คิดข่มขู่คนอื่น ไม่เหยียดหยามคนอื่น ไม่มองตนเองสูงเกินไป

4.2.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวลุ่มพฤติกรรมนิยม

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2544: 14 – 142) ได้กล่าวถึง แนวคิดของทฤษฎีกลุ่มนี้ว่า มีทัศนะต่อบุคลิกภาพของมนุษย์ว่า ยึดหยุ่น อยู่ใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและทางสังคม มนุษย์ จะมีบุคลิกภาพลักษณะอย่างไร ขึ้นกับลักษณะรูปแบบของสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขาทั้งสิ้น นักคิดกลุ่มนี้เชื่อถือว่า พฤติกรรมสัตว์ มีความละม้ายคล้ายคลึงกับพฤติกรรมมนุษย์หลายอย่าง ดังนั้น จึงมักอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ โดยอาศัยการทดลองและการสังเกตพฤติกรรมของสัตว์ ต่างๆ เป็นพื้นฐาน และเชื่อถือด้วยว่าพฤติกรรมใดๆ อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์แห่งการเรียนรู้ ผู้นำแนวคิดกลุ่มนี้มีหลายท่านที่สำคัญ เช่น วัตสัน (Watson) และ สกินเนอร์ (B.F. Skinner) ซึ่ง สกินเนอร์ มีความเชื่อมั่นอย่างยิ่งว่า มนุษย์เกิดพร้อมด้วยสมรรถภาพที่จะเรียนรู้ถ้าสิ่งแวดล้อมอำนวย ดังนั้น ภายในเงื่อนไขอย่างใดอย่างหนึ่ง และภายใต้เกณฑ์แห่งการเสริมแรงมนุษย์ สามารถเรียนรู้อะไรๆ ได้ เปลี่ยนพฤติกรรมใดๆ ได้ หรือควบคุมพฤติกรรมใดๆ ได้ดัง ที่ตัวเราและผู้อื่นประสงค์ แต่เขาก็ยอมรับขอบเขตแห่งความเป็นไปได้ ซึ่งถูกวางกำหนดโดยกรรมพันธุ์ และเขาเชื่อว่า พฤติกรรมบางอย่างเรียนรู้ง่ายและเร็วกว่าพฤติกรรมอื่นอีกบางอย่าง

จากแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพข้างต้น จะเห็นว่า บุคลิกภาพของมนุษย์นั้น มีความหลากหลายยิ่งนัก โดยบุคลิกภาพของมนุษย์ มีความเชื่อมโยง และเกี่ยวข้องทั้งระหว่างบุคคลกับบุคคล และบุคคลกับสิ่งแวดล้อม นักจิตวิทยาจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของมนุษย์ ในหลากหลายแนวคิดและหลากหลายรูปแบบ เพราะในเรื่อง บุคลิกภาพของมนุษย์ ไม่สามารถนำทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียวมาอ้างอิง หรือใช้อธิบายบุคลิกภาพของมนุษย์ได้ครบทั้งหมด จึงทำให้มีการศึกษาค้นคว้ากันอย่างจริงจัง และลึกซึ้ง จนกลายเป็นทฤษฎีบุคลิกภาพ ที่นำมาใช้อ้างอิงกัน

อย่างกว้างขวางในปัจจุบัน

4.3 ความสำคัญของบุคลิกภาพ

นักจิตวิทยาได้พยายามที่ศึกษาให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเฉพาะการพยายามอธิบายว่า อะไรเป็นสาเหตุหรือปัจจัยสำคัญให้มนุษย์มีพฤติกรรมแตกต่างกัน รวมไปถึงการพยายามวิเคราะห์ความผิดปกติทางจิตระหว่างคนที่ เป็นโรคจิต โรคประสาท กับคนปกติ ด้วยความพยายามดังกล่าว ทำให้การค้นคว้า เรื่องบุคลิกภาพ เริ่มต้นอย่างจริงจัง และขยายเพิ่มขึ้น เป็นการศึกษาบุคลิกภาพ โดยวิธีวิทยาศาสตร์ อันเป็นขบวนการแสวงหาความรู้ที่ผ่านการสังเกต ทดลอง และทดสอบอย่างเป็นระบบระเบียบ ทั้งนี้ปัจจุบันทฤษฎีบุคลิกภาพ ปรากฏอยู่มากกว่าทฤษฎีจิตวิทยาอื่นๆ อันสะท้อนให้เห็นถึงความสนใจของนักจิตวิทยาที่มีความพยายามอธิบายถึง ความสัมพันธ์ด้านต่างๆ ของมนุษย์ บุคลิกภาพของคนเรานั้นว่า มีความสำคัญมาก จุดมุ่งหมายที่สำคัญในการพัฒนาคนด้วยการเสริมสร้างปรุงแต่ง ให้มีแต่ "บุคลิกภาพที่ดี" อันเป็นสิ่งที่ปรารถนาของสังคมเหมาะสมกับวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี และลักษณะอาชีพ เพราะฉะนั้นการที่บุคคลจะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพหรือไม่นั้น บุคลิกภาพของบุคคล จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จดังกล่าว นอกจากนั้น สุธา จันทน์เอม (2536: 88 – 89) ยังได้สรุปโครงสร้างบุคลิกภาพของมนุษย์ไว้ ดังนี้

4.3.1 ลักษณะทางร่างกายและอารมณ์ (Physical and Temperament) เป็นคุณสมบัติทางด้านร่างกาย ความสมบูรณ์ ตลอดจนหน้าตา และยังมีลักษณะด้านอารมณ์ของบุคคล เช่น อารมณ์มั่นคง หรืออ่อนไหว ซึ่งเป็นลักษณะที่มีผลต่อคนอื่น และตัวเอง

4.3.2 เชาวน์ปัญญาและความสามารถอื่นๆ เป็นคุณสมบัติ ที่ทำให้บุคคลแตกต่างกันเชาวน์ปัญญา และความสามารถอื่นๆ จึงเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ

4.3.3 ค่านิยมและความสนใจ เป็นโครงสร้างบุคลิกภาพที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความสนใจ และค่านิยมที่บุคคลนับถือ หรือยึดถือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4.3.4 เจตคติทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของมนุษย์ ที่จะทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพอย่างไร

4.3.5 แรงจูงใจ เป็นตัวส่งเสริมให้บุคคลกระทำการใดด้วยความมุ่งมั่น ซึ่งรวมถึงแรงจูงใจของจิตสำนึก และจิตใต้สำนึก

4.3.6 ลักษณะการแสดงออก เป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีลักษณะที่ต่างกันอย่างออกไป เช่น บุคลิกภาพเป็นคนสุภาพ ชอบสังคม มีเหตุผล มีวิจารณ์ญาณ เป็นต้น

4.3.7 แนวโน้มของความผิดปกติทางจิต เป็นลักษณะที่แสดงทราบบว่า บุคคลมีลักษณะจิตอย่างไร ซึ่งจะส่งผลบุคลิกภาพ

กล่าวโดยสรุป คือ โครงสร้างบุคลิกภาพของมนุษย์นั้น ประกอบไปด้วยลักษณะ โดยรวมทั้งภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ สติปัญญา เป็นต้น และภายนอก เช่น การแต่งกาย สีหน้า ท่าทาง การแสดงออกต่างๆ ของบุคคล นอกจากนี้ ปัจจัยแวดล้อมต่างๆ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง ประเพณีวัฒนธรรม ค่านิยม พันธุกรรมของบุคคล ก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อโครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคน จากโครงสร้างเหล่านี้จึงทำให้บุคคลแต่ละคน มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไป เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน

4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

มีปัจจัยต่างๆ มากมาย ที่มีอิทธิพลและส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในบุคลิกภาพของบุคคล และได้มีผู้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของบุคคลไว้ในหลายท่าน ดังนี้ ฉลอง ภิรมย์รัตน์ (2531: 29 – 30) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 ด้านใหญ่ ๆ คือ 1) องค์ประกอบทางด้านพันธุกรรม เป็นการถ่ายทอดทาง ยีนส์ จากพ่อแม่ หรือบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลาน ได้แก่ ลักษณะทางด้านรูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ผิวพรรณ อารมณ์ ตลอดจน ระบบประสาทและเลือด เป็นลักษณะที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด และ 2) องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งที่เป็นธรรมชาติ และสภาพวัฒนธรรมประเพณี กฎหมาย ระเบียบต่างๆ ในสังคมที่บุคคล เกี่ยวข้องอยู่ เป็นผลให้เกิดการเรียนรู้ และปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมนั้นๆ ได้แก่ ลมฟ้าอากาศ ที่อยู่อาศัย อาหาร ตลอดจนบุคคลใกล้ชิด องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อมนี้ มีผลทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้บุคลิกภาพของบุคคลแตกต่างกัน กาญจนา คำสุวรรณ (2524: 194 – 195) ได้แบ่งประสบการณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ประสบการณ์ร่วมทางวัฒนธรรม เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับเหมือนกัน หรือ แตกต่างกัน มีผลทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่ต่างกันตามความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม ประเพณี และคำสอนของบุคคลในสังคมนั้น 2) ประสบการณ์เฉพาะตัว ได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ ผู้ปกครองที่แตกต่างกัน มีผลให้บุคคลแต่ละคนได้รับการหล่อหลอมบุคลิกภาพไม่เหมือนกัน ผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูที่เหมาะสม ได้รับความรัก เอาใจใส่ดูแล ให้กำลังใจ ก็จะพัฒนาบุคลิกภาพไปในทางที่เหมาะสม มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีเหตุผล มองโลกในแง่ดี ขณะที่ผู้ได้รับการเลี้ยงดูอย่างปล่อยปละละเลย หรือเข้มงวด จะมีบุคลิกภาพไปในทิศทางตรงข้าม มีความก้าวร้าว ไม่ไว้วางใจคนหวาดระแวง มีเจตคติที่ไม่ดีต่อสังคม

นวลละออ สุภาผล (2527: 14) ได้กล่าวว่า พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพร่วมกัน แต่มีอำนาจไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับลักษณะแต่ละอย่าง ถ้าเป็นลักษณะทางกาย อิทธิพลของพันธุกรรมจะมีมากกว่าสิ่งแวดล้อม แต่ถ้าเป็นลักษณะทางจิตและสังคมขึ้นอยู่กับ

อิทธิพลของสิ่งแวดล้อม กล่าวโดยสรุปว่า พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการเรียนรู้ ต่างมีบทบาทที่สำคัญในการหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล แต่การที่จะแยกให้เห็นอย่างชัดเจนว่าด้านไหน มีอิทธิพลมากหรือน้อยนั้นย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะบุคคล และวัฒนธรรมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

4.5 การพัฒนาบุคลิกภาพเลขานุการ

นักบริหาร ต้องมี “เลขานุการ” ที่มีความรู้ ความสามารถอย่างมาก จนกล่าวได้ว่า เลขานุการ เป็นหัวใจหลักที่ช่วยสร้างความสำเร็จให้กับผู้บริหารได้อย่างแท้จริง หลายคนอาจจะเข้าใจว่า บทบาทของเลขานุการ มีเพียงการติดต่อประสานงานให้ผู้บริหาร การรับนัดหมาย การพิมพ์งาน และการจัดเอกสารให้ แต่ในความเป็นจริง บทบาท หน้าที่ และความสำคัญของเลขานุการมีมากกว่านั้น หากเลขานุการมีความเข้าใจในเรื่องนี้อย่างแท้จริง ย่อมส่งผลให้ ความสำคัญของเลขานุการในองค์กรมีมากขึ้น และสนับสนุนความสำเร็จให้กับผู้บริหารได้มากขึ้น เป็นเงาตามตัว กลุ่มมาตรฐานการจัดการเรียนการสอน สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ (2548) ได้ระบุถึง สมรรถนะ (Competency) 3 ประการ ที่เลขานุการทุกคนควรนำมาใช้พัฒนาตน ได้แก่

1. ความรู้ (Knowledge)
 - 1.1 งานในหน้าที่เลขานุการบริหาร
 - 1.2 การปฏิบัติงานสำนักงาน
 - 1.3 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานสำนักงาน
 - 1.4 การบริหารงานเอกสาร
 - 1.5 บันทึกลงและถอดข้อความขึ้นใช้งาน
 - 1.6 การใช้ภาษาอังกฤษ
2. ทักษะ (Skill)
 - 2.1 การปฏิบัติงานเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ
 - 2.2 ผลิตรายการด้วยเครื่องใช้สำนักงานชนิดต่างๆ ได้ทันเวลา
 - 2.3 มีการพัฒนาทักษะและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 บันทึกลงและถอดข้อความด้วยชุดปฏิบัติงานสำนักงานเลขานุการ
3. กิจนิสัย (Working Habit)
 - 3.1 มีความกระตือรือร้นและคล่องแคล่วว่องไวในการปฏิบัติงาน
 - 3.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น และวางตัวเหมาะสม
 - 3.3 มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต และตรงต่อเวลา

3.4 มีความรักและศรัทธาในอาชีพเลขานุการ

3.5 ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง โดยยึดหลักความปลอดภัย

3.6 รู้จักบทบาท หน้าที่ รู้จักกาลเทศะ และจรรยาบรรณในอาชีพเลขานุการ

3.7 แต่งกายอย่างประณีต มีบุคลิกภาพดี และมีภาพลักษณ์เหมาะสมกับ

อาชีพเลขานุการ

3.8 มีความละเอียด รอบคอบ อดทนและอดกลั้นในการปฏิบัติงาน

3.9 สนใจในการศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

3.10 มีน้ำใจ

3.11 รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

3.12 มีวิสัยทัศน์และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

บทบาทเลขานุการที่สำคัญยิ่งอีกประการ คือ บุคลิกภาพ เพราะเป็นสิ่งช่วยสร้างภาพลักษณ์ของบุคคล ให้เกิดความน่าเชื่อถือ น่านิยมยกย่อง น่าติดต่อสมาคมด้วย ธุรกิจต่างๆ โดยเฉพาะผู้ที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นอยู่เสมอ เช่น นักบริหาร พนักงานธุรการ นักประชาสัมพันธ์ และผู้ให้บริการต่างๆ เป็นผู้ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรของตน จึงจำเป็นต้องมีบุคลิกที่น่าชม น่าเชื่อถือ น่าติดต่อธุรกิจด้วย ธุรกิจนั้นๆ ก็จะต้องมีบุคลิกที่น่าชม น่าเชื่อถือ น่าติดต่อธุรกิจด้วย ธุรกิจนั้นๆ ก็จะดำเนินไปโดยราบรื่น สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีส่วนหนึ่งบุคลิกที่ไม่ดี ไม่เหมาะสม จะเป็นอุปสรรคในการทำงาน และเป็นการทำลายภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และตนเองด้วย ตามหลักวิชาการได้มีการแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. บุคลิกภายนอก คือ สิ่งที่มีมองเห็นได้ด้วยตา เช่น รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย การพูดและการแสดงออกต่างๆ

2. บุคลิกภายใน เป็นสิ่งที่มีมองไม่เห็นด้วยตา แต่สะท้อนออกมาโดยการกระทำ เช่น ความซื่อสัตย์ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความคิดสร้างสรรค์ ความฉลาด เป็นต้น คนทั่วไปมักจะตัดสินผู้ที่เราพบครั้งแรกด้วยบุคลิกภายนอก เช่น เมื่อพบแล้วเกิดความไม่พอใจก็ไม่อยากรู้จักให้มากขึ้น ถ้าพอใจก็อยากรู้จักให้มากขึ้น เพราะฉะนั้นการสร้างภาพประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่พบจึงเป็นสิ่งจำเป็น เลขานุการจึงควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพขั้นพื้นฐาน อันได้แก่

2.1 ความว่องไว (Alertness) จะต้องปรับตัวให้เป็นบุคคลที่ทันต่อเหตุการณ์ ปัจจุบันรอบด้าน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและเสร็จทันเวลา เคลื่อนไหวรวดเร็ว เสร็จงานขึ้นแรกแล้วรีบทำขึ้นต่อไปทันที ระมัดระวังแก้ไขข้อผิดพลาด ปฏิบัติภารกิจประจำวันให้ทันตามคำสั่ง หรือที่ได้รับมอบหมายมา

2.2 ความเอาใจใส่ (Attention) ตั้งใจรับฟังคำอธิบายงานแต่ละชิ้น ตั้งใจ และมีสมาธิในการทำงาน ปฏิบัติการอย่างมีเหตุผล ดำเนินการอย่างถูกต้องตามขั้นตอน และวิธีการ กำหนดเป้าหมายและติดตามผลการปฏิบัติงาน

2.3 ความไว้วางใจได้ (Dependability) เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องใด จะต้องดำเนินงานตามคำสั่ง คำแนะนำ คำชี้แจง ให้ถูกต้อง เต็มตามขั้นตอน และให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ความสนใจ (Interest) นอกจากจะมีความชอบในงานที่ทำแล้ว ถ้าจะให้ผลงานดีมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความสนใจและกระทำอย่างดีที่สุด ศึกษาวิธีการ และมองเห็นผลงานที่จะทำล่วงหน้า

2.5 การตัดสินใจ (Judgment) กำหนดเวลาในการทำงานแต่ละอย่าง ให้แน่นอน ควรพิจารณาว่าจะเลือกทำงานชิ้นใดก่อนหลังและต้องชี้ขาดให้รวดเร็ว กำหนดเวลาให้เพียงพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ และทำให้ได้ตามเวลาที่กำหนดนั้น

2.6 ความคิดริเริ่ม (Initiative) งานที่ได้รับมอบหมายโดยผู้สั่งมีได้อธิบายรายละเอียด จะต้องอาศัยความคิดริเริ่มของตนเองหาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จด้วยตนเอง เว้นแต่เป็นเรื่องที่เกินความสามารถของตนจริงๆ อาจใช้การปรึกษากับคนอื่น หรือประมวลเอาวิธีการต่างๆ ที่เคยปฏิบัติมาดัดแปลงแก้ไขให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

2.7 ความอุตสาหะพยายาม (Industry) งานบางอย่างอาจจะต้องใช้เวลาปฏิบัติงานนานกว่าปกติ และอาจเป็นงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อ จะต้องมีความมุ่งมั่นทำให้เสร็จ พยายามหาวิธีที่ง่าย และรวดเร็วมาใช้ เพื่อให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

2.8 ความถูกต้อง (Accuracy) งานด้านการพิมพ์ คำนวณ การเลือกคำ ตัวสะกด วรรคตอน การคัดลอกข้อความ ชื่อ ที่อยู่ผู้ที่ติดต่อ จะต้องถูกต้อง ระวังอย่าให้มีข้อผิดพลาด

2.9 ความเร็ว (Speed) การลงมือทำงาน ต้องทำอย่างตั้งใจ และรวดเร็ว การทำบ้างหยุดบ้าง จะทำให้เกิดผลเสียขึ้นได้

2.10 ความเป็นระเบียบ (Orderliness) เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ต่าง ๆ เอกสารในการปฏิบัติงาน และสิ่งอื่นๆ ภายในที่ทำงานจะต้องเก็บให้เป็นระบบและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการที่จะนำมาใช้

