

บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงานประจำ
สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สารนิพนธ์
ของ
นายพงศ์พันธุ์ คำพรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
พฤษภาคม 2547

บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงานประจำ
สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

บทคัดย่อ
ของ
นายพงศ์พันธุ์ คำพรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
พฤษภาคม 2547

พงศ์พันธุ์ คำพรรณ. (2547). บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการ คณะทำงานประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของ สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งรวบรวมข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ จำนวน 99 คน และ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ จำนวน 42 คน รวมประชากรกลุ่มเป้าหมาย 141 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสอบถามชนิดปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การแจกแจงความถี่แบบจัดเป็นกลุ่ม (Group Data) ค่าร้อยละ ค่าคะแนน เฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าที (t-test) ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 12.0 / For Windows (Statistical package for the Social Science Version 12.0)

ผลการวิจัยพบว่า

1. บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่าย เลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทักษะ การติดต่อสื่อสาร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ โดยรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับมากเช่นกัน

2. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภา ที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ โดยรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่ เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านบุคลิกภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านงานบริการ ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังทำให้ทราบถึงเหตุปัจจัยบางประการที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง ในด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้าน งบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งการได้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ต่อการปรับปรุงงานในหน้าที่ ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

THE EXPECTED AND ACTUAL ROLES OF THE NATIONAL ECONOMIC AND SOCIAL
ADVISORY COUNCIL STAFF'S SECRETARY

AN ABSTRACT
BY
MR. PONGPAN COMPAN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Economics degree in Economics of Education
at Srinakharinwirot University May
2004

Pongpan Compan. (2004). *The Expected and Actual Roles of The National Economic and Social Advisory Council Staff's Secretary*. Master Project , M.Econ. (Economics of Education). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Project Advisor. Assoc. Prof. Tumrong Udompijitkul.

The purpose of this research was to study on The National Economic and Social Advisory Council (NESAC) members and staffs opinion on the expected role compare with the actual role of NESAC staff's Secretary on 5 aspects; administrative, secretariat, service, personality and communicative skill, including the suggestion for improving NESAC staff's profession skills.

By using questionnaire for collection of data from the populations; 99 NESAC members and 42 NESAC secretariat staffs, with SPSS 12.0 / for Windows analytical technique supporting analysis tools, they were Means, Standard Deviation and t -test the research found the facts below,

- 1) The NESAC staff's expected role in 5 aspects and whole aspect in NESAC member's viewpoint were at high level as well as The NESAC staff's actual role in 5 aspects and whole aspect in NESAC staff's viewpoint.
- 2) The statistic results of the differentiate test between expected role and actual role were 0.1 for the whole aspect and also 0.1 for the administrative, secretariat, and personality aspects while at .05 for the service and communicative skill aspect.
- 3) This research had show the obstacle factors for the NESAC staffs to response the NESAC member's expectation and additional offered some creative suggestions for staff's to improve the efficiency task work.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธาน

.....
(อาจารย์ ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ รวิพรรณ สาลีผล)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 30 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตาอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อีกทั้ง อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี และอาจารย์วิพรรณ สาลีผล กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ ปริญญาโท เศรษฐศาสตร์การศึกษา รุ่นที่ 4 ทุก ๆ ท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำต่าง ๆ ที่มีคุณค่ายิ่ง จนงานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

คุณประโยชน์จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้แก่คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้อง และครูอาจารย์ทุกท่านที่เมตตาให้การอบรมสั่งสอน ให้ความรู้และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

พงศ์พันธุ์ คำพรรณ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
สภาพที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับเลขานุการ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
ประชากรกลุ่มเป้าหมาย.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
ตอนที่ 2 วิเคราะห์บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง ในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ.....	41
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง ในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ.....	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

4 (ต่อ)

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติ หน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ.....	56
--	----

5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	64
ประชากรกลุ่มเป้าหมาย.....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	66
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	77
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	77
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก	82
ภาคผนวก ก ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง รายชื่อสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ	84
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	89
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	91
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม.....	93
แบบสอบถามสำหรับสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ.....	94
แบบสอบถามสำหรับฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ.....	99
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	105

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันพลวัตแห่งความเปลี่ยนแปลงของโลกเป็นแรงผลักดันให้ประเทศไทยต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่สำคัญ และเป็นเรื่องหลักในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมนานาชาติ การยึดโยงกับความเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างที่เราได้ปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่องไม่ต่ำกว่า 5 ทศวรรษนั้น ทำให้เห็นถึงความคลอนแคลนในเสถียรภาพและความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม อันก่อให้เกิดผลกระทบต่อวิถีชีวิต ความคิด และจิตสำนึกของประชาชน กิจกรรมแก่งแย่ง การทุจริตคอร์รัปชันในวงการ สร้างความเสื่อมทางวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเชื่อว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะแก้ไขไม่ได้ เห็นได้จากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา กระแสการปฏิรูปการเมืองในประเทศไทยได้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง ที่เห็นได้อย่างชัดเจนก็คือ ความพยายามที่จะผลักดันให้ประชาธิปไตยที่แท้จริงเกิดขึ้นในสังคมไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำให้สถาบันการเมืองมีการบริหารที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการของภาครัฐมากขึ้น

เท่าที่ผ่านมากการกำหนดทิศทางในการพัฒนาประเทศไม่ว่าจะเป็นการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 - 7 หรือแผนอื่น ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นการกลั่นกรองมาจากภาครัฐโดยประชาชนมีส่วนร่วมน้อย จึงมักพบว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นเนื่องจากความไม่เข้าใจกันระหว่างรัฐบาลกับประชาชนอยู่เสมอ เช่น การชุมนุมเรียกร้องของกลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงาน กลุ่มลูกจ้างพนักงาน ปัญหาเหล่านี้เป็นสิ่งที่สะท้อนว่า ในการพัฒนาประเทศนั้น รัฐบาลจำเป็นต้องรับฟังเสียงจากประชาชนด้วยว่าจริง ๆ แล้วประชาชนต้องการอะไร เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายการพัฒนาต่าง ๆ สามารถบรรลุเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (สมศักดิ์ สัมคัศิธรรม. 2543 : 4) ด้วยเหตุนี้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ประกาศเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2540 มีบทบัญญัติในหมวด 5 มาตรา 89 ความว่า เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามหมวดนี้ ให้รัฐจัดให้มี “สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ” ขึ้น เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการพิจารณาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนอื่น ๆ ก่อนมีการพิจารณาประกาศใช้

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงเป็นองค์กรที่มีบทบาท และมีความสำคัญอย่างหนึ่งต่อการกำหนดนโยบายในการพัฒนา และการสะท้อนปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมถึงการเสริมสร้าง ผลักดันให้เกิดประชาธิปไตยอย่างแท้จริงในสังคมไทย โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบาย และกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมต่าง ๆ ซึ่งในอนาคต สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจะมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนพลังความคิดทางสังคม เพราะจะเป็นองค์กรหลักในการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกระดับของสังคม เป็นเวทีสะท้อนปัญหาสาธารณะอย่างเป็นทางการให้กับประชาชนเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ในสังคม รวมทั้งให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ

เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงเข้มแข็งให้กับสังคม และเป็นที่ปรึกษาให้กับรัฐบาลในการกำหนดนโยบายการพัฒนาประเทศให้เป็นไปตามประชาชนส่วนใหญ่ต้องการ และสอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ (พรณราย ชันธิกิจ. 2544 : 6) กล่าวอีกในหนึ่ง สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ก็คือ องค์การที่จะมาช่วยนำความคิดเห็นของประชาชนผ่านสมาชิกสภาที่ปรึกษาฯ ซึ่งเป็นตัวแทนที่ได้รับการคัดเลือกจากประชาชนในกลุ่มอาชีพและกิจกรรมต่าง ๆ ทั่วประเทศ

พระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พุทธศักราช 2540 หมวดที่ 1 มาตรา 5 ว่าด้วยสมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กำหนดให้สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประกอบด้วยสมาชิก 99 คน มาจากบุคคลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มในภาคเศรษฐกิจ กลุ่มในภาคสังคม กลุ่มในภาคฐานทรัพยากร และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นกลุ่มตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ตามรัฐธรรมนูญราชแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เปรียบได้กับสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ก็คือ สภาของประชาชนที่มีรูปแบบเป็นองค์กรอิสระ การทำงานของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ จะเน้นการประชุมคณะทำงาน ฯ และประชุมสภาที่ปรึกษา ฯ เป็นหลัก โดยเป็นการพิจารณาความเห็นในเรื่องที่อยู่ในอำนาจส่วนการดำเนินกิจกรรม สภาที่ปรึกษา ฯ ได้แต่งตั้งคณะทำงานประจำ 12 คณะทำงาน เพื่อทำการศึกษาหรือดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง อันประกอบไปด้วย

1. คณะทำงานเกษตรและสหกรณ์
2. คณะทำงานเศรษฐกิจ การพาณิชย์และอุตสาหกรรม
3. คณะทำงานการบริการและการท่องเที่ยว
4. คณะทำงานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี พลังงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. คณะทำงานการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม
6. คณะทำงานสาธารณสุขและการพัฒนาคุณภาพชีวิต
7. คณะทำงานแรงงานและสวัสดิการสังคม
8. คณะทำงานสิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองผู้บริโภค
9. คณะทำงานความสัมพันธ์กับเครือข่ายภาคประชาชน
10. คณะทำงานต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
11. คณะทำงานเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน
12. คณะทำงานสังเคราะห์ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

การทำการศึกษาหรือดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของคณะทำงานประจำ ฯ ทั้ง 12 คณะทำงานนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ใดหน่วยงานหนึ่งมาสนับสนุนทั้งในด้านวิชาการ ธุรการ และการบริการให้แก่สมาชิก ด้วยเหตุนี้พระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติหมวด 3 มาตรา 27 กำหนดให้สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการ ฯ มีหน้าที่สำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์ เรื่องที่จะต้องเสนอ รับผิดชอบในงานธุรการ และเป็นหน่วยงานทางวิชาการให้แก่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ที่มีหน้าที่หลักในการประชุมคณะทำงาน ฯ และประชุมสภาที่ปรึกษา ฯ

การปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ต้องเผชิญกับความหลากหลาย ซับซ้อน เพราะมีทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรพัฒนาต่าง ๆ หรือ องค์กรภาคประชาชนที่ทางคณะกรรมการ ฯ จะต้องติดต่อประสานงาน และดำเนินงานร่วมกัน โดยที่องค์กรเหล่านี้จะมีการปรับเปลี่ยนตัวเองตลอดเวลา ทำให้สำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ ปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการให้กับคณะกรรมการ ฯ ต้องเป็นองค์กรที่มีความรู้ความสามารถระดับสูง สามารถจัดการกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งในและนอกองค์กรได้อย่างรวดเร็ว การปฏิบัติหน้าที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์รวมไว้ด้วยกัน ศาสตร์ ก็คือ สารที่เป็นความจริง สามารถพิสูจน์ได้ซึ่งมาจากการศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิคการทำงาน และลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ส่วนศิลป์ ก็คือ การนำเอาความรู้หลักการทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สภาพการณ์ และสิ่งแวดล้อม (นพพงษ์ บุญจิตตรุลย์. 2522 : 15) ด้วยเหตุนี้ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ต้องมีความชัดเจนในการกิจของตน มีการพัฒนาทักษะให้รอบด้าน นำประสบการณ์มาดัดแปลงให้เข้ากับบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย และต้องสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เพื่อให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เสนอต่อคณะรัฐมนตรีในประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับเศรษฐกิจและสังคมนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทั้ง 12 คณะกรรมการ ฯ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสามารถใช้เป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารสำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ ได้เห็นถึงความแตกต่างและช่องว่างระหว่างบทบาทที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง กับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ลดช่องว่าง กำหนดภารกิจของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น นำไปสู่กระบวนการจัดการฝึกอบรม พัฒนาศักยภาพของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ให้มีสมรรถนะสูงยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานบุคลากรของสำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ ให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร และสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร

2. เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดภารกิจของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ
2. ผู้บริหารสำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้พิจารณาเป็นแนวทางในการจัดการฝึกอบรม ปรับปรุงเสริมทักษะและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ให้มีสมรรถนะสูงขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านงานบริหาร
- 1.2 ด้านงานธุรการ
- 1.3 ด้านงานบริการ
- 1.4 ด้านบุคลิกภาพ
- 1.5 ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร

2. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเอาประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มเป้าหมาย จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 สมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ชุดปัจจุบันที่ได้รับการแต่งตั้งจากนายกรัฐมนตรี ประกาศ ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2544 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6(5) แห่งพระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พุทธศักราช 2543 จำนวน 99 คน ดังรายชื่อปรากฏในภาคผนวก ก

2.2 ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมีคำสั่งแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการให้แก่คณะทำงานประจำ ฯ ทั้ง 12 คณะทำงาน จำนวน 42 คน (ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือน มีนาคม ถึง เมษายน พ.ศ. 2547)

รวมจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 141 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวัง กับ บทบาทที่เป็นจริง ในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ประกอบไปด้วย

3.1 บทบาทที่คาดหวัง หมายถึง บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านงานบริหาร
2. ด้านงานธุรการ
3. ด้านงานบริการ
4. ด้านบุคลิกภาพ
5. ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร

3.2 บทบาทที่เป็นจริง หมายถึง บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านงานบริหาร
2. ด้านงานธุรการ
3. ด้านงานบริการ
4. ด้านบุคลิกภาพ
5. ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ** หมายถึง องค์การที่ได้จัดตั้งขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ประกาศเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2540 บทบัญญัติในหมวด 5 มาตรา 89 ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการพิจารณาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนอื่น ๆ ก่อนมีการประกาศใช้

2. **สมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ** หมายถึง สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยนายกรัฐมนตรี อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หมวด 1 มาตรา 5 ให้มีสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 99 คน ที่ได้รับเลือกจากบุคคลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มในภาคเศรษฐกิจ กลุ่มในภาคสังคม กลุ่มในภาคฐานทรัพยากร และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นกลุ่มตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

3. **คณะทำงานประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ** หมายถึง คณะทำงาน ฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พุทธศักราช 2543 หมวดที่ 2 มาตรา 11 ความว่า “ให้สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมีอำนาจ

แต่งตั้งคณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิก หรือบุคคลใดเพื่อทำการศึกษา หรือดำเนินกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ” อันประกอบด้วยคณะกรรมการประจำ 12 คณะทำงาน ดังนี้

1. คณะทำงานเกษตรและสหกรณ์
2. คณะทำงานเศรษฐกิจ การพาณิชย์และอุตสาหกรรม
3. คณะทำงานการบริการและการท่องเที่ยว
4. คณะทำงานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี พลังงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. คณะทำงานการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม
6. คณะทำงานสาธารณสุขและการพัฒนาคุณภาพชีวิต
7. คณะทำงานแรงงานและสวัสดิการสังคม
8. คณะทำงานสิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองผู้บริโภค
9. คณะทำงานความสัมพันธ์กับเครือข่ายภาคประชาชน
10. คณะทำงานต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
11. คณะทำงานเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน
12. คณะทำงานสังเคราะห์ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

4. ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีคำสั่งแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ฝ่ายเลขานุการให้แก่คณะกรรมการประจำ ๙ 12 คณะทำงาน

5. บทบาทที่คาดหวัง หมายถึง ความต้องการของสมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่จะให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ๙ ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินกิจกรรมของคณะกรรมการ ๙

6. บทบาทที่เป็นจริง หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการกระทำตามภาระหน้าที่ที่เป็นจริงของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ๙

7. บทบาทเลขานุการ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งเป็นฝ่ายเลขานุการ ในงานวิจัยฉบับนี้หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่ได้รับการแต่งตั้งของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

7.1 ด้านงานบริหาร หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ๙ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานที่ได้รับมอบหมายทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การวางแผนงาน การเตรียมการประชุม การจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลประกอบการพิจารณา และการจัดการงบประมาณของคณะกรรมการ ๙ เป็นต้น

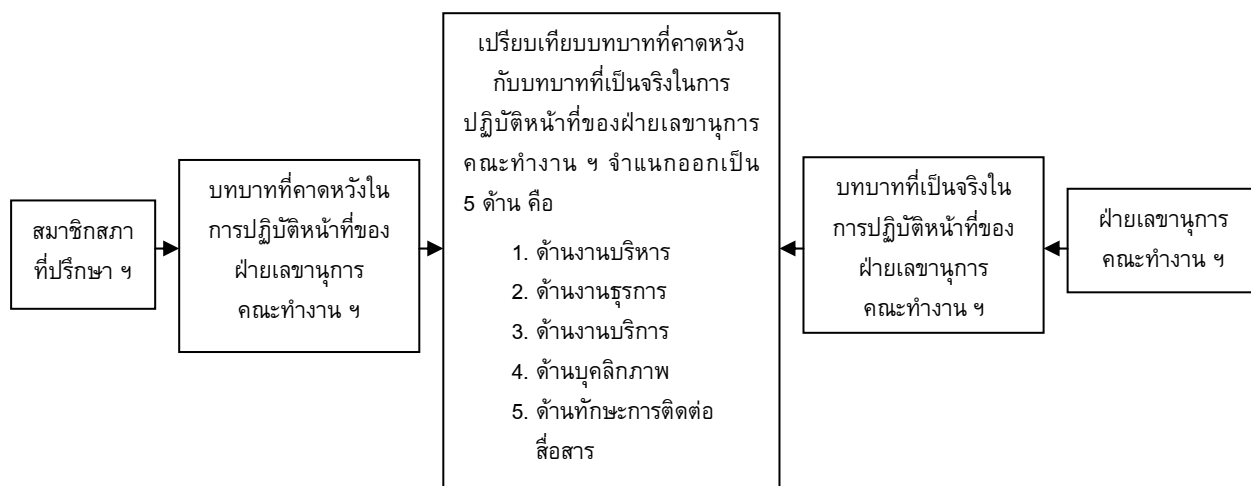
7.2 ด้านงานธุรการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เกี่ยวกับงานด้านธุรการ เช่น จัดบันทึกรายงานการประชุม การเบิกจ่ายเงิน การจัดเตรียมเอกสาร เป็นต้น

7.3 ด้านงานบริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ทางด้านงานบริการ เช่น การดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในห้องประชุม การอำนวยความสะดวกสะดวกแก่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เป็นต้น

7.4 บุคลิกภาพ หมายถึง บุคลิกลักษณะส่วนบุคคลของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เช่น การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบในงาน ปฏิภาณไหวพริบดี ตั้งใจทำงาน มีความมั่นคงในอารมณ์ มีวินัยตรงต่อเวลา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น

7.5 ทักษะการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ทักษะการติดต่อสื่อสารของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ และสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานบริหาร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานธุรการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานบริการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านบุคลากรภาพ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการ คณะทำงานประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญดังนี้

1. สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท
3. แนวคิดเกี่ยวกับเลขานุการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

1.1 ประวัติความเป็นมาสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2540 มีบทบัญญัติในหมวด 5 มาตรา 89 ความว่า “เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามหมวดนี้ให้รัฐจัดให้มีสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี ในปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการพิจารณาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนอื่น ตามที่กฎหมายบัญญัติต้องการให้สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติให้ความเห็นก่อนพิจารณาประกาศใช้ องค์กรประกอบที่มา อำนาจหน้าที่ และการดำเนินงานของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ”

เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2542 รัฐมนตรีสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญนี้ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการยกร่าง พระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประกอบด้วยตัวแทนผู้ทรงคุณวุฒิจากหลายสาขาอาชีพ จำนวน 20 ท่าน อาทิ ตัวแทนจากบุคคลที่เป็นภูมิปัญญาชาวบ้าน ตัวแทนสถาบันสันติศึกษา ตัวแทนสหประชาชาติ ตัวแทนผู้หญิงกับการเมือง อาจารย์มหาวิทยาลัย นักกฎหมายมหาชนจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา รัฐสภา ผู้ประสานงานกระบวนการยุติธรรม โดยมีเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเป็นประธานยกร่าง และเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นฝ่ายเลขานุการ ฯ

เมื่อคณะกรรมการ ฯ ได้ดำเนินการยกร่างพระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แล้วเสร็จ และเพื่อให้ร่างพระราชบัญญัติ ฯ ดังกล่าวเป็นไปตามนัยแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 คือ เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงจัดให้มีการสัมมนาและการตอบแบบสอบถาม เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน และฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ อดีตสมาชิกวงรัฐธรรมนูญ นักวิชาการ สื่อมวลชน ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญสาขาต่าง ๆ รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการประสานนโยบายและการดำเนินงานให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ เป็นต้น เพื่อนำข้อคิดต่าง ๆ มาใช้ประกอบในการ

ปรับปรุงร่างพระราชบัญญัติอันให้เป็นไปตามเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งร่างพระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ผ่านความเห็นชอบจากรัฐสภา และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 117 ตอนที่ 118 ก ลงวันที่ 19 ธันวาคม 2543 แล้ว และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม 2546

พระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประกอบด้วย 3 หมวด ได้แก่ หมวดที่ 1 สมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หมวดที่ 2 อำนาจหน้าที่ หมวดที่ 3 การดำเนินงาน และ บทเฉพาะกาล ซึ่งหลักการสำคัญของการจัดตั้งสภาที่ปรึกษา ฯ มีดังนี้

1. เป็นองค์กรที่ประกอบด้วยตัวแทนจากประชาชนกลุ่มต่าง ๆ
2. เป็นองค์กรสะท้อนปัญหาเศรษฐกิจและสังคม
3. ไม่ใช่องค์กรเพื่อต่อรองผลประโยชน์ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล
4. เป็นองค์กรให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อรัฐบาล โดยไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ
5. ประชาชนมีสิทธิได้รับทราบความเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งผลการพิจารณา และการดำเนินการของสภาที่ปรึกษา ฯ และตรวจสอบได้

1.2 อำนาจหน้าที่

ในเรื่องของอำนาจหน้าที่นั้นจะประกอบด้วยมาตราทั้งหมด 8 มาตรา เป็นเรื่องของอำนาจหน้าที่ของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยึดเอาถ้อยคำของบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 89 ซึ่งได้บังคับให้อำนาจหน้าที่ของสภาที่ปรึกษา ฯ ไว้อย่างชัดเจน เป้าหมายเพื่อประสิทธิผลของการบริหารจัดการในเรื่องของนโยบาย ทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

