

378.11
๑๑๖๗๒
๕.๖

บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร
ตามที่คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์
ของ
อภิวดี อนุเคราะห์กุล

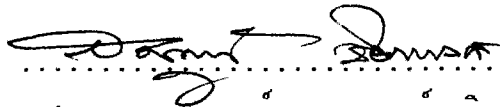
เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

มีนาคม 2541

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

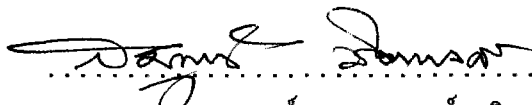
คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับแล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
การอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ ชิตพงศ์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา วัฒนารงค์)

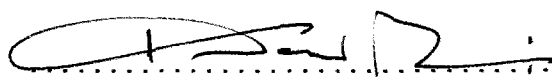
คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ ชิตพงศ์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา วัฒนารงค์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ดร. จารุวรรณ สกกุล)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
วันที่ 12 เดือน มีนาคมพ.ศ. 2541

ประกาศขอบคุณ

ปริญญานิพนธ์ฉบับสำเร็จลงด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงของ
รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา วัฒนางรงค์
ผู้เป็นประธานและกรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเป็นอย่างมากในการให้ความรู้
คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์และนอกจากแล้วผู้วิจัยยังได้รับคำแนะนำ
และความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ดร.จรรवरณ สกลศ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบปริญญานิพนธ์
ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับจากทั้งสองท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็น
อย่างสูง ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ ฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่กรุณาให้ทุนอุดหนุนการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้อ้างอิงไว้ในภาคผนวกที่ได้กรุณาในการตรวจสอบคุณภาพ
เครื่องมือ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระ สภากิจ ที่ได้กรุณาในการวิเคราะห์ข้อมูล
การเก็บรวบรวมข้อมูลจะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจากผู้บริหาร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันสังคมศาสตร์บริหารศาสตร์ สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณและซาบซึ้งในน้ำใจของท่าน

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท ปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา ตลอดจนเพื่อนร่วม
งานทุกท่านที่ให้ความสนใจในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดีตลอดมา

อภิวิติ อนุเคราะห์กุล

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้
ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัย

จาก

ทุนพัฒนาบุคลากร ฝ่ายวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษา	6
ความสำคัญของการศึกษา	6
ขอบเขตของการศึกษา	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ความหมายของเลขانการ	10
บทบาทของเลขานการ	12
บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
สมมติฐานการวิจัย	31
3 วิธีดำเนินการ	32
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	60
ความมุ่งหมายของการศึกษา	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
สรุปผลการศึกษา	61
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก หนังสือแนบเพื่อขอความอนุเคราะห์	84
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	86
ภาคผนวก ค วิเคราะห์คำถามปลายเปิดที่ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหาร	95
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	100
ประวัติของผู้วิจัย	106

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
2 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	38
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง เป็นรายด้าน	39
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง เป็นรายข้อ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ...	40
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง เป็นรายข้อ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	44
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง เป็นรายข้อ ด้านการติดต่อสื่อสาร	49
7 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการบริหาร ตามทัศนคติของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ต่างกัน	53
8 เปรียบเทียบบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการบริหาร ตามทัศนคติของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ต่างกัน	54
9 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการบริหาร ตามทัศนคติของผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน	55
10 เปรียบเทียบบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการบริหาร ตามทัศนคติของผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน	56
11 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการบริหาร ตามทัศนคติของผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน	57
12 เปรียบเทียบบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการบริหาร ตามทัศนคติของผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน	58
13 วิเคราะห์คำถามปลายเปิดที่ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหาร	95

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงการปฏิบัติงานในการต้อนรับของเลขานุการ	21

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนมีภาระหน้าที่ในการดำเนินการจัดการศึกษา ให้บรรลุเป้าหมายของการอุดมศึกษา คือ มุ่งสร้างสรวงศ์บัณฑิตที่เพียบพร้อมด้วยวิทยาการขั้นสูงและมีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์คือ เจริญด้วยสติปัญญา ความคิด เหตุผล การตัดสินใจ ความรับผิดชอบ การมีมารยาทในสังคม ตลอดจนมีคุณสมบัติที่งดงามพร้อมที่จะสร้างสรวงศ์สังคมใหม่ความสุข ความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530 : 5) ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวสถาบันต้องจัดโอกาสและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้คณาจารย์ นักศึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและพัฒนาตนเองจนสรวงศ์ขีดความสามารถก้าวไปสู่มเป้าหมายที่ต้องการ (วิจิตร สินสิริ. 2534 : 39) การที่มหาวิทยาลัยดำเนินการกิจดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยปัจจัยในการบริหาร เช่น ต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีงบประมาณเพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อม และประการสำคัญต้องมีการจัดการที่ดี โดยเฉพาะการจัดการด้านบุคลากรสายบริหารและวิชาการจะต้องมีประสบการณ์ทางวิชาชีพโดยตรงมาเพียงพอ (พจน์ สะเพียรชัย. 2537 : 10) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดเปรียบเสมือนเป็นหัวใจของการบริหาร เพราะงานทุกชนิดของหน่วยงานทุกประเภทจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกคน ทุกฝ่าย ถ้าผู้บริหารขาดความสามารถในการบริหารงานบุคคล แม้ว่าทรัพยากรทางการบริหารอย่างอื่นครบถ้วนก็ไม่อาจทำให้การบริหารนั้นได้ผลดี (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2522 : 138) การบริหารงานบุคคลจึงเป็นกุญแจดอกสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จหรือเป็นหัวใจของการบริหาร เพราะเป็นการจัดระเบียบและดูแลให้บุคคลทำงานเพื่อให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์และความรู้ความสามารถของแต่ละคนที่สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด (เสนาะ ดิยาว. 2519 : 3)

จากสภาพการบริหารของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน นอกจากมีภารกิจที่กว้างขวางและมีความสลับซับซ้อนอย่างมากแล้ว การดำเนินการยังเต็มไปด้วยการแข่งขัน และนับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นเป็นเหตุให้ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดของสถาบัน มีแรงกดดันในการทำงานสูงตามไปด้วย โดยต้องดำเนินการใหม่ประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ต้องใช้การตัดสินใจอย่างรอบคอบและผิดพลาดน้อยที่สุด ในสถาบันอุดมศึกษาผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดคือ อธิการบดี ซึ่งอธิการบดีรับผิดชอบในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยโดยสภามหาวิทยาลัยมอบ

หมายใหม่อำนาจหน้าที่ ควบคุมดูแลการศึกษาในมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ในการนี้ใหม่อำนาจออกระเบียบการ คำสั่ง ประกาศ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ นโยบายข้อบังคับ และระเบียบของมหาวิทยาลัย รับปรึกษา และให้ความเห็นแก่คณะหรือหัวหน้าแผนกอิสระ ควบคุมการเงิน การพัสดุ สถานที่และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ระเบียบ และข้อบังคับ ซึ่งสภามหาวิทยาลัย กำหนด ดูแลหรือราชการในมหาวิทยาลัยเป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย จัดทำรายงานประจำปี เกี่ยวกับกิจการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยหรือตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย เป็นผู้แทนของมหาวิทยาลัยในกิจการทั่วไป อำนาจหน้าที่ตามระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัยหรือตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2516 : 5 ; พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2517 : 9 ; พระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2522 : 7-8)

สำหรับรองอธิการบดีในแต่ละมหาวิทยาลัยมีจำนวนไม่เท่ากัน ประกอบไปด้วยหลายฝ่าย และแต่ละฝ่ายของทุกมหาวิทยาลัยมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันไปตามธรรมชาติของงานที่อธิการบดีมอบหมาย (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2516 : 5 ; พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2517 : 9 ; พระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2522 : 7 ;) งานหลักๆ เช่น รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ดำเนินงานเป็นประธานกรรมการดำเนินการสอบแข่งขัน เพื่อบรรจุบุคคลเข้ารับราชการ ลงนามในหนังสือสัญญาระหว่างมหาวิทยาลัยกับบุคคลภายนอก เป็นประธานกรรมการพิจารณาการขออาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัย ลงนามในหนังสือสัญญา ลาศึกษาต่อ ลาไปฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัยและผลงานต่างประเทศ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นประธานกรรมการดำเนินการคัดเลือกนิสิตนักศึกษาทุกระดับของมหาวิทยาลัย เป็นประธานกรรมการบริหารวิชาการ พิจารณาเกี่ยวกับหลักสูตร ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการเรียนการสอนทุกระดับการศึกษาและการบริหารวิชาการทุกเรื่อง รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา ควบคุมการวางแผนแม่บทให้เป็นไปตามแผนและนโยบายของมหาวิทยาลัย ประสานนโยบาย แผนงาน/โครงการของมหาวิทยาลัยรวมถึงการพิจารณาวิเคราะห์กลั่นกรองการปรับแผนงาน/โครงการและติดตามประเมินผลแผนหรือโครงการต่าง ๆ พิจารณาจัดสรรอัตราบุคลากรในแต่ละปีงบประมาณ ดำเนินการประสานงานกับสำนักงานงบประมาณในการขอตงงบประมาณ และในส่วนที่เกี่ยวข้องเรื่อง การขออนุมัติเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต ดำเนินการบริหารงานด้านกิจการนิสิต โดยประสานงานกับรองอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการสถาบัน/สำนัก เพื่อให้การดำเนินงานด้านกิจการนิสิตบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัย แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา

ฝ่ายกิจการนิสิต แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารองค์การนิสิต อนุมัติให้ไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ของ องค์การนิสิตภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เป็นประธานกรรมการ ในการประสานงานทุนการศึกษา สวัสดิการนิสิต รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย เป็นประธานการส่งเสริมงานวิจัยและงานในส่วนที่เกี่ยวข้องงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ และเงินที่ได้รับ ความช่วยเหลือจากรัฐบาลหรือเอกชนทั้งในและต่างประเทศ ประสานงานกับคณะ สถาบัน/สำนัก หน่วยงานในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาในสาขาต่าง ๆ ควบคุม และ ติดตามการประเมินผลงานวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายนอกและภายใน ลงนามในโครงการวิจัย และสัญญาการรับทุนอุดหนุนการวิจัยจากเงินทุนนอกเหนือจากเงิน งบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ ดำเนินงาน ควบคุมดูแลเกี่ยวกับการจัดบริการสังคมเพื่อระดมทุนพัฒนามหาวิทยาลัย ดำเนินงานเกี่ยวกับ ประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยติดต่อประสานงานเกี่ยวกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กร เอกชนหรือบุคคล เพื่อส่งเสริมกิจการของมหาวิทยาลัย และรองอธิการบดีฝ่ายต่างประเทศ ดำเนินการควบคุมสั่งการและประสานงานเกี่ยวกับโครงการติดต่อสัมพันธ์กับองค์กรต่างๆ ในต่าง ประเทศ เพื่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย รับผิดชอบควบคุมใน เรื่องที่เกี่ยวกับทุนการศึกษา ผ่านกรมวิเทศสหการและทบวงมหาวิทยาลัย รับผิดชอบในการ ดำเนินการเกี่ยวกับการรับความช่วยเหลือจากต่างประเทศ และทบวงมหาวิทยาลัย แสวงหา ความช่วยเหลือจากต่างประเทศในการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนามหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. 2538 : 1-6)

ดังนั้นเพื่อให้ผู้บริหารสามารถทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่สำคัญดังกล่าว เพื่อความอยู่รอด และความเจริญก้าวหน้าของสถาบัน อธิการบดี และรองอธิการบดีจึงจำเป็นต้องมีเลขานุการช่วย แบ่งเบาภารกิจและร่วมรับผิดชอบงาน ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามแต่จะได้รับคำสั่ง กล่าวคือ เลขานุการโดยทั่วไป มีบทบาทเกี่ยวกับการจัดงานที่ได้รับมอบหมาย รู้จักการวางแผน การทำงาน การบริหารเวลา พร้อมทั้งการให้คำแนะนำหรือความคิดเห็น สามารถแก้ปัญหา กล้า ตัดสินใจด้วยตนเองกรณีเร่งด่วนให้กับผู้บริหารได้ นอกจากนั้นยังต้องมีความสามารถในการติดต่อ ประสานงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การเข้าสังคมได้ รู้จักผู้บริหาร สามารถจัดระบบงาน ไม่ให้ซับซ้อน การให้เขาพบต้องใช้เวลาพอสมควร กระตือรือร้นที่จะหาความรู้ใหม่ มีความชำนาญทาง วิชาชีพ มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานและทำงานร่วมกับผู้บริหาร และผู้ร่วมงานอื่นได้เป็น อย่างดี มีความคิดริเริ่ม มีความจงรักภักดี รู้จักกลั่นกรองงาน มีความตอบสนองที่ฉับไวมีความซื่อ สัตย์และรักงานเลขานุการ (จินตนา บุญคงการ. 2533 : 1 ; นิพนิกา สัจจภูมิ. 2534 :

23-26 ; ชัยทวี เสนาะวงศ์. 2531 : 111 ; สรพล สาโรวิท. 2530 : 3) และจากผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวโน้มของบทบาทเลขานุการของห้องใต้ ศุภจรรยาวัช (2530 : 51) พบว่าบทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่ มีแนวโน้มเป็นไปได้มากที่สุด คือ การเป็นที่ปรึกษา ดูแลเกี่ยวกับเวลาและการนัดหมาย บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร เป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วที่สุดสำหรับผู้บริหาร และบทบาทในการประสานงาน คือ เป็นทั้งประชาสัมพันธ์ และเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคคลภายในสถาบันทั้งระดับสูง และระดับปฏิบัติงาน ประสานงานแทนผู้บริหาร (ห้องใต้ ศุภจรรยาวัช. 2530 : 51) ส่วนเลขานุการผู้บริหารในมหาวิทยาลัย คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง คือ มีบทบาทในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการติดต่อนัดหมาย จัดงานรับรองและงานพิธีต่าง ๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม จัดบันทึกและเรียบเรียงรายงานการประชุมทางวิชาการและรายงานอื่น ๆ ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุม หรือผลการปฏิบัติตามคำสั่งหัวหน้าส่วนราชการ หรืองานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมและบริหารงานหลายด้านด้วยกัน เช่น งานธุรการ งานสารบรรณ งานบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์ งานแจกจ่ายเอกสาร งานทะเบียนแบบแผน งานรวบรวมข้อมูลสถิติ และงานสัญญา (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2529 : 1)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายต่างๆ มีความเห็นที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการที่ควรจะเป็น พอสรุปได้ดังนี้ คือ เลขานุการควรมีบทบาทในการกรองงานขั้นต้น วางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ รู้จักออกแบบงานที่เข้าใจงานและระบบของงาน ทางประมาณ ติดตามประเมินผลการทำงาน การติดต่อโทรศัพท์ ร่างและพิมพ์หนังสือโต้ตอบได้อย่างถูกต้อง ติดตามข้อมูลเพื่อการประชุม เป็นผู้ช่วยจัดระบบการประชุม เช่น จัดแฟ้ม/เอกสารการประชุม สรุปย่อรายงานการประชุม จัดอันดับวันทำการประชุม จัดบันทึกตารางปฏิบัติงานของผู้บริหาร จัดตารางเวลานัดหมาย การต้อนรับแขก มีความไว้วางใจในการทำงาน สามารถใช้เครื่องมือสื่อสารทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร และการติดต่อประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ สามารถใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศติดต่อสื่อสารและเป็นประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานด้วย (ประพาศน์ พงษ์ทิระภา, สมสุข ธีระพิจิตร และสาอาน ธีระบุรณะ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อภิรัตน์ เคราะหกุล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 15, 19, 20 และ 21 มีนาคม 2539 ; ประพนอม อุดกฤษฎ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อภิรัตน์ เคราะหกุล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ สถาบัน

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2540, เกศินี วิฑิตราชดี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อภิชาติ อนุเคราะห์กุล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2540)

อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงของเลขานุการพบว่า เลขานุการยังขาดความรู้ด้านการบริหาร การประสานงาน การบริหารเรื่องเวลา การเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหาร การแก้ปัญหาและความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยี (Everett. 1989 : 1674-A ; Wilson. 1986 : 592 ; Lynch. 1986 : 4272-A ; ผ่องใส ศุภจรรย์รักษ์. 2530 : 44-47) ขาดความรู้ในเรื่องระบบสารสนเทศ การบริหารฐานข้อมูล การประมวลผลข้อมูล (Wiggins. 1989 : 1676-A ; Dodson. 1988 : 1352-A ; Otto. 1988 : 1353-A ; Watwood. 1986 : 1261 ; Bennett. 1984 : 2363 ; ผ่องใส ศุภจรรย์รักษ์. 2530 : 51-53) ขาดศิลปะในการใช้ภาษา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หลักการพูด การโต้ตอบทางโทรศัพท์ การต้อนรับและให้คำแนะนำ การฟังและการซักถาม (Wiggins. 1989 : 1676-A ; Brantley. 1986 : 1160 ; Lynch. 1986 : 4272-A) และขาดทักษะการนำข้อมูลเข้าและออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (Long. 1987 : 121-122 ; Popham and others. 1983 : 25-49 ; Jennings. 1981 : 11-45) และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ เช่น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในเรื่อง บทบาทของเลขานุการ (ประพาศน์ พงศ์พิระภา, สมสุข อริยะพิจิตร และสำออง หิรัญบุรณะ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อภิชาติ อนุเคราะห์กุล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 15, 19, 20 และ 21 มีนาคม 2539 ; ประพนอม อุดกฤษฎ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อภิชาติ อนุเคราะห์กุล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2540 ; เกศินี วิฑิตราชดี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อภิชาติ อนุเคราะห์กุล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2540) พบว่า

1. ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร เลขานุการส่วนมากขาดความรู้ในการจัดเตรียมข้อมูลในการฟัง การวิเคราะห์งาน การประสานงาน และการกรอกรงานขั้นตอนให้ผู้บริหาร
2. ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ เลขานุการส่วนมากไม่มีความรู้ในเรื่องกฎและระเบียบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถจดและสรุปรายงานการประชุม และไม่สามารถใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย ขาดประสบการณ์ในการเรียบเรียงภาษาให้ถูกต้อง จัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ ขาดความเอาใจใส่ต่องานที่ควรเรียนรู้

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร เลขานุการส่วนมากพุดจาติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ไม่พอเพราะ การโต้ตอบทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ไม่สามารถสื่อสารให้กับผู้ติดต่อให้เข้าใจได้ ตลอดจนไม่สามารถใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทันสมัยในการพิมพ์งาน และขาดการเอาใจใส่ ในการติดต่อสื่อสาร

จากการได้ศึกษาความสำคัญและบทบาทของเลขานุการในการแบ่งเบาภาระของผู้บริหาร และร่วมรับผิดชอบในงานสำคัญ ๆ ของการดำเนินงานในมหาวิทยาลัย และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐเกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร โดยกำหนดประเด็นที่จะศึกษาออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปสู่การกำหนดบทบาทที่พึงมีของเลขานุการ เพื่อให้เลขานุการสามารถปฏิบัติงานให้การสนับสนุนงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีต่อบทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีต่อบทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์การบริหาร อายุ และวุฒิการศึกษาของผู้บริหาร

ความสำคัญของการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐจะสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับปรับปรุงและพัฒนาเสริมสร้างบทบาทที่พึงมีของเลขานุการให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลใหม่ที่มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาที่คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มติดอบบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร โดยจำแนกบทบาทออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วยอธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ และรองอธิการบดีฝ่ายต่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครสังกัด ทบวงมหาวิทยาลัย รวม 10 แห่ง จำนวน 77 คน เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อยจึงใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนกเป็น

3.1.1 ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งของผู้บริหาร แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

3.1.1.1 ดำรงตำแหน่งหนึ่งวาระ

3.1.1.2 ดำรงตำแหน่ง 2 วาระขึ้นไป

3.1.2 อายุของผู้บริหาร แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

3.1.2.1 อายุต่ำกว่า 40 ปี

3.1.2.2 อายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป

3.1.3 วุฒิการศึกษาของผู้บริหาร แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

3.1.3.1 ระดับปริญญาเอก

3.1.3.1 ระดับปริญญาโทและต่ำกว่า

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ที่คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่มติดอบบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร

3.2.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

3.2.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บทบาทของเลขานุการ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของผู้อำนวยการตำแหน่งเลขานุการ ในงานวิจัย หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ของเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยของรัฐ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1.1 ด้านการเป็นช่วยงานการบริหาร หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการที่เกี่ยวข้องกับการเป็นช่วยงานบริหารทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะนำเสนอผู้บริหาร การจัดลำดับแขกที่จะขอเข้าพบ การเป็นช่วยในการจดจำเรื่องราววางแผนงานประจำ และเป็นตัวแทนในการติดต่อกับ เป็นต้น

1.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติงานของเลขานุการที่รับผิดชอบในสำนักงาน เช่น การปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือหรือเป็นผู้ช่วยเหลือ และทำตามที่ได้รับสั่งการต้อนรับแขก อ่าน และจำแนกหนังสือเข้า จัดการงานติดต่อดัง ๆ จัดบันทึก รับคำสั่ง เขียนรายงานเสนอรายละเอียด รับโทรศัพท์ จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บริหาร จัดเตรียมการประชุม จัดเตรียมและดูแลเครื่องใช้สำนักงาน ควบคุมและจัดระเบียบงาน จัดเตรียมการเดินทาง จัดตกแต่งสำนักงาน และการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น

1.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ของเลขานุการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร เช่น การใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง ความสามารถในการใช้แหล่งข้อมูลและเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อสนับสนุนงานของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

2. บทบาทที่คาดหวัง หมายถึง ความต้องการของผู้บริหารที่จะให้เลขานุการผู้บริหารปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

3. บทบาทที่เป็นจริง หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการกระทำตามภาระหน้าที่ที่เป็นจริงของเลขานุการผู้บริหาร ในงานวิจัย หมายถึง การที่เลขานุการผู้บริหารได้นำบทบาทที่กำหนดไว้โดยทฤษฎีมหาวิทยาลัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น งานธุรการ งานบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานติดต่อ งานเตรียมงานสำหรับการประชุม งานติดต่อหน่วยงานและบุคคล และงานติดตามผลงาน

4. เลขานุการ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บริหารสั่งเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงานด้านเอกสารและหนังสือ เป็นบุคคลที่มีจิตสำนึก มีความรับผิดชอบสูง ตั้งใจปฏิบัติงาน ในงานวิจัย หมายถึง เลขานุการที่ปฏิบัติงานประจำอธิการบดี และรองอธิการบดีทุกฝ่ายในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างปีการศึกษา 2539 - 2540

5. ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่หรือดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐตามพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ และ รองอธิการบดีฝ่ายต่างประเทศ

6. ที่คณะ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางใดทางหนึ่ง ชอบหรือไม่ชอบ ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

7. มหาวิทยาลัยของรัฐ หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ในงานวิจัยนี้ จำนวน 10 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษายุทธศาสตร์คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร
ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังหัวข้อต่อไปนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับ
บทบาท ความหมายของเลขานุการ บทบาทของเลขานุการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ
ดังนี้

