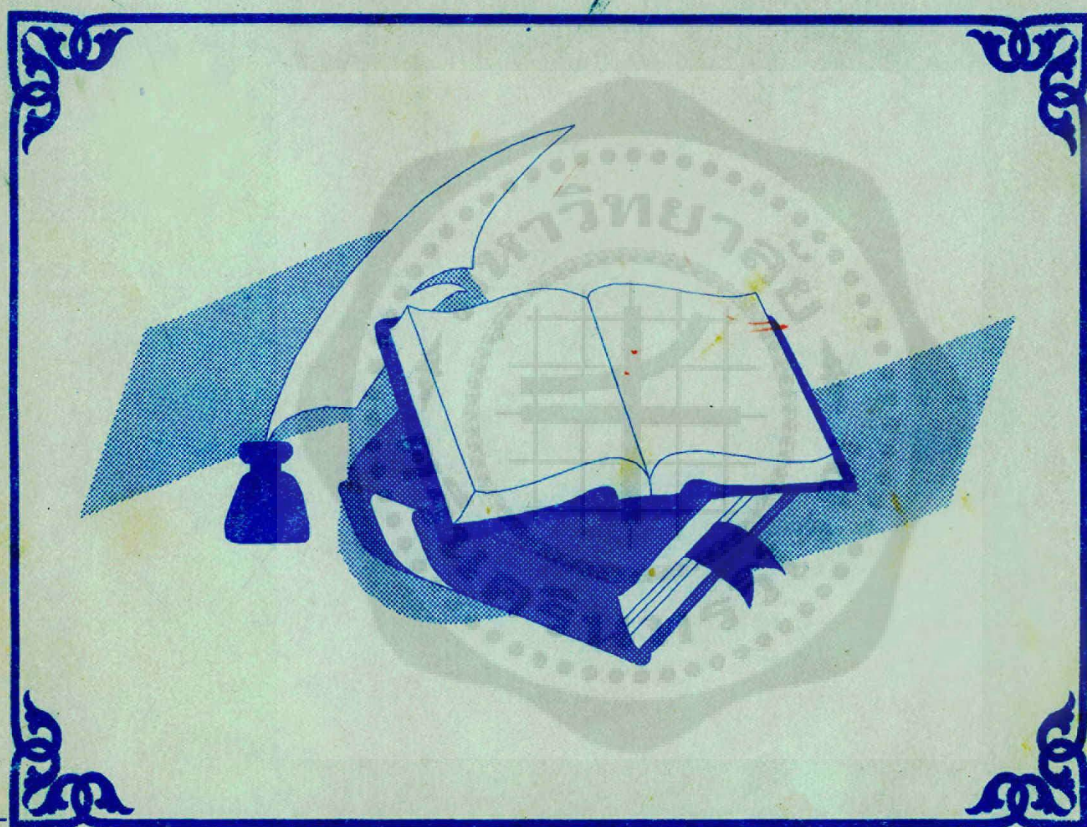


รายงานการวิจัย เรื่อง

คุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง
ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย



378.11
ส275ร
ร.3

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

378.11

ค ๕๗๕ ๔

๔.3

รายงานการวิจัย

เรื่อง

คุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง
ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สิงหาคม 2538
(พิมพ์ครั้งที่ 2)

194637

10๖๖0๘

20 ก.ย. 2538

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยนี้ ได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประยัด ทาสิตะพันธุ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงษ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร โคตรบรรเทา และรองศาสตราจารย์ ทวีบูรณ์ หอมเย็น ซึ่งเป็นผู้ให้แนวความคิด เพื่อประมวลความกำหนดเป็นกรอบของงานวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงยิ่ง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรุดนิ รอบรู้ ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหารและหัวหน้าสำนักงานอธิการบดี และคุณเสถียร คามิศักดิ์ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ที่ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำในส่วนเนื้อหาของนิตินิติสาร

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ทัศนากา ทอญักดี แห่งสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ ที่รับภาระในการตรวจสอบรูปแบบของการวิจัยโดยตลอด ขอขอบคุณ คุณสมกิจ กิจพูนวงศ์ และคุณนพวรรณ เทียงตรง แห่งสำนักคอมพิวเตอร์ ในความอนุเคราะห์เรื่องการประมวลผลข้อมูล การจัดพิมพ์ และจัดทำรูปเล่มต้นฉบับ ด้วยความขยันขันแข็งยิ่ง ตลอดจน คุณมังกร เศรษฐะทัตต์ ที่กรุณารับภาระการตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่อีกส่วนหนึ่ง

อนึ่ง การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ยังได้รับความร่วมมืออย่างยิ่งจากท่านผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ได้อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการรวบรวมข้อมูล ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะและบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยศึกษาคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถ และด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน และศึกษาบทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร บทบาทในฐานะผู้รับสนองงาน ผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม

กลุ่มประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการ ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก เป็นผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ในสถาบันการศึกษาของรัฐ กลุ่มที่สอง เป็นผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของเอกชน รวมทั้งสิ้น 408 คน

การวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC+ โดยใช้สถิติ T-Test ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นความสำคัญมากต่อคุณลักษณะของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง โดยเห็นความสำคัญในคุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน มากกว่าคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ คุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงานที่มีความสำคัญ ได้แก่ มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ปฏิบัติงานเป็นที่ไว้วางใจได้และเป็นคนตรงต่อเวลา คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่มีความสำคัญ ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี และมีความฉลาดและไหวพริบปฏิภาณดี คุณลักษณะด้านความสามารถที่มีความสำคัญ ได้แก่ มีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำ มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงาน และพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

2. ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นความสำคัญมากต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง โดยเห็นความสำคัญในบทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร มากกว่าบทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหารที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ การจัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง ใช้โทรศัพท์ได้คล่องแคล่วถูกต้องตามหลักการ เก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ถูกต้องตามหลักการจัดเก็บเอกสาร และทำหน้าที่ต้อนรับแขกที่มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหารที่มีความสำคัญ ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจในระบบการสื่อสาร และสามารถใช้ระบบนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไปตามสมควร และติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบัน บทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคมที่มีความสำคัญ ได้แก่ มีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด มีภูมิหลังที่ดีและไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสีย และไม่มีปัญหาครอบครัว

3. ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ และผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของเอกชนเห็นความสำคัญต่อคุณลักษณะและบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงไม่แตกต่างกัน

ABSTRACT

This research is committed with the major objective to study the character and role of secretaries of the high level administrators in the universities which are under the control of the Ministry of University Affairs. The character will be mainly studied in terms of personality features, competence and performance and working behaviour whereas the role will be focused on their roles as the assistant of the administrator, as the executor servant and as members of the society and institution.

The population of this research are the high level administrators and secretaries in the Universities which are under the control of the Ministry of University Affairs. The groups will be subdivided into two; the first one comprises the high-level administrators and secretaries in the government universities and the second one those in the privately universities. They are altogether 408 persons.

In this research, the mean scale questionnaires is used as the machine in collecting the data, The analysis is done by computerizing SPSS/PC+, statistic T-Test are used for the hypothesis test.

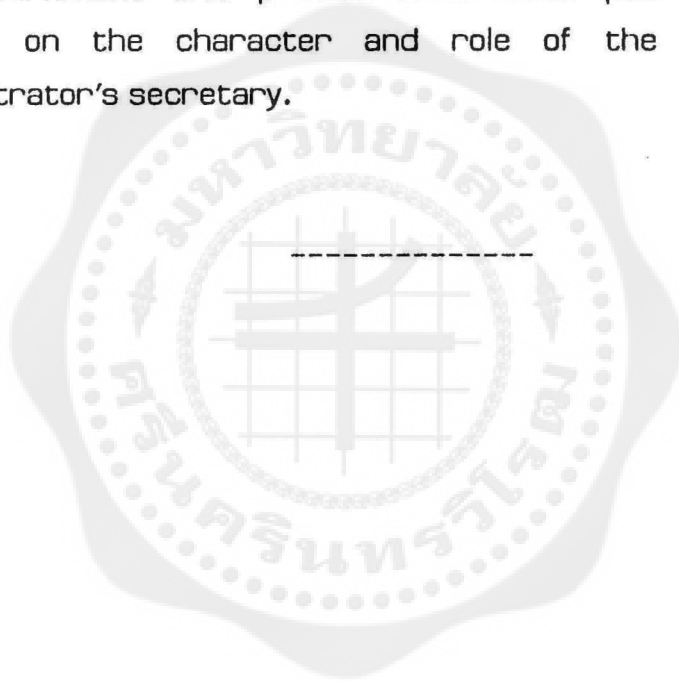
This research' result is summarized as follows;

1) The high-level administrators and secretaries put their first priority on the character of the high level administrator's secretary. They put more weight on the working habit or behaviour than personality features and competence and performance. The important working behaviours are the responsibility for the assigned and routine works, efficiently working and punctuality. The important personality comprises the good human relations, controlling and suppressing the feeling or temper and intelligence and resourcefulness and the important ability consists of accomplishing the routine works perfectly and efficiently, the good understanding in the policies in each department and always developing their working methods.

2) Both high level administrators and secretaries are agree that the roles of the secretaries of the high level administrators are very important. They put the first priority on the role as the assistant of the administrator whereas the second and third ones are put on the roles as the executor servant and as member of the society and institution. The important role as the assistant of the administrator consists of writing the administrator's assignment and telling to others involved, using telephone fluently and rightly, good filing and fascinating greeting and welcoming the superior's guest. The role as the executor servant comprises having good understanding and knowledge in the communication system and having ability to use it efficiently, following-up the assigned works when the time passing by for some periods and

contacting with both insiders and outsiders. The important role as member of the society and institution composes of the contentedness and faith in the institution, having good and acceptable background and having no family problem.

3) Both high level administrators and secretaries in the government and private universities put indifferent priority on the character and role of the high level administrator's secretary.



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษา	3
ความสำคัญของการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
เอกสารเกี่ยวกับความสำคัญของเลขานุการ	7
เอกสารเกี่ยวกับภาระหน้าที่ของเลขานุการ	8
เอกสารเกี่ยวกับคุณลักษณะของเลขานุการ	13
เอกสารเกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการ	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
สมมติฐานการวิจัย	39
บทที่ 3 วิธีการศึกษาค้นคว้า	40
ประชากร	40
การสร้างเครื่องและแบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	45

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
ความมุ่งหมายในการศึกษา	82
วิธีการดำเนินการวิจัย	82
การวิเคราะห์ข้อมูล	83
การอภิปรายผล	89
ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	101
ประวัติผู้วิจัย	110

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรที่ศึกษา	41
2	แสดงจำนวนแบบสอบถามที่แจกและได้รับคืน จำแนกตามสถาบันที่ปฏิบัติงานและตำแหน่งหน้าที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	48
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ความสามารถ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	50
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	52
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายด้าน	54
7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ บทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	55

8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ บทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	57
9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ บทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	59
10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ บทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายด้าน	61
11	เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายชื่อ	62
12	เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความสามารถของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายชื่อ	64
13	เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านลักษณะนิสัยในการทำงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายชื่อ	65
14	เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหาร ระดับสูง เป็นรายชื่อ	66
15	เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายชื่อ	67

16	เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะผู้รับสนองงาน ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายชื่อ	69
17	เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะสมาชิกของสถาบัน และสังคมของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายชื่อ	71
18	เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหาร ระดับสูง เป็นรายด้าน	72
19	เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามสถานภาพ ของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ	73
20	เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ ความสามารถของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง จำแนกตาม สถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ	74
21	เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านลักษณะนิสัยใน การทำงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง จำแนกตาม สถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ	75
22	เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามสถานภาพของสถาบัน ที่ปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน	76
23	เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามสถานภาพ ของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ	77

ตาราง		หน้า
24	เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะผู้รับสนองงาน ผู้บริหารของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ	78
25	เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะสมาชิกของ สถาบันและสังคม ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ	80
26	เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหาร ระดับสูง จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน	81



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัย (University) คือ สถานศึกษาชั้นอุดมศึกษาซึ่งมีหลายคณะวิชาด้วยกัน และมีอำนาจที่จะประสาทปริญญาให้แก่ผู้สำเร็จวิชาในคณะนั้น ๆ ถ้าหากสถานศึกษานั้นเป็นสถาบันชั้นอุดมศึกษา หรือสถานศึกษาระดับสูงที่เปิดสอนวิชาชีพเฉพาะอย่าง เรียกว่าวิทยาลัย (College)

สถาบันอุดมศึกษา ไม่ว่าจะเป็นมหาวิทยาลัย หรือวิทยาลัย มีภาระหน้าที่มากมาย ซึ่ง วรวิทย์ วคินสรากร (2528 : 55 - 59) สรุปลงได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. หน้าที่ทั่วไป คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กล่าวคือ สถาบันอุดมศึกษาสมัยใหม่จะไม่เน้นการพัฒนาพุทธิปัญญาอย่างเดียวแต่จะเน้นทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Development of Human Resources) มากขึ้น โดยมุ่งเน้นหน้าที่ 3 ประการ คือ ให้การฝึกอบรม ทำการวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม

2. หน้าที่ตามกฎหมาย กล่าวคือ สถาบันแต่ละแห่งย่อมมีพระราชบัญญัติหรือบทบัญญัติตราตั้งเป็นของตนเอง เป็นกฎหมายควบคุมว่าสถาบันนั้น ๆ จะต้องทำอะไรบ้าง

อย่างไรก็ตามการดำเนินงานตามภาระหน้าที่ของสถาบันการศึกษาที่ว่านั้น จะต้องเป็นไปอย่างสอดคล้องกับนโยบายของประเทศชาติ ซึ่งกำหนดไว้ในแผนต่าง ๆ หลายระดับเป็นต้นว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล (วรวิทย์ วคินสรากร 2528 : 60)

การที่สถาบันอุดมศึกษาจะดำเนินการให้ภาระหน้าที่ของสถาบันเป็นไปตามเป้าหมาย โดยถูกต้องและรวดเร็วจะต้องมีผู้กระทำการเช่นเดียวกับการเดินเรือต้องมีบุคคลคอยดูแลให้องค์ประกอบ (Function) ต่าง ๆ ที่จะทำให้เรือเคลื่อนที่ไปได้ บุคคลที่จะกระทำการนั้นเรียกว่า "ผู้บริหาร" (Administrator) ซึ่งอาจจะเป็นผู้บริหารโดยการกระทำ หรือเป็นผู้บริหารโดยการแต่งตั้งจากผู้มีอำนาจ มอบอำนาจบังคับบัญชามาพร้อมกับความรับผิดชอบ เพราะอำนาจเป็นเครื่องมือที่ทำให้กิจการต่าง ๆ ในสถาบันหรือหน่วยงานดำเนินไปด้วยดี (พนัส หันนาคินทร์, 2524 : 3 - 5)

ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษามีหลายระดับ ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงสุดนั้น ปัจจุบันเรียกว่า อธิการบดี หรืออธิการ แล้วแต่ระบบหรือพระราชบัญญัติที่กำหนดไว้ วิทยาลัยเอกชนที่มีขนาดไม่ใหญ่นักและเปิดสอนวิชาเฉพาะ รวมทั้งสถาบันราชภัฏ (วิทยาลัยครูเดิม) จะเรียกผู้บริหารสูงสุดว่า "อธิการ" ส่วนมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ส่วนใหญ่จะเรียกผู้บริหารว่า "อธิการบดี" ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงต่อการบังคับบัญชาและการบริหารหน่วยงาน มีฐานะเทียบเท่าอธิการบดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยหรือสถาบัน ฉะนั้น จึงถือได้ว่า ตำแหน่งอธิการบดีเป็นผู้บริหารระดับสูงของสถาบันมีความสำคัญต่อความอยู่รอด ความเจริญก้าวหน้า และการดำรงทิศทางของสถาบันอยู่มาก (วิจิตร วรุตบางกูร, 2535 : 7 -9)

โดยที่ภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษามีมากมาย กว้างขวาง และมีความซับซ้อนอยู่มาก เกินกว่าที่อธิการหรืออธิการบดีที่เป็นผู้บริหารระดับสูง จะรับภาระนี้ได้โดยลำพัง ฉะนั้น จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องมีผู้ช่วยเหลือร่วมรับภาระหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ เช่น รองอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ และผู้ช่วยอธิการบดี เป็นต้น ส่วนจะมีจำนวนมากน้อยเท่าใด ขึ้นอยู่กับปริมาณของภารกิจ หรือขึ้นอยู่กับพระราชบัญญัติของสถาบันนั้น ๆว่าจะกำหนดไว้เท่าใด ความสำเร็จของผู้บริหารจะมีมากน้อยหรือไม่มีเลย ขึ้นอยู่กับทีมงาน การคัดเลือกตัวบุคคลที่จะมาช่วยงานจึงมีความสำคัญมาก (วิจิตร วรุตบางกูร, 2535 : 62 - 63)

เมื่อพิจารณาในแง่ของการจัดองค์กรที่จะรับผิดชอบภาระงานในหน้าที่ต่างๆ นอกจากรองอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ และผู้ช่วยอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภาระหน้าที่ในฐานะผู้บริหารระดับสูงของสถาบันแล้ว บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ จึงมีความสำคัญที่จะร่วมรับผิดชอบและเป็นกลไกในกระบวนการบริหาร โดยเฉพาะเลขานุการ นับว่า เป็นกลุ่มบุคลากรที่ใกล้ชิดผู้บริหารมากที่สุดที่จะร่วมรับภารกิจตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

คำกล่าวที่ว่า "เลขานุการเป็นผู้นำความสำเร็จหรือความล้มเหลวมาสู่ผู้บริหาร" นั้นเป็นคำกล่าวที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ ผู้บริหารทั้งในองค์กรของรัฐบาลและเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในสายงานเลขานุการ เพื่อให้เลขานุการรู้หลักและวิธีการทำงานเพื่อสามารถนำไปปฏิบัติภาระงานประจำทำให้งานในหน้าที่บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ หลักสูตรการฝึกอบรมที่หน่วยงานสถาบันโดยส่วนมากจัดขึ้นจะประกอบด้วยหัวข้อและความรับผิดชอบของเลขานุการ การสร้างความประทับใจต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและผู้มาติดต่อ เป็นต้น และเนื้อหาของหลักสูตรที่กล่าวถึงนั้นเป็นการนำเสนอด้านทฤษฎีเป็นหลัก

ลักษณะงานของเลขานุการผู้บริหาร ย่อมแตกต่างกันไปด้วยเหตุปัจจัยหลายประการ เช่น แตกต่างไปตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร หรือแตกต่างกันไปตามภาระงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่สังกัด มหาวิทยาลัยหรือสถาบันของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จะกำหนดบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร เป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง คือ เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าไม่ต่ำกว่านี้ทางการบริหาร กฎหมาย เศรษฐศาสตร์ การศึกษา พาณิชยศาสตร์ คณิตศาสตร์ สถิติ สังคมวิทยา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ จิตวิทยา ศิลปศาสตร์ อักษรศาสตร์ รัฐศาสตร์ หรือวารสารศาสตร์ และกำหนดหลักสูตรการสอบไว้ไม่แตกต่างจากตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานอื่นเลย (กองการเจ้าหน้าที่ ; 2537 : 2 - 8)

ผู้วิจัยดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร จบการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขานิติศาสตร์ ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์ และระดับปริญญาโทสาขาบริหารการศึกษา ซึ่งล้วนมีไขสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานเลขานุการโดยตรง แต่เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้วิจัยจึงพยายามแสวงหาความรู้เพิ่มเติมจากตำรา และบทความต่าง ๆ พร้อมทั้งหาโอกาสเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดขึ้น

งานวิจัยนี้จึงเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามศึกษาเพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถ และด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน โดยการสอบถามทัศนคติของผู้บริหารและทัศนคติของเลขานุการ

2. เพื่อศึกษาบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ทั้งบทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม โดยสอบถามทัศนคติของผู้บริหารและทัศนคติของเลขานุการ

ความสำคัญของการศึกษา

ผลการศึกษาจะ เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร ที่จะปรับปรุงบทบาทของตนเอง เพื่อสนองตอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งจะเป็น ประโยชน์ต่อการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเลขานุการ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และบทบาทที่ พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวง มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง แบ่งศึกษาได้ ดังนี้
 - 1.1.1 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ
 - 1.1.2 คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ
 - 1.1.3 คุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน
- 1.2 บทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง แบ่งศึกษาได้ ดังนี้
 - 1.2.1 บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร
 - 1.2.2 บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร
 - 1.2.3 บทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม

2. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง และ เลขานุการผู้บริหารระดับสูง ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย รวม 40 แห่ง เป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นส่วนราชการ 19 แห่ง เป็นสถาบันการศึกษา ของเอกชน 21 แห่ง มีผู้บริหารระดับสูง 224 คน และเลขานุการ 184 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของประชากร

3.1.1 ผู้บริหาร

3.1.2 เลขาธิการ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

3.2.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขาธิการผู้บริหารระดับสูง ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถ และด้านลักษณะ นิสัยในการทำงาน

3.2.2 บทบาทที่พึงประสงค์ของเลขาธิการผู้บริหารระดับสูง ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร ในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขาธิการระดับสูง

หมายถึง คุณสมบัติที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานหน้าที่ในตำแหน่ง
เลขาธิการผู้บริหารระดับสูง ในการวิจัยนี้แยกออก เป็น 3 ด้าน คือ

1.1 ด้านบุคลิกภาพ

หมายถึง คุณสมบัติส่วนตัว อุปนิสัยใจคอ วุฒิภาวะ มนุษยสัมพันธ์
และคุณธรรมที่แสดงออกและสามารถมองเห็นได้

1.2 ด้านความรู้ความสามารถ

หมายถึง คุณสมบัติเกี่ยวกับวิชาชีพ พินความรู้ การศึกษาอบรม
การจัดการงานในตำแหน่งหน้าที่ การสร้างความร่วมมือในการทำงาน
และการแก้ปัญหาในการทำงาน

1.3 ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน

หมายถึง คุณสมบัติเฉพาะตัวที่มีส่วนให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย
ความรับผิดชอบ ความขยัน การตรงต่อเวลา และการพัฒนาทักษะใน
การทำงาน

2. **บทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง**

หมายถึง การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่สำคัญและจำเป็นของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

2.1 **บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร**

หมายถึง การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่สถาบันกำหนดให้ต้องทำ

2.2 **บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร**

หมายถึง การปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บริหารเป็นครั้งคราว ทั้งที่เป็นงานส่วนตัวของผู้บริหารและงานในหน้าที่

2.3 **บทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม**

หมายถึงการปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานตามภาระหน้าที่ และงานที่ผู้บริหารสั่งเป็นครั้งคราว

3. **สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา**

หมายถึง มหาวิทยาลัย สถาบัน วิทยาลัย หรือสถานที่ที่จัดการศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีพระราชบัญญัติจัดตั้งเฉพาะ และที่เป็นสถาบันของเอกชนที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2522

4. **ผู้บริหารระดับสูง**

หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่ง หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งอธิการบดี อธิการรองอธิการบดี และรองอธิการ ฝ่ายต่าง ๆ

5. **เลขานุการ**

หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่ง หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ มุ่งศึกษาคุณลักษณะของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง และศึกษาบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงที่พึงประสงค์ ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในสาระหลัก 5 เรื่องตามลำดับ ดังนี้

1. ความสำคัญของเลขานุการ
2. ภาระหน้าที่ของเลขานุการ
3. คุณลักษณะของเลขานุการ
4. บทบาทของเลขานุการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของเลขานุการ

ทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนหรือหน่วยราชการ ล้วนเห็นความสำคัญที่จะให้มีบุคลากรอย่างน้อยหนึ่งคน ทำหน้าที่เป็นกลไกการบริหาร รับผิดชอบเชื่อมโยงระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกระดับกับผู้บริหารของหน่วยงาน มิได้มีภาระหน้าที่เพียงคอยรับโทรศัพท์และต้อนรับแขกผู้มาติดต่อเท่านั้น เลขานุการจะปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานเกือบทุกประเภทของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวินิจฉัยสั่งการ เปรียบเสมือนกับแขนขาของผู้บริหาร เป็นกันชนของผู้บริหารและของทุกคนในหน่วยงานแล้วแต่กรณี (พงศ์ สุวรรณธาดา, ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ : 3-4)

กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2517 :178-179) กล่าวถึงความสำคัญของเลขานุการว่า ความเจริญก้าวหน้าและการประสบความสำเร็จของหน่วยงานส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับเลขานุการ เพราะเลขานุการจะเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหาร ผู้บริหารบางท่านให้ความสำคัญต่อเลขานุการเสมือนเป็นมือขวาเป็นเพื่อนคู่คิด และร่วมรับผิดชอบในงานที่สำคัญ ๆ ทุกงานอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นนักการเมือง พ่อค้า กิจการศาสนา วงการศึกษา ตลอดจนงานราชการ ต้องพึ่งพาผู้ที่ทำงานด้านเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น บางท่านถึงกับกล่าวว่า "ถ้าเลขานุการทุกคนในโลกนี้นัดหยุดงานโดยพร้อมเพรียงกันแล้ว ธุรกิจทุกอย่างทั่วโลกก็ต้องหยุดชะงักไปด้วย"

อุษณีย์ ศุลาบดี (2536 : 9) ได้อ้างถึงข้อคิดเห็นของนักธุรกิจ ว่า ความก้าวหน้าและความสำเร็จของวงการธุรกิจส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับเลขานุการ ยิ่งวงการธุรกิจก้าวหน้าขยายออกไปกว้างขวางมากเท่าใด ความจำเป็นและความต้องการเลขานุการที่มีความสามารถยิ่งเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น ผู้บริหารบางท่านถึงกับกล่าวว่า "การเสียเลขานุการที่มีความสามารถเท่ากับเสียแขนขาไปเลยทีเดียว"

พอพแฮม และคนอื่น ๆ (Popham and others, 1983 : 3-5) กล่าวว่า ความต้องการเลขานุการมีอยู่ในทุกภูมิภาคและในทุกประเภทธุรกิจ ทั้งในภาครัฐบาลและภาคเอกชน หรือแม้แต่ในองค์การเพื่อการกุศล งานเลขานุการมีให้ทำได้มากมาย แม้ในช่วงที่เศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ มีการว่างงานมาก ตำแหน่งเลขานุการก็ยังคงเป็นที่ต้องการอยู่มาก และในทศวรรษนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงเงินเดือนให้สูงขึ้นเพื่อการบรรจุเลขานุการที่มีระดับความรู้และประสบการณ์สูง ซึ่งความจริงทั้งหมดนี้นำไปสู่ บทสรุปที่ว่า อาชีพเลขานุการยังมีความมั่นคงมากที่สุด และเป็นงานที่ทำเงินได้มากอยู่สำหรับผู้มีประสบการณ์หรือไม่มีประสบการณ์แต่มีความสนใจที่จะมีอาชีพนี้

สรุปว่า เลขานุการ เป็นบุคลากรที่มีความจำเป็นกับทุกหน่วยงานที่มีการบริหาร เลขานุการเป็นผู้มีส่วนในการทำให้หน่วยงานนั้น ดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อยด้วยดี ภารกิจของหน่วยงานจะบรรลุได้ตามเป้าหมายอย่างยิ่ง เลขานุการเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนอย่างสำคัญในการผลักดันให้เกิดผลเช่นนั้น ในฐานะที่เลขานุการคือผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นคู่คิดของผู้บริหาร หากเปรียบเป็นอุปกรณ์ของเครื่องยนต์ก็เป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับเครื่องยนต์ มีโช้หนืดหรือแหวน ลูกสูบที่อาจหาสิ่งทดแทนได้โดยง่าย

ภาระหน้าที่ของเลขานุการ

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 184-185) กำหนดภาระหน้าที่ของเลขานุการไว้ 19 ประการ ซึ่งเป็นหน้าที่ทั่วไปของเลขานุการ คือ

1. ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าและจดหมายออก
2. จัดขวเลขการสั่งงาน และถอดรหัสข้อความจากขวเลขได้รวดเร็วและถูกต้อง
3. เขียนจดหมายโต้ตอบและพิมพ์งานต่าง ๆ ที่สำคัญ
4. รวบรวมเอกสารข้อมูลเพื่อเตรียมเขียนรายงาน และร่างสุนทรพจน์ พิมพ์ ร่างเอกสารที่จะนำไปเผยแพร่ เป็นต้น

5. โทรศัพท์ติดต่องานและรับโทรศัพท์
6. ต้อนรับผู้ที่มาติดต่อสำนักงานและจัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย
7. จัดทำบันทึก รายงาน ร่างเอกสาร ทำสถิติ แผนภูมิ ตลอดจนวางรูปแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในสำนักงาน
8. เขียนและส่งโทรเลขบางโอกาส
9. เก็บและรักษาเอกสารให้เป็นระเบียบเพื่อสะดวกในการค้นหาเมื่อต้องการ
10. ช่วยวางระเบียบต่างๆ ในสำนักงานและตรวจตราความเรียบร้อยของสำนักงานแทนผู้บริหาร
11. จัดหาหนังสืออุเทศต่าง ๆ ที่จำเป็น
12. จัดการชำระค่าเช่า ค่าประกันภัย และค่าภาษี ตลอดจนค่าบำรุงสมาชิกต่าง ๆ
13. จัดการเกี่ยวกับบัญชีการเงินของสำนักงานรวมทั้งการจ่ายเงินเดือนและค่าวัสดุอื่นๆ
14. ควบคุมและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในบังคับบัญชาของผู้บริหาร
15. เสนอหนังสือ และส่งหนังสือที่สั่งการแล้วไปยังฝ่ายต่าง ๆ
16. ช่วยผู้บังคับบัญชาปรับปรุงภาวะการทำงาน และดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน
17. จัดซื้อเครื่องทุนแรง อุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนเครื่องเขียน และวัสดุที่จำเป็น
18. ดูแลเก็บรักษาและซ่อมแซมทรัพย์สินให้ใช้การได้ดีอยู่เสมอ
19. ช่วยเหลือผู้บริหารในเรื่องส่วนตัว

สำนักงานวิจัยธุรกิจแห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกน (*Bureau of Business Research of The University of Michigan*) (อ้างจากพงศ สุวรรณธาดา, ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์: 32-34) ได้รวบรวมภาระหน้าที่ของเลขานุการไว้ มีดังนี้

1. จัดบันทึกการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาด้วยตัวเลข แล้วถอดข้อความออกมาเป็นความเรียงที่ถูกต้อง รวดเร็ว เรียบร้อย เพื่อรอการดำเนินการต่อไป
2. เก็บเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเอกสารส่วนตัว เอกสารผู้บังคับบัญชา เอกสารส่วนกลาง ให้เป็นหมวดหมู่ถูกต้องตามหลักการจัดเก็บเอกสาร
3. กำหนดการนัดหมายของผู้บังคับบัญชา และคอยดูแล จัดให้ผู้เข้าพบตามที่กำหนดนัดหมายไว้ล่วงหน้า

4. ได้ตอบทางโทรศัพท์ ใช้โทรศัพท์ได้คล่องแคล่ว ถูกต้องตามวิธีการ จำหมายเลขโทรศัพท์ที่สำคัญ ๆ ได้ รวมถึงการพูดโทรศัพท์ทางไกลและวิทยุโทรศัพท์
5. แยกประเภทของจดหมายที่ส่งมายังหน่วยงาน ผ่านเรื่องไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง บันทึกความเห็นขั้นต้นเสนอเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
6. สามารถใช้เครื่องคำนวณเลขแบบต่าง ๆ ได้ดี ใช้เครื่องปฏิบัติงานสำนักงานได้ และแก้ไขข้อขัดข้องเล็กน้อย และไม่สลับซับซ้อนได้
7. ช่วยผู้บังคับบัญชาเตรียมการเกี่ยวกับการเขียนรายงานผลงานต่าง ๆ เพื่อนำเสนอในโอกาสต่าง ๆ
8. เตรียมการเดินทางของผู้บังคับบัญชา เลือกเส้นทางหรือพาหนะที่จะใช้เดินทาง จองสถานที่พัก ติดต่อกับบุคคลที่ผู้บังคับบัญชาจะไปพบ และกำหนดแผนงานที่จะต้องทำของผู้บังคับบัญชาเมื่อถึงปลายทาง
9. ได้ตอบจดหมายหรือโทรเลขอันเป็นหน้าที่ประจำ หรือได้ตอบจดหมายเป็นกรณีพิเศษตามที่ผู้บังคับบัญชาจะสั่ง รวมทั้งงานเกี่ยวกับการติดต่ออย่างอื่น ๆ ด้วย
10. ต้อนรับแขกที่มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา อำนวยความสะดวกให้แก่แขกในกรณีที่แขกต้องคอยพบผู้บังคับบัญชา
11. ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงาน ในด้านสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลภายนอกกับหน่วยงานหรือคนในหน่วยงาน
12. รวบรวมเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อจัดทำบันทึกสรุปเสนอต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง
13. ควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายในส่วนที่อยู่ในการดูแลรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาเพื่อระมัดระวังการใช้จ่ายให้เป็นไปตามที่ได้รับอนุมัติ ถ้าเป็นเงินส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา ก็ทำบัญชีรายงานเสนอเพื่อทราบ
14. ทำหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชาในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายทั้งที่ได้รับมอบหมายประจำและเป็นครั้งคราว
15. ออกแบบ เพื่อกรอกข้อความที่จะใช้เกี่ยวกับกิจการของหน่วยงานย่อยต่าง ๆ และปรับปรุงแก้ไขแบบให้ทันเหตุการณ์เสมอ
16. ในกรณีที่ต้องมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ จะต้องจัดการในเรื่องแบบโฆษณา ข้อความที่จะใช้ และติดตามผล หรือร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับผู้ที่ได้รับมอบหมาย
17. ให้คำปรึกษากับเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดเกี่ยวกับการวางรูปแบบการพิมพ์เอกสารต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามความนิยม อาจขัดเกลาข้อความจากต้นร่างบางอย่างก่อนส่งพิมพ์เท่าที่จำเป็น

18. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ นอกเหนือจากงานประจำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเป็นครั้งคราวแล้วแต่ความจำเป็น

สำหรับ *ฟิชเชอร์ (Fisher, อ้างจาก พงศ์ สุวรรณธาดา, ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ : 29-41)* ได้เสนอแนะงานในหน้าที่ของเลขานุการ ว่าน่าจะประกอบด้วยสาระ 8 ประการ คือ

1. ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการติดต่อจดหมาย
2. ปฏิบัติการเกี่ยวกับงานประจำ
3. บันทึกการนัดหมายของผู้บริหาร
4. จัดทำตารางการเดินทางนอกสถานที่ของผู้บริหาร
5. ต้อนรับแขกและรับโทรศัพท์
6. จัดดำเนินการเกี่ยวกับการประชุม
7. ให้คำแนะนำปรึกษาแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของผู้บริหาร
8. ให้ความสนใจอย่างละเอียดลึกซึ้งในงานของผู้บริหาร

แมคฟาร์แลนด์ (McFarland, 1985 : 19-20) ได้แยกภาระหน้าที่ที่เลขานุการของผู้บริหารต้องทำ โดยยกตัวอย่างภาระหน้าที่ของเลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ว่ามีภาระหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดนัดหมายกับผู้ทรงอภิการบดีจะพบปะพร้อมทั้งจัดทำปฏิทินการทำงาน
2. กำหนดและเตรียมการประชุม สำหรับการประชุมที่รองอธิการบดีเป็นเลขานุการจัดการประชุม
3. เข้าร่วมและจดบันทึกการประชุมคณะกรรมการที่มีขึ้น
4. ช่วยเหลือในการเตรียมโครงการหรือแผนงานพิเศษ
5. เปรียบเทียบรายงานที่คณะวิชาต่าง ๆ เสนอมา (ก่อนนำเสนอรองอธิการบดี-ผู้วิจัย)
6. ช่วยเตรียมข้อมูลเพื่อการประชุมและการนำเสนอ
7. จัดเตรียมการเดินทางและช่วยจัดหาในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
8. เข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการที่รองอธิการบดีมีส่วนร่วม
9. ทำหน้าที่พนักงานต้อนรับสำหรับผู้มาติดต่อสำนักงานที่มีจำนวนไม่มากนัก (5 คน)
10. เก็บรักษาบรรดาเอกสารบันทึกรายละเอียดปลีกย่อย

11. รับ-กลั่นกรอง และตอบบรรดาปัญหาข้อข้องใจต่าง ๆ
12. ดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน
13. ดูแลระบบการดำเนินการด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์ และการใช้โปรแกรมจัดอักษร
14. จัดเตรียมเอกสารงานประจำ แบบกรอกข้อมูล และอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นอื่น ๆ พร้อมทั้งปรับปรุงให้ทันสมัยและบำรุงรักษาให้ใช้ได้ดีเสมอ
15. จัดบันทึกพร้อมทั้งถ่ายถอดคำสั่งการ

ภาระหน้าที่ของเลขานุการถูกกำหนดไว้มากบ้างน้อยบ้าง ย่อมขึ้นอยู่กับขนาดของหน่วยงาน ลักษณะกิจการของหน่วยงาน ตลอดจนฐานะ หรือตำแหน่งของผู้บังคับบัญชา และระดับความไว้วางใจที่ผู้บังคับบัญชาจะมอบหมาย เมื่อกล่าวโดยทั่วไปแล้ว ภาระหน้าที่ของเลขานุการอาจสรุปได้ ดังเช่น กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 172) ได้สรุปเป็น 4 ภาระหลัก คือ

1. การบันทึกและร่างเอกสารต่าง ๆ
2. การคิดคำนวณต่าง ๆ
3. การแบ่งประเภทและการเก็บเอกสาร การสืบค้นเอกสาร
4. การติดต่อทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน

ส่วน อุษณีย์ ตูลาบดี (2534 : 13) ได้สรุปเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. งานประจำ (Routine Operation)
2. งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience)
3. งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา (Private Liaison)
4. งานสร้างภาพพจน์ (Reputation Development)

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องภาระหน้าที่ของเลขานุการที่ค้นคว้าศึกษา อาจสรุปภาระของเลขานุการได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

ลักษณะที่หนึ่ง งานประจำโดยทั่วไปที่หน่วยงาน หรือสถาบันกำหนดให้เป็นภาระหน้าที่ของเลขานุการ เช่น งานเอกสาร งานบริการต้อนรับ งานติดต่อนัดหมายและประสานงาน เป็นต้น

ลักษณะที่สอง เป็นงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายเป็นการเฉพาะ และมีลักษณะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติเป็นครั้งคราว เช่น งานประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน งานประชุมอภิปราย หรือสัมมนา งานแผนงานหรือโครงการพิเศษ งานสืบค้นข้อมูล และงานบริหารที่เป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

ลักษณะที่สาม เป็นงานการสร้างภาพพจน์ที่ต้องปฏิบัติเพื่อสถาบัน หรือสังคมส่วนรวม เพื่อให้สังคมภายนอกมีทัศนคติ หรือความรู้สึกที่ดีต่อสถาบัน ต่อผู้บริหาร หรือต่อตัวเลขานุการเอง เช่น งานกิจกรรมของสมาคมศิษย์เก่า งานกิจกรรมนิสิต งานกิจกรรมสาธารณประโยชน์ และงานชุมชนสัมพันธ์ เป็นต้น

คุณลักษณะของเลขานุการ

กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 161 - 168) กล่าวว่า ผู้ที่จะเป็นเลขานุการที่ดีได้นั้น นอกจากจะมีความรอบรู้ในภาระหน้าที่ของตนเองแล้ว จะต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพและบุคลิกลักษณะที่ดี

บุคลิกภาพที่เลขานุการพึงมี มี 13 ประการ คือ

1. ต้องเป็นผู้มีสุขภาพดี (Good Health) เพราะสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จของงาน
2. ต้องเป็นผู้แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมและสวยงาม (Good Grooming) เพราะจะเป็นการสื่อให้เห็นถึงบุคลิกลักษณะของบุคคลที่จะเอื้อต่อการปฏิบัติงานเลขานุการ บางหน่วยงานคำนึงถึงความจำเป็นในข้อนี้ ถึงกับต้องวางกฎเกณฑ์การแต่งกายไว้
3. ต้องรักษาความสะอาดของร่างกายและเครื่องแต่งกาย (Cleanliness of body and dresses) เพราะการปล่อยปะละเลยในเรื่องความสะอาดของร่างกาย หรือเครื่องแต่งกาย อาจเป็นข้อรังเกียจของผู้บังคับบัญชา หรือผู้มาติดต่อได้

4. การปรากฏตนและวางตนให้เหมาะสม (Appearance and Poise) เลขานุการ จะต้องเป็นผู้บังคับตนเองได้ การเชื่อมั่นในตัวเองสูงอาจกลายเป็นคนอวดดีไป การทำตนให้เข้ากับคนอื่นโดยไม่มีความจริงใจก็จะเป็นการแสวงหา ฉะนั้น เลขานุการจะต้องไม่เสแสร้งแก่ง้งแต่จะต้องมีความจริงใจ
5. การพูดจาและน้ำเสียง (Speech and Tone) ต้องพูดจาด้วยถ้อยคำที่ชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ เข้าใจง่าย และจะต้องมีความรู้ในเรื่องเสียงและคำพูด ตลอดจนภาษาและเข้าใจในศิลปะการสนทนาปราศรัยอีกด้วย
6. มีความซื่อตรงและภักดี (Honesty and Loyalty) ต้องเสียสละเวลาให้แก่สำนักงาน และผู้บังคับบัญชาและเลขานุการที่ดีจะต้องจงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชา โดยไม่ทำให้ผู้บังคับบัญชาเสียหาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความลับของผู้บังคับบัญชา หรือความลับของสำนักงาน เลขานุการที่ดีจะต้องปกปิดรักษาไว้อย่างดี
7. ความขยันหมั่นเพียรและไว้วางใจได้ (Industry and Responsibility) เลขานุการที่ดีจะต้องมีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานสนใจต่องานที่ทำอยู่ เพื่อให้งานลุล่วงไปด้วยดี และจะต้องเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถไว้วางใจได้ ขณะทำงานไม่นำงานส่วนตัวไปทำในสำนักงาน หรือต้อนรับเพื่อนที่สำนักงาน ควรสละเวลาให้สำนักงานโดยตรง เพื่อนำความเจริญรุ่งเรืองมาสู่ผู้บังคับบัญชาตนเองและสำนักงาน
8. เป็นคนสุภาพอ่อนน้อมและมีไหวพริบ (Politeness and Test) เลขานุการ จะต้องปฏิบัติตนเป็นผู้มีกริยามารยาทอ่อนน้อม เวลาสนทนาหรือพูดจาปราศรัยต้องนุ่มนวล มีน้ำเสียงอ่อนหวานน่าฟัง และจะต้องมีไหวพริบหรือความเฉลียวฉลาดอย่างแนบเนียนกับผู้อื่นเพื่อสร้างความนิยม หรือเพื่อจัดความขุ่นข้องหมองใจที่จะเกิดขึ้น ซึ่งอาจจะใช้ทั้งด้านการตอบและปฏิเสธได้อย่างถูกต้อง
9. รู้จักเคารพยำเกรงต่อผู้ที่ควรจะเคารพ รับฟังคำติชม คำวิพากษ์วิจารณ์ และคำแนะนำของผู้อื่น (Respect for others and Receptibility to ideal Criticism and suggestion of others) กล่าวคือ จะต้องมีความเคารพยำเกรงต่อผู้บังคับบัญชา และยอมรับฟังความคิดเห็น คำติชม คำวิพากษ์ วิจารณ์และคำแนะนำ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนบุคคลอื่น ๆ ไม่ว่า จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือไม่ก็ตาม

10. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น(Co-Operation) เลขานุการจะต้องเรียนรู้นิสัยใจคอของบุคคลในสำนักงานให้ดี และหาทางให้บุคคลทั้งหลายที่ว่ำนั้นได้ร่วมมือกันทำงานไปด้วยความราบรื่น นอกจากนั้น เลขานุการจะต้องเรียนรู้งานในหน้าที่ของแต่ละแผนกเพื่อความร่วมมือและการประสานงานที่ดีอีกด้วย
11. มีความกระตือรือร้นและมานะในทางดี (Enthusiasm and Ambition) เลขานุการที่ดีจะต้องแสดงให้เห็นว่า ตนเองมีอารมณ์ดี กระชุ่มกระชวยอยู่เสมอ แม้จะมีงานมากหรือเหน็ดเหนื่อยและจะต้องมีจิตใจเข้มแข็งอดทน มานะพยายามในทางที่ดี
12. สามารถที่จะสมาคมกับบุคคลทุกประเภทได้ (Ability to get along with people) โดยที่งานเลขานุการเป็นงานที่จะต้องติดต่อกับบุคคลทั่วไป ฉะนั้น เลขานุการจะต้องมีบุคลิกภาพที่จะให้บุคคลอื่นสนใจ อยากคบเป็นมิตร เลขานุการควรจะฝึกฝนตนเองให้มีอุปนิสัยใจคอที่จะบริหารงานให้เข้ากับบุคคลทั้งหลายได้เป็นอย่างดี ทั้งงานสำนักงาน และงานส่วนตัว

สำหรับคุณลักษณะที่เลขานุการพึงมีนั้น มี 4 ประการ คือ

1. บุคลิกลักษณะที่ดี กล่าวคือ รูปร่างหน้าตาทำทางดี การแต่งกายสุภาพ การพูดจานุ่มนวล ตลอดจนมีอุปนิสัยใจคอที่ดี
2. ความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ ได้แก่ความรู้ในวิชาพิมพ์ดีด ขวเลข
3. พื้นความรู้ในสำนักงาน ได้แก่ ความรู้ด้านภาษา คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ วรรณคดี หรือประวัติศาสตร์ สุดแท้แต่่งานที่ปฏิบัติ
4. การฝึกหัดงานจนเกิดความชำนาญ ได้แก่ การฝึกหัดหรือฝึกฝนในวิชาพิมพ์ดีด ขวเลข การใช้เครื่องคำนวณเลข เพราะวิชาดังกล่าว ถ้าเรียนรู้โดยไม่ฝึกฝนให้ชำนาญแล้วจะใช่ว่าไม่ได้

พงศ์ สุวรรณธาดา (ไม่ปรากฏที่พิมพ์ : 12) กล่าวถึง คุณสมบัติของเลขานุการ โดยเน้นถึงเลขานุการส่วนตัวว่า จะต้องมีความสมบัติ ดังนี้

1. มีความสุขุมรอบคอบและมีความจงรักภักดี ซึ่งถือว่า เป็นคุณสมบัติที่สำคัญ เพราะ เลขานุการส่วนตัวก็ต้องรักษาความลับของนายเป็นอย่างดี
2. มีเขว่นปัญญาแนบเนียนถูกต้องกาลเทศะและมีความสุภาพนุ่มนวล
3. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยจัดการงานที่ทำให้เป็นระบบ ไม่สับสน
4. เป็นคนตรงต่อเวลา จักแบ่งเวลาให้ถูกต้องและทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด

5. มีสามัญสำนึกในอันที่จะปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยไม่ทราบล่วงหน้า
6. มีความจำดี เพราะการอาศัยสมุดบันทึกช่วยจำอย่างเดียวย่อมทำให้งานล่าช้า
7. มีความรับผิดชอบสูง สามารถปฏิบัติงานใด ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระงานของนายได้มาก
8. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
9. มีนิสัยร่าเริง และรักษาพื้นอารมณ์ของตนเองให้มีความสม่ำเสมอได้ตลอดเวลา
10. คักดีศรีสูง ทำงานแต่ละอย่างด้วยความมั่นใจและภาคภูมิใจ มิให้มีข้อบกพร่องที่เป็นที่น่าตำหนิได้

สำหรับเลขานุการสำนักงาน นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติดังที่กล่าวแล้ว **พงศ์ สุวรรณธาดา (ไม่ปรากฏที่พิมพ์ : 14-19)** เห็นว่าควรมีคุณสมบัติเพิ่มเติมเฉพาะอีก 5 ประการ โดยสรุป คือ

1. มีลักษณะท่าทางรูปร่างหน้าตาดี
2. มีบุคลิกภาพที่ดี
3. มีความปรารถเปรี้ยวและกระฉับกระเฉงทางแนวความคิด
4. มีความเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้
5. มีความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมาย

สุเดือน ชลวิไล (2520 : 123-135) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติที่เลขานุการจะขาดเสียไม่ได้ 15 ประการ คือ

1. มีบุคลิกดี ที่ผู้บังคับบัญชาพอใจและภาคภูมิใจ
2. มีความฉลาดแบบเนียน
3. มีความสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้
4. มีความจงรักภักดี
5. ปฏิบัติตามคำสั่งได้โดยตลอด
6. มีศิลปะในการทำงานและรู้จักวางแผนงาน
7. มีความไว้วางใจได้
8. ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และนโยบายของสถาบัน
9. ทุกคนเห็นชอบที่จะชมเชยมิได้
10. มีศิลปะในการสนทนา
11. มีสมาธิดี