อ

ง

ฝ่ายบริหารตามความต้องการของประชาชนและการสนับสนุนหลักการและแนวคิดในเรื่องของกระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดของการพัฒนาประเทศ สภาที่ปรึกษา ฯ มีอำนาจหน้าที่โดยสรุป คือ

1. การให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในปัญหาที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐที่บัญญัติในหมวด 5 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 รวมทั้งอาจทำการศึกษาเรื่องที่เห็นสมควรกำหนดเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อจัดทำรายงานเป็นข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี
2. ให้ความเห็นเกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมทั้งแผนอื่นใดที่มีกฎหมายกำหนด ก่อนที่รัฐบาลจะประกาศใช้
3. ให้คำปรึกษาหรือความเห็นในเรื่องใด ๆ ในกรณีที่คณะรัฐมนตรีเห็นสมควรและขอรับฟังความคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายในเรื่องนั้น ซึ่งอาจกระทบถึงสภาพเศรษฐกิจและสังคมเป็นส่วนรวม
4. เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงานเป็นข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี สภาที่ปรึกษา ฯ อาจพิจารณาเรื่องที่สมควรกำหนดเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และอาจพิจารณาศึกษาเพื่อจัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อเผยแพร่เป็นการทั่วไปด้วยก็ได้

5. รับพิจารณาข้อร้องเรียนของประชาชน เฉพาะประเด็นปัญหาเกี่ยวกับเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ เพื่อการศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางแก้ไข ตลอดจนประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

6. มีอำนาจแต่งตั้งคณะทำงานที่ประกอบด้วยสมาชิกหรือบุคคลใด เพื่อทำการศึกษา หรือดำเนินการกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งของสภาที่ปรึกษา ฯ

ทั้งนี้ความเห็นของสภาที่ปรึกษา ฯ ที่จะเสนอต่อคณะรัฐมนตรีต้องจัดทำเป็นรายงานแสดงความคิดเห็นของสมาชิกทุกฝ่ายที่เสนอความเห็นทั้งในทางสนับสนุนและคัดค้าน พร้อมทั้งเหตุผล และข้อดี ข้อเสีย หรือผลกระทบของแนวทางการดำเนินการตามความเห็นที่เสนอ และเปิดเผยให้สาธารณชนทราบ เมื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาข้อเสนอนั้นแล้ว ให้รายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการต่อสภาที่ปรึกษา ฯ และเปิดเผยเหตุผลให้สาธารณชนทราบด้วย

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมี นายอานันท์ ปันยารชุน เป็นประธานสภาที่ปรึกษา ฯ ดร.ชุมพล พรประภา และ รศ.ดร.สังศิต พิริยะรังสรรค์ เป็นรองประธานคนที่ 1, 2 ตามลำดับ การดำเนินงานของสภาที่ปรึกษา ฯ จะเน้นการประชุมเป็นหลัก โดยเป็นการประชุมเพื่อพิจารณาในความเห็นในเรื่องที่อยู่ในอำนาจ การดำเนินการกิจการของสภาที่ปรึกษา ฯ อาศัยอำนาจตามความในพระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พุทธศักราช 2543 หมวด 2 มาตรา 11 ให้สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมีอำนาจแต่งตั้งคณะทำงานที่ประกอบด้วยสมาชิก หรือบุคคลใด เพื่อดำเนินกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งของสภาที่ปรึกษา ฯ ปัจจุบันสภาที่ปรึกษา ฯ ได้แต่งตั้งคณะทำงานประจำ 12 คณะทำงาน ประกอบไปด้วย

1. คณะทำงานเกษตรและสหกรณ์
2. คณะทำงานเศรษฐกิจ การพาณิชย์และอุตสาหกรรม
3. คณะทำงานการบริการและการท่องเที่ยว
4. คณะทำงานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี พลังงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. คณะทำงานการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม
6. คณะทำงานสาธารณสุขและการพัฒนาคุณภาพชีวิต
7. คณะทำงานแรงงานและสวัสดิการสังคม
8. คณะทำงานสิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองผู้บริโภค
9. คณะทำงานความสัมพันธ์กับเครือข่ายภาคประชาชน
10. คณะทำงานต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
11. คณะทำงานเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน
12. คณะทำงานสังเคราะห์ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

1.3 สมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

พระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พุทธศักราช 2543 หมวดที่ 1 มาตรา 5 ว่าด้วยเรื่องสมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้กำหนดให้ สภาที่ปรึกษา ฯ ประกอบด้วย สมาชิก จำนวน 99 คน มาจากบุคคลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มในภาคเศรษฐกิจ กลุ่มในภาคสังคม กลุ่มในภาคฐานทรัพยากร และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นกลุ่มตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ผ่านการสรรหาโดยคณะกรรมการสรรหาจำนวน 21 คน สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ต้องมาจากการคัดเลือกซึ่งมีขอบเขตในการพิจารณาจากประชาชน 2 กลุ่มใหญ่ทั่วประเทศ คือ

ด้านอาชีพ คือ เป็นบุคคลในสายอาชีพใดอาชีพหนึ่ง

ด้านกิจกรรม คือ เป็นบุคคลที่อยู่นอกเหนือจากกลุ่มอาชีพแต่อยู่ภายใต้กิจกรรมทางสังคม และวัฒนธรรม เช่น กลุ่มศาสนา กลุ่มสตรี กลุ่มแรงงาน กลุ่มเยาวชน และกลุ่มองค์กรพัฒนาเอกชน เป็นต้น

ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนจากประชาชนในกลุ่มอาชีพกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นสมาชิกของสภาที่ปรึกษา ฯ จะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญหรือเกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพและกิจกรรมที่ตนจะได้รับเลือกเป็นตัวแทน และไม่เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการการเมือง สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือดำรงตำแหน่งใด ๆ ในพรรคการเมือง ซึ่งการที่สมาชิกของสภาที่ปรึกษา ฯ เป็นตัวแทนจากกลุ่มอาชีพและกิจกรรมต่าง ๆ จะช่วยสะท้อนความคิดเห็นและทำให้มองเห็นภาพที่แท้จริงของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้ครบถ้วนและหลากหลายมุมมองยิ่งขึ้น สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีองค์ประกอบที่มาจากผู้แทนของกลุ่มภาคต่าง ๆ ดังนี้

กลุ่มในภาคเศรษฐกิจ	จำนวน 50 คน
การผลิตด้านการเกษตร	จำนวน 16 คน
การผลิตด้านอุตสาหกรรม	จำนวน 17 คน
การผลิตด้านการบริการ	จำนวน 17 คน

กลุ่มในภาคสังคม ฐานทรัพยากรและผู้ทรงคุณวุฒิ	จำนวน 49 คน
การพัฒนาชุมชน	จำนวน 2 คน
การสาธารณสุข	จำนวน 2 คน
การศึกษา ศิลปวัฒนธรรมและศาสนา	จำนวน 4 คน
การพัฒนา และสงเคราะห์คนพิการ	จำนวน 2 คน
การพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี และผู้สูงอายุ	จำนวน 4 คน
การพัฒนาแรงงาน	จำนวน 4 คน
การคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน 1 คน

กลุ่มในฐานทรัพยากร	จำนวน 16 คน
ฐานทรัพยากร	จำนวน 10 คน
การพัฒนาระบบการเกษตร	จำนวน 4 คน
การพัฒนาระบบการอุตสาหกรรม	จำนวน 1 คน
การพัฒนาระบบการบริการ	จำนวน 1 คน

กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ	จำนวน 14 คน
--------------------	-------------

เจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พุทธศักราช 2543 ต้องการให้สมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาจากประชาชนโดยแท้จริง ครอบคลุมทุกภาค ทุกส่วนของประชาชนอย่างครบถ้วน และเพียงพอที่จะสามารถสะท้อนปัญหาเศรษฐกิจและสังคมได้อย่าง กว้างขวาง การพิจารณาถึงประสิทธิภาพของการบริหาร การหารือของสภาที่ปรึกษา ฯ และคำปรึกษาจาก สภาที่ปรึกษา ฯ ที่มีประสิทธิผลต่อการบริหารนโยบายของประเทศ

1.4 สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

พระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พุทธศักราช 2543 หมวดที่ 3 มาตรา 27 กำหนดให้มีสำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการ ฯ ดังนี้

1. สำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์เรื่องที่จะต้องเสนอให้สภาที่ปรึกษา ฯ พิจารณา
2. รับผิดชอบในงานธุรการของสภาที่ปรึกษา ฯ
3. จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับผลงานและอุปสรรคในการดำเนินงานของ สภาที่ปรึกษา ฯ เพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรี และรัฐสภา
4. เป็นหน่วยงานทางวิชาการให้แก่สภาที่ปรึกษา ฯ
5. ดำเนินการต่าง ๆ ในการเลือกสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ

สำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ เป็นหน่วยงานราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการสนับสนุนการ ดำเนินงานของสภาที่ปรึกษา ฯ ในด้านวิชาการ การบริการ และการเชื่อมโยงกับภาคประชาชน เป็นที่ยอมรับ ของสภาที่ปรึกษา ฯ ประชาชน และรัฐบาล โดยมีการบริหารจัดการที่ดี และมีทีมบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของสำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ มีด้วยกัน 7 สำนัก ดังนี้

1. สำนักอำนวยการกลาง
2. สำนักนโยบายสาธารณะ 1 (ด้านเศรษฐกิจ)
3. สำนักนโยบายสาธารณะ 2 (ด้านสังคม)
4. สำนักประสานเครือข่ายภาคประชาชน
5. สำนักประชาสัมพันธ์
6. สำนักบริหารการประชุม
7. สำนักบริหารจัดการระบบสารสนเทศ

โครงสร้างองค์กร

1. เป็นองค์กรขนาดเล็ก แต่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนในการบริหารจัดการน้อยและมีการ กำหนดวิสัยทัศน์ระยะยาว
2. โครงสร้างองค์กรมีความมั่นคง แต่ยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ได้ เพื่อตอบสนองต่อลักษณะการทำงานที่ต้องใกล้ชิดประชาชน สมาชิก สภาที่ปรึกษา ฯ และองค์กรเครือข่าย
3. มีหลักธรรมาภิบาลที่ให้สมาชิกองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการดำเนิน กิจกรรมองค์กรได้

บุคลากรขององค์กร

1. บุคลากรมีวิสัยทัศน์ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายและการดำเนินการขององค์กร
2. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดและการวางแผนขององค์กร
3. มีการเรียนรู้ระหว่างกัน ซึ่งสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และทักษะระหว่างทำงานได้

วิธีการทำงาน

1. มีการทำงานแบบเมทริกซ์ (Matrix) คือแนวราบแบบข้ามสายงาน ผสมกับแนวตั้งแบบตามสายงาน
2. เน้นการทำงานเป็นทีม โดยเน้นความรับผิดชอบร่วมกัน
3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือ คือ มีการดำเนินงานร่วมกับภาคราชการ ภาคเอกชน และองค์กรพัฒนาต่าง ๆ
4. สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ และการเสนอแนวความคิดเห็นแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา

ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

1. ปลอดจากผลประโยชน์ และการต่อรองอำนาจ เจ้าหน้าที่มีความภาคภูมิใจในองค์กร
2. ปรับทัศนคติ ค่านิยมและวัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน เปลี่ยนการคิดแบบอำนาจนิยม แบบราชการสมัยเก่า เป็นการทำงานเคียงคู่ภาคประชาชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท

2.1 ความหมายของบทบาท

อุสมา เทศแก่น (2521 : 41) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า เป็นเรื่องของกำหนัดตำแหน่ง เมื่อมีผู้ใดผู้หนึ่งดำรงตำแหน่งอยู่แล้ว พฤติกรรมที่ทำนั้นเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการคาดคะเนของบุคคลอื่นซึ่งบางครั้งอาจจะไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคคลอื่น รวมทั้ง อุทัย หิรัญโต (2515 : 120) ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า เป็นการปฏิบัติหน้าที่หรือการแสดงออกของบุคคลที่คนอื่นคาดคิดหรือหวังว่าเขาจะทำเมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่ง กิลเมอร์ (Gilmer, 1970 : 403) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับบทบาทไว้ คือ พฤติกรรมของบทบาทเป็นการแสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ความรู้ ความเข้าใจ ความต้องการ ความรู้สึก และลักษณะการตอบสนองระหว่างบุคคลซึ่งบุคคล จะเรียนรู้เกี่ยวกับบทบาทของเขาตั้งแต่เริ่มมีชีวิตและเก็บสะสมมาเรื่อย ๆ ถ้ามีการแสดงบทบาท ที่ไม่มีประสบการณ์มาก่อนเขาก็จะสามารถนำเอาประสบการณ์เกี่ยวกับบทบาททั้งหมดที่ผ่านมา ดัดแปลงแก้ไขให้เข้ากับบทบาทใหม่ที่ได้รับอย่างเหมาะสม นอกจากนั้น อำนวย อุเทศ (2527 : 12) ได้กล่าวถึง บทบาท ว่าเป็นงาน หรือภารกิจ หรือหน้าที่ที่กำหนดไว้ และคาดหวังว่าจะปฏิบัติตามตำแหน่ง สถานภาพแต่ละบุคคลภายในขอบเขตการยอมรับของสังคมหรือหน่วยงาน หรือระบบสายงานที่รับผิดชอบ สมาน จันทะดี (2529 : 15) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า เป็นเรื่องของผู้ดำรงตำแหน่งตามเงื่อนไข และอำนาจที่ได้แสดงพฤติกรรมตามความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติ ตามที่ตนเองปฏิบัติ และพฤติกรรมดังกล่าวนี้ย่อมมีสัดส่วนผูกพันกับความคิดเห็นของผู้ดำรงตำแหน่งเอง และความคาดหวังของสังคมใน

ระดับหนึ่งที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนั้นควรกระทำ พรพิทยา แก้วสามสี (2529 : 7) ได้กล่าวถึง บทบาทว่าเป็นการกระทำหรือการแสดงออกของผู้บริหารที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ซึ่งวัดและประเมินผลได้จากทัศนะของกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษาบทบาท แบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่บทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวัง สอดคล้องกับสุธน อ่อนชู (2530 : 7) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่าเป็นแบบแผนของพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ บทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวัง

จากแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทตามความหมายต่าง ๆ สรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกโดยตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือรูปแบบการแสดงออกของบุคคลที่คนอื่นคาดหวังหรือหวังว่าบุคคลซึ่งอยู่ในตำแหน่งจะต้องประพฤติปฏิบัติในบทบาทนั้น ๆ จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปลักษณะของบทบาทได้ 2 ลักษณะ คือ

2.1.1 บทบาทที่คาดหวัง

การ์เดนเนอร์ (Gardner. 1959 : 220) ได้ให้ความหมายบทบาทที่คาดหวังไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่คาดหวังจากบุคคลหรือองค์การโดยกำหนดให้เป็นสิทธิและหน้าที่ หรือพฤติกรรมที่บุคคลอื่นคาดหวังในตัวบุคคลหรือองค์การ ความคาดหวังในแบบแผนพฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งหนึ่งจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความคาดหวังนี้อาจจะเป็นทั้งข้อปฏิบัติและข้อห้ามไม่ให้ปฏิบัติในสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เกี่ยวกับงานในบทบาทนั้น และมีระเบียบปฏิบัติเพื่อยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันออกไป นับตั้งแต่สิ่งที่ผู้ดำรงตำแหน่งมีอิสระในการวินิจฉัยว่า จะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติก็ได้เป็นประการแรก สิ่งที่ต้องปฏิบัติเป็นประการที่สองและสิ่งที่ต้องปฏิบัติเป็นประการสุดท้าย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากบทบาทที่คาดหวังเป็นบทบาทผสมอย่างน้อยสองบทบาท ดังกล่าวข้างต้น บทบาทที่คาดหวังจึงประกอบไปด้วยความปรารถนาส่วนตัวของผู้ดำรงตำแหน่งประการหนึ่ง และเป็นความคาดหวังในพฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งจากผู้ที่เกี่ยวข้องอีกประการหนึ่ง ส่วนชาร์บิน (Sharbin. 1975 : 497) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังว่า ประกอบด้วยสิทธิ และ หน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางสังคมในการที่จะมีความสัมพันธ์กันกับผู้อื่นในสังคมนั้น ซึ่งบุคคลในสังคมช่วยกันสั่งสมมา ดังนั้น ความคาดหวังในบทบาทนั้นจึงได้มาจากการสะสมความรู้ ความคิด ความเชื่อ ที่มีติดต่อกันมาช้านาน อันจะเป็นแนวทางแก่ผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ทางสังคมว่าตนเองควรแสดงบทบาทอย่างไรจึงจะเหมาะสมกับบทบาทของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ภิญญู สาร (2523 : 259) ได้กล่าวถึงอิทธิพลของความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง มิได้มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งเพียงอย่างเดียว แต่มีอิทธิพลต่อความต้องการ ความมุ่งหมาย ความเชื่อ ความรู้สึก และทัศนคติของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ด้วย

2.1.2 บทบาทที่เป็นจริง

บทบาทที่เป็นจริง หมายถึง พฤติกรรมที่แต่ละคนกระทำจริง ๆ ในการตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ตามตำแหน่งที่กำลังครองอยู่ โดยปกติมีช่องว่างที่เป็นความแตกต่างระหว่างบุคคลหรือแบบแผนในบทบาทที่เป็นจริงเสมอ (Gordon. 1963 : 375) ส่วน ไพบุรณ พูนพิพัฒน์ (2523 : 21) เห็นว่า บทบาทที่แท้จริงที่ผู้ดำรงตำแหน่งแสดงออก ซึ่งอาจเรียกว่า เป็นการแสดงบทบาทที่มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละบุคคล จะเห็นได้ว่าบุคคล ผู้ดำรงตำแหน่งเดียวกันอาจแสดงบทบาทแตกต่างกันไป

ถึงแม้ว่าบุคคลเหล่านี้มีองค์ประกอบพื้นฐานเกี่ยวกับความคาดหวังในบทบาทไม่แตกต่างกันก็ตาม และ ไพบูลย์ ช่างเรียน (2516 : 29) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่บุคคลในสังคมแสดงออกมา ขึ้นอยู่กับ สถานภาพที่ตนครองอยู่ และคุณสมบัติส่วนตัว ดังนั้นจากบทบาทของบุคคลซึ่งแตกต่างกันไปตามลักษณะนิสัย ความคิดเห็น ความรู้ ความสามารถ เป็นมูลเหตุจูงใจให้แสดงพฤติกรรมออกมา พอสรุปหลักการได้ดังนี้

1. บทบาทที่มีอยู่ทุกสถานภาพของสังคม
2. วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีในสังคมเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการ กำหนดบทบาท
3. คนเราจะทราบถึง ฐานะ ตำแหน่ง และบทบาทนั้น ต้องเกิดจากการสังสมกัน มาในอดีต
4. บทบาทที่ปฏิบัติจริงที่บุคคลแสดงออกนั้น ไม่จำเป็นเสมอไปว่าจะเหมือนกับ บทบาทที่คาดหวังหรือบทบาทที่ควรจะเป็น เพราะบทบาทที่ปฏิบัติจริงนั้น เป็นผลของการปฏิสัมพันธ์อันเกิดจากบุคลิกภาพของตน สภาพแวดล้อม รวมทั้งระยะเวลา และสถานที่ที่บุคคลนั้น ๆ จะแสดงบทบาทด้วย

2.2 ลักษณะของบทบาท

เบอโร (Berlo. 1996 : 153) ได้แบ่งลักษณะของบทบาทไว้ 3 ด้านคือ

1. บทบาทที่กำหนด (Role Prescriptions) คือ บทบาทที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งนั้นจะต้องกระทำบทบาทเช่นไรบ้าง
2. บทบาทที่กระทำจริง (Role Descriptions) บทบาทที่บุคคลได้กระทำหรือปฏิบัติจริง เมื่อเขาอยู่ในบทบาทนั้น
3. บทบาทที่ถูกคาดหวัง (Role Expectations) คือ บทบาทที่ถูกคาดหวังโดยผู้อื่นหรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้น ๆ ควรกระทำอย่างไรบ้าง

บรูม และซีเลนิก (Broom and Selanick. 1977 : 34 - 35) ได้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของบทบาท ไว้ดังนี้

1. บทบาทที่กำหนดไว้ หรือบทบาทตามอุดมคติ (The Socially Prescribed or Ideal Role) เป็นบทบาทตามอุดมคติที่กำหนดสิทธิและหน้าที่ของตำแหน่งไว้
2. บทบาทที่ควรกระทำ (The Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรจะทำในหน้าที่ของตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับบทบาทตามอุดมคติทุกประการและอาจแตกต่างกัน ไปในแต่ละบุคคลได้
3. บทบาทที่กระทำจริง (The Performed Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลได้กระทำไปจริง ตามความเชื่อ ความคาดหวัง ตลอดจนความกดดันและโอกาสที่จะกระทำในแต่ละสังคมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ

2.3 การแสดงบทบาท

การแสดงบทบาทตามหน้าที่ของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นบุคคลส่วนมากจะแสดงบทบาทหลายอย่างไปพร้อมกัน Allport (1961 : 181 - 184) มีความเห็นว่าการแสดงบทบาทของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการ

1. ความคาดหวังในบทบาท คือ บทบาทที่มีอยู่ในสังคมเรา เป็นบทบาทที่บุคคลในสังคมคาดหวังให้บุคคลอื่นปฏิบัติเมื่อดำรงอยู่ในตำแหน่งหนึ่งในสังคม
2. แนวความคิดในบทบาท คือ การที่บุคคลมองเห็นหรือคาดหวังว่าตนควรมีบทบาทอย่างไร โดยเขาจะวาดภาพของบทบาทของเขาไปตามวิถีทางของเขาเองซึ่งอาจจะสอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมหรือไม่ก็ได้
3. การยอมรับบทบาท คือ สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้มองเห็นแล้วว่า บทบาทนั้นมีความสำคัญของตนเองทำให้เกิดความมั่นคง อบอุ่นหรือว่าขัดแย้งกับแนวทางที่สังคมกำหนดไว้น้อยที่สุด
4. การแสดงออกทางบทบาท คือ การปฏิบัติตาม บทบาทของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับบทบาททั้งสามบทบาทที่กล่าวมาแล้ว