2.11 ความสะอาด (Neatness) จะต้องมีความสะอาดทั้งร่างกาย เครื่องแต่งกาย รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสารทุกประเภทจะต้องสะอาดเรียบร้อยด้วย

2.12 ความฉับพลัน (Promptness) ลงมือทำงานทันทีที่มาถึงสำนักงาน และควรมาก่อนเวลาเริ่มต้นของเวลาเข้าทำงาน หยุดพักรับประทานอาหารกลางวันตามเวลาและรีบกลับมาทำงานเมื่อรับประทานอาหารเสร็จ ถ้ามีการนัดหมายก็ต้องไปให้ทันตามเวลาอย่าให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องคอย และงานทุกชิ้นต้องเสร็จตามเวลาที่กำหนด

2.13 ความจำ (Memory) เรื่องที่สำคัญๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จะต้องจำให้ขึ้นใจ ชื่อผู้บังคับบัญชาหรือบุคลากรระดับบริหาร หมายเลขโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาโดยตรง รายละเอียดเกี่ยวกับแต่ละคนโดยย่อที่พอจะชี้แจงให้บุคคลทราบเมื่อจำเป็น และการจดจำกระบวนการทำงานทั้งหลายที่เป็นงานในหน้าที่เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

2.14 การปรับตัวเอง (Adaptability) จะต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่างๆ หรือปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นในสำนักงาน

2.15 การให้ความร่วมมือ (Co-operativeness) ปฏิบัติตามคำแนะนำในทางที่ถูกต้อง วิเคราะห์งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน เต็มใจปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากการในหน้าที่เมื่อได้รับการร้องขอจากคนอื่น หรือเป็นคำสั่งเฉพาะกิจของผู้บังคับบัญชา ร่วมทำงานหรือทำงานประสานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงาน แบ่งเบาภาระของผู้อื่นเท่าที่จะทำได้ สร้างบรรยากาศที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

2.16 ความสามารถตกลงใจ (Willingness) เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานที่ยุ่งยากซับซ้อน จะต้องพิจารณาหาทางตกลงใจที่จะกระทำ (ตกลงใจด้วยตนเอง หรือปรึกษาคณะอื่น) จะต้องไม่กลัวว่างานนั้นจะไม่มีทางทำได้ ต้องกล้าลองและตั้งใจทำอย่างแท้จริง วินิจฉัยถึงปัญหา หรือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

2.17 ความจงรักภักดี (Royalty) จะต้องอุทิศเวลาให้กับการทำงานจนเต็มที่ตั้งใจทำงานจนเต็มความสามารถไม่ว่างานนั้นจะยากเพียงใด แสดงทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ส่งเสริมกิจกรรมทุกประเภทที่ตนเองเกี่ยวข้อง ซื่อสัตย์ต่อผู้บังคับบัญชา ไม่เปิดเผยความลับของหน่วยงานออกไปสู่ภายนอก

2.18 ความรอบคอบ (Discretion) ต้องพยายามใช้วิจารณญาณในการทำงาน ต้องไตร่ตรองหรือพิจารณาพิเคราะห์งานแต่ละอย่างให้ถี่ถ้วน การใช้ดุลพินิจเพื่อวินิจฉัยสั่งการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานแห่งเหตุผล

2.19 ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) ไม่ถือเอาประโยชน์หรือสิ่งที่ไม่ใช่สิทธิของตนมาครอบครอง กระทำการทั้งหลายด้วยความสุจริตใจ ไม่เบียดเบียนบุคคลอื่น ไม่ใช้เวลาทำงานไปประกอบธุรกิจของตนเอง ยอมรับความผิดในข้อบกพร่องทั้งหลายที่ตนเองกระทำขึ้นโดยไม่ผลักความรับผิดชอบนั้นไปให้บุคคลอื่น เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน

2.20 ความกล้าหาญ (Courage) พร้อมทั้งจะเผชิญความจริงในทุกกรณี กล้าเสี่ยงกล้าทำ และกล้ารับผิดชอบเมื่อเกิดข้อบกพร่องขึ้น ไม่ทอดยถ่องานที่เห็นว่ายุ่งยาก กล้าที่จะสู้กับการปฏิบัติงานในทุกด้าน กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเป็นส่วนรวม กล้าที่จะท้วงติงข้อผิดพลาดที่บุคคลอื่นกระทำซึ่งหมายถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้วย

2.21 ความอดทน (Patience) เมื่อเวลาพบปัญหาที่ก่อให้เกิดความรำคาญใจ เช่นพบบุคคลที่พูดมาก บางคนไม่เข้าใจคำชี้แจงแนะนำ บางคนทำงานช้าเกินไปหรือรีบเร่งเกินไป จู้จี้จุกจิก หรือพบการพิมพ์งานที่ผิดพลาดมาก ๆ แก้ไขซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือกรณีอื่นๆ จะต้องเป็นผู้รู้จักอดทนอดกลั้นต่อปัญหาต่างๆ อย่าให้อารมณ์เสียตามเหตุการณ์นั้นๆ

2.22 ความองอาจผึ่งผาย (Dignity) วางตนให้ภาคภูมิ มีศักดิ์ศรี ต้องทำตนให้มีเกียรติภูมิเป็นที่ศรัทธาของบุคคลอื่น มั่นใจในการทำงาน ทำตนให้มีเสน่ห์สง่าขวมนอง ไม่ทำตนเป็นคนอวดดี เย่อหยิ่ง

2.23 ลักษณะท่าทาง (Poise) ต้องมีการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การแสดงออกของพฤติกรรมควรเป็นไปด้วยจิตใจที่บริสุทธิ์ พยายามปิดบังซ่อนเร้นอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาเอาไว้ อย่าให้ปรากฏออกมาเป็นที่ประจักษ์

2.24 อารมณ์ขัน (Sense of Humor) ควรสร้างอารมณ์ขันให้เกิดขึ้นอย่างถูกต้องกับเวลาและสถานที่ การคร่ำครึยดเกินไปจะทำให้สุขภาพจิตเสื่อม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายพลอยเสื่อมตามไปด้วย ควรหาทางสนุกสนานร่าเริงแจ่มใสต้องสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดความเป็นกันเอง คุยกับเพื่อนร่วมงานในเวลาพักผ่อนถึงเรื่องขว่นหัวบ้ำง เป็นการผ่อนคลายอารมณ์

2.25 ความสุภาพอ่อนโยนเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Courtesy) การแสดงออกต้องมีความนุ่มนวล สุภาพ และให้ความเอื้อเอ็นดูกับผู้ที่บังคับบัญชา ช่วยเหลือเกื้อกูลบุคคลอื่นตามควรแก่กรณี แสดงความยินดีกับคนอื่นอย่างจริงใจ ให้ความเห็นใจผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมเท่าที่สามารถทำได้

2.26 สุขภาพ (Health) จัดสรรเวลาทำงานและการพักผ่อนให้สมดุลกัน พยายามรักษาสุขภาพร่างกายให้เป็นปกติ รับประทานอาหารที่มีคุณค่า ออกกำลังกาย และพบแพทย์ เพื่อตรวจสุขภาพบ้าง อย่าให้ร่างกายทรากตรำกับงานมากเกินไป

2.27 ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ผลการทำงานที่ได้จะต้องคุ้มค้ำกับปัจจัยที่ใช้ในการทำงาน คือ มี Output มากกว่า Input

2.28 ความทะเยอทะยาน (Ambition) เป็นแรงผลักดันให้ตนเองใช้พลังสมรรถนะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ แต่ต้องมีใช้

การประจบสอพลอเพื่อให้ได้ตำแหน่งโดยไม่มีผลงานการฝึกฝนตนเองตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น จะทำให้บุคคลนั้นพัฒนาเป็นเลขานุการที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ และสามารถเจริญก้าวหน้า ในตำแหน่งที่สูงยิ่งๆ ขึ้นๆ ได้ต่อไป บุคลิกภาพสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเอง ผู้ที่ต้องการมี บุคลิกดี จะต้องหมั่นสำรวจตรวจสอบตนเอง สิ่งใดที่เป็นจุดด้อยก็พัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป สิ่งใดที่ บกพร่องต้องแก้ไขก็ไม่ต้องรีบรีบปรับปรุงต่อไป จนเกิดความเสียหายต่อบุคลิกของตน ตลอดจนไปถึง หน้าที่การงาน บุคลิกภาพที่เหมาะสม จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุการณ์ ตามอายุ หน้าที่การงานและความรับผิดชอบของตน

5. ประวัติและข้อมูลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

5.1 ประวัติความเป็นมา

แต่เดิมพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ทรงซื้อที่ดิน 100 ไร่เศษ เพื่อใช้เป็นที่ทดลองปลูกธัญพืชและสร้างโรงเรียนที่ประทับแล้วพระราชทานนามว่า “โรงเรียนหลวงคลอง พญาไท” พ.ศ. 2452 ทรงสร้างพระตำหนักพญาไทขึ้น ต่อมาภายหลังเมื่อ ร. 5 เสด็จสวรรคต สมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ ได้เสด็จประทับที่พระตำหนักพญาไท จนสวรรคต พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้ทรงย้าย “ดุสิตธานี” เมืองจำลอง เพื่อฝึกหัดสั่งสอนวิธีการปกครองท้องถิ่นระดับเทศบาลมายังพระราชวังพญาไท ต่อมาพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ได้โปรดเกล้าฯ ให้ปรับปรุงพระราชวังพญาไทเป็น “โฮเต็ล พญาไท” เมื่อ พ.ศ. 2468 และเป็น “สถานวิทยุกระจายเสียงกรุงเทพฯ ที่พญาไท” ด้วย ภายหลังเกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ทำให้โฮเต็ลพญาไทต้องเลิกกิจการเนื่องจากขาดทุน พร้อมกับย้ายสถานีวิทยุไปอยู่ที่ศาลาแดง ย้อนไป หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 พ.ต.หลวงธวัชเวช วิเศษ นายแพทย์ประจำกองทหารวังปารุสก์วันได้พิจารณาเห็นว่า ควรจัดให้มีสถานพยาบาลอันเป็น แหล่งกลางของกองทัพบกขึ้นสักแห่ง เป็นทำนองโรงพยาบาล ก็จะช่วยเหลือข้าราชการทหาร และ ครอบครัวได้ดียิ่งขึ้น เมื่อได้พิจารณารวมกันแล้วเห็นว่า “โฮเต็ลพญาไท” เหมาะสมกว่าที่อื่น พ.ต.หลวงธวัชเวช วิเศษ จึงได้เรียน พ.อ.พระยาทรงสุรเดช ให้ขอใช้โฮเต็ลพญาไท เป็นที่ตั้ง โรงพยาบาลต่อไป และต่อมาพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ก็ได้ทรงกรุณา โปรดเกล้าฯ พระราชทานวังพญาไท นี้ ให้เป็นสถานพยาบาลของข้าราชการทหาร ทางสำนัก ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จึงได้ทำสัญญาโอนที่ดินเนื้อที่ 63 ไร่ 3 งาน 45 ตารางวา ให้แก่ กระทรวงกลาโหม เมื่อวันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2483 ทางราชการจึงได้รวมกองเสนารักษ์ที่ 1 (ปากคลองหลอด) และกองเสนารักษ์ที่ 2 (บางซื่อ) มาตั้ง ณ พระราชวังแห่งนี้แล้วให้ชื่อใหม่ว่า กองเสนารักษ์ จังหวัดทหารบกกรุงเทพฯ โดยมี พ.ท.หลวงวินิจเวชการ เป็นผู้บังคับกอง และได้กระทำ

พิธีเปิดสถานพยาบาลแห่งนี้ เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2475 และเพื่อให้การดำเนินการรักษาพยาบาลให้เจริญก้าวหน้าไปตามลำดับ กองทัพบก จึงได้โอนนายแพทย์ที่มีความสามารถ อันดีเยี่ยมจากคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 3 นาย คือ

- 1) รองอำมาตย์เอก หลวงวาทิตยาวัฒน์ มาบรรจุในกองอายุรกรรม 2) รองอำมาตย์ตรี สงวนโรจนวงศ์ มาบรรจุในกองศัลยกรรม 3) รองอำมาตย์ตรี บุญเจือ ปุณโสนี มาบรรจุในกองสูตินรีเวชกรรม นับแต่วาระนั้นมากิจการก็ดำเนินมาด้วยดี ช่วงปลายปี พ.ศ. 2476 ทางราชการได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหน่วยทหารให้เหมาะสมยิ่งขึ้นโดยเปลี่ยนกองเสนารักษ์เป็น “กองเสนารักษ์มณฑลทหารบกที่ 1” และจนสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง เมื่อ พ.ศ. 2488 กองทัพบกได้พิจารณาแปรสภาพกองเสนารักษ์มณฑลทหารบกที่ 1 เป็นโรงพยาบาลทหารบก เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2489 เพื่อให้เกิดการพัฒนาการทางการแพทย์และเทคโนโลยีการแพทย์สมัยใหม่ สืบเนื่องจากประวัติความสำคัญของสถานที่แห่งนี้คือ วังปญฺาไท เป็นพระราชวังที่สร้างขึ้นและเคยเป็นที่ประทับในรัชสมัยรัชกาลที่ 6 ดังนั้น ในสมัย พล.ต.ถนอม อุปลัฏมมานนท์ เป็นนายแพทย์ใหญ่ทหารบกได้เห็นสมควรให้อัญเชิญ พระบรมโกศของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว มาขนานนามโรงพยาบาล เพื่อสดุดีพระเกียรติ และอนุสรณ์รำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณ ของพระองค์ท่าน จึงได้รายงานขอพระราชทานนามใหม่เป็น “โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า” ซึ่งกองทัพบกเห็นพ้องด้วย จึงได้นำเรื่องกราบบังคมทูลและได้รับพระบรมราชานุญาต พิธีเปิดป้ายชื่อโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้กระทำ เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2495 ซึ่งตรงกับวันครบรอบวันสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยมี จอมพลผิน ชุณหะวัณ ผู้บัญชาการทหารบกเป็นประธาน และจัดสร้างพระบรมราชานุสาวรีย์ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ขนาดเท่าองค์จริงทรงเครื่องแบบจอมทัพไทย ประดิษฐานภายในโรงพยาบาลและมีพิธีเปิด เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2514 โดยสมเด็จพระเจ้าภคินีเธอเจ้าฟ้าเพชรรัตนราชสุดาสิริโสภาพรธวัดี เสด็จเป็นองค์ประธานในพิธี ปัจจุบันโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้ขยายขีดความสามารถในการรักษาพยาบาล และสนับสนุนการให้บริการทางการแพทย์แก่ข้าราชการทหารและประชาชนได้เต็มที่จำนวน 1,600 เตียง มีเครื่องมือที่มีคุณภาพระดับประเทศ และมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยบริการ ทางกองทัพบกได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย รวมทั้งการศึกษา ค้นคว้าวิจัยทางการแพทย์ จึงได้ให้การสนับสนุนโรงพยาบาลในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ปัจจุบันโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าตั้งอยู่ ณ เลขที่ 315 ถนนราชวิถี เขตราชเทวี แขวงทุ่งพญาไท กรุงเทพมหานคร

5.2 โครงสร้างการบริหารงาน

การบริหารของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ประกอบด้วย

5.2.1 ผู้บังคับบัญชาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้แก่ พล.ต. กิตติพล ภัคโชตานนท์ ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล พระมงกุฎเกล้า พ.อ.สุรพงษ์ ปราการรัตน์ และ พ.อ.ไตรโรจน์ ครุฑเวช ตำแหน่งรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า (โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. 2551)

5.2.2 หน่วยขึ้นตรงต่อกองอำนวยการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้แก่ แผนกงบประมาณ แผนกธุรการและกำลังพล แผนกการเงิน แผนกพลากิจการ แผนกขนส่ง แผนกยุทธโยธา แผนกเวชระเบียนและสถิติ แผนกสังคมสงเคราะห์ สำนักงานผู้บังคับบัญชา สำนักงานวิชาการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ แผนกสวัสดิการ นายทหารพระธรรมนูญ ศูนย์บริหารงานประชาสัมพันธ์ หน่วยระบาดวิทยา แผนกเวชบริภัณฑ์กลาง กองร้อยพลเสนารักษ์ ส่วนเงินรายรับสถานพยาบาล สำนักงาน 30 บาท ประกันสังคม

5.2.3 หน่วยขึ้นตรงระดับในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้แก่ กองเวชศาสตร์ฟื้นฟู กองเภสัชกรรม กองจักษุกรรม กองโสต ศอ นาสิกเวชกรรม กองอายุรกรรม กองศัลยกรรม กองรังสีกรรม กองสูตินรีเวชกรรม กองทันตกรรม กองตรวจโรคผู้ป่วยนอก กองออร์โธปิดิกส์ กองจิตเวชและประสาทวิทยา กองกุมารเวชกรรม กองวิสัญญีและห้องผ่าตัด กองอุบัติเหตุ และเวชกรรมฉุกเฉิน กองพยาธิวิทยา กองการพยาบาล

5.3 จำนวนบุคลากร

เจ้าหน้าที่หรือกำลังพลในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า (สำรวจเมื่อเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551) ประกอบด้วย แพทย์ 169 คน ทันตแพทย์ 32 คน เภสัชกร 21 คน พยาบาล 605 คน นายทหารพยาบาล 56 คน นายทหารเทคนิคการแพทย์ 16 คน นายทหารสังคมสงเคราะห์ 5 คน นายทหารวิทยาศาสตร์รังสี 6 คน นายทหารปฏิบัติการรังสี 11 คน นายทหารเวชกรรมป้องกัน 2 คน นายทหารจิตวิทยา 3 คน นายทหารพลศึกษา 1 คน นายทหารงบประมาณ 2 คน นายทหารอื่นๆ 59 คน นายทหารเหล่าอื่นๆ 23 คน นายทหารประทวน 590 คน ผู้ช่วยพยาบาล (นายสิบ) 231 คน ผู้ช่วยพยาบาล (ลูกจ้างประจำ) 24 คน พลทหาร 383 คน ลูกจ้างประจำ 683 คน ลูกจ้างชั่วคราว 1,413 คน พนักงานราชการ 12 คน รวม 4,347 คน

5.4 วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์การแพทย์ที่มีความเป็นเลิศวิชาการและงานบริการเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศและระดับภูมิภาค

5.5 พันธกิจ

ให้บริการสุขภาพที่ประทับใจและถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพแก่ทหาร ครอบครัว ข้าราชการประชาชน จัดฝึกศึกษานักเรียนแพทย์ทหาร นักเรียนพยาบาล แพทย์ประจำบ้าน ตลอดจน

บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ ให้เพียบพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม และความรู้ความสามารถ ในการแพทย์ ผลิตผลงานที่มีคุณภาพระดับสากลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา บริการสุขภาพที่จัดให้แก่ผู้ป่วย ส่งเสริมธำรงรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมไทย

5.6 สมรรถนะหลักที่พึงประสงค์

5.6.1 สภาวะผู้นำ หมายถึง ความตั้งใจ หรือความสามารถในการเป็นผู้นำของกลุ่ม คนในปกครอง รวมถึงการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงาน ให้ผู้บังคับบัญชา หรือทีมงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.6.2 บริการที่ดี หมายถึง ความพยายามของข้าราชการในการให้บริการ เพื่อสนอง ความต้องการของประชาชนตลอดจนหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.6.3 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดี หรือให้เกิน มาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลปฏิบัติที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการ ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