12. ทันสมัย มีความรู้กว้างขวาง ทันท่วงทีเหตุการณ์
13. เป็นคนฉลาด และมีไหวพริบดี
14. เป็นตัวของตัวเอง
15. มีเครดิตดี และมีค่านิยมสูง

พรณี ประเสริฐวงศ์ และ กาญจนา เรืองจิตปกรณ์ (2522 : 10-12) ได้

กำหนดคุณลักษณะของเลขานุการไว้ 13 ข้อ คือ

1. ความเป็นผู้นำ เป็นผู้ที่มีศิลปะในการเป็นผู้นำที่ดี
2. มีไหวพริบ เป็นผู้ที่มีไหวพริบดีเพื่อจะได้ดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ มีความสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานโดยทั่วไป
3. ความมั่นคง เป็นบุคคลที่มีจิตใจมั่นคง เพื่อที่จะพยายามหักเหพฤติกรรมของผู้ร่วมงานให้ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงาน
4. ความสามารถในการติดต่อ ต้องมีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ และจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานของฝ่ายอื่น ๆ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับผู้บริหารฝ่ายต่าง ๆ ด้วย
5. ความสามารถในการมอบหมายงานให้ผู้อื่นทำ บุคคลโดยทั่วไปมักจะเห็นว่า ถ้าลงมือทำงานเองนั้นจะได้ผลดีกว่าที่จะมอบให้ผู้อื่นทำแทน แต่ผู้บริหารที่ดีนั้นไม่ควรลงมือปฏิบัติงานเอง ควรจะมอบหมายให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทำ โดยตนเองเป็นผู้ให้คำแนะนำ และควบคุมบังคับบัญชาเท่านั้น
6. ความเป็นผู้มองการณ์ไกล ซึ่งหมายความว่า ควรสนใจในการวางแผนงานสำหรับอนาคต
7. ต้องมีความเข้าใจในด้านการจัดองค์การเป็นอย่างดีเพื่อที่จะได้คิดแก้ไขปรับปรุงองค์การและระบบงาน
8. ต้องเป็นผู้มีความสามารถด้านงานธุรการ ทั้งนี้ เพราะว่าการบริหารงานสำนักงานนั้นเป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน เลขานุการไม่ควรจะยุ่งอยู่กับงานประจำจนไม่มีเวลาพอที่จะปรับปรุง วิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
9. การศึกษา เลขานุการควรได้รับการศึกษา ฝึกอบรมอย่างเพียงพอ
10. อารมณ์ขัน ควรเป็นผู้มีอารมณ์ขัน เพราะจะช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

11. ความสามารถในการวิเคราะห์ เนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้นมาก ซึ่งต้องใช้ความสามารถ ความชำนาญมาก จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์งาน รายงาน และ สถานการณ์ต่าง ๆ
12. ความสามารถทางการบริหาร ในการปฏิบัติงานสำนักงานนั้น เลขานุการต้องมีความสามารถติดต่อสัมพันธ์กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทุกระดับได้เป็นอย่างดีคือ จะต้องเป็นผู้สามารถประสานงานเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว
13. ความสามารถในการขายความคิด เลขานุการต้องสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อชี้แจงให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นคล้อยตามด้วยกับเหตุผลต่าง ๆ เช่น ความต้องการพื้นที่สำนักงาน บุคลากร หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานเพิ่มเติม

วลัย สุขพัฒน์ธี (2525 : 14 - 16) กล่าวว่า เลขานุการควรมีคุณลักษณะส่วนตัวดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้มีการตัดสินใจที่ดี มีความเฉลียวฉลาด และมีไหวพริบดี
2. เป็นผู้ที่มีศีลธรรมดี มีความซื่อสัตย์ รักษาเวลาทำงานปฏิบัติตามกฎของการทำงานอย่างเคร่งครัด มีความโอบอ้อมอารี ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีโอกาสรายกย่อง ผู้ควรได้รับการยกย่อง ไม่ขุบขิบนินทา
3. เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ

ศิริวรรณ ลัญจนาพันธ์ (2525 : 179 - 180) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของเลขานุการไว้ ดังนี้

1. มีความขยันขันแข็งและรับผิดชอบ เลขานุการต้องเอาใจใส่ในหน้าที่การงานไม่ขาดงานหรือหลีกเลี่ยงงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย
2. มีความกระตือรือร้นและความพยายาม เช่น ความกระฉับกระเฉง สนใจในหน้าที่การงานและการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้อยู่ดีลงไปด้วยดี
3. มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ลักษณะที่บุคคลเชื่อมั่นในตัวเองจะมีความคล่องตัวในการทำงานและการตัดสินใจต่าง ๆ ได้ถูกต้อง
4. มีประสบการณ์ในการฝึกงาน เลขานุการจำเป็นต้องมีการฝึกงานทางด้านต่าง ๆ ได้แก่ พิมพ์ดีด ขวเลข และงานสำนักงานอื่น ๆ

เมด็จ ทัดตะชีโว, พระ (2534 : 4-122) ได้พรรณาถึงคุณสมบัติของยอดเลขาโดยเรียบเรียงจากหนังสือ ชื่อ "จรรยาป่าว" ซึ่งตีพิมพ์เมื่อปีรัตนโกสินทร์ศก (ร.ศ.) 131 พิมพ์ที่โรงพิมพ์สามมิตร แต่ไม่ได้ระบุชื่อผู้เขียน ระบุคุณสมบัติของยอดเลขาไว้ทั้งหมด 20 ประการดังนี้

1. มีความจงรักภักดี
2. ไม่หาเหตุเดือดร้อนให้นาย
3. มีความอดสาหัสทำงานในหน้าที่
4. ไม่เป็นคนเฉื่อยชา
5. ไม่เป็นคนสะเพร่า
6. เอาใจใส่ ตรวจตรากิจการในภาระหน้าที่ของนายอยู่เสมอ
7. แต่งตัวให้สุภาพเรียบร้อย
8. มีไหวพริบในการทำงานสุระให้กับนาย
9. เคารพต่อแขกหรือเพื่อนของนาย
10. มีความอดทนและเสงี่ยมเจียมตัว
11. รักษาประโยชน์และเกียรติยศชื่อเสียงของนาย
12. ไม่มีอคติในบุตรและภรรยาของนาย
13. เป็นคนไม่เย่อหยิ่งจองทอง
14. เป็นผู้ที่มีพร้อมทั้งสติปัญญา
15. ไม่เป็นคนหน้าไหว้หลังหลอก
16. มีคุณสมบัติผู้ดี
17. มีความเอื้ออารีต่อเพื่อนปาวด้วยกัน
18. ไม่เป็นคนเจ้าชู้ในบ้านท่าน
19. มีความศรัทธาต่องานที่ได้รับมอบหมาย (ไม่ดูถูกงานที่ตนเองต้องทำว่าเป็นของเลวทราม)
20. ไม่เป็นผู้มีความประมาทในหน้าที่

นอกจากคุณสมบัติที่เป็นคุณลักษณะทั่วไปแล้ว เนื่องจากเลขานุการต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย นอกจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแล้ว เลขานุการต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ อีกทั้งภายในและภายนอกองค์การ ฉะนั้น เลขานุการควรมีลักษณะนิสัยในการทำงานที่ดี ดังเช่น **กมล ฐทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 168 - 193)** ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับนิสัยส่วนตัวไว้ ดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่พูดปด ไม่ขโมย ไม่โกงทรัพย์สิน เงินทองหรือเวลาของ
ผู้ใด
2. มีความจริงใจต่อผู้อื่น โดยเป็นคนพูดจริง ทำจริง และเป็นคนเปิดเผย
3. ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น แล้วนำมาไตร่ตรองด้วยเหตุผล แต่มีใ
ห้หมายความว่า ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเองเลย การเสนอความเห็น
ของตน ควรเสนอให้เหมาะกับโอกาสและบุคคล
4. มีความสุภาพอ่อนโยน ให้ความเคารพบุคคลอื่น ไม่ก่อความยุ่งยาก ไม่ทำให้
คนอื่นต้องขายหน้า จงปฏิบัติต่อบุคคลอื่นเช่นเดียวกับที่เราอยากให้เราปฏิบัติ
ต่อเราจะทำให้ผู้อื่นเกิดความพอใจเรา
5. เมื่อติดต่อกับบุคคลอื่น จงแสดงความสนใจในตัวเขาและสิ่งที่เขาสนใจ เพราะ
เมื่อเขาพึงพอใจในอุปนิสัยของเราแล้ว งานต่าง ๆ ที่เราติดต่อก็จะสัมฤทธิ์ผล
โดยง่าย นอกจากนั้น ควรมีความรอบรู้ในสิ่งทั่ว ๆ ไป และเหตุการณ์ทั่วไปที่
เป็นข่าว ตลอดจนรู้เรื่องหนังสือที่มีชื่อเสียง กีฬา ภาพยนตร์ ศาสนา ไตรทศน์
 ฯลฯ เพื่อร่วมวงสนทนาได้เมื่อต้องติดต่อกับบุคคลที่มีความสนใจในเรื่องต่าง ๆ
เหล่านั้น
6. สรรเสริญผู้ที่ควรสรรเสริญ
7. มีอารมณ์ขัน เพื่อผ่อนคลายอารมณ์ที่กำลังเครียด เนื่องจากงานหรือสิ่งอื่น ๆ
ลงได้
8. มีความจงรักภักดีต่อเพื่อน ต่อสำนักงาน และต่อนายจ้าง โดยไม่นินทาว่าร้าย
หรือเปิดเผยความลับอันจะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ เลขาธิการควรส่ง
เสริมผู้บังคับบัญชาให้ผู้อื่นเห็นว่า ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในหน้าที่การ
งาน การทำงานอันรอบคอบ สำเร็จทันเวลาและมีระเบียบ ช่วยให้ผู้อื่นพบเห็น
เกิดความเลื่อมใส เมื่อเกิดความเลื่อมใสแล้วก็เกิดความศรัทธาในตัวผู้บริหาร
งานตลอดจนถึงสำนักงานด้วย ฉะนั้น ผู้ที่มีความจงรักภักดี จะได้รับการยกย่อง
และเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
9. มีความใฝ่ดี คือพยายามทุกโอกาสที่จะปรับปรุงตนเอง ตลอดจนการทำงาน
ของตนเพื่อสามารถรับงานในตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ทันที แต่ทั้งนี้ต้องไม่เห็นแก่
ตัว ใจดำ หรือฉวยโอกาสของคนอื่น โดยปราศจากความละอาย ควรคิดถึงคน
อื่น ๆ และงานของผู้บังคับบัญชา
10. มีความกตัญญูรู้คุณผู้ที่เคยให้ความช่วยเหลือ หรืออุปการะ
11. เป็นผู้ที่มีศีลธรรมดี

12. มีอุปนิสัยเรียบร้อย คือ แต่กายเรียบร้อย การทำงานมีระเบียบ สะอาด มีความประพฤติดี
13. มีความรับผิดชอบดี
14. มีความอดกลั้นดี คือ รู้จักควบคุมอารมณ์และความประพฤติของตนเอง
15. มีนิสัยมัธยัสถ์ คือ รู้จักประหยัด ไม่ใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่าย เป็นผู้รู้จักคุณค่าของเงิน ระวัง การใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือของสำนักงาน เมื่อจะใช้จ่ายในเรื่องใด ควรพิจารณาว่ารายจ่ายนั้น ๆ ให้ผลคุ้มค่าหรือไม่

สำหรับนิสัยด้านสังคมดีของเลขานุการ คือ

1. ไม่พูดจาซ้ำ ๆ ซาก ๆ เพราะการพูดเช่นนั้น ก่อให้เกิดความรำคาญแก่บุคคลอื่น
2. ไม่ขัดจังหวะขณะที่คนอื่นกำลังพูด
3. ไม่สอดรู้สอดเห็นในเรื่องส่วนตัวของคนอื่น
4. เข้ากับคนอื่น ๆ ได้ดี คือ มีท่าทีที่เป็นมิตร
5. ใจกว้าง ไม่เห็นแก่ตัว มีความเมตตา กรุณาบุคคลอื่น
6. เป็นคนตรงต่อเวลา เมื่อได้นัดหมายกับผู้อื่นแล้วก็ไปตามนัด ตามเวลา ไม่ผัดผ่อน บ่นบ่อย ๆ
7. ไม่ขี้คุย คุยโว หรือยกตนข่มท่าน หรือชอบเอาเด่น
8. มีไหวพริบดี รู้จักวางตนได้ดี เหมาะสมกับสถานการณ์ มีความสังเกตดี
9. มีความเห็นอกเห็นใจคนอื่น ไม่คิดเอาแต่ได้ฝ่ายเดียวโดยทำให้คนอื่นเดือดร้อน
10. รู้จักการพิจารณาตนเองคือยอมรับว่าไม่มีใครดีพร้อม ฉะนั้น ตนเองก็ต้องมีข้อบกพร่องเช่นเดียวกันจึงควรพิจารณาว่าตนเองมีจุดอ่อนทางใดแล้วปรับปรุงแก้ไข ควรพิจารณาผู้อื่นในแง่ดีเสมอ และพร้อมที่จะอภัยให้สำหรับข้อบกพร่องของเขา

นอกจากนี้ ยังได้กล่าวมารยาทในสำนักงานว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก การที่จะทำตนให้เป็นคนสุภาพเรียบร้อยนั้น ขึ้นอยู่กับการอบรมที่แต่ละบุคคลได้รับมา หลักของมารยาทโดยทั่ว ๆ ไป มีดังนี้

1. จะต้องรู้จักคุณสมบัติของความเป็นผู้ดี
2. มีความเข้าใจสภาพและจิตใจของผู้มาติดต่อเป็นอย่างดี
3. แสดงท่าทีและให้ไว้วางใจต่อบุคคลที่มาติดต่อ
4. อดทนที่จะเผชิญต่อเหตุการณ์ที่จะเกิด และหลีกเลี่ยงต่อการแสดงอารมณ์ไม่ดี

5. ทำตนให้สุภาพ อ่อนโยนอยู่ตลอดเวลา แม้เรื่องที่เขามาติดต่อนี้จะยอมไม่ได้
6. ให้ความเที่ยงธรรม มีความเฉลียวฉลาดและมีไหวพริบที่จะปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อ
7. ยิ้มแย้มอย่างฉันทมิตร และมีนิสัยว่าเริง
8. มีความขยันและเอาใจใส่ต่องานเสมอ แม้จะมีผู้มาติดต่อมากราย
9. มีความสุภาพ หนักแน่น และรอบคอบตลอดเวลา
10. ไม่นินทาว่าร้ายต่าง ๆ ต่อผู้มาติดต่อ

วลัย สุขพัฒน์ (2525 : 16-17) ได้ให้ทัศนะว่าเลขานุการควรมีนิสัยที่ดีในการทำงาน ดังนี้

1. การรับฟัง
2. การทำตามคำแนะนำ
3. การยอมรับคำติชม
4. การปฏิบัติงานให้ลุล่วง ทำงานตามลำดับความสำคัญของงาน และมีความกระตือรือร้น
5. มีวินัยในการทำงาน รวมทั้งการควบคุมอารมณ์
6. การให้ความร่วมมือ
7. ความจงรักภักดี
8. มีความคิดริเริ่ม

ลักษณะนิสัยในการทำงานที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ ตามทัศนะของ ยัจฉรา ไชยอุดม (2527 : 12 - 13) คือ

1. มาทำงานให้ทันเวลา
2. ทำงานด้วยความมีระเบียบ แบบแผน ไม่ล้าส่น แบ่งงานเป็นหมวดหมู่ แบ่งเป็นขั้นเป็นตอน
3. มีความแม่นยำในผลงานที่ปฏิบัติหรือผ่านมือไป
4. ปฏิบัติงานให้เสร็จตรงเวลา หรือทันเวลา
5. จัดลำดับงานที่ต้องทำก่อนหลังตามความเหมาะสมของสภาพงาน
6. ประหยัดเวลาและวัสดุในการปฏิบัติงาน
7. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน
8. มีความยินดีที่จะทำงานเต็มกำลังความสามารถ

9. มีไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่ รู้จักใช้ความคิดและตัดสินใจของตนเองในโอกาสที่เหมาะสม
10. ใช้เวลางานเพื่องานให้มากที่สุด
11. ให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา

ในเรื่องคุณลักษณะของเลขานุการนี้ มีประเด็นที่น่าพิจารณาอีกประเด็นหนึ่ง คือ เรื่องเพศของผู้ที่จะเป็นเลขานุการ

กมล ชุทธิภักย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 182) กล่าวว่า งานเลขานุการทำได้ทั้งชายและหญิง แต่โดยทั่วไปนิยมเลือกผู้หญิง เพราะหญิงทำงานได้เรียบร้อยกว่า อัตราค่าจ้างถูกกว่า อย่างไรก็ตามเลขานุการก็ยังเป็นที่ต้องการอยู่ในวงงานที่ต้องการปฏิบัติในเวลา กลางคืน หรือกรณีที่ต้องติดตามนายไปในที่ต่างๆ หรือในวงงานที่ต้องการการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด เช่น งานของรัฐ เป็นต้น

สำหรับในตลาดแรงงานต่างประเทศ *พอพแฮมและคนอื่น ๆ (Popham and others, 1983 :3)* ได้อ้างถึงผลการสำรวจของกระทรวงแรงงาน ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่สำรวจพบว่าในตลาดแรงงานทั่วประเทศ มีตำแหน่งเลขานุการเพียง 2.5 ล้านคน ในจำนวนทั้งหมดนั้น เป็นเพศหญิงเกือบร้อยละ 99 และยังสำรวจพบว่า วิชาชีพเลขานุการเป็นที่ดึงดูดใจแรงงานสตรี เพราะคาดหวังว่า งานเลขานุการจะเป็นงานที่เป็นบันไดก้าวไปสู่งานบริหารในระดับที่สูงขึ้น ในปี 1980 เป็นช่วงที่มีการนำเครื่องจักรที่สามารถแทนคนได้เข้ามาใช้ในสำนักงานมากขึ้น แม้กระนั้น ความต้องการเลขานุการก็มิได้ลดลง ผลการสำรวจพบว่ามีการจ้างงานเลขานุการจำนวน 3.9 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย ในรอบสิบปีที่ผ่านมา แต่สัดส่วนของเลขานุการที่ว่ำนั้น ร้อยละ 99 ยังคงเป็นผู้หญิงเช่นเดิม และมูลเหตุจูงใจให้มาเป็นเลขานุการยังคงเป็นเหตุผลเดิมเหมือนในอดีต นอกจากนั้นยังพบว่าบริษัท จำนวนมาก พยายามที่จะสร้างสิ่งผูกมัดใจเพื่อเพิ่มจำนวนเลขานุการชาย และมีผู้ชายจำนวนมาก กว่า 34,000 คน ถูกจ้างในตำแหน่งเลขานุการ พร้อมทั้งคาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (Popham and other, 1983 :3)

สำหรับประเทศไทย ยังไม่ปรากฏว่าได้มีการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว แต่น่าเชื่อได้ว่า เลขานุการหญิงคงจะมีจำนวนมากกว่าเลขานุการชายแน่นอน จะเห็นได้จากการรวมตัวจัด ทะเบียนก่อตั้งสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย และยังไม่ปรากฏมีสมาคมเลขานุการชายเกิดขึ้น

ประเด็นเรื่องเลขานุการหญิงมากกว่าเลขานุการชายนี้ อาจเป็นเพราะตลาดแรงงานในวงการธุรกิจเห็นว่า นอกจากเงื่อนไขเรื่องอัตราค่าจ้างที่อาจจ้างเลขานุการหญิงได้ถูกกว่าเลขานุการชายแล้ว อาจจะเป็นเพราะสตรีมีความสุภาพอ่อนโยน มีความละเอียดอ่อนและรอบคอบ ดีถ้วน และยังเชื่อกันว่าสตรียังมีความพร้อมที่จะรับคำสั่งได้ดีกว่าบุรุษ ฉะนั้นงานเลขานุการจึงเหมาะกับสตรีมากกว่าบุรุษ

สรุปว่า คุณลักษณะของงานเลขานุการที่พึงประสงค์นั้นจำแนกได้หลากหลาย แต่พอจะประมวลเพื่อการศึกษาได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะด้านลักษณะนิสัย

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ

เป็นคุณลักษณะที่เป็นคุณสมบัติส่วนตัว ลักษณะนิสัยใจคอ ความมีวุฒิภาวะ ตลอดจนอุปนิสัย ทั้งนี้ หมายรวมถึง ความเป็นผู้มีคุณธรรมที่อาจแสดงออกให้เห็นได้

คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ

เป็นคุณลักษณะที่เป็นคุณสมบัติเกี่ยวกับวิชาชีพ พื้นความรู้ระดับการศึกษาอบรม ตลอดจนเทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน

เป็นคุณลักษณะที่เป็นคุณสมบัติเฉพาะตัว ที่มีส่วนผลักดันให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย เช่น ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร การตรงต่อเวลา และการพัฒนาทักษะในการทำงาน เป็นต้น

บทบาทของเลขานุการ

แม้ภาระหน้าที่ของเลขานุการจะมีความแตกต่างกันไปตามขนาดขององค์การ ลักษณะของ กิจการ ฐานะของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของตัวเลขานุการเอง และความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาที่จะพิจารณาอบหมายงานก็ตาม แต่ในส่วนของบทบาทของเลขานุการนั้น จะไม่มีความแตกต่างตามเงื่อนไขดังกล่าว

กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 179) กล่าวถึง บทบาทของเลขานุการว่า "เลขานุการเป็นเสมือนคู่คิดของผู้บริหาร เป็นเสมือนแขนขาของผู้บริหาร" และมองบทบาทของเลขานุการว่า "เลขานุการที่สามารถในปัจจุบันคือผู้บริหารที่สำคัญในวันข้างหน้า"

พงศ์ สุวรรณธาดา (ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ : 3-4) กล่าวถึง บทบาทของเลขานุการว่าเป็นผู้ช่วยผู้บริหาร รับผิดชอบงานเกือบทุกประเภทของหน่วยงานเช่นเดียวกับผู้บริหาร เป็นแขนขาของผู้บริหาร และเป็นกันชนของผู้บริหาร พร้อมกับให้ทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการไว้ว่า เป็นตำแหน่งที่มีอำนาจเหนือบัลลังก์ (The power behind the throne) ไม่ว่าจะโดยตำแหน่งรูปนัย หรืออรูปนัย เลขานุการ คือ ผู้ช่วยผู้บริหารในขั้นต้น และก้าวสู่การเป็นผู้บริหารในที่สุด

เผด็จ ทัดต๊ะชีโว , พระ (2534 : 117-121) ให้ข้อคิดเกี่ยวกับบทบาทที่ยอดเลขาควรถือปฏิบัติ 4 ประการ คือ

1. ทำตัวให้เหมือนผ้าเช็ดเท้า เพราะผ้าเช็ดเท้าที่วางไว้หน้าบันได ใครเข้าบ้านก็ต้องเช็ดเท้า เช็ดแล้วเช็ดอีก เลขานุการก็เช่นเดียวกัน แม้ผู้บังคับบัญชาใช้งานเพียงใดก็ไม่ควรปริปากบ่น ยินดีรับใช้เหมือนผ้าเช็ดเท้า ยิ่งท่านใช้มากแสดงว่าท่านเห็นว่าเรามีประโยชน์มาก
2. ทำใจให้เหมือนแผ่นดิน ไม่ว่าจะมียี่สิบเรื่องโศกนาฏกรรมมาให้ทำใจหนักแน่นเหมือนแผ่นดิน ใครจะเอาของสะอาดหรือของหอมไปราดก็เฉยใครจะถ่ายสิ่งปฏิกูลลงไปก็เป็นปกติ เลขานุการที่ดี นั้นต้องไม่หวั่นไหวในคำสรรเสริญและคำนิทนาดังใจทำงานพร้อมทั้งรักษาจิตใจให้ผ่องใสและหนักแน่นเหมือนแผ่นดิน

3. ทำตาให้เหมือนตาไม้ไผ่ ไม้ไผ่ที่มีตาเรียกว่า ตาพะอง และพะองนี้ใช้รัดติดกับต้นมะพร้าว หรือต้นตาลใช้เหยียบแทนบันได เลขานุการที่ดีควรทำตาของตนเองให้เหมือนตาไม้ไผ่มองในสิ่งที่ควรมอง บางอย่างที่เราเห็นแล้วก็เฉยไว้ อย่ารับเข้ามาให้กระเทือนใจ จะทำงานใหญ่จะต้องรู้จักทำใจ ทำฉลาดให้เป็น
4. ทำหูให้เหมือนหูกะทะ เพราะหูกะทะมีไว้เพื่อจับไม้ไขมีไว้ฟังเสียงนินทา ใครจะนินทาหรือชมเชยก็เฉย เลขานุการที่ดีควรฟังในสิ่งที่ควรฟัง รับฟังอะไรมาก็ให้เพียงรู้ มิใช่เข้าไปกระจายต่อในกรณีที่เป็นเรื่องไม่สมควร