เมื่อพิจารณาร่วมกัน บทบาทจึงเป็นตัวกลางระหว่างสังคมกับบุคคลแต่ละคนที่อยู่ในสถานการณ์ ซึ่งพฤติกรรมของเขากลายเป็นแนวทางปฏิบัติของสังคม ดังนั้นจึงมีการวางรูปแบบของบทบาทที่ควรจะเป็นเอาไว้เมื่อสถานการณ์เป็นที่รวมแห่งสิทธิและหน้าที่ก็เป็นลักษณะที่เคลื่อนไหวของสถานการณ์ คือ การใช้สิทธิและหน้าที่นั้นให้บังเกิดผลนั้นคือ สถานภาพแสดงให้ทราบว่าบุคคลนั้นเป็นใคร เช่น เป็นเด็ก เป็นนายแพทย์ บทบาทที่แสดงให้ทราบว่าบุคคลนั้นถูกคาดหวังให้ทำอะไรบ้าง เช่น เด็กจะอ่อนแอเกินกว่าทำงานได้ หรือแพทย์ควรสนใจแต่ด้านการรักษาพยาบาลคนไข้ สถานภาพบทบาทจึงเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันไม่ได้ เป็นของกลุ่มกันเหมือนเหรียญสองหน้า บทบาท คือ เหรียญด้านหัว ตำแหน่งคือเหรียญด้านก้อย เป็นผลรวมของสิทธิและหน้าที่

ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องบทบาท อุทัย หิรัญโต (2515 : 124 - 128) ได้สรุปปัญหาว่ามีอยู่ 3 ประเภท คือ

1. ปัญหาเกิดจากผู้สวมบทบาท หมายถึง บทบาทที่ได้กำหนดไว้อย่างแน่นอนและชัดเจนดีแล้ว แต่เกิดปัญหาขึ้นเพราะผู้สวมบทบาทไม่ดี อาจเกิดจากความเคยชินหรือเข้าใจบทบาทของตนเองไม่ดีพอ อาจแก้ไขด้วยการให้การศึกษา หรือการฝึกอบรม
2. ปัญหาเกิดจากความสับสนของบทบาท หมายถึง สังคมกำหนดบทบาทของคนไว้ไม่ตรงตามบทบาทที่เป็นจริง อาจเกิดจากสาเหตุ 3 กรณี คือ
 - 2.1 บทบาทไม่ชัดเจน เนื่องมาจากสังคมที่เปลี่ยนแปลงและเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว บทบาทของสมาชิกไม่อาจกำหนดไว้อย่างแน่นอน ความวุ่นวายสับสนในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกคนต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทอยู่เสมอตามความผันแปรทางสังคม
 - 2.2 การคล้อยตาม เป็นปัจจัยที่ทำให้บทบาทของผู้แสดงไม่เกิดความขัดแย้งในการแสดงซึ่งพฤติกรรมในทางปฏิบัติที่เป็นปทัสถานของกลุ่มหรือสังคม
 - 2.3 ความสามารถ เป็นปัจจัยที่ทำให้บทบาทของผู้แสดงให้เห็นออกมาอย่างชัดเจนเพื่อความสำเร็จของงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับเลขานุการ

หน่วยงานทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานราชการ จะมีบุคลากรอย่างน้อยหนึ่งคนทำหน้าที่เป็นกลไกการบริหาร เป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นศูนย์รวมงานขององค์กร เป็นสารพัดประโยชน์ของนายจ้างเกี่ยวกับการดำเนินงาน เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง เป็นผู้เชื่อมโยงให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับเสมียนพนักงานเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันในปัญหาที่ต้องร่วมกันพิจารณาเพื่อดำเนินการให้สำเร็จ บุคลากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ดังกล่าว ได้มีการกำหนดตำแหน่งขึ้นไว้เช่นเดียวกับกับปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ โดยทั่วไปจะเรียกตำแหน่งนี้ว่า “เลขานุการ” การกำหนดตำแหน่งเพื่อให้เฉพาะเจาะจงลงไปและชัดเจนยิ่งขึ้นนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะและความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติ (พงศ์ สุวรรณธาดา. ม.ป.ป. : 1) เลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญและขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมาก นับตั้งแต่หน่วยงานระดับย่อย สำนักงานทั่วไป องค์กรธุรกิจ องค์กรระดับชาติ หรือแม้กระทั่งองค์กรระดับโลก เลขานุการเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร ผู้บริหารบางท่านกล่าวว่า เลขานุการเปรียบเสมือนคู่คิด การเสียเลขานุการไปเท่ากับเป็นการเสียแขนขาไปเลยทีเดียว (อุษณีย์ ตูลาบดี. 2536 : 9)

3.1 ความหมายของเลขานุการ

คำว่า “เลขานุการ” มาจากคำว่า เลข สนธิกับ อนุการ เลข แปลว่า การเขียน อนุการ แปลว่า ทำตาม หรือให้ความช่วยเหลือ เลขานุการ จึงแปลว่า ผู้ช่วยเหลือเกี่ยวกับงานหนังสือ ซึ่งจริง ๆ แล้วหน้าที่ของเลขานุการไม่ได้มีเพียงแต่งานด้านการเขียนหรือการพิมพ์หนังสือเท่านั้น (วลัย สุขพัฒน์ธี. 2525 : 1)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 720) ได้ให้ความหมายว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกันหนังสือตามที่ผู้ใหญ่สั่ง

อุษณีย์ ตูลาบดี (2536 : 11) ได้ให้ทัศนะว่า เลขานุการ คือ ผู้ช่วยผู้บริหารซึ่งมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักงาน มีความสามารถที่จะรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการบังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณาและทำการตัดสินใจภายในขอบเขตอำนาจของตน

ทรงสมร คชเลิศ (2524 : 2) ได้ให้ทัศนะว่า เลขานุการ คือ ผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการติดต่อโต้ตอบสั่งงานแทนผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถดี มีความรับผิดชอบต่องานปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีปฏิภาณไหวพริบ การตัดสินใจดี และที่สำคัญต้องเป็นผู้เก็บความลับได้ดี เป็นผู้ที่มีความไว้วางใจจากผู้บริหารและทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารมากกว่าคนอื่น ต้องทำงานภายในขอบเขตจำกัดที่ได้รับมอบหมายจากนายจ้างเท่านั้น

ภรณ์ วิจิณัยกุล (2537 : 1) ได้ให้ความเห็นว่า เลขานุการ คือ ผู้ช่วยที่สำคัญ เป็นผู้ที่จะช่วยประสานงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงานให้งานดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว และประสบผลดี เป็นผู้สร้างสัมพันธ์ภาพอันดีในสำนักงาน เป็นสื่อกลางระหว่างสำนักงานและผู้มาติดต่อเป็นภาพพจน์ของสำนักงานและผู้บริหาร ช่วยรับเรื่องต่าง ๆ ที่จะเข้าถึงผู้บริหาร ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแทน และรับผิดชอบในหลาย ๆ เรื่องพร้อมทั้งให้ข้อมูลและคำปรึกษา

พจนานุกรมวิชาชีพ (The Dictionary of Occupational Title) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เลขานุการ คือ บุคคลซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่วไปของสำนักงานเพื่อแบ่งเบาภาระงานของผู้บังคับบัญชา

ทำหน้าที่โต้ตอบเอกสาร ดูแลเอกสาร งานประจำเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกเพื่อให้งานในองค์กรนั้นดำเนินไปด้วยดี (ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ 2530 ; อ้างอิงมาจาก McFarland. 1985 : 20)

ส่วนเลขานุการในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Secretary มาจากภาษาละตินว่า Secretum หรือ Secret แปลว่า ความลับ ตามศัพท์ เลขานุการ คือ ผู้รักษาความลับ การรักษาความลับเป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของเลขานุการ ฉะนั้น ผู้ที่จะทำงานในตำแหน่งเลขานุการก็ต้องเป็นบุคคลที่ต้องได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของนายจ้าง และของสำนักงานได้คำว่า Secretary เป็นที่รวมของอักษรย่อ 9 คำ (สมพงษ์ พุทธิเจริญ. ม.ป.ป. : 9) คือ

S = Sense	คือ ความมีสามัญสำนึกว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ รู้จักรับผิดชอบในการทำงาน มีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด รวมทั้งการแต่งกายอย่างถูกต้องตามกาลเทศะ
E = Efficiency	คือ ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ในแต่ละบุคคลย่อมมีประสิทธิภาพมากน้อยแตกต่างกัน แต่อาจปรับปรุงให้มีสมรรถภาพเพิ่มขึ้นได้โดยการปฏิบัติงานและจากผลงาน จะแสดงให้เห็นสมรรถภาพในการทำงาน
C = Courage	คือ ความกล้า กล้าทำงานโดยไม่กลัวว่าจะเกิดความผิด มีความมานะอดทนในการทำงาน
R = Responsibility	คือ ความรับผิดชอบ จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการทำงานนั้น ๆ ด้วยตนเอง มิใช่จะรอลูกน้องทำเสมอไป
E = Energy	คือ มีกำลังใจ และกำลังกายในการทำงานการต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงาน และเวลาพักผ่อนให้ถูกต้อง
T = Technique	คือ มีเทคนิคในการทำงาน เป็นผู้รู้จักดัดแปลงวิธีการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ เทคนิคของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน แต่อาจเลียนแบบกันได้เพื่อให้เทคนิคดีขึ้น
A = Active	คือ มีความคล่องแคล่วว่องไว ไม่เฉื่อยชา หมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
R = Rich	คือ ความเป็นผู้มีศีลธรรมสมบูรณ์ทางด้านจิตใจ เลขานุการที่ดีควรจะมีศีลธรรมและวัฒนธรรมที่ดี เพราะจะนำความเจริญรุ่งเรืองมาให้กับตัวเลขานุการและสำนักงาน
Y = Youth	คือ อยู่ในวัยหนุ่มสาว เพราะงานเลขานุการเป็นงานที่ต้องติดต่อกับบุคคลทั่วไป การอยู่ในวัยหนุ่มสาวทำให้มีความคล่องตัวแต่ไม่ได้หมายความว่าคนสูงอายุจะเป็นเลขานุการไม่ได้

บางทีอาจจะต้องใช้คนสูงอายุเพราะเขามีประสบการณ์การทำงานมากกว่า

จากคำจำกัดความดังกล่าวสรุปได้ว่า เลขานุการ หมายถึง บุคคลซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยและแบ่งเบาภาระฝ่ายบริหาร จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญงานในสำนักงานเป็นอย่างดี สามารถรับผิดชอบงานในหน้าที่โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีความคิดริเริ่มสามารถตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่พึงมีหรือได้รับมอบหมาย ทั้งยังเป็นสื่อกลางของการติดต่อประสานงานและการร่วมมือเพื่อให้งานสำเร็จ

การวิจัยในครั้งนี้ เน้นที่ “ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ” ซึ่งหมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการคณะทำงานประจำ ฯ ทั้ง 12 คณะทำงาน โดยผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ จะเป็นบุคคลที่สำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ แต่งตั้ง คณะทำงานละ 3 - 4 คน

3.2 ประเภทของเลขานุการ

กรมอาชีวศึกษา (2527 : 6) ได้แบ่งประเภทของเลขานุการออกเป็นลักษณะใหญ่ 2 ลักษณะ คือ

1. แบ่งตามหลักวิชาการ แบ่งประเภทเลขานุการออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 เลขานุการประจำตำแหน่ง คือ เลขานุการที่องค์การแต่งตั้งโดยกำหนดอัตราเงินเดือนและหน้าที่แน่นอนว่าเป็นเลขานุการขององค์การนั้น ซึ่งเป็นประจำตำแหน่งประจำ เช่น เลขานุการกรม เลขานุการบริษัท เลขานุการองค์การ เป็นต้น

1.2 เลขานุการประจำตัวบุคคล คือ บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากนักบริหารให้ทำงานหน้าที่เลขานุการ นักบริหารจะทำหน้าที่บริหารโดยตรง เช่น เลขานุการอธิบดี เลขานุการผู้จัดการ เป็นต้น

1.3 เลขานุการกิตติมศักดิ์ คือ เลขานุการที่ไม่มีเงินเดือนตอบแทนแต่เป็นตำแหน่งที่มีเกียรติเพราะได้รับเชิญให้เป็น หรือขอร้องเป็นพิเศษให้ทำหน้าที่เลขานุการ เพราะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเป็นผู้รู้จักในสังคม ส่วนมากมักจะเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่เป็นสาธารณะหรืองานสมาคมหรืองานสังคมสงเคราะห์ เช่น เลขานุการกิตติมศักดิ์กลุ่มเพิ่มผลผลิตรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น ซึ่งเลขานุการประเภทนี้มักจะไม่ได้รับเงินเดือนประจำหรือค่าตอบแทน

1.4 เลขานุการพิเศษ คือ ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่และเงินเดือนประจำอยู่แล้วแต่ได้รับเชิญหรือแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เลขานุการชั่วคราว เช่น เลขานุการในการประชุมสัมมนาหรือเลขานุการคณะผู้แทนไทย ฯ เลขานุการคณะกรรมการ ฯ เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่เมื่อภาระสิ้นสุดลง ตำแหน่งเลขานุการก็จะพ้นหน้าที่ไปด้วย

2. แบ่งตามคุณสมบัติ ในวงการธุรกิจได้แบ่งประเภทเลขานุการตามคุณสมบัติ และหน้าที่รับผิดชอบได้เป็น 3 ประเภท คือ

2.1 เลขานุการบริหาร (Executive Secretary, Administrative Secretary)

2.2 เลขานุการอาวุโส (Senior Secretary) หรือ เลขานุการส่วนตัว (Private Secretary)

2.3 เลขานุการระดับต้น (Junior Secretary) รวมถึงพนักงานชาวเลข (Stenographer) และพนักงานพิมพ์ดีด (Typist)

หน้าที่ส่วนใหญ่ของเลขานุการทั้ง 3 ประเภทนี้ จะมีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกันทางด้าน Technical Skill คือ จะต้องปฏิบัติหน้าที่หลักของเลขานุการได้ หน้าที่หลักคือ พิมพ์ดีด จดและแปลเลขาวเลข จัดเก็บเอกสาร แต่ในส่วนของการรับผิดชอบในหน้าที่แตกต่างกัน

สำหรับ กรแก้ว อัจฉา (2537 : 13 - 14) ได้แบ่งระดับและประเภทของเลขานุการไว้ ดังนี้

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

2. เลขานุการระดับบริหาร ได้แก่

1. เลขานุการการบริหาร (Executive Secretary, Administrative Secretary) เลขานุการองค์กร (Organization Secretary) หรือเลขานุการงานธุรกิจ (Business Secretary) เป็นเลขานุการที่ทำงานรับผิดชอบมากกว่าเลขานุการสามัญ โดยช่วยผู้บังคับบัญชาในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ สรุปงานและเสนอแนะ ทำหน้าที่ดูแลงานในสำนักงานขององค์กร สมาคม หน่วยงานราชการ หรือทำหน้าที่ดูแลงานในสำนักงานของธุรกิจ เลขานุการอาจแบ่งตามลักษณะงานเฉพาะด้านที่เลขานุการต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในลักษณะงานเป็นพิเศษ เช่น เลขานุการด้านกฎหมาย ด้านวิศวกรรม ด้านการแพทย์ เป็นต้น

2. เลขานุการประจำตำแหน่ง เป็นประจำซึ่งได้กำหนดไว้อย่างแน่นอนในองค์กร เลขานุการประเภทนี้ไม่ต้องออกจากตำแหน่งเมื่อมีการเปลี่ยนตัวผู้บริหาร

3. เลขานุการส่วนตัว (Private Secretary) ทำหน้าที่ดูแลงานที่เป็นความลับของผู้บังคับบัญชา ทำงานเพื่อช่วยเหลือหน้าที่การงานต่าง ๆ ของผู้ที่ไม่มีเวลาหรือไม่สามารถจะทำงานได้เพียงคนเดียว มีภารกิจมากจนต้องจ้างเลขานุการไว้ช่วยงาน เช่น เลขานุการส่วนตัวของนักธุรกิจ

3. เลขานุการเฉพาะกิจ เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญพิเศษ เป็นนักวิชาชีพที่มีความสามารถเฉพาะตัว แบ่งประเภทได้ ดังนี้

1. เลขานุการกิตติมศักดิ์ เป็นเลขานุการที่ได้รับการแต่งตั้งโดยการของร้องหรือให้เกียรติเป็นพิเศษ เพราะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถดี มีชื่อเสียง มีเกียรติยศเป็นที่รู้จักในวงการสังคมทั่วไป

2. เลขานุการพิเศษ เป็นเลขานุการที่มีความรู้พิเศษ ซึ่งมีมติที่ประชุมพิจารณาแล้วเห็นว่าสมควรให้ดำรงตำแหน่งเพียงชั่วคราวเท่านั้น เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจก็พ้นตำแหน่ง

3.3 ความสำคัญและความจำเป็นของงานเลขานุการ

เนื่องจากเลขานุการจะต้องทำหน้าที่ในการแบ่งเบาภาระหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้บริหารมีเวลาในการบริหารงานได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังต้องปฏิบัติหน้าที่ในการสั่งการขณะที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เป็นผู้รับทราบนโยบายการดำเนินงานของกิจการ รู้ความลับของหน่วยงานและเป็นที่ไว้วางใจของผู้บริหารในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ รวมถึงการติดต่อประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ปัจจุบันในวงการพ่อค้า แพทย์ นักการเมือง นักการศึกษา ผู้สอนศาสนา รัฐบุรุษ มหาเศรษฐี หน่วยงานราชการต่าง ๆ ต่างเห็นความสำคัญของเลขานุการ และความจำเป็นที่จะต้อง มีเลขานุการที่มีความสามารถไว้ช่วยงานในการให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้บริหารมีภารกิจในการทำงานสำคัญ ๆ เช่น การกำหนดนโยบายของบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อให้เกิด

ความก้าวหน้า และประสบผลสำเร็จ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องการผู้มีความสามารถไว้วางใจได้มาช่วยงานเพื่อแบ่งเบาภาระในการทำงาน โดยช่วยงานต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างรวดเร็วถูกต้องตามความต้องการ และปฏิบัติงานแทนได้ตามความเหมาะสมที่ไม่ต้องสั่ง นอกจากนี้เลขานุการยังมีอิทธิพลในการทำงานของผู้บริหารทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีส่วนอย่างมากที่จะทำให้งานของผู้บริหารประสบผลดีหรือล้มเหลวได้ (ภรณ์ วิจิฉัยกุล. 2537 : 1)

เอกนิว และคนอื่น ๆ (หทัยกร พันธุ์งาม. 2540 : 11 ; อ้างอิงมาจาก Agnew and Others 1954 : 1) ได้กล่าวถึงเลขานุการไว้ว่า งานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญงานส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนอื่น เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานของตน และหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานย่อย ในขณะเดียวกันเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่สำคัญให้ผู้บริหาร และเลขานุการยังต้องสามารถดำเนินงานในสำนักงานหลายประเภทที่ต้องใช้ความชำนาญทางด้านเทคนิคเพื่อให้งานสำนักงานดำเนินไปอย่างราบรื่น เลขานุการที่ดีต้องเป็นตัวแทนส่วนตัวของผู้บริหารด้วย กล่าวโดยสรุปแล้วเลขานุการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ และจำเป็นต้องงานอาชีพทุกสาขา ผู้มีชื่อเสียงบางท่านถึงกับกล่าวว่า ถ้าเลขานุการทุกคนในโลกนี้หยุดงานโดยพร้อมเพรียงกันแล้วธุรกิจทุกอย่างทั่วโลกก็ต้องหยุดชะงักไปด้วย

นอกจากนี้ คูซาล (Kuchhal. 1975 : 10) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า เลขานุการยังต้องเป็นคนที่มีความเห็นใจ ยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนเพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นในการควบคุมและบริหารงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความร่วมมือซึ่งกันและกัน ฉะนั้นในวงการอาชีพต่าง ๆ ในปัจจุบัน ต้องพึ่งพาผู้ที่ทำงานเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า เลขานุการมีความจำเป็นต่องานทุกสาขา

ดังนั้น เลขานุการ เปรียบได้กับผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นบุคคลที่มีความจำเป็นกับหน่วยงาน ทำหน้าที่ในการแบ่งเบาภาระตามงานที่ได้รับมอบหมาย และงานเลขานุการเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถรับผิดชอบสูง ต้องรอบรู้ รู้กว้างและรู้ลึกในการปฏิบัติงาน มีผู้กล่าวเปรียบเทียบเลขานุการไว้ต่าง ๆ กัน เช่น เลขานุการเปรียบเสมือนแม่บ้านของกิจการ ต้องดูแลกิจการของสำนักงาน ต้องติดต่อสัมพันธ์กับคนในสำนักงานทุกระดับ ต้องเป็นผู้ประสานงานของหน่วยงาน ต้องติดต่อบุคคลภายนอก (สมพงษ์ พุทธิเจริญ, ม.ป.ป. : 30)

3.4 คุณลักษณะส่วนบุคคลของเลขานุการ

สมพงษ์ โกไศยกานนท์ (2540 : 16 - 17) ได้อธิบายว่า การบริหารสำนักงานให้มีประสิทธิภาพเต็มที่เลขานุการต้องเป็นผู้มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานหลักทุกประเภทในองค์กรและต้องมีความรู้เป็นอย่างดีในงานบางอย่าง ต้องสามารถแก้ปัญหาในทางปฏิบัติงานทุกประเภท คือ ต้องเป็นผู้รอบรู้ทุกด้าน สิ่งสำคัญและจำเป็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพสำหรับเลขานุการ สามารถสรุปแยกออกเป็นหัวข้อใหญ่ ๆ ได้ 5 ข้อ คือ

1. การแสดงตน (Personal Appearance) คือ บุคลิกลักษณะในการแสดงตน ได้แก่ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อย สุขภาพ ท่าที และการวางตัว
2. บุคลิกภาพ (Personality) คือ บุคลิกลักษณะของตัวบุคคล ได้แก่ ความร่วมมือและไหวพริบ การพูดและนำเสนอ การสังคม การริเริ่ม การงาน และกิริยามารยาท
3. การเตรียมพร้อม (Mental Alertness) คือ คุณลักษณะประจำบุคคลที่เลขานุการ ควรมี ได้แก่ การเตรียมพร้อมที่จะรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาหรือการรับคำแนะนำเกี่ยวกับงานในสำนักงานนั้น ๆ