1. ความหมายของเลขานุการ
2. บทบาทของเลขานุการ
3. บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญและขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีผล
ต่อความสำเร็จขององค์การเป็นอย่างยิ่ง นับตั้งแต่หน่วยงานระดับย่อย สำนักงานทั่วไป องค์การ
ธุรกิจ องค์การระดับชาติ หรือแม้กระทั่งองค์การระดับโลก เลขานุการเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจ
ของผู้บริหาร ผู้บริหารบางคนกล่าวว่า เลขานุการเปรียบเสมือนคู่คิด การเสียเลขานุการไปเท่า
กับการเสียแขนขาไปเลยทีเดียว (อษณีย์ ตลาบติ. 2536 : 9) จึงถือได้ว่างานเลขานุการ
เป็นงานที่เกี่ยวเนื่องกับงานบริหาร เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ สอนให้รู้จักทำงาน รู้จักทั้งจิตวิทยา และวิธีการที่จะ
ต้องติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกเพื่อประสานงานให้ประสบผลสำเร็จ สอนให้มีความมั่นใจ
และมีความรับผิดชอบสูง สร้างสรรค์สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งสอนให้เป็นผู้ประสานสัมพันธ์ที่ดีด้วย
(พรทิพย์ ฌรงคเดช. 2535 : 5)

คำว่าเลขานุการ มีให้ความหมายไว้มากหลาย แต่โดยรวมแล้วสอดคล้องกัน เช่น
เลขานุการหมายถึง ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกันหนังสือตามที่ได้รับสั่ง (พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ.
2530 : 477) ส่วนสมพงษ์ พงษ์เจริญ (2538 : 9) กล่าวว่า เลขานุการ คือ ผู้ช่วยผู้บริหาร
เป็นผลความสามารถในทักษะทุกเรื่องของสำนักงาน เป็นผลความสามารถรับผิดชอบในงานที่มอบหมายโดยไม่
ต้องมีการควบคุมหรือสั่ง เป็นผลสามารถใช้ความคิดริเริ่ม พิจารณาตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจ
ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างแท้จริง และทรงสมร คชเลิศ (2524 : 2) ยังกล่าวว่า เลขานุการคือ
ผู้ทำงานเกี่ยวกับการติดต่อโต้ตอบ ส่งงานแทนผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น เลขานุการ
จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบต่องาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีปฏิภาณ
ไหวพริบ การตัดสินใจ และที่สำคัญคือ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่เก็บความลับได้ เลขานุการจึงเป็น

บุคคลที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารและทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารมากกว่าคนอื่น แต่อย่างไรก็ตาม ต้องไม่ลืมว่า เลขานุการต้องทำงานภายในขอบเขตจำกัดเพียงที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ กมล ชทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 178-179) ที่กล่าวว่าเลขานุการ คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่วไปของสำนักงานเพื่อแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา หน้าที่โดยทั่วไป ได้แก่ การจดคำสั่งงานต่างๆ เป็นเลขแล้วแปลออก จัดพิมพ์ให้ถูกต้องเรียบร้อย เป็นผู้จัดการนัดหมายการประชุมหรือนัดหมายติดต่อ เต้นเกี่ยวกับการนัดหมายให้เป็นไปตามกำหนด คอยต้อนรับ สอถาม และให้ความสะดวกแก่บุคคลที่ต้องการพบผู้บังคับบัญชา รับโทรศัพท์และติดต่องานทางโทรศัพท์ ดูแลจดหมายต่าง ๆ ที่ได้รับเข้ามาหรือส่งออกไป รวบรวมจดหมายต่าง ๆ และประการสุดท้ายต้องควบคุมดูแลผู้ร่วมงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาให้งานนั้นดำเนินไปด้วยดี

ในภาษาอังกฤษ คำว่า เลขานุการ คือ Secretary มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Secretum หรือ Secret (ความลับ) ตามศัพท์ เลขานุการ คือ ผู้รักษาความลับ การรักษาความลับเป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของเลขานุการ (สมพงษ์ พุทธิเจริญ. 2538 : 9)

คำว่า Secretary เป็นพหูพจน์ของอักษรย่อ 9 คำ คือ (สุพัตรา สุภาพ. 2538 : 41)

S	=	Sense คือ ความสำนึกในหน้าที่
E	=	Efficiency คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน
C	=	Courage คือ กล้าหาญ ทำในสิ่งดี
R	=	Responsibility คือ ความรับผิดชอบในงานที่มอบหมาย
E	=	Energy คือ การมีพลังที่จะสร้างสรรค์ผลงาน
T	=	Technique คือ เทคนิคในการเป็นเลขานุการ
A	=	Active คือ ขมีขมันไม่ล่าช้าเพื่องานจะได้เสร็จตามมุ่งหมาย
R	=	Riliability คือ ความเป็นพหุศีลธรรมอันดี ไว้วางใจได้
Y	=	Youth คือ อยู่ในวัยที่เหมาะสมแก่การทำงาน มีความคล่องตัว

จากคำจำกัดความดังกล่าวสรุปได้ว่าเลขานุการ หมายถึง ผู้ช่วยผู้บริหารซึ่งมีความชำนาญงานในสำนักงานเป็นอย่างดี สามารถรับผิดชอบงานในหน้าที่โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดมีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณา และสามารถตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่พึงมีหรือได้รับมอบหมาย ทั้งยังเป็นศูนย์กลางการติดต่อประสานงานและความร่วมมือเพื่อให้งานสำเร็จ

บทบาทของเลขานุการ

ในสภาวะของสังคมปัจจุบัน ผู้บริหารระดับต่างๆ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีความจำเป็น อย่างยิ่งที่ต้องมีผู้ช่วยในการจัดและการดำเนินงานที่อยู่ภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบตามบทบาท หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ลงไปด้วยดี และผู้ช่วยที่ได้เข้ามาสนับสนุนในการบริหารงานของ ผู้บริหาร ให้ดำเนินไปตามแผนและวัตถุประสงค์วางไว้คือ เลขานุการ เลขานุการมีภาระหน้าที่ ตั้งแต่องานช่วยผู้บริหารไปจนถึงงานหน้าที่เสมือน ต้องรอบรู้สารพัดงานมีผู้กล่าวเปรียบเลขานุการ ไว้ต่าง ๆ กัน เช่น

เลขานุการเปรียบเสมือนแม่บ้านของกิจการ ต้องดูแลกิจการของสำนักงาน ต้องติดต่อ สัมพันธ์กับคนในสำนักงานทุกระดับ ต้องเป็นผู้ประสานงานของหน่วยงาน ต้องติดต่อบุคคลภายนอก (สมพงษ์ พุทธิเจริญ. 2538 : 30)

เลขานุการเปรียบเสมือนแขนขาของผู้บริหาร เป็นกันชนให้บังคับบัญชาและของทุกคน ในหน่วยงานตามแต่กรณี (พงศ์ สุวรรณธาดา. ม.ป.ป. : 3)

เลขานุการเปรียบเสมือนคอมพิวเตอร์ที่คอยเก็บข้อมูลรายละเอียด เป็นนักประชาสัมพันธ์ ที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับผู้บริหาร เป็นผู้มองคิดแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นยามที่คอยดูแลเหตุการณ์ และความสงบเรียบร้อย เป็นนักโกหกตอแยที่คอยเลื่อนเช็ค เลื่อนกำหนดเวลา เป็นส่วนที่คอย ร้องรับทุกสิ่งทุกอย่างทั้งจากผู้บริหาร พนักงานและบุคคลภายนอก เป็นเซฟที่คอยเก็บความลับต่างๆ (สายัณห์ จันทวิมล. 2528 : 171-172) นอกจากนี้ คุชฮาล (Kuchhal. 1982 : 10) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า เลขานุการยังต้องเป็นคนที่มีความเห็นใจ ยึดธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคน เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นในการควบคุมและบริหารงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งการร่วมมือซึ่งกันและกัน ฉะนั้น ในวงงานอาชีพต่าง ๆ ในปัจจุบัน ต้องพึงพาผู้ทำงานด้านเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น จึงอาจกล่าว ได้ว่าตำแหน่งเลขานุการเป็นตำแหน่งที่มีความจำเป็นต่องานทุกสาขา

บทบาทและขอบเขตของหน้าที่ ซึ่งเลขานุการปฏิบัติงานมากมายและสำคัญอย่างยิ่งในการ บริหารงานของสถาบัน ไม่ว่าจะเป็นกระทรวง ทบวง กรมหรือแม้แต่ในมหาวิทยาลัย ดังนั้นบทบาท เลขานุการจึงต้องแตกต่างกันไปตามลักษณะหน้าที่ใดมีการกำหนดประเภทของเลขานุการดังนี้ คือ (วลัย สุขพัฒน์. 2525 : 6-7)

1. เลขานุการโดยทั่วไป

การเป็นเลขานุการไม่ใช่เรื่องยาก แต่ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายสำหรับการที่จะเป็นเลขานุการที่ ดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ในทุกสถานการณ์ เลขานุการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มี การพัฒนาตนเองตลอดเวลา มองการณ์ไกล ไม่ใช่เพียงแต่ตัวส่วยงามเท่านั้น เลขานุการควรจะ

มีคุณสมบัติพื้นฐานวิชาชีพ คุณสมบัติพิเศษเพื่อพัฒนาการตามสภาพของสถาบัน และจรรยาบรรณของ
 เลขาธิการ ดังต่อไปนี้ (พรมณ์ ประเสริฐวงศ์ และกาญจนา เรืองโรจน์ประทีป. 2522 : 12 ;
 ยุจิรา ทองเวส. 2531 : 47-49 ; ชัยทวี เสนะวงศ์. 2531 : 111 ; ชวลิต หล้ามณ. 2535 : 9-10 ; จินตนา บุญงการ. 2537 : 11 ; อัจฉรินทร์ เสวีกุล. 2537 : 4)

1. คุณสมบัติพื้นฐานวิชาชีพ

1.1 มนุษย์สัมพันธ์ สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ทุกเพศทุกวัย และทุกระดับ
 ชน การที่เลขาธิการมีมนุษยสัมพันธ์กับทุกหน่วยงาน จะช่วยบริหารได้มากในการติดต่อประสาน
 งาน เพราะโดยปกติแล้วผู้บริหารจะไม่ติดต่อโดยตรง แต่จะให้เลขาธิการติดต่อให้ไว้ซึ่งเท่ากับ
 เป็นตัวเชื่อมที่มีความสำคัญทีเดียว

1.2 ความซื่อสัตย์ เลขาธิการควรมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม จงรักภักดีต่อผู้บริหารไม่
 เปิดเผยความลับของผู้บริหาร พยายามรักษาภาพพจน์ของบริหารให้เป็นไปในทางที่ดีเสมอ

1.3 มีไหวพริบ เลขาธิการต้องมีความฉลาด มีไหวพริบปฏิภาณดี รู้จักกาลเทศะ รู
 จักเวลา การจะพูดหรือกระทำสิ่งใดควรดูว่ามีความสมควรหรือไม่

1.4 มีความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อมั่นในความคิด ความสามารถ และการกระทำ
 ของตนเอง มีความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจ กล้าแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

1.5 มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ ไม่ประมาทและสะเพร่า โดยเฉพาะเรื่อง
 ของงานเอกสารที่จะนำเสนอ ควรตรวจความถูกต้องก่อน

1.6 มีความคิดริเริ่มเสนอความคิดใหม่ ๆ ประกอบการตัดสินใจของบริหาร

1.7 มีความจำดี ช่างสังเกต มีระบบการทำงานที่ไม่หลงลืมง่าย จำเรื่องต่าง ๆ
 ได้แม่นยำ เลขาธิการต้องรู้จักจัดบันทึกให้เป็นระบบที่ดี มีศิลปะในการใช้คำพูดเตือนผู้บริหารรวม
 ทั้งมีการจัดระเบียบจัดเก็บ ค้นหาเอกสารให้เป็นระบบคล่องตัว สามารถหยิบใช้ได้ทันที

1.8 ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ งานส่วนใหญจะต้องทำงานเป็นทีม จึงจะสำเร็จด้วยดี
 เลขาธิการควรเป็นพหุจักรการทำงานร่วมกับผู้อื่น

1.9 รู้จักประหยัดทั้งทรัพย์สิน แรงงาน และเวลา เลขาธิการ ต้องเป็นพหุจักรค่า
 ของเงิน ไม่ฟุ้งเฟ้อ รัชชาผลประโยชน์ให้สถาบัน ระมัดระวังใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือ
 ของสำนักงาน เมื่อจะใช้จ่ายเรื่องใดควรพิจารณาว่ารายจ่ายนั้น ๆ คมค่าหรือไม่

1.10 มีการวางตัวดี มีมารยาทงาม ความประพฤติดี เป็นที่ประทับใจแก่ผู้ใดพบ
 เห็นมีมารยาทในการสมาคมเป็นอย่างดี

1.11 ปรับตัวเก่ง เลขาธิการที่ทำงานเก่ง คือ คนที่รู้จักปรับตัวให้เข้ากับทุกสภาวะ
 การณ์ สามารถทำงานได้ ถึงแม้ว่าทุกอย่างไม่ได้เป็นดังที่หวัง

2. คุณสมบัติพิเศษเพื่อพัฒนาการตามสภาพสถาบัน

2.1 มีบุคลิกภาพดี เลขาณการทมีบุคลิกภาพที่ดีจะไดก้าวไปแลหาสับเปอร์เซนต์ การมีบุคลิกภาพดีนรวมไปถึงการมีรสนิยมในการแต่งกาย การมีมารยาทงดงาม การเดินให้ เรียบรอมสง่า การยืน การนั่ง การพูด โดยเฉพาะการพูดทางโทรศัพท์ควรระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะหวับสายอาจตดสนด้วยคำพูด จึงทำให้เกดการเข้าใจผิดพลาดได้

2.2 เป็นผมทศนคตทตต่อผบริหาร ต่อสภานและต่อตนเอง เพราะเลขาณการต้อง ทำงานใกล้ชิดกับผบริหารตลอดเวลาถาไม่มีความเลื่อมใสในตัวผบริหารจะทำงานกันไม่ได้

2.3 มีความกระตือรือร้น ชอบงานททำ ขยันขันแข็ง ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง รับผิดชอบในงาน มีความตั้งใจทำงาน สนุกกับการทำงานไม่เป็นเมื่อมีปัญหาเกิดขนในขณะทำงาน

2.4 มีความสามารถในการวิเคราะห์ เนื่องจากกิจกรรมต่างๆ เพิ่มขึ้นมากช่งต้อง ใช้ความสามารถความชำนาญมาก จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์งาน รายงานสถานการณ์ต่างๆ รู้จักเคารพยำเกรงต่อผทศนคตเคารพ รัฟงการติชม คำวิพากษ์วิจารณ์ และคำแนะนำของผอื่น

2.5 เป็นคนมีเหตุผล ใจกว้าง รัฟงความคิดเห็นของผอื่น

2.6 เคลื่อนไหวร่างกายได้คล่องตัวมีพลังกายทำงานได้นานโดยไม่เมื่อยล้า

2.7 มีศิลปะ และวธิีในการทำงานเลขาณการจะต้องคดอยเสมอว่าตนเป็นเสมือน ประชาสัมพันธ์ของผบริหารและของสถาบันเมื่อมีโอกาสสนสมศวรจะต้องพยายามส่งเสริมผบริหาร และผลผลิตของสถาบันให้ผอื่นรู้จักให้คณทพ

2.8 ทำงานเป็นทีไว้วางใจ ทำงานใหม่ประสทธิภาพ สะอาด เป็นระเบียบให้ผ บริหารไว้วางใจและแน่ใจว่างานทกชนทมอบหมายให้จะต้องสำเร็จด้วยดี ถึงแม้ว่าจะต้องอยู่เกิน เวลาปกติก็ควรทำให้สำเร็จ ไม่ละทิ้งงาน

2.9 มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องก้งานหรือ องค์การ และควรทำความเข้าใจนโยบายในการทำงานขององค์การ

2.10 หดากว้างขวางทันต่อเหตุการณ์ มองการณ์ไกล สนใจเรื่องงานและความรู้ทั่วไป เลขาณการควรมีความรอบรในวิชาอื่น ๆ เช่น จิตวิทยา สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ศิลปะและวรรณคดี ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์หรือแม้กระทั่ง การบัญชีเบื้องต้น พนฐานความรู้ทั่วไป ช่วยใหเลขาณการมีความรู้กว้างขวาง ซึ่งเป็นประโยชน์ อย่างย้งในการประกอบอาชีพ

2.11 หนาดาสดชนเบิกบานมีชีวิตชีวา รัจกแต่งหนาดกตองตามกาลเทศะทำให้ผพบ เห็นพลอยมีความสุขไปด้วย ถึงแม้ว่าจะมีงานมากเพียงใดก็ย้งสดชน

2.12 มีทักษะการสื่อสารระดับบริหาร ทั้งด้าน การเขียน การอ่าน และการพูด

2.13 มีความสามารถในการใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี อย่างน้อย 2 ภาษา คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ

2.14 มีความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร ฯลฯ

3. จรรยาบรรณของเลขานุการ

การมุ่งปฏิบัติและครองตนอยู่ในกรอบแห่งงานของคลองธรรมอันดีงาม ทั้งในหน้าที่การงานของเลขานุการ และในเรื่องส่วนตัว ย่อมทำให้เป็นเทชนชม เชื้อถือ ยอมรับและเลื่อมใสจากบุคคลที่เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไป และเป็นหลักประกันในความสดสวยงดงามแห่งชีวิต และความก้าวหน้าในอาชีพการงานนั้น อษณฺ์ ตลาปติ (2536 : 220-221) ให้ทัศนะเกี่ยวกับอาชีพเลขานุการว่าควรมีจรรยาบรรณที่ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติ ดังนี้

3.1 ปฏิบัติตนตามกฎหมายและระเบียบของสถาบันด้วยความจริงจังและจะไม่ทำลายภาพพจน์หรือชื่อเสียงของผู้บริหาร

3.2 ดำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์อันสูงสุดต่อตนเองและต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

3.3 มีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและของผู้ใต้บังคับบัญชา

3.4 ติดตาม และเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการ ประสพการณ์และการฝึกฝนด้านเลขานุการ การจัดการ รวมทั้งหาทางเพิ่มพูนความสามารถ และความเข้าใจในวิชาชีพเลขานุการ โดยสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารแก่กันและกัน

3.5 ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพภายใน และภายนอกสถาบัน

3.6 รักษาความลับของงานในหน้าที่ไว้อย่างเข้มงวด ไม่ใช้ความลับนั้นเป็นประโยชน์ส่วนตัว หรือในลักษณะที่จะก่อความเสียหายต่อสถาบันที่ตนทำงานอยู่หรือเคยทำงานมาแล้ว

3.7 คำนึงถึงความต้องการ และปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชาและฐานะผู้นำ จึงทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี

3.8 ไม่ให้ข่าวหรือแถลงเรื่องราวใดๆ เกี่ยวกับงานของตนในฐานะเลขานุการมืออาชีพ โดยมิได้ทำความกระจ่างแจ้งกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดก่อนตามควร ถึงอำนาจและขอบเขตที่ตนสามารถทำได้

3.9 ไม่ดัดแปลงหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพของเลขานุการคนอื่นใด หรือให้ร้ายทำลายศักดิ์ศรีงานอาชีพของตน

คุณสมบัติของเลขานุการ เป็นสิ่งที่ช่วยให้เลขานุการมีความก้าวหน้าในชีวิตรการทำงาน ชีวิตรส่วนตัวและยังช่วยเชิดชบคลีภาพของเลขานุการให้เด่นชัด ให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใกล้ชิด สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานของทุกฝ่าย ถ้าเลขานุการมีคุณสมบัติไม่พร้อมอาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเอง และผู้บังคับบัญชาต้องการ

2. เลขานุการในมหาวิทยาลัย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ได้กำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (General Administration Officer) จัดให้อยู่ในสายงานบริหารและธุรการ กำหนดสายงานตั้งแต่ระดับ 3 ถึงระดับ 6 ต้องสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทหรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่าทางสังคมศาสตร์หรือทางอนติ ก.ม. กำหนดและกำหนดไว้ว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เป็นตำแหน่งประจำผู้บริหาร เช่น ประจำตำแหน่งอธิการบดี รองอธิการบดีและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทั้งสายงานระดับ 3 ถึงระดับ 6 โดยรวมลักษณะงานคล้ายๆ กัน ดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2529 : 1-6)

1. หน้าที่และความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานสูงหรือในฐานะผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งเป็นตำแหน่งที่หัวหน้าความรับผิดชอบและคุณภาพของงานเทียบได้ระดับเดียวกัน รับผิดชอบงานบริหารทั่วไปหรืองานเลขานุการ โดยควบคุมหน่วยงานหลายหน่วย และปกครองอยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวนมากพอสมควร และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พิจารณา ศึกษา วิเคราะห์ ทำความเห็นขอเสนอแนะและดำเนินการ ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปต้องใช้ความชำนาญ โดยควบคุมตรวจสอบการจัดการงานต่าง ๆ หลายด้าน เช่น งานธุรการ งานสัญญา งานบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวมข้อมูลสถิติ เป็นต้น หรือควบคุมตรวจการปฏิบัติงานเลขานุการ ซึ่งต้องใช้ความชำนาญ เช่น งานโต้ตอบ งานแปลเอกสาร งานเตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม งานบันทึกเรื่องเสนอขอประชุม งานทำรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ งานติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้งเข้าร่วมประชุมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของส่วนราชการสังกัด ฝึกอบรม และให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นอกจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ยังทำหน้าที่กำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน พิจารณาวาง
อัตรากำลังเจ้าหน้าที่และงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ติดตามประสานงานวางแผนมอบหมาย
งาน วินิจฉัย สั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล
และแก้ปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วย

สรุป ภาระหน้าที่ของเลขานุการในมหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วย งานบริหารทั่วไป เช่น
งานธุรการ งานสัญญา งานบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์
เอกสาร งานเลขานุการ เช่น ร่างโต้ตอบหนังสือ งานบันทึกเรื่องเสนอขอประชุม งานทำรายงาน
การประชุม งานบันทึกรายงานอื่น ๆ และงานการติดต่อประสานงาน เช่น งานติดต่อหน่วยงานและ
บุคคล งานติดตามผลงาน ตอบปัญหาและชี้แจง ติดตามประเมินผลงานและการให้คำแนะนำปรึกษา

เลขานุการตามที่ได้แยกประเภทสมบัติแตกต่างกันไป สำหรับในงานวิจัยนี้ จะกล่าว
เฉพาะเลขานุการผู้บริหารในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีขอบข่ายของงานเลขานุการมีได้จำกัดอยู่เพียงงาน
เอกสารเท่านั้น แต่จะต้องมีงานอื่น ๆ ที่เป็นภารกิจในความรับผิดชอบอีกมากมาย ซึ่งสรุปบทบาท
ได้ 3 ด้าน คือ บทบาทด้านเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อ
สื่อสาร