5.6.4 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิง วิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

5.6.5 การเน้นผู้รับผลงานเป็นศูนย์กลาง หมายถึง ความสามารถในการนำความ ต้องการ และความคาดหวังของผู้รับผลงานมาตอบสนอง โดยการใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ มีการประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5.6.6 ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงานหรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติฐานะเป็นสมาชิกในทีม มีใจในฐานะหัวหน้าทีม และ ความสามารถในการสร้าง และดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

5.6.7 วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ พัฒนา ศักยภาพความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิง วิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

5.6.8 วัฒนธรรมคุณภาพ ประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความ เข้าใจในแนวคิดคุณภาพ สามารถวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับผลงาน ทั้ง ภายในและภายนอก และตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รับฟังเสียงสะท้อน เพื่อ

นำมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งในระดับหน่วยงานและองค์กร

5.6.9 จริยธรรม หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมตามหลักกฎหมาย และคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพราชการ อีกทั้งเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาคบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปัจจัยหลักที่ช่วยให้โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ประสบความสำเร็จ เมื่อเทียบกับโรงพยาบาล อื่นๆ คือ การนำอย่างมีวิสัยทัศน์ของผู้นำทุกระดับ โดยชี้นำ ผลักดันและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมพัฒนา เรียนรู้ สร้างนวัตกรรม และใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงาน การเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมคุณภาพ มีการประเมินและพัฒนาตนเองต่อเนื่อง ช่วยส่งเสริมบรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจในการสร้างสรรค์บริการที่เน้นผู้รับผลงานเป็นศูนย์กลาง การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีความสามารถในการปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น การบริหารสัมฤทธิ์ ซึ่งใช้คุณภาพรักษามาตรฐานเป็นเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ครอบคลุม ทั้งมุมมองของผู้รับบริการ การเงิน การจัดการภายในและการเรียนรู้และเติบโต นอกจากนี้ยังต้องการใช้ในการสื่อสารเป้าหมายร่วมของทีมต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบทำแผนปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะศูนย์บริหารงานระดับโรงพยาบาล คณะกรรมการที่มนำเฉพาะด้านและที่มนำทางคลินิก ความมุ่งมั่นของบุคลากรทุกคนในการผลักดันให้เกิดกิจกรรมต่างๆ ตามจุดเน้นในการพัฒนาของโรงพยาบาล โดยเฉพาะจุดเน้นในเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วย การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการ ให้บริการ และการจัดการความรู้ภายในองค์กร ความสามัคคี การร่วมกันทำงานเป็นทีม การบริหารต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะโรคและหัตถการที่มีค่าใช้จ่ายสูง โดยการไ้ระบบการดูแลผู้ป่วยรายกรณี ซึ่งช่วยให้การดูแลผู้ป่วยเป็นไปตามแนวทางการดูแลรักษาที่จัดทำขึ้น ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน ได้แก่ การผลักดันศูนย์บริการตติยภูมิ ทั้ง 5 ศูนย์ มีผลงานวิจัยและผลลัพธ์การรักษาที่ดี และเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ และภูมิภาค เพื่อช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลที่ต้องการเป็นศูนย์การแพทย์ทหารที่มีความเป็นเลิศด้านวิชาการ และงานบริการเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศภูมิภาค การพัฒนาศักยภาพของบริการสุขภาพที่เปิดบริการ ให้ความทันสมัย ครบวงจรและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านการปฏิบัติการ ได้แก่ การพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ให้มีความปลอดภัย และคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ การพัฒนาระบบการส่งกำลังบำรุงให้มีความทันสมัย มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และการมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้สังคมรับรู้ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล

โดยเฉพาะผลการวิจัยทางการแพทย์ กิจกรรมที่ช่วยสร้างสรรค์สังคมที่ดีและกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่างๆ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การสรรหาและบรรจุบุคลากรให้สอดคล้องกับภาระงาน เพื่อธำรงรักษาผลิตภาพให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาสมรรถนะทางเทคนิคของบุคลากร โดยเฉพาะพยาบาลให้สอดคล้องกับทิศทางของการพัฒนาโรงพยาบาล ซึ่งเน้นการเป็นศูนย์การแพทย์ระดับตติยภูมิ และการสรรหาและบรรจุบุคลากร ด้านการเงินการคลัง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อดำรงความมุ่งหมายในการเป็นเลิศด้านการจัดองค์กร

5.7 เป้าหมายทางกลยุทธ์ของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

การเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ การบริการตรวจรักษาที่มีประสิทธิภาพการรักษายอดเยี่ยม บริการสุขภาพที่ทันสมัย ครบวงจรแบบองค์รวม ให้บริการที่มีคุณภาพแบบมืออาชีพ การฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์ ให้มีความรอบรู้ คุณธรรม จริยธรรม การให้บริการทางวิชาการ และผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการ ได้แก่ การพัฒนากระบวนการดูแลรักษาให้ได้มาตรฐาน และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ การพัฒนาศูนย์บริการตติยภูมิให้ทันสมัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ผลักดันให้เกิดการสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุก การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาหลังปริญญาให้ตอบสนองต่อผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพัฒนางานบริการทางวิชาการ ให้มีความหลากหลาย และตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาระบบงานสนับสนุนวิจัย ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การพัฒนาระบบงานสนับสนุนการจัดภายในให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพสูง ดำรงความมุ่งหมายในการเป็นองค์กรที่มีคุณภาพที่ดี การพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มช่องทางการสร้างรายได้ และการจัดเก็บรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการลงทุนอย่างชาญฉลาด บริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ การเป็นองค์กรที่ดีของสังคมของสังคม ได้แก่ การเป็นตัวอย่างที่ดี ด้านสิ่งแวดล้อมความปลอดภัย และอาชีพอนามัย การพัฒนางานสื่อสารองค์กรให้เกิดการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ การผลักดันองค์กรให้เข้มแข็ง ได้แก่ การพัฒนาบ่มเพาะศักยภาพบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการศึกษาวิจัย ส่งเสริมการมีส่วนร่วม การใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากร การพัฒนาองค์กร โดยการปลูกฝังค่านิยมหลักขององค์กรที่มุ่งเน้นสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ ดำรงความมุ่งหมายในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน และการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตอบสนองต่อการปฏิบัติการและการเรียนรู้

5.8 สถิติการรักษาพยาบาล

ในปีงบประมาณ 2550 โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีสถิติการให้บริการผู้ป่วยนอกที่ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก 812,106 ราย (วันทำการ 241 วัน เฉลี่ย 3,370 ราย/วัน) ที่ห้องตรวจโรค

อุบัติเหตุและฉุกเฉิน จำนวน 45,978 ราย (วันทำการ 365 วัน เฉลี่ย 126 ราย/วัน) ที่หน่วยตรวจโรค 11 หน่วยจำนวน 77,070 ราย (วันทำการ 241 วัน เฉลี่ย 320 ราย/วัน) ให้บริการผู้ป่วยในที่รับไว้รักษา เฉลี่ย 66 รายต่อวัน อัตราการครองเตียงร้อยละ 82.9 ต่อปี (จำนวนเตียง 911 เตียง) ผู้ป่วยที่รักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลเฉลี่ย 11 – 12 วัน ทารกแรกเกิดมีชีวิต 2,087 คน เฉลี่ยวันละ 5 – 6 คน อัตราการตายร้อยละ 3.7 ต่อปี ผู้ป่วยบัตรประกันสุขภาพ (30 บาท) ที่มารับบริการระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม 2550 เป็นผู้ป่วยนอก 19,426 ราย (เฉลี่ย 81 รายต่อวัน) และผู้ป่วยใน 1,787 ราย

5.9 นโยบายและการสั่งการของผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ณ

เดือนเมษายน พ.ศ. 2550

- นโยบายข้อที่ 1 ถือว่ากำลังพลเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กร
- นโยบายข้อที่ 2 ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากรทั้งในที่ทำงานและที่อยู่อาศัย
- นโยบายข้อที่ 3 สร้างบรรยากาศอันดีงามในที่ทำงานและที่อยู่อาศัย
- นโยบายข้อที่ 4 การพัฒนาอย่างมีมาตรฐานได้รับรองคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- นโยบายข้อที่ 5 มีระบบสารสนเทศสนับสนุนองค์กรทุกระบบเหมือนเส้นเลือดหล่อเลี้ยงทุกระบบ
- นโยบายข้อที่ 6 เน้นการบริการทหารและครอบครัวในลำดับแรก
- นโยบายข้อที่ 7 สร้างบรรยากาศทางวิชาการให้เป็นองค์การการเรียนรู้และเชื่อมต่อ
การเป็นศูนย์บริการตติยภูมิ
- นโยบายข้อที่ 8 ผลิตรายการแพทย์ทหารให้สอดคล้องกับความต้องการของกองทัพบก
และประเทศ
- นโยบายข้อที่ 9 เร่งพัฒนาระบบการเรียนการสอน การจัดหลักสูตร การประเมินผล
โดยเน้นผู้เรียนรู้
- นโยบายข้อที่ 10 ให้ความสำคัญต่องานวิจัยเพื่อส่งเสริมการบริการ
- นโยบายข้อที่ 11 ปรับระบบองค์กรในทุกมิติเพื่อให้เกิดสมดุล
- นโยบายข้อที่ 12 มีระบบการส่งกำลังบำรุงที่สามารถตอบสนองต่อภารกิจอย่างมี
ประสิทธิภาพและต่อเนื่องทันเวลา
- นโยบายข้อที่ 13 ให้มีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก
- นโยบายข้อที่ 14 ปรับปรุงระบบการบริหารงบประมาณให้เหมาะสม
- นโยบายข้อที่ 15 การใช้ทรัพยากรสุขภาพของโรงพยาบาล ให้เหมาะสม ตามความ
จำเป็นและคุ้มค่าที่สุด

6. เทคนิคเดลฟาย

อากุลทิส (Avgoustis. 1996) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟาย เป็นเครื่องมือที่ใช้พยากรณ์ เหตุการณ์ และความคาดหวังของผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ หลายครั้งในสถานการณ์หนึ่ง เครื่องมือนี้เป็นเครื่องมือที่แพร่หลาย และผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นเอกฉันท์ และเที่ยงตรง

ราลพ์ (Rasp. 1973: 29) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟาย เป็นเทคนิคของการรวบรวมการ พิจารณาตัดสินที่มุ่ง เพื่อเอาชนะจุดอ่อนของการตัดสินใจ แต่เดิมที่จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความ คิดเห็นผู้เชี่ยวชาญคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ หรือความคิดเห็นของกลุ่มหรือมติที่ประชุม

เฮอเมอร์ และ เรสเชอร์ (เกษม บุญอ่อน. 2522: 26 ; อ้างอิงจาก Helmer ; & Rescher. 1959: 25) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟาย เป็นโครงการที่จัดทำอย่างละเอียดรอบคอบในการที่สอบถาม บุคคลโดยใช้แบบสอบถามในเรื่องต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นกลับมาประกอบการ พิจารณาตัดสินใจ และสร้างความเป็นเอกฉันท์ในเรื่องที่เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในอนาคตในส่วน ที่เกี่ยวข้องกับเวลา ปริมาณ และหรือสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็น

อินโนเทค (INNOTECH. 1983: 2) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟาย คือ กระบวนการวิธีของ การสำรวจและประเมินความคิดเห็นของบุคคล โดยการให้ตอบชุดของแบบสอบถาม แทนการ ประชุมพบปะหารือกัน เป็นวิธีที่มีความเป็นปรนัยในเรื่องต่อไปนี้

1. สำรวจแบบประเมินความต้องการ ความปรารถนา และความคิดเห็นที่มีลักษณะ ของวิธีการทางวิทยาศาสตร์
 2. จัดลำดับความต้องการ ความปรารถนาและความคิดเห็น
 3. กำหนดลำดับความสอดคล้องของความต้องการ ความปรารถนา และความคิดเห็น
- เหล่านั้น ลัคคณา ส่วนละม้าย (2549: 30) กล่าวว่า เดลฟาย (Delphi) เป็นชื่อเรียกตามสถานที่ ศักดิ์สิทธิ์ อพอลโล (Apoll's Oracel) ในเมืองเดลฟาย ประเทศกรีก เนื่องจาก เทพเจ้าอพอลโล เป็น เทพเจ้าศักดิ์สิทธิ์แห่งการพยากรณ์ หรือเรียกว่า เป็นเทพพยากรณ์ ซึ่งมีความหมายสอดคล้องกับชื่อ เทคนิคเดลฟาย เพราะเป็นวิธีการพยากรณ์เหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อย่างมีระบบโดย อาศัยผู้เชี่ยวชาญ

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2533: 156) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟาย เป็นวิธีการรวบรวม และการ ประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นวิธีการรวบรวม และประเมินอย่างมีระบบ โดยผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเสรี และมีโอกาสแก้ไขแนวคิดที่ตอบใน ตอนแรกๆ ของตนได้ด้วยการแสดงเหตุผล หลักการของ เทคนิคเดลฟาย ตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่า บุคคลที่มีความรู้ความสามารถในสาขานั้นจำนวนหลายคนย่อมจะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในด้านนั้น ดีกว่าผู้เชี่ยวชาญเพียงคนเดียวหรือสองคน สมบูรณ์ ตันยะ (2524: 10) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟาย คือ

การพยายามรวบรวมความคิดที่จัดกระจายของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้มีความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งเดียวกันอย่างมีระบบ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในกระบวนการตัดสินใจ หรือลงสรุปเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

กองทัพอากาศสหรัฐอเมริกา ได้ค้นพบ เทคนิคเดลฟาย เมื่อ พ.ศ. 2495 แต่เทคนิคนี้ ถูกปิดเป็นความลับ กองทัพอากาศใช้ เทคนิคเดลฟาย ในการศึกษาวิจัยสิ่งต่างๆ โดยการถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่ต้องรับการวิจัย (เกษม บุญอ่อน. 2522: 26) เทคนิคเดลฟาย ที่ได้รับการเปิดเผย ในปี พ.ศ. 2503 โดย เฮลเมอร์ และ ดาลกี (Helmer ; & Dalkey) ซึ่งเป็นนักวิจัยของบริษัทแรนด์ (Rand Corporation) ได้ใช้เทคนิคเดลฟายมาใช้ในการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ และทั้งคู่ได้เขียนบทความเรื่อง “การทดลองเทคนิคเดลฟายจากผู้เชี่ยวชาญ”(An Experimental Application of the Delphi Method to Use of Expert) ในวารสาร Management Science ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 เดือนเมษายน พ.ศ. 2506 อันเป็นการกระจายเรื่องราวเกี่ยวกับ เทคนิคเดลฟาย ออกไปอย่างกว้างขวาง (เรณู เสือดาว. 2547: 30)

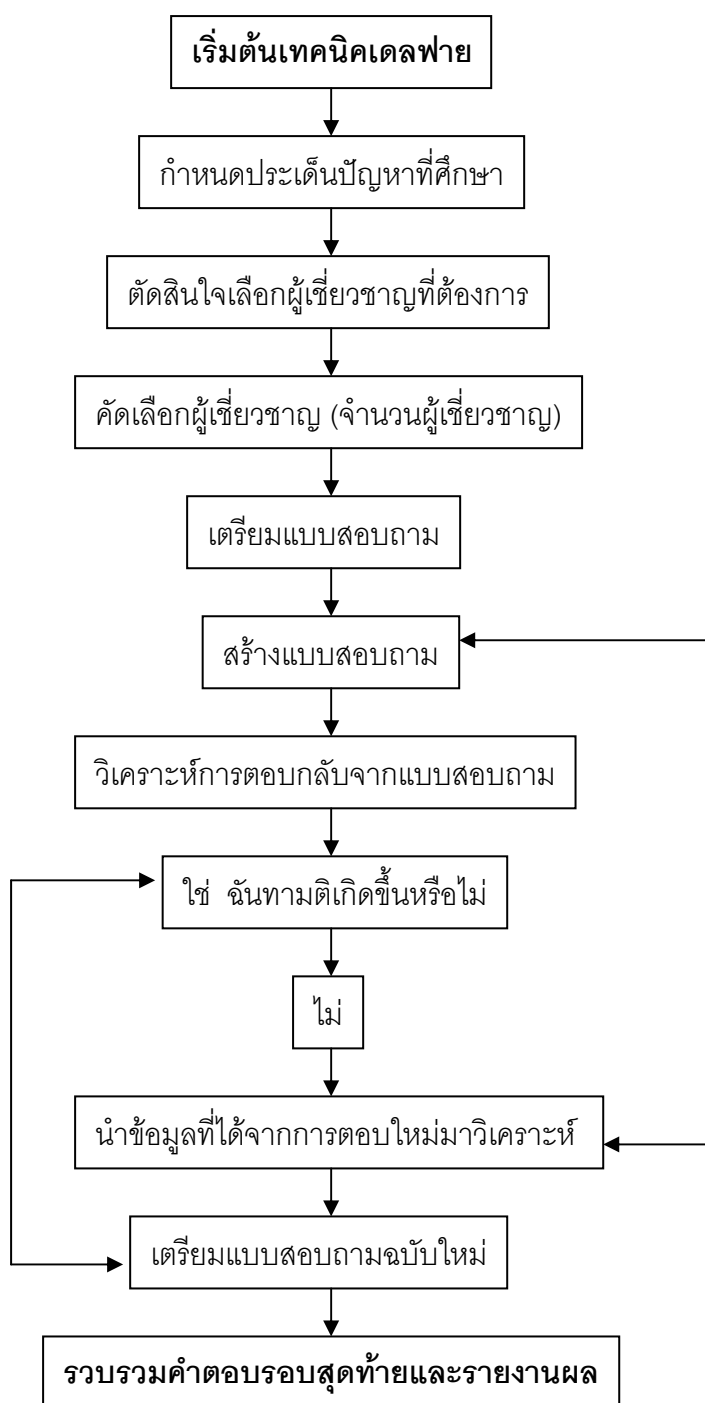
6.1 วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยโดยใช้ เทคนิคเดลฟาย เป็นการวิจัยโดยแบบสอบถาม ถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ โดยให้ตอบแบบสอบถาม 3 รอบ ตามขั้นตอน ดังนี้

รอบที่ 1 ผู้ดำเนินการวิจัยส่งแบบสอบถามแบบปลายเปิดให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่ทำการวิจัย และส่งกลับมายังผู้วิจัย

รอบที่ 2 ผู้ดำเนินการวิจัยรวบรวมคำตอบจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนค่า 5 ระดับ และส่งกลับไปยังผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเดิม

รอบที่ 3 ผู้ดำเนินการวิจัยรวบรวมคำตอบจากแบบสอบถามรอบที่ 2 นำมาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และส่งแบบสอบถามกลับไปยังผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านอีกครั้ง เพื่อให้ตัดสินใจยืนยันหรือปรับปรุงคำตอบของตน โดยการให้เหตุผลประกอบ วอลเตอร์ได้เสนอว่า กระบวนการเทคนิคเดลฟาย มีลำดับขั้นตอน สามารถแสดงดังแผนผัง (Flow Chart) ดังนี้ (เพียกกาญ์ หอมชื่น. 2548: 38 ; อ้างอิงจาก Riggs. 1983)