4. ไว้ใจได้ (Dependability) คือ ความไว้วางใจ เชื่อใจ อันประกอบด้วย การตรงต่อเวลา ความไว้วางใจในการทำงาน และมีความซื่อสัตย์สุจริต

5. ความสามารถในการผลิตผลงาน (Production Ability) คือ ความสามารถในการทำงานได้อย่างมีคุณภาพสูง เช่น การรู้จักปรับตัวเองและงานให้เรียบร้อยเหมาะสมถูกต้อง ฝึกฝนหาความชำนาญ และจดจำการทำงานให้อย่างแม่นยำ

นอกจากนี้ อุปนิสัยในการทำงานที่ผู้บังคับบัญชาต้องการตามทัศนะของ อัจฉรา ไชยอุดม (2527 : 12 - 13) คือ

1. มาทำงานให้ทันเวลา
2. ทำงานด้วยความมีระเบียบไม่สับสน แบ่งงานเป็นหมวดหมู่เป็นขั้นตอน
3. มีความแม่นยำในผลงานที่ปฏิบัติหรือผ่านมือไป
4. ปฏิบัติงานให้เสร็จตรงเวลาหรือทันเวลา
5. จัดลำดับงานที่ต้องทำก่อนหลังตามความเหมาะสมของสภาพงาน
6. ประหยัดเวลาและวัสดุในการปฏิบัติงาน
7. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน
8. มีความยินดีที่จะทำงานเต็มกำลังความสามารถ
9. มีไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่ รู้จักใช้ความคิดและการตัดสินใจของตนเอง ในโอกาสที่เหมาะสม
10. ใช้เวลาเพื่องานให้มากที่สุด
11. ให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา

จันทนา แสนสุข (2539 : 14) ได้สรุปบทบาทเลขานุการออกได้เป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหาร หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการที่เกี่ยวกับการบริหารงานโดยตรงของผู้บริหาร เช่น มีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ เป็นต้น
2. ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติงานของเลขานุการที่เกี่ยวกับงานประจำในตำแหน่งเลขานุการ เช่น พิมพ์งาน ต้อนรับแขก จัดการประชุม เป็นต้น
3. ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการที่เกี่ยวกับการที่จะทำให้บุคคลทั่วไปทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีความพึงพอใจ เชื่อถือและศรัทธาต่อองค์กร
4. ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องโทรสาร เป็นต้น

สมพงษ์ โกไศยกานนท์ (2540 : 53) ได้จำแนกบทบาทหน้าที่เลขานุการออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านงานบริหาร หมายถึง กระบวนการบริหารงาน การวางแผนงาน การจัดเตรียมการประชุม การจัดทำรายงานการประชุม การจัดการนัดหมาย การจัดเตรียมข้อมูล การเตรียมการเดินทาง การควบคุมงบประมาณและการดูแลค่าใช้จ่ายของคณะทำงาน
2. ด้านงานธุรการ หมายถึง การจัดทำและรับส่งเอกสาร การโต้ตอบจดหมาย การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ การพิมพ์งาน การบันทึกและถอดข้อความ การเสนองานด้วยความรอบคอบ
3. ด้านงานบริการ หมายถึง การต้อนรับผู้มาติดต่อ การดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน การประสานงานและถ่ายทอดคำสั่ง

4. บุคลิกลักษณะและอุปนิสัย หมายถึง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ความซื่อสัตย์ รักษาความลับ ความรับผิดชอบในงาน การมีปฏิภาณไหวพริบดี ความตั้งใจทำงาน การมีความมั่นคงในอารมณ์ การมีวินัยตรงต่อเวลา และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5. ทักษะการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การใช้โทรศัพท์และโทรสารอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร

4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การมองทรัพยากรมนุษย์ในมุมมองทางด้านเศรษฐศาสตร์ เป็นการมองมนุษย์เหมือนกับ ปัจจัยในการผลิตชนิดหนึ่ง ดังนั้นองค์กรต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ สามารถผลิตผลงานให้ได้มากที่สุด แต่ในปัจจุบันแนวคิดเรื่องทรัพยากรมนุษย์ได้เปลี่ยนไป โดยมีแนวคิดที่ว่ามนุษย์ไม่ใช่แค่ปัจจัยที่ใช้ในการผลิตเท่านั้น แต่มนุษย์ต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างครบทุกด้านเพื่อให้มีความมั่นคงและความก้าวหน้า สวัสดิภาพ และคุณภาพชีวิตที่ดีพร้อม ๆ กันไป สำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ มีหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการ ฯ ให้แก่สภาที่ปรึกษา ฯ การที่ได้มาซึ่งคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เสนอต่อคณะรัฐมนตรีในประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและสังคมนั้น ต้องมีทีมฝ่ายเลขานุการ ฯ ที่มีศักยภาพ มีความชัดเจนในภารกิจของตน มีการเรียนรู้ นำประสบการณ์ดัดแปลงให้เข้ากับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงเห็นได้ว่าฝ่ายเลขานุการ ฯ เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญเป็นอย่างสูงในองค์กร ด้วยเหตุนี้หน่วยงานต้องมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการ ฯ ให้รอบด้าน เพื่อให้สภาที่ปรึกษา ฯ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development)

จันทรา เจริญหิรัญยัยยศ (2537 : 6 - 8) ได้กล่าวถึงความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศดังนี้

แจ๊ค เฮลโรเรน กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการแห่งการถ่ายทอดและการรับเอาซึ่งข้อมูลอันเกี่ยวกับการแก้ปัญหา และหลังจากการผ่านกระบวนการพัฒนา คนจะมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมหรือทักษะ ซึ่งแสดงถึงความสามารถของบุคคลากรที่จะจัดการแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าเดิม

เมลคัม ดับบิว วอเรน กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า คือ กระบวนการที่ก่อให้เกิดความรู้ ทักษะและทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งนี้โดยจะต้องมีจุดประสงค์ที่สำคัญ คือ การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นที่ต้องการ

วาย เรลลี่ กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การพัฒนาความรู้ ความชำนาญและทัศนคติ ของบุคลากรในองค์กรด้วยจุดประสงค์ด้านวิชาชีพ กล่าวคือมุ่งทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง ซึ่งนับว่าแตกต่างจากการศึกษาโดยทั่วไป

มิลเชล เจ จูริช กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงกระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความถนัด (Aptitude) ความชำนาญงาน (Skill) ความสามารถ (Ability) ของมนุษย์ให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ปรัชญา เวสารัชช์ กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง กระบวนการที่มุ่งให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานหรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีขึ้น

ดำรง ชลสุข กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การดำเนินการต่าง ๆ เพื่อช่วยให้บุคคลมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพสร้างทัศนคติและนิสัยการทำงาน โดยให้บุคคลอุทิศและทุ่มเทเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี และช่วยให้บุคคลแต่ละคนได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและประสบความสำเร็จในการทำงานตามความต้องการ

สุรพล อรุณรัตน์ กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับส่งเสริมให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานให้ดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องทำต่อเนื่องกันไปตลอดระยะเวลาที่คนทำงานอยู่ในองค์กร เพราะวิทยาการและเทคโนโลยีในการทำงานได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานก็จำเป็นต้องเปลี่ยนไปตามกาลเวลา จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

จากการศึกษาแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากบุคคลต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพอใจแก่หน่วยงาน

4.2 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ลีโอนาร์ด และเซียส (Leonard & Zeace. 1989 : 76 - 77) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมี 2 ประการ คือ ด้านองค์กร และด้านบุคลากร ซึ่งทั้ง 2 ด้านนี้ ไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด นั่นคือ ด้านองค์กรนั้นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่สามารถที่จะหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้ และองค์กรยังต้องการที่จะเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่เสมอ ส่วนด้านบุคลากรนั้น ต้องการที่จะได้รับการพัฒนาเนื่องจากบุคลากรมีความต้องการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเอง (Self-renewal)

เคสเคตเตอร์ (Castetter. 1986 : 291) ได้กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรนั้น ได้แก่

1. เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานปัจจุบันของบุคลากรในองค์กร
2. เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรที่คาดหวัง ซึ่งเปรียบเทียบได้กับการเตรียมกำลังคนเอาไว้ล่วงหน้า
3. การสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากรในองค์กรในการที่จะเสริมสร้างความสามารถของบุคคล

4.3 วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

วิธีในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีอยู่หลายรูปแบบ ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถนำมาใช้ได้ตามความเหมาะสม และตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งได้มีนักวิชาการจำแนกไว้ดังนี้

น้อย ศิริโชติ (2524 : 70 - 71) ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า มี 3 ประเภท

1. การบรรยาย และอภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ การบรรยายเป็นปาฐกถา การบรรยายเป็นชุด การอภิปรายเป็นชุด
2. ประเภทให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีบทบาทร่วมกัน เช่น การสัมมนา การอภิปราย เป็นรายกลุ่ม การระดมความคิด การแสดงบทบาทสมมติ การประชุมถกเถียง การศึกษาเฉพาะกรณี การใช้เวลาชกถาม การสัมภาษณ์ การสาธิต การประชุมเชิงปฏิบัติการ ทศนศึกษา
3. ประเภทการพัฒนาเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งผู้เข้าอบรมสามารถปรับให้เข้ากับการ ระดมความสามารถในการเรียนรู้ และตามความสามารถของตนเองได้ เช่น การสอนแบบสำเร็จรูป การสอนแนะ

บุญญ์ สาร (2523 : 123) กล่าวถึง การกำหนดวิธีการพัฒนาบุคลากรระหว่างการ ปฏิบัติการที่สำคัญ 7 วิธี คือ ศึกษางานไปพร้อม ๆ กับการปฏิบัติงาน การปฐมนิเทศ การทำงานในฐานะ ลูกมือหรือผู้ช่วยไปพลางก่อน การฝึกงานต่อจากการศึกษาภาคทฤษฎี การฝึกงานระยะสั้น การให้ไป ศึกษาในสถานศึกษาบางแห่งนอกเวลาทำงาน หรือใช้เวลาบางส่วนของการทำงานไปรับการ ศึกษา และการ ให้ไปศึกษาใหม่ หรือศึกษาเพิ่มเติม

กิตติมา ปรีดีติลล (2532 : 65) ได้กล่าวว่า การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการปฏิบัติ ได้แก่ การปฐมนิเทศ การสอนงาน การมอบอำนาจให้ปฏิบัติงานให้รู้จักรับผิดชอบงาน การสับเปลี่ยนโยกย้าย หน้าที่ การหาพี่เลี้ยงช่วยสอนงานให้ การให้ทำหน้าที่ผู้ช่วยงาน การให้รักษาการแทน การพาไปสังเกตการณ์ การทำงานไปบางโอกาส การส่งไปศึกษาดูงาน จัดประชุมสัมมนาและฝึกอบรม การส่งเข้าประชุมเรื่องที่ เกี่ยวกับงาน จัดเอกสารทางวิชาการให้เพียงพอ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้พอใช้ การอ่านแสวงหาความรู้ ด้วยตนเอง ฟังปาฐกถาทางวิชาการ ทำการทดลองวิจัย โดยเฉพาะวิจัยในงานที่ทำอยู่เป็นประจำ ให้มีส่วนร่วม ในกิจกรรมของชุมชน ให้มีการฝึกงานก่อนเปิดโรงเรียน และการนิเทศของครูใหญ่

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537 : 20 - 22) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรในองค์กรกระทำได้หลาย วิธี วิธีที่ปฏิบัติกันมากได้แก่ การปฐมนิเทศ การสอนงาน การส่งไปศึกษาดูงาน การส่งไปศึกษาต่อ การมอบหมายอำนาจความรับผิดชอบให้สูงขึ้น การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ การทำหน้าที่ผู้ช่วย การ รักษาการแทน การให้เข้าร่วมประชุมในโอกาสต่าง ๆ การจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกงานระหว่าง ศึกษาอบรม การสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาบุคลากร และการฝึกอบรม

4.4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยวิธีการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ แนวคิดใหม่ ๆ ทักษะต่าง ๆ ในการ ทำงาน ทำให้บุคลากรในองค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรมากขึ้นการฝึกอบรมจึงเป็น สิ่งที่จำเป็นที่องค์กรจะต้องจัดให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และโดยทั่วถึงกันทุกคน (วิน เชื้อโพธิ์หัก. 2537 : 25)

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีดังนี้ (บุญทัน ดอกโรสง และเอ็ด สาระภูมิ. 2528 : 130)

1. ให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญจากที่ไม่มี ความชำนาญ
2. ให้ข่าวสารแก่พนักงานตามที่ต้องการ เพื่อจะปฏิบัติงาน และเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่มีความยุ่งยากมากขึ้น
3. เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติต่อเนื่องกับนโยบายที่ปฏิบัติอยู่
4. ให้พนักงานมีความเข้าใจต่อจุดประสงค์ของโครงการ ขององค์การทั้งหมด และฝึกอบรมนี้จะเพิ่มความร่วมมือกับแผนกอื่น ๆ
5. ฝึกอบรมความรู้ใหม่ต่อพนักงาน เมื่อฝ่ายบริหารเปลี่ยนแปลงวิธีการ ซึ่งจะต้องเพิ่มความรู้ความเข้าใจต่อนโยบายและหลักการใหม่ ๆ
6. ฝึกอบรมพนักงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่งใหม่

ประเภทของการฝึกอบรม การฝึกอบรมแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท ซึ่งในแต่ละประเภทมีวัตถุประสงค์และความเหมาะสมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ กัน หน่วยงานใดจะจัดฝึกอบรมประเภทใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ความจำเป็นและความต้องการที่เหมาะสมเป็นสำคัญ โดยมีผู้ให้ความเห็นในแง่คิดต่าง ๆ ดังนี้

วิจิตร อวาทกุล (2537 : 82 - 86) ได้อธิบายประเภทของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-service Training or Pre-training) หมายถึง การศึกษาวิชาความรู้พื้นฐานในโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ซึ่งจัดการศึกษาจัดหลักสูตรให้สนองความต้องการของตลาด เช่น การแพทย์ วิศวกร นักเคมี เศรษฐกร ฯลฯ การศึกษาประเภทนี้ไม่ได้สอนให้นักศึกษาจบออกมา เพื่อทำงานหรือบริการประชาชนโดยตรง แต่สอนเน้นหนักไปในเนื้อหาเชิงวิชาการเทคนิค ส่วนการทำงาน วิธีปฏิบัติดำเนินงานในโรงงาน สถาบันในชีวิตจริงนั้น เป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาที่ต้องไปหาประสบการณ์เอาเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาที่องค์กรต้องจัดฝึกอบรมให้

2. การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคคลที่เข้ามาทำงานใหม่ ได้รับการบรรจุเข้าทำงานในระยะแรกยังไม่รู้อะไรเกี่ยวกับหน่วยงานเป็นการแนะนำให้พนักงานที่บรรจุใหม่ได้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ ประวัติ ความเป็นมาของหน่วยงาน ผู้บริหาร โครงสร้างการทำงาน สภาพของการจ้างงาน เป็นการจัดข้อสงสัยต่าง ๆ ความลังเลใจของผู้ปฏิบัติงานใหม่

3. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Induction Training) พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานจากโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย จากคณะ สาขาวิชาต่าง ๆ เป็นการได้รับความรู้พื้นฐานที่เป็นหลัก หรือทฤษฎีที่ใช้กับงานได้อย่างกว้าง ๆ หลายอย่าง

4. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการหรือประจำการ (In-service Training) หมายถึง การจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงานในหน้าที่ ที่ทำให้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่บุคคลยังดำรงตำแหน่งอยู่ ไม่ต้องลาออกไปเรียนไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานของหน่วยงานนั้นในขณะฝึกอบรม โดยหน่วยงานหรือทางราชการจัดขึ้นเอง เช่น การอบรมพัฒนาระยะสั้น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ ที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดให้มีขึ้นเป็นครั้งคราว เหล่านี้จัดได้ว่าเป็นการฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคคลในระหว่างปฏิบัติการทั้งสิ้น

เริงลักษ์ โรจนพันธ์ (2529 : 10 - 12) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล การฝึกอบรมสามารถแยกออกได้ตามลักษณะของการปฏิบัติ ดังนี้

1. การฝึกอบรมผู้เพิ่งเข้าปฏิบัติงานใหม่ (Inservice Training) เนื่องจากว่า ผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ยังไม่คุ้นเคยกับสถานที่ เงื่อนไขการปฏิบัติงาน เพื่อร่วมงาน แม้แต่สายการบังคับบัญชาการฝึกอบรมผู้เริ่มเข้าปฏิบัติงานใหม่ในตำแหน่งหน้าที่หนึ่งในองค์การ เรียกว่า การปฐมนิเทศ (Orientation) และการแนะนำงาน (Induction Training)

2. การฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงาน (Inservice Training) การฝึกอบรมภายหลังจากการเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว เนื่องจากว่าต้องการปรับปรุงความสามารถในการทำงาน การฝึกอบรมหลังจากการปฏิบัติงานพอแบ่งได้หลายประเภทดังนี้

- 2.1 การฝึกอบรมแบบลงมือทำ
- 2.2 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน
- 2.3 การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน
- 2.4 การฝึกอบรมระดับการจัดการ
- 2.5 การพัฒนานักบริหาร
- 2.6 การฝึกฝนตนเอง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว เราสามารถจำแนกประเภทของการฝึกอบรมได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ 3 ประเภทดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนการประจำการ (Pre-service Training) มีลักษณะเป็นการศึกษาหาความรู้เฉพาะสาขาวิชาที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องการโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่เมื่อหน่วยงานใดก็ทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานนั้น ๆ จำนวนหนึ่งแล้ว ก็จะฝึกอบรมบุคคลเหล่านั้นให้มีความรู้ความชำนาญทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติเพื่องานในหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง เมื่อสำเร็จการฝึกอบรมแล้วจึงจะบรรจุให้เข้าปฏิบัติหน้าที่อีกทีหนึ่ง จุดประสงค์ของการฝึกอบรมประเภทนี้ คือ ต้องการฝึกฝนผู้ที่เข้าปฏิบัติหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญ และมีประสบการณ์มากพอสมควรเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการฝึกสอนงานในขณะที่ปฏิบัติงาน และทำให้ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ลดน้อยลง ช่วยลดปัญหาและข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงานตลอดจนงบประมาณต่าง ๆ

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) การฝึกอบรมประเภทนี้ใช้สำหรับฝึกอบรมข้าราชการหรือพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เมื่อแรกเข้า โดยจะเป็นกรเข้าใหม่ บรรจุใหม่ โยกย้ายมาจากหน่วยงานอื่น ๆ จุดประสงค์หลักของการฝึกอบรมประเภทนี้คือ

- 2.1 เพื่อให้ข้าราชการหรือพนักงานใหม่ได้ทราบถึงนโยบายและหน้าที่ของหน่วยงานโดยละเอียด
- 2.2 เพื่อให้เข้าใจกฎข้อบังคับระเบียบแบบแผน สิทธิหน้าที่ ประโยชน์ที่พึงจะได้รับ และวิธีการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงาน
- 2.3 เพื่อให้มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานใหม่ในหน่วยงานนั้น และเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง

2.4 เพื่อให้ข้าราชการ หรือพนักงานได้รู้จักคุ้นเคยซึ่งกันและกัน

2.5 เพื่อส่งเสริมสามัคคีธรรมระหว่างกัน

3. การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ (In-service Training) การฝึกอบรมประเภทนี้เป็นการฝึกอบรมผู้เข้ารับราชการ หรือทำงานอยู่แล้วในหน่วยงานใดก็ตาม เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การเพื่อนำความรู้ความคิดที่ได้รับมานั้นไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เกิดขวัญกำลังใจ และมีความมั่นใจในอาชีพของตนเองยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อมุ่งประโยชน์ใหญ่ คือ ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นการฝึกอบรมเกิดขึ้นก็เนื่องจากว่าคนเป็นทรัพยากรอันเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างสรรค์งานทุกประเภทให้เจริญก้าวหน้าได้นั่นเอง การฝึกอบรมประเภทนี้จะพบได้ในรูปแบบต่าง ๆ กัน ดังนี้

3.1 การฝึกอบรมโดยวิธีให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ (On the job training) เป็นวิธีการฝึกอบรมแบบมีได้เป็นทางการหรือมีหลักสูตรพิเศษ เป็นเพียงวิธีสอนงานในหน้าที่เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติงานหรือทดลองปฏิบัติ หากมีปัญหาหรือข้อติดขัดประการใดผู้ปฏิบัตินั้นย่อมสอบถามได้จากผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน ซึ่งโดยปกติแล้วการอบรมวิธีนี้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะต้องคอยสอดส่องดูแล ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเพื่อหาข้อบกพร่องและชี้แจงสอนแนะให้ผู้รับการอบรมเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องได้ผลเต็มที่

3.2 การฝึกอบรมนอกงาน (Off the job training) เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยการแนะนำหรือสอนงานทั่วไป โดยให้ผู้รับการอบรมละจากงานชั่วคราวเพื่อรับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ ไม่ต้องเป็นกังวลเรื่องภาระในงานหน้าที่ปฏิบัติอยู่ การฝึกอบรมอาจจัดได้หลายรูปแบบ เช่น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การเปิดหลักสูตรระยะสั้น ฯลฯ ทั้งนี้เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมอาจเป็นการเสริมความรู้เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น หรืออาจเป็นเนื้อหาความรู้ที่เตรียมไว้เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ได้

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทเลขานุการที่ผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางในการศึกษากับหัวข้องานวิจัยนี้ ได้แก่

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

1. บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่มีแนวโน้มว่า เลขานุการมีหน้าที่สำคัญ คือ เป็นที่ปรึกษาดูแลเกี่ยวกับเวลา และการนัดหมายให้ผู้บริหาร

2. บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร เลขานุการต้องเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็วที่สุดสำหรับผู้บริหาร

3. บทบาทในการประสานงาน พบว่า เลขานุการเป็นทั้งประชาสัมพันธ์และภาพพจน์ของผู้บริหารและองค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นภายในองค์กร ทั้งระดับบนและระดับล่าง เป็นผู้ประสานงานแทนผู้บริหารทั้งผู้บริหารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4. คุณสมบัติของเลขานุการ พบว่า คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพที่จำเป็นมากที่สุด คือ เลขานุการต้องมีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลโดยทั่วไป มีความซื่อสัตย์ สามารถเก็บความลับได้ดี มีพื้นฐานความรู้ทั่วไป รู้จักการเข้าสมาคม เข้ากับคนได้ทุกระดับสร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ในการพูด การเขียน ตอบสนองการเป็นอย่างดี มีปฏิภาณ ไหวพริบ ฉลาด รอบรู้ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความชัดเจนในการใช้เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาระงาน มีความรับผิดชอบสูง แต่ไม่ถ่อมตัวจนเกินไป มีความตั้งใจทำงาน สู้งาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์ จับไวต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ เลขานุการจำเป็นต้องปรับตัว และพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของระบบของงานในอนาคต

5. เทคโนโลยีที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540 ที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องประมวลผลข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องบันทึกคำสั่ง เครื่องโทรพิมพ์ เครื่องช่วยการทำงานของผู้บริหารระบบสำนักงานอัตโนมัติ

กรแก้ว อัจฉริย์ (2537 : 92 - 93) ได้ศึกษาการพัฒนาชุดการเรียนรู้รายบุคคล เพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ พบว่า สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้างสำหรับเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ได้แก่ ด้านงานเลขานุการ ด้านงานสำนักงาน ด้านการสื่อสาร และด้านการพิมพ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. สมรรถภาพด้านงานเลขานุการ สมรรถภาพงานเลขานุการที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ ความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่เลขานุการ การประยุกต์ใช้หลักสูตรบริหาร เพื่อสนับสนุนงานผู้บริหาร และความสามารถในการเลือกจัดอันดับความสำคัญในงานที่รับผิดชอบ

2. สมรรถภาพด้านการสำนักงาน สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ การจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ระบบการสื่อสารทางไกลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สมรรถภาพด้านการสื่อสาร สมรรถภาพทางการสื่อสารที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ ความสามารถในการวางแผนจัดระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานในหน้าที่ การประยุกต์ใช้อุปกรณ์การสื่อสารในสำนักงานอัตโนมัติ และการนำเสนอสารสนเทศ กระจายสารสนเทศได้ถูกต้อง

4. สมรรถภาพด้านการพิมพ์ สมรรถภาพการพิมพ์ที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ การใช้คอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ได้รวดเร็ว และถูกต้องที่สุด จัดการงานพิมพ์ระบบฐานข้อมูลและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อผลิตงานพิมพ์ได้อย่างเหมาะสม

จันทนา แสนสุข (2539 : 123) ได้ศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ พบว่า

1. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการ ด้านการบริหาร การปฏิบัติงานในหน้าที่ การสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรอยู่ในระดับความจำเป็นน้อยที่สุด ส่วนด้านที่อยู่ในระดับความจำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้บริหาร ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านที่จำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ได้แก่ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

2. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างทัศนคติของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ พบว่า ด้านการบริหาร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยที่ผู้บริหารมีทัศนคติสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารมีทัศนคติสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมพงษ์ โกโศยานนท์ (2540 : 57 - 59) ได้ศึกษา เรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของเลขานุการ ศึกษาเฉพาะกรณีธุรกิจค้าปลีก กลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย เครือเจริญโภคภัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับการคาดหวังของผู้บริหารที่มีต่อการปฏิบัติงานของเลขานุการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ระดับของบทบาทที่เป็นจริงของเลขานุการอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการและด้านบุคลิกลักษณะ และอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2 ด้าน คือ ด้านงานบริหารและด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร

3. เปรียบเทียบในภาพรวม พบว่า บทบาทที่ผู้บริหารคาดหวังสูงกว่าบทบาทที่เลขานุการปฏิบัติได้จริงทุกด้าน

4. หากพิจารณาความสอดคล้องระหว่างบทบาทที่ผู้บริหารคาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง พบว่า เลขานุการสามารถปฏิบัติงานในบทบาท ด้านงานบริการ ได้สอดคล้องกับที่ผู้บริหารคาดหวังมากที่สุด แต่ปฏิบัติงานด้านงานบริหาร สอดคล้องกับผู้บริหารคาดหวังได้น้อยที่สุด

5. ในการศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของเลขานุการ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของผู้บริหาร มีปัจจัยแวดล้อมของผู้บริหาร ปัจจัยบุคคลของเลขานุการ และปัจจัยแวดล้อมของเลขานุการ

อภิรดี อนุเคราะห์กุล (2541 : 103) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร” การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประสบการณ์การบริหาร อายุและวุฒิการศึกษาของผู้บริหาร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐมีทัศนคติต่อบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก และบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีความแตกต่างด้านประสบการณ์การบริหาร 1 วาระ และประสบการณ์การบริหาร 2 วาระขึ้นไป มีทัศนคติต่อบทบาทที่คาดหวัง ไม่แตกต่างกัน แต่มีทัศนคติต่อบทบาทที่เป็นจริง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไปมีทัศนคติที่สอดคล้องกันต่อบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารอยู่ในระดับมาก แต่มีทัศนคติต่อบทบาทที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก มีทัศนคติต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ไม่แตกต่างกัน

จินตนา พลอยภักธิภิญโญ (2543 : 55-56) ได้ศึกษาเรื่อง “บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ ตามความเห็นของคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับบทบาทที่เป็นจริงของคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติในตำแหน่งผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ ว่ามีลักษณะอย่างไร การเปรียบเทียบระหว่างบทบาทที่คาดหวังกับบทบาทที่เป็นจริงว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันหรือไม่ และความคิดเห็นในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่า คณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ มีความคาดหวังในบทบาทของผู้ช่วยเลขานุการด้านงานบริหาร ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกลักษณะ และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร สูงมาก เมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างบทบาทที่คาดหวังกับบทบาทที่เป็นจริงพบว่า บทบาทที่คาดหวังมีความแตกต่างสูงมากกว่าบทบาทที่เป็นจริงอย่างมาก ยกเว้น บทบาททางด้านบุคลิกลักษณะ และด้านบริการมีความแตกต่างกันเพียงแต่เล็กน้อย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ” ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเอาประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มเป้าหมายแยกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. สมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ชุดปัจจุบัน ที่ได้รับการแต่งตั้งจากนายกรัฐมนตรี ประกาศ ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2544 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6(5) แห่งพระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พุทธศักราช 2543 จำนวน 99 คน ดังรายชื่อปรากฏใน ภาคผนวก ก
2. ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ ได้แก่เจ้าหน้าที่ที่ทางสำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ มีคำสั่งแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประจำ ทั้ง 12 คณะทำงาน จำนวน 42 คน

รวมจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 141 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ

หลักสำคัญในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ และวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก ซึ่งครอบคลุมบทบาทและหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการ

คณะทำงาน ฯ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร

แบบสอบถามทั้ง 2 ชุดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้รวบรวมเป็นข้อมูลพื้นฐานไม่ใช่เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ ประกอบไปด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นสำหรับสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ที่มีต่อบทบาทที่คาดหวัง และแบบสอบถามความคิดเห็นสำหรับฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ แบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้ เป็นส่วนที่เก็บข้อมูลในการเปรียบเทียบตัวแปร โดยแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมคำถามการวิจัย และกรอบแนวคิด
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และภาษา (ดังรายชื่อปรากฏในภาคผนวก ข)
5. การทดสอบแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้เชี่ยวชาญ ประจำคณะทำงาน ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงานเฉพาะกิจ สภาที่ปรึกษา ฯ จำนวน 25 ชุด
6. นำแบบสอบถามที่เลือกแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) (cronbach. 1970 : 61) มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

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

- เมื่อ α คือ ค่าความเชื่อมั่น
 n คือ จำนวนข้อ
 s_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 s_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95 และค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.92 (ค่าที่ยอมรับได้ คือ มากกว่า 0.75)

7. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์พิจารณาตรวจสอบครั้งสุดท้าย

8. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงประธานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในส่วนของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ จำนวน 99 คน และรองเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในส่วนของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ จำนวน 42 คน

2. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองที่สำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือน มีนาคม – เมษายน 2547 ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ส่วนของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ สามารถรวบรวมแบบสอบถามมาได้ 81 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.81 แบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตอบเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายติดภารกิจไม่สามารถเข้าร่วม
 ป ร ะ ช ู ม
 คณะทำงาน ฯ และประชุมสภาที่ปรึกษา ฯ ได้ และในส่วนของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ สามารถรวบรวมแบบสอบถามมาได้ 42 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 รวมจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 123 ชุด

3. นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 12.0 / For Windows (Statistical package for the Social Science Version 12.0) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ในการวิเคราะห์ระดับบทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ

เกณฑ์การให้ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือก (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9) ในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ที่สอบถามความคิดเห็นสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวัง และสอบถามความคิดเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ เกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริง ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ เกณฑ์การให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

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

และเกณฑ์เพื่อการแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักของคำถามในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด เป็นรายข้อและรายด้าน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง	คาดหวังให้ปฏิบัติมากที่สุด	หรือ	ปฏิบัติจริงมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง	คาดหวังให้ปฏิบัติมาก	หรือ	ปฏิบัติจริงมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง	คาดหวังให้ปฏิบัติปานกลาง	หรือ	ปฏิบัติจริงปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง	คาดหวังให้ปฏิบัติน้อย	หรือ	ปฏิบัติจริงน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง	คาดหวังให้ปฏิบัติน้อยที่สุด	หรือ	ปฏิบัติจริงน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 การแจกแจงความถี่แบบจัดเป็นกลุ่ม (Group Data) ใช้เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ

6.2 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อรวบรวมไว้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย

6.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ใช้สัญลักษณ์ $\bar{x}$ โดยใช้สูตร (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. 2538 : 137)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
	N	แทน	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

6.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลโดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มเป้าหมาย
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มเป้าหมาย
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มเป้าหมาย
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างกำลังสอง

6.5 สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ **t-test** แบบ Independent ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ $t - test$ แบบ Independent (ประกอบ กรรณสูตร. 2528 : 25)

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
S_1^2, S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และคะแนนกลุ่มที่ 2
n_1, n_2	แทน	จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ 1 และกลุ่มเป้าหมายที่ 2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง “บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงานประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ” ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ 4 ขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่สื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	=	จำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย
$\bar{X}$	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามประเด็นคำถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา ดังรายละเอียดในตาราง 1 และตาราง 2

ตาราง 1 แสดงข้อมูลสถานภาพสมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	46	56.79
1.2 หญิง	35	43.21
รวม	81	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	4	4.94
2.2 30 - 34 ปี	7	8.64
2.3 35 - 39 ปี	4	4.94
2.4 40 - 44 ปี	15	18.52
2.5 45 - 49 ปี	9	11.11
2.6 50 ปีขึ้นไป	42	51.85
รวม	81	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	16.04
3.2 ปริญญาตรี	34	41.98
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	34	41.98
รวม	81	100.00

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามรวมจำนวน 81 คน มีเพศชาย 46 คน คิดเป็นร้อยละ 56.79 และเพศหญิง 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21 ในส่วนของอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 รองลงมา มีอายุระหว่าง 40 – 44 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และระดับการศึกษาของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ระดับการศึกษาละ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 41.98 และวุฒิการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.04

ตาราง 2 แสดงข้อมูลสถานภาพของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	15	35.71
1.2 หญิง	27	64.29
รวม	42	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	22	52.38
2.2 30 - 34 ปี	7	16.68
2.3 35 - 39 ปี	2	4.76
2.4 40 - 44 ปี	3	7.14
2.5 45 - 49 ปี	4	9.52
2.6 50 ปีขึ้นไป	4	9.52
รวม	42	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
3.2 ปริญญาตรี	26	61.90
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	16	38.10
รวม	42	100.00

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามรวมจำนวน 42 คน มีเพศชาย 15 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และเพศหญิง 27 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 ในส่วนของอายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมา มีอายุระหว่าง 30 – 34 ปี คิดเป็น ร้อยละ 16.68 และระดับการศึกษา ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 และไม่มีผู้ที่มีวุฒิการศึกษาด้านต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 2 วิเคราะห์บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร เป็นรายด้านและรายข้อ ดังรายละเอียดในตาราง 3 ถึง ตาราง 8

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เป็นรายด้าน

ด้านที่	บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ	บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านงานบริหาร	4.19	0.67	มาก	3.59	0.63	มาก
2.	ด้านงานธุรการ	4.15	0.66	มาก	3.55	0.61	มาก
3.	ด้านงานบริการ	4.34	0.50	มาก	4.12	0.69	มาก
4.	ด้านบุคลิกภาพ	4.32	0.54	มาก	4.05	0.49	มาก
5.	ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร	4.15	0.52	มาก	3.83	0.64	มาก
	รวม	4.25	0.56	มาก	3.86	0.45	มาก

จากตาราง 3 พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านงานบริการ ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.32$) ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดมีด้วยกัน 2 ด้าน คือ ด้านงานธุรการ และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.15$)

สำหรับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านงานบริการ ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.05$) ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านงานธุรการ ($\bar{X} = 3.55$)

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภา
ที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติ
หน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานบริหาร เป็นรายชื่อ

ข้อที่	บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ	บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	ด้านงานบริหาร						
1.	มีกระบวนการที่ดี ในการบริหารงานและปฏิบัติงาน ด้วยความประหยัด คุ่มค่า ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามเป้าหมาย	4.12	0.86	มาก	3.45	0.86	ปานกลาง
2.	ติดตามงานเพื่อให้เกิดผลรวดเร็ว ทันการและรายงานผล อย่างต่อเนื่อง	4.14	0.83	มาก	3.57	0.77	มาก
3.	เตรียมการและจัดประชุม ได้อย่างราบรื่น	4.31	0.63	มาก	3.76	0.73	มาก
4.	จัดเตรียมเอกสารและข้อมูล ที่จำเป็นให้สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ประกอบการพิจารณา	4.35	0.67	มาก	3.86	0.72	มาก
5.	การจัดการงบประมาณและ การใช้จ่ายของคณะกรรมการ ฯ ให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพ	4.02	0.87	มาก	3.31	0.89	ปานกลาง
	รวม	4.19	0.67	มาก	3.59	0.63	มาก

จากตาราง 4 พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บทบาทที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดเตรียมเอกสารและข้อมูล

จำเป็นให้สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ประกอบการพิจารณา ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมา คือ การเตรียมการและจัดประชุมได้อย่างราบรื่น ($\bar{x} = 4.31$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดการงบประมาณและการใช้จ่ายของคณะกรรมการ ฯ ให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.02$)

สำหรับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ การจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นให้สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ประกอบการพิจารณา ($\bar{x} = 3.86$) รองลงมาคือ การเตรียมการและจัดประชุมได้อย่างราบรื่น ($\bar{x} = 3.76$) และการติดตามงานเพื่อให้เกิดผลรวดเร็ว ทันการและรายงานผลอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.57$) ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีกระบวนการที่ดีในการบริหารงานและปฏิบัติงานด้วยความประหยัด คุ่มค่า ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามเป้าหมาย ($\bar{x} = 3.45$) และการจัดการงบประมาณและการใช้จ่ายของคณะกรรมการ ฯ ให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.31$)

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภา
ที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติ
หน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานธุรการ เป็นรายชื่อ

ข้อที่	บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	ด้านงานธุรการ						
1.	จัดบันทึกรายงานการประชุมได้ อย่างถูกต้องแม่นยำ	4.14	0.77	มาก	3.55	0.34	มาก
2.	ดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้สมาชิก สภาที่ปรึกษา ฯ อย่างถูกต้อง ตามระเบียบและทันเวลา	4.14	0.77	มาก	3.67	0.82	มาก
3.	จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา	4.17	0.75	มาก	3.48	0.83	ปานกลาง
4.	ตรวจสอบ กลั่นกรอง ความถูกต้อง ของงานเอกสารก่อนเสนอสมาชิก สภาที่ปรึกษา ฯ	4.09	0.77	มาก	3.59	0.77	มาก
5.	คุณภาพในการจัดทำร่างบันทึก หนังสือโต้ตอบ ด้วยถ้อยคำ ที่กระชับ ได้ใจความ	4.19	0.75	มาก	3.48	0.86	ปานกลาง
	รวม	4.15	0.66	มาก	3.55	0.61	มาก

จากตาราง 5 พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานธุรการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บทบาทที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพในการจัดทำร่างบันทึกหนังสือโต้ตอบ ด้วยถ้อยคำที่กระชับ ได้ใจความ ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา ($\bar{X} = 4.17$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ตรวจสอบ กลั่นกรอง ความถูกต้องของงานเอกสารก่อนเสนอสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ($\bar{X} = 4.09$)

สำหรับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานธุรการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ การดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ อย่างถูกต้องตามระเบียบและทันเวลา ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือ การตรวจสอบ กลั่นกรอง ความถูกต้องของงานเอกสารก่อนเสนอสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ($\bar{X} = 3.59$) และการจัดบันทึกรายงานการประชุมได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 3.55$) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา ($\bar{X} = 3.48$) และคุณภาพในการจัดทำร่างบันทึก หนังสือโต้ตอบ ด้วยถ้อยคำที่กระชับ ได้ใจความ ($\bar{X} = 3.48$)

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานบริการ เป็นรายชื่อ

ข้อที่	บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ	บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านงานบริการ ดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในห้องประชุม	4.31	0.63	มาก	3.90	0.82	มาก
2.	ต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.31	0.58	มาก	4.17	0.76	มาก
3.	บริการ อำนวยความสะดวก และดูแลความเรียบร้อยในระหว่าง การประชุมคณะกรรมการ ฯ	4.39	0.54	มาก	4.28	0.80	มาก
	รวม	4.34	0.50	มาก	4.12	0.69	มาก

จากตาราง 6 พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า บทบาทที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการ อำนวยความสะดวก และดูแลความเรียบร้อยในระหว่างการประชุมคณะกรรมการ ฯ ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมาคือ การดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในห้องประชุม ($\bar{x} = 4.31$) และการต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.31$)

สำหรับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า บทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการ อำนวยความสะดวกและดูแลความเรียบร้อยในระหว่างการประชุมคณะกรรมการ ฯ ($\bar{x} = 4.28$) รองลงมา คือ การต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.17$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในห้องประชุม ($\bar{x} = 3.90$)

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภา
ที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติ
หน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานประจำสภาที่ปรึกษา ฯ ด้านบุคลิกภาพ เป็นรายชื่อ

ข้อที่	บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้านบุคลิกภาพ						
1.	มีวินัย ตรงต่อเวลา	4.38	0.64	มาก	4.12	0.74	มาก
2.	แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม กับกาลเทศะ	4.29	0.62	มาก	4.19	0.63	มาก
3.	ตั้งใจทำงาน สามารถจัดเวลา ส่วนตัวได้สอดคล้องกับงาน ในหน้าที่	4.41	0.65	มาก	3.98	0.99	มาก
4.	อารมณ์มั่นคง ใช้เหตุผลอยู่เหนือ อารมณ์	4.35	0.64	มาก	3.95	0.82	มาก
5.	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน ร่วมงานและผู้มาติดต่องาน	4.41	0.54	มาก	4.19	0.71	มาก
6.	กิริยามารยาทสุภาพ อ่อนน้อม	4.31	0.61	มาก	4.22	0.62	มาก
7.	มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.36	0.66	มาก	4.12	0.59	มาก
8.	ใฝ่หาความรู้ พัฒนาทักษะ ความสามารถที่ใช้กับการปฏิบัติ หน้าที่เสมอ	4.27	0.74	มาก	3.76	0.85	มาก
9.	ขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อ ต่ออุปสรรค	4.21	0.70	มาก	3.90	0.69	มาก
10.	รับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานเสร็จ ทันเวลาเสมอ	4.27	0.63	มาก	4.12	0.63	มาก
11.	การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ปัญหา เฉพาะหน้า	4.19	0.75	มาก	4.02	0.71	มาก

	รวม	4.32	0.54	มาก	4.05	0.49	มาก
--	-----	------	------	-----	------	------	-----

จากตาราง 7 พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บทบาทที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ตั้งใจทำงาน สามารถจัดเวลาส่วนตัวได้สอดคล้องกับงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 4.41$) และ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้มาติดต่องาน ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมาคือ การมีวินัย ตรงต่อเวลา ($\bar{x} = 4.38$) มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{x} = 4.36$) มีอารมณ์มั่นคง ใช้เหตุผลอยู่เหนืออารมณ์ ($\bar{x} = 4.35$) มีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนน้อม ($\bar{x} = 4.31$) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{x} = 4.29$) ใฝ่หาความรู้ พัฒนาทักษะความสามารถที่ใช้กับการปฏิบัติหน้าที่เสมอ ($\bar{x} = 4.27$) และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานเสร็จทันเวลาเสมอ ($\bar{x} = 4.27$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ($\bar{x} = 4.21$)

สำหรับฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนน้อม ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมาคือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{x} = 4.19$) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้มาติดต่องาน ($\bar{x} = 4.19$) มีวินัยตรงต่อเวลา ($\bar{x} = 4.12$) มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{x} = 4.12$) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานเสร็จทันเวลาเสมอ ($\bar{x} = 4.12$) การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ($\bar{x} = 4.02$) ตั้งใจทำงาน สามารถจัดเวลาส่วนตัวได้สอดคล้องกับงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 3.98$) อารมณ์มั่นคง ใช้เหตุผลอยู่เหนืออารมณ์ ($\bar{x} = 3.95$) และ ขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ($\bar{x} = 3.90$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ใฝ่หาความรู้ พัฒนาทักษะความสามารถที่ใช้กับการปฏิบัติหน้าที่เสมอ ($\bar{x} = 3.76$)

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร เป็นรายชื่อ

ข้อที่	บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่เป็นจริง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร สื่อสารได้ใจความ มีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์	4.22	0.85	มาก	3.78	0.68	มาก
2.	ใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารได้ดี เช่น Internet, E-Mail, Intranet, Fax, อื่น ๆ	4.07	0.81	มาก	3.88	0.80	มาก
	รวม	4.15	0.52	มาก	3.83	0.64	มาก

จากตาราง 8 พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า บทบาทที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การสื่อสารได้ใจความ มีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือ การใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารได้ดี เช่น Internet, E-Mail, Intranet, Fax, อื่น ๆ ($\bar{X} = 4.07$)

สำหรับฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า บทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารได้ดี เช่น Internet, E-Mail, Intranet, Fax, อื่น ๆ ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ การสื่อสารได้ใจความ มีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 3.78$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกภาพและด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร เป็นรายด้านและรายข้อ ดังรายละเอียดในตาราง 9 ถึง ตาราง 14