พร้อมทั้งสรุปว่า ข้อที่สำคัญที่สุดในการรับใช้ใกล้ชิดผู้ใหญ่ก็คือ "ห้ามบ่น" ให้ถือว่าเป็นโชคที่ถูกใช้ เพราะก่อนที่จะก้าวมาเป็นนายได้นั้น ควรใช้เวลาเรียนรู้ความเป็นบ่าวให้ถ่องแท้ สะสมความรู้และประสบการณ์จากผู้ใหญ่ไว้ให้มาก รู้จักอดทนดังภาษิตที่ว่า "ข้าเป็นการ นานเป็นคุณ" เพื่อวันหนึ่งข้างหน้า จะก้าวจากบ่าวมาเป็นนาย และเป็นนายที่ดีได้อย่างเต็มภาคภูมิ

สำหรับ **อุษณีย์ ตูลาบดี (2536 : 17)** ได้กำหนดบทบาทของเลขานุการไว้ รวม 9 ประการ ดังนี้

1. ผู้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Problem Solver)
2. กองหนุนที่พร้อมรบ (Prompt Supporter)
3. กระจกสองความพร้อม (Ready Mirror)
4. ภาพสะท้อนขององค์กร (Reputation Reflexion)
5. ผู้ชานรับนโยบาย (Policy Excutives)
6. ผู้ประสานงานกลาง (Central Coordinator)
7. นักบริหารสำนักงาน (Office Administrator)
8. คลังสมองที่มีประสิทธิภาพ (Effective Memory Storage)
9. มือที่เชื่อถือได้ (Reliable Hands)

นอกจากบทบาททั้ง 9 ประการ นี้ **อุษณีย์ ตูลาบดี (2536 : 41-44)** ยังชี้ให้เห็นถึงบทบาทของเลขานุการอีกอย่างหนึ่ง คือ บทบาทการสร้างภาพพจน์โดยแยกกล่าวเป็น 3 ประเภท คือ

1. การสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร หมายถึง บทบาทที่จะสร้างภาพพจน์ขององค์กรหรือหน่วยงาน ทำให้ผู้มาติดต่อหรือผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดีต่อสถาบันหรือหน่วยงาน บทบาทนี้อาจทำได้ในการต้อนรับ การติดต่อทางโทรศัพท์ การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ
2. การสร้างภาพพจน์ให้กับเจ้านาย หมายถึง บทบาทที่จะให้บุคคลอื่น ๆ มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา บทบาทนี้อาจทำได้โดยการปกป้องชื่อเสียงเกียรติยศของนาย ส่งเสริมการทำงานของนาย จัดการงานทุกอย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบของนายให้ดี รวมถึง การเก็บความลับหรือปกปิดภูมิหลังบางประการ อันอาจนำความเสื่อมเสียมาสู่นาย
3. การสร้างภาพพจน์ของตนเอง หมายถึง การทำงานหรือปฏิบัติงานให้เป็นที่ชื่นชม หรือเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทั้งที่เป็นแขกของนายและเป็นเพื่อนร่วมงาน บทบาทนี้อาจทำได้โดยการประพฤติตนให้เป็นผู้มีกิริยามารยาทงดงาม มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ และมีคุณธรรมประจำใจ เป็นต้น

โดยที่บทบาทของเลขานุการอาจกล่าวได้เป็นหลายประการสุดแต่ว่าขอบเขตของฐานะและขอบเขตภาระหน้าที่ของเลขานุการ เมื่อพิจารณาถึงฐานะของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงที่ประสงค์จะศึกษาในงานวิจัยนี้อาจสรุปรวมได้เป็น 3 บทบาท คือบทบาทในฐานะผู้ช่วยเหลือผู้บริหาร บทบาทในฐานะผู้รับใช้ผู้บริหาร และบทบาทในฐานะของสมาชิกของสถาบันและสังคมส่วนรวม

บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร

เป็นบทบาทที่มีต่อภารกิจหลัก เป็นภารกิจที่กำหนดโดยระเบียบแบบแผนและลักษณะของวิชาชีพเลขานุการ เช่น การจัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง การจัดเก็บเอกสาร การใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน และการต้อนรับผู้มาติดต่อ เป็นต้น

บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร

เป็นบทบาทที่มีต่อภารกิจรอง เป็นภารกิจที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว เช่น การปกป้องผู้บังคับบัญชา การติดตามงานที่สั่งการแล้ว และการสืบค้นข้อมูล เป็นต้น

บทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม

เป็นบทบาทที่มีต่อภารกิจนอกเหนือภาระหน้าที่ เป็นบทบาทเพื่อการสร้างภาพพจน์ให้กับหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาและตนเอง เช่น การเข้าร่วมในกิจกรรมของสมาคมหรือสโมสร และการช่วยเหลือในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เป็นการวิจัยเพื่อการศึกษาคุณลักษณะ หรือศึกษาบทบาทของเลขานุการ โดยตรงที่พอจะนำมาเป็นแนวทางศึกษาเทียบเคียงกับหัวข้องานวิจัยนี้ได้บ้าง แต่มีจำนวนไม่มากนัก ดังเช่นผลงานวิจัย ต่อไปนี้

ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ (2530 : 69-72) ได้ศึกษาแนวโน้มเกี่ยวกับ บทบาทและคุณสมบัติของเลขานุการในอนาคตอีก 10 ปีข้างหน้า (พุทธศักราช 2540) ในส่วนที่เกี่ยวกับ คุณสมบัติของเลขานุการ ได้กำหนดศึกษา เป็น 2 ลักษณะ คือคุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพ และคุณสมบัติพิเศษ เพื่อพัฒนาตามสภาพองค์การ ผลการวิจัย มีดังนี้

1. คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพ พบว่า ไม่มีคุณสมบัติใดที่แตกต่างไปจากคุณสมบัติที่เลขานุการพึงมีในปัจจุบัน เพียงแต่ได้ชี้ให้เห็นความแตกต่างของระดับความเป็นไปได้มากขึ้นเพียงใดในอนาคต คุณสมบัติที่มีความเป็นไปได้มากที่สุดที่เลขานุการจะพึงมีในอนาคต คือ มีปฏิภาณไหวพริบ ฉลาดรอบรู้ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไป รู้จักการเข้าสมาคมกับคนได้ทุกระดับ สร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีบุคลิกภาพที่ดี รู้จักกาลเทศะ วางตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่ง มีความอ่อนโยน นอบน้อม แต่ไม่ถ่อมตัวจนเกินไป ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวจะเป็นส่วนประกอบที่ช่วยให้การทำงานในหน้าที่ของเลขานุการบรรลุผล คือการดูแลสำนักงาน การต้อนรับผู้มาติดต่อ การจัดลำดับความสำคัญของการนัดหมาย การประสานงานและการประชาสัมพันธ์รวมทั้งการปกป้องผลประโยชน์ของผู้บริหารและองค์การ

นอกจากคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว เลขานุการในอนาคตจะต้องเป็นคนละเอียดรอบคอบ มีความรับผิดชอบสูง ซื่อสัตย์และเก็บความลับได้ดีเพราะการบริหารองค์การในอนาคต จะมีลักษณะในเชิงการแข่งขัน กลยุทธ์ แผนงาน ข้อมูล และข่าวสารที่สำคัญ ๆ ถือว่าเป็นความลับที่จะส่งผลกระทบต่อองค์การ

สำหรับคุณสมบัติด้านการศึกษาพื้นฐานนั้น เลขานุการควรมีคุณวุฒิขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สูงกว่าอดีตและปัจจุบันที่ระบุว่าเลขานุการควรมีคุณวุฒิขั้นต่ำในระดับพณิชยการ

2. คุณสมบัติพิเศษเพื่อพัฒนาการตามสภาพองค์การ เป็นคุณสมบัติที่มีได้แยกประเภท หรือระบุไว้แต่เลขานุการจำเป็นต้องเตรียมตัว และพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของระบบงานในอนาคตแนวโน้มที่เป็นไปได้มากที่สุดของคุณสมบัติข้อนี้ คือ เลขานุการต้องมีความตั้งใจทำงาน สามารถปรับตัวและพัฒนาตนเอง เพื่อให้เข้ากับสภาพการณ์ในอนาคตที่กำลังจะเป็น Information Society เพราะความตั้งใจทำงานและสูงงานนี้เองจะส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้น แสวงหาและพัฒนาตนเองให้เข้ากับระบบหรือการเปลี่ยนแปลงที่จะมาถึงในอนาคตได้ และมีส่วนสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับคุณสมบัติที่มีแนวโน้มที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ การมีความตื่นตัว สนใจใฝ่รู้ สามารถเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวิถีทำงานของผู้บริหาร และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

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

ในส่วนที่เกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการ ผ่องใส ศุภจรรยาภักษ์ (2530 : 66-69) ได้ศึกษาเป็น 3 ลักษณะ คือ บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่ บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร และบทบาทในการประสานงาน ผลการวิจัย มีดังนี้

1. บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่ แนวโน้มที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ การเป็นที่ปรึกษา ดูแลเกี่ยวกับเรื่องเวลาและการนัดหมาย แม้บทบาทนี้เลขานุการจะยังทำอยู่ แต่ในอนาคตนั้น ผู้บริหารไม่ได้ต้องการให้เลขานุการมีหน้าที่เพียงการทำตารางนัด หรือเตือนการนัดหมายเท่านั้น เลขานุการจะต้องมีบทบาทในการจัดการดูแลเกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของการนัดหมาย ตลอดจนมีกลยุทธ์เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้มีการนัดหมาย การต้อนรับและรับรองผู้มาติดต่อ ยังคงมีความจำเป็นอยู่เพราะช่วยประหยัดเวลาให้กับผู้บริหาร และเป็นการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อด้วย

การรับข้อมูลข่าวสาร การจัดแยกลำดับความสำคัญในการนำเสนอ การโต้ตอบ และการจัดเก็บเอกสารในชั้นความลับต่าง ๆ ตลอดจนการดูแลให้การนัดประชุมเป็นไปด้วยความเรียบร้อยยังเป็นภาระงานที่ช่วยให้ผู้บริหารดำเนินภารกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่แตกต่างจากบทบาทเลขานุการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งไม่ว่าการบริหารจะพัฒนาไปในรูปแบบใดก็ตาม บทบาทของเลขานุการต่อลักษณะงานดังกล่าวมาก ก็ยังคงมีอยู่ในอนาคต

2. บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร แนวโน้มที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ การเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วที่สุดสำหรับผู้บริหาร บทบาทในลักษณะนี้ ไม่ได้ระบุไว้ในลักษณะงานของเลขานุการ แต่ปัจจุบันเริ่มเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของภาระงาน และคาดว่าจะ成为บทบาทที่มีความสำคัญมากขึ้นในอนาคต เพราะข่าวสารทั้งหลาย เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการบริหารงานในยุคของสารสนเทศ เลขานุการในฐานะผู้เตรียมภาระอันเป็นส่วนสนับสนุน จึงเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหาร บทบาทส่วนนี้จะมีส่วนส่งเสริมแนวโน้มที่ว่า เลขานุการจะมีบทบาทเปลี่ยนไป เป็นผู้ช่วยผู้บริหารมากกว่าจะเป็นเลขานุการที่รอรับคำสั่ง ส่วนบทบาทที่เลขานุการจะเป็นผู้บริหารบางอย่างแทนผู้บริหารนั้น พบว่า คะแนนของน้ำหนักความเป็นไปได้ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

3. บทบาทในการประสานงาน แนวโน้มที่มีความเป็นไปได้มาก คือ เลขานุการจะเป็นผู้ประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นภายในองค์การ ทั้งระดับบนและระดับล่าง รวมทั้งเป็นประชาสัมพันธ์และเป็นภาพพจน์ของผู้บริหารและองค์การต่อบุคคลภายนอก ปัจจุบันเลขานุการมีบทบาทในการต้อนรับ แต่ในฐานะที่เป็นตัวแทนของผู้บริหาร และกำลังจะมีบทบาทเปลี่ยนไปเป็นผู้ช่วยผู้บริหารมากขึ้นในอนาคต ทำให้เลขานุการต้องมีบทบาทในการประสานงานมากขึ้น ทั้งภายในและภายนอกองค์การ

สันทนีย์ พงษ์นัยรัตน์ (2532 : 70 - 74) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะทางวิชาชีพโดยสอบถามทัศนคติจากผู้บริหารอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ปรากฏผล ดังนี้

1. ผู้บริหารมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยส่วนร่วมอยู่ในระดับความต้องการมาก ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้านอารมณ์ ความอดทน ความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ การตัดสินใจ และมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า ด้านอารมณ์ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน ด้านความอดทน ได้แก่ การอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ ความสุขุมรอบคอบในการปฏิบัติงานการชี้แจงหรือแสดงเหตุผล ด้านความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ ได้แก่ ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน การรักษาเวลาในการนัดหมาย การรักษาความลับของทางราชการ การแสวงหาความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ การติดตาม ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรม ด้านการตัดสินใจ ได้แก่ การตัดสินใจได้ฉับไว การตัดสินใจปัญหาได้ถูกต้องและเหมาะสม

การแก้ไขปัญหาคณะหน้าได้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงานและผู้มาติดต่อ การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับรายข้อพบว่า ข้อที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ การแต่งกายที่ทันสมัย

สำหรับด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพพบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้านงานเลขานุการ งานสารบรรณ กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการใช้ทรัพยากรเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า ด้านงานเลขานุการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำวาระการประชุมและการจดรายงานการประชุม ด้านงานสารบรรณ ได้แก่ การควบคุม ดูแลการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ การจัดทำร่าง โต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือ ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้และเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ความสนใจติดตามเรื่องราวการเปลี่ยนแปลงระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการที่เกี่ยวข้องทันสมัยอยู่เสมอ ด้านการใช้ทรัพยากร ได้แก่ การนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับรายข้อพบว่า ข้อที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การควบคุม ดูแลการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ ข้อที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ การใช้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน

2. อาจารย์มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้านอารมณ์ ความอดทน ความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ การตัดสินใจ และมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า ด้านอารมณ์ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ การมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน การชี้แจงหรือแสดงผลด้านความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ ได้แก่ ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน การรักษาเวลาในการนัดหมาย การรักษาความลับของทางราชการ การแสวงหาความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ การติดตามควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานที่ได้รับมอบหมาย ความยุติธรรม ด้านการตัดสินใจ ได้แก่ การตัดสินใจปัญหาได้ถูกต้องและเหมาะสม การแก้ไขปัญหาคณะหน้าได้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามถนัด ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงานและผู้มาติดต่อ การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับรายข้อพบว่า ข้อที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ ข้อที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ การแต่งกายทันสมัย

สำหรับด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า อาจารย์มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดระบบการติดต่อสื่อสาร และการใช้ทรัพยากร เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่า ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้และเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการจัดระบบการติดต่อสื่อสาร ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว ด้านการใช้ทรัพยากร ได้แก่ การดำเนินการให้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การดำเนินการให้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ข้อที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ ความชำนาญในการพิมพ์ดีดทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

3. เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคลโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้านอารมณ์ ความอดทน เข้มแข็งในการปฏิบัติงาน ด้านความอดทน ได้แก่ การอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ ความสุขุมรอบคอบในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ ได้แก่ การรู้จักรักษาความลับของทางราชการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีใจกว้างในการรับฟังข้อคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทั้งในหน้าที่ราชการและส่วนตัวและเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการมากที่สุด คือการควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ ข้อที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ การแต่งกายทันสมัย

สำหรับด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ พบว่า เจ้าหน้าที่มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความต้องการปานกลาง ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้านงานเลขานุการ งานสารบรรณ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ภาษา การจัดระบบการติดต่อสื่อสาร และการใช้ทรัพยากร เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า ด้านงานเลขานุการ ได้แก่ การสำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการและได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ การแก้ไขและปรับปรุงหลักวิชาการในด้านวิชาชีพมาใช้อย่างเหมาะสม ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำวาระการประชุมและการจดรายงานการประชุม ด้านงานสารบรรณ ได้แก่ การควบคุม ดูแลการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ การจัดระบบ การรายงานและการ เสนอรายงานตามระเบียบงานสารบรรณ การจัดทำร่างโต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจหนังสือ ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการ

ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้และเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการใช้ภาษา ได้แก่ การใช้สำนวนในการเขียนได้ถูกต้อง กระทัดรัด และสมบูรณ์ ด้านการจัดระบบการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การจัดระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว ด้านการใช้ทรัพยากร ได้แก่ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และเมื่อนำมาเปรียบเทียบรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การสำเร็จการศึกษาด้านเลขานุการและได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ ข้อที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ผลการเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ เป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะแตกต่างกัน โดยผู้บริหาร อาจารย์ มีทัศนะสูงกว่าเจ้าหน้าที่ แต่ในด้านคุณลักษณะวิชาชีพ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะสูงกว่าอาจารย์

ส่วนงานวิจัยในต่างประเทศ พบว่า ได้มีการศึกษาถึงบทบาทและหน้าที่ของเลขานุการในโรงเรียน ดังเช่นงานวิจัย ต่อไปนี้

เออร์วิน (Irwin, 1989 : 323) ได้ศึกษาสถานภาพของเลขานุการชายในสหรัฐอเมริกา และแคนาดา โดยส่งแบบสอบถามไปยังสมาชิกชาย จำนวน 71 ราย พบว่า ผู้ให้คำตอบส่วนใหญ่อายุมากกว่า 25 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและได้รับการศึกษาด้านวิชาชีพเลขานุการ เลขานุการชายจะมีภูมิลำเนากระจายอยู่ทั่วทั้งสหรัฐและแคนาดา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ทักษะในการใช้เครื่องจักรประมวลผล ทักษะด้านภาษา และความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็น ต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการ

เลขานุการชายส่วนใหญ่มีความพอใจในอาชีพของตน และย้ำถึงการตัดสินใจที่จะสนับสนุนคนอื่น ๆ รวมทั้งเยาวชนให้เป็นเลขานุการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป็นการเริ่มต้นของอาชีพเลขานุการ ยุคใหม่ที่ได้รับ ความสนใจจากเลขานุการชาย

เจฟเฟอรี (Jefferies, 1991 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทของเลขานุการโรงเรียนประถมศึกษา ตามทัศนะของเลขานุการ และอาจารย์ใหญ่ในโรงเรียนประถมศึกษา ในเมือง Maricopa รัฐอริโซนาประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ใหญ่ และเลขานุการในโรงเรียนประถมศึกษา ที่มีอายุแตกต่างกัน ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน และมีจำนวนปีประสบการณ์แตกต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการโรงเรียนแตกต่างกัน

2. อาจารย์ใหญ่และเลขานุการในโรงเรียนประถมศึกษา มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการด้านการให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนครู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3. เลขานุการโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ (มีนักเรียนมากกว่า 600 คน) มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการโรงเรียนประถมศึกษาด้านชุมชนสัมพันธ์ แตกต่างจากทัศนะของเลขานุการโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก (มีนักเรียนน้อยกว่า 600 คน)

4. งานวิจัยนี้ยังมีข้อมูลเพิ่มเติมว่า เลขานุการและอาจารย์ใหญ่ในโรงเรียนประถมศึกษา ต่างเห็นว่า ตำแหน่งเลขานุการโรงเรียนเป็นตำแหน่งที่ท้าทายอีกตำแหน่งหนึ่ง เป็นตำแหน่งซึ่งจะต้องเติมเต็มไปด้วยการอุทิศเพื่องานและความต้องการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อผู้บริหาร

ริชาร์ด (Richard, 1992 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์ใหญ่ ครูและเลขานุการ ที่มีต่อเกณฑ์การเลือกปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการโรงเรียนในโรงเรียนรัฐบาล โดยส่งแบบสอบถามไปยังอาจารย์ใหญ่ ครู และเลขานุการ ในโรงเรียนต่าง ๆ ในรัฐเทนเนสซี จำนวน 465 ชุด ได้รับการส่งกลับ 391 ฉบับ คิดเป็น 84 % ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เห็นว่า ตำแหน่งเลขานุการโรงเรียน เป็นตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องทำงานเต็มเวลา จากเลขานุการที่สำรวจ 137 ราย ร้อยละ 97 ระบุว่าต้องทำงานหนักถึง 35 ชั่วโมง หรือมากกว่านี้ในหนึ่งสัปดาห์

2. เลขานุการ เห็นว่า ตนเองถูกสมมติให้รับบทบาทผู้บริหารในโรงเรียนมากกว่าความเห็นของอาจารย์ใหญ่ และครู

3. เลขานุการ เห็นว่า ตนเองถูกสมมติให้รับบทบาทนักประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน มากกว่าความเห็นของอาจารย์ใหญ่ และครู และอาจารย์ใหญ่เห็นว่า เลขานุการถูกสมมติให้รับบทบาทนักประชาสัมพันธ์มากกว่าความเห็นของครู

4. อาจารย์และเลขานุการ เห็นตรงกันว่า เลขานุการเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการในโรงเรียนมากกว่าความเห็นของครู

5. เลขานุการ เห็นว่า เลขานุการเกี่ยวข้องเป็นอย่างมากกับงานเสมียน ธุรการ มากกว่าความเห็นของอาจารย์ใหญ่ และครู

6. เลขานุการ เห็นว่า เลขานุการเกี่ยวข้องมากในงานที่ต้องใช้มนุษยสัมพันธ์ มากกว่าความเห็นของอาจารย์ใหญ่และครู

7. อาจารย์ใหญ่ เห็นว่า เลขานุการ ควรมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านพัฒนาอาชีพมากกว่าความเห็นของครู

นอกจากงานวิจัยดังกล่าวแล้ว ยังมีผลงานวิจัยอื่นที่ศึกษาเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะและบทบาทของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสถาบันการศึกษาซึ่งเป็นงานวิจัยที่สามารถนำมาศึกษาเทียบเคียงเพื่อเป็นแนวทางศึกษาได้เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ดังเช่นผลงานวิจัยต่อไปนี้

บรรพต รัตนจารัตโรจน์ (2533 : 105-115) ได้ศึกษาเพื่อทราบความคิดเห็นของหัวหน้าภาควิชาพลศึกษา และอาจารย์ในวิทยาลัยพลศึกษา เกี่ยวกับบทบาทของหัวหน้าภาควิชาพลศึกษาที่เป็นจริง และคาดหวัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือผู้บริหาร หัวหน้าภาควิชาพลศึกษา และอาจารย์ในวิทยาลัยพลศึกษา ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้บริหารคาดหวังว่า หัวหน้าภาควิชาพลศึกษา ควรปฏิบัติบทบาทด้านบริหารวิชาการมากที่สุด และเห็นว่าการปฏิบัติจริงมาก หัวหน้าภาควิชาพลศึกษาคาดหวังว่า หัวหน้าภาควิชาพลศึกษา ควรปฏิบัติบทบาทด้านบริหารวิชาการมากที่สุด และเห็นว่าการปฏิบัติจริงปานกลาง เช่นเดียวกับ อาจารย์ที่คาดหวังว่า หัวหน้าภาควิชาพลศึกษาควรปฏิบัติบทบาทด้านบริหารวิชาการมากที่สุดและเห็นว่าการปฏิบัติจริงปานกลาง

2. ผู้บริหารคาดหวังว่า หัวหน้าภาควิชาพลศึกษา ควรปฏิบัติบทบาทด้านบริหารบุคลากรมากที่สุดและเห็นว่าการปฏิบัติจริงมาก หัวหน้าภาควิชาพลศึกษาคาดหวังว่า หัวหน้าภาควิชาพลศึกษาควรปฏิบัติบทบาทหน้าที่ด้านบริหารบุคคลมากที่สุด และเห็นว่าการปฏิบัติจริงปานกลางส่วนอาจารย์คาดหวังว่า หัวหน้าภาควิชาพลศึกษาควรปฏิบัติบทบาทด้านบริหารบุคคลมากที่สุดและเห็นว่าการปฏิบัติจริงน้อย

3. ผู้บริหารคาดหวังว่า หัวหน้าภาควิชาพลศึกษา ควรปฏิบัติบทบาทด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนมากที่สุด และเห็นว่าการปฏิบัติจริงน้อย หัวหน้าภาควิชาพลศึกษา คาดหวังว่า หัวหน้าภาควิชาพลศึกษาควรปฏิบัติบทบาทด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนมากที่สุดและเห็นว่าการปฏิบัติจริงปานกลาง สำหรับอาจารย์คาดหวังว่า หัวหน้าภาควิชาพลศึกษาควรปฏิบัติบทบาทด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนมากที่สุด และเห็นว่าการปฏิบัติจริงน้อย