ภาพประกอบ 4 กระบวนการของเทคนิคเดลฟาย

6.2 ขั้นตอนการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย

6.2.1 การพิจารณาหัวข้อที่ศึกษา เทคนิคเดลฟาย เป็นวิธีการศึกษาลำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแรกเริ่มของการค้นพบการวิจัยโดยใช้ เทคนิคเดลฟาย จะใช้เทคนิคเดลฟาย ใน

การทำนายปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต แต่ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า เทคนิคเดลฟาย สามารถนำไปใช้ในการศึกษาปัญหาในเรื่องต่างๆ ในหลายๆ ด้านด้วยกัน เช่น ด้านการศึกษา สาธารณสุข วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีอื่นๆ และปัญหาที่เหมาะสมของ เทคนิคเดลฟาย ไม่จำเป็นที่จะเกี่ยวกับเรื่องอนาคตแต่อาจเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันก็ได้ ดังเช่น ลินสโตน และ ทูรอฟ (Linstone ; & Turoff. 1975: 4) กล่าวว่า เทคนิคเดลฟาย สามารถใช้ในเรื่องต่อไปนี้ คือ การเก็บรวบรวมเกี่ยวกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน หรืออดีตที่ยังไม่มีข้อมูลถูกต้อง การสำรวจ การวางแผน ชุมชนหรือชนบท การจัดทำลำดับค่านิยมของบุคคล การศึกษารูปแบบที่เหมาะสมเหล่านี้ เป็นต้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การเลือกหัวข้อการวิจัยโดยเทคนิคเดลฟาย อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำนาย ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต การสำรวจ การวางแผน การจัดทำลำดับค่านิยม และการศึกษารูปแบบที่เหมาะสม

6.2.2 การเลือกผู้เชี่ยวชาญ เนื่องจาก เทคนิคเดลฟาย เป็นกระบวนการทางการศึกษาวิจัย โดยการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจึงเป็นสิ่งสำคัญในการวิจัย โดย เทคนิคเดลฟาย ซึ่ง พิล (สมบุรณ์ ต้นยะ. 2524: 67; อ้างอิงจาก Pill. 1971) ได้แสดงความคิดเห็นว่า ผู้เชี่ยวชาญจะหมายรวมถึงทุกคน ซึ่งสามารถให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการได้ ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย โดย เทคนิคเดลฟาย นั้น ผู้วิจัยจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบว่า บุคคลนั้นมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการศึกษามากน้อยเพียงใด หรือพิจารณาว่า บุคคลนั้น สามารถที่จะให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของการวิจัยหรือไม่

6.2.3 วิธีการเลือกผู้เชี่ยวชาญ คือ การสำรวจ ความคิดเห็นของบุคคลอื่น อันได้แก่ การให้ผู้อื่นลงมติหรือแสดงความคิดเห็นว่า ใครบ้างที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ บุคคลที่จะให้ความเห็นได้ คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพในสาขานั้นๆ นอกจากนั้น การสำรวจความคิดเห็นจากบุคคลสำคัญในวิชาชีพนั้น เป็นวิชาของการสำรวจผู้เชี่ยวชาญโดยอาศัยข้อมูลและความรู้จากบุคคลสำคัญในสาขานั้นๆ ให้ระบุรายชื่อของบุคคลที่เห็นว่า มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว วิธีการนี้ คือ การสำรวจผู้เชี่ยวชาญจากผู้เชี่ยวชาญ นั่นเอง และการเลือกผู้เชี่ยวชาญ โดยการวิเคราะห์ และการสำรวจผลงานที่ปรากฏ อาจจะเป็นหนังสือพิมพ์ เอกสาร หรือผลงานวิจัย เพื่อที่จะได้ข้อมูลว่า บุคคลใดมีผลงานในเรื่องนั้นๆ ในปริมาณเท่าใด ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยทราบว่า ใครบ้างที่เชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการศึกษา สำหรับจำนวนผู้เชี่ยวชาญ นั้น ไม่ได้กำหนดแน่นอนลงไปตายตัว แต่ แมค มิลแลน (เกษม บุญอ่อน. 2522: 99 ; อ้างอิงจาก Mac Millan) ได้เสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการวิจัย พบว่า เมื่อมีจำนวนผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 17 คน ขึ้นไป อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อน จะน้อยมาก ดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนผู้เชี่ยวชาญ และการลดลงของความคลาดเคลื่อน

จำนวนผู้เชี่ยวชาญ (คน)	อัตราความคลาดเคลื่อนที่ลดลง
01 – 05	0.50
05 – 09	0.12
09 – 13	0.04
13 – 17	0.04
17 – 21	0.02
21 – 25	0.02
25 – 29	0.02

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 17 คน ขึ้นไป ค่าความคลาดเคลื่อนจะลดลงในอัตราที่คงที่ ดังนั้น จึงสรุป ได้ว่าการวิจัยโดยใช้ เทคนิคเดลฟาย ควรจะใช้ผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 17 คน ขึ้นไป

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

กรแก้ว อัจฉรวัจน์ (2537) ได้ศึกษาพัฒนาชุดการเรียนรู้รายบุคคล เพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ พบว่า สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้างสำหรับเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ได้แก่ ด้านงานเลขานุการ ด้านงานสำนักงาน ด้านการสื่อสาร และด้านการพิมพ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. สมรรถภาพด้านงานเลขานุการ สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ ความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่เลขานุการ การประยุกต์ใช้หลักสูตรบริหาร เพื่อสนับสนุนผู้บริหาร และความสามารถในการเลือกจัดอันดับความสำคัญในงานที่ได้รับมอบ

2. สมรรถภาพด้านสำนักงาน สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ การจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ระบบสื่อสารทางไกล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สมรรถภาพด้านการสื่อสาร สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือความสามารถ

ในการวางแผนจัดระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนงานในหน้าที่ การประยุกต์ใช้อุปกรณ์สื่อสาร ในสำนักงานอัตโนมัติได้ดี และการนำเสนอสารสนเทศ กระจายสารสนเทศได้ถูกต้อง

4. สมรรถภาพด้านการพิมพ์ สมรรถภาพจำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ การใช้คอมพิวเตอร์ จัดการงานพิมพ์ให้รวดเร็วและถูกต้องที่สุด จัดการงานพิมพ์ด้วยระบบฐานข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อผลิตงานพิมพ์ได้อย่างเหมาะสม

พิรุณรัตน์ สันติลีลา (2541) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูแนะแนว ตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการแนะแนวและผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 34 คน ผลการวิจัยพบว่า ครูแนะแนวควรจะสามารถสำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ในด้านการแนะแนว หรือจิตวิทยาการแนะแนว หรือการให้คำปรึกษา ครูแนะแนวควรมีความสามารถ นำความรู้เกี่ยวกับนโยบายการศึกษา หลักสูตรแผนพัฒนาการศึกษา มาเป็นหลักในการจัดการสอน กิจกรรมและแนะแนว โดยสามารถสอนกิจกรรมแนะแนวโดยคำนึงถึงสภาพของผู้เรียน ครูแนะแนว มีความสามารถในการบริการแนะแนว โดยสามารถรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน มีความเต็มใจในการบริการให้คำปรึกษา นอกจากนั้น ครูแนะแนวจะต้องมีความเมตตา กรุณา ซื่อสัตย์และเสียสละ ครูแนะแนวควรมีความจริงใจ มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถปรับตัวเองได้

จุไรรัตน์ คำผงแดง (2546) ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บุคคล ตามทัศนะของผู้บริหารของบริษัท เนสท์เล่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่าง 17 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บุคคล ได้แก่ ต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานบุคคล : งานสรรหาและว่าจ้าง งานฝึกอบรมบุคลากร งานแรงงานสัมพันธ์ และงานบริหารค่าจ้างเงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ต้องมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ งานบุคคล : ความสามารถในการคิดอย่างพินิจพิจารณา และสามารถในการคิดริเริ่ม ด้านบุคลิกภาพ เจ้าหน้าที่บุคคลต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ถูกต้อง เหมาะสมกาลเทศะ กระฉับกระเฉง ว่องไว สุภาพ มีความสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีความขยันในการทำงาน เป็นผู้ใฝ่รู้และอดทนในการทำงาน ต้องมีทัศนคติต่อบุคคล ในเรื่อง งานสรรหา และงานว่าจ้างบุคลากร งานฝึกอบรมบุคลากร งานแรงงานสัมพันธ์ งานบริหารค่าจ้างเงินเดือน และสวัสดิการ

ปิยนันท์ เผือกประพันธ์ (2546) ได้ศึกษาคุณลักษณะประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้ เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่าง 24 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ของสำนักงานประกันสังคม ด้านการศึกษาควรสำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ขึ้นไป เป็นผู้ที่สามารถสรุปประเด็นเนื้อหาของงานได้ดี สำเร็จการศึกษาด้านนิติศาสตร์ สาขาการบัญชี มีความรู้ด้านงานสารบรรณ และสามารถ

ร่างจดหมายราชการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ควรมีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ ไม่เปิดเผยข้อมูลบุคคลอื่น ไม่ละเว้นการปฏิบัติงาน และใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ มีความเที่ยงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ และมีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ควรมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด เรียนรู้งานได้เร็ว มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จสามารถครองตน ครองคน ครองงานได้ มีความสุขุมรอบคอบซังสังเกต ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่นๆ ควรมีจิตสำนึกในการให้บริการ และการทำงาน มีความรู้ในพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และรู้จักแก้เฉพาะหน้าได้ดี

เพียงกาญจน์ หอมชื่น (2548) ได้ศึกษาคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้ประสบความสำเร็จในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น โดยใช้ เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่าง 30 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ความคิดเห็นสอดคล้องกัน เรื่องคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้ประสบความสำเร็จในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทัศนคติ ความคิด ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ ที่มีความจำเป็นมากที่สุดด้านความรู้ ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ ด้านทัศนคติ ความคิด ได้แก่ มองโลกในแง่ดี มุ่งมั่น พยายามไม่กลัวอุปสรรค เชื่อมมั่นในตนเองว่า ต้องประสบความสำเร็จ มีความคิดในการช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ หรือได้รับประโยชน์ และมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ผลิตภัณฑ์และลูกค้า ด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ซื่อตรง โปร่งใส ใจเป็นธรรม มีจรรยาบรรณ เคารพกฎเกณฑ์กติกาอย่างเคร่งครัด ไม่เอาเปรียบ และไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ผู้อื่น รักษาความลับสัญญาและมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความจริงใจ ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ขยันหมั่นเพียร ฝ่าฟันอุปสรรค ยึดมั่นแน่วแน่ มีชีวิตชีวา กระตือรือร้น อารมณ์ดีและบริหารอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีความเป็นกันเอง อ่อนน้อมและเป็นที่ยอมรับ

ลัดคนา ส่วนละม้าย (2549) ได้ศึกษาคุณลักษณะประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้ เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่าง 22 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิมีความสอดคล้องกัน และเห็นว่า คุณลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ คือ รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล รู้และเข้าใจหลักการวัดประเมินผล รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม คือ ซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้อย่างดี คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและนักศึกษาเป็นหลัก เคารพ

กฎเกณฑ์และกติกา ด้านบุคลิกภาพ คือ สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ยึดมั่นแน่วแน่ใส อ่อนน้อมถ่อมตน ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก และ ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว คือ ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งจะมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร เอาใจใส่ติดตามงานทุกขั้นตอน ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้อง และตามกำหนดเวลา ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ลินทน์ (Lynn. 1979: 2447 – A) แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ทเทอ์ อิลลินอยส์ (Northern Illinois University) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการใช้รูปแบบเดลฟาย เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ซึ่งทำการวิจัย ในปี ค.ศ.1979 ใช้เวลาในการวิจัยนานกว่า 5 เดือน เพื่อจะให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์หลัก สำหรับการศึกษาทางสภาพแวดล้อม เพื่อใช้เป็นโครงสร้างขอบข่ายการพัฒนาหลักสูตรการกลั่นกรองโปรแกรม และการประเมินผลโปรแกรม

แบทเทอร์บี (Battersdy. 1980) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแมสเสย์ (Massey University) ประเทศนิวซีแลนด์ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวัง สำหรับครูประถมศึกษาที่ประสบความสำเร็จในขั้นเริ่มต้น เพื่อที่จะศึกษาถึงความสอดคล้องกันของความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในระดับต่างๆ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ครูใหม่ระดับประถมศึกษาที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีความรู้และวิธีการสอนหลายๆ แบบ สามารถใช้อุปกรณ์การสอนอย่างมีประสิทธิภาพ สอนโดยคำนึงถึงความต้องการและความสนใจของเด็ก มีการวัดผลเพื่อปรับปรุงการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถควบคุมชั้นเรียนได้

รอสแมน และ บันนิง (Rossman ; & Bunning. 1978: 139 – 155) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถภาพของนักการศึกษาผู้ใหญ่ในอนาคต เพื่อศึกษาถึงแนวโน้มเกี่ยวกับสมรรถภาพของนักการศึกษาผู้ใหญ่ ในปี ค.ศ. 1985 โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่สอนวิชาการศึกษผู้ใหญ่ในระดับบัณฑิตศึกษาในสหรัฐอเมริกา และแคนาดา จำนวน 141 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามที่ใช้ มี 101 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับทักษะ 53 ข้อ อีก 88 ข้อ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับด้านความรู้ ความเข้าใจทางวิชาการ ผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัติของนักการศึกษาผู้ใหญ่ และจะต้องเป็นผู้ที่สามารถประยุกต์ทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติได้ส่วนทักษะที่จำเป็นนั้น กลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า นักการศึกษาผู้ใหญ่จะต้องมีทักษะในการกำหนดความต้องการทางการศึกษาผู้ใหญ่เฉพาะบุคคล ทักษะในการพัฒนาตนเอง การติดต่อสื่อสาร การส่งเสริมความสามารถของบุคคลและทักษะในการสอน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งมีขั้นตอนการวิจัย และรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 30 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานบริหารโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 15 คน มีคุณสมบัติ ดังนี้
 - 1.1 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
 - 1.2 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป
 - 1.3 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการกองหัวหน้าศูนย์ หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าห้องปฏิบัติการหรือหัวหน้าหน่วยงานขึ้นไป
 - 1.4 มีบทบาทและหน้าที่ในการบริหารงานโรงพยาบาล
2. กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานเลขานุการ จำนวน 15 คน มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้
 - 2.1 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
 - 2.2 มีประสบการณ์ในการสอนหรือการปฏิบัติงานเลขานุการอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป
 - 2.3 ปัจจุบันหรืออดีตสมาชิกชมรมเลขานุการแห่งประเทศไทย
 - 2.4 เป็นนักจิตวิทยาหรือเป็นผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา

ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา บทความ สิ่งตีพิมพ์และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีและแนวความคิดเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ หลักการงานเลขานุการ หลักการบริการ บุคลิกภาพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และเทคนิคเดลฟาย จากนั้นรวบรวมประมวลความรู้ และข้อมูลที่ได้ศึกษา เพื่อกำหนดกรอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ

ระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านคุณธรรม จริยธรรม
- 1.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่
- 1.3 ด้านบุคลิกภาพ

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดตามกรอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขาธิการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าทั้ง 3 ด้าน แล้วส่งให้กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบที่ 1 เพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็น

3. หลังจากผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการระดมสมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิในรอบที่ 1 ครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลไปศึกษาเรียบเรียง และสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ชุดที่ 2 และส่งให้กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสอบถามเป็นรอบที่ 2

4. ผู้วิจัยนำข้อมูลคำตอบจากแบบสอบถามปลายปิดชุดที่ 2 มาวิเคราะห์ค่าสถิติเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขาธิการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยหาค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าเบี่ยงเบนควอไทล์ (Quartile Deviation) ฐานนิยม (Mode) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจัดทำแบบสอบถามปลายปิดชุดที่ 3 ที่มีข้อคำถามเหมือนชุดที่ 2 แต่มีการแสดงค่าสถิติเพิ่มเติมลงไปด้วย จากนั้น ส่งกลับไปยังกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตอบแบบสอบถาม เป็นรอบที่ 3 ซึ่งหากมีการให้คำตอบที่อยู่นอกเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องแสดงเหตุผลประกอบด้วย

5. ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์คำตอบของกลุ่มตัวอย่างในรอบที่ 2 และ 3 ที่สอดคล้องกัน มาสรุป เพื่อเป็นแนวทางในการสรุปผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขาธิการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 2 กลุ่ม จำนวน 30 คน โดยขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามรวม 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Form)

ชุดที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ชุดที่ 3 แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ที่มีข้อคำถามเหมือนชุดที่ 2 แต่เพิ่มค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และ กำหนดตำแหน่ง

ของคำตอบของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านด้วย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่องการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้แก่ แบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Form) จำนวน 1 ชุด และแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 2 ชุด โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือชุดที่ 1 แบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Form)

ผู้วิจัยทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานเลขานุการในเรื่องบทบาทหน้าที่ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง จากนั้น ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามากำหนดกรอบคำถาม 3 ด้าน เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลในรอบแรกโดยยึดกรอบที่กำหนดไว้ และส่งให้กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิตอบในรอบที่ 1 โดยการระดมสมองซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

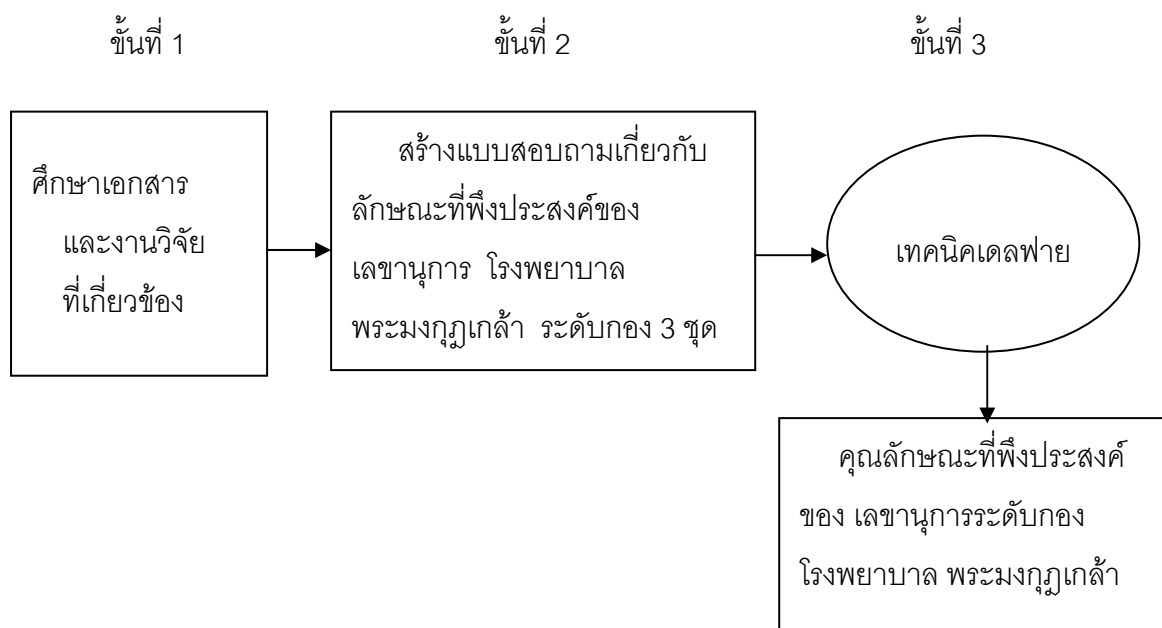
- 1.1 ด้านคุณธรรม จริยธรรม
- 1.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่
- 1.3 ด้านบุคลิกภาพ