1. บทบาทด้านเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร

เนื่องจากปัจจุบันเลขานุการมีบทบาทที่แตกต่างไปจากอดีตมาก ผู้บริหารทั้งหลายต่างก็
ความคาดหวังให้เลขานุการเป็นผู้ช่วยงานบริหารมากขึ้น หากจะกล่าวถึงความคาดหวังในบทบาท
เลขานุการผู้บริหารแล้วก็อาจจะเป็นบทบาทในฐานะผู้บริหารงานปกติ งานเร่งด่วน การสร้าง
สรรคงานต่าง ๆ เลขานุการจะต้องทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของสถาบัน ต้องรู้จักตนเองทำ
ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ รู้จักผู้บริหาร เพื่อจะสามารถทำงานให้ผู้บริหารได้อย่างถูก
ต้อง รู้จักสถาบัน เรียงรองขอบข่ายหน้าที่การงาน และบริหารทุกด้าน เลขานุการเป็นผู้สือข่าว
ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เลขานุการมีบทบาทในการช่วยงาน
บริหารสถาบันได้อย่างมาก เพราะเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้บริหารจนอาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้บริหารเงาใน
สถาบัน (เมืองทอง แหม่มมณีและคณะอื่น ๆ. 2535 : 3) เลขานุการต้องรู้และเข้าใจทุกสิ่ง
ทุกอย่างที่ผู้บริหารควรรู้และเข้าใจ ต้องสามารถพลิกแพลงจัดการงานให้ราบรื่นสอดคล้องกับ
ความต้องการความเป็นของงานและของตัวผู้บริหาร

เลขานุการมีบทบาทช่วยในการบริหารงานทั้งทางตรงและทางอ้อม บทบาททางตรง
จะเห็นได้ชัดเจน ในการลำดับความสำคัญของ เรื่องที่จะเสนอ เช่นอนุมัติ การจัดลำดับคนที่จะต้อง
พบ เป็นต้น ซึ่งถ้าเลขานุการเป็นผู้ที่ขอข้อเท็จจริงหรือกลั่นแกล้งผู้น้อยแล้ว ย่อมทำให้การบริหาร

งานระส่ำระสาย หรือล่าช้าได้ ส่วนทางอ้อมนั้นจะเห็นได้จากการที่เลขานุการรายงานเรื่องต่อผู้บริหารซึ่งอาจบิดเบือนไปได้ ถ้าเลขานุการนั้นมีอคติหรือความสามารถในการสื่อความหมายไม่ดีพอนอกจากนั้น เลขานุการยังเป็นผู้ช่วยในการจัดจำเรื่องราว วางแผนงานประจำ ปรับปรุงการจัดระบบการทำงานของผู้บริหาร เป็นผู้แทนในการติดต่อการงานต่างๆ ถ้าเป็นผู้ช่วยที่ดกเปรียบเสมือนเพื่อนที่ดี ผู้เป็นเลขาฯจะส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้เต็มที่ เลขานุการของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีความรู้ในเรื่องการบริหารงาน การจัดการนอกเหนือจากงานในหน้าที่เป็นอย่างดี (ชวลิต หมั่นชู, 2535 : 1) และต้องพิจารณางานของบริหารว่ามีงานหลักอะไรบ้าง โดยปกติแล้วงานของบริหาร อาจแบ่งออกได้ดังนี้ คือ

1. การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนงานการทำงานในอนาคตว่าจะทำอะไรบ้าง ทำอย่างไร และมีค่าใช้จ่ายเท่าไร
2. การจัดองค์การ (Organizing) การจัดองค์การหรือการจัดงานต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ จัดแบ่งคนที่เกี่ยวข้องกับงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว
3. การกำหนดการทำงาน (Scheduling) การกำหนดเวลาการทำงานเป็นการจัดกำหนดเวลาว่างานต่าง ๆ ที่ได้จัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ไว้แล้วจะต้องเริ่มทำเมื่อใด มีระยะเวลานานเท่าใด และจะเสร็จสิ้นสมบูรณ์ในเวลาใดบ้าง
4. การควบคุมงาน (Control) การควบคุมงานเป็นการดูแล ตรวจสอบงานต่าง ๆ ที่จัดแบ่งและกำหนดเวลาไว้ว่า สามารถดำเนินไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ การปฏิบัติมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร หรืองานสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมายหรือไม่
5. การสั่งงาน (Order) การสั่งงานเป็นการออกคำสั่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การจัดองค์การ การกำหนดเวลา เพื่อควบคุมการดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
6. การติดตามทบทวนงาน (Review) การติดตามทบทวนงานเพื่อติดตามผลงานและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินไปตามเป้าหมายหรือไม่ ถ้ามีปัญหาไม่เป็นไปตามแผน จะต้องควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้
7. การกำหนดงบประมาณ (Budgeting) การกำหนดงบประมาณ เป็นการวางแผนด้านการเงินที่ต้องสัมพันธ์ไปกับแผนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะให้ความสำคัญด้านงบประมาณรายรับและรายจ่าย จะต้องดำเนินควบคู่ไปกับแผนงาน

งานดังกล่าวเป็นงานประจำของผู้บริหาร เลขานุการจึงต้องติดตามข้อมูล และจัดการให้เป็นระบบมีระเบียบ เมื่อผู้บริหารขอใช้ข้อมูล เลขานุการสามารถนำเสนอและให้ตรวจสอบได้ทันทีนอกจากนั้น เลขานุการในฐานะเป็นผู้ช่วยงานการบริหารที่มีบทบาทในการจัดลำดับความสำคัญของงาน ทำงานในฐานะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร ทั้งในด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน วิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจ จะต้องศึกษาวิเคราะห์และกรองงานเสนอผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้บริหารทำงานอย่างนักบริหารมืออาชีพ ย่อมจะต้องมีผู้ช่วยงานการบริหาร เพื่อแบ่งเบาภาระ ซึ่งหากไม่มีพวักหนาตงกลลว เลขานุการเป็นบุคคลที่ผู้บริหารคาดหวังให้พวักหนาตงต่อไป (อุษณย์ ตลลลล. 2536 : 21-24, 216 ; ดนัย ตลลลล. 2538 : 34)

1. ช่วยในการจัดทำงานของตน เลขานุการควรเป็นพวักความสามารถวางแผนงาน และวิเคราะห์งานได้ เพื่อที่จะได้จัดทำแผนงานของตนเสนอให้ผู้บริหารได้ตรวจสอบและจัดทำเอกสารแจกจ่าย ให้แก่พวักเกี่ยววของ ไม่ว่างานการประชุม การสมมนา งานในพวักที่ประจำวัน หรืองานพิเศษและงานเร่งด่วนอื่น ๆ

2. ช่วยจัดปรงาน เป็นงานพวักลักษณะคล้ายกับการกำหนดวงานว่าจัดอย่างไร เพียงแต่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบมากขณและมองปรงานให้กว้างไกล เพื่อจะลงมือทำให้ประสบความสำเร็จ

3. ช่วยในการจัดหาข้อมูลซึ่งเป็นงานทั่วไปอยู่แล้ว เพียงแต่งานในระดับบริหาร ย่อมต้องการความละเอียดมากขณ เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาอย่างรอบคอบ

4. ช่วยในการตระเตรียมงาน ไม่ว่าจะป็นงานโทรศัพท์ งานประชุม งานพบปะการนัดแขก หรือแม้แต่การเดินทาง ย่อมจะต้องถูกเตรียมไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อความเหมาะสมสะดวกรวดเร็ว

5. ช่วยติดต่อประสานงาน เลขานุการเป็นบุคคลที่มีโอกาสพบปะพวักมากมาย ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป การติดต่อประสานงาน ควรทำด้วยความเข้าใจอันดีซึ่งย่อมจะต้องอาศัยหลักจิตวิทยามาช่วย

6. ช่วยในการติดตามงาน เพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างคล่องตัวและประสพกับความสำเร็จ เลขานุการควรเป็นพวักความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ผลการติดตามงานให้ผู้บริหารได้รับความร่วมมือพวัก ควรให้ความสำคัญพวักติดต่อด้วยความจริงใจ ซึ่งจะป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีสามารถทำให้ได้ผลกระทบที่ติดกลับมาขงสถาบัน

7. ช่วยส่งเสริมผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบแบบแผนอย่างราบรื่น ผู้บริหารจะไม่มีเวลามากพอที่จะต้องคิดและติดตามงานต่าง ๆ ดังนั้นจะต้องเป็นหน้าที่ของเลขาธิการ เพื่อให้งานกิจกรรมที่สำคัญบรรลุถึงเป้าหมาย และประสบกับผลสำเร็จตามที่ได้อคาดหวังไว้

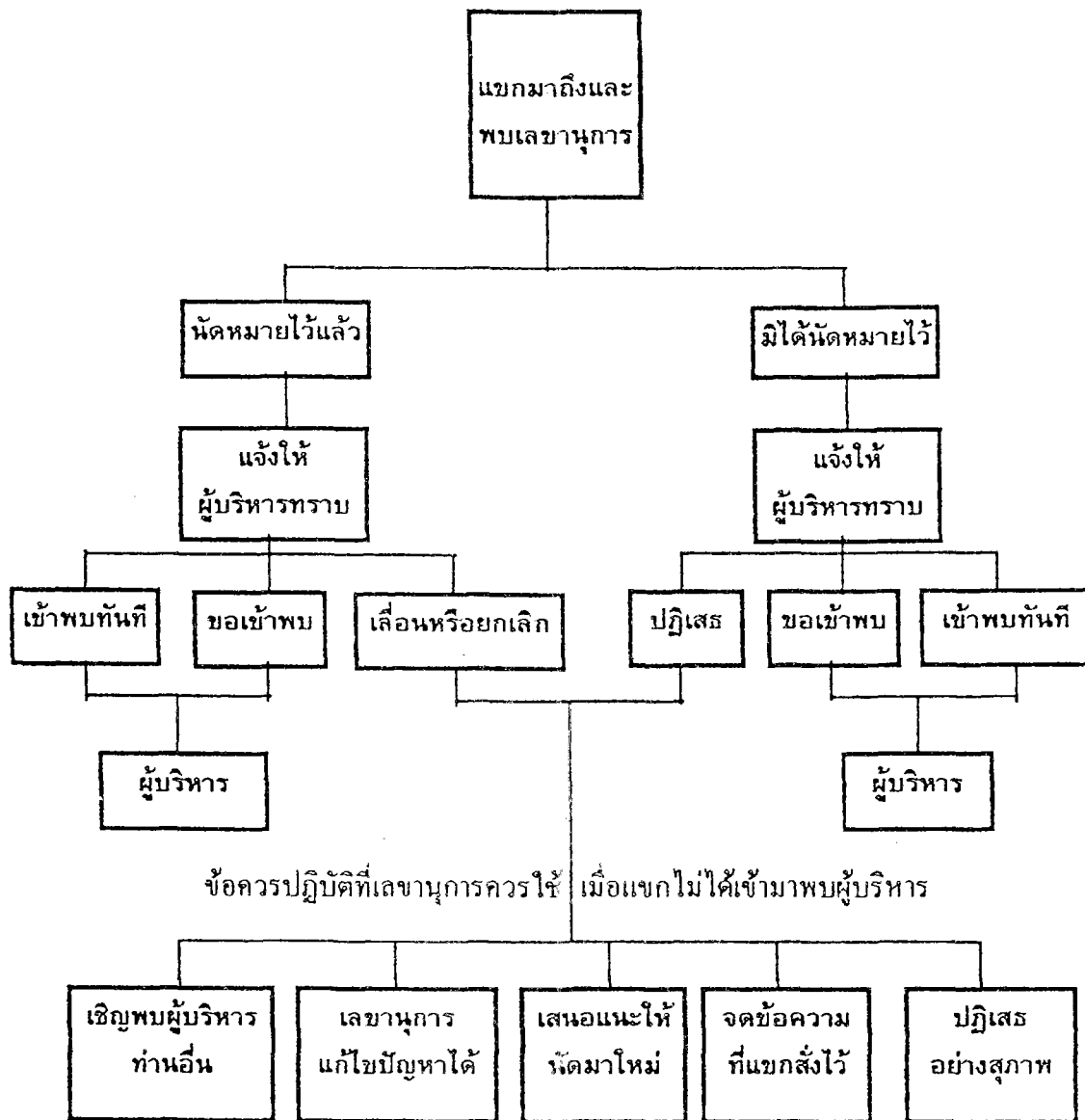
8. ช่วยพิจารณาการรองงาน เป็นบทบาทสำคัญมากสำหรับงานเลขาธิการ ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร งานทุกชนิดจะเสนอควรเป็นเรื่องที่สมควรที่สุด

เมื่อเลขาธิการจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการบริหารและการบังคับบัญชา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงการบริหารในสำนักงานที่ตนควบคุม เพื่อการบังคับบัญชาของเลขาธิการจะสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. บทบาทด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

เลขาธิการแต่ละคนทำงานไม่เหมือนกันทุกประการ ส่วนใหญ่คล้าย ๆ กัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะของสถาบัน ฐานะหรือตำแหน่งของผู้บริหาร ความเต็มใจของผู้บริหารที่จะมอบหมายงานให้เลขาธิการรับผิดชอบและความสามารถของเลขาธิการ แต่อย่างไรก็ตามเลขาธิการโดยทั่วไปจะต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานสำคัญๆ ดังต่อไปนี้ (จินตนา บุญบงการ. 2533 : 24-25 ; ขวลิติ หมั่นเช. 2535 : 8 ; สายสวรรค์ วัฒนพานิช. 2535 : 11-12 ; อุษณีย์ ตูลาบดี. 2536 : 132 ; ประภาภรณ์ พันธ์พรประสิทธิ์. 2537 : 4)

1. ต้อนรับแขก เลขาธิการต้องรู้จักวิธีการต้อนรับแขก วิธีการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่แขกที่มาพบผู้บริหารตามความเหมาะสม ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 การปฏิบัติงานในการต้อนรับของเลขานุการ
(อุษณีย์ ตูลาบติ. 2536 : 132)

2. อ่านและจำแนกหนังสือเข้า เลขานการต้องรวาเมื่อหนังสือประเภทต่าง ๆ เข้ามา หนังสือใดมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เลขานการหัดต้องรวบรวมข้อมูลเบื้องหลังเพื่อช่วยตัดสินใจในเรื่องหนังสือแต่ละประเภท รวมไปถึงจนถึงตรวจสอบวันที่ และแหล่งที่มาด้วย

3. จัดบันทึก รับคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

4. เขียนรายงานเสนอรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคคลของหน่วยงาน เช่น ผลการติดต่อเยี่ยมเยียนแขก ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในช่วงเวลาหนึ่ง สรุปผลการดำเนินงานของบุคคลหรือหน่วยงาน รายงานจะบรรจุข้อมูลพื้นฐานที่ช่วยให้บุคลากรทราบนโยบาย เป้าหมาย ผลการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงาน และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

5. รับโทรศัพท์ เลขานการต้องรู้จักการติดต่อทางโทรศัพท์ด้วยคำสภาพ มีไหวพริบสติปัญญา รุกาลเทศะ เพราะการใช้โทรศัพท์นับเป็นตัวอย่างหรือทำลายชื่อเสียง และผลประโยชน์ของสถาบัน การใช้โทรศัพท์ที่พูดจาละเอียดชัดเจน สภาพ ทันเหตุการณ์ จะช่วยให้ติดต่อโดยข้อมูลสมบูรณ์และพอใจ ในทางตรงกันข้าม การใช้โทรศัพท์ที่พูดจាក้าวร้าว กวน การรำวลาซา จะทำให้ผู้มาติดต่อไม่เข้าใจเรื่องราว หงุดหงิด อารมณ์เสียและพลอยไม่พอใจทั้งตัวบุคคลและสถาบัน

6. จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บริหาร เช่น การนัดหมายเวลาของผู้บริหารเป็นของมีค่า เลขานการต้องรู้จักจัดประสงค ความสำคัญของการนัดหมายแต่ละราย และเวลาแต่ละช่วงของผู้บริหารต้องมีข้อมูลพร้อมที่จะจัดเวลานัดหมายได้เหมาะสม

7. จัดเตรียมการประชุม เลขานการต้องรู้หน้าที่และขั้นตอนในการจัดประชุมตั้งแต่เริ่มขออนุมัติการประชุม จัดหาสถานที่ ทำจดหมายเชิญประชุม เตรียมงานก่อนการประชุม ดำเนินการประชุม จัดบันทึกการประชุม จนกระทั่งถึงขั้นสุดท้าย คือการเขียนรายงานการประชุม

8. จัดเตรียมและดูแลเครื่องใช้สำนักงานให้ครบถ้วน สามารถหยิบมาใช้ได้สะดวก

9. ควบคุมและจัดระเบียบงานสำนักงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบุคคล งานพัสดุ และงานการเงิน

10. ร่างคำปราศรัยหรือคำบรรยายให้ผู้บริหาร

11. จัดหาอุปกรณ์และพัสดุไว้ในสำนักงาน

12. จัดเตรียมการเดินทาง และปฏิบัติงานระหว่างที่ผู้บริหารไม่อยู่

13. จัดตกแต่งสำนักงานให้เหมาะสม

14. เขียนและส่งโทรเลขในบางโอกาส

15. การจัดเก็บเอกสาร เลขานุการควรมีความรู้ในเรื่องการบริหารงานเอกสารระบบจัดเก็บเอกสาร ระบบการควบคุมเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ

งานในหน้าที่เลขานุการนั้น จะมั่งงานมากหรือน้อยอยู่แล้วแต่ขอบเขตของงาน เช่น เป็นเลขานุการของทนาย ต้องรู้กฎหมาย เลขานุการของแพทย์ต้องรู้ศัลยเทคนิค เลขานุการของรัฐมนตรีต้องมีความรู้ทางการเมืองด้วย ฉะนั้นในการทำงานหรือประกอบธุรกิจ งานเลขานุการก็จะแตกต่างกันออกไป การที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ใหม่ประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ได้นั้น เลขานุการต้องเป็นผู้มีความสามารถเกี่ยวกับงานหลักทุกประเภทในสถาบัน ต้องมีความรู้เป็นอย่างดีในงานบางอย่างต้องสามารถแก้ปัญหาในทางปฏิบัติทุกประเภทได้เป็นอย่างดี

3. บทบาทด้านการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร เป็นหัวใจสำคัญของงานเลขานุการ นอกจากเลขานุการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแล้วจำเป็นต้องสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างดีและราบรื่น ทั้งการเขียน การพูด และการฟัง (เมืองทอง แขนมณีและคณะ. 2535 : 17)

การเขียน เลขานุการต้องมีเทคนิคการสื่อสารข้อความที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยหลักการเขียน 7 Cs คือ (จิระภา โดสมบุญ. 2537 : 91-92)

C1	=	COMPLETENESS	:	เขียนให้สมบูรณ์ในตัวเอง
C2	=	CONCISENESS	:	เขียนให้รัดกุม
C3	=	CONSIDERATION	:	เขียนโดยคิดถึงผู้อ่าน
C4	=	CONCRETENESS	:	เขียนให้เด่นชัด
C5	=	CLARITY	:	เขียนให้เข้าใจได้ชัดเจน
C6	=	COURTESY	:	เขียนอย่างสุภาพ
C7	=	CORRECTNESS	:	เขียนให้ถูกต้อง

นอกจากนี้ เลขานุการจะต้องปรับปรุงพื้นฐานภาษาอังกฤษ การสื่อสารทางโทรศัพท์ คัลปะ การใช้ภาษา การเรียงความ การสื่อสารด้วยการเขียน การเขียนจดหมายติดต่อภายในภายนอก การเขียนบันทึกข้อความ การเตรียมโครงร่างคำกล่าวในการประชุม สัมมนา และการเปิดงานเรื่องต่าง ๆ ของผู้บริหาร เป็นต้น

การพูดทบทวน ผู้พูดควรจะมีการสร้างบรรยากาศ ควรหลีกเลี่ยงการถ่มตัวจนเกินไป การตำหนิผู้ฟัง สถานะ และการกล่าวถึงบุคคลหรือสถาบันใด ๆ ในทางตำหนิ และไม่ควรแสดงอาการโกรธผู้ฟังโดยเด็ดขาด ใช้ภาษาง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาต่างประเทศ หรือใช้ศัพท์เฉพาะมากเกินไป ไม่นำภาษาท้องถิ่นมาล้อเลียน ควรมีตัวอย่างประกอบการพูด มีมุขตลกสอดแทรกบ้าง แต่สิ่งที่ไม่ควรพูดคือ คำพวน คำสอพลอ คำสองแง่สองง่าม

การฟัง ในเรื่องของ การติดต่อสื่อสาร การฟังเป็นปัจจัยสำคัญมากกว่าการพูด แต่คนทั่วไปไม่เห็นความสำคัญ เพราะการฟังไม่ใช่การแสดงออกอย่างชัดเจน (เมืองทอง ขัมมณี และคณะอื่น ๆ. 2535 : 1) การฟังจะเข้าใจใจตนเอง นอกจากจะต้องตั้งใจฟังให้ได้ใจความแล้วยังต้องสังเกตอากัปกิริยา ท่าทางและความรู้สึกของผู้พูดให้เข้าใจถึงจิตใจว่า ผู้พูดนั้นหมายความว่าอย่างไร

การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึงการประชาสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะเป็นผลทำให้งานเลขานุการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสามารถในการทำหน้าที่ เลขานุการ ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลอย่างแท้จริง เลขานุการแต่ละคนต้องสร้างความก้าวหน้าในงานเลขานุการ โดยการสร้างศิลปะการติดต่อสื่อสาร ศิลปะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับงานเลขานุการ การทบทวนบุคลิกภาพดี มนุษยสัมพันธ์และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารในขั้นต้นจะเป็นคุณสมบัติที่สนับสนุนให้การต้อนรับ คัดกรองจดหมาย ประสานสัมพันธ์ ประสานงาน ผ่านไปด้วยความเรียบร้อย เปรียบเสมือนเป็นกระจกเงาสะท้อนให้เห็นภาพพจน์ของสถาบัน

บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง

นักการศึกษาได้ให้ความหมายของคำว่า "บทบาท" ไว้หลายทัศนะ เช่น อศมา เทศแก่น (2521 : 41) ได้ให้ความหมายบทบาทว่า เป็นเรื่องของการกำหนดตำแหน่ง เมื่อมีผู้ใดทำหน้าที่ดำรงตำแหน่งอยู่แล้ว พฤติกรรมที่กระทำนั้นเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการคาดคะเนของบุคคลอื่นซึ่งบางครั้งอาจจะไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้คน ส่วนภิญโญ สาธร (2523 : 259) ได้กล่าวถึงบทบาทว่า เป็นสิ่งที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งถูกคนอื่นคาดหวังให้เขาทำ เรียกว่าบทบาทหน้าที่ ซึ่งกำหนดไว้ควบคุมกับตำแหน่งที่บุคคลนั้นครองอยู่ บทบาทหน้าที่ หมายรวมถึงหน้าที่หรือเงื่อนไขที่ต้องกระทำและบรรดาสิทธิต่าง ๆ ที่ได้มาพร้อมกับตำแหน่ง สิทธิและหน้าที่ที่ประจำตำแหน่งแต่ละตำแหน่งเกี่ยวข้องกับสิทธิและหน้าที่ของตำแหน่งอื่นที่เกี่ยวข้องกันภายในระบบสังคมเดียวกัน สำหรับอานวย อุเทศ (2527 : 12) ได้กล่าวถึง บทบาทว่า เป็นงานหรือภารกิจหรือ