ดร.ณิ สุวรรณสวัสดิ์ (2534:147 – 156) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารระดับกลาง ตามความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยภาคใต้ ในด้านวิชาการและด้านการบริหารและความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยในภาคใต้ ในปีการศึกษา 2532 ผลศึกษาปรากฏว่า

1. คุณลักษณะของผู้บริหารระดับกลาง ตามความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยในภาคใต้ ทั้ง 4 ด้าน เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากในแต่ละด้าน มีดังนี้

ด้านวิชาการ ได้แก่ มีความรู้ความสามารถในการบริการงานบุคคล รู้จักใช้ทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีความรู้ความเข้าใจในสภาพของหน่วยงานนั้น ๆ สามารถนำความรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

ด้านการบริหารและความเป็นผู้นำ ได้แก่ มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน มีอารมณ์ที่มั่นคง สามารถเก็บความลับของผู้อื่นได้เสมอ

ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ เป็นผู้มีจิตใจกว้างขวาง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และเปิดโอกาสให้ทุกคนซักถามข้อข้องใจได้ มีความจริงใจต่อทุกคน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง รู้จักสำรวจและแก้ไขข้อบกพร่องของตนเอง

ด้านคุณธรรม ได้แก่ ไม่อาศัยอำนาจหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและพวกพ้อง ยินดีต่อความสำเร็จของผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ ยอมอุทิศเวลาให้แก่ราชการ เป็นคนตรงต่อเวลา

ทิพย์รัตน์ สุทธิพงศ์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าฝ่ายวิชาการวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกองงานพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยศึกษาคุณลักษณะ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกลักษณะ ด้านผู้นำทางการบริหารการศึกษาและด้านสมรรถนะ วิชาชีพพยาบาล ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายวิชาการ และคณาจารย์ ผลการวิจัยปรากฏ มีดังนี้

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าฝ่ายวิชาการ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารหัวหน้าฝ่ายวิชาการและคณาจารย์ ได้ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะด้านผู้นำทางการบริหารการศึกษา ด้านบุคลิกลักษณะ และด้านสมรรถภาพวิชาชีพพยาบาลตามลำดับ

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าฝ่ายวิชาการ ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายวิชาการและคณาจารย์ในระดับมากที่สุดด้านบุคลิกลักษณะคือการพูดจาฉะฉาน ชัดเจน การวางตัวให้ เหมาะสมกับสถานการณ์ ความกระฉับกระเฉง การมีสุขภาพ

กายและสุขภาพจิตสมบูรณ์ และการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และบุคคลอื่น

ด้านผู้นำทางการบริหารการศึกษา คุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการมากที่สุด 10 อันดับแรก คือ ความสามารถเป็นผู้นำกลุ่ม การมีความรู้ความสามารถด้านวิชาการ การวางแผนจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของชุมชน การวางแผนการจัดการศึกษาพยาบาลการทำแผนและประเมินผลการวินิจฉัยสั่งการให้ทันต่อเหตุการณ์ การพัฒนาการเรียนการสอนให้ก้าวหน้าและทันสมัย และความรับผิดชอบในหน้าที่

ด้านสมรรถนะวิชาชีพพยาบาล คุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด ได้แก่ ความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความก้าวหน้าในวิชาชีพ การเข้าเป็นสมาชิกสภาการพยาบาล และสมาคมพยาบาล การมีเอกสาร บทความ และตำราประกอบการสอน การให้แนวคิดเกี่ยวกับโครงการสุขภาพได้ การใช้แหล่งทรัพยากรชุมชนเพื่อการเรียนการสอน และการมอบหมายงานทางการพยาบาลได้ถูกต้องเหมาะสม

3. คณาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าฝ่ายวิชาการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านผู้นำทางการบริหารการศึกษาและด้านสมรรถนะวิชาชีพพยาบาล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อวัช ทองแสน (2534 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยคุณลักษณะของศึกษานิเทศก์ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในทัศนะของศึกษานิเทศก์ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ และ ผู้บริหาร โรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 9 โดยมุ่งศึกษาคุณลักษณะของศึกษานิเทศก์ 3 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านภาวะผู้นำ และด้านความรู้ ความสามารถในการพัฒนาครูและพัฒนาการเรียนการสอน ผลการวิจัย พบว่า

1. ศึกษานิเทศก์จังหวัดในเขตการศึกษา 9 มีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก และมีคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถในการพัฒนาครูและพัฒนาการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง

2. คุณลักษณะทั้ง 3 ด้าน ของศึกษานิเทศก์ทุกจังหวัดในเขตการศึกษา 9 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านภาวะผู้นำปรากฏว่ามีอยู่ในระดับมากทุกจังหวัด ส่วนด้านความรู้ความสามารถในการพัฒนาครูและพัฒนาการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง

3. ศึกษานิเทศก์อำเภอกับผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 9 มีทัศนะต่อคุณลักษณะของศึกษานิเทศก์จังหวัด ทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยคุณลักษณะทุกด้านทั้ง 3 ด้านสูงกว่าทัศนะของฝ่ายผู้บริหารโรงเรียน

พยนต์ สุวรรณทรัพย์ (2536 : 89-95) ได้วิจัยเพื่อศึกษาบทบาทของศึกษาธิการอำเภอ ในการนิเทศการศึกษางานด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านกิจการนักเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา เขตการศึกษาที่ 1 และเพื่อจัดลำดับบทบาทของศึกษาธิการอำเภอในการนิเทศการศึกษาทั้งสามด้านในห้าจังหวัด ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 มีความเห็นว่า บทบาทของศึกษาธิการอำเภอในการนิเทศการศึกษา งานด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านกิจการนักเรียน ศึกษาธิการอำเภอปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำ คือ งานด้านบุคลากร ด้านกิจการนักเรียน ด้านวิชาการ

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 เกี่ยวกับบทบาทของศึกษาธิการอำเภอในการนิเทศการศึกษา งานด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านกิจการนักเรียนของจังหวัดต่าง ๆ ทั้ง 5 จังหวัด สามารถเรียงการปฏิบัติตามลำดับจังหวัดได้ ดังนี้ คือ จังหวัดสมุทรสาคร ปฏิบัติเป็นอันดับ 1 จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนครปฐม จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี เป็นจังหวัดปฏิบัติรองลงมาตามลำดับ

ทิพย์วัลย์ อุรัตนมณี (2537 : 65-79) ได้วิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าภาควิชา ด้านบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ และวิชาการ และศึกษาบทบาทที่พึงประสงค์ของหัวหน้าภาควิชาด้านการบริหารงานทั่วไป การบริหารวิชาการ การบริหารบุคลากร และการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ตามทัศนะของผู้บริหาร หัวหน้าภาควิชาและอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าภาควิชาทั้ง 3 ด้าน มีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร หัวหน้าภาควิชา และอาจารย์ในระดับมากทุกด้าน โดยเห็นว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุด รองลงมาเป็นด้านภาวะผู้นำและด้านวิชาการ

2. บทบาทที่พึงประสงค์ของหัวหน้าภาควิชาทั้ง 4 ด้าน มีความสำคัญและได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร หัวหน้าภาควิชา และอาจารย์ในระดับมาก เพียง 3 ด้านคือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารวิชาการ และด้านการบริหารบุคลากร บทบาทด้านการบริหารวิชาการเป็นบทบาทที่สำคัญที่สุด รองลงมาเป็นด้านบริหารบุคลากร และด้านการบริหารงานทั่วไป สำหรับบทบาทด้านการ ให้บริการทาง วิชาการแก่สังคมนั้น อยู่ในระดับปานกลาง

โดยการศึกษาในเบื้องต้นจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาคุณลักษณะและบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ตามทัศนะที่พึงประสงค์ต่อคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน และศึกษาระดับทัศนะที่พึงประสงค์ต่อบทบาท 3 ด้าน คือ บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารและเลขานุการ มีทัศนะที่พึงประสงค์ต่อคุณลักษณะและบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ทั้งโดยรวมและแต่ละด้านแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารและเลขานุการ ที่ปฏิบัติงานในสถาบันการศึกษาของรัฐ มีทัศนะที่พึงประสงค์ต่อคุณลักษณะและบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงแตกต่างจากทัศนะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารและเลขานุการที่ปฏิบัติงานในสถาบันการศึกษาของเอกชน

บทที่ 3

วิธีการศึกษาค้นคว้า

งานวิจัยนี้ได้ดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากร
2. การสร้างเครื่องมือและแบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มิได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างหากแต่ศึกษาจากประชากรทั้งหมด ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 40 แห่ง ประชากรที่ศึกษามีจำนวน ทั้งสิ้น 408 คน สังกัดสถาบันการศึกษาของรัฐ จำนวน 267 คน สังกัดสถาบันการศึกษาเอกชน จำนวน 141 คน จำแนกตามสถานภาพเป็นผู้บริหาร จำนวน 224 คน เป็นเลขานุการ จำนวน 184 คน ดังรายละเอียดปรากฏตามตาราง 1

2. การสร้างเครื่องมือและแบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 การสร้างเครื่องมือ

เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้น ๆ ดังนี้

1) ศึกษาผลงานของนักวิชาการ ทั้งที่เป็นตำราจากต่างประเทศ และภายในประเทศ รวบรวมจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะและบทบาทของเลขานุการ รวมทั้งสอบถามความต้องการจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเป็นแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ตำแหน่งหน้าที่ และสถานภาพของสถาบันการศึกษาที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับที่สร้างตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) เพื่อวัดระดับทัศนคติที่พึงประสงค์ที่มีต่อคุณลักษณะของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง จำนวน 30 ข้อ และวัดระดับทัศนคติที่พึงประสงค์ที่มีต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง จำนวน 30 ข้อ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรที่ศึกษา

ชื่อสถาบัน	จำนวนประชากร			หมายเหตุ
	ผู้บริหาร	เสนา	รวม	
1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	10	3	13	
2. มหาวิทยาลัยขอนแก่น	9	9	18	
3. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	10	10	20	
4. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	8	8	16	
5. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	9	9	18	
6. มหาวิทยาลัยนเรศวร	5	5	10	
7. มหาวิทยาลัยบูรพา	5	5	10	
8. มหาวิทยาลัยมหิดล	8	8	16	ลำดับที่ 1-19
9. มหาวิทยาลัยรามคำแหง	11	6	18	เป็นสถาบันการ
10. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	10	10	20	ศึกษาของรัฐ
11. มหาวิทยาลัยศิลปากร	8	5	13	
12. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	8	8	16	
13. สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้	8	8	16	
14. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า				
เจ้าคุณทหาร-ลาดกระบัง	6	3	9	
15. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า				
พระนครเหนือ	6	5	11	
16. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	7	7	14	
17. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	4	4	8	
18. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	8	5	13	
19. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	7	2	9	
รวมประชากรจากสถาบันของรัฐ	146	120	267	
20. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	6	6	12	
21. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	2	2	4	ลำดับที่ 20-40
22. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	7	3	14	เป็นสถาบันการ
23. มหาวิทยาลัยพายัพ	5	5	10	ศึกษาเอกชน
24. มหาวิทยาลัยรังสิต	3	3	6	
25. มหาวิทยาลัยศรีปทุม	7	7	14	

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรที่ศึกษา (ต่อ)

ชื่อสถาบัน	จำนวนประชากร			หมายเหตุ
	ผู้บริหาร	เลขา	รวม	
26. มหาวิทยาลัยสยาม	8	6	12	
27. มหาวิทยาลัยหอการค้า	5	3	8	
28. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	5	4	9	
29. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	5	3	8	
30. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	4	4	8	
31. วิทยาลัยคริสเตียน	3	3	6	ลำดับที่ 20-40
32. วิทยาลัยวงษ์สวัสดิกุล	1	1	2	เป็นสถาบันการ
33. วิทยาลัยเซนต์จอห์น	3	3	6	ศึกษาเอกชน
34. วิทยาลัยบัณฑิตสกลนคร	3	1	4	
35. วิทยาลัยพยาบาลเซนต์หลุยส์	2	2	4	
36. วิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1	1	2	
37. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร	3	1	4	
38. วิทยาลัยมิชชั่น	2	2	4	
39. วิทยาลัยโยนก	1	1	2	
40. สถาบันเทคโนโลยีสังคม	3	3	6	
รวมประชากรจากสถาบันเอกชน	77	64	141	
รวมทั้งสิ้น	224	184	408	

ที่มา : University in Profile, Ministry of University Affairs Thailand, 1992.

และปรับปรุงตามข้อเท็จจริงโดยสอบถามจากประชาสัมพันธ์ของสถาบันนั้น ๆ

- 2.1 คุณลักษณะของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ
- | | | |
|--|----|-----|
| 2.1.1 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ | 10 | ข้อ |
| 2.1.2 คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ | 10 | ข้อ |
| 2.1.3 คุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน | 10 | ข้อ |

- 2.2 บทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง แบ่งเป็น 3 บทบาท คือ
- | | | |
|--|----|-----|
| 2.2.1 บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร | 10 | ข้อ |
| 2.2.2 บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร | 10 | ข้อ |
| 2.2.3 บทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม | 10 | ข้อ |

- 3) นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงแก้ไข

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารระดับและเลขานุการ จำนวน 20 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.78

- 5) นำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อมั่นไปใช้กับกลุ่มประชากร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามไปยังประชากรที่ศึกษาโดยทางไปรษณีย์และขอความอนุเคราะห์ส่งกลับทางไปรษณีย์ ยกเว้นประชากรที่ศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดส่งโดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยและขอความอนุเคราะห์ส่งกลับโดยวิธีเดียวกัน รวมแบบสอบถามที่จัดส่งทั้งหมด 408 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน 328 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.4 รายละเอียดปรากฏตามตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่แจกและที่ได้รับคืน จำแนกตามสถาบัน และตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากร และจำนวน แบบสอบถาม สถานภาพของสถาบัน	ผู้บริหารระดับสูง		เลขานุการ ผู้บริหาร		รวม		คิดเป็น ร้อยละ	
	จำนวน ที่ส่งไป	จำนวนที่ ได้รับคืน	จำนวน ที่ส่งไป	จำนวนที่ ได้รับคืน	จำนวนที่ ส่งไป	จำนวนที่ ได้รับคืน	จำนวนที่ ส่งไป	จำนวนที่ ได้รับคืน
1. สถาบันของรัฐ	147	115	120	100	267	215	65.4	80.6
2. สถาบันเอกชน	77	61	64	52	141	113	34.6	80.2
รวม	224	176	184	152	408	328	100.0	80.4

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตรวจสอบคะแนนในแบบสอบถามและกรอกคะแนนลงในตารางรวม โดยให้หมายเลขรหัสแยกตามกลุ่มตัวแปรที่ศึกษา

4.2 หาค่าเฉลี่ยของคะแนนในแบบสอบถามเป็นรายข้อ และคะแนนรวมแต่ละด้านแต่ละบทบาท แปลความหมายของค่าเฉลี่ย เพื่อประเมินระดับที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้บริหารและเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะและบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่า ตามแนวทางของประคอง กรรณสูต (ประคอง กรรณสูต 2525 : 84) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.0 - 1.5	ระดับพึงประสงค์น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.6 - 2.5	ระดับพึงประสงค์น้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.6 - 3.5	ระดับพึงประสงค์ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.6 - 4.5	ระดับพึงประสงค์มาก
คะแนนเฉลี่ย 4.6 - 5.0	ระดับพึงประสงค์มากที่สุด

4.3 หาความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนแต่ละกลุ่มเพื่อนำไปทดสอบสมมติฐาน

4.4 เปรียบเทียบคุณลักษณะและบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

4.5 สถิติที่ใช้มี ดังนี้

- 1) ค่าร้อยละใช้ในการนำเสนอตัวแปรต้น
- 2) ค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้ในการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางของข้อมูลตัวแปรตามเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน
- 3) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความแปรปรวน โดยใช้วัดการกระจายของข้อมูลตัวแปรตามเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน
- 4) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่า T (T-Test) แบบ Independent

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากรที่ศึกษา
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายชื่อ 3 ด้าน และเป็นรายด้าน 3 ด้าน โดยแบ่งเป็นด้านบุคลิกภาพ 10 ข้อ ด้านความรู้ความสามารถ 10 ข้อ ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน 10 ข้อ และหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายชื่อ 3 ด้าน และเป็นรายด้าน 3 ด้าน โดยแบ่งเป็นบทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร 10 ข้อ บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร 10 ข้อ และ บทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม 10 ข้อ ตามทัศนะของผู้บริหารและเลขานุการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 3 - 10

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายชื่อ 3 ด้าน และเป็นรายด้าน 3 ด้าน โดยแบ่งเป็นด้านบุคลิกภาพ 10 ข้อ ด้านความรู้ความสามารถ 10 ข้อ และด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน 10 ข้อ และเปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง รายชื่อ 3 ด้าน และเป็นรายด้าน 3 ด้าน โดยแบ่งเป็นบทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร 10 ข้อ บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร 10 ข้อ และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม 10 ข้อ ตามทัศนะของผู้บริหารและเลขานุการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 11 - 18

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายข้อ 3 ด้าน และเป็นรายด้าน 3 ด้าน โดยแบ่งเป็นด้านบุคลิภาพ 10 ข้อ ด้านความรู้ความสามารถ 10 ข้อ และด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน 10 ข้อ และเปรียบเทียบ บทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง รายข้อ 3 ด้าน และเป็นรายด้าน 3 ด้าน โดยแบ่งเป็นบทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร 10 บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร 10 ข้อ และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม 10 ข้อ ตามทัศนะของผู้บริหารและ เลขานุการ จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏใน ตาราง 19 - 26



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อและรายด้านเกี่ยวกับระดับของคุณลักษณะและ
บทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ตามทัศนะของผู้บริหาร
และเลขานุการ ได้ผลดังนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ด้านบุคลิกภาพของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		รวม N = 328	
ด้านบุคลิกภาพของ เลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง	4.23	0.58	4.12	0.65	4.18	0.62
2. มีมนุษยสัมพันธ์	4.71	0.59	4.50	0.64	4.60	0.62
3. มีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นและคำ ตักเตือนของผู้อื่น	4.45	0.61	4.18	0.62	4.31	0.63
4. มีนิสัยเอื้อเฟื้อชอบช่วยเหลือผู้อื่น	4.38	0.64	4.23	0.58	4.31	0.62
5. มีรสนิยมในการแต่งกายได้เหมาะสมกับ กาลเทศะ	4.08	0.69	4.10	0.67	4.09	0.68
6. ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี	4.55	0.58	4.36	0.71	4.46	0.65
7. กล้าตัดสินใจและตัดสินใจได้ถูกต้อง	4.25	0.69	4.20	0.68	4.23	0.69
8. มีความฉลาดและไหวพริบปฏิภาณดี	4.53	0.63	4.32	0.65	4.43	0.65
9. มีความคิดริเริ่มและใช้ภูมิปัญญา	4.29	0.67	4.19	0.68	4.24	0.67
10. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.12	0.66	4.20	0.62	4.16	0.64
รวมเฉลี่ย	4.36	0.63	4.24	0.67	4.30	0.65

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้บริหารมีความเห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ ในข้อมีมนุษยสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด และมีความเห็นด้วยระดับมากในข้ออื่น ๆ ลดหลั่นตามลำดับ คือ ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี มีความฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณดี มีเหตุผลรับฟังความคิดเห็น และคำตักเตือนของผู้อื่น มีนิสัยเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้อื่น มีความคิดริเริ่มและใช้ภูมิปัญญา กล้าตัดสินใจและตัดสินใจได้ถูกต้อง มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีรสนิยมในการแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ

สำหรับเลขานุการ มีความเห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ ในระดับมาก ในทุกข้อ ลดหลั่นตามลำดับ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี มีความฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณดี มีนิสัยเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้อื่น กล้าตัดสินใจและตัดสินใจได้ถูกต้อง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความคิดริเริ่มและใช้ภูมิปัญญา มีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นและคำตักเตือนของผู้อื่น มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง และมีรสนิยมในการแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะของเลขานุการผู้บริหารด้านบุคลิกภาพ โดยรวมความเห็นทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า คุณลักษณะข้อมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสำคัญมากที่สุด ข้อควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี และ ข้อมีความฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณดี มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ โดยคุณลักษณะข้อมีรสนิยมในการแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ มีความสำคัญลำดับท้าย แต่เมื่อพิจารณารวมเฉลี่ยทุกข้อแล้ว พบว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ มีระดับพึงประสงค์มาก

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ด้านความรู้ความสามารถของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		รวม N = 328	
ด้านความรู้ความสามารถ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชา เลขานุการ	3.45	0.92	3.05	0.94	3.25	0.95
2. มีประสบการณ์ในงานธุรการ เป็นอย่างดี	3.89	0.82	3.63	0.85	3.76	0.86
3. รักการศึกษาค้นคว้า แสวงหาความรู้ เพิ่มเติมอยู่เสมอ	4.33	0.69	4.12	0.63	4.22	0.67
4. รักและศรัทธาในวิชาชีพเลขานุการ	4.15	0.76	3.94	0.87	4.05	0.82
5. สามารถในการประสานประโยชน์และ ประนีประนอมเมื่อเกิดการขัดแย้ง	4.32	0.73	4.14	0.76	4.23	0.75
6. รู้จักคบคนและเลือกใช้คนเหมาะสม กับงาน	4.10	0.70	4.03	0.62	4.06	0.66
7. มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของ หน่วยงาน	4.49	0.69	4.38	0.65	4.43	0.67
8. มีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำ	4.66	0.57	4.45	0.64	4.55	0.62
9. มีความสามารถในการจูงใจผู้อื่น	4.02	0.69	3.90	0.74	3.96	0.72
10. พัฒนาวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ	4.47	0.62	4.23	0.68	4.35	0.66
รวมเฉลี่ย	4.19	0.72	3.99	0.74	4.09	0.74

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้บริหารมีความเห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความสามารถ ระดับมากที่สุด ในข้อมีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำและมีความเห็นด้วยระดับมาก ในข้อ มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงาน พัฒนาวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ รักการศึกษาค้นคว้า แสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ สามารถในการประสานประโยชน์และประนีประนอมเมื่อเกิดการขัดแย้ง รักและศรัทธาในวิชาชีพเลขานุการ รู้จักคบคนและเลือกใช้คนเหมาะสมกับงาน มีความสามารถในการจูงใจผู้อื่น และมีประสบการณ์ในงานธุรการเป็นอย่างดี ลดหลั่นตามลำดับ และมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางในข้อ สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาเลขานุการ

สำหรับเลขานุการ มีความเห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ความสามารถในระดับมากในข้อมีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำ มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงาน พัฒนาวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ สามารถในการประสานประโยชน์และประนีประนอมเมื่อเกิดการขัดแย้ง รักการศึกษาค้นคว้าแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ รู้จักคบคนและเลือกใช้คนเหมาะสมกับงาน รักและศรัทธาในวิชาชีพเลขานุการ มีความสามารถในการจูงใจผู้อื่น และมีประสบการณ์ในงานธุรการเป็นอย่างดี ลดหลั่นตามลำดับ และมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางในข้อสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาเลขานุการ

เมื่อพิจารณาคคุณลักษณะเลขานุการผู้บริหารด้านความรู้ความสามารถ โดยรวมความเห็นทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า คุณลักษณะข้อมีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำ มีความสำคัญอันดับต้น ข้อมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานและข้อพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ มีความสำคัญอันดับรองลงมาตามลำดับ โดยคุณลักษณะข้อสำเร็จในการศึกษาในสาขาวิชาเลขานุการ มีความสำคัญอันดับท้าย แต่เมื่อพิจารณารวมเฉลี่ยทุกข้อแล้ว พบว่า คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ มีระดับพึงประสงค์มาก

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณลักษณะที่พึงประสงค์
ด้านลักษณะนิสัยในการทำงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		รวม N = 328	
ด้านลักษณะนิสัยในการทำงานของ เลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. มีความอดทนและขยันหมั่นเพียร	4.45	0.64	4.33	0.67	4.39	0.66
2. มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ	4.75	0.56	4.52	0.66	4.63	0.62
3. เป็นคนตรงต่อเวลา	4.63	0.64	4.37	0.68	4.50	0.67
4. ทำงานด้วยความเสียสละเพื่อส่วนรวม	4.33	0.62	4.10	0.71	4.21	0.68
5. รักความก้าวหน้า ต่อสู้ดิ้นรนเสมอ	4.03	0.71	4.08	0.72	4.05	0.71
6. ปฏิบัติตนให้เป็นที่ไว้วางใจได้	4.73	0.50	4.50	0.65	4.62	0.59
7. ทำงานได้ถูกต้องและเรียบร้อย	4.57	0.63	4.41	0.61	4.49	0.62
8. ใช้ดุลยพินิจของตนเองในการทำงาน	4.16	0.67	4.07	0.67	4.12	0.67
9. แบ่งเวลาทำงานให้เหมาะสม	4.31	0.63	4.12	0.65	4.21	0.65
10. รู้จักเลือกทำงานตามความจำเป็น ก่อนหลัง	4.51	0.66	4.37	0.61	4.44	0.64
รวมเฉลี่ย	4.45	0.56	4.29	0.66	4.37	0.65