2. การสร้างเครื่องมือชุดที่ 2 แบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามปลายปิด โดยศึกษาคำตอบของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิในรอบที่ 1 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จากนั้นส่งให้กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิตอบในรอบที่ 2

3. การสร้างเครื่องมือชุดที่ 3 แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ที่มีข้อความเหมือนชุดที่ 2 แต่เพิ่มค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และตำแหน่งของคำตอบของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านด้วย

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คืนจากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม แล้วนำข้อมูลนั้นมาสร้างแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ชุดที่ 3 ให้เหมือนมีข้อความคำถามเหมือนชุดที่ 2 แต่เพิ่มค่าทางสถิติเกี่ยวกับการตอบคำถามของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านในรอบที่ผ่านมา เพื่อประกอบการพิจารณาว่าคำตอบเดิม หรือเปลี่ยนแปลงคำตอบให้เป็นไปตามภาพรวมของกลุ่ม และขอให้แสดงเหตุผลประกอบหากว่าคำตอบอยู่นอกเหนือเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ ด้วย



ภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 30 คน ด้วยวิธีการโทรศัพท์ขอทราบทามเรียนเชิญมาเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิก่อน แล้วจึงขอเข้าพบเป็นรายบุคคล เพื่อเจรจาพูดคุยและอธิบายถึงขั้นตอน และวิธีการตอบแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้น ทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยและส่งถึงกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด เพื่อขอความร่วมมือในการตอบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงได้รับแบบสอบถามชุดที่ 1 คืนกลับมาครบทั้ง 30 ชุดภายในระยะเวลา 4 เดือน (เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2550 ผู้วิจัย ติดต่อทามทามกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิประมาณ 1 เดือน ระหว่างเดือน มกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2551 กลุ่มตัวอย่างได้ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 คนละ ประมาณ 1 อาทิตย์)

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามปลายปิดชุดที่ 1 มาสร้างเป็นแบบสอบถามปลายเปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับชุดที่ 2 จากนั้นส่งกลับไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม เป็น

รอบที่ 2 เมื่อกรอกแบบสอบถามเสร็จสิ้นแล้ว จึงส่งกลับคืนผู้วิจัยอีกครั้ง ซึ่งผู้วิจัย ได้ทำการเก็บ ข้อมูลด้วยวิธีที่หลากหลาย ตามความสะดวกของกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิ เช่น โทรสาร อีเมล ไปรษณีย์ หรือติดต่อขอรับด้วยตัวผู้วิจัยเอง ขั้นตอนนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน คือระหว่างเดือน เมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2551

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ชุดที่ 2 มาวิเคราะห์ หาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เป็นรายข้อ แล้วสร้าง แบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับชุดที่ 3 จากนั้นส่งกลับไปให้กลุ่ม ตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อยืนยันคำตอบหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบ และ ให้ข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิต่างให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้ใช้เวลา ในการเก็บข้อมูลขั้นตอนนี้เพียง 1 เดือน คือ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2551

4. ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม และค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์หาความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน (ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์น้อยกว่า 1.00) และมีความจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป) เพื่อสรุปเป็นผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดชุดที่ 1 นำมาวิเคราะห์โดยจำแนกเป็นรายข้อ และสร้างแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ในชุดที่ 2
2. ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ชุดที่ 2 และ 3 ทำการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้ ค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) คำนวณสูตร ตามเอกสาร ประกอบการสอนของ บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ (2546: 2) ดังนี้

2.1 ค่ามัธยฐาน (Median)

$$M_{median} = L_o + \frac{|N/2 - F_b|}{f_m}$$

เมื่อ	L_o	แทน	ค่าขีดจำกัดล่าง
	N	แทน	จำนวนคน
	F_b	แทน	ความถี่สะสมชั้นที่อยู่ต่ำกว่า
	f_m	แทน	ความถี่ที่ Median ตกอยู่

2.2ฐานนิยม (Mode) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$Mo = 3Mdn - 2M$$

เมื่อ	Mo	แทน	ฐานนิยม
	Mdn	แทน	มัธยฐาน
	M	แทน	มัชฌิมเลขคณิต

2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

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

2.4 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) คือ ค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 3 และควอไทล์ที่ 1 โดยคำนวณ สูตร บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ (2546: 2)

$$\text{พิสัยควอไทล์} \quad IQR = [Q_3 - Q_1]/2$$

$$\text{ควอไทล์ 1} \quad Q_1 = L_o + \frac{[N/4 - F_b]}{f_{Q_1}}$$

$$\text{ควอไทล์ 3} \quad Q_3 = L_o + \frac{[3N/4 - F_b]}{f_{Q_3}}$$

เมื่อ L_o แทน ค่าขีดจำกัดล่าง

N แทน จำนวนคน

F_b แทน ความถี่สะสมชั้นที่อยู่ต่ำกว่า

ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ในแต่ละข้อควมมีค่าเท่ากับหรือน้อยกว่า 1.00 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อข้อความนั้นสอดคล้องกัน แต่ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ มีมากกว่า 1.00 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน

ผู้วิจัย นำข้อความที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุด คือ ค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป และมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับหรือน้อยกว่า 1.00 มาสรุปผลเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
เลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่ม
ตัวอย่าง จำนวน 30 คน ประกอบด้วย กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานบริหารโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
จำนวน 15 คน และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานเลขานุการ จำนวน 15 คน

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

การกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายความคิดเห็นของข้อความแต่ละข้อจากคำตอบ
ของกลุ่มตัวอย่าง มีเกณฑ์ ดังนี้

1. ค่ามัธยฐาน

4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความจำเป็นมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความจำเป็นมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความจำเป็นปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความจำเป็นน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความจำเป็นน้อยที่สุด

2. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มีค่าเท่ากับหรือน้อยกว่า 1.00 หมายถึง ข้อความนั้นกลุ่ม
ตัวอย่าง มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มีค่ามากกว่า 1.00 หมายถึง ข้อความนั้นกลุ่มตัวอย่าง มี
ความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

ดังนั้น ข้อความที่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาล
พระมงกุฎเกล้า ได้แก่ ข้อความที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า มีความจำเป็นมากที่สุด และ
มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์
เท่ากับ หรือน้อยกว่า 1.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจำแนกข้อมูลออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 2

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 3

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 1

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากรอบที่ 1 นี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามปลายเปิดไปมอบให้กลุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน อันประกอบด้วย กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนบริหารโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 15 คน และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนเลขานุการ จำนวน 15 คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 1 นี้ ประมาณ 4 เดือน (ธันวาคม พ.ศ.2550 – มีนาคม พ.ศ.2551) และเมื่อกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงนำส่งคืนกลับมาให้ผู้วิจัย ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมานั้น แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ และแจกแจงความถี่ โดยคัดเลือกเฉพาะข้อมูลที่มีความถี่ร้อยละ 70 แรกนำมาเป็นคุณลักษณะ ประกอบในแต่ละด้าน ได้แก่

ตาราง 2 ความถี่ของคุณลักษณะประกอบด้านคุณธรรม จริยธรรม

คุณลักษณะประกอบด้านคุณธรรม จริยธรรม	ค่าความถี่ (ร้อยละ)
1. ซื่อสัตย์ สุจริต	96.66
2. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง	93.33
3. ตรงต่อเวลา	93.33
4. มุ่งมั่น ทุ่่มเท และไม่กลัวอุปสรรค	93.33
5. เสียสละ อุทิศตน	90.00
6. เก็บรักษาความลับได้ดี	90.00
7. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	86.66
8. เคารพกฎระเบียบ กติกา	86.66
9. เต็มใจทำงานด้านงานบริการ	86.66
10. มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	83.33
11. มีความยุติธรรม	83.33
12. มีความอดทน อดกลั้น	80.00
13. มองโลกในแง่ดี มีทัศนคติเป็นบวก	80.00
14. มุ่งทำแต่สิ่งดีงาม	80.00
15. ไม่เอาเปรียบหรือสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น	76.66
16. จงรักภักดีต่อองค์กร	76.66
17. ให้เกียรติ และเคารพในสิทธิหรือความคิดของผู้อื่น	73.33
18. เป็นมิตรและช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความจริงใจ	73.33
19. มีสติ รู้สำนึกตนอยู่เสมอ	70.00
20. มีวินัยในตนเอง	70.00

ตาราง 3 ความถี่ของคุณลักษณะประกอบด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

คุณลักษณะประกอบด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	ค่าความถี่ (%)
1. จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป	96.66
2. รู้ เข้าใจ และให้ความสำคัญกับอาวุโสและชั้นยศ	96.66
3. รู้และเข้าใจหลักการทำงานเลขานุการ	96.66
4. รักษาจรรยาบรรณเลขานุการ	93.33
5. มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน)	93.33
6. มีศิลปะในการพูด การจูงใจ เพื่อการสื่อสาร การประสานงานที่ดี	93.33
7. มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียนได้ดี	90.00
8. มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ	90.00
9. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	86.66
10. ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของผู้บริหารและองค์กร	86.66
11. ดูแลความเรียบร้อยและรักษาความสะอาดของสำนักงาน	86.66
12. จัดเก็บเอกสารและข้อมูลอย่างเป็นระบบ	86.66
13. เอาใจใส่งานและติดตามผลเสมอ	80.00
14. จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้ผู้บริหาร	80.00
15. รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว	76.66
16. สามารถคัดกรองงานหรือบุคคลก่อนนำเสนอผู้บริหาร	76.66
17. สามารถจัดการประชุม สัมมนาได้	76.66
18. ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องาน	70.00
19. จัดลำดับความสำคัญของงาน	70.00

ตาราง 4 ความถี่ของคุณลักษณะประกอบด้านบุคลิกภาพ

คุณลักษณะประกอบด้านบุคลิกภาพ	ค่าความถี่ (%)
1. สุขภาพร่างกายแข็งแรง	96.66
2. แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมและมีรสนิยม	90.00
3. พัฒนาศักยภาพของตนเองให้ดีขึ้นเสมอ	90.00
4. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ	90.00
5. มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม	90.00
6. มีความฉลาดและมั่นคงทางอารมณ์และจิตใจ	90.00
7. สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็น	93.33
8. กิริยาท่าทีสุภาพ สุชุม	93.33
9. มีความกระฉับกระเฉง คล่องตัว ว่องไว	93.33
10. ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	90.00
11. เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	90.00
12. มีความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ	86.66
13. ขยันหมั่นเพียร	86.66
14. ยึดมั่นแจ่มใส	86.66
15. อ่อนน้อมถ่อมตน	86.66
16. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	83.33
17. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน	83.33
18. มีวิจรรณญาณเพื่อการตัดสินใจ	76.66
19. มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตนเอง	70.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 2 นี้ ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดในการตอบแบบสอบถามปลายเปิดรอบที่ 1 มาศึกษา และสร้างแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ และส่งให้กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิตอบเป็นรอบที่ 2 ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลรอบนี้ในช่วงเดือน เมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2551

จากนั้นเมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิครบทั้ง 30 ชุดแล้ว ผู้วิจัยจึงนำคะแนนแบบสอบถามรอบที่ 2 นี้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม และค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านคุณธรรม จริยธรรม จำนวน 20 ลักษณะ ดัง แสดงใน ตาราง 5

ตาราง 5 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
ด้านคุณธรรม จริยธรรม (จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2)

คุณลักษณะประกอบ ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ค่าพิสัย				
	ค่าเฉลี่ย	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่าง	แปลค่า(ความจำเป็น/ ควอไทล์ ความสอดคล้อง)
1. ซื่อสัตย์ สุจริต	4.73	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
2. มีความรับผิดชอบต่องานที่ตนเอง	4.60	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด / สอดคล้อง
3. ตรงต่อเวลา	4.53	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด / สอดคล้อง
4. เก็บรักษาความลับได้ดี	4.50	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด / สอดคล้อง
5. เสียสละ อุทิศตน	4.40	4.50	5.00	0.50	มากที่สุด / สอดคล้อง
6. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	4.37	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
7. เต็มใจทำงานด้านงานบริการ	4.33	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
8. มุ่งมั่น ทุ่มเท และไม่กลัว อุปสรรค	4.30	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
9. มีความอดทน อดกลั้น	4.30	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
10. มีสติ รู้สำนึกตนอยู่เสมอ	4.30	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
11. มีวินัยในตนเอง	4.30	4.00	4.00	0.50	มาก/สอดคล้อง
12. มองโลกในแง่ดี มีทัศนคติเป็นบวก	4.27	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
13. เคารพกฎระเบียบ กติกา	4.23	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
14. มีความยุติธรรม	4.23	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
15. จงรักภักดีต่อองค์กร	4.20	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
16. ให้เกียรติ และเคารพในสิทธิหรือความคิดของผู้อื่น	4.17	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
17. ไม่เอาเปรียบหรือสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น	4.13	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
18. เป็นมิตรและช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความจริงใจ	4.13	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
19. มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.03	4.00	4.00	0.13	มาก / สอดคล้อง
20. มุ่งทำแต่สิ่งดีงาม	3.93	4.00	4.00	0.00	มาก / สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะประกอบด้านคุณธรรม จริยธรรม สอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยควอไทล์เท่ากับ 0.00 – 0.50) และมีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุดขึ้นไป (ค่ามัธยฐานเท่ากับ 4.50 – 5.00) โดยมีคุณลักษณะประกอบที่มีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ซื่อสัตย์ สุจริต
2. มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเอง
3. ตรงต่อเวลา
4. เก็บรักษาความลับได้ดี
5. เสียสละ อุทิศตน

2. ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ จำนวน 19 ลักษณะ ดังแสดงใน ตาราง 6

ตาราง 6 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ (จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2)

คุณลักษณะประกอบ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	ค่าพิสัย				
	ค่าเฉลี่ย	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่าง ควอไทล์	แปลค่า(ความจำเป็น/ ความสอดคล้อง)
1. จัดลำดับความสำคัญของงาน	4.55	5.00	5.00	0.13	มากที่สุด/สอดคล้อง
2. มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ในการปฏิบัติงาน)	4.53	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
3. รู้และเข้าใจหลักการทำงานของเลขานุการ	4.50	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
4. รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว	4.47	4.50	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
5. จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้ผู้บริหาร	4.40	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
6. รักษาจรรยาบรรณเลขานุการ	4.37	4.00	5.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
7. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.37	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
8. มีความสามารถในการใช้ ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี	4.33	4.00	5.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
9. ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องาน	4.33	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
10. ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของผู้บริหารและ องค์กร	4.30	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
11. จัดเก็บเอกสารและข้อมูลอย่างเป็นระบบ	4.27	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
12. รู้ เข้าใจ และให้ความสำคัญกับอาวุโสและชั้นยศ	4.23	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
13. สามารถคัดกรองงานหรือบุคคลก่อนนำเสนอ ผู้บริหาร	4.20	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
14. มีศิลปะในการพูด การจูงใจ เพื่อการสื่อสาร การประสานงาน ที่ดี	4.17	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
15. เอาใจใส่งานและติดตามผลเสมอ	4.07	4.00	4.00	0.13	มาก / สอดคล้อง
16. สามารถจัดการประชุมสัมมนาได้	4.07	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
17. มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษหรือ ภาษาต่างประเทศ อื่นๆ	4.03	4.00	4.00	0.13	มาก / สอดคล้อง
18. จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป	3.90	4.00	4.00	1.00	มาก / สอดคล้อง
19. ดูแลความเรียบร้อยและรักษาความสะอาดของ สำนักงาน	3.87	4.00	4.00	0.63	มาก / สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ประกอบด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ สอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยควอไทล์ เท่ากับ $0.13 - 1.00$) และมีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุดขึ้นไป (ค่ามัธยฐานเท่ากับ $4.50 - 5.00$) โดยมีคุณลักษณะประกอบที่มีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. จัดลำดับความสำคัญของงาน
2. มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน)
3. รู้และเข้าใจหลักการทำงานเลขานุการ
4. รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว

3. ด้านบุคลิกภาพ

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาล พระมงกุฎเกล้า ด้านบุคลิกภาพ จำนวน 19 ลักษณะ ดังแสดงใน ตาราง 7

ตาราง 7 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
ด้านบุคลิกภาพ (จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2)

คุณลักษณะประกอบ ด้านบุคลิกภาพ	ค่าพิสัย				
	ค่าเฉลี่ย	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่าง	แปลค่า(ความจำเป็น/ ควอไทล์ ความสอดคล้อง)
1. มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม	4.60	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ ทุกระดับ	4.57	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
3. มีความกระฉับกระเฉง คล่องตัว ว่องไว	4.40	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
4. สุขภาพร่างกายแข็งแรง	4.33	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
5. แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมและมี รสนิยม	4.33	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
6. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.33	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
7. ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.30	4.00	5.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
8. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน	4.27	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
9. มีความฉลาดและมั่นคงทางอารมณ์และจิตใจ	4.23	4.00	5.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
10. กิริยาท่าทีสุภาพ สุชุม	4.20	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
11. พัฒนาบุคลิกภาพของตนเองให้ ดีขึ้นเสมอ	4.10	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
12. อ่อนน้อมถ่อมตน	4.07	4.00	4.00	0.63	มาก / สอดคล้อง
13. ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	4.03	4.00	4.00	0.00	มาก / สอดคล้อง
14. ขยันหมั่นเพียร	4.03	4.00	4.00	0.63	มาก / สอดคล้อง
15. ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ	4.00	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
16. มีวิจรรย์ญาณเพื่อการตัดสินใจ	4.00	4.00	4.00	1.00	มาก / สอดคล้อง
17. เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.93	4.00	4.00	0.13	มาก / สอดคล้อง
18. มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตนเอง	3.93	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
19. สามารถสร้างความประทับใจ แก่ผู้พบเห็น	3.67	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเกี่ยวกับ
คุณลักษณะประกอบด้านบุคลิกภาพ สอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยควอไทล์เท่ากับ
0.00 – 1.00) และมีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุดขึ้นไป (ค่ามัธยฐานเท่ากับ 4.50 – 5.00)
โดยมีคุณลักษณะประกอบที่มีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม
2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 3

ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 มาศึกษาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติและจัดทำแบบสอบถามปลายปิดชุดที่ 3 ที่มีข้อความเหมือนชุดที่ 2 แต่มีการแสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เพิ่มเติมลงไปด้วย จากนั้นส่งกลับไปยังกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิทำการตอบแบบสอบถามอีกครั้ง โดยยืนยันคำตอบหรือแก้ไขคำตอบ พร้อมทั้งแสดงเหตุผลประกอบ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลรอบนี้ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2551 จากนั้นเมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิครบทั้ง 30 ชุดแล้ว ผู้วิจัยจึงนำคะแนนแบบสอบถามรอบที่ 2 นี้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านคุณธรรม จริยธรรม จำนวน 20 ลักษณะ ดังแสดงใน ตาราง 8

ตาราง 8 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
ด้านคุณธรรม จริยธรรม (จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3)

คุณลักษณะประกอบ ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ค่าพิสัย				
	ค่าเฉลี่ย	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่าง	แปลค่า(ความจำเป็น/ ควอไทล์ ความสอดคล้อง)
1. ซื่อสัตย์ สุจริต	4.87	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
2. มีความรับผิดชอบต่องานที่ของตนเอง	4.70	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
3. ตรงต่อเวลา	4.60	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
4. เก็บรักษาความลับได้ดี	4.57	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
5. เสียสละ อุทิศตน	4.43	4.50	5.00	0.00	มากที่สุด/สอดคล้อง
6. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	4.43	4.50	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
7. เต็มใจทำงานด้านงานบริการ	4.43	4.50	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
8. มุ่งมั่น ทุ่่มเท และไม่กลัวอุปสรรค	4.40	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
9. มีความอดทน อดกลั้น	4.37	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
10. มองโลกในแง่ดี มีทัศนคติเป็นบวก	4.33	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
11. เคารพกฎระเบียบ กติกา	4.33	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
12. มีสติ รู้สำนึกตนอยู่เสมอ	4.32	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
13. มีวินัยในตนเอง	4.31	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
14. มีความยุติธรรม	4.30	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
15. จงรักภักดีต่อองค์กร	4.23	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
16. ไม่เอาเปรียบหรือสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น	4.20	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
17. ให้เกียรติ และเคารพในสิทธิ หรือความคิดของผู้อื่น	4.20	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
18. เป็นมิตรและช่วยเหลือผู้อื่นด้วย ความจริงใจ	4.17	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
19. มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.13	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
20. มุ่งทำแต่สิ่งดีงาม	4.00	4.00	4.00	0.00	มาก / สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะประกอบ ด้านคุณธรรม จริยธรรม สอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยควอไทล์ เท่ากับ 0.00 – 0.50) และมีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุดขึ้นไป (ค่ามัธยฐานเท่ากับ 4.50 – 5.00) โดยมีคุณลักษณะประกอบที่มีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ชื่อสัตย์ สุจริต
2. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง
3. ตรงต่อเวลา
4. เก็บรักษาความลับได้ดี
5. เสียสละ อุทิศตน
6. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก
7. เต็มใจทำงานด้านงานบริการ

2. ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาล
พระมงกุฎเกล้า ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ จำนวน 19 ลักษณะ ดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ (จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3)

คุณลักษณะประกอบ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	ค่าพิสัย				
	ค่าเฉลี่ย	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่าง	แปลค่า(ความจำเป็น/ ควอไทล์ ความสอดคล้อง)
1. จัดลำดับความสำคัญของงาน	4.57	5.00	5.00	0.13	มากที่สุด/สอดคล้อง
2. มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรมเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ในการปฏิบัติงาน)	4.57	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
3. รู้และเข้าใจหลักการทำงานของเลขานุการ	4.56	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
4. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.55	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
5. รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว	4.50	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
6. มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี	4.37	4.50	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
7. จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้ผู้บริหาร	4.43	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
8. รักษาจรรยาบรรณเลขานุการ	4.40	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
9. ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของผู้บริหารและองค์กร	4.37	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
10. ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องาน	4.37	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
11. จัดเก็บเอกสารและข้อมูลอย่างเป็นระบบ	4.30	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
12. รู้ เข้าใจ และให้ความสำคัญกับอาวุโสและชั้นยศ	4.27	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
13. สามารถคัดกรองงานหรือบุคคลก่อนนำเสนอ ผู้บริหาร	4.23	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
14. มีศิลปะในการพูด การจูงใจ เพื่อการสื่อสาร การประสานงาน ที่ดี	4.20	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
15. มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ หรือ ภาษาต่างประเทศ อื่นๆ	4.10	4.00	4.00	0.13	มาก / สอดคล้อง
16. เอาใจใส่งานและติดตามผลเสมอ	4.10	4.00	4.00	0.13	มาก / สอดคล้อง
17. สามารถจัดการประชุมสัมมนาได้	4.10	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
18. จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป	3.97	4.00	4.00	0.63	มาก / สอดคล้อง
19. ดูแลความเรียบร้อยและรักษาความสะอาดของ สำนักงาน	3.93	4.00	4.00	0.63	มาก / สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะประกอบด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ สอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยควอไทล์ เท่ากับ $0.13 - 0.63$) และมีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุดขึ้นไป (ค่ามัธยฐานเท่ากับ $4.50 - 5.00$) โดยมีคุณลักษณะประกอบที่มีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. จัดลำดับความสำคัญของงาน
2. มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน)
3. รู้และเข้าใจหลักการทำงานของเลขานุการ
4. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
5. รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว
6. มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี

3. ด้านบุคลิกภาพ

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านบุคลิกภาพ จำนวน 19 ลักษณะ ดังแสดงใน ตาราง 10

ตาราง 10 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
ด้านบุคลิกภาพ (จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3)

คุณลักษณะประกอบ ด้านบุคลิกภาพ	ค่าพิสัย				
	ค่าเฉลี่ย	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ระหว่าง	แปลค่า(ความจำเป็น/ ควอไทล์ ความสอดคล้อง)
1. มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม	4.63	5.00	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ	4.60	5.00	5.00	0.13	มากที่สุด/สอดคล้อง
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.47	4.50	5.00	0.50	มากที่สุด/สอดคล้อง
4. มีความกระฉับกระเฉง คล่องตัว ว่องไว	4.43	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
5. สุขภาพร่างกายแข็งแรง	4.37	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
6. แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม และมี มารยาท	4.37	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
7. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.37	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
8. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน	4.30	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
9. มีความฉลาดและมั่นคงทางอารมณ์และจิตใจ	4.27	4.00	5.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
10. กิริยาท่าทีสุภาพ สุชุม	4.23	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
11. พัฒนาบุคลิกภาพของตนเองให้ดีขึ้นเสมอ	4.13	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
12. อ่อนน้อมถ่อมตน	4.10	4.00	4.00	0.63	มาก / สอดคล้อง
13. ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	4.07	4.00	4.00	0.13	มาก / สอดคล้อง
14. ขยันหมั่นเพียร	4.07	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
15. ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ	4.03	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง
16. มีวิจรรย์ญาณเพื่อการตัดสินใจ	4.03	4.00	4.00	0.63	มาก / สอดคล้อง
17. เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.97	4.00	4.00	0.00	มาก / สอดคล้อง
18. มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตนเอง	3.97	4.00	4.00	0.13	มาก / สอดคล้อง
19. สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็น	3.70	4.00	4.00	0.50	มาก / สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ
ประกอบด้านบุคลิกภาพ สอดคล้องตรงกันทุกคุณลักษณะ (ค่าพิสัยควอไทล์เท่ากับ 0.00 – 0.63)
และมีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุดขึ้นไป (ค่ามัธยฐานเท่ากับ 4.50 – 5.00) โดยมี
คุณลักษณะประกอบที่มีความสำคัญจำเป็นในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม

2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส

เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 3 เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์จากรอบที่ 2 และรอบที่ 3 มาพิจารณาร่วมกัน เพื่อสรุปเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ดังแสดงใน ตาราง 11

ตาราง 11 เปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (การวิเคราะห์ข้อมูลในรอบที่ 2 กับรอบที่ 3)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	ค่ามัธยฐาน		ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	
	รอบที่ 2	รอบที่ 3	รอบที่ 2	รอบที่ 3
ด้านคุณธรรม จริยธรรม				
1. ซื่อสัตย์ สุจริต	5.00	5.00	0.50	0.50
2. มีความรับผิดชอบต่องานที่ของตนเอง	5.00	5.00	0.50	0.50
3. ตรงต่อเวลา	5.00	5.00	0.50	0.50
4. เก็บรักษาความลับได้ดี	5.00	5.00	0.50	0.50
5. เสียสละ อุทิศตน	4.50	4.50	0.50	0.00
6. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	4.00	4.50	0.50	0.50
7. เต็มใจทำงานด้านงานบริการ	4.00	4.50	0.50	0.50
8. มุ่งมั่น ทุ่มเท และไม่กลัวอุปสรรค	4.00	4.00	0.50	0.50
9. มีความอดทน อดกลั้น	4.00	4.00	0.50	0.50
10. มองโลกในแง่ดี มีทัศนคติเป็นบวก	4.00	4.00	0.50	0.50
11. เคารพกฎระเบียบ กติกา	4.00	4.00	0.50	0.50
12. มีสติ รู้สำนึกตนอยู่เสมอ	4.00	4.00	0.50	0.50
13. มีวินัยในตนเอง	4.00	4.00	0.50	0.50
14. มีความยุติธรรม	4.00	4.00	0.50	0.50
15. จงรักภักดีต่อองค์กร	4.00	4.00	0.50	0.50
16. ไม่เอาเปรียบหรือสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น	4.00	4.00	0.50	0.50

ตาราง 11 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	ค่ามัธยฐาน		ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	
	รอบที่ 2	รอบที่ 3	รอบที่ 2	รอบที่ 3
ด้านคุณธรรม จริยธรรม				
17. ให้เกียรติ และเคารพในสิทธิหรือความคิด ของผู้อื่น	4.00	4.00	0.50	0.50
18. เป็นมิตรและช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความ จริงใจ	4.00	4.00	0.50	0.50
19. มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.00	4.00	0.13	0.50
20. มุ่งทำแต่สิ่งดีงาม	4.00	4.00	0.00	0.00
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่				
1. จัดลำดับความสำคัญของงาน	5.00	5.00	0.13	0.13
2. มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้ โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์ และ เทคโนโลยี ในการปฏิบัติงาน)	5.00	5.00	0.50	0.50
3. รู้และเข้าใจหลักการทำงานของเลขานุการ	5.00	5.00	0.50	0.50
4. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.00	5.00	0.50	0.50
5. รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว	4.50	5.00	0.50	0.50
6. มีความสามารถในการใช้ ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี	4.00	4.50	0.50	0.50
7. จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้ผู้บริหาร	4.00	4.00	0.50	0.50
8. รักษาจรรยาบรรณเลขานุการ	4.00	4.00	0.50	0.50
9. ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของผู้บริหารและ องค์กร	4.00	4.00	0.50	0.50

ตาราง 11 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	ค่ามัธยฐาน		ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	
	รอบที่ 2	รอบที่ 3	รอบที่ 2	รอบที่ 3
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่				
10. ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องาน	4.00	4.00	0.50	0.50
11. จัดเก็บเอกสารและข้อมูลอย่างเป็นระบบ	4.00	4.00	0.50	0.50
12. รู้ เข้าใจ และให้ความสำคัญกับอาวุโสและชั้นยศ	4.00	4.00	0.50	0.50
13. สามารถคัดกรองงานหรือบุคคลก่อนนำเสนอ ผู้บริหาร	4.00	4.00	0.50	0.50
14. มีศิลปะในการพูด การจูงใจ เพื่อการ สื่อสาร การประสานงาน ที่ดี	4.00	4.00	0.50	0.50
15. มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ หรือ ภาษาต่างประเทศ อื่นๆ	4.00	4.00	0.13	0.13
16. เอาใจใส่งานและติดตามผลเสมอ	4.00	4.00	0.13	0.13
17. สามารถจัดการประชุมสัมมนาได้	4.00	4.00	1.00	0.50
18. จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป	4.00	4.00	0.50	0.63
19. ดูแลความเรียบร้อยและรักษาความสะอาด ของ สำนักงาน	4.00	4.00	0.63	0.63
ด้านบุคลิกภาพ				
1. มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม	5.00	5.00	0.50	0.50
2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ	5.00	5.00	0.50	0.13
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.00	4.50	0.50	0.50
4. มีความกระฉับกระเฉง คล่องตัว ว่องไว	4.00	4.00	0.50	0.50
5. สุขภาพร่างกายแข็งแรง	4.00	4.00	0.50	0.50

ตาราง 11 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	ค่ามัธยฐาน		ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	
	รอบที่ 2	รอบที่ 3	รอบที่ 2	รอบที่ 3
ด้านบุคลิกภาพ				
6. แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม และมีรสนิยม	4.00	4.00	0.50	0.50
7. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.00	4.00	0.50	0.50
8. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน	4.00	4.00	0.50	0.50
9. มีความฉลาดและมั่นคงทางอารมณ์และจิตใจ	4.00	4.00	0.50	0.50
10. กิริยาท่าทีสุภาพ สุขุม	4.00	4.00	0.50	0.50
11. พัฒนาบุคลิกภาพของตนเองให้ดีขึ้นเสมอ	4.00	4.00	0.63	0.50
12. อ่อนน้อมถ่อมตน	4.00	4.00	0.00	0.63
13. ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	4.00	4.00	0.63	0.13
14. ขยันหมั่นเพียร	4.00	4.00	0.50	0.50
15. มีความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ	4.00	4.00	1.00	0.50
16. มีวิจรณญาณเพื่อการตัดสินใจ	4.00	4.00	0.13	0.63
17. เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.00	4.00	0.50	0.00
18. มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตนเอง	4.00	4.00	0.50	0.13
19. สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็น	4.00	4.00	0.50	0.50

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 สรุปได้ว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ทุกคุณลักษณะย่อยทั้ง 3 ด้าน กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิ มี
ความเห็นสอดคล้องตรงกันในการตอบ (ค่าพิสัยควอไทล์ = 0.00 – 1.00) และมีคุณลักษณะที่มี
ความจำเป็นสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 4.50 – 5.00) ซึ่งสามารถสรุปเป็น
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยเรียง
ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 12 สรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่ามัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์
1. ซื่อสัตย์ สุจริต	4.87	5.00	0.50
2. มีความรับผิดชอบต่องานหน้าที่ของตนเอง	4.70	5.00	0.50
3. มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม	4.63	5.00	0.50
4. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ	4.60	5.00	0.13
5. ตรงต่อเวลา	4.60	5.00	0.50
6. จัดลำดับความสำคัญของงาน	4.57	5.00	0.13
7. มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน)	4.57	5.00	0.50
8. เก็บรักษาความลับได้ดี	4.57	5.00	0.50
9. รู้และเข้าใจหลักการงานเลขานุการ	4.56	5.00	0.50
10. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.55	5.00	0.50
11. รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว	4.50	5.00	0.50
12. ยึดมั่นจรรยาบรรณ	4.47	4.50	0.50
13. เสียสละ อุทิศตน	4.43	4.50	0.00
14. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	4.43	4.50	0.50
15. เต็มใจทำงานด้านงานบริการ	4.43	4.50	0.50
16. มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้ง การพูด อ่าน เขียน ได้ดี	4.37	4.50	0.50

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 สรุปได้ว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องตรงกัน 16

คุณลักษณะประกอบ ซึ่งสามารถสรุปเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง
 โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าโดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
 ของตนเอง มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุ
 คลได้ทุกระดับตลอดเวลา จัดลำดับความสำคัญของงาน มีความรู้และความสามารถด้าน
 คอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน) เก็บรักษา
 ความลับได้ดี รู้และเข้าใจหลักการทำงานของงานเลขานุการ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
 ล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว ยึดมั่น
 แจ่มใส เสียสละ อุทิศตน คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก เต็มใจทำงานด้านงานบริการ
 และมีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งสรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะ ดังนี้

1. หาค่าระดับความเห็นด้วยในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
2. หาค่าระดับความสอดคล้องของความเห็นด้วยในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
3. เพื่อสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 30 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานบริหารโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 15 คน และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานเลขานุการ จำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 กลุ่ม จำนวน 30 คน โดยขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามรวม 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Form) สำหรับสอบถามรอบที่ 1 โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพ ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ควรเป็นอย่างไร

ชุดที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สำหรับสอบถามรอบที่ 2 มุ่งเน้นให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นโดยการบ่งชี้ ถึงระดับความสำคัญจำเป็นของคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ชุดที่ 3 แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ที่มีข้อความเหมือนชุดที่ 2 แต่เพิ่ม ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และ กำหนดตำแหน่งของคำตอบของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน ใช้สำหรับสอบถามรอบสุดท้าย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อทาบทาม เพื่อเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายขั้นตอนและวิธีการตอบแบบสอบถาม จากนั้น ทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยและแบบสอบถามปลายปิดชุดที่ 1 ส่งถึงกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 30 ท่าน เพื่อขอความร่วมมือในการตอบสอบถามและขอให้ส่งแบบสอบถามในแต่ละรอบกลับคืน ถึงผู้วิจัยภายในเวลาที่เหมาะสม (ผู้วิจัยติดตามขอรับคืนจริงภายใน 1 สัปดาห์)
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามปลายปิดชุดที่ 1 มาสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับชุดที่ 2 จากนั้นส่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเป็นรอบที่ 2 และส่งกลับคืนผู้วิจัย
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ชุดที่ 2 มาวิเคราะห์ หาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เป็นรายข้อ แล้วสร้างแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ชุดที่ 3 และส่งกลับไปให้กลุ่มผู้ตัวอย่างตอบแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อยืนยันคำตอบหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบและให้ข้อมูลเพิ่มเติม
4. เมื่อแบบสอบถามชุดที่ 3 ส่งกลับมาถึงผู้วิจัยแล้ว จึงวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยมและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์หาความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์น้อยกว่า 1.00) และมีความจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป) เพื่อสรุปเป็นผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านบุคลิกภาพ ตามทัศนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิงานบริหารโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานเลขานุการ จำนวนทั้งสิ้น 30 คน ซึ่งมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นว่า

มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด สามารถสรุปผลโดยเรียงตามลำดับความสำคัญจำเป็นมากที่สุดได้ดังนี้

1. ซื่อสัตย์ สุจริต
2. มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเอง
3. มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม
4. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ
5. ตรงต่อเวลา
6. จัดลำดับความสำคัญของงาน
7. มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน)
8. เก็บรักษาความลับได้ดี
9. รู้และเข้าใจหลักการทำงานเลขานุการ
10. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
11. รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว
12. ยิ้มแย้มแจ่มใส
13. เสียสละ อุทิศตน
14. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก
15. เต็มใจทำงานด้านงานบริการ
16. มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าที่สรุปข้างต้น แสดงให้เห็นทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
 เลขาธิการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านการปฏิบัติงาน
 ในหน้าที่และด้านบุคลิกภาพ ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้าได้
 ดังนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในทุกคุณลักษณะของด้านคุณธรรม
 จริยธรรม โดยมีความสำคัญจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์
 ของเลขาธิการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านคุณธรรม จริยธรรม ว่ามีความสำคัญ
 จำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 4.50 - 5.00) เรียงตามลำดับ ได้แก่ ซื่อสัตย์ สุจริต มีความ
 รับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง ตรงต่อเวลา เก็บรักษาความลับได้ดี เสียสละ อุทิศตน คำนึงถึง
 ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก เต็มใจทำงานด้านงานบริการ