หน้าที่กำหนดไว้ และคาดหวังว่าจะปฏิบัติตามตำแหน่ง สถานภาพแต่ละบุคคลภายในขอบเขตการยอมรับของสังคมหรือหน่วยงาน หรือระบบสายงานที่รับผิดชอบ สมาน จันทะดี (2529 : 15) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า เป็นเรื่องที่มีตำแหน่งตามเงื่อนไข และอำนาจที่ได้แสดงพฤติกรรมตามความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติ ค่านิยม ตามที่ตนเองปฏิบัติ และพฤติกรรมดังกล่าวนั้นย่อมมีสัดส่วนผูกพันกับความคิดเห็นของผู้ดำรงตำแหน่งเอง และความคาดหวังของสังคมในระดับหนึ่งที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้นควรกระทำ พรพิทยา แก้วสามสี (2529 : 7) ได้กล่าวถึงบทบาทว่า เป็นการกระทำหรือแสดงออกของผู้บริหารที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งวัดและประเมินผลได้จากทัศนะของกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา บทบาทแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ บทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวัง เอกชัย กัสสุนทร (2530 : 74) ได้ให้ความหมายบทบาทว่า เป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สอน อ่อนช (2530 : 7) ได้ให้ความหมายบทบาทว่าเป็นแบบแผนพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ บทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวัง

บทบาทตามความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามเงื่อนไข และอำนาจหน้าที่ที่ต้องกระทำหรือการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่กำหนดไว้ เมื่อบุคคลเข้ามาดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. บทบาทที่คาดหวัง

บทบาทที่คาดหวังนั้น การ์ดเนอร์ (Gardner, 1959 : 220) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือ พฤติกรรมที่คาดหวังจากบุคคลหรือองค์การโดยกำหนดให้เป็นสิทธิและหน้าที่ หรือพฤติกรรมที่บุคคลอื่นคาดหวังในตัวบุคคลหรือองค์การ ความคาดหวังในแบบแผนพฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งนั้นจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นทั้งข้อปฏิบัติและข้อห้ามไม่ให้ปฏิบัติในสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เกี่ยวข้องงานในบทบาทนั้น และมีระเบียบปฏิบัติเพื่อยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันออกไป นับตั้งแต่สิ่งที่ผู้ดำรงตำแหน่งมีอิสระในการวินิจฉัยว่า จะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติได้เป็นประการแรก สิ่งควรปฏิบัติเป็นประการที่สองและสิ่งที่จะต้องปฏิบัติเป็นประการสุดท้าย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากบทบาทที่คาดหวังเป็นบทบาทผสมอย่างน้อยสองบทบาทดังกล่าวข้างต้น บทบาทที่คาดหวังจึงประกอบไปด้วยความปรารถนาส่วนตัวของผู้ดำรงตำแหน่งประการหนึ่ง และเป็นความคาดหวังในพฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งจากผู้ที่เกี่ยวข้องของอีกประการหนึ่ง ส่วนซาร์บิน (Sarbin, 1975 : 497) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังว่า ประกอบด้วยสิทธิ และหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางสังคมในการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคมนั้น ซึ่งบุคคลในสังคมช่วยกันส่งเสริม ดังนั้น

ความคาดหวังในบทบาทนั้นจึงได้มาจากการสะสมความรู้ ความคิด ความเชื่อ ที่ติดต่อกันมาช้านาน อันจะเป็นแนวทางแก่ผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ทางสังคมว่าตนเองควรแสดงบทบาทอย่างไร จึงจะเหมาะสมกับบทบาทของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ นอกจากนี้ ภิญโญ สารวัตร (2523 : 259) ได้กล่าวถึงอิทธิพลของความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง มิได้มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งเพียงอย่างเดียว แต่มีอิทธิพลต่อความต้องการ ความมุ่งหมาย ความเชื่อ ความรู้สึกและทัศนคติของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ด้วย

ดังนั้น บทบาทที่คาดหวังของเลขาธิการ จึงเป็นบทบาทที่เลขาธิการ เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาต้องการจะให้เลขาธิการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ บทบาทจึงเป็นความปรารถนาของผู้คาดหวัง ซึ่งต่างก็ได้รับอิทธิพลมาจากการศึกษาอบรม การสั่งสมมาจากสังคม ตลอดจนการได้รับรู้จากการคิดสรวีให้ ตามอำนาจหน้าที่ของเลขาธิการผู้บริหาร เป็นต้น

2. บทบาทที่เป็นจริง

บทบาทที่เป็นจริง หมายถึง พฤติกรรมที่แต่ละคนกระทำจริง ๆ ในการตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ตามตำแหน่งที่กำลังครองอยู่ โดยปกติมีช่องว่างที่เป็นความแตกต่างระหว่างบุคคล หรือแบบแผนในบทบาทที่เป็นจริงเสมอ (Gordon. 1963 : 375) ส่วนไพลย์ พงษ์พัฒน์ (2523 : 21) เห็นว่า บทบาทที่แท้จริงที่ผู้ดำรงตำแหน่งแสดงออก ซึ่งอาจเรียกว่าเป็นการแสดงบทบาทที่มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละบุคคล จะเห็นได้ว่าบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งเดียวกันอาจแสดงบทบาทแตกต่างกันไป ถึงแม้ว่าบุคคลเหล่านั้นมองคิระกอบพื้นฐานเกี่ยวกับความคาดหวังในบทบาทไม่แตกต่างกันก็ตามและไพลย์ ช่างเรียน (2516 : 29) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่บุคคลในสังคมแสดงออกว่า ขึ้นอยู่กับสถานภาพที่ตนครองอยู่ และคุณสมบัติส่วนตัว ดังนั้น จากบทบาทของบุคคลซึ่งแตกต่างกันไปตามลักษณะนิสัย ความคิดเห็น ความรู้ความสามารถ เป็นผลเหตุจูงใจให้แสดงพฤติกรรมออกมา พอสรุปหลักการได้ ดังนี้

1. บทบาทขึ้นอยู่กับสถานภาพของสังคม
2. วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีในสังคมเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนด

บทบาท

3. คนเราจะทราบถึง ฐานะ ตำแหน่ง และบทบาทใดนั้น ต้องเกิดจากการสั่งสมกันมาในอดีต

4. บทบาทที่ปฏิบัติจริงที่บุคคลแสดงออกนั้น ไม่จำเป็นต้องเหมือนกับบทบาทที่คาดหวังหรือบทบาทที่ควรจะเป็น เพราะบทบาทที่ปฏิบัติจริงนั้น เป็นผลของการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบุคลิกภาพของบุคคล สภาพแวดล้อม รวมทั้งระยะเวลาและสถานที่ที่บุคคลนั้น ๆ จะแสดงบทบาทด้วย

ดังนั้น บทบาทที่เป็นจริงย่อมขึ้นอยู่กับผลสืบเนื่องมาจากการฝึกอบรม การได้รับการศึกษาโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับงานในหน้าที่ บทบาทของบุคคลผู้เข้าสวมบทบาทและความต้องการของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในขณะปฏิบัติงาน บทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงาน

เลขานุการผู้บริหารจึงหมายถึง การที่เลขานุการผู้บริหารได้นำเอาบทบาทที่กำหนดไว้โดยทววงมหาวิทยาลัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยที่เป็นการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการโดยตรงที่พอจะนำมาเป็นแนวทางในการศึกษากับหัวข้องานวิจัยนี้ได้ ดังนี้

ผ่องใส ศุภจรรย์รักษ์ (2530 : 51-53) ได้ศึกษาแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540 เกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการ และคุณสมบัติของเลขานุการเทคโนโลยี ทมบทบาทเกี่ยวกับการทำงานของเลขานุการ ผลการวิจัยมีดังนี้

1. บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่มีแนวโน้มว่า เลขานุการมีหน้าที่สำคัญคือ เป็นที่ปรึกษาดูแลเกี่ยวกับเวลา และการนัดหมายให้ผู้บริหาร
2. บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร เลขานุการต้องเป็นผู้ส่อข่าวที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วที่สุดสำหรับผู้บริหาร
3. บทบาทในการประสานงาน พบว่า เลขานุการเป็นทั้งประชาสัมพันธ์และภาพพจน์ของผู้บริหารและองค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคคลภายในองค์กร ทั้งระดับบนและระดับล่าง เป็นผู้ประสานงานแทนผู้บริหารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
4. คุณสมบัติของเลขานุการ พบว่า คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพที่จำเป็นมากที่สุด คือ เลขานุการต้องมีความซื่อสัตย์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลโดยทั่วไป มีความซื่อสัตย์ สามารถเก็บความลับได้ มีความกระตือรือร้น มีพื้นฐานความรู้ทั่วไป รู้จักการเข้าสมาคม เข้ากับคนได้ทุกระดับ สร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ในการพูด เขียน การโต้ตอบเอกสารเป็นอย่างดี มีปฏิภาณไหวพริบ ฉลาด รอบรู้ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความชัดเจนในการใช้เครื่องสำนักงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับภาระงาน มีความรับผิดชอบสูง แต่ไม่ถ่อมตัวจนเกินไป มีความตั้งใจทำงาน สุจริต มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์ ใฝ่ใจต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ เลขานุการจำเป็นต้องปรับตัว และพัฒนาตนเองให้มีความสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของระบบงานในอนาคต

5. เทคโนโลยีที่มบพาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการในปีพศักราช 2540 ที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องประมวลผลข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องบันทึกคำส่ง เครื่องโทรพิมพ์ เครื่องช่วยทำงานของบริหาร ระบบสำนักงานอัตโนมัติ

สันตนิย พงษ์นิรันดร์ (2532 : 70-74) ได้ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ โดยส่วนรวมพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่สำคัญได้แก่ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์และการมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะทางวิชาชีพที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมดูแล การจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลสถิติต่าง ๆ การดำเนินการให้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ สำเร็จการศึกษาด้าน เลขานุการ และการได้รับการฝึกอบรมโดยเฉพาะ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นน้อยได้แก่ การ แต่งกายทันสมัย คุณลักษณะด้านวิชาชีพที่จำเป็นน้อย ได้แก่ การใช้ภาษาอังกฤษทั้งภาษาพูดและ ภาษาเขียนความรู้ ความชำนาญในการพิมพ์คดทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ความรู้เกี่ยวกับ ภาวะเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

กรแก้ว อัจฉริย (2537 : 92-93) ได้ศึกษาการพัฒนาชุดการเรียนรายบุคคล เพื่อ เสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ พบว่า สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง สำหรับเลขานุการในสังคมสารสนเทศได้แก่ ด้านงานเลขานุการ ด้านงานสำนักงาน ด้านการสื่อสาร และด้านการพิมพ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. สมรรถภาพด้านงานเลขานุการ สมรรถภาพงานเลขานุการที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ ความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่เลขานุการ การประยุกต์ใช้หลักสตรบริหาร เพื่อสนับสนุนงานผู้บริหาร และความสามารถในการเลือกจัดอันดับความสำคัญ ในงานที่รับผิดชอบ

2. สมรรถภาพด้านการสำนักงาน สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้างคือ การจัดระบบ สำนักงานอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบริหารให้มีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ ระบบการสื่อสารทางไกล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สมรรถภาพทางการสื่อสาร สมรรถภาพทางการสื่อสารที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ ความสามารถในการวางแผนจัดระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานในหน้าที่ การประยุกต์ใช้ อุปกรณ์ การสื่อสารในสำนักงานอัตโนมัติได้ด และ การนำเสนอสารสนเทศ กระจายสารสนเทศ ได้อย่างถูกต้อง

4. สมรรถภาพด้านการพิมพ์ สมรรถภาพการพิมพ์จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ การใช้คอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ได้รวดเร็ว และถูกต้องที่สุด จัดการงานพิมพ์ด้วยระบบฐานข้อมูลและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อผลิตงานพิมพ์ได้อย่างเหมาะสม

สมรภูมิ ขวัญคม (2538 : 85) ได้ศึกษาคณลักษณ์ และบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา พบว่า

1. ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นความสำคัญมากต่อคณลักษณ์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง โดยเห็นความสำคัญในคณลักษณ์ด้านลักษณะนิสัยในการทำงานมากกว่าคณลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ และคณลักษณ์ด้านความรู้ความสามารถ คณลักษณ์ด้านลักษณะนิสัยในการทำงานที่มีความสำคัญ ได้แก่ มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ปฏิบัติงานเป็นที่ไว้วางใจได้และเป็นคนตรงต่อเวลา คณลักษณ์ด้านบุคลิกภาพที่มีความสำคัญ ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี และมีความฉลาดและไหวพริบปฏิภาณดี คณลักษณ์ด้านความรู้ความสามารถที่มีความสำคัญ ได้แก่ มีความรอบคอบและถ่องแท้ในงานประจำ มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานและพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

2. ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นความสำคัญมากต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง โดยเห็นความสำคัญในบทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร มากกว่าบทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหารที่มีความสำคัญมากได้แก่ การจัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง ใช้โทรศัพท์ได้คล่องแคล่วถูกต้องตามหลักการ เก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ถูกต้องตามหลักการ จัดเก็บเอกสารและทำหน้าที่ต้อนรับแขกพมาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหารที่มีความสำคัญ ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจในระบบการสื่อสาร และสามารถชี้ระบบนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไปตามสมควร และติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบันบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคมที่มีความสำคัญ ได้แก่ มีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด มีภูมิหลังที่ดีและไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสียและไม่มีปัญหาทางครอบครัว

จันทนา แสนสุข (2539 : 123) ได้ศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ พบว่า

1. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการ ด้านการบริหาร การปฏิบัติงานในหน้าที่ การสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรอยู่ในระดับความจำเป็นน้อยที่สุด ส่วนด้านที่อยู่ในระดับความจำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้บริหารได้แก่ ด้านการ

บริหาร ด้านที่จำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ได้แก่ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

2. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ พบว่า ด้านการบริหาร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารมีทัศนะสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารมีทัศนะสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยในต่างประเทศ

การศึกษางานวิจัยต่างประเทศเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการพบว่า สิ่งแวดล้อมในสำนักงานธุรกิจ มีการเปลี่ยนแปลงมากกว่าในอดีต มีผลทำให้การปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการ (Mott. 1988 : 3345) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริหาร เลขานุการส่วนใหญ่จะต้องรับผิดชอบบทบาทในการบริหารงาน ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร เป็นผู้ช่วยในการบริหารงานของผู้บริหาร (Richards. 1992 : 4173 ; Vives.1994 : 3995 ; Rimer. 1989 : 211)

2. ด้านงานสำนักงาน ผู้บริหารคาดหวังให้เลขานุการใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประมวลผลข้อมูล สำนักงานอัตโนมัติ การใช้คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ การประมวลผลข้อมูล การบริหารฐานข้อมูลและการทำรายงาน การใช้โทรศัพท์อัตโนมัติ (Bennett. 1984 : 2363 ; Wiggins. 1989 : 1679 ; Otto. 1988 : 1353 ; Dodson. 1988 : 1352 ; Chalupa. 1989 : 3593)

3. ด้านการสื่อสาร เลขานุการควรปรับปรุงพื้นฐานภาษาอังกฤษการสื่อสาร และการสื่อสารทางโทรศัพท์ ศิลปะการใช้ภาษาและการเรียงความ การสื่อสารด้วยการเขียน โดยเฉพาะพื้นฐานภาษาอังกฤษควรปรับปรุงเกี่ยวกับไวยากรณ์ ประโยค อักษร เครื่องหมาย คำย่อ การสะกดคำ การเขียน จดหมายธุรกิจ ได้แก่ การตอบจดหมาย การให้ข้อมูล การติดตามเรื่อง การส่งข้อมูลการขอคำรับรอง การปฏิเสธการปรับความเข้าใจ การชักชวน การลงนามรับรอง การ

เตรียมโครงสร้างสหกรณ์ การสื่อสารด้วยวาจา ได้แก่ โครงสร้างการพูด การโต้ตอบทางโทรศัพท์ การต้อนรับและให้คำแนะนำ การฟังและตอบข้อซักถามและการเตรียมเป็นผู้นำกลุ่มอภิปราย (Lynch. 1986 : 4272 ; Bennett. 1984 : 2363 ; Brantley. 1986 : 1160)

4. ด้านการสร้างภาพพจน์ เลขาธิการมีบทบาทในการประชาสัมพันธ์องค์การ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป และเป็นบุคคลที่มีส่วนสำคัญมากในการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ (Richards. 1992 : 4173 ; Jefferies. 1991 : 132 ; Hoffman. 1990 : 1157 ; Rimer. 1989 : 211)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว ประมวลได้ว่า บทบาทของเลขาธิการจะปรับเปลี่ยนตามพัฒนาการของสังคม เลขาธิการในสังคมสารสนเทศจำเป็นต้องเรียนรู้ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนงานของผู้บริหารในสถาบันใหม่ประสิทธิภาพ ความสำเร็จในการบริหารงานสำนักงานขึ้นอยู่กับบทบาทของเลขาธิการเป็นสำคัญ โดยเฉพาะงานการบริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูง มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคน เพื่อการพัฒนาประเทศชาติไปสู่ความเจริญก้าวหน้า เลขาธิการผู้บริหารต้องมีการปรับตัวและพัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐมีทัศนะต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขาธิการผู้บริหาร ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่และด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกัน

2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐมีประสบการณ์การบริหาร อายุ และวุฒิการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขาธิการผู้บริหารด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกัน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษายาทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ครึ่งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ และรองอธิการบดีฝ่ายต่างประเทศ จากมหาวิทยาลัยของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 10 แห่ง ซึ่งดำรงตำแหน่งช่วงวาระปี 2539 - 2540 จำนวน 77 คน และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน รายละเอียดปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัย/สถาบัน	ผู้บริหาร	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	11	11
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	9	9
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	9	8
มหาวิทยาลัยมหิดล	8	6
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	9	9

ตาราง 1 (ต่อ)

มหาวิทยาลัย/สถาบัน	ผู้บริหาร	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
มหาวิทยาลัยศิลปากร	8	6
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	6	6
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	6	5
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	7	6
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	4	4
รวมทั้งสิ้น	77	70

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผวจยสร้างขึนสำหรับถามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ทัมตอบบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานของเลขาธิการผู้บริหาร แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขาธิการผู้บริหาร จำนวน 65 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร จำนวน 20 ข้อ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ จำนวน 25 ข้อ และด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 20 ข้อ และเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขาธิการผู้บริหาร รวม 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารของเชดส์คุด ไชวาสินธุ์ (2523 : 4-7) ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2524 : 133-137) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของเลขานุการผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามตามบทบาทของเลขานุการ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ผู้ควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบ และแก้ไขความถูกต้อง และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่ใช่อาจารย์ผู้ควบคุมปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของรายข้อและรายด้าน จำนวน 10 ท่าน ได้แก่

4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ชาญวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ อาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.2 รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วรรณรัตน์ อาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.3 รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง วงษ์น้อย อาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดิลก ดิลกานนท์ อาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.5 รองศาสตราจารย์ทวีพงษ์ กลิ่นหอม อาจารย์ประจำโครงการจัดตั้งคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.6 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม อาจารย์ประจำโครงการจัดตั้งคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.7 อาจารย์ ดร. อรรณพ โพธิ์สุข อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.8 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ศิริ สุเสารัจ อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.9 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ สุธรรมรักษ์ อาจารย์ประจำคณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.10 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระ สุภากิจ อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารมหาวิทยาลัย
ของรัฐในส่วนภูมิภาค จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบ
ถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ได้ค่าความเชื่อมั่นเป็นรายด้านเกี่ยวกับบทบาทที่
คาดหวังเท่ากับ 0.93 0.95 และ 0.94 และทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 และค่าความเชื่อมั่นเป็น
รายด้านเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงเท่ากับ 0.94 0.97 และ 0.96 และทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว เสนออาจารย์ผู้ควบคุมปริมาณงานพันธกิจ
สอบครั้งสุดท้าย แล้วจึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้บริหาร
มหาวิทยาลัยของรัฐ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม จำนวน 77 ฉบับ
โดยส่งทางไปรษณีย์ และได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารตอบแบบสอบถามกลับคืนมา รวมทั้งสิ้น
จำนวน 70 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพของกลุ่มตัวอย่าง มาคำนวณหาค่าร้อยละ
2. นำข้อมูลบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร
ตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ มาตรวจให้คะแนนของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา และ
ให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้ มากที่สุด ให้ 5 คะแนน มากให้ 4 คะแนน ปานกลางให้ 3 คะแนน
น้อยให้ 2 คะแนน และน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน
3. เกณฑ์เพื่อการแปลความหมายของคะแนนมี ดังนี้ (วิเชียร เกดสิงห์. 2538 : 9)
คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ความคาดหวังให้ปฏิบัติมากที่สุด หรือปฏิบัติจริง
มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ความคาดหวังให้ปฏิบัติมาก หรือปฏิบัติจริงมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ความคาดหวังให้ปฏิบัติปานกลาง หรือปฏิบัติจริง

ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ความคาดหวังให้ปฏิบัติน้อย หรือปฏิบัติจริงน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ความคาดหวังให้ปฏิบัติน้อยที่สุด หรือปฏิบัติจริง
 น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำไปใช้ในการแปลผล ผู้วิจัยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) (Ferguson. 1981 : 49)

1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (Ferguson.
 1981 : 68)

2. สถิติเพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น
 (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha -
 Coefficient) (Cronbach. 1970 : 61)

3. สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2
 กลุ่ม โดยทดสอบค่าที (t-test) (ประคอง กรวรรณ. 2528 : 25)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เอส.พี.เอส.
 เอส. (SPSS : Statistical Package for the Social Sciences)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามหัวข้อ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N แทน จำนวนผู้บริหารในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานการณ์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร รวม 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่และด้านการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร รวม 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่และด้านการติดต่อสื่อสาร โดยจำแนกตาม ประสบการณ์การบริหาร อายุและวุฒิการศึกษา

ตอนที่ 4 วิเคราะห์คำถามปลายเปิดที่ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ประสบการณ์การบริหาร อายุ และวุฒิการศึกษาของผู้บริหาร ดังรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. ประสบการณ์การบริหาร		
1.1 เป็นผู้บริหาร 1 วาระ	44	62.86
1.2 เป็นผู้บริหาร 2 วาระขึ้นไป	26	37.14
2. อายุ		
2.1 อายุต่ำกว่า 40 ปี	2	2.86
2.2 อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป	68	97.14
3. วุฒิกการศึกษา		
3.1 ปริญญาโท	26	37.14
3.2 ปริญญาเอก	44	62.86

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน เป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหาร 1 วาระ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 62.86 เป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหาร 2 วาระขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 สำหรับผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 และผู้บริหารที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 97.14 ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 62.86

ตอนที่ 2 วิเคราะห์บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร รวม 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นรายด้านและรายข้อ ดังรายละเอียดในตาราง 3 - 6

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง เป็นรายด้าน

ด้าน ที่	บทบาท	ทัศนะของผู้บริหาร					
		บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	3.90	0.53	มาก	3.23	0.60	ปานกลาง
2	ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	4.11	0.54	มาก	3.48	0.59	ปานกลาง
3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.07	0.56	มาก	3.41	0.57	ปานกลาง
	รวม	4.02	0.54	มาก	3.37	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ผู้บริหารมีทัศนะเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.07$) และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ($\bar{X} = 3.90$)

และในขณะเดียวกันผู้บริหารมีทัศนะเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.41$) และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ($\bar{X} = 3.23$)

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง เป็นรายชื่อ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร

ข้อที่	บทบาท	ทัศนะของผู้บริหาร					
		บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร เรียนรู้ลักษณะการทำงานของ ผู้บริหารได้รวดเร็ว	4.24	0.62	มาก	3.54	0.65	มาก
2	เข้าใจนโยบายและลักษณะงานของ หน่วยงานที่ปฏิบัติ	4.26	0.70	มาก	3.50	0.74	มาก
3	เตรียมงานให้ผู้บริหารได้	4.11	0.71	มาก	3.36	0.78	ปานกลาง
4	กรองงานของตนเสนอผู้บริหาร	3.93	0.80	มาก	3.20	0.83	ปานกลาง
5	วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูลได้	3.71	0.82	มาก	2.96	0.95	ปานกลาง
6	สรุปเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงาน เสนอผู้บริหารในประเด็นที่น่าสนใจ	3.67	0.91	มาก	2.94	1.03	ปานกลาง
7	มีความสามารถในการวางแผนงาน ได้	3.64	0.85	มาก	2.97	0.97	ปานกลาง
8	จัดตารางเวลาและการนัดหมายให้ ผู้บริหารได้	4.21	0.78	มาก	3.84	0.73	มาก
9	บันทึกตารางเวลาการปฏิบัติงานให้ ผู้บริหารได้	4.26	0.61	มาก	3.74	0.83	มาก
10	จัดเตรียมเอกสารเดินทางให้ ผู้บริหารได้	4.10	0.71	มาก	3.47	0.88	ปานกลาง
11	ติดต่อประสานงานแทนผู้บริหารได้	3.87	0.83	มาก	3.36	0.98	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	บทบาท	ทัศนะของผู้บริหาร					
		บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร(ต่อ)						
12	ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ในการทำงานให้ผู้บริหาร	3.94	0.88	มาก	3.50	0.90	มาก
13	ร่างคำปฐาจารย์/คำบรรยายให้ผู้บริหารได้	3.29	1.13	ปานกลาง	2.51	1.07	ปานกลาง
14	ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้บรรลุตามเป้าหมาย	4.14	0.69	มาก	3.49	0.79	ปานกลาง
15	คัดสรรข้อมูลใดก็ตามที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร	4.01	0.69	มาก	3.19	0.87	ปานกลาง
16	สือข่าวใดก็ตามที่รวดเร็วตรงตามความต้องการของผู้บริหาร	4.33	0.70	มาก	3.40	0.92	ปานกลาง
17	จัดระบบการทำงานในหน่วยงานได้	3.70	0.87	มาก	3.01	0.92	ปานกลาง
18	มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบุคลากร	3.70	0.75	มาก	3.14	0.94	ปานกลาง
19	มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัสดุ	3.49	0.85	ปานกลาง	2.96	0.94	ปานกลาง
20	จัดหาข้อมูลเสนอผู้บริหารในการจัดทำค่าของงบประมาณประจำปี	3.33	1.03	ปานกลาง	2.57	0.97	ปานกลาง
	รวม	3.90	0.53	มาก	3.23	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ผู้บริหารมีทัศนะเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงาน
 เลขานการผู้บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
 เรื่องที่อยู่ในระดับมากได้แก่ การสื่อสารได้ถูกต้อง รวดเร็วตรงตามความต้องการของผู้บริหาร
 ($\bar{X} = 4.33$) เข้าใจนโยบายและลักษณะงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.26$) บันทึกตาราง
 เวลาการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 4.26$) เรียนรู้ลักษณะการทำงานของผู้บริหารได้รวดเร็ว
 ($\bar{X} = 4.24$) จัดตารางเวลาและการนัดหมายให้ผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 4.21$) ติดตามงานที่
 ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้บรรลุตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.14$) เตรียมงานให้ผู้บริหารได้
 ($\bar{X} = 4.11$) จัดเตรียมเอกสารเดินทางให้ผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 4.10$) คัดสรรข้อมูลได้ถูกต้อง
 รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร ($\bar{X} = 4.01$) ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ใน
 การทำงานให้ผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.94$) กรองงานของตนเสนอผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.93$) ติดต่อ
 ประสานงานแทนผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 3.87$) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูลได้ ($\bar{X} = 3.71$)
 จัดระบบการทำงานในหน่วยงานได้ ($\bar{X} = 3.70$) มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบุคลากร ($\bar{X} =$
 3.70) สรุปเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานเสนอผู้บริหารในประเด็นที่น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.67$)
 มีความสามารถในการวางแผนงานได้ ($\bar{X} = 3.64$) และอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีความรู้
 ขนตอนเกี่ยวกับงานพัสดุ ($\bar{X} = 3.49$) จัดหาข้อมูลเสนอผู้บริหารในการจัดทำคำของบประมาณ
 ประจำปี ($\bar{X} = 3.33$) ร่างคำปราศรัย/คำบรรยายให้ผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 3.29$)

และในขณะเดียวกันผู้บริหารมีทัศนะเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานการ
 ผู้บริหารโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 เรื่องที่อยู่ในระดับมากได้แก่ การจัดตารางเวลาและการนัดหมายให้ผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 3.84$)
 บันทึกตารางเวลาการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 3.74$) เรียนรู้ลักษณะการทำงานของ
 ผู้บริหารได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.54$) เข้าใจนโยบายและลักษณะงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} =$
 3.50) ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ในการทำงานให้ผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.50$) และอยู่ในระดับ
 ปานกลางได้แก่ ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้บรรลุตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.49$)
 จัดเตรียมเอกสารเดินทางให้ผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 3.47$) สื่อสารได้ถูกต้อง รวดเร็วตรงตาม
 ความต้องการของผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.40$) ติดต่อประสานงานแทนผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 3.36$)
 เตรียมงานให้ผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 3.36$) กรองงานของตนเสนอผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.20$) คัดสรร
 ข้อมูลได้ถูกต้องรวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.19$) มีความรู้
 ขนตอนเกี่ยวกับงานบุคลากร ($\bar{X} = 3.14$) จัดระบบการทำงานในหน่วยงานได้ ($\bar{X} = 3.01$)

มีความสามารถในการวางแผนงานได้ ($\bar{X} = 2.97$) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูลได้ ($\bar{X} = 2.96$) มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัสดุ ($\bar{X} = 2.96$) สรุปเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานเสนอผู้บริหารในประเด็นที่น่าสนใจ ($\bar{X} = 2.94$) จัดหาข้อมูลเสนอผู้บริหารในการจัดทำคำของบประมาณประจำปี ($\bar{X} = 2.57$) และร่างคำปราศรัย/คำบรรยายให้ผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 2.51$)

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง เป็นรายข้อ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

ข้อที่	บทบาท	ทัศนะของผู้บริหาร					
		บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	<u>ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่</u>						
1	จัดระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการได้	4.17	0.74	มาก	3.73	0.65	มาก
2	จัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบได้	4.30	0.67	มาก	3.57	0.88	มาก
3	ได้ตอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบันได้	3.91	0.74	มาก	3.27	0.85	ปานกลาง
4	จัดระบบข้อมูล เพื่อสะดวกแก่การเรียกใช้	4.27	0.70	มาก	3.30	0.86	ปานกลาง
5	จัดระบบแฟ้มข้อมูล เพื่อให้ง่ายแก่การค้นหา	4.31	0.67	มาก	3.36	0.92	ปานกลาง
6	จัดเตรียมการประชุมได้	3.90	0.71	มาก	3.37	0.87	ปานกลาง
7	ร่างจดหมายเชิญประชุมได้	4.04	0.75	มาก	3.54	0.85	มาก
8	ติดต่อประสานงานการประชุม	4.21	0.68	มาก	3.70	0.84	มาก
9	จัดเอกสารการประชุมได้	4.03	0.82	มาก	3.43	0.81	ปานกลาง
10	จดและเขียนรายงานการประชุมได้	4.07	0.77	มาก	3.31	0.84	ปานกลาง
11	ถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงได้	3.81	0.84	มาก	3.06	0.99	ปานกลาง
12	ย่อ สรุปรายละเอียดต่างๆ ได้ตรงประเด็น	4.04	0.91	มาก	3.11	0.91	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	บทบาท	ทัศนะของผู้บริหาร					
		บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่(ต่อ)						
13	พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาด เรียบร้อย	4.16	0.99	มาก	3.61	0.95	มาก
14	ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อผู้บริหารได้	4.43	0.67	มาก	3.99	0.83	มาก
15	ให้คำแนะนำปรึกษาผู้มาติดต่องานได้	4.11	0.75	มาก	3.70	0.77	มาก
16	ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับลักษณะงาน	4.07	0.71	มาก	3.53	0.77	มาก
17	อธิบายเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ให้ผู้อื่นได้	4.03	0.76	มาก	3.57	0.79	มาก
18	จัดตกแต่งสำนักงานได้	3.61	0.91	มาก	3.24	0.79	ปานกลาง
19	ปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงได้	4.11	0.77	มาก	3.50	0.72	มาก
20	ประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่	4.01	0.73	มาก	3.37	0.78	ปานกลาง
21	จัดอันดับความสำคัญในงานที่รับผิดชอบได้	4.16	0.73	มาก	3.56	0.77	มาก
22	พัฒนาวิธีการทำงานของตนเองเสมอ	4.23	0.80	มาก	3.53	0.85	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	ข้อ	บทบาท	ทัศนะของผู้บริหาร					
			บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
			$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
		ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่(ต่อ)						
23		ปรับปรุงการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน	4.14	0.69	มาก	3.47	0.77	ปานกลาง
24		ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง	4.10	0.71	มาก	3.39	0.80	ปานกลาง
25		ตรงต่อเวลาในการทำงาน	4.44	0.65	มาก	3.77	0.90	มาก
		รวม	4.11	0.54	มาก	3.48	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ผู้บริหารมีทักษะเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงาน
 เลขานการผู้บริหารโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 แต่ละข้อมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตรงต่อเวลาในการทำงาน ($\bar{X} = 4.44$) ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 4.43$) จัดระบบแฟ้มข้อมูลเพื่อให้ง่ายแก่การค้นหา ($\bar{X} = 4.31$) จัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบได้ ($\bar{X} = 4.30$) จัดระบบข้อมูลเพื่อสะดวกแก่การ
 เรียกใช้ ($\bar{X} = 4.27$) พัฒนาวิธีการทำงานของตนเองเสมอ ($\bar{X} = 4.23$) ติดต่อประสานงาน
 การประชุม ($\bar{X} = 4.21$) จัดระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการได้ ($\bar{X} = 4.17$) พิมพ์เอกสาร
 ได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.16$) จัดอันดับความสำคัญในงานที่รับผิดชอบได้ ($\bar{X} =$
 4.16) ปรับปรุงการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.14$) ปรับตัวให้เข้ากับ
 เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงได้ ($\bar{X} = 4.11$) ให้คำแนะนำปรึกษาผู้มาติดต่องานได้ ($\bar{X} = 4.11$)
 ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.10$) จัดและเขียนรายงาน
 การประชุมได้ ($\bar{X} = 4.07$) ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.07$)
 ร่างจดหมายเชิญประชุมได้ ($\bar{X} = 4.04$) ย่อสรุปสาระเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น ($\bar{X} =$
 4.04) จัดเอกสารการประชุมได้ ($\bar{X} = 4.03$) อธิบายเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ให้
 ผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 4.03$) ประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.01$) ได้ตอบเอกสาร
 ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบันได้ ($\bar{X} = 3.91$) จัดเตรียมการประชุมได้
 ($\bar{X} = 3.90$) ถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงได้ ($\bar{X} = 3.81$) และจัดตกแต่งสำนักงานได้
 ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

และในขณะที่ผู้บริหารมีทักษะเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานการ
 ผู้บริหารโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรื่อง
 ที่อยู่ในระดับมากได้แก่ การต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 3.99$)
 ตรงต่อเวลาในการทำงาน ($\bar{X} = 3.77$) จัดระบบการรับ-ส่งหนังสือราชการได้ ($\bar{X} = 3.73$)
 ติดต่อประสานงานการประชุม ($\bar{X} = 3.70$) ให้คำแนะนำปรึกษาผู้มาติดต่องานได้ ($\bar{X} = 3.70$)
 พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.61$) อธิบายเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานใน
 หน้าที่ให้ผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 3.57$) จัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบได้ ($\bar{X} = 3.57$) จัดอันดับความสำคัญ
 ในงานที่รับผิดชอบได้ ($\bar{X} = 3.56$) ร่างจดหมายเชิญประชุมได้ ($\bar{X} = 3.54$) ใช้ข้อมูลต่าง ๆ
 ที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.53$) พัฒนาวิธีการทำงานของตนเองเสมอ ($\bar{X} = 3.53$)
 ปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงได้ ($\bar{X} = 3.50$) และอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ การ
 ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.47$) จัดเอกสารการประชุมได้ ($\bar{X} = 3.43$)

ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.39$) จัดเตรียมการประชุมได้ ($\bar{X} = 3.37$) ประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.37$) จัดระบบแฟ้มข้อมูลเพื่อให้ง่ายแก่การค้นหา ($\bar{X} = 3.36$) จัดและเขียนรายงานการประชุมได้ ($\bar{X} = 3.31$) จัดระบบข้อมูลเพื่อสะดวกแก่การเรียกใช้ ($\bar{X} = 3.30$) ได้ตอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบันได้ ($\bar{X} = 3.27$) จัดตกแต่งสำนักงานได้ ($\bar{X} = 3.24$) ย่อ สรุปลงสารเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 3.11$) และถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงได้ ($\bar{X} = 3.06$)

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง เป็นรายข้อ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ข้อ ขอ	บทบาท	ทัศนะของผู้บริหาร					
		บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	<u>ด้านการติดต่อสื่อสาร</u>						
1	เข้าใจระบบสื่อสารและสามารถใช้ระบบนั้นได้	4.16	0.65	มาก	3.57	0.77	มาก
2	จัดระบบการสื่อสารภายในเพื่อสนับสนุนงานของผู้บริหารได้	4.01	0.71	มาก	3.47	0.77	ปานกลาง
3	ใช้ระบบโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารได้ถูกต้อง	4.23	0.66	มาก	4.01	0.79	มาก
4	ประยุกต์ใช้อุปกรณ์การสื่อสารในสำนักงานได้	4.07	0.78	มาก	3.67	0.88	มาก
5	สื่อสารโดยใช้โทรสารได้	4.34	0.61	มาก	4.11	0.81	มาก
6	ใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์	4.31	0.60	มาก	3.81	0.71	มาก
7	ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้	3.89	0.86	มาก	2.70	0.89	ปานกลาง
8	ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อสนับสนุนการสื่อสารโต้ตอบของผู้บริหารได้ถูกต้องรวดเร็ว	4.14	0.71	มาก	3.29	0.87	ปานกลาง
9	ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับลักษณะงาน	4.04	0.71	มาก	3.31	0.75	ปานกลาง
10	จัดการข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.99	0.73	มาก	3.21	0.76	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ ข้อ	บทบาท	ทัศนะของผู้บริหาร					
		บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	<u>ด้านการติดต่อสื่อสาร (ต่อ)</u>						
11	จัดระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานได้	3.87	0.76	มาก	3.07	0.82	ปานกลาง
12	เสนอสารสนเทศได้ถูกต้องรวดเร็ว	3.87	0.80	มาก	3.14	0.82	ปานกลาง
13	แนะนำและค้นหาข้อมูลได้อย่างแม่นยำ	3.91	0.76	มาก	3.19	0.87	ปานกลาง
14	เป็นประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานได้	3.90	0.92	มาก	3.39	0.79	ปานกลาง
15	ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ	4.27	0.64	มาก	3.61	0.89	มาก
16	ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนได้	4.23	0.68	มาก	3.79	0.80	มาก
17	มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.39	0.67	มาก	3.80	0.83	มาก
18	เลือกใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.93	0.82	มาก	3.23	0.92	ปานกลาง
19	ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บเอกสารได้	3.99	0.89	มาก	2.93	0.94	ปานกลาง
20	ใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสาร	3.90	0.93	มาก	2.80	0.94	ปานกลาง
	รวม	4.07	0.56	มาก	3.41	0.57	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ผู้บริหารมีทัศนะเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงาน เลขานการผู้บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แต่ละข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 4.39$) สื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ได้ ($\bar{X} = 4.34$) ใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ($\bar{X} = 4.31$) ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องได้ดีทุกระดับ ($\bar{X} = 4.27$) ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนใต้ ($\bar{X} = 4.23$) ใช้ระบบโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.23$) เข้าใจระบบสื่อสารและสามารถใช้ระบบนั้นได้ ($\bar{X} = 4.16$) ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการสื่อสารโต้ตอบของผู้บริหารได้ถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.14$) ประยุกต์ใช้อุปกรณ์การสื่อสารในสำนักงานได้ ($\bar{X} = 4.07$) ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.04$) จัดระบบการสื่อสารภายในเพื่อสนับสนุนงานของผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 4.01$) ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บเอกสารได้ ($\bar{X} = 3.99$) จัดการข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.99$) เลือกใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.93$) แนะนำและค้นหาข้อมูลอย่างแม่นยำ ($\bar{X} = 3.91$) เป็นประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานได้ ($\bar{X} = 3.90$) ใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.90$) ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ ($\bar{X} = 3.89$) จัดระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานได้ ($\bar{X} = 3.87$) และเสนอสารสนเทศได้ถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

และในขณะเดียวกันผู้บริหารมีทัศนะเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานการผู้บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องที่อยู่ในระดับมากได้แก่ การสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ได้ ($\bar{X} = 4.11$) ใช้ระบบโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.01$) ใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ($\bar{X} = 3.81$) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 3.80$) ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนใต้ ($\bar{X} = 3.79$) ประยุกต์ใช้อุปกรณ์การสื่อสารในสำนักงานได้ ($\bar{X} = 3.67$) ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องได้ดีทุกระดับ ($\bar{X} = 3.61$) และเข้าใจระบบสื่อสารและสามารถใช้ระบบนั้นได้ ($\bar{X} = 3.57$) และอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ การจัดระบบการสื่อสารภายในเพื่อสนับสนุนงานของผู้บริหารได้ ($\bar{X} = 3.47$) เป็นประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานได้ ($\bar{X} = 3.39$) ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.31$) ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการสื่อสารโต้ตอบของผู้บริหารได้ถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.29$) เลือกใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.23$) จัดการข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.21$) แนะนำและค้นหาข้อมูลอย่างแม่นยำ ($\bar{X} = 3.19$) เสนอสารสนเทศได้ถูกต้องรวดเร็ว

$(\bar{X} = 3.14)$ จัดหาข้อมูลได้อย่างแม่นยำ $(\bar{X} = 3.19)$ เสนอสารสนเทศได้ถูกต้องรวดเร็ว
 $(\bar{X} = 3.14)$ จัดระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานได้ $(\bar{X} = 3.07)$ ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัด
 เก็บเอกสารได้ $(\bar{X} = 2.93)$ ใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสาร $(\bar{X} = 2.80)$ และใช้ภาษา
 อังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ $(\bar{X} = 2.70)$

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงาน
 เลขานการผู้บริหาร รวม 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานใน
 หน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นรายด้าน ดังรายละเอียดในตาราง 7 - 12

ตาราง 7 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานการผู้บริหาร ตามทัศนะของผู้
 บริหารที่มีประสบการณ์การบริหารต่างกัน

ด้าน ที่	บทบาทที่คาดหวัง	วาระการดำรงตำแหน่ง				t
		1 วาระ		2 วาระขึ้นไป		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	3.84	0.56	3.98	0.46	- 1.07
2	ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	4.07	0.54	4.17	0.54	- 0.71
3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.03	0.54	4.13	0.58	- 0.71
รวม		3.98	0.52	4.09	0.49	- 0.87

จากตาราง 7 พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหาร 1 วาระ และมีประสบการณ์
 การบริหาร 2 วาระขึ้นไป มีทัศนะเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานการผู้บริหาร
 ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ทั้งเป็นราย
 ด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 เปรียบเทียบบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะของผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหารต่างกัน

ด้าน ที่	บทบาทที่เป็นจริง	วาระการดำรงตำแหน่ง				t
		1 วาระ		2 วาระขึ้นไป		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	3.09	0.51	3.46	0.66	- 2.25 *
2	ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.31	0.51	3.75	0.60	- 3.21 *
3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.26	0.49	3.65	0.61	- 2.92 *
รวม		3.22	0.46	3.62	0.58	- 3.14 *

จากตาราง 8 พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหาร 1 วาระ และมีประสบการณ์การบริหาร 2 วาระขึ้นไป มีทัศนะเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ทั้งเป็นรายด้านและโดยรวม แตกต่างกัน

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงาน
เลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะของผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน

ด้าน ที่	บทบาทที่คาดหวัง	อายุ			
		ต่ำกว่า 40 ปี		40 ปี ขึ้นไป	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	ด้านการเป็นช่วยงานการบริหาร	4.22	0.53	3.88	0.52
2	ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	4.34	0.31	4.10	0.54
3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.35	0.14	4.06	0.56
รวม		4.30	0.32	4.01	0.51

จากตาราง 9 พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีเพียง 2 คน จึงไม่ได้ทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้ $t - test$ แต่ได้ทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยที่ได้กำหนดไว้ และพบว่า ผู้บริหารทั้ง 2 กลุ่ม มีทัศนะต่อบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร แต่ละด้านและโดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงาน
 เลขาธิการผู้บริหาร ตามทัศนะของผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน

ด้าน ที่	บทบาทที่เป็นจริง	อายุ			
		ต่ำกว่า 40 ปี		40 ปี ขึ้นไป	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	ด้านการเป็นผช่วยงานการบริหาร	3.17	0.17	3.23	0.60
2	ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.10	0.25	3.49	0.59
3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.12	0.75	3.41	0.56
รวม		3.13	0.10	3.37	0.54

จากตาราง 10 พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีเพียง 2 คน จึงไม่ได้ทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้ $t - test$ แต่ได้ทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยที่ได้กำหนดไว้ และพบว่า ผู้บริหารทั้ง 2 กลุ่ม มีทัศนะต่อบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงาน เลขาธิการผู้บริหาร แต่ละด้านและโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะของผู้บริหารที่วุฒิการศึกษาต่างกัน

ด้าน ที่	บทบาทที่คาดหวัง	วุฒิการศึกษา				t
		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	3.88	0.53	3.97	0.54	-0.66
2	ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	4.07	0.59	4.21	0.44	-0.97
3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.02	0.62	4.14	0.39	-0.70
รวม		3.99	0.56	4.11	0.42	-0.82

จากตาราง 11 พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิปริญญาโทและมีวุฒิปริญญาเอก มีทัศนะเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ทั้งเป็นรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะของผู้บริหารทั่วการศึกษาต่างกัน

ด้าน ที่	บทบาทที่เป็นจริง	วุฒิการศึกษา				t
		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ด้านการเป็นช่วยงานการบริหาร	3.24	0.60	3.18	0.60	0.36
2	ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.48	0.55	2.42	0.67	0.39
3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.43	0.53	3.30	0.66	0.85
รวม		3.88	0.51	3.30	0.62	0.57

จากตาราง 12 พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิปริญญาโทและมีวุฒิปริญญาเอก มีทัศนะเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ด้านการเป็นช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ทั้งเป็นรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์คำถามปลายเปิดที่ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร รวม 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นฝ่ายงานการบริหาร การปฏิบัติงานในหน้าที่ และการติดต่อสื่อสาร วิเคราะห์โดยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) หาคำความถี่ของข้อความและจัดกลุ่มเนื้อหาสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการเป็นฝ่ายงานการบริหาร