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้บริหารมีความเห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านลักษณะนิสัย
ในการทำงาน ระดับมากที่สุด ในข้อมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ปฏิบัติงานให้เป็นที่ไว้วางใจได้ และ
เป็นคนตรงต่อเวลา ลดหลั่นตามลำดับ และมีความเห็นด้วยระดับมากในข้ออื่น ๆ คือ ทำงานได้ถูก
ต้องและเรียบร้อย รู้จักเลือกทำงานตามความจำเป็นก่อนหลัง มีความอดทนและความขยันหมั่นเพียร
ทำงานด้วยความเสียสละเพื่อส่วนรวม แบ่งเวลาทำงานให้เหมาะสม ใช้ดุลยพินิจของตนเองในการ
ทำงาน และรักความก้าวหน้าต่อสู้ดิ้นรนเสมอ ลดหลั่นตามลำดับ

สำหรับเลขานุการ มีความเห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน ระดับมากในทุก ๆ ข้อ คือ มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ปฏิบัติงานให้เป็นที่น่าพอใจได้ ทำงานได้ถูกต้องและเรียบร้อย เป็นคนตรงต่อเวลา รู้จักเลือกทำงานตามความจำเป็นก่อนหลัง มีความอดทนและความขยันหมั่นเพียร แบ่งเวลาทำงานให้เหมาะสม ทำงานด้วยความเสียสละเพื่อส่วนรวม รักความก้าวหน้าต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และใช้ดุลยพินิจของตนเองในการทำงาน ลดหลั่นตามลำดับ

เมื่อพิจารณาคุณลักษณะของเลขานุการ ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน โดยรวมความเห็นทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า คุณลักษณะข้อมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ มีความสำคัญอันดับต้น ข้อปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าพอใจได้ และข้อเป็นคนตรงต่อเวลา มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ และคุณลักษณะข้อรักความก้าวหน้า ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสำคัญอันดับท้าย แต่เมื่อพิจารณารวมเฉลี่ยทุกข้อแล้ว พบว่า คุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงานมีระดับพึงประสงค์มาก



ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		รวม N = 328	
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง รายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.36	0.63	4.24	0.67	4.30	0.65
2. ด้านความรู้ความสามารถ	4.19	0.72	3.99	0.74	4.09	0.74
3. ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน	4.45	0.56	4.29	0.66	4.37	0.65
รวมเฉลี่ย	4.33	0.63	4.17	0.69	4.25	0.68

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้บริหารมีความเห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในระดับมาก ในทุกด้าน คือ ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน ด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความสามารถ ลดหลั่นตามลำดับ

สำหรับเลขานุการ มีความเห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในระดับมากในทุกด้าน คือ ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน ด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความสามารถ ลดหลั่นตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ผู้บริหารและเลขานุการ มีความเห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ระดับมากในทุกด้าน โดยด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน มีความสำคัญอันดับต้น ด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความสามารถมีความสำคัญรองลงมา ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบทบาทที่พึงประสงค์
ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหารของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

บทบาทที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		รวม N = 328	
ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหารของ เลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. จัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง	4.38	0.71	4.20	0.69	4.29	0.71
2. เก็บเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ ถูกต้องตามหลักการจัดเก็บเอกสาร	4.48	0.67	4.05	0.77	4.26	0.75
3. ใช้โทรศัพท์ได้คล่องแคล่ว ถูกต้อง ตามหลักการ	4.37	0.69	4.20	0.71	4.29	0.71
4. บันทึกความเห็นขึ้นต้นเสนอ เพื่อให้ผู้ บังคับบัญชาสั่งการ	4.14	0.75	3.92	0.73	4.03	0.74
5. ช่วยเตรียมร่างปาฐกถาหรือสุนทรพจน์	3.67	0.82	3.29	0.96	3.48	0.91
6. เป็นธุระในการเดินทางไปราชการ ของผู้บังคับบัญชาทุกกรณี	3.68	0.06	3.49	0.13	3.58	0.10
7. ทำหน้าที่ต้อนรับแขกที่มาติดต่อกับ ผู้บังคับบัญชา	4.18	0.83	4.10	0.81	4.14	0.82
8. ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงาน	3.90	0.90	3.78	0.93	3.85	0.91
9. ทำหน้าที่แทนผู้บังคับขาในขอบเขตที่ ได้รับมอบหมาย	3.89	0.79	3.79	0.90	3.84	0.85
10. ให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อ การแก้ปัญหาในการทำงาน	3.80	0.77	3.72	0.84	3.76	0.80
รวมเฉลี่ย	4.05	0.80	3.85	0.85	3.95	0.83

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้บริหารมีความเห็นด้วยกับบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร ระดับมาก ในทุก ๆ ข้อ คือ เก็บเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ถูกต้องตามหลักการจัดเก็บเอกสาร จัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง ใช้โทรศัพท์ได้คล่องแคล่วถูกต้องตามหลักการ ทำหน้าที่ต้อนรับแขกที่มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา บันทึกความเห็นเบื้องต้นเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงาน ทำหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชาในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อการแก้ปัญหาในการทำงาน เป็นธุระในการเดินทางไปราชการของผู้บังคับบัญชาทุกกรณี และช่วยเตรียมร่างปาฐกถา หรือสุนทรพจน์ ลดหลั่นตามลำดับ

สำหรับเลขานุการ มีความเห็นด้วยกับบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร ระดับมาก ในข้อจัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง และข้อใช้โทรศัพท์ได้คล่องแคล่ว ถูกต้องตามหลักการ มีความสำคัญอันดับต้น ข้อเก็บเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ ถูกต้องตามหลักการจัดเก็บเอกสาร บันทึกความเห็นเบื้องต้นเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ ทำหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชาในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงาน ให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อการแก้ปัญหาในการทำงาน ลดหลั่นตามลำดับ และมีความเห็นด้วยระดับปานกลางในข้อ เป็นธุระในการเดินทางไปราชการของผู้บังคับบัญชาทุกกรณี และช่วยเตรียมร่างปาฐกถาหรือสุนทรพจน์ ลดหลั่นตามลำดับ

เมื่อพิจารณาบทบาทของเลขานุการผู้บริหารในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร โดยรวมความเห็นทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า บทบาทข้อจัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง และข้อใช้โทรศัพท์ได้คล่องแคล่ว ถูกต้องตามหลักการ มีความสำคัญอันดับต้น ข้อเก็บเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ถูกต้องตามหลักการ จัดเก็บเอกสาร และข้อทำหน้าที่ต้อนรับแขกที่มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ โดยข้อช่วยเตรียมร่างปาฐกถาหรือสุนทรพจน์ มีความสำคัญอันดับท้าย แต่เมื่อพิจารณารวมเฉลี่ยทุกข้อแล้ว พบว่า บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร มีระดับพึงประสงค์มาก

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบทบาทที่พึงประสงค์
ในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหารของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

บทบาทที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		รวม N = 328	
ในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. เป็นกันชนให้กับผู้บังคับบัญชาในกรณี ที่จำเป็น	3.53	0.85	3.77	0.86	3.65	0.86
2. ติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไป ตามสมควร	4.33	0.66	4.03	0.74	4.18	0.71
3. มีความสามารถในการพูดใน สาธารณะ	3.32	0.76	3.26	0.81	3.29	0.78
4. มีความรู้เกี่ยวกับสื่อมวลชนเป็น อย่างดี	3.66	0.78	3.43	0.77	3.55	0.78
5. ติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและ ภายนอกสถาบัน	4.18	0.73	4.06	0.64	4.12	0.69
6. สืบค้นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ของผู้บังคับบัญชา	4.22	0.75	3.92	0.86	4.07	0.82
7. มีความรู้ความเข้าใจในระบบการสื่อสาร และสามารถใช้ระบบนั้นได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.29	0.70	4.12	0.73	4.21	0.72
8. สรุปเนื้อหาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง กับงานและย่อเรื่องเสนอผู้บริหารใน ประเด็นที่น่าสนใจ	4.14	0.72	3.86	0.86	4.00	0.81
9. มีความรู้ในการจัดอภิปรายแบบ ต่าง ๆ	3.86	0.84	3.54	0.96	3.70	0.91
10. เป็นธุระในเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับ บัญชาในบางโอกาส	3.23	0.97	3.39	0.84	3.31	0.91
รวมเฉลี่ย	3.88	0.78	3.74	0.81	3.45	0.80

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้บริหารมีความเห็นด้วยกับบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร ระดับมาก ในข้อติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไปตามสมควร มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารและสามารถใช้กระบวนการนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สืบค้นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบัน สรุปเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงาน และย่อเรื่องราวเสนอผู้บริหารในประเด็นที่น่าสนใจ มีความรู้ในการจัดอภิปรายแบบต่าง ๆ และมีความรู้เกี่ยวกับสื่อมวลชนเป็นอย่างดี ลดหลั่นตามลำดับ และมีความเห็นด้วยระดับปานกลาง ในข้อเป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชาในกรณีที่เป็น มีความสามารถในการพูดในที่สาธารณะ และเป็นธุระในเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาในบางโอกาส ลดหลั่นตามลำดับ

สำหรับเลขานุการ มีความเห็นด้วยกับบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร ระดับมาก ในข้อมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการสื่อสาร และสามารถใช้อำนาจกระบวนการนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไปตามสมควร สืบค้นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา สรุปเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงาน และย่อเรื่องราวเสนอผู้บริหารในประเด็นที่น่าสนใจ เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชาในกรณีที่เป็น ลดหลั่นตามลำดับ และมีความเห็นด้วย ระดับปานกลาง ในข้อมีความรู้ในการจัดอภิปรายแบบต่าง ๆ และมีความรู้เกี่ยวกับสื่อมวลชนเป็นอย่างดี เป็นธุระในเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาในบางโอกาส และมีความสามารถในการพูดในที่สาธารณะ ลดหลั่นตามลำดับ

เมื่อพิจารณาบทบาทของเลขานุการผู้บริหารในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหารโดยรวมความเห็นทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า บทบาทข้อมีความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการสื่อสารและสามารถใช้กระบวนการนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสำคัญอันดับต้น ข้อติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไปตามสมควร และข้อติดต่อกับบุคคลทั้งภายใน และภายนอกสถาบัน มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ โดยข้อมีความสามารถในการพูดในที่สาธารณะ มีความสำคัญอันดับท้าย แต่เมื่อพิจารณารวมเฉลี่ยทุกข้อแล้ว พบว่า บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหารมีระดับพึงประสงค์มาก

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบทบาทที่พึงประสงค์
ในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคมของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

บทบาทที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		รวม N = 328	
ในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. มีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด	4.49	0.70	4.15	0.71	4.32	0.72
2. สนใจในกิจกรรมของสมาคมศิษย์เก่า ของสถาบัน	3.51	0.86	3.35	0.83	3.43	0.85
3. เข้าร่วมในกิจกรรมของกลุ่มต่าง ๆ เช่น สภาคณาจารย์ หรือสโมสรอาจารย์และ ข้าราชการ	3.48	0.76	3.19	0.88	3.34	0.83
4. สนใจและมีส่วนรวมในกิจกรรม สาธารณประโยชน์	3.56	0.72	3.41	0.76	3.49	0.74
5. มีความสนใจต่อสถานการณ์บ้านเมือง	3.68	0.74	3.63	0.73	3.65	0.73
6. มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของชุมชนแวดล้อม	3.14	0.78	3.12	0.74	3.13	0.76
7. ปกป้องชื่อเสียงของสถาบันอย่างมี เหตุผล	4.15	0.71	4.01	0.70	4.08	0.70
8. ได้รับการยอมรับจากคณาจารย์และ ผู้บริหารอื่น	4.00	0.72	3.82	0.66	3.91	0.70
9. มีภูมิหลังที่ดีและไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสีย	4.24	0.82	4.15	0.75	4.20	0.79
10. ไม่มีปัญหาทางครอบครัว	4.13	0.86	4.06	0.78	4.10	0.82
รวมเฉลี่ย	3.84	0.77	3.69	0.75	3.77	0.76

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้บริหารมีความเห็นด้วยกับบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม ระดับมาก ในข้อมีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด มีภูมิหลังที่ดีและไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสีย ปกป้องชื่อเสียงของสถาบันอย่างมีเหตุผล ไม่มีปัญหาทางครอบครัว ได้รับการยอมรับจากคณาจารย์และผู้บริหารอื่น และมีความสนใจต่อสถานการณ์บ้านเมือง ลดหลั่นตามลำดับ และมีความเห็นด้วยระดับปานกลาง ในข้อสนใจและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ สนใจในกิจกรรมของสมาคมศิษย์เก่าของสถาบัน เข้าร่วมในกิจกรรมของกลุ่มต่าง ๆ เช่น สภาคณาจารย์ หรือสโมสรอาจารย์และข้าราชการ และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของชุมชนแวดล้อม ลดหลั่นตามลำดับ

สำหรับเลขานุการ มีความเห็นด้วยกับบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม ระดับมาก ในข้อมีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด มีภูมิหลังที่ดีและไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสีย ไม่มีปัญหาทางครอบครัว ปกป้องชื่อเสียงของสถาบันอย่างมีเหตุผล ได้รับการยอมรับจากคณาจารย์และผู้บริหารอื่น และมีความสนใจต่อสถานการณ์บ้านเมือง ลดหลั่นตามลำดับ และมีความเห็นด้วยระดับปานกลาง ในข้อสนใจและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ สนใจในกิจกรรมของสมาคมศิษย์เก่าของสถาบัน เข้าร่วมในกิจกรรมของกลุ่มต่าง ๆ เช่น สภาคณาจารย์ หรือสโมสรอาจารย์ และข้าราชการ และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของชุมชนแวดล้อม ลดหลั่นตามลำดับ

เมื่อพิจารณาบทบาทของเลขานุการ ในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม โดยรวมความเห็นทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า บทบาทข้อมีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด มีความสำคัญอันดับต้น ข้อมีภูมิหลังที่ดีและไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสีย และข้อไม่มีปัญหาทางครอบครัวมีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ โดยบทบาทข้อมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของชุมชนแวดล้อมมีความสำคัญอันดับท้าย แต่เมื่อพิจารณาเฉลี่ยทุกข้อแล้ว พบว่า บทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม มีระดับพึงประสงค์มาก

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของบทบาทที่พึงประสงค์
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายด้าน

บทบาทที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		รวม N = 328	
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง รายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร	4.05	0.80	3.85	0.85	3.95	0.83
2. บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร	3.88	0.78	3.74	0.81	3.45	0.80
3. บทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบัน และสังคม	3.84	0.77	3.69	0.75	3.77	0.76
รวมเฉลี่ย	3.92	0.78	3.76	0.80	3.72	0.79

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้บริหารมีความเห็นด้วยกับบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับมากในทุกด้าน คือ บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และ บทบาทในฐานะ สมาชิกของสถาบันและสังคม ลดหลั่นตามลำดับ

สำหรับเลขานุการ มีความเห็นด้วยกับบทบาทที่พึงประสงค์ ระดับมากในทุกด้าน คือ บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม ลดหลั่นตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความเห็นด้วยกับ บทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับมากในทุกด้าน โดยบทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร มีความจำเป็นอันดับต้น บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลรายข้อและข้อมูลรายด้านเกี่ยวกับ
คุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงตามทัศนะ
ของผู้บริหารและเลขานุการ ได้ผลดังนี้

ตาราง 11 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพของเลขานุการ
ผู้บริหารระดับสูง เป็นรายข้อ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		ค่าสถิติ
ด้านบุคลิกภาพ ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T - TEST
1. มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง	4.23	0.58	4.12	0.65	1.50
2. มีมนุษยสัมพันธ์	4.71	0.59	4.50	0.64	2.91 **
3. มีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นและคำ ตักเตือนของผู้อื่น	4.45	0.61	4.18	0.62	3.69 **
4. มีนิสัยเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้อื่น	4.38	0.64	4.23	0.58	1.98 *
5. มีรสนิยมในการแต่งกายได้เหมาะ กับกาลเทศะ	4.08	0.69	4.10	0.67	0.27
6. ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี	4.55	0.58	4.36	0.71	2.58 **
7. กล้าตัดสินใจและตัดสินใจได้ถูกต้อง	4.25	0.69	4.20	0.68	0.66
8. มีความฉลาดและไหวพริบปฏิภาณดี	4.53	0.63	4.32	0.65	2.78 **
9. มีความคิดริเริ่มและใช้ภูมิปัญญา	4.29	0.67	4.19	0.68	1.29
10. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.12	0.66	4.20	0.62	-1.02
รวมเฉลี่ย	4.36	0.63	4.24	0.67	1.66

จากตาราง 11 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของเลขานุการ ผู้บริหารระดับสูง ตามทัศนระหว่งผู้บริหารและเลขานุการ ในข้อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นและคำตักเตือนของผู้อื่น และมีความฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณดี พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อ มีนิสัยเอื้อเฟื้อชอบช่วยเหลือผู้อื่น และควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในข้ออื่น ๆ พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 12 เปรียบเทียบระดับที่พึงประสงค์ของคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายข้อ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		ค่าสถิติ
ด้านความรู้ความสามารถ เลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T - TEST
1. สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาเลขานุการ	3.45	0.92	3.05	0.94	3.63 **
2. มีประสบการณ์ในงานธุรการเป็นอย่างดี	3.89	0.82	3.63	0.85	2.67 **
3. รักการศึกษาค้นคว้า แสวงหาความรู้ เพิ่มเติมอยู่เสมอ	4.33	0.69	4.12	0.63	2.74 **
4. รักและศรัทธาในวิชาชีพเลขานุการ	4.15	0.76	3.94	0.87	2.15 *
5. สามารถในการประสานประโยชน์และ ประนีประนอมเมื่อเกิดการขัดแย้ง	4.32	0.73	4.14	0.76	2.02 *
6. รู้จักคบคนและเลือกใช้คนเหมาะสมกับงาน	4.10	0.70	4.03	0.62	0.88
7. มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของ หน่วยงาน	4.49	0.69	4.38	0.65	1.37
8. มีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำ	4.66	0.57	4.45	0.65	2.94 **
9. มีความสามารถในการจูงใจผู้อื่น	4.02	0.69	3.90	0.74	1.40
10. พัฒนาวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ	4.47	0.62	4.23	0.68	3.10 **
รวมเฉลี่ย	4.19	0.72	3.99	0.74	2.29

จากตาราง 12 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ตามทัศนะระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการ ในข้อสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาเลขานุการ มีประสบการณ์ในงานธุรการเป็นอย่างดี รักการศึกษาค้นคว้า แสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ มีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำ พัฒนาวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อรักและศรัทธาในวิชาชีพเลขานุการ และสามารถในการประสานประโยชน์และประนีประนอมเมื่อเกิดการขัดแย้ง พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในข้ออื่น ๆ พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายชื่อ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		ค่าสถิติ
คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของ เลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T - TEST
1. มีความอดทนและขยันหมั่นเพียร	4.45	0.64	4.33	0.67	1.57
2. มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ	4.75	0.56	4.52	0.66	3.20 **
3. เป็นคนตรงต่อเวลา	4.63	0.64	4.37	0.68	3.42 **
4. ทำงานด้วยความเสียสละเพื่อส่วนรวม	4.33	0.62	4.10	0.71	2.96 **
5. รักความก้าวหน้า ต่อดูดีนรณเสมอ	4.03	0.71	4.08	0.72	- 0.05
6. ปฏิบัติงานให้เป็นที่ไว้วางใจได้	4.73	0.50	4.50	0.65	3.38 **
7. ทำงานได้ถูกต้องและเรียบร้อย	4.57	0.63	4.41	0.61	2.13 *
8. ใช้ดุลยพินิจของตนเองในการทำงาน	4.16	0.67	4.07	0.67	1.21
9. แบ่งเวลาทำงานให้เหมาะสม	4.31	0.63	4.12	0.65	2.55 *
10. รู้จักเลือกทำงานตามความจำเป็น ก่อนหลัง	4.51	0.66	4.37	0.61	1.99 *
รวมเฉลี่ย	4.45	0.56	4.29	0.66	

จากตาราง 13 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของคุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ตามทัศนะระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการ ในข้อ มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ เป็นคนตรงต่อเวลา ทำงานด้วยความเสียสละเพื่อส่วนรวม และปฏิบัติงานให้เป็นที่ไว้วางใจได้ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อ ทำงานได้ถูกต้องและเรียบร้อย แบ่งเวลาทำงานให้เหมาะสม รู้จักเลือกทำงานตามความจำเป็นก่อนหลัง พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในข้ออื่น ๆ พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง
เป็นรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		ค่าสถิติ
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง รายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T - TEST
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.36	0.63	4.24	0.67	2.24 *
2. ด้านความรู้ความสามารถ	4.19	0.72	3.99	0.74	3.40 **
3. ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน	4.45	0.56	4.29	0.66	2.88 *
รวมเฉลี่ย	4.33	0.63	4.17	0.69	3.10 **

จากตาราง 14 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของคุณลักษณะของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงตามทัศนะระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการ ในด้าน ความรู้ความสามารถพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านบุคลิกภาพและด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยรวม พบว่า ระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการ มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายชื่อ

บทบาทที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		ค่าสถิติ
ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T - TEST
1. จัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง	4.38	0.72	4.20	0.69	2.24 *
2. เก็บเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่	4.48	0.67	4.05	0.77	5.12 **
3. ใช้โทรศัพท์ได้อย่างคล่องแคล่วถูกต้องตามหลักการ	4.37	0.69	4.20	0.71	2.06 *
4. บันทึกความเห็นขึ้นต้นเสนอให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ	4.14	0.75	3.92	0.73	2.46 *
5. ช่วยเตรียมร่างปฐกถาหรือสุนทรพจน์	3.67	0.82	3.29	0.96	3.63 **
6. เป็นธุระในการเดินทางไปราชการของผู้บังคับบัญชาทุกกรณี	3.68	0.06	3.49	0.13	1.46
7. ทำหน้าที่ต้อนรับแขกที่มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา	4.18	0.83	4.10	0.81	0.85
8. ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงาน	3.90	0.90	3.78	0.93	1.04
9. ทำหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชาในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย	3.89	0.79	3.79	0.90	0.98
10. ให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อ การแก้ปัญหาในการทำงาน	3.80	0.77	3.72	0.84	0.89
รวมเฉลี่ย	4.05	0.70	3.85	0.75	

จากตาราง 15 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร ตามทัศนคติระหว่างผู้บริหารและเลขานุการ ในข้อเก็บเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ ถูกต้องตามหลักการจัดเก็บเอกสาร และช่วยเตรียมร่างปฐกถา หรือสุนทรพจน์ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อจัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง ใช้โทรศัพท์ได้คล่องแคล่วถูกต้องตามหลักการ และบันทึกความเห็นเบื้องต้นเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในข้ออื่น ๆ พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 16 เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายข้อ

บทบาทที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		ค่าสถิติ
ในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T - TEST
1. เป็นกันชนให้กับผู้บังคับบัญชาในกรณี ที่จำเป็น	3.53	0.85	3.77	0.86	- 2.38 *
2. ติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไป ตามสมควร	4.33	0.66	4.03	0.74	3.69 **
3. มีความสามารถในการพูดในที่สาธารณะ	3.32	0.76	3.26	0.81	0.73
4. มีความรู้เกี่ยวกับสื่อมวลชนเป็นอย่างดี	3.66	0.78	3.43	0.77	2.53 *
5. ติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและ ภายนอกสถาบัน	4.18	0.73	4.06	0.64	1.52
6. สืบค้นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ของผู้บังคับบัญชา	4.22	0.75	3.92	0.86	3.19 **
7. มีความรู้ ความเข้าใจ ในระบบการ สื่อสารและสามารถใช้ระบบนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.29	0.70	4.12	0.73	2.12 *
8. สรุปเนื้อหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงาน และย่อเรื่องเสนอผู้บริหารในประเด็น ที่น่าสนใจ	4.14	0.72	3.86	0.86	2.95 **
9. มีความรู้ในการจัดอภิปรายแบบต่าง ๆ	3.86	0.84	3.54	0.96	3.08 **
10.เป็นธุระในเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับ บัญชาในบางโอกาส	3.23	0.97	3.39	0.84	- 1.50
รวมเฉลี่ย	3.88	0.78	3.74	0.81	