การที่ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้เนื่องจาก งานเลขาธิการเปรียบเสมือนตัวแทน
 ของผู้บริหารและองค์กร ด้วยลักษณะงานที่ต้องพบปะติดต่อประสานงานกับผู้คนมากมาย การที่
 เลขาธิการมีคุณธรรม จริยธรรม ที่ดี จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ส่วนบุคคลของเลขาธิการว่าเป็นผู้
 ประพฤติดี เหมาะสมแก่การให้ความไว้วางใจ ทั้งยังส่งผลถึงภาพลักษณ์ของผู้บริหารหรือองค์กรที่
 สังกัดว่ามีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในสังคม จากผลการวิจัยที่ผู้เชี่ยวชาญเกือบทุกท่านให้
 ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ สุจริต มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของหลายท่าน ได้แก่
 ปิยนันท์ เผือกประพันธ์ (2546) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินสมทบและการ
 ตรวจสอบของสำนักงานประกันสังคม เพียกกาญจน์ หอมชื่น (2548) คุณลักษณะที่พึงประสงค์
 ของผู้ประสบความสำเร็จในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น และ ลัคคณา ส่วนละม้าย (2549)
 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
 กรุงเทพฯ ซึ่งระบุผลการวิจัยด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ สุจริต
 ซึ่งถือเป็นคุณธรรม จริยธรรม ที่มนุษย์ทุกคนพึงมีเพื่อให้เกิดความเจริญและความสงบสุขของ
 สังคมบ้านเมืองประเทศชาติ อีกทั้งคุณลักษณะเรื่องการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง
 ตรงต่อเวลา เก็บรักษาความลับได้ดี เสียสละ อุทิศตน คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก
 เต็มใจทำงานด้านงานบริการ ก็ล้วนเป็นคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานเลขาธิการและอาชีพอื่นๆ
 พึงมี เพราะจะทำให้การทำงานเกิดความราบรื่น เจริญก้าวหน้า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 มากที่สุด

2. ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในทุกคุณลักษณะของด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยมีความสำคัญจำเป็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ว่ามีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 4.50 - 5.00) เรียงตามลำดับ ได้แก่ จัดลำดับความสำคัญของงาน มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน) รู้และเข้าใจหลักการทำงานของเลขานุการ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี

การที่ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้เนื่องจาก งานเลขานุการเป็นงานที่นอกจากจะต้องใช้หลักการความรู้ทางวิชาการและการฝึกฝนปฏิบัติแล้ว ยังเป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวอย่างสูง ซึ่งล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานโดยการพัฒนาทักษะการทำงานในด้านต่างๆ ซึ่งผลของงานจะเป็นตัวบ่งบอกเองว่าเลขานุการผู้นั้นประสบความสำเร็จเพียงใด โดยหลักการแล้วการกระทำงานทุกอย่าง ควรมีการวางแผนและประกอบกับความรู้ความสามารถที่เหมาะสม จึงจะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายนั้น ประสบผลสำเร็จตามต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปารมภ์ นพคุณ (2543: 13) ที่กล่าวว่า เลขานุการต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแยกแยะประเภทของงานได้ว่ามีงานอะไรที่ต้องทำเร่งด่วน ต้องทำต่อเนื่องหรืองานอะไรที่รอไว้ก่อนได้เพื่อที่จะได้ทำงานออกมามีประสิทธิภาพ จากผลการวิจัยที่ผู้เชี่ยวชาญเกือบทุกท่านให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเรื่อง รู้และเข้าใจหลักการทำงานของเลขานุการ มากที่สุดเนื่องจากเป็นเรื่องที่ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการจำเป็นต้องรู้และเข้าใจให้ได้มากที่สุด หากเลขานุการไม่มีความเข้าใจต่อวิชาชีพของตนอย่างลึกซึ้งแล้วก็จะส่งผลต่อการทำงานและอาจจะทำให้เกิดปัญหาติดขัดในการทำงานได้ อีกทั้งคุณลักษณะเรื่องมีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน) สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว จัดลำดับความสำคัญของงานและมีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี ก็ถือเป็นทักษะการทำงานที่สำคัญมากในสังคมปัจจุบัน เพราะประเทศไทยเป็นสังคมสมัยใหม่ที่มีการแข่งขันสูง มีการติดต่อประสานงานกับบุคคลมากมายทั่วโลก การใช้เทคโนโลยีและการใช้ภาษาเป็นเรื่องที่เลขานุการควรศึกษาเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อก้าวตามให้ทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งจะช่วยให้งานมีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ด้านบุคลิกภาพ

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในทุกคุณลักษณะของด้านบุคลิกภาพ โดยมีความสำคัญจำเป็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ เลขาธิการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านบุคลิกภาพ ว่ามีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน = 4.50 - 5.00) เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ ยิ้มแย้มแจ่มใส

การที่ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้เนื่องจาก งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถทั้งทางสติปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ คือ ต้องสามารถใช้ปฏิภาณไหวพริบในการประสานงานและติดต่อกับบุคคลอื่นมากมาย ดังนั้น การแสดงออกทางกิริยา วาจา ท่าทาง รูปร่างหน้าตา รวมทั้งการแต่งกายที่เหมาะสมของเลขานุการ เป็นความสามารถที่เลขานุการควรฝึกฝนปฏิบัติจนเกิดความเป็นธรรมชาติให้ได้มากที่สุด หมายถึง เป็นการแสดงออกอย่างจริงใจ ถูกกาลเทศะ ไม่แสร้ง ซึ่งโดยรวมแล้วถือว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเพราะจะสามารถสร้างความประทับใจแรกและความไว้วางใจในการติดต่อเจรจาได้ต่อไป จากผลการวิจัยที่ผู้เชี่ยวชาญเกือบทุกท่านให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเรื่อง มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ก็เพราะเป็นคุณลักษณะสำคัญที่เลขานุการพึงมี เนื่องจากจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเลขานุการเอง ต่อการทำงาน ต่อผู้บริหารและต่อองค์กรที่สังกัดด้วย เพราะคุณลักษณะเหล่านี้ล้วนเป็นที่ต้องการของสังคม สอดคล้อง กับผลการวิจัยของ ปิยนันท์ เผือกประพันธ์ (2546) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินสมทบและการตรวจสอบของสำนักงานประกันสังคม ว่าการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้การดำเนินงานมีความสะดวกราบรื่น และสอดคล้องกับ จูไรรัตน์ คำผงแดง (2546) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บุคคลตามทัศนะของผู้บริหารของบริษัทเนสท์เล่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ได้ผลการวิจัยคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ มีความสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี แต่งกายสะอาด ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ กล่าวคือ บุคลิกภาพเป็นเรื่องส่วนบุคคลที่เลขานุการต้องหมั่นปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นด้วยตนเอง และเมื่อเกิดบุคลิกภาพที่น่ายินดีแล้วก็จะส่งผลให้ชีวิตการทำงานและชีวิตทางสังคมดีขึ้นด้วย เพราะต่างล้วนมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ทำให้เลขานุการเองก็มีความสุขในการทำงาน มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานมากขึ้นจนเป็นที่น่าพอใจของตนเองและองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากข้อค้นพบด้านคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ตรงต่อเวลา เก็บรักษาความลับได้ดี เสียสละ อุทิศตน คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก เต็มใจทำงานด้านงานบริการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ คุณลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ จัดลำดับความสำคัญของงาน มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน) รู้และเข้าใจหลักการทำงานของงานเลขานุการ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็ว มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี ด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ดังนั้น ผลการศึกษาวิจัยข้างต้น จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองโดยเกิดความรู้ ตระหนักและความเข้าใจถึงความสำคัญของงานเลขานุการและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในแต่ละด้านได้อย่างชัดเจนและสามารถจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาตนเองได้ตามความจำเป็น

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นบุคลากรในตำแหน่งเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าหรือองค์กรอื่นๆ ซึ่งควรทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะดังกล่าวเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับงานและองค์กร และตามหลักการของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น เมื่อคัดเลือกบุคคลได้แล้วก็ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ จิตสำนึกรักในงานและองค์กร ทักษะการทำงานในด้านต่างๆ ตามที่องค์กรต้องการ สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้ข้อค้นพบที่ควรได้รับการเสริมสร้างพัฒนาองค์ความรู้ให้เพิ่มขึ้นแก่บุคลากรงานเลขานุการในด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ ซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ตรงต่อเวลา เก็บรักษาความลับได้ดี เสียสละ อุทิศตน คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก เต็มใจทำงานด้านงานบริการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ได้แก่ รู้และเข้าใจหลักการทำงานของงานเลขานุการ มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน) สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว จัดลำดับความสำคัญของงาน มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้

ทุกระดับ มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งหากบุคลากรงานเลขานุการได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาจนเกิดคุณลักษณะสำคัญทั้งหมดดังที่กล่าวมาข้างต้น ก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรและต่อผู้ปฏิบัติงานเองเป็นสำคัญ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ซึ่งเป็นวิธีการศึกษา โดยอาศัยข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนั้น เพื่อให้งานวิจัยด้านนี้มีการพัฒนาและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในลักษณะการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ดีเด่นต่อไป

2.2 ควรสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายในการค้นคว้าหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของกลุ่มบุคคลในตำแหน่งงานที่สำคัญๆ เพราะการใช้เทคนิคเดลฟายเป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ครอบคลุมและสร้างองค์ความรู้ได้เป็นอย่างดี

2.3 ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในรายละเอียดแต่ละด้านหรือศึกษาเพิ่มเติมในด้านอื่นๆ ที่มีความสำคัญจำเป็นต่องานเลขานุการ

2.4 การใช้เทคนิคเดลฟายในงานวิจัยที่มีสร้างเครื่องมือแบบสอบถามและการเก็บข้อมูลจำนวน 3 รอบตามที่ผู้วิจัยได้กระทำในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการปรับปรุงคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ในรอบที่ 3 ด้วยการเรียงลำดับองค์ประกอบที่มีค่าสำคัญทางสถิติสูงที่สุดเป็นสำคัญ (ค่ามัธยฐาน = 4.50 – 5.00) และตัดทอนองค์ประกอบที่มีค่าสถิติต่ำออกไป (ค่ามัธยฐาน น้อยกว่า 4.00) เพื่อลดความยุ่งยากของขั้นตอนและเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิอ่านและพิจารณาทำความเข้าใจในแบบสอบถามได้ง่ายยิ่งขึ้น และส่งผลให้งานวิจัยมีเนื้อหาที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

2.5 ผู้วิจัยได้พบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการติดต่อทบทวนและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิเล็กน้อย กล่าวคือ ตามลักษณะการทำงานของตัววิจัยเองซึ่งเป็นเลขานุการระดับกองอยู่แล้ว ทำให้มีโอกาสพบผู้ใหญ่หรือผู้บริหารของโรงพยาบาลที่มีตำแหน่งสูงเป็นกิจวัตรประจำวัน การขอเข้าพบเพื่อพูดคุย จึงเป็นเรื่องที่กระทำได้ตามเวลาและกาลเทศะที่เหมาะสม รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิอื่นๆ ผู้วิจัย ก็มีความพยายามในการติดต่อประสานงานจนได้รับความร่วมมือตลอดมา แต่ส่วนใหญ่ปัญหาที่ผู้วิจัยต้องประสบก็คือ เรื่องของเวลาซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิต่างล้วนเป็นบุคคลที่มีหน้าที่การงานสูง จึงไม่ค่อยมีเวลาอนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าพบหรือพูดคุยได้มากนัก ผู้วิจัยจึงอยากให้ผู้สนใจจะศึกษาวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ได้มีการวิเคราะห์เสียก่อนว่าตนเองเหมาะสมที่จะทำการวิจัยโดยใช้เทคนิคนี้หรือไม่ และหากคิดว่าตนเองพร้อมที่จะทำการวิจัยแล้ว ก็ควรมีการวางแผนการทำงานให้เป็นขั้นตอนอย่างรัดกุม ควรปรับปรุงเรื่องมารยาท

การเจรจากับผู้ใหญ่และธรรมเนียมประเพณีไทยให้มาก ควรมีการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นให้มาก พอที่จะตอบคำถามหรือข้อซักถามของกลุ่มตัวอย่างให้เกิดความกระจ่างได้ และมีสำคัญต้องมีการจัดระบบข้อมูลให้ดีที่สุด ผู้วิจัยเองก็ประสบปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์เสียจนไม่สามารถกู้ข้อมูลส่วนหนึ่งคืนมาได้จนต้องกลับมาทำใหม่เองทั้งหมด ดังนั้น จึงควรระมัดระวังเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลให้มากขึ้น ควรมีการเก็บข้อมูลสำรองไว้เสมอเพื่อป้องกันการเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอโดยไม่ตั้งใจ

2.6 งานวิจัยที่ดีควรมีการศึกษาข้อมูลและนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดผล นอกจากตัวผู้วิจัยเองจะต้องขยันหมั่นเพียร ขวนขวายหาความรู้เพื่อใช้ในการวิจัยจนได้ผลงานที่ภาคภูมิใจแล้ว ผู้วิจัยควรจะต้องระลึกถึงพระคุณของผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนผลักดันให้งานวิจัยออกมาสำเร็จลุล่วงด้วย เช่น ครูบาอาจารย์ กลุ่มตัวอย่าง ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เพื่อนในชั้นเรียน หรือแม้แต่สื่อความรู้ต่างๆ ที่ช่วยให้งานวิจัยออกมามีคุณภาพ การทำวิจัยจัดว่าเป็นประสบการณ์ที่มีค่าทั้งในเรื่องของรูปธรรมคือตัวเล่มสารนิพนธ์ที่ได้จัดพิมพ์ออกมา หรือเรื่องของนามธรรมก็คือประสบการณ์การเรียนรู้ที่หาค่ามิได้ ผู้วิจัยจึงอยากให้ทุกท่านที่สนใจทำงานวิจัยไม่ว่าเรื่องใดๆ โปรดทำอย่างมีคุณภาพ มุ่งมั่นทุ่มเท และมีความสุขกับความสำเร็จที่มาจากตัวคุณเอง ในวันที่คุณและครอบครัวภาคภูมิใจ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์. (2515). *การเลขานุการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.
- กรแก้ว อัจฉริย. (2537). *การพัฒนาชุดการเรียนรู้รายบุคคลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ*. ปริญญาโท. กศ.ด. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *การจัดสาระการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- . (2546). *แนวทางการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- คณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ. (2529). *แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 – 8 (2536 – 2544)*. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- จันทนา แสนสุข. (2539). *บทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จินตนา บุญบงการ. (2534). *การบริหารงานสำนักงาน*. กรุงเทพฯ: เดอะ บอส.
- จุไรรัตน์ คำผงแดง. (2546). *การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บุคคลตามทัศนะของผู้บริหารของบริษัทเนสต์เล่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้เทคนิคเดลฟาย*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชนิดา จันทธีรยุทธ. (2545). *ความพึงพอใจในการเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกการบัญชีของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคปกติ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชวลิต หมั่นนุช. (2535). *เทคนิคการบริหารงานเลขานุการ ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2549). *เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย : แนวทางสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ไทเนรมิตกิจ อินเตอร์ โปรแกรสซิฟ จำกัด.

- นฤมาน นายะสุนทรกุล. (2545). *ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนสาขาเลขานุการของ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2546). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการวัดและประเมินผลการวิจัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปิยนันท์ เผือกประพันธ์. (2546). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและ การตรวจสอบของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พงศ์ สุวรรณธาดา. (2542). *การเลขานุการระดับอุดมศึกษา 1 – 2*. กรุงเทพฯ: บริษัทพญาไท การพิมพ์.
- เพียงกาญจน์ หอมชื่น. (2548). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประสบความสำเร็จในธุรกิจ ขยายตรงแบบหลายชั้น*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ วินิจชัยกุล. (2537). *บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการในปัจจุบัน*. ใน *เอกสาร ประกอบการสัมมนาเรื่อง เลขานุการบริการ*. สมาคมเลขานุการสตรี แห่งประเทศไทย. ถ่ายเอกสาร.
- เมืองทอง เขมมณี. (2535). *มนุษย์สัมพันธ์และศิลปะการสื่อสารและเทคนิคการสร้างมนุษย์สัมพันธ์*. ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ถ่ายเอกสาร.
- เรณู เสือดาว. (2549). *การศึกษานุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ตามทัศนะ ของผู้บริหารและอาจารย์ที่ปรึกษาคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ลัดดา ส่วนล้าย. (2549). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียน และวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วงเดือน ผ่องแผ้ว. (2545). *ความพึงพอใจในการเรียนสาขาวิชาการบัญชีของนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนพนิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ จังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วรวรรณา จิลลานนท์. (2539). *มนุษย์สัมพันธ์ในงานเลขานุการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท พี เอ็ม เอส จำกัด.
- วาสนา จันทรรุไร. (2546). *ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ต่อวิชาการงาน และอาชีพ โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดเทศบาลเมืองเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมิต สัตถุกร. (2539). *เลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร*. ใน *เอกสารประกอบการสัมมนาการเลขานุการ*. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). ถ่ายเอกสาร.
- ลำอานงค์ งามวิชา. (2541). *การวิจัยธุรกิจศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุเดียน ชลวิไล. (2522). *การเลขานุการ*. กรุงเทพฯ: แผนกช่างพิมพ์โรงเรียนสารพัดช่างพระนคร.
- อุมาพร ร่วงน้อย. (2546). *ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการบัญชีของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ เขตการศึกษา 1 สังกัดกรมสามัญศึกษา*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุษณีย์ ตูลาบดี. (2545). *เลขานุการมือชีพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บ็อคแบงค์.
- . (2536). *สู่ความสำเร็จของเลขานุการมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.
- Maslow , A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Happer & Row Co.,Ltd.
- McFarland, N. Emmett. (1985). *Secretarial Procedures : Office Administration and Automated Systems*. Virginia: Reston Publishing Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

- แบบสอบถามรอบที่ 2 เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
- แบบสอบถามรอบที่ 3 เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

คำชี้แจงประกอบการวิจัย

แบบสอบถามรอบที่ 2

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

แบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยคำถามทั้งหมดได้รวบรวมมาจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 โดยพยายามรักษาใจความสำคัญและข้อความให้ใกล้เคียงกับที่กลุ่มตัวอย่างเสนอมาให้มากที่สุด

การตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านได้พิจารณาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าโดยพิจารณาความจำเป็นของคุณลักษณะทั้ง 3 ด้าน

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 นี้ ภายในเวลา 1 สัปดาห์เพื่อความเที่ยงตรงของการวิจัย ผู้วิจัยจะเร่งรวบรวมคำตอบของทุกท่านเพื่อจัดทำแบบสอบถามในรอบที่ 3 ต่อไป

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาความจำเป็นของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกองโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 5 หมายถึง มีความจำเป็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความจำเป็นมาก
- 3 หมายถึง มีความจำเป็นปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความจำเป็นน้อย
- 1 หมายถึง มีความจำเป็นน้อยที่สุด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านและขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพลิชฐา จันทรวงศ์)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถามรอบที่ 2