เลขานุการต้องมีความเข้าใจขอบข่ายหน้าที่การปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ต้องรับผิดชอบ พร้อมทั้งคุณลักษณะและอุปนิสัยในการปฏิบัติงานและส่วนตัวของผู้บริหารเป็นอย่างดี เข้าใจนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน ตอบสนองความคิดและนโยบายได้ในทางปฏิบัติ มีความรู้และสามารถวิพากษ์วิจารณ์งานของผู้บริหารและแลกเปลี่ยนทัศนะกันได้ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อในทุกระดับ ต้องเป็นฝ่ายช่วยจัดการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาให้เกิดความคล่องตัว คอยแจ้งผู้บังคับบัญชาเรื่องการนัดหมาย สร้างระบบงานที่ทันสมัย สามารถลำดับความสำคัญของเรื่องแต่ละเรื่องได้ เข้าใจในวิธีการทำงานของผู้บริหารได้รวดเร็ว ติดตามเรื่องที่ผู้บริหารได้สั่งการไปแล้ว เลขานุการจะต้องปฏิบัติตามที่จะช่วยให้การบริหารเป็นไปอย่างเรียบร้อย เก็บข้อมูลต่าง ๆ ได้รวดเร็วเพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้ ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ให้กับสถาบัน มีความสามารถและฝึกฝนทักษะการบริหารที่เป็นระบบสากลพร้อมที่จะตรวจสอบและประเมินผลงานได้

2. ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

เลขานุการต้องทราบขอบข่ายความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่ผู้บริหารได้มอบหมาย เป็นคนช่างสังเกต ศึกษาอุปนิสัยและความต้องการของผู้บังคับบัญชา มีความคิดสร้างสรรค์ ขอสัตย์ตรงต่อเวลา มีระเบียบวินัย พึงพอใจใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ปรับปรุงตัวเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและวิทยาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสำนึก รับผิดชอบ ไม่หลีกเลี่ยงงาน อยู่ประจำสำนักงานตลอดเวลา เก็บและรักษาความลับของราชการไว้ได้ เป็นบุคคลที่สนใจใช้เวลาให้กับกิจกรรมของส่วนรวมได้ ขยันกรองงานขนานพันธุ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อหน่วยงานภายในและบุคคลอื่น มีสุขภาพแข็งแรง

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร

เลขานุการต้องเป็นบุคคลที่พูดไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นพหุภาษาและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและพวคนอกหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ มีความรู้ภาษาต่างประเทศถ่องและชัดเจน มีความรู้ทางด้านการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์สมัยใหม่และติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วจับใจต่อเหตุการณ์ เป็นบุคคลที่สนใจในการให้บริการร่างหนังสือได้รวดเร็ว และใช้คำได้ถูกต้องสื่อความหมายได้อย่างรัดกุม และพิมพ์เอกสารด้วยคอมพิวเตอร์ได้ด้วย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ในด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประสบการณ์การบริหาร อายุและวุฒิการศึกษาของผู้บริหาร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ และรองอธิการบดีฝ่ายต่างประเทศ จากมหาวิทยาลัย สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 10 แห่ง ซึ่งดำรงตำแหน่งช่วงวาระปี 2539-2540 จำนวน 77 คน และใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร รวม 65 ข้อ แบบสอบถามบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร มีค่าความเชื่อมั่น 0.93 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าความเชื่อมั่น 0.94 และแบบสอบถามบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร มีค่าความเชื่อมั่น 0.94 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีค่าความเชื่อมั่น 0.97 และด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าความเชื่อมั่น 0.96 และค่าความเชื่อมั่นทางฉบับ 0.98

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารรวม 3 ด้านคือ ด้านการเป็นช่วยงานการบริหาร การปฏิบัติงานในหน้าที่ และการติดต่อสื่อสาร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม จำนวน 77 ฉบับ โดยส่งทางไปรษณีย์ และได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารตอบแบบสอบถามกลับคืนมา รวมทั้งสิ้นจำนวน 70 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ คือ

1. นำข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละตามตัวแปรต่าง ๆ ที่กำหนด
2. วิเคราะห์บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้สถิติพื้นฐานค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้านและโดยรวม
3. เปรียบเทียบประสพการณ์ และวุฒิการศึกษาของผู้บริหาร ตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มติดอกบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร โดยทดสอบค่าที (t-test) ส่วนอายุเปรียบเทียบกับเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย เป็นรายด้านและโดยรวม

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน เป็นผู้บริหารที่มีประสพการณ์การบริหาร 1 วาระ จำนวน 44 คน (62.86 %) เป็นผู้บริหารที่มีประสพการณ์การบริหาร 2 วาระขึ้นไป จำนวน 26 คน (37.14 %) สำหรับผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 2 คน (2.86 %) และผู้บริหารที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน (97.14 %) ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 26 คน (37.14 %) และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 44 คน (62.86 %)

2. วิเคราะห์บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐมีทัศนะที่สอดคล้องกันว่า เลขานุการผู้บริหารควรปฏิบัติบทบาทที่คาดหวัง โดยรวมและแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก

2.2 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐมีทัศนะที่สอดคล้องกันว่า เลขานุการผู้บริหารได้ปฏิบัติบทบาทที่เป็นจริง โดยรวมและแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ

3.1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีประสบการณ์การบริหาร แตกต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร โดยรวมและแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่มีทัศนะต่อบทบาทที่เป็นจริง โดยรวมและแต่ละด้าน แตกต่างกัน

3.2 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีอายุ แตกต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร โดยรวมและแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก แต่มีทัศนะต่อบทบาทที่เป็นจริง โดยรวมและแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

3.3 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร โดยรวมและแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ผู้วิจัยอภิปรายผล ดังนี้

1. บทบาทเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ผู้บริหารมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารด้านว่า ควรปฏิบัติในระดับมาก ทุกด้าน คือ การสื่อสารได้ถูกต้อง รวดเร็วตรงตามความต้องการของผู้บริหาร เข้าใจนโยบายและลักษณะงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติ บันทึกตารางเวลาการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ เรียนรู้ลักษณะการทำงานของผู้บริหารได้รวดเร็ว จัดตารางเวลาและการนัดหมายให้ผู้บริหารได้ ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้บรรลุตามเป้าหมาย เตรียมงานให้ผู้บริหารได้ จัดเตรียมเอกสารเดินทางให้ผู้บริหารได้ คิดสรรหาข้อมูล เพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ในการทำงานให้ผู้บริหาร กรองงานขนต้นเสนอผู้บริหาร ติดตามประสานงานแทนผู้บริหาร

ได้วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูลได้ จัดระบบการทำงานในหน่วยงานได้ มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบุคลากร สรุปเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องงานเสนอผู้บริหารในประเด็นที่น่าสนใจ และมีความสามารถในการวางแผนงานได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐมองเห็นว่าสภาพการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน นอกจากมีการกึ่งกว้างขวาง และมีความสลับซับซ้อนอย่างมากแล้ว การดำเนินงานยังเต็มไปด้วยการแข่งขันและนับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น เป็นเหตุให้ผู้บริหารต้องดำเนินงานใหม่ประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ทรัพยากร และเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด ต้องใช้การตัดสินใจอย่างรอบคอบและผิดพลาดน้อยที่สุด (Hanna, Popham and Tilton. 1973 : 3-4 ; ผ่องใส ศกจรรย์รักษ์. 2530 : 1-2) ดังนั้น ผู้บริหารจะสามารถทำงานตามหน้าที่ที่สำคัญเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าของสถาบัน จึงจำเป็นต้องมีเลขานุการแบ่งเบาภาระหน้าที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะการจัดหาข้อมูลเรื่องทั่ว ๆ ไปทั้งภายในและภายนอกสถาบันที่ผู้บริหารไม่สามารถจะค้นหาด้วยตนเองได้ เพื่อสื่อสารข้อมูลถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร เพราะข้อมูล และรายละเอียดข่าวสารในการปฏิบัติงานที่เลขานุการจะทำให้ผู้บริหารต้องพึ่งพาอาศัยเลขานุการมากยิ่งขึ้น (จินตนา บุญการ. 2537 : 34-35) ซึ่งสอดคล้องกับ ผ่องใส ศกจรรย์รักษ์ (2530 : 68) กล่าวว่า บทบาทเลขานุการต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารมีแนวโน้มเป็นไปได้มากที่สุด คือ การเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วที่สุดสำหรับผู้บริหารเมื่อเลขานุการเป็นบุคคลที่ช่วยเหลือในการเตรียมการงาน กรองงาน เป็นผู้ได้รับความไว้วางใจจึงต้องรอบรู้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และจัดการให้เป็นระเบียบ เมื่อผู้บริหารขอใช้ข้อมูลเลขานุการสามารถนำเสนอได้ทันที เพื่อผู้บริหารจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการเข้าใจนโยบายและลักษณะงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จได้อย่างดียิ่ง เพราะนโยบายเป็นส่วนสำคัญต่อการบริหารงาน ผู้บริหารกำหนดไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเลขานุการจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจนโยบายของหน่วยงานเพื่อจะได้เป็นกำลังเสริมให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น (เสถียร เหลืองอร่าม. 2527 : 35-39)

สำหรับเรื่องในการจัดการนัดหมายให้ผู้บริหาร เลขานุการมีหน้าที่สำคัญในการปรึกษาคู่และเรื่องเวลาและการนัดหมายให้ผู้บริหาร (ผ่องใส ศกจรรย์รักษ์. 2530 : 66) เนื่องจากเวลาของผู้บริหารเป็นสิ่งมีค่า เลขานุการต้องมีจุดประสงค์ และความสำคัญของการนัดหมายแต่ละรายและเวลาแต่ละช่วงของผู้บริหาร ต้องมีข้อมูลพร้อมที่จะนัดเวลาการนัดหมาย และจัดลำดับเวลาของการเข้าพบผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับอรุณ รัตนวิจารณ์. 2527 : 12) กล่าวว่า ผู้บริหารมีการกิจในหน้าที่การงานมาก ไม่มีเวลามากนักในการพบปะบุคคล

ต่อการนัดหมายก่อนเข้าพบจึงเป็นเรื่องสำคัญที่เลขานุการจะช่วยจัดการให้ดำเนินไปด้วยดี และเป็นไปตามความต้องการของผู้บริหาร เลขานุการมีหน้าที่ดูแลจัดการและควบคุมการนัดหมายของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรกลั่นกรองการนัดหมายให้เหมาะสม ไม่ปล่อยให้เกิด การนัดหมายไร้จุดหมาย และขาดความสำคัญ (อูษณี ตลาบดี, 2536 : 116) และการเป็น ผู้ช่วยติดต่อประสานงานแทนผู้บริหารนั้น เนื่องจากผู้บริหารมีภาระงานยุ่งยาก บางคนต้องทำ หน้าที่หลายกิจกรรมในเวลาเดียวกัน จึงต้องมีเลขานุการเป็นผู้ช่วยติดต่อประสานงาน เพื่อจะทำ ให้งานได้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและประหยัดเวลา เลขานุการเป็นบุคคลที่มีโอกาสพบปะบุคคล เป็นจำนวนมาก ได้ทราบแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่จะติดต่อกับใครที่ไหน อย่างไร เลขานุการจึงต้อง เป็นพหุมีความสามารถมาก สามารถติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกได้อย่างดี เลขานุการ จะต้องช่วยในการเตรียมงานไม่ว่าจะเป็นงานโทรศัพท์ งานประชุม งานพบปะการนัดแขก แม้แต่ การเดินทางของผู้บริหาร ย่อมจะต้องถูกเตรียมไว้อย่างเรียบร้อย (เมืองทอง แหม่มฉวีและ คนอื่น ๆ, 2535 : 18)

ในส่วนของบริษัทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ผู้บริหาร มีความเห็นว่าเลขานุการผู้บริหาร ได้ปฏิบัติในระดับมากคือ เข้าใจนโยบายและลักษณะงานของ หน่วยงานที่ปฏิบัติ ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ในการทำงานให้ผู้บริหาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เลขานุการผู้บริหาร ได้ปฏิบัติตามบทบาทที่เป็นจริงตามความคาดหวังของผู้บริหาร กล่าวคือ เลขานุการ มีความรู้ ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบ ความสำเร็จได้อย่างดียิ่ง เพราะนโยบายเป็นส่วนสำคัญต่อการบริหารงาน ที่ผู้บริหารกำหนดไว้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนเข็มทิศคอยควบคุมการปฏิบัติงานของสถาบัน เป็นแนว ทางมิให้การบริหารผิดพลาดและมีจุดยืนที่แน่นอน (กมล ชทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม, 2517 : 35-39) และเลขานุการผู้บริหาร จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้เป็นกำลังส่งเสริมให้งานบริหารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตอษณี ตลาบดี (2536 : 17) ได้กำหนดบทบาทของเลขานุการในฐานะผู้ช่วยรับนโยบายให้เป็นบทบาทหนึ่งที่มีความสำคัญ และได้ปฏิบัติในระดับปานกลางคือ ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้บรรลุตามเป้าหมาย จัดเตรียมเอกสารเดินทางให้ผู้บริหารได้ สือข่าวได้ถูกต้องรวดเร็วตรงตามความต้องการของ ผู้บริหาร เตรียมงานให้ผู้บริหารได้ ติดต่อประสานงานแทนผู้บริหารได้ กรองงานของตนเสนอ ผู้บริหาร คัดสรรข้อมูลได้ถูกต้องรวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร มีความรู้ขั้นตอน เกี่ยวกับงานบุคลากร จัดระบบการทำงานในหน่วยงานได้ มีความสามารถในการวางแผนงานได้ วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูลได้ มีความรู้ขั้นตอนเกี่ยวกับงานพัสดุ สรุปเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

กับงานเสนอผู้บริหารในประเด็นที่น่าสนใจ จัดหาข้อมูลเสนอผู้บริหารในการจัดทำคำขอของงบประมาณ ประจำปี ร่างคำปฐาจารย์/คำบรรยายให้ผู้บริหารได้ ทงนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานที่เป็นจริง เลขาธิการผู้บริหารยังขาดความรู้ด้านการบริหารการประสานงาน การบริหารเรื่องเวลา การ เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหาร (Everett. 1989 : 1674-A ; Wilson. 1986 : 592 ; Lynch. 1986 : 4272-A ; ผ่องใส ศุภจรรย์รักษ์. 2530 : 44-47) และเลขานุการขาด ความรู้ในการจัดเตรียมข้อมูล การวิเคราะห์งาน การประสานงาน และการกรองงานของตนให้ ผู้บริหารได้ ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ มีความเห็นว่าบทบาท เลขานุการผู้บริหาร ได้ปฏิบัติในระดับปานกลาง

2. บทบาทเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้บริหารมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารด้านว่า ควรปฏิบัติในระดับมาก คือ ตรงต่อเวลาในการทำงาน ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อผู้บริหารได้ จัดระบบแฟ้ม ข้อมูลเพื่อให้ง่ายแก่การค้นหาคัดเลือกเอกสารให้เป็นระบบได้ จัดระบบข้อมูลเพื่อสะดวกแก่การ เรียกใช้ พัฒนาวិธีการทำงานของตนเองเสมอ ติดต่อบริษัทงานการประชุม จัดระบบการรับส่ง หนังสือราชการได้ พิมพ์เอกสารได้ถูกต้องสะอาดเรียบร้อย จัดอันดับความสำคัญในงานที่รับผิดชอบได้ ปรับปรุงการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ให้คำแนะนำปรึกษาผู้มาติดต่องานได้ ปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงได้ ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง อย่างต่อเนื่อง จัดและเขียนรายงานการประชุมได้ ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับลักษณะ งาน ร่างจดหมายเชิญประชุมได้ ย่อสรุปสาระเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น จัดเอกสารการประชุมได้ อธิบายเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ให้พอเข้าใจ ประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ งานในหน้าที่ ทงนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐมองเห็นว่า เลขานุการต้องเอาใจ ใส่ให้บริการต้อนรับแขกของมหาวิทยาลัยอย่างกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ ให้ความประทับใจ โดยไม่ยอมให้เสียความรู้สึกเพราะตัวเลขานุการขาดปฏิภาณไหวพริบ การต้อนรับที่ดีจะทำให้แขก หรือผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้บริหารแล้วยังขยายความรู้สึกที่ดีต่อสถาบันอีกด้วย (อษณ ตลาบดี. 2536 : 124,126) และเลขานุการโดยทั่วไปจะต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่ การต้อนรับแขก จัดหาอำนวยความสะดวกให้แก่แขกและกลั่นกรองแขกที่จะมาพบ (ชวลิต หมั่นช. 2535 : 8) เลขานุการต้องรู้จักวิธีให้การอำนวยความสะดวกสบายให้แก่แขกที่มาพบผู้บริหาร (จินตนา บุญงการ. 2533 : 25) ทักทายผู้มาติดต่องานทุกคนด้วยมารยาทที่ดีงาม สุภาพอ่อน โยไม้อวดยศยศยัณตรี (วิไล ตันมิตร. 2537 : 61)

การจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ จัดระบบข้อมูลเพื่อสะดวกแก่การเรียกใช้ เนื่องจากในสำนักงานทั่ว ๆ ไป จะประกอบไปด้วยเอกสารนานาชนิด เช่น สัญญาต่าง ๆ จดหมายโต้ตอบ รายงาน ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน เช็ค ใบสำคัญการจ่ายเงิน สกิดต่าง ๆ เป็นต้น เอกสารเหล่านี้จะต้องจัดระบบให้ติดต่อการหาและในปัจจุบัน (พงศ์ สุวรรณธาดา. ม.ป.ป. : 166) เลขานการย่อมต้องมีความรู้เกี่ยวกับการเก็บเอกสาร เพราะวันหนึ่ง ๆ การทำงานเกี่ยวข้องกับเอกสารเป็นส่วนใหญ่ (นิมิตร จิวะสันติการ. 2527 : 83) เอกสารทุกชนิดมีประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น เพราะเอกสารเป็นข้อมูลข่าวสารที่จัดทำขึ้นโดยการพิมพ์ หรือคัดสำเนาหรือถ่ายเอกสาร เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินงานให้ถูกต้องตามข้อมูลในเอกสารนั้น ๆ เลขานการจึงเป็นบุคคลที่มีความรู้ในการควบคุมและ การจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลสกิดต่าง ๆ ให้เป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพ (สันตชัย พงษ์นยรัตน์. 2532 : 70)

ภาระงานที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งได้แก่ การพิมพ์เอกสารใดก็ตามที่ สะอาด เรียบร้อยจะสร้างความประทับใจให้กับผู้อ่านและพามาติดต่อกับสถาบันโดยตรง ซึ่งการพิมพ์เอกสารในบางกรณีผู้บริหารอาจสั่งให้เลขานการเป็นผู้เขียนตามคำบอก แล้วให้เลขานการนำไปดำเนินการต่อ หรือผู้บริหารอาจสั่งให้เลขานการเป็นผู้เขียนตอบเอง โดยให้คำแนะนำแนวทางหรืออาจไม่ให้เลย และให้ดำเนินการจัดพิมพ์ให้เรียบร้อย โดยที่ผู้บริหารเป็นผู้จ่ายเช่นข้ออย่างเดียว ซึ่งจะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่และประหยัดเวลาของบริหาร ความสะอาด ถูกต้องของเอกสารจึงจำเป็นอย่างยิ่ง และเลขานการจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง ทงนี้เพื่อที่จะสามารถร่างและพิมพ์เอกสารได้เป็นอย่างดี (กรแก้ว อัจฉนวน. 2537 : 123 ; ผ่องใส ศุภจรรยาภิ. 2530 : 70 ; เกษกานดา สุภาพจน์. 2532 : 124 ; อาภากร บุญสม. 2536 : 39)

ในส่วนของบริษัทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้บริหารมีความเห็นว่า เลขานการผู้บริหาร ได้ปฏิบัติในระดับมากคือ ติดต่อบริษัทงานการประชุม ให้คำแนะนำปรึกษาพามาติดต่อกับงาน พิมพ์เอกสารใดก็ตามที่ สะอาด เรียบร้อย จัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบอธิบายเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ให้พอนได้ จัดอันดับความสำคัญในงานที่รับผิดชอบได้ ร่างจดหมายเชิญประชุม ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับลักษณะงาน พยายามวิการทำงานของตนเองเสมอ และปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงได้ ทงนี้อาจเป็นเพราะเลขานการผู้บริหาร ได้ปฏิบัติตามหน้าที่เป็นจริงตามความคาดหวังของผู้บริหาร กล่าวคือ เลขานการมีความรู้ ความสามารถพร้อมที่ปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยการทำงาน และช่วยลดภาระงาน ตลอดจนพัฒนาตนเองให้เข้ากับระบบการทำงานใหม่ ๆ (ผ่องใส ศุภจรรยาภิ. 2530 : 50)

บทบาทสำคัญอีกประการหนึ่งของเลขานุการผู้บริหาร คือ การประสานงานกับบุคคลอื่นได้ เลขานุการผู้บริหารเป็นบุคคลที่ได้รับความนิยมนิยมชมชอบของคนส่วนใหญ่ สามารถติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกได้เป็นอย่างดี เลขานุการช่วยในการเตรียมงานไม่ว่าจะเป็นงานการพิมพ์เอกสาร การประชุม การให้คำปรึกษา การนัดหมายแขก หรือแม้การเดินทางย่อมถูกเตรียมไว้อย่างเรียบร้อยเพื่อความเหมาะสมและรวดเร็ว (เมืองทอง แหม่มมณีและคณะอื่น ๆ. 2535 : 17, 27) ทงการพิมพ์เอกสารต้องถูกต้อง สะอาดเรียบร้อยจะสร้างความประทับใจกับผู้อ่านและสอดคล้องกับสถาบัน ซึ่งการพิมพ์เอกสารในบางกรณีผู้บริหารอาจสั่งให้เขียนตามคำบอกแล้วให้เลขานุการดำเนินการพิมพ์ให้เรียบร้อยโดยผู้บริหารเป็นผลงานแต่เพียงอย่างเดียวซึ่งเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่และประหยัดเวลาของผู้บริหาร เมื่อเป็นเช่นนั้นจึงจำเป็นต้องให้เลขานุการต้องมีความรู้ ความสามารถในภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง เพื่อสามารถร่างและพิมพ์เอกสารได้เป็นอย่างดี (กรแก้ว อัจฉริย. 2537 : 123) และสิ่งที่เลขานุการได้ปฏิบัติในระดับปานกลางคือ ปรับปรุงการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน จัดเอกสารการประชุมได้ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง จัดเตรียมการประชุมได้ ประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ จัดระบบแฟ้มข้อมูลเพื่อให้ง่ายแก่การค้นหา จัดและเขียนรายงานการประชุมได้ จัดระบบข้อมูลเพื่อสะดวกแก่การเรียกใช้ โต้ตอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบันได้ จัดตกแต่งสำนักงานได้ ย่อสรุปสาระเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น และถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานที่เป็นจริงเลขานุการผู้บริหารขาดความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยี (Everett. 1989 : 1674-A ; Wilson. 1986 : 592 ; Lynch. 1986 : 4272-A) และไม่มีความรู้ในเรื่องกฎระเบียบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถจัดและสรุปรายงานการประชุมและไม่สามารถใช้ความรู้ความชำนาญเฉพาะในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย ขาดประสบการณ์ในการร่างหนังสือ และการเรียบเรียงภาษาให้ถูกต้อง ยังจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ และขาดการเอาใจใส่ต่องานที่ควรจะได้เรียนรู้ ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐมีความเห็นว่า เลขานุการผู้บริหาร ได้ปฏิบัติในระดับปานกลาง

3. บทบาทเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารด้านนี้ว่า ควรปฏิบัติในระดับมาก ทกด้านคือ มั่นนุษย์สัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ได้ ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องได้ทุกระดับใช้ระบบโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารได้ถูกต้องปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ เข้าใจระบบสื่อสารและสามารถใช้ระบบนั้นได้ ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่

เกี่ยวข้องกับงานเพื่อสนับสนุนการสื่อสาร ได้อุปของบริหารได้ถูกต้องรวดเร็ว ประยุกต์ใช้
 อุปกรณ์การสื่อสารในสำนักงานได้ ใช้ขอมลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับลักษณะงาน จัดระบบ
 การสื่อสารภายในเพื่อสนับสนุนงานของบริหารได้ ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บเอกสาร
 จัดการขอมลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง นาเชอถอ เลอากใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปได้
 เหมาะสมกับการปฏิบัติงานแนะนำและค้นหาขอมลได้อย่างแม่นยำเป็นประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานได้
 ใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสาร ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ จัดระบบสารสนเทศเพื่อ
 สนับสนุนงานได้ เสนอสารสนเทศได้ถูกต้องรวดเร็ว ทงนี้อาจเป็นเพราะบริหารมหาวิทยาลัย
 ของรัฐมองเห็นว่า เลขานการจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์อย่างดกกับผเกี่ยวข้องของทกระดับ มีใจกว้าง
 ในการรับฟังข้อคิดเห็นจากผร่วมงาน มีความอดทน และควบคุมอารมณ์ สงเสริมยกย่องและหวังดี
 อย่างจริงจัง พดจาไพเราะ เน้นวล (อรอประภา หอมเศรษฐี. 2537 : 13) การติดต่อ
 ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือเลขานการเปรียบได้เสมือนปราคการด้านแรกที่ต้องให้
 ผมาติดต่อกับบริหารติดใจ ประทับใจและมีความเป็นมิตร (ผองใส ศุภจรรยารักษ์. 2532 :
 70) ; จินตนา บุญบงการ. 2531 : 33) ซึ่งสอดคล้องกับขอเสนอแนะของสพัตรา สุภาพ
 (2538 : 1) การประสานงานต้องใช้มนุษยสัมพันธ์ เพราะแต่ละคนมีความเป็นมา นิสัยใจคอ
 ที่แตกต่างกัน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เป็นเลิศจะเป็นเทคนิคเพื่อสร้างความก้าวหน้าในการ
 ทำงานได้อีกด้วย (ยจิรา ทองเวศ. 2531 : 38) มนุษยสัมพันธ์จะเป็นเครื่องช่วยในการ
 ตัดสินผลงานว่า จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว (วิจิตร วรตบางกร. 2535 : 46-48)
 และบริหารเห็นว่า เลขานการบริหาร จะต้องเป็นผมีความรู้ความเข้าใจในระบบการสื่อสาร
 และสามารถใช้ระบบนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะระบบการสื่อสารมีความสำคัญและจำเป็น
 ต่อการปฏิบัติหน้าที่การทำงานช่วยบริหารติดต่อไปยังสมาชิกฝ่ายต่าง ๆ ให้เข้าใจ (ธงชัย
 สันติพงษ์. 2535 : 423 - 438) อุปกรณ์การสื่อสารที่จำเป็นของสถาบัน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์
 เครื่องโทรสารซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กรแก้ว อัจฉนวนัน (2537 : 123)
 เกี่ยวกับสมรรถภาพทางดานการพิมพ์จะต้องเสริมสร้าง คือ การใช้คอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์
 ได้รวดเร็วและถูกต้องเลขานการสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แทนเครื่องพิมพ์ดัดธรรมดามีผล
 ทำให้งานพิมพ์คมภาพน (Long. 2987 : 121-122) และแนวโน้มของเทคโนโลยีทมส่วน
 เข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานการในปี พ.ศ. 2540 ทมความเป็นไปได้มากที่สุดคือ
 ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องประมวลผลขอมลและเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (ผองใส
 ศุภจรรยารักษ์. 2530 : 73) จึงเห็นได้ว่างานสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์
 และตรวจแก้ไขเอกสารต่าง ๆ เช่น จัดหมายรายงาน คำสั่ง ทำให้งานพิมพ์คมภาพน และ

ผู้บริหารยังมีความเห็นว่า เลขนานการต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องอยู่ในเกณฑ์ที่จะเป็นคนสมทบทีมช่วยในการต้อนรับ ติดต่อนัดหมาย ประชาสัมพันธ์ประสานงานกันไปด้วยความเรียบร้อย (ผ่องใส ศุภจรรย์รักษ์. 2530 : 70)

ในส่วนของบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารมีความเห็นว่า เลขนานการบริหาร ได้ปฏิบัติในระดับมาก คือ การสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ ใช้ระบบโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารได้ถูกต้อง ใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารได้เหมาะสมกับสถานการณ์ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับร่วมงาน ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนได้ ประยุกต์ใช้อุปกรณ์การสื่อสารในสำนักงาน ประสานงานกับฝ่ายของใดที่กระดืบ เขาใจระบบสื่อสารและสามารถใช้ระบบนั้นได้ ทงนี้อาจเป็นเพราะ เลขนานการบริหารได้ปฏิบัติบทบาทที่เป็นจริงตามความคาดหวังของผู้บริหาร กล่าวคือ เลขนานการบริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระบบการสื่อสารและสามารถใช้ระบบนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะระบบการสื่อสารมีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ทั้งในสถาบันเอกชนและหน่วยราชการ การบริหารประสบผลสำเร็จในการสั่งการและบริหารงานต่าง ๆ ได้มากน้อยเพียงใดย่อมต้องอาศัยระบบการติดต่อสื่อสารซึ่งเป็นเครื่องช่วยให้ผู้บริหารติดต่อไปยังสมาชิกฝ่ายต่าง ๆ ให้เข้าใจ (ธงชัย สันติวงษ์. 2535 : 423-438) ในการปฏิบัติงานเลขานการจำเป็นต้องใช้สื่อสาร โดยเลือกเครื่องมือสื่อสารที่ความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดแรงงานประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่สูญเสียเวลามาก

บุคลิกที่สำคัญของเลขานการคือ การมีมนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นมากในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะการปฏิบัติหน้าที่ของเลขานการการบริหาร มีส่วนผลักดันให้งานของผู้บริหารประสบความสำเร็จโดยนัยที่จะขาดไม่ได้คือความมีมนุษยสัมพันธ์ เพราะผู้บริหารจะต้องติดต่อขอความร่วมมือและประสานงานกับบุคคลอื่นอย่างมากมาย ดังนั้น เลขานการการบริหารนอกจากจะมีปฏิภาณไหวพริบ ฉลาดรอบรู้อย่างดีแล้ว ต้องมีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไปด้วย เพราะเลขานการเป็นด่านแรกของผู้บริหารและสถาบัน ความประทับใจของการติดต่อจะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การแสดงออกของเลขานการนั่นเอง (ผ่องใส ศุภจรรย์รักษ์. 2530 : 69-72 ; สันตนิย พงษ์นิรัตน์. 2532 : 70-74 ; ริชาร์ดและเคนนอน ๗.

(Richard and other. 1992 : 41-73) และสิ่งที่เลขานการได้ปฏิบัติในระดับปานกลาง คือ การจัดระบบการสื่อสารภายในเพื่อสนับสนุนงานของผู้บริหารได้ เป็นประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานได้ ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับลักษณะงาน ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการสื่อสารติดต่อของผู้บริหารได้ถูกต้องรวดเร็ว เลือกใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จัดการข้อมูลข่าวสารสนเทศได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ และ

นำและค้นหาข้อมูลได้อย่างแม่นยำ จัดระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานได้ ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บเอกสารได้ ใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสาร และใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานที่เป็นจริงเลขานุการผู้บริหารขาดความรู้ในเรื่องระบบสารสนเทศ การบริหารฐานข้อมูลประมวลผลข้อมูล ขาดศิลปะในการใช้ภาษาและการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนการขาดทักษะการนำข้อมูลเข้าและออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (Wiggins.

1989 : 1679-A ; Dodson. 1988 : 1352-A ; Otto. 1988 : 1353-A ; Watwood.

1986 : 1261 ; Bennett. 1984 : 2363 ; Brantley. 1986 : 1160 ; Lynch.

1986 : 4274-A ; Long. 1987 : 121-122 ; Popham and others. 1983 : 25-

49 ; Jennings. 1981 : 11-45 ; ผ่องใส ศกักรยารักษ์. 2530 : 51-53) และ

การติดต่อสื่อสารของเลขานุการทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ไม่สามารถสื่อสารให้บุคคลติดต่อให้เข้าใจได้ ตลอดจนการใช้เครื่องหรืออุปกรณ์ทันสมัยในการพิมพ์งาน และขาดการเอาใจใส่ในการติดต่อสื่อสาร ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐมีความเห็นว่า

เลขานุการผู้บริหาร ได้ปฏิบัติในระดับปานกลาง

4. การเปรียบเทียบทัศนะของบริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ที่แตกต่างกันระหว่างประสบการณ์การบริหาร พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารที่อยู่ในระดับ/ตำแหน่ง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและภาระงานลักษณะเดียวกันหลาย ๆ ฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการวางแผน ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบเป็นลูกโซ่ต่อแผนงานกล่าวคือ ทำให้ผู้บริหารหลายฝ่ายมีโอกาสได้ปรึกษาหารือในเรื่องเกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการตามคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ได้กำหนดมาตรฐานตำแหน่งมีขอบข่ายกว้างขวางไม่จำกัดอยู่เพียงงานเอกสารเท่านั้น แต่จะต้องรับผิดชอบงานที่เป็นภารกิจในความรับผิดชอบอีก เช่น การเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร การปฏิบัติงานในหน้าที่และการติดต่อสื่อสาร (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2529 : 1-6) จึงได้พิจารณาข้อดีและข้อเสียปัญหาและอุปสรรคในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างกว้างขวาง ผู้บริหารสามารถที่จะชี้แจงและอภิปรายรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ นั้นได้อย่างใกล้ชิดตรงกับความเข้าใจจริงค่อนข้างมาก มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน มีภูมิหลังและมีโอกาสพบปะประชุมร่วมกันบ่อยครั้ง มีความเข้าใจพอใจและตกลงใจร่วมกัน (ประชุม รอดประเสริฐ. 2527 : 218 ; อาริยา เมฆาธร. 2535 : 95 ; วรวิมล รوبر. 2539 : 57) ด้วยเหตุนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารมีประสบการณ์การบริหารต่างกันมากหรือน้อยก็ไม่มีผลต่อบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

ในส่วนของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่ตอบบทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามประสบการณ์การบริหารที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้บริหารมีทัศนะในด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร การปฏิบัติงานในหน้าที่และการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหารมากกว่า 1 วาระ ได้มีโอกาสทำงานร่วมงานกับบุคคล หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ มากมาย ซึ่งการได้มีโอกาสร่วมงานกับบุคคล หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ นั้นทำให้ได้รับรู้ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ของการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนและรู้วาทพาทอะไรที่เลขานุการผู้บริหารควรปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ ซึ่งต่างจากผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหาร 1 วาระ ซึ่งผ่านงานต่าง ๆ มาไม่มากนัก จึงทำให้รับรู้ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้น้อย (วิเศษ ภูมิวิชัย. 2538 : 126) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับความยืดหยุ่นของกิลฟอร์ด (Guilford. 1967) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่เรียนรู้มามาก มีประสบการณ์การบริหารมาก จึงจะสามารถคิดได้อย่างหลากหลายและหลายทิศทาง ด้วยเหตุดังกล่าว จึงทำให้ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหารมากกว่าย่อมมองเห็นบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร การปฏิบัติงานในหน้าที่และการติดต่อสื่อสารได้ละเอียดและครอบคลุม แตกต่างกัน

ส่วนการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า ผู้บริหารทั้ง 2 กลุ่ม มีทัศนะที่สอดคล้องกันตอบบทบาทคาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารในระดับมาก แต่มีทัศนะว่า เลขานุการผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารต้องการให้เลขานุการมีบทบาทเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย รู้จักการวางแผนการทำงาน การบริหารเวลา พร้อมทั้งการให้คำแนะนำหรือความคิดเห็น สามารถแก้ปัญหา นอกจากนี้ยังต้องมีความสามารถในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การเข้าสังคมได้ รู้ใจผู้บริหาร สามารถจัดระบบงานไม่ให้ซับซ้อน มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน และทำงานร่วมกับผู้บริหาร และผู้ร่วมงานอื่นได้เป็นอย่างดี มีความคิดริเริ่ม รู้จักกลั่นกรองงาน มีความตอบสนองที่รวดเร็ว (จินตนา บุญงการ. 2533 : 1) แต่จากบทบาทของเลขานุการที่ต้องช่วยแบ่งเบาภารกิจและร่วมรับผิดชอบกับผู้บริหารดังกล่าว เลขานุการส่วนมากยังขาดความรู้ ความชำนาญทางวิชาชีพ จึงไม่อาจปฏิบัติงานตามความคาดหวังของผู้บริหารได้ทั้งหมด

และเมื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่ตอบบทบาทคาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ที่แตกต่างกันระหว่างวุฒิการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารที่อยู่ในระดับหรือตำแหน่งเดียวกันหลายฝ่าย ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมร่วมกันอย่างใกล้ชิด ทำให้มีการ

ปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานระหว่างกัน ได้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ ทั้งจากเอกสาร ตำรา สื่อมวลชนและแหล่งวิทยาการต่าง ๆ ตลอดจนการได้ร่วมงานประชุมเชิงปฏิบัติการ การดำเนินงานไปในแนวทางหรือรูปแบบเดียวกัน มีการรับระเบียบแบบแผนแนวปฏิบัติ และมาตรฐานกำหนดตำแหน่งในเรื่องบทบาทเลขานุการบริหารตามคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ (วรวิทย์ รอบรู้. 2539 : 57 ; ทบวงมหาวิทยาลัย. 2529 : 1-6) จึงทำให้ผู้บริหารมีบรรทัดฐานหรือหลักเกณฑ์ความพร้อมเพรียงการมองภารกิจและปัญหาในการปฏิบัติงานมีสภาพคล้อยตามกัน ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ทัศนะที่ไม่แตกต่างกัน แม้ว่าจะมีระดับวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารของโรเบิร์ต แอล แคทซ์ (Katz. 1955 : 52) ได้กล่าวว่า ภูมิหลังของบุคคลไม่ส่งผลใหม่ความต้องการที่แตกต่างกัน ภาวะการดำรงตำแหน่งปัจจุบันจะทำให้ใหม่ความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารไปในแนวทางเดียวกัน

นอกจากนี้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐยังให้ข้อเสนอแนะในแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับบทบาทคาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการบริหาร ที่สอดคล้องกับข้อความถามในเรื่องต่างๆ เช่น เลขานุการจะต้องมีความเข้าใจขอบข่ายหน้าที่การปฏิบัติงานของผู้บริหาร เข้าใจนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน ตอบโต้แทนผู้บริหารได้ในกรณีผู้บริหารไม่อยู่ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อในทุกระดับ สร้างระบบงานที่ทันสมัย สามารถลำดับความสำคัญของเรื่องแต่ละเรื่องได้ เก็บข้อมูลต่าง ๆ ได้รวดเร็วเป็นพหุแกปฏิกิริยาเฉพาะหน้าได้เป็นคนช่างสังเกต มีความคิดสร้างสรรค์ ขอสัตย์ ตรงต่อเวลา มีระเบียบวินัย ปรับปรุงตัวเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและวิทยาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เก็บและรักษาความลับของราชการได้ดี เป็นบุคคลที่สนใจใฝ่รู้ตลอดเวลาให้กับกิจกรรมของส่วนรวมเสมอ มีมนุษยสัมพันธ์ต่อหน่วยงานภายในและบุคคลอื่น พุดไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้ภาษาต่างประเทศถ่องแท้และชัดเจน มีความรู้ทางด้านการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สมัยใหม่และติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพพรั่งพร้อมในการให้บริการ ร่างหนังสือได้รวดเร็วและใช้คำได้ถูกต้องสื่อความหมายได้อย่างรัดกุมและพิมพ์เอกสารด้วยคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งขอเสนอแนะดังกล่าวเป็นบทบาทของเลขานุการที่ต้องนำมาปฏิบัติในการทำหน้าที่เลขานุการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า บทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยรวมเลขานุการฯได้ปฏิบัติในระดับปานกลางเกี่ยวกับการกรองานขึ้นต้นเสนอผู้บริหาร การเตรียมงานให้ผู้บริหาร การติดต่อประสานงานแทนผู้บริหาร การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูล การจัดเตรียมการประชุม การจัดเอกสารการประชุม การจัดและเขียนรายงานการประชุม การย่อสรุปสาระของเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงประเด็นการจัดระบบแฟ้มข้อมูลเพื่อให้ง่ายแก่การค้นห การจัดระบบข้อมูลเพื่อสะดวกแก่การเรียกใช้ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บเอกสารและการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยจึงเสนอว่ามหาวิทยาลัย/สถาบัน ควรมีการปรับปรุงดังนี้

1. มหาวิทยาลัย/สถาบันควรจัดฝึกอบรม สัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับเทคนิคการบริหารงานเลขานุการ การบริหารงานสำนักงานและการจัดเก็บเอกสาร เลขานุการกับงานประชาสัมพันธ์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในงานเลขานุการ
2. มหาวิทยาลัย/สถาบัน ควรปรับปรุงการกำหนดมาตรฐานเฉพาะตำแหน่งเลขานุการ ที่ควรเน้นก่อนสอบบรรจุเข้าทำงาน เช่น มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศมากกว่าหนึ่งภาษา ใช้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานได้อย่างน้อยสองโปรแกรม แต่ละโปรแกรมต้องเป็นต้นแบบใช้ในขณะนั้น
3. มหาวิทยาลัย/สถาบัน ควรส่งเสริมให้เลขานุการได้มีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมทางด้านวิชาชีพเลขานุการ ซึ่งจะเป็ทางนำสู่การพบปะสังสรรค์ แะแนะนำ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนการติดต่อปรึกษาหารือซึ่งกันและกันแล้วนำมาพัฒนางานของตนเอง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรจะได้มีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมหาวิทยาลัย โดยมีการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาบทบาทเลขานุการในสังคมเทคโนโลยีข่าวสาร ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
2. ศึกษาบทบาทเลขานุการชายและเลขานุการหญิงในทศวรรษหน้า ตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล ชุทธิพัย และเสถียร เหลืองอร่าม. ปฏิบัติสำนักงานภาคทฤษฎี. กรุงเทพฯ : แพรวพทยา, 2517.
- กรแก้ว อัจฉรวัจน์. การพัฒนาชุดการเรียนรู้รายบุคคลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ. ปรียนันตพงษ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- เกษกานดา สุภาพจน์. การประเมินหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิชาเอกธุรกิจศึกษาการเลขานุการของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจตุจักร 2529. ปรียนันตพงษ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.
- เกศินี วิฑูรชาติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อภิชาติ อนุเคราะห์กุล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2540.
- จันทนา แสนสุข. บทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ. ปรียนันตพงษ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.
- จินตนา บุญงการ. "ทำอย่างไรจึงจะเป็นเลขานุการที่มีประสิทธิภาพ," ใน เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง ทำอย่างไรจึงจะเป็นเลขานุการที่มีประสิทธิภาพ. หน้า 24-25. กรุงเทพฯ : สมาคมเลขานุการแห่งประเทศไทย, 2533.
- _____. "เลขานุการงานสำคัญ," จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 13(50) : 24-28 ; กันยายน 2533.
- _____. "งานอีกอย่างของเลขานุการ : วิธีทำให้ผู้มาติดต่อประทับใจ," จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์. 6(22) : 11 ; กันยายน 2537.
- จิระภา โตสมบุญ. "เทคนิคการสื่อข้อความที่มีประสิทธิภาพ," บริหารธุรกิจ. 17(66) : 81-92 ; ตุลาคม - ธันวาคม 2537.
- ชวลิต วัฒนสุข. "เทคนิคการบริหารงานเลขานุการ," ใน รายงานการสัมมนาเลขานุการผู้บริหารเรื่อง การจัดการงานเลขานุการยุคเทคโนโลยีและข่าวสารทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. หน้า 1-5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2535.
- ชัยทวี เสนะวงศ์. "ความคาดหวังของเจ้านายที่มีต่อเลขานุการ," บริหารธุรกิจ. 11(45) : 12-13 ; มกราคม-มีนาคม 2531.

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2523.

ดนัย ตูลาบดี. "หลักสูตรเลาน์การมืออาชีพ," ใน การวางแผนจัดปฏิบัติงานและการควบคุมงาน. หน้า 33-37. กรุงเทพฯ : สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย, 2538.

ทรงสมร คชเลิศ. การเลขานุการและการจัดสำนักงาน. กรุงเทพฯ : วิ.เจ. พรินเตอร์, 2524.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

นิมิตร จิระสันติการ. เลขานุการส่วนตัว. กรุงเทพฯ : บริษัททวนนก จำกัด. 2529.

นายกรัฐมนตรีนัย, สำนัก. นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง, 2538.

ประคอง กรวรรณ. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล, 2528.

ประชุม รอดประเสริฐ. นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537.

ประนอม อุดกฤษฎ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อภิศ อนันเคราะห์กุล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2540.

ประพาศน์ พงษ์ประภา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อภิศ อนันเคราะห์กุล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2539.

ประภาภรณ์ พันัสพรประสิทธิ์. "เลขานุการกับการจัดเก็บเอกสาร," ใน เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการเรื่อง บทบาทเลขานุการในงานบริหาร. หน้า 4-15. กรุงเทพฯ : สมาคมเลขานุการแห่งประเทศไทย, 2537.

พองใส ศุภจรรย์รักษ์. แนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในปีพหุศักราช 2540. ปริญญานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อุดสาเนา.

"พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2516," ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 90 ตอนที่ 85 หน้า 5,15. กรกฎาคม 2516.

"พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2517," ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 91 ตอนที่ 112 หน้า 9. 28 มิถุนายน 2517.

"พระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2522," ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 96 ตอนที่ 55 หน้า 7-8. 20 เมษายน 2522.

พรวณีย์ ประเสริฐวงศ์ และกาญจนา เรืองรังษี. การบริหารงานสำนักงาน. กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522.

พงศ์ สุวรรณธาดา. การเลขานการ 2 ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : วิทยาการพิมพ์. ม.ป.ป.

"พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530," กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช จำกัด, 2531.

พจน์ สะเพียรชัย. "การอุดมศึกษาไทยในอนาคต," ศรีนครินทร์วิไลวิจัยและพัฒนา. 7(2) :

2-11 ; เมษายน 2537.