ตาราง 9 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เป็นรายด้าน

ด้านที่	บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ	บทบาทที่คาดหวัง		บทบาทที่เป็นจริง		t
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1	ด้านงานบริหาร	4.19	0.67	3.59	0.63	4.77**
2	ด้านงานธุรการ	4.15	0.66	3.55	0.61	4.84**
3	ด้านงานบริการ	4.34	0.50	4.12	0.69	2.00*
4	ด้านบุคลิกภาพ	4.32	0.54	4.05	0.49	2.61**
5	ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร	4.15	0.52	3.83	0.64	2.24*
	รวม	4.25	0.56	3.86	0.45	3.90**

* $p < .05$ ** $p < .01$

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ในด้านงานบริการและด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านบุคลิกภาพ ด้านงานบริหาร และด้านงานธุรการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 10 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานบริหาร เป็นรายข้อ

ข้อที่	บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	บทบาทที่คาดหวัง		บทบาทที่เป็นจริง		t
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1.	ด้านงานบริหาร มีกระบวนการที่ดีในการบริหารงานและปฏิบัติงานด้วยความประหยัด คุ่มค่า ถูกต้องรวดเร็ว ตรงตามเป้าหมาย	4.12	0.86	3.45	0.86	4.11**
2.	ติดตามงานเพื่อให้เกิดผลรวดเร็วทันการและรายงานผลอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.83	3.57	0.77	3.65**
3.	เตรียมการประชุม จัดประชุมได้อย่างราบรื่น	4.31	0.63	3.76	0.73	4.35**
4.	จัดเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เป็นให้สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ประกอบการพิจารณา	4.35	0.67	3.86	0.72	3.73**
5.	การจัดการงบประมาณและการใช้จ่ายของคณะทำงาน ฯ ให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.02	0.87	3.31	0.89	4.29**
	รวม	4.19	0.67	3.59	0.63	4.77**

* $p < .05$ ** $p < .01$

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาด้านงานบริหารโดยรวมและรายข้อ พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานบริหารโดยรวมและรายข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 11 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานธุรการ เป็นรายข้อ

ข้อที่	บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ	บทบาทที่คาดหวัง		บทบาทที่เป็นจริง		t
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1.	ด้านงานธุรการ จัดบันทึกรายงานการประชุมได้ อย่างถูกต้องแม่นยำ	4.14	0.77	3.55	0.34	4.07**
2.	ดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้สมาชิก สภาที่ปรึกษา ฯ อย่างถูกต้องตาม ระเบียบและทันเวลา	4.14	0.77	3.67	0.82	3.14**
3.	จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา	4.17	0.75	3.48	0.83	4.68**
4.	ตรวจสอบ กลั่นกรอง ความถูกต้องของงานเอกสาร ก่อนเสนอสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ	4.09	0.77	3.59	0.77	3.45**
5.	คุณภาพในการจัดทำร่างบันทึก หนังสือโต้ตอบ ด้วยถ้อยคำ ที่กระชับ ได้ใจความ	4.19	0.75	3.48	0.86	4.81**
	รวม	4.15	0.66	3.55	0.61	4.84**

* $p < .05$ ** $p < .01$

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาด้านงานธุรการโดยรวมและรายข้อ พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ โดยรวมและรายข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 12 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานบริการ เป็นรายชื่อ

ข้อที่	บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ	บทบาทที่คาดหวัง		บทบาทที่เป็นจริง		t
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1.	ด้านงานบริการ ดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในห้องประชุม	4.31	0.63	3.90	0.82	3.04**
2.	ต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.31	0.58	4.17	0.76	1.45
3.	บริการ อำนวยความสะดวก และดูแลความเรียบร้อยในระหว่าง การประชุมคณะกรรมการ ฯ	4.39	0.54	4.28	0.80	0.89
	รวม	4.34	0.50	4.12	0.69	2.00*

* $p < .05$ ** $p < .01$

จากตารางที่ 12 เมื่อพิจารณาด้านงานบริการโดยรวม พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ในหัวข้อการดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในห้องประชุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ในหัวข้อการต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและการบริการ อำนวยความสะดวก และการดูแลความเรียบร้อยในระหว่างการประชุมคณะกรรมการ ฯ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านบุคลิกภาพ เป็นรายชื่อ

ข้อที่	บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ	บทบาทที่คาดหวัง		บทบาทที่เป็นจริง		t
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
	ด้านบุคลิกภาพ					
1.	มีวินัย ตรงต่อเวลา	4.38	0.64	4.12	0.74	2.05*
2.	แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม กับกาลเทศะ	4.29	0.62	4.19	0.63	0.89
3.	ตั้งใจทำงาน สามารถจัดเวลา ส่วนตัวได้สอดคล้องกับงาน ในหน้าที่	4.41	0.65	3.98	0.99	2.97**
4.	อารมณ์มั่นคง ใช้เหตุผลอยู่เหนือ อารมณ์	4.35	0.64	3.95	0.82	2.93**
5.	มนุษยสัมพันธ์ดีกับเพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่องาน	4.41	0.54	4.19	0.71	1.89
6.	กิริยามารยาทสุภาพ อ่อนน้อม	4.31	0.61	4.22	0.62	0.61
7.	มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.36	0.66	4.12	0.59	1.97
8.	ใฝ่หาความรู้ พัฒนาทักษะ ความสามารถที่ใช้กับการปฏิบัติ หน้าที่เสมอ	4.27	0.74	3.76	0.85	3.44**
9.	ขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อ ต่ออุปสรรค	4.21	0.70	3.90	0.69	2.29*
10.	รับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานเสร็จ ทันเวลาเสมอ	4.27	0.63	4.12	0.63	1.27
11.	การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ปัญหา เฉพาะหน้า	4.19	0.75	4.02	0.71	1.24
	รวม	4.32	0.54	4.05	0.49	2.61**

* $p < .05$ ** $p < .01$

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาด้านบุคลิกภาพโดยรวม พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ในหัวข้อ การมีวินัย ตรงต่อเวลาและความขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในหัวข้อ มีความตั้งใจทำงาน สามารถจัดเวลาส่วนตัวได้สอดคล้องกับงานในหน้าที่ มีอารมณ์มั่นคง ใช้เหตุผลอยู่เหนืออารมณ์และใฝ่หาความรู้ พัฒนาทักษะความสามารถที่ใช้กับการปฏิบัติหน้าที่เสมอ ทั้ง 3 หัวข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในหัวข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร เป็นรายข้อ

ข้อที่	บทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ	บทบาทที่คาดหวัง		บทบาทที่เป็นจริง		t
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1.	<u>ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร</u> สื่อสารได้ใจความ มีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์	4.22	0.85	3.78	0.68	2.88**
2.	ใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารได้ดี เช่น Internet, E-Mail, Intranet, Fax, อื่น ๆ	4.07	0.81	3.88	0.80	1.25
	รวม	4.15	0.52	3.83	0.64	2.24*

* $p < .05$ ** $p < .01$

จากตารางที่ 14 เมื่อพิจารณาด้านบุคลิกภาพโดยรวม พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ในหัวข้อ การสื่อสารได้ใจความ มีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และในหัวข้อ การใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารได้ดี เช่น Internet, E-Mail, Intranet, Fax, อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ
คณะทำงาน ฯ ตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามประเด็น
คำถาม

ตาราง 15 ความคิดเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลทำให้ฝ่ายเลขานุการ
คณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง

เหตุปัจจัย	จำนวน(คน)
1. บุคลากร	
1.1 ผู้บริหาร	
1. ผู้บริหารไม่ใส่ใจปรับปรุงการบริหารอย่างเพียงพอ ก่อให้เกิดช่องว่างระหว่าง ผู้บริหารกับฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	10
1.2 ผู้ปฏิบัติงาน	
1. ทักษะคนส่วนตัวที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ การเลือกปฏิบัติต่อกัน ความไม่จริงใจ	17
2. ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ขาดทักษะความสามารถในสายงาน และไม่มีประสบการณ์	14
3. ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีภารกิจมากมายหลายหน้าที่ ปริมาณงานมาก เกิดความสับสนและล่าช้าในการดำเนินงาน	13
4. สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ขาดความเข้าใจกัน ในการดำเนินงาน	13
5. ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีบุคลากรไม่เพียงพอทำให้ต้องปรับเปลี่ยน หน้าที่เสมอ	12
6. ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่มีใจรักในหน้าที่และขาดการเฝ้าหาความรู้ใหม่ๆ	7
7. ฝ่ายเลขานุการ ฯ ขาดประสิทธิภาพในการจัดการงานสารบรรณ	6
2. ระบบงาน	
1. ระบบ – ระเบียบไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานไม่คล่องตัวก่อให้เกิด ความล่าช้า	22
2. ขาดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน	3
3. งบประมาณ	
1. การบริการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ไม่คล่องตัว เนื่องจากการเบิกจ่ายล่าช้า	6
2. เงินเดือน สวัสดิการและความก้าวหน้าต่ำจึงทำให้มีการเข้า-ออกจาก หน่วยงานบ่อย	2

ตาราง 15 (ต่อ)

เหตุปัจจัย	จำนวน(คน)
4. วัสดุและอุปกรณ์	
1. ไม่เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการ คณะทำงาน ฯ	3

สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง มีด้วยกัน 65 คน (ร้อยละ 80.25) ไม่แสดงความคิดเห็น 16 คน (ร้อยละ 19.75) จากทั้งหมด 81 คน เหตุปัจจัยที่ส่งผลทำให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้เป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุและอุปกรณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ดูตาราง 15 ประกอบ)

ด้านบุคลากร สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง โดยพิจารณาด้านบุคลากร ผู้วิจัยสามารถจำแนกออกเป็น 2 ด้าน คือ ที่ตัวผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารไม่ใส่ใจปรับปรุงการบริหารอย่างเพียงพอ ก่อให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ (จำนวน 10 คน) และเมื่อพิจารณาในด้านบุคลากรที่ตัวผู้ปฏิบัติงานเป็นรายชื่อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ทศนคติส่วนตัวที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ การเลือกปฏิบัติต่อกัน ความไม่จริงใจ (จำนวน 17 คน) ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ขาดทักษะความสามารถในสายงานและไม่มีประสบการณ์ (จำนวน 14 คน) ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีภารกิจมากมายหลายหน้าที่ ปริมาณงานมาก เกิดความสับสนและล่าช้าในการดำเนินงาน (จำนวน 13 คน) สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ขาดความเข้าใจกันในการดำเนินงาน (จำนวน 13 คน) ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีบุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนหน้าที่เสมอ (จำนวน 12 คน) ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่มีใจรักในหน้าที่และขาดการใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ (จำนวน 7 คน) และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ขาดประสิทธิภาพในการจัดการงานสารบรรณ (จำนวน 6 คน)

ด้านระบบงาน สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง ด้านระบบงานพิจารณาเป็นรายชื่อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ระบบ - ระเบียบไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน ไม่คล่องตัวก่อให้เกิดความล่าช้า (จำนวน 22 คน) และขาดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน (จำนวน 3 คน)

ด้านงบประมาณ สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง ด้านงบประมาณโดยพิจารณาเป็นรายชื่อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การบริการอำนวยความสะดวก

สะดวกแก่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ไม่คล่องตัวเนื่องจากการเบิกจ่ายล่าช้า (จำนวน 6 คน) เจือนเดือน สวัสดิการ และความก้าวหน้า จึงทำให้มีการเข้า - ออกจากหน่วยงานบ่อย (จำนวน 2 คน)

ด้านวัสดุและอุปกรณ์ สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิกที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง ด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่า ไม่เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ (จำนวน 3 คน)

ตาราง 16 ข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)
1. บุคลากร	
1.1 ผู้บริหาร	
1. ควรปรับระบบบริหารให้คล่องตัว บริหารจัดการทรัพยากรบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ	5
1.2 ผู้ปฏิบัติงาน	
1. จัดการศึกษา - ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความสามารถและประสบการณ์ในสายงานให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	18
2. พุดคุยทำความเข้าใจเพื่อหาทางแก้ปัญหาเนื่องจากความไม่เข้าใจกันระหว่างสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	15
3. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงานเป็นสัดส่วนไม่มากเกินไป	13
4. มีใจรักงาน รับผิดชอบงานในหน้าที่ใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ	10
5. เตรียมงานล่วงหน้า ศึกษา เรียนรู้งานร่วมกันเกี่ยวกับประเด็นและหน้าที่รับผิดชอบ	6
2. ระบบงาน	
1. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างของหน่วยงานให้มีความคล่องตัว ปฏิรูประบบ	19
2. สร้างความเข้าใจที่เป็นเอกภาพและชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ระบบ-ระเบียบของหน่วยงาน	11
3. งบประมาณ	
1. เพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ แก่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	8
4. วัสดุและอุปกรณ์	
1. จัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	3

ข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง จากการตอบแบบสอบถามของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีด้วยกัน 55 คน (ร้อยละ 67.90) ไม่แสดงความคิดเห็น 26 คน (ร้อยละ 32.10) จากทั้งหมด 81 คน ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้เป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุและอุปกรณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ดูตาราง 16 ประกอบ)

ด้านบุคลากร สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง โดยพิจารณาด้านบุคลากร ผู้วิจัยสามารถจำแนกออกเป็น 2 ด้าน คือ ที่ตัวผู้บริหาร พบว่าควรปรับระบบบริหารให้คล่องตัว บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (จำนวน 5 คน) และเมื่อพิจารณาด้านบุคลากรที่ตัวผู้ปฏิบัติงานเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ควรจัดการศึกษา - ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความสามารถและประสบการณ์ในสายงานให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ (จำนวน 18 คน) ควรพูดคุยทำความเข้าใจเพื่อหาทางแก้ปัญหาเนื่องจากความไม่เข้าใจกันระหว่างสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ (จำนวน 15 คน) เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงานเป็นสัดส่วน ไม่มากเกินไป (จำนวน 13 คน) มีใจรักงาน รับผิดชอบงานในหน้าที่เฝ้าหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ (จำนวน 10 คน) และควรเตรียมงานล่วงหน้า ศึกษา เรียนรู้งานร่วมกันเกี่ยวกับประเด็นและหน้าที่รับผิดชอบ (จำนวน 6 คน)

ด้านระบบงาน สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง โดยพิจารณาด้านระบบงานเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ควรปรับเปลี่ยนโครงสร้างของหน่วยงานให้มีความคล่องตัว ปฏิรูประบบงาน (จำนวน 19 คน) และควรสร้างความเข้าใจที่เป็นเอกภาพและชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ระบบ-ระเบียบของหน่วยงาน (จำนวน 11 คน)

ด้านงบประมาณ สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง โดยพิจารณาด้านงบประมาณ พบว่า ควรเพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ แก่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ (จำนวน 8 คน)

ด้านวัสดุและอุปกรณ์ สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง โดยพิจารณาในด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่า ควรจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ (จำนวน 3 คน)

ตาราง 17 ความคิดเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ

เหตุปัจจัย	จำนวน(คน)
1. บุคลากร	
1. ความต้องการที่หลากหลายและไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ	28
2. จำนวนบุคลากรฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ มีน้อย ไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่มีมาก ลักษณะงานที่หลากหลายไม่สอดคล้องกับความสามารถของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ	17
3. ทักษะในการทำงานไม่ตรงกัน ไม่เข้าใจกันในการดำเนินงาน การประสานงาน และการติดต่อสื่อสาร	10
4. ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ในการทำงานของตน	9
5. สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความสามารถและความเหมาะสมไม่เพียงพอ	6
6. ขาดความร่วมมือจากฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	2
2. ระบบงาน	
1. แบ่งขอบเขตระบบงานไม่ชัดเจน ขาดการวางระบบงานที่เป็นระบบ	12
2. ขาดการวางแผนงานล่วงหน้า	12
3. ระบบงานล่าช้าและซ้ำซ้อน	5
3. งบประมาณ	
1. เงินเดือนและสวัสดิการไม่เพียงพอก่อให้เกิดการเข้า - ออกจากหน่วยงานบ่อย เกิดความไม่ต่อเนื่องในการทำงาน	2
2. การเบิกจ่ายเงินล่าช้า	1
4. วัสดุและอุปกรณ์	
1. ความไม่พร้อมและความไม่เพียงพอของวัสดุและอุปกรณ์	2

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ มีด้วยกัน 41 คน (ร้อยละ 97.62) ไม่แสดงความคิดเห็น 1 คน (ร้อยละ 2.38) จากทั้งหมด 42 คน เหตุปัจจัยที่ส่งผลทำให้ฝ่ายเลขานุการ ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้เป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุและอุปกรณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ดูตาราง 17 ประกอบ)

ด้านบุคลากร ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถโดยพิจารณาในด้านบุคลากรเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความต้องการที่หลากหลายและความไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ (จำนวน 28 คน) จำนวนบุคลากรฝ่ายเลขานุการ

คณะทำงาน ฯ มีน้อยไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่มีมาก ลักษณะงานที่หลากหลายไม่สอดคล้องกับความสามารถของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ (จำนวน 17 คน) ทักษะคติในการทำงานไม่ตรงกัน ไม่เข้าใจกันในการดำเนินงาน การประสานงานและการติดต่อสื่อสาร (จำนวน 10 คน) ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ในการทำงานของตน (จำนวน 9 คน) สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความสามารถและความเหมาะสมไม่เพียงพอ (จำนวน 6 คน) และขาดความร่วมมือจากฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (จำนวน 2 คน)

ด้านระบบงาน ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยพิจารณาด้านระบบงานเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าการแบ่งขอบเขตระบบงานไม่ชัดเจน ขาดการวางระบบงานที่เป็นระบบ (จำนวน 12 คน) ขาดการวางแผนงานล่วงหน้า (จำนวน 12 คน) และระบบงานล่าช้าและซ้ำซ้อน (จำนวน 5 คน)

ด้านงบประมาณ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยพิจารณาด้านงบประมาณเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เงินเดือนและสวัสดิการไม่เพียงพอ ก่อให้เกิดการเข้าและออกจากหน่วยงานบ่อย เกิดความไม่ต่อเนื่องในการทำงาน (จำนวน 2 คน) และการเบิกจ่ายเงินล่าช้า (จำนวน 1 คน)

ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถโดยพิจารณาด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่าความไม่พร้อมและความไม่เพียงพอของวัสดุและอุปกรณ์ (จำนวน 2 คน)

ตาราง 18 ข้อเสนอแนะของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ เพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)
1. บุคลากร	
1.1 ผู้บริหาร	
1. ควรรับฟังความคิดเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	2
1.2 ผู้ปฏิบัติงาน	
1. จัดฝึกอบรม / อบรม / ศึกษาต่อ ให้แก่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	12
2. จัดอบรมสัมมนาให้แก่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ	7
3. เพิ่มจำนวนบุคลากรฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ให้เพียงพอ	5
4. คัดเลือกสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ด้วยความรอบคอบและมี	
ความสามารถ	2
2. ระบบงาน	
1. วางระบบงานที่มีแบบแผน ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างเหมาะสม จัดแบ่งบทบาทหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่ชัดเจน	21
2. จัดประชุมเฉพาะประเด็นที่สำคัญและไม่บ่อยจนเกินไป มีการวางแผนงานล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ	8
3. จัดให้มีการประชุมพบปะพูดคุยกันทั้งหน่วยงานเพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน	7
4. ลดภาระงานลง ลดปริมาณงานที่ซ้ำซ้อน	4
5. มีหน่วยงานช่วยเหลือสนับสนุนให้คำปรึกษาแก่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	4
6. ปรับปรุงระบบงานให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น	1
3. งบประมาณ	
1. ปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงิน	5
4. วัสดุและอุปกรณ์	
1. จัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	1

ข้อเสนอแนะของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ เพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ จากการตอบแบบสอบถามกลุ่มเป้าหมาย มีด้วยกัน 38 คน ร้อยละ 90.48) ไม่แสดงความคิดเห็น 4 คน (ร้อยละ 9.52) จากทั้งหมด 42 คน ความคิดเห็นข้อเสนอแนะของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ เพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุและอุปกรณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ดูตาราง 18 ประกอบ)

ด้านบุคลากร ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถโดยพิจารณาด้านบุคลากร ผู้วิจัยสามารถจำแนกออกเป็น 2 ด้าน คือ ที่ตัวผู้บริหาร พบว่าควรรับฟังความคิดเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ (จำนวน 2 คน) และพิจารณาในด้านการปฏิบัติงานที่ตัวผู้ปฏิบัติงานเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ควรจัดฝึกอบรม / ดูงาน / ศึกษาต่อ ให้แก่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (จำนวน 12 คน) จัดอบรมสัมมนาให้แก่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ (จำนวน 7 คน) เพิ่มจำนวนบุคลากรฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ให้เพียงพอ (จำนวน 5 คน) และควรคัดเลือกสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ด้วยความรอบคอบและมีความสามารถ (จำนวน 2 คน)

ด้านระบบงาน ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยพิจารณาด้านระบบงานเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ควรวางระบบงานที่มีแบบแผน ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง แบ่งหน้าที่การทำงานอย่างเหมาะสม จัดแบ่งบทบาทหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่ชัดเจน (จำนวน 21 คน) จัดประชุมเฉพาะประเด็นที่สำคัญและไม่บ่อยจนเกินไป มีการวางแผนงานล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ (จำนวน 8 คน) จัดให้มีการประชุมพบปะพูดคุยกันทั้งหน่วยงานเพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน (จำนวน 7 คน) ลดภาระงานลง ลดปริมาณงานที่ซ้ำซ้อน (จำนวน 4 คน) มีหน่วยงานช่วยเหลือสนับสนุน ให้คำปรึกษาแก่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ (จำนวน 4 คน) และควรปรับปรุงระบบงานให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น (จำนวน 1 คน)

ด้านงบประมาณ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยพิจารณาด้านงบประมาณ พบว่าควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงิน (จำนวน 5 คน)

ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยพิจารณาด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่าควรจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ (จำนวน 1 คน)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษา เรื่อง “บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ” ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นไว้ตามลำดับ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลากร และ ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร
2. เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ชุดปัจจุบันที่ได้รับการแต่งตั้งจากนายกรัฐมนตรี ประกาศ ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2544 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6(5) แห่งพระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พุทธศักราช 2543 จำนวน 99 คน และฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมีคำสั่งแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการให้แก่คณะกรรมการประจำทั้ง 12 คณะทำงาน คณะทำงานละ 3 - 4 คน รวมฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ มีด้วยกันทั้งหมด 42 คน ผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งสิ้น 141 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ

แบบสอบถามทั้ง 2 ชุดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้รวบรวมเป็นข้อมูลพื้นฐานไม่ใช่เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ ประกอบไปด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นสำหรับสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ที่มีต่อ บทบาทที่คาดหวัง และแบบสอบถามความคิดเห็นสำหรับฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 และค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 (ค่าที่ยอมรับได้ มากกว่า 0.75) แบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้ เป็นส่วนที่เก็บข้อมูลในการเปรียบเทียบตัวแปร โดยแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึง ประธานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในส่วนของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ จำนวน 99 คน และรองเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในส่วนของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ จำนวน 42 คน ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองที่สำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือน มีนาคม – เมษายน 2547 ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ส่วนของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ สามารถรวบรวมแบบสอบถามมาได้ 81 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.81 แบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตอบเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายติดภารกิจไม่สามารถเข้าร่วมประชุมคณะทำงาน ฯ และประชุมสภาที่ปรึกษา ฯ ได้ และในส่วนของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ สามารถรวบรวมแบบสอบถามมาได้ 42 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 รวมจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 123 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของประชากรกลุ่มเป้าหมาย คำนวณหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ โดยใช้สถิติพื้นฐานค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อ และรายด้าน
3. เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ โดยใช้การทดสอบค่า (t-test) เป็นรายด้าน และรายข้อ
4. รวบรวมข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ โดยใช้การแจกแจงความถี่แบบจัดเป็นกลุ่ม

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 81 คน มีเพศชาย 46 คน คิดเป็นร้อยละ 56.79 และเพศหญิง 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21 ในส่วนของอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 รองลงมา มีอายุระหว่าง 40 – 44 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และระดับการศึกษา สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ระดับละ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 41.98 ตามลำดับ และผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.05 ในส่วนของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 42 คน มีเพศชาย 15 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และเพศหญิง 27 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 ในส่วนของอายุ น้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมาจะมีอายุระหว่าง 30 – 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.68 และระดับการศึกษา ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10

2. วิเคราะห์บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.25) สำหรับฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.86) เช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายข้อ ปรากฏผลดังนี้

2.1 พิจารณารoles บทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เป็นรายด้านและรายข้อ

2.1.1 ด้านงานบริหาร พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.19) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดเตรียม

เอกสารและข้อมูลที่เป็นให้สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ประกอบการพิจารณา ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมา คือ เตรียมการและจัดประชุมได้อย่างราบรื่น ($\bar{x} = 4.31$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดการงบประมาณ และการใช้จ่ายของคณะทำงาน ฯ ให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.02$)

2.1.2 ด้านงานธุรการ สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวัง ในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานธุรการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพในการจัดทำร่างบันทึก หนังสือโต้ตอบ ด้วยถ้อยคำที่กระชับ ได้ใจความ ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมา คือ จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา ($\bar{x} = 4.17$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ตรวจสอบ กลั่นกรอง ความถูกต้องของงานเอกสารก่อนเสนอสมาชิก ฯ ($\bar{x} = 4.09$)

2.1.3 ด้านงานบริการ พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวัง ในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการอำนวยความสะดวกและดูแลความเรียบร้อยในระหว่างการประชุมคณะทำงาน ฯ ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมา คือ การดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในห้องประชุม ($\bar{x} = 4.31$) และการต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.31$)

2.1.4 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ตั้งใจทำงาน สามารถจัดเวลาส่วนตัวได้สอดคล้องกับงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 4.41$) และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้มาติดต่องาน ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมา คือ มีวินัย ตรงต่อเวลา ($\bar{x} = 4.38$) มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{x} = 4.36$) มีอารมณ์มั่นคง ใช้เหตุผลอยู่เหนืออารมณ์ ($\bar{x} = 4.35$) มีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนน้อม ($\bar{x} = 4.31$) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{x} = 4.29$) ใฝ่หาความรู้ พัฒนาทักษะความสามารถที่ใช้กับการปฏิบัติหน้าที่เสมอ ($\bar{x} = 4.27$) มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ทำงานเสร็จทันเวลาเสมอ ($\bar{x} = 4.27$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ($\bar{x} = 4.21$)

2.1.5 ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ สื่อสารได้ใจความ มีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมา คือ ใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารได้ดี เช่น Internet, E-Mail, Intranet, Fax, อื่น ๆ ($\bar{x} = 4.07$)

2.2 พิจารณาทบทวนที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ เป็นรายด้าน และรายข้อ

2.2.1 ด้านงานบริหาร พบว่า ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรื่องที่อยู่ในระดับมาก คือ การจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เป็นให้สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ประกอบการพิจารณา ($\bar{x} = 3.86$) การเตรียมการและจัดประชุมได้อย่างราบรื่น ($\bar{x} = 3.76$) และการติดตามงานเพื่อให้เกิดผลรวดเร็ว ทันการและรายงานผลอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.57$)

ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีกระบวนการที่ดีในการบริหารงานและปฏิบัติงานด้วยความประหยัด คุ่มค่า ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามเป้าหมาย ($\bar{x} = 3.45$) และการจัดการงบประมาณและการใช้จ่ายของ คณะทำงาน ฯ ให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.31$)

2.2.2 ด้านงานธุรการ พบว่า ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานธุรการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรื่องที่อยู่ในระดับมาก คือ การดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ อย่างถูกต้องตามระเบียบ และทันเวลา ($\bar{x} = 3.67$) การตรวจสอบ กลั่นกรอง ความถูกต้องของงานเอกสารก่อนเสนอสมาชิก ฯ ($\bar{x} = 3.59$) และการจัดบันทึกรายงานการประชุมได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ($\bar{x} = 3.55$) ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา ($\bar{x} = 3.48$) และคุณภาพในการจัดทำร่างบันทึก หนังสือโต้ตอบ ด้วยถ้อยคำที่กระชับ ได้ใจความ ($\bar{x} = 3.48$)

2.2.3 ด้านงานบริการ พบว่า ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการอำนวยความสะดวกและดูแลความเรียบร้อยในระหว่างการประชุมคณะทำงาน ฯ ($\bar{x} = 4.28$) รองลงมา คือ การต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.17$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในห้องประชุม ($\bar{x} = 3.90$)

2.2.4 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนน้อม ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{x} = 4.19$) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้มาติดต่อกัน ($\bar{x} = 4.19$) มีวินัย ตรงต่อเวลา ($\bar{x} = 4.12$) มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{x} = 4.12$) มีความรับผิดชอบต่องานที่ ทำงานเสร็จทันเวลาเสมอ ($\bar{x} = 4.12$) การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ($\bar{x} = 4.02$) ตั้งใจทำงาน สามารถจัดเวลาส่วนตัวได้สอดคล้องกับงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 3.98$) อารมณ์มั่นคง ใช้เหตุผลอยู่เหนืออารมณ์ ($\bar{x} = 3.95$) ขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ($\bar{x} = 3.90$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ใฝ่หาความรู้ พัฒนาทักษะความสามารถที่ใช้กับการปฏิบัติหน้าที่เสมอ ($\bar{x} = 3.76$)

2.2.5 ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร พบว่า ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีความเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารได้ดี เช่น Internet, E-Mail, Intranet, Fax, อื่น ๆ ($\bar{x} = 3.88$) รองลงมา คือ การสื่อสารได้ใจความ มีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ ($\bar{x} = 3.78$)

3. ผลการเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายข้อ ปรากฏผลดังนี้

3.1 ด้านงานบริหาร พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานบริหารโดยรวมและรายชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 ด้านงานธุรการ พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ โดยรวมและรายชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3 ด้านงานบริการ พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ในหัวข้อการดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในห้องประชุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ในหัวข้อการต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการบริการ อำนวยความสะดวกและการดูแลความเรียบร้อยในระหว่างการประชุมคณะกรรมการ ฯ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือไม่แตกต่างกัน

3.4 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ในหัวข้อ การมีวินัย ตรงต่อเวลา และมีความขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในหัวข้อ มีความตั้งใจทำงาน สามารถจัดเวลาส่วนตัว ได้สอดคล้องกับงานในหน้าที่ มีอารมณ์มั่นคง ใช้เหตุผลอยู่เหนืออารมณ์และใฝ่หาความรู้ พัฒนาทักษะความสามารถที่ใช้กับการปฏิบัติหน้าที่เสมอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในหัวข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือไม่แตกต่างกัน

3.5 ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับ บทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ในหัวข้อ การสื่อสารได้ใจความ มีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และในหัวข้อการใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารได้ดี เช่น Internet, E-Mail, Intranet, Fax, อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือไม่แตกต่างกัน

4. ผลการรวบรวมข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้เป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุและอุปกรณ์ โดยมีรายละเอียดตามประเด็นคำถามดังต่อไปนี้

4.1 เหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง

4.1.1 ด้านบุคลากร สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิก ฯ คาดหวัง โดยพิจารณาที่ตัวผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารไม่ใส่ใจปรับปรุงการบริหารอย่างเพียงพอ ก่อให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ และเมื่อพิจารณาที่ตัวผู้ปฏิบัติงานเป็นรายชื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ทศนคติส่วนตัวที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ การเลือกปฏิบัติต่อกัน ความไม่จริงใจ รองลงมา ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ

ขาดทักษะความสามารถในสายงานและไม่มีประสบการณ์ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีภารกิจมากมาย หลายหน้าที่ ปริมาณงานมาก เกิดความสับสนและล่าช้าในการดำเนินงาน สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ขาดความเข้าใจกันในการดำเนินงาน บุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนหน้าที่เสมอ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่มีใจรักในหน้าที่และขาดการเฝ้าหาความรู้ใหม่ๆ การขาดประสิทธิภาพในการจัดการงานสารบรรณ

4.1.2 ด้านระบบงาน สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง ด้านระบบงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ระบบระเบียบไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานไม่คล่องตัวก่อให้เกิดความล่าช้า ขาดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน

4.1.3 ด้านงบประมาณ สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง ด้านงบประมาณ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การบริการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกไม่คล่องตัวเนื่องจากการเบิกจ่ายล่าช้า เงื่อนไข สวัสดิการและความก้าวหน้าต่ำจึงทำให้มีการเข้า - ออกจากหน่วยงานบ่อย

4.1.4 ด้านวัสดุและอุปกรณ์ สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง ด้านวัสดุและอุปกรณ์ คือ ไม่เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ

4.2 ข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เพื่อปรับปรุงแก้ไขเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ให้ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง

4.2.1 ด้านบุคลากร สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง โดยพิจารณาด้านบุคลากรที่ตัวผู้บริหาร พบว่า ควรปรับระบบบริหารให้คล่องตัวบริหารจัดการทรัพยากรบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และพิจารณาด้านบุคลากรที่ตัวผู้ปฏิบัติงาน เป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ควรจัดการศึกษา - ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความสามารถและประสบการณ์ในสายงานให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ควรพูดคุยทำความเข้าใจเพื่อหาทางแก้ปัญหาเนื่องจากความไม่เข้าใจกันระหว่างสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงานเป็นสัดส่วน ไม่มากเกินไป มีใจรักงาน รับผิดชอบงานในหน้าที่เฝ้าหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ และควรเตรียมงานล่วงหน้า ศึกษา เรียนรู้งานร่วมกันเกี่ยวกับประเด็นและหน้าที่รับผิดชอบ

4.2.2 ด้านระบบงาน สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง โดยพิจารณาด้านระบบงานเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ควรปรับเปลี่ยนโครงสร้างของหน่วยงานให้มีความคล่องตัว ปฏิรูประบบงาน และควรสร้างความเข้าใจที่เป็นเอกภาพและชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ระบบ-ระเบียบของหน่วยงาน

4.2.3 ด้านงบประมาณ สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง โดยพิจารณาด้านงบประมาณ พบว่า ควรเพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ

แก่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ

4.2.4 ด้านวัสดุและอุปกรณ์ สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง โดยพิจารณาด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่า ควรจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ

4.3 ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ

4.3.1 ด้านบุคลากร ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ ด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความต้องการที่หลากหลายของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน จำนวนบุคลากรฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีน้อยไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่มีมาก ลักษณะงานที่หลากหลายไม่สอดคล้องกับความสามารถของเลขานุการคณะทำงาน ฯ ทักษะคติในการทำงานไม่ตรงกัน ไม่เข้าใจกันในการดำเนินงาน การประสานงานและการติดต่อสื่อสาร ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ในการทำงานของตน สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความสามารถและความเหมาะสมไม่เพียงพอ และขาดความร่วมมือจากฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.3.2 ด้านระบบงาน ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ ด้านระบบงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การแบ่งขอบเขตระบบงานไม่ชัดเจน ขาดการวางระบบงานที่เป็นระบบ ขาดการวางแผนงานล่วงหน้า ระบบงานล่าช้าและซ้ำซ้อน

4.3.3 ด้านงบประมาณ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ ด้านงบประมาณ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เงินเดือนและสวัสดิการไม่เพียงพอก่อให้เกิดการเข้าและออกจากงานบ่อย เกิดความไม่ต่อเนื่องในการทำงาน การเบิกจ่ายเงินล่าช้า

4.3.4 ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ คือ ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุและอุปกรณ์

4.4 ข้อเสนอแนะของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ เพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้อย่างเต็มความสามารถ

4.4.1 ด้านบุคลากร ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยพิจารณา ด้านบุคลากรที่ตัวผู้บริหาร พบว่าควรรับฟังความคิดเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ และเมื่อ

พิจารณาด้านบุคลากรที่ตัวผู้ปฏิบัติงานเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ควรจัดฝึกอบรม / อบรม / ศึกษาต่อ ให้แก่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จัดอบรมสัมมนาให้แก่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เพิ่มจำนวนบุคลากรฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ให้เพียงพอ และควรคัดเลือกสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ด้วยความรอบคอบและมีความสามารถ

4.4.2 ด้านระบบงาน ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยพิจารณา ด้านระบบงานเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ควรวางระบบงานที่มีแบบแผน ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง แบ่งหน้าที่การทำงานอย่างเหมาะสม จัดแบ่งบทบาทหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่ชัดเจน จัดประชุมเฉพาะประเด็นที่สำคัญและไม่บ่อยจนเกินไป มีการวางแผนงานล่วงหน้า อย่างละเอียดและรอบคอบ จัดให้มีการประชุมพบปะพูดคุยกันทั้งหน่วยงานเพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ลดภาระงานลง ลดปริมาณงานที่ซ้ำซ้อน มีหน่วยงานช่วยเหลือ สนับสนุน ให้คำปรึกษาแก่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ และควรปรับปรุงระบบงานให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น

4.4.3 ด้านงบประมาณ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยพิจารณา ด้านงบประมาณ พบว่า ควรปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงิน

4.4.4 ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยพิจารณา ด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่า ควรจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ

อภิปรายผล

1. บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 ด้านงานบริหาร พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ด้านงานบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาวิเคราะห์ พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า บทบาทด้านงานบริหารที่สำคัญที่สุดของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ก็คือ การจัดเตรียมเอกสาร และข้อมูลที่จำเป็นให้กับสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ประกอบการพิจารณา รองลงมา ก็คือ การเตรียมการประชุม การจัดการประชุม และการติดตามงานเพื่อให้เกิดผลรวดเร็ว ทันการ รายงานผลอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้สาเหตุอาจเป็นเพราะว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกมาจากตัวแทนในกลุ่มภาคต่าง ๆ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักที่ปฏิบัติ

กันมาอย่างต่อเนื่องก่อนได้รับการคัดเลือก ทั้งนี้การปฏิบัติหน้าที่ต้องแบ่งเวลาส่วนตัวให้กับงานของทางสภาที่ปรึกษา ฯ นอกจากนี้สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด การคมนาคมติดต่อสื่อสารไม่ค่อยสะดวก ด้วยเหตุนี้เวลาในการปฏิบัติหน้าที่ประชุมคณะทำงาน ฯ และประชุมสภาที่ปรึกษา ฯ จึงมีค่ามาก ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ จึงต้องมีความพร้อมทางด้านเอกสาร ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณา และต้องติดตามงาน รายงานผลอย่างต่อเนื่องในการประชุมแต่ละครั้ง เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความเห็นของ จันทนา แสนสุข (2539 : 90) ที่ว่า เวลาของผู้บริหารมีค่ามาก ผู้บริหารต้องการที่จะรักษาเวลาเพื่อใช้ในการทำงานสำคัญ เลขานุการจึงต้องแบ่งเบาภาระหน้าที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องการค้นหาข้อมูล อาจจะต้องปรึกษาปัญหาต่าง ๆ กับผู้ร่วมงานที่สามารถจะให้ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่ถูกต้องตรงความต้องการของผู้บริหาร ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาการทำงานของผู้บริหารเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผ่องใส ศุภจรรยาธิ์ (2530 : 68) ที่ว่า บทบาทเลขานุการต่อการทำงานของผู้บริหาร สิ่งที่สำคัญอันดับต้น ๆ คือ การเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วสำหรับผู้บริหาร เพราะเลขานุการเป็นบุคคลที่ช่วยเหลือในการเตรียมภาระงาน เป็นผู้ได้รับความไว้วางใจ จึงต้องเป็นผู้รอบรู้ รวดเร็ว ถูกต้อง ต่อข้อมูลข่าวสารที่สำคัญที่จำเป็นต่อการทำงานของผู้บริหาร เพื่อให้งานของผู้บริหารสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด

สำหรับบทบาทด้านงานบริหารที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด ตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ คือ การวางแผนงาน และการจัดการงบประมาณการใช้จ่ายของคณะทำงาน ฯ ให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานด้านการวางแผนงาน และการจัดการงบประมาณ เป็นงานที่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อน และในบางเรื่องไม่สามารถเปิดเผยได้ ประกอบกับต้องใช้การตัดสินใจที่ถูกต้องแม่นยำ มิฉะนั้นอาจทำให้งานประสบกับความล้มเหลวได้ สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ จึงให้ความสำคัญกับงานในด้านนี้ ส่วนลักษณะงานที่มีความสำคัญรองลงมาจะมอบหมายให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ รับผิดชอบแทนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผ่องใส ศุภจรรยาธิ์ (2530 : 69) ที่ว่า ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับงานทางด้านการตัดสินใจ การวางแผน และการวางแผน การประชุม หรือการติดต่อจัดหาหมายระดับสูง ภาระงานหลายอย่างที่สำคัญน้อยกว่าจึงจำเป็นต้องมอบหมายให้ผู้ช่วยหรือเลขานุการทำแทน

1.2 ด้านงานธุรการ พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านงานธุรการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาวิเคราะห์ พบว่า ภาระงานด้านธุรการที่จำเป็นมากที่สุดของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ คือ คุณภาพในการจัดทำร่างบันทึก หนังสือโต้ตอบด้วยถ้อยคำที่กระชับ ได้ใจความ รองลงมา คือ การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ ง่ายต่อการ
ก ร ร ค น ห
ซึ่งภาระงานดังกล่าวล้วนแล้วแต่เป็นภาระหน้าที่อันสำคัญยิ่งของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ โดยตรงการมีคุณภาพในการจัดทำร่างบันทึก หนังสือโต้ตอบด้วยถ้อยคำที่กระชับ ได้ใจความ จะสร้างความประทับใจให้กับผู้อ่าน ความสะอาด ถูกต้องของเอกสารจึงจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับงานของสำนักงาน ฯ เพราะเป็นงานที่ต้องออกสู่สาธารณะชนได้รับทราบถึงงานต่าง ๆ ของทางคณะทำงาน ฯ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ กรแก้ว อัจฉณวิทย์ (2537 : 123) ที่ว่า เลขานุการจำเป็นต้องเสริมสร้างสมรรถภาพด้านการ

พิมพ์ เมื่อเป็นเช่นนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ จะต้องมีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ก็เพื่อจะสามารถร่างและพิมพ์เอกสารได้อย่างมีคุณภาพและถูกต้อง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ผ่องใส ศุภจรรย์รักษ์ (2530 : 70) ที่ว่า เลขานุการที่มีความสามารถในการใช้ภาษาชั้นดี จะเป็นคุณสมบัติที่มีส่วนช่วยในการติดต่อประสานงาน และการประชาสัมพันธ์ และยังส่งผลต่อคุณภาพในการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่ออกสู่สาธารณชน

การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา เป็นหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ อีกงานหนึ่ง เนื่องจากงานในสำนักงานจะประกอบไปด้วยเอกสารนานาชนิด เช่น ระเบียบวาระการประชุม รายงานการประชุม เอกสารทางการเงิน จดหมายโต้ตอบ จดหมายเชิญประชุม เอกสารประกอบการประชุม ฯลฯ บรรดาเอกสารเหล่านี้จะต้องจัดระบบ ระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา และเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับความเห็นของ พงศ์ สุวรรณชาติ (ม.ป.ป. : 166) ที่ว่า เลขานุการที่ดีย่อมต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร เพราะวันหนึ่ง ๆ การทำงานของเลขานุการเกี่ยวข้องกับเอกสารเป็นส่วนใหญ่

นอกจากนี้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า การดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้แก่สมาชิกสภาที่ปรึกษาฯ เป็นงานที่มีความจำเป็นน้อยที่สุดสำหรับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ เพราะเป็นความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงิน และการงบประมาณ ซึ่งเป็นงานที่จัดแยกไว้ต่างหาก และมีผู้ควบคุมดูแลโดยเฉพาะ เช่น แผนกการเงิน และบัญชี แต่ทั้งนี้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ จำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านนี้บ้างเพื่อการเบิกจ่ายเงินตามระเบียบราชการไม่เกิดข้อผิดพลาด และเป็นผลเสียเองกับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ