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 1 คุณธรรม จริยธรรม	ระดับความจำเป็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	ซื่อสัตย์ สุจริต					
2	มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเอง					
3	ตรงต่อเวลา					
4	มุ่งมั่น พยายาม และไม่กลัวอุปสรรค					
5	เสียสละ อุทิศตน					
6	เก็บรักษาความลับได้ดี					
7	คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก					
8	เคารพกฎระเบียบ กติกา					
9	เต็มใจทำงานด้านงานบริการ					
10	มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
11	มีความยุติธรรม					
12	มีความอดทน อดกลั้น					
13	มองโลกในแง่ดี มีทัศนคติเป็นบวก					
14	มุ่งทำแต่สิ่งดีงาม					
15	ไม่เอาเปรียบหรือสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น					
16	จงรักภักดีต่อองค์กร					
17	ให้เกียรติ และเคารพในสิทธิหรือความคิดของผู้อื่น					
18	เป็นมิตรและช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความจริงใจ					
19	มีสติ รู้สำนึกตนอยู่เสมอ					
20	มีวินัยในตนเอง					

แบบสอบถามรอบที่ 2

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 2 การปฏิบัติงานในหน้าที่	ระดับความจำเป็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป					
2	รู้ เข้าใจ และให้ความสำคัญกับอาวุโสและชั้นยศ					
3	รู้และเข้าใจหลักการทำงานของเลขานุการ					
4	รักษาจรรยาบรรณเลขานุการ					
5	มีความรู้และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน)					
6	มีศิลปะในการพูด การจูงใจ เพื่อการสื่อสาร การประสานงานที่ดี					
7	มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียน ได้ดี					
8	มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ					
9	สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
10	ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของผู้บริหารและองค์กร					
11	ดูแลความเรียบร้อยและรักษาความสะอาดของสำนักงาน					
12	จัดเก็บเอกสารและข้อมูลอย่างเป็นระบบ					
13	เอาใจใส่งานและติดตามผลเสมอ					
14	จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้ผู้บริหาร					
15	รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว					
16	สามารถคัดกรองงานหรือบุคคลก่อนนำเสนอผู้บริหาร					
17	สามารถจัดการประชุม สัมมนาได้					
18	ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องาน					
19	จัดลำดับความสำคัญของงาน					

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 3 บุคลิกภาพ	ระดับความจำเป็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	สุขภาพร่างกายแข็งแรง					
2	แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมและมีรสนิยม					
3	พัฒนาบุคลิกภาพของตนเองให้ดีขึ้นเสมอ					
4	มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ					
5	มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่างเหมาะสม					
6	มีความฉลาดและมั่นคงทางอารมณ์และจิตใจ					
7	สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็น					
8	กิริยาท่าทีสุภาพ สุชุม					
9	มีความกระฉับกระเฉง คล่องตัว ว่องไว					
10	ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล					
11	เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
12	มีความเป็นผู้กล้า กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ					
13	ขยันหมั่นเพียร					
14	ยิ้มแย้มแจ่มใส					
15	อ่อนน้อมถ่อมตน					
16	แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้					
17	มีความมุ่งมั่นในการทำงาน					
18	มีวิจรรณญาณเพื่อการตัดสินใจ					
19	มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตนเอง					

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลค่ะ

คำชี้แจงประกอบการวิจัย

แบบสอบถามรอบที่ 3

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามรอบที่ 3 ซึ่งเป็นรอบสุดท้ายของการวิจัย ผู้วิจัย ได้แสดงความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อ จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 โดยระบุค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Rang) ที่คำนวณได้และระบุคะแนนการตอบแบบสอบถามของท่านในรอบที่ 2 มาด้วย

▲ หมายถึง ค่ามัธยฐาน แสดงถึงความจำเป็นมากและจำเป็นน้อย

└─┘ หมายถึง ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ แสดงถึงความสอดคล้องและไม่สอดคล้องกัน

★ หมายถึง คำตอบของท่านในแบบสอบถามรอบที่ 2

การตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านได้ทบทวนคำตอบ โดยอาจยืนยันคำตอบเดิมหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบได้ ดังนี้

1. หากท่านยืนยันคำตอบเดิมจากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 ท่านไม่ต้องทำเครื่องหมายใดๆ
2. หากท่านต้องการเปลี่ยนแปลงคำตอบ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องค่าระดับคะแนนใหม่ และหากคำตอบใหม่ของท่านอยู่นอกเขตของค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ขอความกรุณาให้ท่านแสดงเหตุผลประกอบเฉพาะข้อนั้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านและขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามในรอบที่ 3 นี้โดยเร็วที่สุด เพื่อผู้วิจัยจะทำการรวบรวมและประมวลผลการวิจัยในรอบสุดท้ายต่อไป ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือด้วยดีของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพลิชฐา จันทรวงศ์)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามรอบที่ 3

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 1 คุณธรรม จริยธรรม	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกเขตพิสัย ระหว่างควอไทล์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
1	ซื่อสัตย์ สุจริต	★ ▲ └─┘					
2	มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง	★ ▲ └─┘					
3	ตรงต่อเวลา	★ ▲ └─┘					
4	มุ่งมั่น ทุ่่มเท และไม่กลัวอุปสรรค	▲ └─┘	★ ▲				
5	เสียสละ อุทิศตน	▲ └─┘	★				
6	เก็บรักษาความลับได้ดี	★ ▲ └─┘					
7	คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	▲ └─┘	★				
8	เคารพกฎระเบียบ กติกา	▲ └─┘	★				
9	เต็มใจทำงานด้านงานบริการ	▲ └─┘	★				
10	มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	└─┘	▲ ★				
11	มีความยุติธรรม	★ └─┘	▲				
12	มีความอดทน อดกลั้น	└─┘	▲ ★				
13	มองโลกในแง่ดี มีทัศนคติเป็นบวก	└─┘	▲ ★				

แบบสอบถามรอบที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 1 (ต่อ) คุณธรรม จริยธรรม	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกเขตพิสัย ระหว่างควอไทล์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
14	มุ่งทำแต่สิ่งดีงาม		★				
15	ไม่เอาเปรียบหรือสร้างความเดือดร้อน แก่ผู้อื่น		★				
16	จงรักภักดีต่อองค์กร		★				
17	ให้เกียรติ และเคารพในสิทธิหรือ ความคิดของผู้อื่น		★				
18	เป็นมิตรและช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความ จริงใจ		★				
19	มีสติ รู้สำนึกตนอยู่เสมอ		★				
20	มีวินัยในตนเอง		★				
ข้อมูลด้านที่ 2 การปฏิบัติงานในหน้าที่							
1	จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป		★				
2	รู้ เข้าใจ และให้ความสำคัญกับ อาวุโสและชั้นยศ		★				
3	รู้และเข้าใจหลักการทำงานเลขานุการ		★				
4	รักษาจรรยาบรรณเลขานุการ		★				
5	มีความรู้และความสามารถด้าน คอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีใน การปฏิบัติงาน)		★				

แบบสอบถามรอบที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 2 การปฏิบัติงานในหน้าที่ (ต่อ)	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกเขตพิสัย ระหว่างควอไทล์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
6	มีศิลปะในการพูด การจูงใจ เพื่อการ สื่อสาร การประสานงานที่ดี		★				
7	มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียนได้ดี		★				
8	มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษหรือ ภาษาต่างประเทศอื่นๆ		★				
9	สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและ รวดเร็ว		★				
10	ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของ ผู้บริหารและองค์กร		★				
11	ดูแลความเรียบร้อยและรักษาความ สะอาดของสำนักงาน		★				
12	จัดเก็บเอกสารและข้อมูลอย่างเป็น ระบบ		★				
13	เอาใจใส่งานและติดตามผลเสมอ		★				
14	จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้ ผู้บริหาร		★				
15	รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว	★	▲				
16	สามารถคัดกรองงานหรือบุคคลก่อน นำเสนอผู้บริหาร		★				
17	สามารถจัดการประชุม สัมมนาได้		★				
18	ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ มาติดต่องาน		★				
19	จัดลำดับความสำคัญของงาน	★	▲				

แบบสอบถามรอบที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 3 บุคลิกภาพ	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกเขตพิสัย ระหว่างควอไทล์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
1	สุขภาพร่างกายแข็งแรง		★				
2	แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม และมีรสนิยม		★				
3	พัฒนามุขลักษณะของตนเองให้ดีขึ้น เสมอ		★				
4	มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุ คคลได้ทุกระดับ	★					
5	มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่าง เหมาะสม	★					
6	มีความฉลาดและมั่นคงทางอารมณ์ และจิตใจ		★				
7	สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้พบ เห็น		★				
8	กิริยาท่าทีสุภาพ สุขุม		★				
9	มีความกระฉับกระเฉง คล่องตัว ว่องไว		★				
10	ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล		★				
11	เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของ ผู้อื่น		★				
12	มีความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ			★			
13	ขยันหมั่นเพียร		★				

แบบสอบถามรอบที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 3 บุคลิกภาพ (ต่อ)	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกเขตพิสัย ระหว่างควอไทล์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
14	ยิ้มแย้มแจ่มใส	★	▲				
15	อ่อนน้อมถ่อมตน		★				
16	แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้		★				
17	มีความมุ่งมั่นในการทำงาน		★				
18	มีวิจรรย์ญาณเพื่อการตัดสินใจ	★	▲				
19	มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตนเอง	★	▲				

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลค่ะ

แบบสอบถามรอบที่ 3

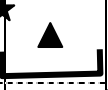
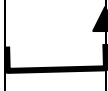
เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 1 คุณธรรม จริยธรรม	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกเขตพิสัย ระหว่างควอไทล์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
1	ซื่อสัตย์ สุจริต	★ ▲ └─┘					
2	มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง	★ ▲ └─┘					
3	ตรงต่อเวลา	★ ▲ └─┘					
4	มุ่งมั่น ทุ่มเท และไม่กลัวอุปสรรค	└─┘	★ ▲				
5	เสียสละ อุทิศตน	▲ └─┘	★				
6	เก็บรักษาความลับได้ดี	★ ▲ └─┘					
7	คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	└─┘	★ ▲				
8	เคารพกฎระเบียบ กติกา	└─┘	▲				
9	เต็มใจทำงานด้านงานบริการ	└─┘	▲				
10	มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	└─┘	★ ▲				
11	มีความยุติธรรม	★ └─┘	▲				
12	มีความอดทน อดกลั้น	└─┘	★ ▲				
13	มองโลกในแง่ดี มีทัศนคติเป็นบวก	└─┘	★ ▲				

แบบสอบถามรอบที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 1 คุณธรรม จริยธรรม	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกเขตพิสัย ระหว่างควอไทล์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
14	มุ่งทำแต่สิ่งดีงาม		★				
15	ไม่เอาเปรียบหรือสร้างความเดือดร้อน แก่ผู้อื่น		★				
16	จงรักภักดีต่อองค์กร		★				
17	ให้เกียรติ และเคารพในสิทธิหรือ ความคิดของผู้อื่น		★				
18	เป็นมิตรและช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความ จริงใจ		★				
19	มีสติ รู้สำนึกตนอยู่เสมอ		★				
20	มีวินัยในตนเอง		★				
ข้อมูลด้านที่ 2 การปฏิบัติงานในหน้าที่							
1	จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป		★				
2	รู้ เข้าใจ และให้ความสำคัญกับ อาวุโสและชั้นยศ		★				
3	รู้และเข้าใจหลักการทำงานเลขานุการ		★				
4	รักษาจรรยาบรรณเลขานุการ		★				
5	มีความรู้และความสามารถด้าน คอมพิวเตอร์ (การใช้โปรแกรม เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีใน การปฏิบัติงาน)		★				

แบบสอบถามรอบที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 2 การปฏิบัติงานในหน้าที่ (ต่อ)	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกเขตพิสัย ระหว่างควอไทล์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
6	มีศิลปะในการพูด การจูงใจ เพื่อการ สื่อสาร การประสานงานที่ดี						
7	มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ทั้งการพูด อ่าน เขียนได้ดี						
8	มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษหรือ ภาษาต่างประเทศอื่นๆ						
9	สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างถูกต้องและ รวดเร็ว						
10	ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของ ผู้บริหารและองค์กร						
11	ดูแลความเรียบร้อยและรักษาความ สะอาดของสำนักงาน						
12	จัดเก็บเอกสารและข้อมูลอย่างเป็น ระบบ						
13	เอาใจใส่งานและติดตามผลเสมอ						
14	จัดการนัดหมายและเตือนความจำให้ ผู้บริหาร						
15	รายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว						
16	สามารถคัดกรองงานหรือบุคคลก่อน นำเสนอผู้บริหาร						
17	สามารถจัดการประชุม สัมมนาได้						
18	ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ มาติดต่องาน						
19	จัดลำดับความสำคัญของงาน						

แบบสอบถามรอบที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 3 บุคลิกภาพ	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกเขตพิสัย ระหว่างควอไทล์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
1	สุขภาพร่างกายแข็งแรง		★				
2	แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม และมีรสนิยม		★				
3	พัฒนาบุคลิกภาพของตนเองให้ดีขึ้น เสมอ		★				
4	มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับบุ คคลได้ทุกระดับ	★					
5	มีมารยาททางสังคม วางตัวได้อย่าง เหมาะสม	★					
6	มีความฉลาดและมั่นคงทางอารมณ์ และจิตใจ		★				
7	สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้พบ เห็น		★				
8	กิริยาท่าทีสุภาพ สุขุม		★				
9	มีความกระฉับกระเฉง คล่องตัว ว่องไว		★				
10	ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล		★				
11	เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของ ผู้อื่น		★				
12	มีความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ			★			
13	ขยันหมั่นเพียร		★				

แบบสอบถามรอบที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลด้านที่ 3 บุคลิกภาพ (ต่อ)	ระดับความจำเป็น					ให้เหตุผลเฉพาะข้อที่ ตอบอยู่นอกเขตพิสัย ระหว่างควอไทล์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
14	ยิ้มแย้มแจ่มใส	★ └───┐ ▲					
15	อ่อนน้อมถ่อมตน	└───┐ ▲					
16	แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	└───┐ ▲					
17	มีความมุ่งมั่นในการทำงาน	└───┐ ▲					
18	มีวิจรรย์ญาณเพื่อการตัดสินใจ	★ └───┐ ▲					
19	มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตนเอง	★ └───┐ ▲					

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ทำให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลค่ะ

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานบริหาร โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
- กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานเลขานุการ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ
กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานบริหารโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. พ.อ.ดาบศักดิ์ กองสมุทร | ผู้อำนวยการ กองเวชศาสตร์ฟื้นฟู |
| 2. พ.อ.สุรศักดิ์ พุฒานภาพ | ผู้อำนวยการ กองโสต ศอ นาสิกกรรม |
| 3. พ.อ.ธรรมพงษ์ รังสิภัทร | ผู้อำนวยการ รังสีกรรม |
| 4. พ.อ.หญิงภัทสรา ลาวัลย์ทักษิณ | ผู้อำนวยการ กองทันตกรรม |
| 5. พ.อ.บรรลือ เฉลยกิตติ | ผู้อำนวยการ กองวิสัญญีและห้องผ่าตัด |
| 6. พ.อ.กัญญาพล วัฒนกุล | ผู้อำนวยการ กองอุบัติเหตุ |
| 7. พ.อ.สามารถ นิธินันท์ | ผู้อำนวยการ กองจิตเวชกรรม |
| 8. พ.อ.กิตติ ต่อจรัส | ผู้อำนวยการ กองพยาธิวิทยา |
| 9. พ.อ.กษานต์ สีตลารมณ | หัวหน้าหน่วยมะเร็งวิทยา |
| 10. พ.อ.มัทธนา กมลศิลป์ | รอง ผู้อำนวยการ กองพยาธิวิทยา |
| 11. พ.อ.หญิง นัยนา ศรีนวลดี | หัวหน้าศูนย์บริหารทรัพยากรบุคคล |
| 12. พ.อ.หญิง อังคณา สุเมธสิทธิกุล | หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม |
| 13. พ.ต.หญิง อารีย์ จรรยาธรรม | หัวหน้าพยาบาล |
| 14. พ.ต.หญิง รุ่งขจี อุทัยมงคล | หัวหน้ามูลนิธิโรงพยาบาล |
| 15. ส.อ.หญิง สุนันทา พักโต | หัวหน้าฝ่ายเลขานุการ
ภาควิชาโลหิตกุมารเวชกรรม |

กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิงานเลขานุการ

1. ผศ.สุพีร์ ลิ้มไทย นักวิชาการอาวุโส
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ จุงใจ แสงพันธุ์ นักวิชาการอาวุโส
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ นักวิชาการอาวุโส
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. อาจารย์ สุภาณี เอาทองทิพย์ อาจารย์ภาควิชาเลขานุการ
วิทยาลัยเทคนิคตรัง
5. คุณนวรรตน์ สมพงษ์ นายกสมาคมเลขานุการ และ
ผู้ช่วยผู้บริหารแห่งประเทศไทย
6. คุณศนิรัตน์ ศรีทองสุข เลขานุการกรรมการผู้จัดการใหญ่
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน
7. คุณอุไรวรรณ สาระศิริ หัวหน้าเลขานุการฝ่ายงานสารสนเทศ
ศิริราชพยาบาล
8. คุณทัศนีย์ คงสนุน เลขานุการอาวุโส ศิริราชพยาบาล
9. คุณพจניים รักตะบุตร ประธาน บริษัทบริแกเน แอนด์ ไอเอ็มอาร์ จำกัด
10. คุณชวนากร สอนสวัสดิ์ Managing Director – Inter Pacific
Development Co.,Ltd.

- | | |
|-----------------------------|---|
| 11. คุณวรางคณา ศรีจันทร์ | ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ
บริษัท ไทย-เยอรมัน เซรามิค อินดัสทรี จำกัด
(มหาชน) |
| 12. คุณเพ็ญกาญจน์ หอมชื่น | หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล
บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด |
| 13. คุณอัจฉริยา ศีตะบันย์ | ข้าราชการอาวุโส กรมชลประทาน |
| 14. พ.ต.ท.เรืองยศ ภูพานเพชร | รองผู้กำกับการฝ่ายสืบสวนสอบสวน
สภ.ยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ |
| 15. คุณวีระพงษ์ จันทรวงศ์ | รอง ผู้อำนวยการ
โรงเรียนวัดปทุมวนาราม
กรุงเทพมหานคร |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว พลิษฐา จันทรวงศ์
วันเดือนปีเกิด	วันศุกร์ที่ 9 กันยายน พ.ศ.2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	135 ซอยอินทามระ 55 ถนนประชาสุข แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
อาชีพปัจจุบัน	ลูกจ้างชั่วคราว ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการศูนย์มะเร็ง
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาตอนต้น จาก โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2545	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2549	การศึกษาระดับบัณฑิต (ปริญญาตรี ศศ.ม.) วิชาเอกภาษาอังกฤษ จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2551	การศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาธุรกิจศึกษา จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