พรทิพย์ ณรงค์เดช. "Secretary," สมาคมเลขานการแห่งประเทศไทย. 27 : 5 ;

เมษายน-มิถุนายน 2535.

พรพิทยา แก้วสามสี. การศึกษบทบาทการบริหารงานของศึกษาธิการจังหวัดในประเทศไทย.

ปริญญาโท กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. อุดສຳເນາ.

ไพบูลย์ ช่างเรียน. สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพรวพิทยา, 2516.

ไพบูลย์ พนพิพัฒน์. บทบาทของศึกษานิเทศก์ประจำสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดในภาคเหนือ.

วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. อุดສຳເນາ.

ภิญโญ สารวัตร. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2523.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. มาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ :

สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2529.

เมืองทอง แหมมณี และคนอื่น ๆ. "มนุษยสัมพันธ์และศิลปะการสื่อสารและเทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์," ใน รายงานการสัมมนาเลขานการผู้บริหาร เรื่องการจัดการงานเลขานการยุคเทคโนโลยีและข่าวสาร. หน้า 1-3. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2535.

โมนิกา สัจจภูมิ. "ผู้นำคนใหม่ของสมาคมเลขานการ," Working Woman Events. หน้า

23-26. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์ผลชัย, 2534.

ยุจิรา ทองเวส. "ข้อเสนอแนะสำหรับเลขานการ," เพิ่มผลผลิต. 25 : 47-49 ; เมษายน-

พฤษภาคม 2531.

ลวัน สายยศและอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ทวิกิจการพิมพ์, 2524.

วรวิมล รอบรู้. รายงานการวิจัยบทบาทของหัวหน้าสำนักงานอธิการบดีในการบริหารงาน.

กรุงเทพฯ : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2539.

วลัย สุขพัฒน์. การเลขานการ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2525.

วิจิตร วรุตบางกูร. "มนุษยสัมพันธ์," ใน สารานุกรมศึกษาศาสตร์ ฉบับเฉลิมพระเกียรติ.

กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2535.

- วิจิตร สันศิริ. การอุดมศึกษาเชิงรุก. กรุงเทพฯ : เมตทราयरพวันตง, 2534.
- วิเศษ ภูมิวิชัย. สภาพปัญหาการบริหารงานพัฒนาชนบทตามทัศนะของศึกษานิเทศก์ในเขตการศึกษา 10. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อุดสาเนา.
- วิลัย ตันมิตร. "มนุษย์สัมพันธ์ในงานเลขานุการ," ศึกษาศาสตร์. 17(1) ; กุมภาพันธ์ 2537.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. อุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- วิเชียร เกตุสิงห์. "คำเฉลยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้," ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 18(3) : 8-11 ; กุมภาพันธ์-มีนาคม 2538.
- ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย. คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ 888/2538 : เรื่อง มอบอำนาจให้รองอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี. กรุงเทพฯ : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538.
- สมสุข อีระพิจิตร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อภินันท์ อนันต์ระหงส์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2539.
- สมพงษ์ พงษ์เจริญ. การเลขานุการ. กรุงเทพฯ : เทพรัตน์การพิมพ์, 2538.
- สมาน จันทะดี. บทบาทหัวหน้าการประมณศึกษาอำเภอตามความคาดหวังของผู้บริหารการประมณศึกษาในเขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529. อุดสาเนา.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. รายงานการวิจัยคุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2538.
- สันตชัย พงษ์นิรันดร์. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ประสานมิตร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อุดสาเนา.
- สายัณห์ จันทวิภาสวงศ์. "ผู้จัดการ : บางครั้งก็ฟังเพราะเลขาฯได้เหมือนกัน," ผู้จัดการ. 2(18) : 171-173 ; กุมภาพันธ์ 2528.
- สายสวรรค์ วัฒนพานิช. "เลขานุการผู้บริหารยุคเทคโนโลยีและข่าวสาร," ใน รายงานการสัมมนาเลขานุการผู้บริหารเรื่อง การจัดการงานเลขานุการยุคเทคโนโลยีและข่าวสาร. หน้า 11-12. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสมาคมและสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2535.

สุธน อ่อนชู. บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอตามทัศนะ
ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา. สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด
นครศรีธรรมราช. ปรินต์งานพิมพ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สงขลา, 2530. อัดสำเนา.

สุรพล สาโรวาท. "เลขานุการที่คืนที่ชนะของนายจ้าง," ใน เอกสารประกอบการฝึกอบรม
หลักสูตรเลขานุการ. หน้า 1-3. กรุงเทพฯ : ประสทธิการพิมพ์, 2530.

สุพิศรา สุภาพ. "สู่ความสำเร็จอาชีพเลขานุการ," อรุณสวัสดิ์. 8(88) : 4 ; กรกฎาคม
2538.

สัวาง หิรัญบุระ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, อภิรติ์ อนเควาะห์กุล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2539.

เสนาะ ตีเยาว์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์, 2519.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์, 2522.

อรุณ รัตนวิจารณ์. การเลขานุการส่วนตัว. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช จำกัด. 2527.

อัจฉรินทร์ เสรีกุล. "บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการในปัจจุบัน," ใน เอกสาร
ประกอบการฝึกอบรม หลักสูตรเลขานุการนักบริหาร. หน้า 4-10. กรุงเทพฯ :
คณะกรรมการฝึกอบรมบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2537.

อารียา เมฆาธร. การศึกษาการดำเนินงานของกองแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวง
ศึกษาธิการ. ปรินต์งานพิมพ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.

อาภากร บุญสม. การประเมินหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการเลขานุการ
ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (ฉบับปรับปรุง) พุทธศักราช 2530. ปรินต์งานพิมพ์
กรุงเทพฯ : กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.

อุศมา เทศแก่น. บทบาทของหัวหน้าหมวดการศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาคกลาง.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521. อัดสำเนา.

อุทัยย์ ตูลาบดี. สู่ความสำเร็จของเลขานุการมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ จำกัด, 2536.

เอกชัย กัสขพันธ์. การบริหารที่ชนะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2530.

อานวย อุเทศ. รายงานการวิจัยการศึกษาเพื่อพัฒนาชนบท. อุบลราชธานี : สำนักงาน
ศึกษาธิการเขต 10, 2527.

- Bennett, Marianne B. "The Need for Shorthand by Secretaries with Implications for Instruction in Business Education," Dissertation Abstracts International. 45(8) : 2363 ; February, 1984.
- Brantley, Clarice Pennebaker. "Perceptions of Selected Professional Secretaries toward Oral and Written Communication Competencies Needed for Entry-level Office Employment as Compared with Florida Competencies for Business Education," Dissertation Abstracts International. 47(4) : 1160 ; October, 1986.
- Chalupa, Marilyn R. "The Role of Telecommunications in Automated Office as Perceived by Professional Secretaries Compared to Professors in Nable - Member Institutions," Dissertation Abstracts International. 47(1) : 3593 ; June, 1989.
- Cronbach, Lee Joseph. Essentials of Psychological Testing. 3rd ed. New York : Harper and Row, 1970.
- Dodson, Mary Ann. "The Microcomputer Competencies Needed by Entry-level Clerical Employees in Selected Fortune 500 Corporations Located in the Metropolitan Pittsburgh. Pennsylvania Area," Dissertation Abstracts International. 49(6) : 1352-A ; December, 1988.
- Everett, Donna Raney. "Competencies for Information System Workers," Dissertation Abstracts International. 49(7) : 1674-A ; January, 1989.
- Ferguson, George A. Statistical Methods for the Behavioral Sciences. 5th ed. Tokyo : Kosaido Printing Co., Ltd., 1981.
- Gardner, Lindzey. Handbook of Social Psychology : Theory and Method. Massachusetts : Addison-Wesley Publishing Co., Inc., 1959.
- Guildford, J.P. The Nature of Human Intelligence. New York., McGraw-hill Book Co., 1967.
- Gordon, F.E. Personality and Behavior. New York : The Macmillan Co., 1963.

- Hanna. J Marshall, Estelle L. Popham and Reta Sloan Tilton. Secretarial Procedures and Administration. 6th ed. Cincinnati : South-Western Publishing Co., 1973.
- Hoffman. Voris D, "The Critical Behaviors of the Elementary School Secretary as Perceived by Principals, Teachers and School Secretaries," Dissertation Abstracts International. 45(9) : 1157 ; November, 1990.
- Jennings. Secretarial and General Office Procedures. New York : Prentice-Hall, Inc., 1981.
- Jefferies, Dewey. Jr. "The Role of the Elementary School Secretary as Perceived by School Secretaries and Principals in Maricopa County. Arizona," Dissertation Abstracts International. 46(5) : 132 ; July, 1991.
- Katz, Robert L. "Skill of an Effective Administrator," Harvard Business Review. 40(1) 3050 January-February, 1955.
- Kuchhal, M.C. Secretarial Practice. 8th ed. New Delhi : Vikas Publishing House PVT, Ltd., 1982.
- Long, Richard J. New Office Information Technology : Human and Managerial Implications. London : Makays of Chathan, Ltd., 1987.
- Lynch, Gloria J. "A Study of the Characteristics of CPSs and the Duties, Responsibilities, and Skill of Entry-level Secretarial Positions as Perceived by CPSs," Dissertation Abstracts International. 47(12) : 4272-A ; June, 1986.
- Mott, Ruth M. "Relationship of Skill Requirements of Local Major Secretarial Employers and the Secretarial Curriculum of Post-secondary Proprietary Business School," Dissertation Abstracts International. 49(11) : 3345 ; May, 1988.
- Otto, Joseph Clair "The Identification of Essential Competencies for a Model Course in Microcomputer Business Application," Dissertation Abstracts International. 49(6) : 1353-A ; December, 1988.

- Popham, Estelle L. and others. Secretarial Procedures and Administration 8th ed. Ohio : South-western Publishing Co., 1983.
- Richards, Patty H. "Selected Aspects of The Secretary's Role in The Public Schools as Perceived by Principals, Teachers, and School Secretaries," Dissertation Abstracts International. 58(4) : 4173 ; June, 1992.
- Rimer, Alan Jeffrey. "The Public Elementary School Secretary," Dissertation Abstracts International. 43(7) : 211 : July, 1989.
- Sarbin, Theodore R. "Role Theory," in Handbook of Psychology. New York : The Macmillan Co., 1975.
- Vives, Cynthia Hope. "Secretaries at Work : a Study in Decision-Making Among Secretaries in schools of the Holy Child," Dissertation Abstracts International. 49(3) : 3995 ; May, 1994.
- Watwood, Rosie Murlene. "A Profile Study of Word Processing in Selected Business and Secondary Offices Education Programs in Texas," Dissertation Abstracts International. 46(5) : 1261 ; November, 1986.
- Wiggins, Joann Yvonne. "A Study of Competencies and Courses in the Office Occupations Curriculum at the Postsecondary Level in Washington, Oregon, and Idaho," Dissertation Abstracts International. 49(7) : 1676-A ; January, 1989.
- Wilson, Patricia Isles. "Preparation of Secretaries for the Business Office : Perceptions of Teachers, Employers, and Entry-level Secretaries," Dissertation Abstracts International. 46(3) : 592-A ; September, 1986.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก หนังสือแนบเพื่อขอความอนุเคราะห์

ที่ ทม 1007/ 1163



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖ มิถุนายน 2540

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นางสาวอภิรดี อนุเคราะห์กุล เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงาน เลขานุการผู้บริหารตามทัศนะผู้บริหาร มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมของ

รศ.ดร.สมบูรณ์ จิตพงษ์

ประธาน

ผศ.ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตฯขอความอนุเคราะห์ คือ ขอให้ผู้บริหาร ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2540 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศิริยุภา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะ
ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ

คำชี้แจง

โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงใน () ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในข้อคำถามต่อไปนี้

1. สังกัด มหาวิทยาลัย/สถาบัน.....
2. ปัจจุบันเป็นผู้บริหารตำแหน่ง
() อธิการบดี () รองอธิการบดี
() อื่น ๆ โปรดระบุ.....
2. ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร
() หนึ่งวาระ () มากกว่าหนึ่งวาระขึ้นไป
3. อายุ
() ต่ำกว่า 40 ปี () ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป
4. วุฒิ
()ปริญญาเอก () ปริญญาโท
() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2

คำชี้แจง

แบบสอบถามตอนนี้มี ความมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงบทบาทเลขานุการผู้บริหารใน 3 ด้านคือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร ขอให้ท่านพิจารณาว่าบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามความคาดหวังของท่านให้ปฏิบัติในบทบาทนั้นอยู่ในระดับใด และท่านเห็นว่าได้ปฏิบัติจริงตามหน้าที่อยู่ในระดับใด แล้วโปรดกรูณาภาเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเห็นของท่านซึ่งมี 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง คาดหวังให้ปฏิบัติมากที่สุด หรือ ปฏิบัติจริงมากที่สุด
- 4 หมายถึง คาดหวังให้ปฏิบัติมาก หรือ ปฏิบัติจริงมาก
- 3 หมายถึง คาดหวังให้ปฏิบัติปานกลาง หรือ ปฏิบัติจริงปานกลาง
- 2 หมายถึง คาดหวังให้ปฏิบัติน้อย หรือ ปฏิบัติจริงน้อย
- 1 หมายถึง คาดหวังให้ปฏิบัติน้อยที่สุด หรือ ปฏิบัติจริงน้อยที่สุด

[illegible]

ตัวอย่าง

ข้อที่	บทบาท	บทบาทที่คาดหวัง					บทบาทที่เป็นจริง				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
(๑)	ให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่ผู้มาติดต่องานด้วยอัธยาศัยไมตรี	/								/	
(๑๐)	มีความรู้ความเข้าใจในนโยบาย ของหน่วยงาน			/				/			

จากตัวอย่างข้อ (๑) แสดงว่า ผู้ตอบมีความเห็นว่าบทบาทที่คาดหวังให้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่องานด้วยอัธยาศัยไมตรีอยู่ในระดับ "มากที่สุด" และบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร การให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่ผู้มาติดต่องานด้วยอัธยาศัยไมตรีอยู่ในระดับ "น้อย"

จากตัวอย่างข้อ (๑๐) แสดงว่า ผู้ตอบมีความเห็นว่าบทบาทที่คาดหวังให้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานอยู่ในระดับ "ปานกลาง" และบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานอยู่ในระดับ "มาก"

ตอนที่ 3

โปรดเสนอแนะบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานของ
เลขานุการบริหารที่จำเป็น ต้องมีนอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในตอนที่ 2 แล้ว ขอให้ท่านได้
พิจารณาเพิ่มเติมในแต่ละด้านด้วย

1. ด้านการเป็นผชวยงานการบริหาร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

ภาคผนวก ค

วิเคราะห์คำถามปลายเปิดที่ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหาร

ตอนที่ 4 วิเคราะห์คำถามปลายเปิดที่ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ความถี่ปรากฏตามตาราง 13

ตาราง 13 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร การปฏิบัติงานในหน้าที่ และการติดต่อสื่อสาร

ข้อที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
<u>ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร</u>			
1.	เข้าใจวิธีการทำงานและปรับตัวเข้ากับผู้บังคับบัญชาที่เปลี่ยนใหม่ได้	3	12
2.	เข้าใจนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน	3	12
3.	เข้าใจขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานของผู้บริหาร	2	8
4.	ตอบสนองความคิดและนโยบายได้ในทางปฏิบัติ	1	4
5.	มีความรู้และสามารถแก้ปัญหาที่ข้องงานของผู้บริหารและแลกเปลี่ยนที่กันต่อกันได้	1	4
6.	ตอบโต้แทนผู้บริหารได้ในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่	1	4
7.	รายงานความเคลื่อนไหวของกระแสสังคมตลอดเวลา	1	4
8.	ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้	1	4
9.	ช่วยงานได้ทุกด้านอย่างมีประสิทธิภาพ	1	4
10.	สร้างความประทับใจให้แก่ผมาติดต่อ	1	4
11.	ช่วยจัดการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาให้เกิดความคล่องตัวอย่างสม่ำเสมอ	1	4
12.	ทบทวนผู้บังคับบัญชาในเรื่องการนัดหมาย	1	4
13.	จัดสร้างระบบงานที่ทันสมัย	1	4
14.	ลำดับความสำคัญของเรื่องแต่ละเรื่องได้	1	4
15.	ติดตามเรื่องที่ผู้บริหารได้ส่งการไปแล้ว	1	4

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อ	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
<u>ด้านการเป็นหน่วยงานการบริหาร (ต่อ)</u>			
16.	หาข้อมูลของแขกและพที่จะติดต่อ เช่น ความชอบและไม่ชอบอะไร	1	4
17.	สามารถทำตามหน้าที่ที่จะช่วยให้การบริหารเป็นไปอย่างเรียบร้อย	1	4
18.	เก็บข้อมูลต่าง ๆ ได้รวดเร็วต่อการนำไปใช้งาน	1	4
19.	ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ให้กับสถาบัน	1	4
20.	ต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของเลขานุการให้มากขึ้น	1	4
21.	มีทักษะการบริหารโดยตรวจสอบและประเมินผลงานได้	1	4
22.	แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	1	4
23.	เอาใจใส่และจัดสิ่งแวดล้อมของสำนักงานให้เหมาะสมกับการทำงาน	1	4
<u>ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่</u>			
1.	สุขภาพแข็งแรงและบุคลิกดี	4	15
2.	เก็บและรักษาความลับของงานได้ดี	2	8
3.	มีความรับผิดชอบ อดทน และเสียสละเวลา	2	8
4.	ใช้เวลาให้กับกิจกรรมของส่วนรวมได้	2	8
5.	มีมนุษยสัมพันธ์ติดต่อหน่วยงานภายในและบุคคลอื่น	2	8
6.	ตรงต่อเวลาและรับผิดชอบงาน	2	8
7.	มีความพึงพอใจใฝ่รู้ใฝ่เรียน ปรับปรุงตัวเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม	2	8
8.	มีความซื่อสัตย์และเมตตาใจ	2	8
9.	รับผิดชอบในหน้าที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละ	2	8
10.	มีความรู้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษถูกต้องเป็นอย่างดี	2	8

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อ	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
<u>ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ (ต่อ)</u>			
11.	อยู่ประจำสำนักงานตลอดเวลาไม่หลีกเลี่ยงงาน	2	8
12.	ทราบข้อบ่งชี้ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่ผู้บริหารได้มอบหมาย	1	4
13.	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	1	4
14.	มีระเบียบวินัย	1	4
15.	มีความวิริยะอุตสาหะสม่ำเสมอ	1	4
16.	ใช้ความสามารถของตนเองได้เหมาะสมกับกาลเทศะ	1	4
17.	ประสานกับทุกหน่วยงานเพื่อจัดเตรียมข้อมูลได้	1	4
18.	เป็นคนช่างสังเกต	1	4
19.	กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานตลอดเวลา	1	4
20.	เสียสละทำงานด้วยความสุภาพ อ่อนโยน	1	4
21.	ขยันอ่านเรื่องที่ผ่าน	1	4
22.	มีไหวพริบปฏิภาณ	1	4
23.	มีความจำดี และเรียนรู้งานได้เร็ว	1	4
<u>ด้านการติดต่อสื่อสาร</u>			
1.	มีอัธยาศัยดี มนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีอารมณ์ขัน	3	12
2.	มีความรู้ทางด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์สมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2	8
3.	มีความสันทัดกับสมาคมติดต่อหรือการติดต่อทางโทรศัพท์	1	4
4.	มีความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	1	4
5.	มีวิจรรย์งานในการทำงานและตัดสินใจถูกต้องด้วยคุณธรรม	1	4

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ด้านการติดต่อสื่อสาร (ต่อ)			
6.	มีความคล่องตัวและจับใจในการทำงาน	1	4
7.	ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นในสภาพปัจจุบัน	1	4
8.	มีความรวดเร็ว แม่นยำ ทันต่อเหตุการณ์	1	4
9.	เป็นบุคคลที่สนใจในการให้บริการ	1	4
10.	ติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้	1	4
11.	พิมพ์เอกสารด้วยคอมพิวเตอร์ได้	1	4
12.	ร่างหนังสือได้รวดเร็วและใช้คำได้ถูกต้อง	1	4
13.	ใช้ภาษาและสื่อความหมายได้ถูกต้อง	1	4

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	สังกัดหน่วยงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร.ชาญวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ	อาจารย์ประจำสำนักทดสอบ ทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. วีรัช วรรณรัตน์	อาจารย์ประจำสำนักทดสอบ ทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง วงษ์อยู่น้อย	อาจารย์ประจำสำนักทดสอบ ทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดิลก ดิลกานนท์	อาจารย์ประจำสำนักทดสอบ ทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. รองศาสตราจารย์ทวีพงษ์ กลั่นหอม	อาจารย์ประจำโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เลิศลักษณ์ กลั่นหอม	อาจารย์ประจำโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
7. อาจารย์ ดร. อรรณพ โพธิ์สุข	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพนธ์ศิริ สุเสาวัจ	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาดา สุธรรมรักษ์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระ สุภากิจ	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ง ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

บทบาทคาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร
ตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
อภิวดี อนเคราะห์กุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา
มีนาคม 2541

การศึกษาคูณ มุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่ตอบบททดสอบที่คาดหวังและบททดสอบที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร 3 ด้านคือ ด้านการเป็นพวช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประสบการณ์การบริหาร อายุและวุฒิการศึกษาของผู้บริหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย จากมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 แห่ง โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 65 ข้อ และเป็นแบบสอบถามปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าที (t-test) ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เอส.พี.เอส.เอส. (SPSS : Statistical Package for the Social Sciences)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีทัศนะตอบบททดสอบที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ด้านการเป็นพวช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก และบททดสอบที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารโดยรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีความแตกต่างด้านประสบการณ์การบริหาร 1 วาระ และประสบการณ์การบริหาร 2 วาระขึ้นไป มีทัศนะตอบบททดสอบที่คาดหวัง ไม่แตกต่างกัน แต่มีทัศนะตอบบทที่เป็นจริง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไปมีทัศนะสอดคล้องกันตอบบททดสอบที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารอยู่ในระดับมาก แต่มีทัศนะตอบบทที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก มีทัศนะตอบบททดสอบที่คาดหวังและบททดสอบที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ไม่แตกต่างกัน

EXPECTED AND ACTUAL ROLES OF ADMINISTRATORS' SECRETARIES AS
PERCEIVED BY ADMINISTRATORS OF PUBLIC UNIVERSITIES IN BANGKOK

ABSTRACT

BY

APIRADEE ANUKHOUKUL

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

March 1998

The purposes of this study were to investigate and compare the perceptions of public university administrators on the expected and actual roles of their secretaries. The roles were administrative assistant, secretarial performance, and communication. The samples were 70 administrators from 10 public universities in Bangkok. They were grouped by terms of administration, ages and academic degrees. A five rating scale questionnaire of 65 items was used to collect data. Data were analysed by mean ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.) and a t-test statistics by using the statistic Package for the Social Sciences (SPSS)

The results of this study were as follows :

1. The administrators rated their secretaries' expected roles at a high-level and actual roles at moderate level.
2. There was no significant difference between the administrators who worked for one term and two terms of administration on the expected roles ; but there was a significant difference on the actual roles at the level of 0.01. The administrators who were less than 40 years and over 40 years of age rated the expected role of their secretaries at a high-level ; but their actual roles at moderate level. Moreover, there was no significant difference between the administrators who held master's degree and doctoral degree on the expected roles and the actual roles.