1.3 ด้านงานบริการ พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษาฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ด้านงานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาวิเคราะห์ดู พบว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษาฯ และฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า บทบาทด้านงานบริการที่สำคัญที่สุดของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ คือ การบริการ อำนวยความสะดวก และดูแลความเรียบร้อยในระหว่างการประชุมคณะกรรมการฯ เนื่องจากงานหลักของสภาที่ปรึกษาฯ คือการประชุมคณะกรรมการฯ และประชุมสภาที่ปรึกษาฯ การจัดการประชุมแต่ละครั้งต้องมีความเรียบร้อย สามารถอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกสภาที่ปรึกษาฯ ให้สามารถดำเนินการประชุมคณะกรรมการฯ และประชุมสภาที่ปรึกษาฯ ได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ในประเด็นที่รองลงมา ก็คือ การต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สอดคล้องกับความเห็นของ จันทนา แสนสุข (2539 : 93) ที่ว่า องค์การจะเหมือนกับร้านค้า ถ้ามีคนเข้าร้านมาก ๆ ความเจริญก้าวหน้าย่อมมาสู่ร้านนั้น แต่ละคนที่เข้ามาติดต่อ อาจนำผลประโยชน์ต่าง ๆ เข้ามาให้ ความประทับใจหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับ การได้รับการปฏิบัติ การต้อนรับด้วยดีเพียงใด ถ้าเกิดความประทับใจย่อมอยากติดต่อดูด้วยอีกเสมอ ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร แต่ถ้าไม่ประทับใจอาจเลิกราไป ทำให้องค์กรขาดลูกค้าและขาดรายได้ไป ดังที่ อุษณีย์ ตูลาปดี (2536 : 124) ได้กล่าวว่า เลขานุการจะต้องเอาใจใส่ให้บริการต้อนรับแขกของผู้บริหารอย่างกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ ให้ความประทับใจโดยไม่ยอมให้เสียความรู้สึกเพราะตัวเลขขาดปฏิภาณไหวพริบ

1.4 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษาฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ

คณะทำงาน ฯ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับความเห็นของ สมพงษ์ โกไศยกานนท์ (2540 : 58) ที่ว่าบทบาทที่ผู้บริหารและเลขานุการต่างให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ด้านบุคลิกภาพ กล่าวได้ว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง เข้าสังคมได้ดี มีความพร้อมตลอดเวลา ถือเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการซึ่งจะต้องเป็นตัวแทนของผู้บริหาร ต้องติดต่อประสานงาน พบปะผู้คนหลากหลายอาชีพอยู่เสมอ ย่อมให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพมาก และยังสอดคล้องกับความเห็นของ จินตนา พลอยภัทรภิญโญ (2543 : 55) ที่ว่า บทบาทที่ผู้บริหารและเลขานุการต่างให้ความสำคัญเป็นระดับต้น ๆ คือ ด้านบุคลิกภาพ เนื่องจากลักษณะของงานเลขานุการต้องติดต่อประสานงาน และต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่องาน เลขานุการจะเป็นด่านแรกที่มีผู้เข้ามาติดต่อต้องพบปะ ด้วยเหตุนี้เลขานุการต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีใจรักในการให้บริการ เพราะจะส่งผลถึงผู้บริหาร และองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรดี อนุเคราะห์กุล (2541 : 69) ที่ว่า บุคลิกของเลขานุการเป็นสิ่งที่จำเป็นมากในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะการปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหาร มีส่วนผลักดันให้งานของผู้บริหารประสบความสำเร็จได้นั้นสิ่งที่จะขาดไม่ได้ก็คือความมีมนุษยสัมพันธ์ เพราะผู้บริหารจะต้องติดต่อขอความร่วมมือและประสานงานกับบุคคลอื่นอย่างมากมาย ดังนั้น เลขานุการผู้บริหารต้องมีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไปด้วย เพราะเลขานุการเป็นด่านแรกของผู้บริหารและองค์กร ความประทับใจของการติดต่อจะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การแสดงออกของเลขานุการนั่นเอง เมื่อหากนำมาวิเคราะห์ในงานวิจัย จะเห็นว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการ ฯ ด้านบุคลิกภาพอันเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ คือ การตั้งใจทำงาน สามารถจัดสรรเวลาส่วนตัวได้สอดคล้องกับงานในหน้าที่ เนื่องจากงานของคณะทำงาน ฯ ต้องใช้ความตั้งใจและความพยายามสูง เพราะเป็นงานในระดับชาติ ต้องใช้เวลาในการศึกษาในแต่ละกรณี การจัดสรรเวลาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะงานเลขานุการคณะทำงาน ฯ เป็นงานที่มีความยืดหยุ่นสูงไม่เป็นเวลา การจัดสรรเวลาส่วนตัวกับงานที่ได้รับมอบหมายต้องให้มีความสอดคล้องกัน ส่วนบุคลิกภาพที่มีความจำเป็นน้อยที่สุดตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คือ การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะ อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีความชัดเจนในเนื้องานและมีระเบียบราชการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่จึงไม่สามารถทำงานนอกกรอบที่ระบบ ระเบียบที่ทางราชการได้วางไว้ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของฝ่ายเลขานุการ ฯ จึงมีความจำเป็นในอันดับรองลงมา

1.5 ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร พบว่า บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก หากวิเคราะห์ดูจะเห็นว่า สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ มีความเห็นว่า บทบาทด้านทักษะการติดต่อสื่อสารที่จำเป็นที่สุดที่สำคัญที่สุดของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ คือ การสื่อสารที่ได้ใจความ มีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ เนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ต้องติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานต่าง ๆ และการติดต่อสื่อสารแต่ละครั้งต้องมีประสิทธิภาพ และเข้าใจในเนื้องานเป็นอย่างดี ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ ในส่วนของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีความเห็นในบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ประจำสภาที่ปรึกษา ฯ ที่จำเป็นที่สุด คือ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดี เพราะแนวโน้ม

ของเทคโนโลยีที่มีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ (ผ่องใส ศุภจรรย์รักษ์. 2530 : 2592)

2. ผลการเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับบทบาทที่เป็นจริงตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ทั้งรายด้านและโดยรวมแล้ว แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจาก สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ต่างคนต่างภาระหน้าที่ และที่สำคัญฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ต้องขึ้นตรงกับสำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ ไม่ใช่ขึ้นตรงกับสมาชิกสภาที่ปรึกษา โดยสำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ จะมีกฎเกณฑ์ และระเบียบของทางราชการที่ไม่สามารถเอื้ออำนวยตามความต้องการของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ได้ดีเท่าที่ควร การปฏิบัติหน้าที่ยังมีช่องว่างระหว่างสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับฝ่ายเลขานุการ ฯ เหตุผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา แสนสุข (2539 : 99) ที่ว่า การดำรงตำแหน่งที่ต่างกัน ทำให้มีบทบาท อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน

3. นอกจากนี้สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ยังให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ตามประเด็นข้อคำถาม ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

3.1 เหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง ตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ พบว่า ผู้บริหารสำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ ไม่ใส่ใจในปรับปรุงการบริหารอย่างเพียงพอ และเมื่อพิจารณาที่ตัวผู้ปฏิบัติงาน หรือฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ เอง พบว่า ทักษะส่วนตัวที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีการเลือกปฏิบัติต่อกัน และที่สำคัญฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ขาดทักษะความสามารถในสายงานและไม่มีประสบการณ์อย่างเพียงพอ ประกอบกับปริมาณงานของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีมากเกินไปกว่าอัตรากำลัง และระบบ ระเบียบไม่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลให้เกิดความสับสน และล่าช้าในการปฏิบัติงาน

3.2 ข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ให้ได้ตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง พบว่า ผู้บริหารสำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ ควรปรับระบบบริหารให้คล่องตัว บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลากรให้มีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาในด้านบุคลากร หรือฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ เอง พบว่า ควรจัดการศึกษา - ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความสามารถและประสบการณ์ในสายงานให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ และควรพูดคุยทำความเข้าใจเพื่อหาทางแก้ปัญหาเนื่องจากความไม่เข้าใจกันระหว่างสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ นอกจากนี้ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

3.3 ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ สาเหตุอันเนื่องมาจาก ความต้องการที่หลากหลายของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน และที่สำคัญจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ มีน้อยไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่มีมาก อีกทั้งการปฏิบัติงานขาดการวางแผนงานล่วงหน้า แบ่งขอบเขตงานไม่ชัดเจน ขาดการวางระบบงาน

3.4 ข้อเสนอแนะของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เพื่อปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้อย่างเต็มความสามารถ พบว่า ผู้บริหารสำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ ควรรับฟังความคิดเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ และพิจารณาในด้านบุคลากร หรือฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เอง พบว่า ควรจัดฝึกอบรม / อบรม / ศึกษาต่อ ให้แก่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จัดอบรมสัมมนาให้แก่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ เพิ่มจำนวนบุคลากรฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ให้เพียงพอ และควรคัดเลือกสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ด้วยความรอบคอบและมีความสามารถ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Description) เพื่อทำการคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ได้ตรงตามที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และสำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ ต้องการ
2. ควรกำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ ให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ สามารถเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการบังคับบัญชาในตำแหน่งของสายงานนั้น นอกจากนี้ควรเพิ่มความคล่องตัว ลดระเบียบ และขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ
3. ควรจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ โดยกำหนดหลักสูตรให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เพื่อให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ มีสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง รวมทั้งควรจัดหลักสูตรเสริมเพิ่มเติม เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร การจัดบันทึกรายงานการประชุม และการให้บริการที่ดี เป็นต้น ตลอดจนการสัมมนาเปิดโอกาสให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ และสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทำความเข้าใจซึ่งกันและกันให้มากขึ้น
4. สำนักงานควรส่งเสริมฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ เข้าร่วมสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพบปะ แลกเปลี่ยนความคิด แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนางานของตนเอง
5. สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ ควรให้ความสำคัญกับการสั่งการและการมอบหมายงานด้วยการสื่อสารอธิบายความ ให้กับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ อย่างชัดเจน เพื่อให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ฯ ได้เข้าใจในเนื้องาน เพื่อที่จะสามารถแบ่งเบาภาระตามที่ต้องการได้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรจะได้มีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ กับฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่าง ๆ ของทางสภาที่ปรึกษา ฯ โดยมีการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการเฉพาะกิจสภาที่ปรึกษา ฯ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการเฉพาะกิจสภาที่ปรึกษา ฯ

2. ศึกษาบทบาทเลขานุการคณะทำงาน ฯ ในสังคมเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามทัศนะของสมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ และผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ

3. ศึกษาเปรียบเทียบบทบาทระหว่างฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่เป็นเพศชาย และฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่เป็นเพศหญิง เพื่อนำมาปรับปรุงบทบาทที่ยังบกพร่องของแต่ละฝ่ายให้มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการผลิตบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของสังคมอีกด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรแก้ว อัจฉริย. (2537). การพัฒนาชุดการเรียนรู้รายบุคคลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2527). การเลขานุการส่วนตัว. กรุงเทพฯ ฯ : ชุมชมร้านสหกรณ์อาชีวศึกษา จำกัด.
- กิตติมา ปรีดีดีหลก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ ฯ : อักษรการพิมพ์.
- จินตนา พลอยภัทรภิญโญ.(2543). บทบาทที่คาดหวังกับบทบาทที่เป็นจริงของผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ ตามความเห็นของคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ. กรุงเทพฯ ฯ : กองวิเคราะห์โครงการและประเมินผล สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม. อัดสำเนา.
- จีระ หงษ์ลดารมณ. (2532). การเป็นนิคส์กับการพัฒนามนุษย์. วารสารธรรมศาสตร์
- จันทรา เจริญหิรัญย. (2537). บทบาทของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ศึกษากรณี ภาวะการมีงานทำของบัณฑิตปีการศึกษา 2525-2534 .ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษา เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. อัดสำเนา.
- จันทนา แสนสุข.(2539). บทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ. ปรินซ์นิพนธ์. กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.อัดสำเนา.
- ทรงสมร คชเลิศ. (2524). การเลขานุการและการจัดการสำนักงาน. กรุงเทพฯ ฯ : วี.เจ. พรินเตอร์.
- เกียรติยศ กิระนันท์. (2519). เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์และกำลังคน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2522). หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2538). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้อย ศิริโชติ. (2524). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ ฯ : โอเดียนสโตร์
- บุญทัน ดอกไธสง และเอ็ด สาระภูมิ. (2528). ประสิทธิภาพการบริหารบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ ฯ : ทิพย์อักษร.
- ประคอง กรรณสูตร. (2528). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์เจริญผล.
- ผ่องใส ศุภวรรธการ. (2530). แนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พงศ์ สุวรรณธาดา. (ม.ป.ป.) .การเลขานุการ 2 ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ ฯ : พญาไทการพิมพ์.
- พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน. (2525) กรุงเทพฯ ฯ : อักษรเจริญทัศน์

พรพิทยา แก้วสามสี.(2529). การศึกษาบทบาทการบริหารงานของศึกษานิเทศก์ในประเทศไทย.

ปริชญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. อัดสำเนา.

พรรณราย ชันธิกิจ. (2544). หมายเหตุสภาที่ปรึกษา ฯ ใน จดหมายข่าวสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจ
และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1. หน้า 6. กรุงเทพฯ ฯ : ม.ป.พ.

“พระราชบัญญัติสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พุทธศักราช 2543,” ราชกิจจานุเบกษา.
เล่มที่ 117 ตอนที่ 118ก. ลงวันที่ 19 ธันวาคม 2543

ไพบูลย์ ช่างเรียน.(2516). สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.

ไพบูลย์ พูนพิพัฒน์.(2523). บทบาทของศึกษานิเทศก์ประจำสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดใน
ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.อัด
สำเนา.

ภรณ์ วินิจฉัยกุล. (2537). บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการในปัจจุบัน. เอกสาร
ประกอบการสัมมนา เรื่อง เลขานุการบริหาร. สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย.

ภิญโญ สาร. (2523). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

เรีงลักษณ์ โรจนพันธ์. (2529). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

วลัย สุขพัฒน์ธี. (2525). การเลขานุการ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิชย์.

วิจิตร อวาทกุล. (2537). การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิเชียร เกตุสิงห์.(2538). ค่าเฉลี่ยกับการแปลงความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารการวิจัย
การศึกษา. 18(3) : 8 - 11 ; กุมภาพันธ์ – มีนาคม.

วิน เชื้อโพธิ์หัก. (2537). การพัฒนาบุคลากร และการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ ฯ : โอเดียนสโตร์.

สมพงษ์ พุทธเจริญ. (ม.ป.ป.). เลขานุการ. กรุงเทพฯ ฯ : เทพรัตน์การพิมพ์.

สมพงษ์ โกไศยานนท์. (2540). บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของเลขานุการ ศึกษาเฉพาะกรณี
ธุรกิจค้าปลีก กลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย เครือเจริญโภคภัณฑ์. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริ
หารศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.

สมศักดิ์ สามัคคีธรรม. (2543). สภาพัฒนา ฯ สู่ประชาชน. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์ดาวฤกษ์.

สมาน จันทะดี. (2529). บทบาทหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอตามความคาดหวังของผู้บริหารการ
ประถมศึกษาในเขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.

สุน อ่อนชู. (2530). บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอตามทัศนะ
ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช.
ปริชญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. อัดสำเนา.

หทัยกร พันธุ์งาม. (2540). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการในสังคมสารสนเทศ. ปริชญานิพนธ์
กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

- อภิรดี อนุเคราะห์กุล. (2541). *บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารตามทัศนะผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม.(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- อมรา พงศาพิชญ์. (2528). *สังคมและวัฒนธรรม ในเอกสารสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. หน่วยที่ 1-7 หน้า 91. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุทัย หิรัญโต. (2515). *ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน*. กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์การพิมพ์
- อุศมา เทศแก่น. (2521). *บทบาทของหัวหน้าหมวดการศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- อุษณีย์ ตูลาปดี. (2536). *สู่ความสำเร็จของเลขานุการมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ ฯ : ธรรมนิติ จำกัด.
- อัจฉรา ไชยอุดม. (2527). *งานสำนักงาน*. กรุงเทพฯ ฯ : ฟีนี่พับลิชชิง.
- อำนาจ อุเทศ. (2527). *รายงานการวิจัยการศึกษาเพื่อพัฒนาชนบท*. อุบลราชธานี : สำนักงานศึกษาธิการ เขต 10.
- Allport, Gordon W. (1961). *Pattern and Growth in Personality*. New York : Holt Rinehart Winston, Inc.
- Berlo, David K. (1996). *The process of Communication*. New York : Harper and Winston, Inc.
- Broom, Leonard and Phillip Salanick. (1977). *Socilogy*. New York and Row Publishers, Inc.
- Castetter, William B. (1986). *The Personnel Function in Educational Administration*. 4th ed. New York : Macmillan.
- Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3 rd ed. New York : Harper and Pow.
- Gardner, Lindzey. (1959). *Handbook of Social Psychology : Theory and Method*. Massachusetts : Addison-Wesley Publishing Co, Inc.
- Gilmer B. Vom Haller. (1970). *Psychology*. New York : Harper and Row Publisher.
- Gordon. F.E. (1963). *Personality and Behqvior*. New York : The Macmillan Co.
- Kuchhal, M.c. (1975). *Secretarial Prattice*. 8 th ed. New Delhi : Jupiter Offset Press.
- Leonard Nadler & Zeace Nadler. (1989). *Developing Human Resources*. 3 rd ed. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Sarbin. Theodore R. (1975). *"Role Theory"*. In Handbook of Psychology. New York : The Macmillan Co.

ภาคผนวก ก

ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง รายชื่อสมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แบบสอบถามสำหรับสมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ประกอบการวิจัย เรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการ
คณะทำงานประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับของบทบาทที่คาดหวัง

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนของเหตุปัจจัยและข้อเสนอแนะ

2. การตอบแบบสอบถามโปรดตอบทุกข้อตามสภาพจริง

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้า และสามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาคุณภาพของฝ่ายเลขานุการคณะทำงานประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ให้มีสมรรถนะสูงยิ่งขึ้น

คำจำกัดความ

บทบาทที่คาดหวัง หมายถึง สิ่งที่สมาชิกสภาที่ปรึกษา ฯ คาดหวัง ว่าฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ควร จะต้องปฏิบัติได้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ และกรอกข้อความตามความจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุปัจจุบัน

☐ น้อยกว่า 30 ปี

☐ 30 - 34 ปี

☐ 35 - 39 ปี

☐ 40 - 44 ปี

☐ 45 - 49 ปี

☐ 50 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ระดับบทบาทที่คาดหวัง

ในฐานะที่ท่านเป็นสมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ท่านคาดหวังว่าฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ของท่านควรมีพฤติกรรมหรือควรจะปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ เหล่านี้ได้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

บทบาทหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	บทบาทที่คาดหวัง
--	-----------------

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านงานบริหาร</u>					
1. มีกระบวนการที่ดีในการบริหารงาน เช่น มีการวางแผนงาน และปฏิบัติงานด้วยความประหยัด คุ่มค่า ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามเป้าหมาย					
2. ติดตามงานเพื่อให้เกิดผลรวดเร็ว ทันการ และรายงานผลอย่างต่อเนื่อง					
3. เตรียมการประชุม จัดประชุมได้อย่างราบรื่น					
4. จัดเตรียมเอกสาร และข้อมูลที่เป็นให้สมาชิก ๆ ประกอบการพิจารณา					
5. การจัดการงบประมาณ และการใช้จ่ายของคณะทำงาน ๆ ให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
บทบาทหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ๆ	บทบาทที่คาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านงานธุรการ</u>					
6. จัดบันทึกรายงานการประชุมได้อย่างถูกต้องแม่นยำ					
7. ดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้สมาชิก ๆ อย่างถูกต้องตามระเบียบ และทันเวลา					
8. จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ ง่ายต่อการค้นหา					
9. ตรวจสอบ กลั่นกรอง ความถูกต้องของงานเอกสาร ก่อนเสนอสมาชิก ๆ					
10. คุณภาพในการจัดทำร่างบันทึก หนังสือโต้ตอบ ด้วยถ้อยคำที่กระชับ ได้ใจความ					

<u>ด้านงานบริการ</u>					
11. ดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในห้องประชุม					
12. ต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
13. บริการ อำนวยความสะดวก และดูแลความเรียบร้อยในระหว่างการประชุมคณะทำงาน ฯ					
<u>ด้านบุคลิกภาพ</u>					
14. มีวินัย ตรงต่อเวลา					
15. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ					
16. ตั้งใจทำงาน สามารถจัดเวลาส่วนตัวได้สอดคล้องกับงานในหน้าที่					
17. อารมณ์มั่นคง ใช้เหตุผลอยู่เหนืออารมณ์					
18. มนุษยสัมพันธ์ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้มาติดต่องาน					
บทบาทหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ	บทบาทที่คาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19. กิริยามารยาทสุภาพ อ่อนน้อม					
20. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
21. ใฝ่หาความรู้ พัฒนาทักษะความสามารถที่ใช้กับการปฏิบัติหน้าที่เสมอ					
22. ขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค					
23. รับผิดชอบต่อนหน้าที่ ทำงานเสร็จทันเวลาเสมอ					
24. การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					

<u>ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร</u>					
25. สื่อสารได้ใจความ มีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์					
26. ใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารได้ดี เช่น Internet, E-Mail, Intranet, Fax, อื่น ๆ					

ส่วนที่ 3 เหตุปัจจัยและข้อเสนอแนะ

3.1 เหตุปัจจัย

ท่านคิดว่ามีเหตุปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลทำให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ ของท่านไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่ท่านคาดหวังไว้

1.
2.
3.
4.
5.

3.2 ข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้าง

1.
2.
3.
4.
5.

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.เรียงชัย ต้นสกุล | สมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ |
| 2. เกษักรหญิง ผศ.เทวี โพธิ์ผละ | สมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ |
| 3. นายสุวัฒน์ ทองธนากุล | สมาชิกสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ |
| 4. นางสาววิไล ว่องพูลสิน | ผู้อำนวยการสำนักนโยบายสาธารณะ 2 (ด้านสังคม) สำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ |
| 5. นางสาวเยาวลักษณ์ สุขวิวัฒนาการ | ผู้อำนวยการสำนักประสานเครือข่ายภาคประชาชน สำนักงานสภาที่ปรึกษา ฯ |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายพงศ์พันธุ์ คำพรรณ
วันเดือนปีเกิด	2.กุมภาพันธ์ 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดกระบี่
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	12/8 หมู่ที่ 2 ต.อ่าวลึกใต้ อ.อ่าวลึก จ.กระบี่
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 3
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ อาคารพญาไทพลาซ่า ราชเทวี กรุงเทพฯ ฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2544	ศ.บ. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) เกียรตินิยม จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนกุเก็ดวิทยลัย จ.ภูเก็ต
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนอ่าวลึกประชาสรรค์ จ.กระบี่