จากตาราง 16 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร ตามทัศนะระหว่างผู้บริหารและเลขานุการในข้อติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไปตามสมควร สืบค้นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา สรุปเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงาน และย่อเรื่องราวเสนอผู้บริหารในประเด็นที่น่าสนใจ มีความรู้ในการจัดอภิปรายแบบต่าง ๆ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อเป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชาในกรณีที่เป็น มีความรู้ความเข้าใจในระบบการสื่อสารและสามารถใช้ระบบนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในข้ออื่น ๆ พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 17 เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายชื่อ

บทบาทที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		ค่าสถิติ
ในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T-TEST
1. มีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด	4.49	0.70	4.15	0.71	4.05 **
2. สนใจในกิจกรรมของสมาคมศิษย์เก่า ของสถาบัน	3.51	0.86	3.35	0.83	1.64 *
3. เข้าร่วมในกิจกรรมของกลุ่มต่าง ๆ เช่น สภาคณาจารย์ หรือสโมสรอาจารย์ และข้าราชการ	3.48	0.76	3.19	0.88	2.97 **
4. สนใจและมีส่วนรวมในกิจกรรม สาธารณประโยชน์	3.56	0.72	3.41	0.76	1.70
5. มีความสนใจต่อสถานการณ์บ้านเมือง	3.68	0.74	3.63	0.73	0.59
6. มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของชุมชนแวดล้อม	3.14	0.78	3.12	0.74	0.22
7. ปกป้องชื่อเสียงของสถาบันอย่างมี เหตุผล	4.15	0.71	4.01	0.70	1.66
8. ได้รับการยอมรับจากคณาจารย์และ ผู้บริหารอื่น	4.00	0.72	3.82	0.66	2.20 *
9. มีภูมิหลังที่ดีและไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสีย	4.24	0.82	4.15	0.75	0.95
10. ไม่มีปัญหาทางครอบครัว	4.13	0.86	4.06	0.78	0.71
รวมเฉลี่ย	3.84	0.77	3.69	0.75	

จากตาราง 17 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม ตามทัศนะระหว่างผู้บริหารกับเลขานุการ ในข้อ มีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด และข้อ เข้าร่วมในกิจกรรมของกลุ่มต่าง ๆ เช่น สภาคณาจารย์ หรือสโมสรอาจารย์ และข้าราชการ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อสนใจในกิจกรรมของสมาคมศิษย์เก่าของสถาบัน และข้อได้รับการยอมรับจากคณาจารย์และผู้บริหารอื่น พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในข้ออื่นๆพบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เป็นรายด้าน

บทบาทที่พึงประสงค์	ผู้บริหาร N = 176		เลขานุการ N = 152		ค่าสถิติ
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง รายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T-TEST
1. บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร	4.05	0.80	3.85	0.85	2.89 **
2. บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร	3.88	0.78	3.74	0.81	2.21 *
3. บทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบัน และสังคม	3.84	0.77	3.69	0.75	2.36 *
รวมเฉลี่ย	3.92	0.78	3.76	0.80	2.73 **

จากตาราง 18 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงตามทัศนระหว่างผู้บริหารและเลขานุการ บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาโดยรวมพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของ
 เลขาธิการผู้บริหารระดับสูง ตามทัศนะของผู้บริหารและเลขาธิการ
 จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพของเลขาธิการผู้บริหาร
 ระดับสูง จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	สถาบันของรัฐ N = 215		สถาบันเอกชน N = 113		ค่าสถิติ
ด้านบุคลิกภาพ ของเลขาธิการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T-TEST
1. มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง	4.18	0.56	4.17	0.70	0.17
2. มีมนุษยสัมพันธ์	4.67	0.53	4.50	0.73	2.07 *
3. มีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นและคำ ตักเตือนของผู้อื่น	4.29	0.62	4.34	0.65	- 0.64
4. มีนิสัยเอื้อเฟื้อชอบช่วยเหลือผู้อื่น	4.33	0.61	4.27	0.62	0.93
5. มีรสนิยมในการแต่งกายได้เหมาะสมกับ กาลเทศะ	4.09	0.68	4.09	0.68	0.01
6. ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี	4.55	0.57	4.32	0.75	2.71 **
7. กล้าตัดสินใจและตัดสินใจได้ถูกต้อง	4.28	0.66	4.15	0.73	1.46
8. มีความฉลาดและไหวพริบปฏิภาณดี	4.51	0.58	4.32	0.74	2.34 *
9. มีความคิดริเริ่มและใช้ภูมิปัญญา	4.28	0.62	4.19	0.74	1.12
10. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.19	0.62	4.12	0.67	0.90
รวมเฉลี่ย	4.33	0.54	4.24	0.70	

จากตาราง 19 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของคุณลักษณะ ด้านบุคลิกภาพของเลขาธิการ
 ผู้บริหารระดับสูง ตามทัศนะระหว่างผู้บริหารและเลขาธิการในสถาบันของรัฐ และผู้บริหารและ
 เลขาธิการในสถาบันของเอกชน ในข้อ ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัย
 สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และข้อมีความฉลาด และมีไหวพริบปฏิภาณดี
 พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในข้ออื่น ๆ พบความแตกต่าง
 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ความสามารถของเลขาธิการผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายข้อ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	สถาบันของรัฐ N = 215		สถาบันเอกชน N = 113		ค่าสถิติ
ด้านความรู้ความสามารถ ของเลขาธิการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T-TEST
1. สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาเลขาธิการ	3.19	0.90	3.33	1.02	- 1.24
2. มีประสบการณ์ในงานธุรการ เป็นอย่างดี	3.78	0.86	3.74	0.84	0.40
3. รักการศึกษาค้นคว้า แสวงหาความรู้ เพิ่มเติมอยู่เสมอ	4.25	0.65	4.19	0.69	0.73
4. รักและศรัทธาในวิชาชีพเลขาธิการ	4.02	0.86	4.09	0.77	- 0.80
5. สามารถในการประสานประโยชน์ และประนีประนอมเมื่อเกิดการขัดแย้ง	4.24	0.72	4.23	0.80	0.05
6. รู้จักคบคนและเลือกและเลือกใช้คน เหมาะสมกับงาน	4.09	0.66	4.23	0.66	0.77
7. มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของ หน่วยงาน	4.02	0.66	4.48	0.67	- 0.95
8. มีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำ	4.60	0.55	4.49	0.70	1.43
9. มีความสามารถในการจูงใจผู้อื่น	3.98	0.70	3.93	0.74	0.59
10. พัฒนาวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ	4.39	0.61	4.29	0.72	1.15
รวมเฉลี่ย	4.05	0.71	4.10	0.76	

จากตาราง 20 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของคุณลักษณะ ด้านความรู้ความสามารถของเลขาธิการผู้บริหารระดับสูง ตามทัศนะระหว่างผู้บริหารและเลขาธิการในสถาบันของรัฐ และผู้บริหารและเลขาธิการ ในสถาบันของเอกชน พบว่า มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกข้อ

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านลักษณะนิสัยในการทำงานของ
เลขานุการผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน
เป็นรายข้อ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	สถาบันของรัฐ N = 215		สถาบันเอกชน N = 113		ค่าสถิติ
ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T-TEST
1. มีความอดทนและขยันหมั่นเพียร	4.38	0.61	4.41	0.72	- 0.38
2. มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ	4.70	0.52	4.53	0.74	2.18 *
3. เป็นคนตรงต่อเวลา	4.56	0.57	4.41	0.79	1.73
4. ทำงานด้วยความเสียสละเพื่อส่วนรวม	4.24	0.63	4.18	0.74	0.67
5. รักความก้าวหน้า ต่อดูดีนรรเสมอ	4.07	0.69	4.03	0.75	0.57
6. ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าพอใจได้	4.66	0.52	4.55	0.67	1.43
7. ทำงานได้ถูกต้องและเรียบร้อย	4.53	0.53	4.43	0.76	1.35
8. ใช้ดุลยพินิจของตนเองในการทำงาน	4.15	0.62	4.05	0.74	1.14
9. แบ่งเวลาทำงานให้เหมาะสม	4.23	0.62	4.17	0.67	0.72
10. รู้จักเลือกทำงานตามความจำเป็น ก่อนหลัง	4.47	0.61	4.39	0.66	1.01
รวมเฉลี่ย	4.39	0.59	4.31	0.72	

จากตาราง 21 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของคุณลักษณะ ด้านลักษณะนิสัยในการทำงานของ
เลขานุการผู้บริหารระดับสูง ตามทัศนะระหว่างผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันของรัฐ และผู้บริหาร
และเลขานุการในสถาบันของเอกชน ในข้อ มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ พบว่า มีความแตกต่างอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับในข้ออื่น ๆ พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง
จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	สถาบันของรัฐ N = 215		สถาบันเอกชน N = 113		ค่าสถิติ
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง รายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T-TEST
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.33	0.54	4.24	0.70	1.56
2. ด้านความรู้ความสามารถ	4.05	0.71	4.10	0.76	0.20
3. ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน	4.39	0.59	4.31	0.72	1.34
รวมเฉลี่ย	4.26	0.61	4.22	0.73	

จากตาราง 22 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของคุณลักษณะของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงตามทัศนะระหว่างผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันของรัฐ และ ผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันของเอกชน ในแต่ละด้านและโดยรวม พบว่า มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหารของเลขานุการผู้บริหาร
ระดับสูง จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ

บทบาทที่พึงประสงค์	สถาบันของรัฐ N = 215		สถาบันเอกชน N = 113		ค่าสถิติ
ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T-TEST
1. จัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง	4.33	0.64	4.22	0.78	1.33
2. เก็บเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่	4.27	0.73	4.25	0.77	0.15
3. ใช้โทรศัพท์ได้อย่างคล่องแคล่วถูกต้องตามหลักการ	4.31	0.67	4.23	0.76	0.88
4. บันทึกความเห็นขึ้นต้นเสนอเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ	4.06	0.72	3.95	0.77	0.89
5. ช่วยเตรียมร่างปาฐกถาหรือสุนทรพจน์	3.52	0.91	3.41	0.92	1.08
6. เป็นธุระในการเดินทางไปราชการของผู้บังคับบัญชาทุกกรณี	3.71	1.06	3.39	1.12	2.42 *
7. ทำหน้าที่ต้อนรับแขกที่มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา	4.16	0.81	4.11	0.83	0.56
8. ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงาน	3.79	0.91	3.92	0.90	- 1.14
9. ทำหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชาในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย	3.84	0.78	3.83	0.93	0.07
10. ให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อการแก้ปัญหาในการทำงาน	3.75	0.79	3.76	0.81	- 0.02
รวมเฉลี่ย	3.97	0.80	3.91	0.85	

จากตาราง 23 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในฐานะ
ผู้ช่วยผู้บริหาร ตามทัศนะของผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันของรัฐ และผู้บริหารและเลขานุการ
ในสถาบันของเอกชน ในข้อเป็นธุระในการเดินทางไปราชการของผู้บังคับบัญชาทุกกรณี พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในข้ออื่น ๆ พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหารของเลขานุการ
ผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายข้อ

บทบาทที่พึงประสงค์	สถาบันของรัฐ N = 215		สถาบันเอกชน N = 113		ค่าสถิติ
ในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T-TEST
1. เป็นกันชนให้กับผู้บังคับบัญชาในกรณี ที่จำเป็น	3.59	0.86	3.73	0.85	- 1.34
2. ติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไป ตามสมควร	4.21	0.65	4.12	0.78	0.96
3. มีความสามารถในการพูดในที่สาธารณะ	3.32	0.75	3.23	0.82	0.87
4. มีความรู้เกี่ยวกับสื่อมวลชนเป็นอย่างดี	3.61	0.77	3.45	0.79	1.73
5. ติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก สถาบัน	4.16	0.66	4.05	0.71	1.31
6. สืบค้นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของ ผู้บังคับบัญชา	4.16	0.69	3.93	0.96	2.22 *
7. มีความรู้ ความเข้าใจในระบบการ สื่อสาร และสามารถใชระบบนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.21	0.69	4.19	0.75	0.18
8. สรุปเนื้อหาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง กับงานและย่อเรื่องเสนอผู้บริหารใน ประเด็นที่น่าสนใจ	4.05	0.78	3.91	0.82	1.47
9. มีความรู้ในการจัดอภิปรายแบบต่าง ๆ	3.72	0.82	3.66	1.02	0.51
10.เป็นธุระในเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา ในบางโอกาส	3.23	0.90	3.42	0.91	- 1.76
รวมเฉลี่ย	3.82	0.75	3.76	0.84	

จากตาราง 24 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร ตามทัศนะของผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันของรัฐ และผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันของเอกชน ในข้อ สืบค้นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา พบความแตกต่างอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในข้ออื่น ๆ พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 25 เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคมของ
 เลขาธิการผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน
 เป็นรายชื่อ

บทบาทที่พึงประสงค์	สถาบันของรัฐ N = 215		สถาบันเอกชน N = 113		ค่าสถิติ
ในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม ของเลขาธิการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T-TEST
1. มีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด	4.30	0.69	4.34	0.76	- 0.42
2. สนใจในกิจกรรมของสมาคมศิษย์เก่า ของสถาบัน	3.36	0.81	3.52	0.88	- 1.58
3. เข้าร่วมในกิจกรรมของกลุ่มต่าง ๆ เช่น สมาคมอาจารย์ หรือสโมสรอาจารย์ และข้าราชการ	3.27	0.78	3.43	0.89	- 1.63
4. สนใจและมีส่วนรวมในกิจกรรม สาธารณประโยชน์	3.43	0.70	3.57	0.79	- 1.56
5. มีความสนใจต่อสถานการณ์บ้านเมือง	3.67	0.72	3.61	0.74	0.71
6. มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของชุมชนแวดล้อม	3.05	0.71	3.23	0.81	- 1.87
7. ปกป้องชื่อเสียงของสถาบันอย่างมีเหตุผล	4.04	0.70	4.16	0.71	- 1.24
8. ได้รับการยอมรับจากคณาจารย์และ ผู้บริหารอื่น	3.83	0.65	4.02	0.74	- 2.26 *
9. มีภูมิหลังที่ดีและไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสีย เสื่อมเสีย	4.21	0.79		0.77	0.60
10. ไม่มีปัญหาทางครอบครัว	4.06	0.83	4.13	0.79	- 0.70
รวมเฉลี่ย	3.71	0.73	3.81	0.78	

จากตาราง 25 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของบทบาทของเลขาธิการผู้บริหารระดับสูงในฐานะ
 สมาชิกของสถาบันและสังคม ตามทัศนระหว่างผู้บริหารและเลขาธิการในสถาบันของรัฐ และ
 ผู้บริหารและเลขาธิการในสถาบันของเอกชน ในข้อได้รับการยอมรับจากคณาจารย์และผู้บริหารอื่น
 พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับในข้ออื่น ๆ พบความแตกต่างอย่าง
 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง
จำแนกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน

บทบาทที่พึงประสงค์	สถาบันของรัฐ N = 215		สถาบันเอกชน N = 113		ค่าสถิติ
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	T-TEST
1. บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร	3.97	0.80	3.91	0.85	0.92
2. บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร	3.82	0.75	3.76	0.84	0.82
3. บทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม	3.71	0.73	3.81	0.78	- 1.40
รวมเฉลี่ย	3.83	0.76	3.83	0.82	

จากตาราง 26 แสดงว่า ระดับที่พึงประสงค์ของบทบาทของเลขานุการกับผู้บริหารระดับสูงตามทัศนะระหว่างผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันของรัฐ และ ผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันของเอกชน ในแต่ละด้านและโดยรวม พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยคุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย สรุปขั้นตอนการวิจัยและการอภิปรายผลพร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ความมุ่งหมายในการศึกษา

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถ และด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน และเพื่อศึกษาบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร ในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคมตามทัศนะของผู้บริหารระดับสูง และทัศนะของเลขานุการในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จากสถาบันของรัฐ จำนวน 267 คน สถาบันเอกชน จำนวน 141 คน รวม 408 คน เป็นผู้บริหารระดับสูง 224 คน และเลขานุการ 184 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะของแบบสอบถามมี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท เป็นแบบสอบถามทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถ และด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน ด้านละ 10 ข้อ รวม 30 ข้อ และเป็นแบบสอบถามทัศนะเกี่ยวกับบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหาร

ระดับสูง 3 ด้าน คือ บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม ด้านละ 10 ข้อ รวม 30 ข้อ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 328 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.39 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่จัดส่งไปยังกลุ่มประชากรที่ศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนนี้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง 176 คน เลขานุการ 152 คน แยกตามสถานภาพของสถาบันที่ปฏิบัติงาน คือ สถาบันการศึกษาของรัฐ 215 คน สถาบันการศึกษาของเอกชน 113 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC+ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ T-Test

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ทักษะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1. เมื่อพิจารณาทักษะของผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง พบว่า

1.1 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นว่า คุณลักษณะของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถ และด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน เป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญทุกด้าน โดยคุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน เป็นคุณลักษณะสำคัญที่สุด คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความสามารถ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญรองลงมาตามลำดับ

1.2 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นว่า คุณลักษณะของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ด้านบุคลิกภาพที่มีความสำคัญในระดับสูง 3 อันดับ ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี และมีความฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณดี

1.3 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นว่า คุณลักษณะของเลขานุการระดับสูงด้านความรู้ความสามารถที่มีความสำคัญในระดับสูง 3 อันดับ ได้แก่ มีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำ มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานและพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

1.4 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นว่า คุณลักษณะของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ด้านลักษณะนิสัยในการทำงานที่มีความสำคัญในระดับสูง 3 อันดับ ได้แก่ มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ปฏิบัติงานให้เป็นทีไว้วางใจได้ และเป็นคนตรงต่อเวลา

2. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง พบว่า

2.1 ผู้บริหารระดับสูง มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง แตกต่างจากทัศนะของเลขานุการ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถ และด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน โดยผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญมากกว่าเลขานุการในทุกด้าน

2.2 ผู้บริหารระดับสูง มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ด้านบุคลิกภาพแตกต่างจากทัศนะของเลขานุการ 5 ข้อ ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ มีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นและคำตักเตือนของผู้อื่น มีนิสัยเอื้อเฟื้อชอบช่วยเหลือผู้อื่น ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี มีความฉลาดและไหวพริบปฏิภาณดี โดยผู้บริหารระดับสูง เห็นความสำคัญมากกว่าเลขานุการทั้ง 5 ข้อ สำหรับคุณลักษณะนอกนั้น ทั้งผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้บริหารระดับสูง มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ด้านความรู้ความสามารถแตกต่างจากทัศนะของเลขานุการ 7 ข้อ ได้แก่ สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาเลขานุการ มีประสบการณ์ในงานธุรการเป็นอย่างดี รักการศึกษาค้นคว้า แสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ รักและศรัทธาในวิชาชีพเลขานุการ สามารถในการประสานประโยชน์และประนีประนอมเมื่อเกิดการขัดแย้ง มีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำ และพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ โดยผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญมากกว่าเลขานุการทั้ง 7 ข้อ สำหรับคุณลักษณะข้อรู้จักคบคนและเลือกใช้คนเหมาะสมกับงาน และข้อมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงาน ทั้งผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้บริหารระดับสูง มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน แตกต่างจากทัศนคติของเลขานุการ 7 ข้อ ได้แก่ มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ เป็นคนตรงต่อเวลา ทำงานด้วยความถูกต้องและเรียบร้อย แบ่งเวลาทำงานให้เหมาะสม และรู้จักเลือกทำงานตามความจำเป็นก่อนหลัง โดยผู้บริหารระดับสูง เห็นความสำคัญมากกว่าเลขานุการทั้ง 7 ข้อ สำหรับคุณลักษณะข้อมีความอดทนและขยันหมั่นเพียร รักความก้าวหน้าต่อผู้ต้นรวมเสมอ และใช้ดุลยพินิจของตนเองในการทำงาน ทั้งผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

3. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ และ ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาเอกชนที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับสูง พบว่า

3.1 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงทั้ง 3 ด้าน คือด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความสามารถ และด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน ไม่แตกต่างจากทัศนคติของผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาเอกชน

3.2 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ด้านบุคลิกภาพแตกต่างจากทัศนคติของผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาเอกชน ในข้อมีมนุษยสัมพันธ์ ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี และมีความฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณดี โดยผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐเห็นความสำคัญมากกว่าผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการสถาบันการศึกษาเอกชนทั้ง 3 ข้อ สำหรับคุณลักษณะนอกนั้น ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการทั้งสถาบันการศึกษาของรัฐและในสถาบันการศึกษาเอกชน ให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ด้านความรู้ความสามารถ ไม่แตกต่างจากทัศนคติของผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันการศึกษาเอกชน

3.4 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน แตกต่างจากทัศนคติของผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาเอกชน ในคุณลักษณะข้อมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ โดยผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ ให้ความสำคัญมากกว่าผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาเอกชน สำหรับคุณลักษณะนอกนั้น ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐและในสถาบันการศึกษาเอกชน ให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

ทัศนะต่อบทบาทที่พึงประสงค์

1. เมื่อพิจารณาทัศนะของผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ที่มีต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง พบว่า

1.1 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นว่า บทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน คือ บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม เป็นบทบาทที่มีความสำคัญทุกด้าน โดยบทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหารเป็นบทบาทสำคัญที่สุด บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม เป็นบทบาทที่มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ

1.2 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นว่า บทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร มีความสำคัญในระดับสูง 3 อันดับ ได้แก่ จัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง และใช้โทรศัพท์ได้คล่องแคล่วถูกต้องตามหลักการ เป็นบทบาทที่มีความสำคัญเท่ากัน เกือบเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ถูกต้องตามหลักการจัดเก็บเอกสาร และทำหน้าที่ต้อนรับแขกที่มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา เป็นบทบาทที่มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ

1.3 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นว่า บทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร มีความสำคัญในระดับสูง 3 อันดับ ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจในระบบการสื่อสาร และสามารถใช้ระบบนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไปตามสมควร และข้อติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

1.4 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นว่า บทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม มีความสำคัญในระดับสูง 3 อันดับ ได้แก่ มีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด มีภูมิหลังที่ดีและไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสีย และไม่มีปัญหาทางครอบครัว

2. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับเลขานุการที่มีต่อบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง พบว่า

2.1 ผู้บริหารระดับสูง มีทัศนะต่อบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงแตกต่างจากทัศนะของเลขานุการ ทั้ง 3 ด้าน คือ บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม โดยผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญมากกว่าในทุก ๆ ด้าน

2.2 ผู้บริหารระดับสูง มีทัศนะต่อบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร แตกต่างจากทัศนะของเลขานุการ ในข้อจัดบันทึกคำสั่งงาน และถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง เก็บเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ ใช้โทรศัพท์ได้อย่างแคล่วคล่องถูกต้องตามหลักการ บันทึกความเห็นขึ้นต้นเสนอเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ และช่วยเตรียมร่างปาฐกถาหรือสุนทรพจน์ โดยผู้บริหารระดับสูง เห็นความสำคัญมากกว่าเลขานุการในทุกบทบาท สำหรับบทบาทนอกนั้น ทั้งผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้บริหารระดับสูง มีทัศนะต่อบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร แตกต่างจากทัศนะของเลขานุการ ในข้อเป็นกันชนให้กับผู้บังคับบัญชาในกรณีที่เป็น ติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไปตามสมควร มีความรู้เกี่ยวกับสื่อมวลชนเป็นอย่างดี สืบค้นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา มีความรู้ความเข้าใจในระบบการสื่อสาร และสามารถใช้ระบบนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สรุปเนื้อหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานและย่อเรื่องเสนอผู้บริหารในประเด็นที่น่าสนใจ และมีความรู้ในการจัดอภิปรายแบบต่าง ๆ โดยผู้บริหารระดับสูง เห็นความสำคัญมากกว่าเลขานุการในทุกบทบาท ยกเว้นบทบาทเป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชาในกรณีที่เป็นซึ่งเลขานุการเห็นความสำคัญมากกว่าผู้บริหารระดับสูง สำหรับบทบาทนอกนั้น ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้บริหารระดับสูง มีทัศนะต่อบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม แตกต่างจากทัศนะของเลขานุการ ในข้อมีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด สนใจในกิจกรรมของสมาคมศิษย์เก่าของสถาบัน เข้าร่วมในกิจกรรมของกลุ่มต่าง ๆ เช่น สภาคณาจารย์ หรือสโมสรอาจารย์และข้าราชการ และได้รับการยอมรับจากคณาจารย์และผู้บริหารอื่น โดยผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญมากกว่าเลขานุการในทุกบทบาท สำหรับบทบาทนอกนั้น ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการ ให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

3. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหารระดับสูงในสถาบันการศึกษาของรัฐ กับ ผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันการศึกษาเอกชน ที่มีต่อบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง พบว่า

3.1 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ มีทัศนะต่อบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน คือ บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม ไม่แตกต่างจากทัศนะของผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาเอกชน

3.2 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ มีทัศนะต่อบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร แตกต่างจากทัศนะของผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ในสถาบันการศึกษาเอกชน ในข้อเป็นธุระในการเดินทางไปราชการของผู้บังคับบัญชาทุกกรณี โดยผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ เห็นความสำคัญมากกว่าผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาเอกชน สำหรับบทบาทนอกนั้น ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐ และในสถาบันการศึกษาเอกชนให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ มีทัศนะต่อบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร แตกต่างจากทัศนะของผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันเอกชนในข้อสืบค้นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา โดยผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ เห็นความสำคัญมากกว่าผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาเอกชน สำหรับบทบาทนอกนั้น ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐและในสถาบันการศึกษาเอกชนให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

3.4 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม แตกต่างจากทัศนะของผู้บริหารและเลขานุการ ในสถาบันการศึกษาของเอกชน ในข้อได้รับการยอมรับจากคณาจารย์และผู้บริหารอื่น โดยผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาเอกชน เห็นความสำคัญมากกว่าผู้บริหารและเลขานุการในสถาบันการศึกษาของรัฐ สำหรับบทบาทนอกนั้น ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐ และในสถาบันการศึกษาเอกชน ให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

1.1 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ในสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐและเอกชน เห็นความสำคัญของคุณลักษณะของเลขานุการมาก โดยเห็นความสำคัญของคุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน มากกว่าคุณลักษณะ ด้านบุคลิกภาพและคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน ข้อมีความรับผิดชอบในการทำงาน เป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญสูง เป็นเพราะการบริหารงานในสถาบันต่าง ๆ นั้น ล้วนมุ่งที่ประสิทธิภาพของงานสูง เพื่อให้ภารกิจบรรลุเป้าหมาย และปรากฏผลประจักษ์ชัดต่อประชากรในสังคม มหาวิทยาลัยทุกฝ่าย เพื่อให้ทุกฝ่ายยอมรับดังที่ *วิจิตร วรุตบางกูร (2535 : 28)* เสนอไว้ว่า การก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งยังไม่ยากเท่ากับการดำรงตำแหน่ง และยืนหยัดอย่างมั่นคง นำมหาวิทยาลัยสู่ความก้าวหน้าและความเป็นเลิศทางวิชาการ. ตามที่หลายฝ่ายคาดหวัง ฉะนั้น คุณลักษณะของเลขานุการด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน จึงเป็นที่คาดหวังสูงทั้งของผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ตามที่ *อุษณีย์ ศุลาบดี (2536 : 211-213)* กล่าวถึงเลขานุการที่นายต้องการไว้ว่า ต้องทำงานได้ประสิทธิผล และที่สำคัญคือ ต้องเชี่ยวชาญงานหลักรู้จักหน้าที่ และมีความรับผิดชอบในหน้าที่นั้น

คุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงานที่ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นว่ามีความสำคัญมากอีกข้อหนึ่งคือ ปฏิบัติงานเป็นที่ไว้วางใจได้ เพราะคุณลักษณะเช่นนี้ เป็นคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานหน้าที่เลขานุการ ซึ่งเป็นผู้ทำงานใกล้ชิดผู้บริหาร เป็นแหล่งข้อมูล รวมทั้งความลับบางประการของหน่วยงาน ฉะนั้น เลขานุการต้องเป็นผู้มีความจงรักภักดีและปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นที่ไว้วางใจซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ *กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 163) สุเดือน ชลวิไล (2520 : 130) วลัย สุขพัฒน์ (2525 : 16-17) และชัยทวี เสนะวงศ์ (2531 : 110 - 113)* ที่เห็นว่า เลขานุการจำเป็นต้องมีคุณลักษณะข้อนี้

1.2 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ในสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐ และเอกชน เห็นว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงที่มีความสำคัญมาก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ เพราะการมีมนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่จำเป็นมากในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะขาดคุณลักษณะในข้อนี้ได้ เพราะการที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการที่จะส่วนผลักดันให้งานของผู้บริหารประสบผลสำเร็จได้นั้น จะอาศัยเพียงอำนาจของผู้บริหารและความรู้ความสามารถคงไม่พอ สิ่งที่จะขาดไม่ได้ก็คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ เพราะผู้บริหารจะต้องติดต่อขอความร่วมมือและประสานงานกับบุคคลอื่นอย่างมากมาย สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ *วิจิตร วรุตบางกูร (2535 : 46-48)* ที่ว่า มนุษยสัมพันธ์จะเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจผลงานว่าจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว พร้อมทั้งเสนอผลการวิจัยของกลุ่มนักวิชาการมนุษยสัมพันธ์ ในบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่คนงานถูกปลดออกจากงาน และที่มีได้เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คนงานที่ถูกปลด เพราะเข้ากับคนอื่นไม่ได้มีถึงร้อยละ 90 ที่ถูกปลดเพราะขาดความรู้ มีเพียงร้อยละ 10 ส่วนคนงานที่มีได้เลื่อนตำแหน่ง เพราะเข้ากับคนอื่นไม่ได้ ก็มีร้อยละ 75.5 และที่มีได้เลื่อนตำแหน่งเพราะขาดความรู้มีเพียงร้อยละ 24.5 เท่านั้น ซึ่งความสำคัญของคุณลักษณะมีมนุษยสัมพันธ์นี้ งานวิจัยในประเทศก็มีชัดเจน เช่น ผลงานของ *ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ (2530 : 69-72)* และงานวิจัยของ *สันทนี พงษ์นิยรัตน์ (2532 : 70-74)* ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ *ริชาร์ด และคนอื่น ๆ (Richard and others, 1992 : 41-73)* ที่พบว่าคุณสมบัติพื้นฐานของเลขานุการ นอกจากมีปฏิภาณไหวพริบ ฉลาดรอบรู้ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีแล้ว ต้องมีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไปด้วย เพราะเลขานุการจะเป็นด่านแรกของผู้บริหารและองค์กร ความประทับใจของการติดต่อจะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การแสดงออกของเลขานุการนั่นเอง

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ที่ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการเห็นว่า มีความสำคัญมากอีกข้อหนึ่ง คือ เป็นผู้ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี เพราะภารกิจของเลขานุการจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย นอกเหนือจากผู้บริหารซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาแล้ว จะต้องให้บริการต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บริหาร ทั้งที่เป็นคณาจารย์และนิสิตมากมาย ซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต้องการบุคคลที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ สามารถควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี มีความอดกลั้นดี รู้จักควบคุมอารมณ์และความประพฤติของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ *กมล ขุทรีพิทย และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 168 - 193)* ที่เห็นว่า เลขานุการจำเป็นต้องมีคุณลักษณะข้อนี้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ *สันทนี พงษ์นิยรัตน์ (2532 :*

70-74) ที่พบว่าผู้บริหารเห็นความสำคัญของคุณลักษณะด้านอารมณ์ของเลขานุการคณะมากที่สุดคือเป็นผู้ควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์ และเป็นผู้มีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน

1.3 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐและเอกชน เห็นว่าคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ มีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำ เป็นเพราะเลขานุการมีหน้าที่ที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งคือ "งานกลั่นกรอง" เพราะเลขานุการผู้บริหาร จะต้องกลั่นกรองบรรดาหนังสือ และเอกสารที่เสนอมานำเพื่อวินิจฉัยสั่งการ รวมทั้งบุคคลที่จะเข้ามาติดต่อผู้บริหาร ฉะนั้นเลขานุการจะต้องเป็นผู้มีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำเช่นว่านั้น สมดังข้อเสนอของท่าน *ทัดตะซีไว ภิกขุ (2534 : 25-29)* ที่เสนอจรรยาบรรณไว้ว่า "สรรพสิ่งของอันใด ๆ ก็ดี ที่ท่านมอบหมาย เราต้องเอาใจใส่อย่างมากคือ ต้องตรวจตราอยู่เสมอ" สอดคล้องกับงานวิจัยของ *ผ่องใส ศุภจรรยาวัณ (2530 : 96 - 72)* ที่พบว่า คุณสมบัติของเลขานุการที่มีความสำคัญประการหนึ่ง คือ จะต้องเป็นคนละเอียดรอบคอบ และมีความรับผิดชอบสูง เป็นต้น

คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถที่สำคัญประการหนึ่ง คือ มีความรู้ ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงาน ซึ่งจะประกอบเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จได้อย่างดียิ่งเพราะนโยบายเป็นส่วนสำคัญต่อการบริหารงาน ที่ผู้บริหารกำหนดไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนเข็มทิศคอยควบคุมการปฏิบัติงานของสถาบัน เป็นแนวทางมิให้การบริหารผิดพลาดและมีจุดยืนที่แน่นอน (*เสถียร เหลืองอร่าม, 2527 : 35 - 39*) และเลขานุการผู้บริหาร จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานเพื่อจะได้เป็นกำลังเสริมให้งานบริหารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังที่ *อุษณีย์ ศุภาสดี (2536 : 17)* ได้กำหนดบทบาทของเลขานุการในฐานะผู้ชำนาญนโยบาย (Policy Executives) ให้เป็นบทบาทหนึ่งที่มีความสำคัญ

มีข้อสังเกตว่า ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นความสำคัญในคุณลักษณะข้อที่ต้องสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาเลขานุการเพียงระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการแต่งตั้งผู้จะปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารระดับสูง ไม่จำเป็นที่จะต้องกำหนดคัดเลือกจากผู้สำเร็จวิชาเลขานุการมาโดยตรง อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะข้อนี้คงจะมีแนวโน้มสอดคล้องกับงานวิจัยของ *ผ่องใส ศุภจรรยาวัณ (2530 : 69-72)* ที่ศึกษาคุณสมบัติของเลขานุการในอนาคต และพบว่าเลขานุการในอนาคตควรมีคุณวุฒิขั้นต่ำระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นงานวิจัยคาดหวัง

คุณสมบัติของเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540 แต่คุณวุฒิที่ว่ำนั้นมิได้เจาะจงความรู้เฉพาะสาขาวิชาเลขานุการ

บทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

2.1 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐและเอกชน ให้ความสำคัญต่อบทบาทของเลขานุการในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร มากกว่า บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม เพราะว่าทั้งผู้บริหารและเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ต้องทำงานใกล้ชิดกัน ทำให้เกิดความรู้สึกร่วมกันว่า เลขานุการผู้บริหารระดับสูงไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานตามสั่ง หากแต่จะต้องเป็นผู้ช่วยผู้บริหารอย่างแข็งขัน มีความรับผิดชอบร่วมกับผู้บริหารในความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานในภาระหน้าที่ ตรงกับข้อเสนอของนักวิชาการหลายท่านที่เห็นความสำคัญของเลขานุการ ดังเช่น *กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 168 - 193) และ พงศ์ สุวรรณธาดา (ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ : 1-4)* ที่ว่า ทุกหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นองค์การธุรกิจเอกชน หรือหน่วยราชการ จะต้องมียุคลาการ อย่างน้อยหนึ่งคน ทำหน้าที่เป็นกลไกการบริหาร เป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นศูนย์รวมขององค์กรเป็นสารพัดประโยชน์เกี่ยวกับการดำเนินงาน และเป็นกันชนให้ผู้บริหาร ฉะนั้น บทบาทของเลขานุการในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร จึงเป็นที่คาดหวังสูงทั้งของผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ ดังที่ *อุษณี ศุลาบดี (2536 : 9-12)* กล่าวไว้ว่า เลขานุการ คือ ผู้ช่วยผู้บริหาร ซึ่งมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักงาน มีความสามารถที่จะรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการบังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้แสดงความสามารถในการริเริ่ม รู้จักใช้ดุลพินิจพิจารณา ทำการตัดสินใจภายในขอบเขตแห่งอำนาจตน เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้นักบริหารเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดผลเพิ่มขึ้น

บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหารที่ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการเห็นว่า มีความสำคัญมาก คือ การจัดบันทึกสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง เพราะเลขานุการเป็นผู้เชื่อมโยงให้ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาในระดับล่าง ตลอดจนบุคคลากรอื่น ๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันในปัญหาที่ต้องร่วมกันพิจารณาเพื่อการดำเนินการให้สำเร็จ ดังข้อเสนอภาระหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหาร ที่ *แมคฟาร์แลนด์ (McFarland, 1985 : 19 - 20) และ อุษณี ศุลาบดี*

(2536 : 17) กำหนดบทบาทให้เลขานุการเป็นผู้ประสานงานกลาง (Central Coordinator) สอดคล้องกับงานวิจัยของ *ผ่องใส ศุภจรรยาวัณ* (2530 : 66 – 69) ที่พบว่าเลขานุการ ต้องรับบทบาทในการประสานงาน เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นภายในองค์การทั้งระดับบนและระดับล่าง ซึ่งการจัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ภาระหน้าที่ตามบทบาทดังกล่าวข้างต้น สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการในสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐและเอกชน เห็นว่า บทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหารที่มีความสำคัญมาก คือ เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในระบบการสื่อสาร และสามารถใช้ระบบนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะระบบการสื่อสารมีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของทุกหน่วยงาน ทั้งในองค์กรธุรกิจเอกชนและหน่วยราชการ บริหารจะประสบผลสำเร็จในการสั่งการและบริหารงานต่าง ๆ ได้มากน้อยเพียงใด ย่อมจะต้องอาศัยระบบการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องช่วยให้ผู้บริหารติดต่อไปยังสมาชิกฝ่ายต่าง ๆ ให้เข้าใจได้ และถ้าหากได้พิจารณาโดยละเอียดแล้วจะเห็นว่า ปัญหาต่าง ๆ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนมากจะเกิดขึ้นจากความบกพร่องของระบบการติดต่อสื่อสารนี้เอง (*ธงชัย สันติวงษ์, 2535 : 423 – 438*) ในการรับสนองงานผู้บริหาร เลขานุการจำเป็นจะต้องใช้การสื่อสาร โดยเลือกเครื่องมือสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดแรงงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่สูญเสียเวลามาก ฉะนั้น เลขานุการผู้บริหารควรมีความรู้ความเข้าใจในระบบการสื่อสารและสามารถใช้ระบบนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับภาระหน้าที่สนองงานผู้บริหารดังกล่าว

บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหารที่ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นว่ามีความสำคัญมากอีกข้อหนึ่ง คือ การติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไปตามสมควรเพราะการติดตามงานเป็นกระบวนการในการบริหารและการจัดการ การสั่งการหมายถึงความพยายามที่จะให้การกระทำต่าง ๆ ของทุกฝ่ายในสถาบัน หรือ องค์กรเป็นไปในทางที่จะส่งเสริมให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องควบคุมบังคับบัญชาให้การทำงานของผูใต้บังคับบัญชา เป็นไปตามที่ต้องการมากที่สุด (*ธงชัย สันติวงษ์, 2535 : 73-86*) และเมื่อมีการสั่งการแล้วต้องมีการติดตามผล เพื่อทราบความคืบหน้าของภารกิจทั้งในแง่ของผลที่ได้รับและในแง่ของปัญหาข้อขัดข้องที่ต้องพิจารณาหาทางแก้ไขระหว่างดำเนินการ ฉะนั้น การติดตามงานที่สั่งการแล้วย่อมเป็นบทบาทที่สำคัญของเลขานุการบริหาร

แต่มีข้อสังเกตว่า บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร ในข้อเป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชาในกรณีที่จำเป็น เลขาธิการเห็นความสำคัญมากกว่าผู้บริหาร อาจเป็นเพราะผู้บริหารระดับสูงยังเห็นเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารเพียงฝ่ายเดียวต่อผลแห่งความบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดใด ๆ อันจะพึงเกิดขึ้น แต่สำหรับเลขาธิการอาจเห็นว่า มีความจำเป็นที่เลขาธิการต้องร่วมกันรับผิดชอบในข้อบกพร่อง หรือความผิดพลาดนั้นอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยง หรืออาจจะเป็นเพราะเลขาธิการเห็นเป็นความจำเป็นที่ควรแบ่งเบาภาระที่หลากหลายร่วมกับผู้บังคับบัญชาด้วยความเห็นอกเห็นใจ ไม่ประสงค์จะให้สิ่งที่ไม่เป็นมงคล หรือเรื่องที่ไม่มีความสำคัญที่ตนเองอาจจะแก้ไขได้ ต้องเป็นภาระของผู้บังคับบัญชา (พงศ สุวรรณธาดา, ไม่ปรากฏที่พิมพ์ : 55 - 64) จึงตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทในข้อนี้

2.3 ผู้บริหารระดับสูงและเลขาธิการในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐและเอกชน เห็นว่า บทบาทของเลขาธิการในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคมที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ มีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด เพราะการทำงานของผู้บริหารและเลขาธิการ มีความเกี่ยวข้องกับเอกสารข้อมูลมากมาย ทั้งที่เป็นเอกสารในภาระงานปกติและที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของสถาบัน และทั้งที่เป็นเอกสารลับและเปิดเผย ฉะนั้น เลขาธิการผู้บริหารระดับสูง นอกจากจะมีคุณลักษณะที่มีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อผู้บริหาร พร้อมทั้งปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นที่ไว้วางใจได้แล้ว ยังจะต้องเป็นผู้ที่มีความสำนึกตนเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันด้วย จะต้องปกป้องชื่อเสียงหรือข้อเสียหายใด ๆ อันอาจจะเกิดขึ้นกับสถาบัน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ พงศ สุวรรณธาดา (ไม่ปรากฏที่พิมพ์ : 55 - 64) ที่กล่าวว่า อย่าแพร่พรายความลับ ป้องกันและรักษาเอกสารลับของหน่วยงาน และไม่ควรอนุญาตให้บุคคลใด ๆ เข้าไปในห้องทำงานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาขณะที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เว้นแต่จะได้รับคำสั่งล่วงหน้า ฉะนั้น เพื่อรองรับภาระดังกล่าว เลขาธิการพึงเป็นผู้ที่มีความรักและศรัทธาในสถาบันนั้นด้วย

บทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม ประการหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ มีภูมิหลังที่ดีและไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสีย เพราะเลขาธิการผู้บริหารระดับสูงเป็นด่านแรกของผู้บริหารและสถาบัน เลขาธิการจะต้องทำงานใกล้ชิดผู้บริหารในเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกิจการของสถาบัน ซึ่งภาระหน้าที่บางอย่างมีเรื่องผลประโยชน์มาเกี่ยวข้อง หากเลขาธิการเป็นผู้มีประวัติหรือมีภูมิหลังในเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ย่อมทำให้บุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกสถาบัน มีความรู้สึกไม่ไว้วางใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง

อนึ่ง ความเป็นผู้มีภูมิหลังที่ดีและไม่มีประวัติเสื่อมเสีย อาจมองไปในเรื่องความสัมพันธ์ฉันท์คู่สาวซึ่งโดยลักษณะของการทำงานแล้วเลขานุการและผู้บริหารระดับสูงจะทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดมากที่สุด เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น จะใช้เวลาส่วนใหญ่ปฏิบัติงานและอยู่ร่วมกันมากกว่าที่ทั้งสองฝ่ายจะอยู่ร่วมกับครอบครัวตนเองเสียด้วยซ้ำ (พงศ์ สุวรรณธาดา ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ : 161-162) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่ผู้บริหารและเลขานุการที่เป็นบุคคลต่างเพศ อาจถูกมองไปในเรื่องเสียหายดังกล่าวได้ ฉะนั้น ความเป็นผู้มีภูมิหลังที่ดีและมีประวัติไม่เสียหายมาก่อน จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งดังกล่าวแล้ว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 สำหรับสถาบัน

(1) การคัดเลือกบุคลากรผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารระดับสูง ควรเลือกจากบุคลากรประจำที่บรรจุแต่งตั้ง และปฏิบัติงานในสถาบันเป็นเวลานานพอสมควร เพราะคุณลักษณะของเลขานุการที่เหมาะสมบางอย่าง ไม่อาจจะพิจารณา คัดเลือกได้ในระยะเวลาอันสั้น หรือพิจารณาจากการพบและสัมภาษณ์ หรือแม้แต่การให้ทดลองปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เช่นเดียวกับการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรในตำแหน่งอื่นทั่วไป คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ เช่น มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความฉลาด และมีไหวพริบปฏิภาณดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าตัดสินใจ และตัดสินใจได้ถูกต้อง ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี เหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่ต้องใช้เวลาในการพิจารณา

(2) การให้การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร ควรเน้นหนักเนื้อหาวิชาที่สอดคล้องกับบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เช่น การจดบันทึกสั่งการ การติดต่อสื่อสาร การใช้โทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งควรปลูกฝังความรักและศรัทธาในสถาบันให้เกิดขึ้นด้วย

1.2 สำหรับผู้บริหาร

(1) ผู้บริหารระดับสูงควรมีส่วนร่วมในการคัดเลือกบุคลากร ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ เพราะตำแหน่งเลขานุการจะมีส่วนส่งผลต่อความสำเร็จในภาระหน้าที่ของผู้บริหาร ไม่ใช่เลขานุการที่คอยรับแต่คำสั่งจากผู้บริหาร หากแต่เป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เสมือนหนึ่งผู้ช่วยผู้บริหาร

(2) ผู้บริหารควรให้การยอมรับให้เกียรติต่อเลขานุการ เสมือนผู้ร่วมงาน พร้อมทั้งมอบหมายงานโดยคำนึงถึงเกียรติและศักดิ์ศรีของเลขานุการ อันจะก่อให้เกิดความรักและศรัทธา ทั้งในสถาบันและผู้บริหาร ให้สำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการด้วยความรับผิดชอบ

1.3 สำหรับเลขานุการ

(1) เลขานุการพึงหาโอกาสฝึกฝนตนเอง เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่มีความสำคัญสำหรับหน้าที่เลขานุการ เช่น ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความเป็นคนมีความมั่นคงทางอารมณ์ เป็นต้น

(2) เลขานุการพึงปรับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ที่คอยรับคำสั่งการ หรือปฏิบัติตามคำสั่ง เป็นผู้ช่วยผู้บริหาร มีความกระตือรือร้นต่อความคาดหวังในผลสำเร็จของงาน และมีจิตสำนึกที่จะร่วมรับผิดชอบต่อผลของงานนั้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัย

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยคุณลักษณะและบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานที่มีไขสถาบันการศึกษา

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยคุณลักษณะและบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับรองในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. ปฏิบัติงานสำนักงานภาคฤดู.
กรุงเทพ ฯ : แพร์พิทยา, 2517.
- ชัยทวี เสนะวงศ์. "เจ้านายและเลขานุการคาดหวังอะไรจากกัน". ใน บริหารธุรกิจ.
ฉบับที่ 11(45) : หน้า 110 -113 ; มกราคม - มีนาคม 2531.
- ดรุณี สุวรรณขวลิต. การศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารระดับกลาง
ตามความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยในภาคใต้. ปริญญาโท
กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2534. อัดสำเนา.
- ทิพย์รัตน์ สุทธิพงศ์. "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าฝ่ายวิชาการวิทยาลัย
พยาบาล สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง
กระทรวงสาธารณสุข" ในบทคัดย่อ ปริญญานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต
และการศึกษามหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2533-2534. หน้า393. กรุงเทพ ฯ
: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536.
- ทิพวัลย์ อุรัตนมณี. คุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของหัวหน้าภาควิชาใน
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพ ฯ : 2537. อัดสำเนา.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนา
พานิช, 2535.
- ธวัช ทองแสน. "คุณลักษณะของศึกษานิเทศก์ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด
ในทัศนะของศึกษานิเทศก์ สำนักงานประถมศึกษาอำเภอ และ ผู้บริหาร
โรงเรียนในสังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 9. ใน
บทคัดย่อ ปริญญานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิตและการศึกษามหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2533-2534. หน้า 395. กรุงเทพ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536.

บรรพต รัตนจรัสโรจน์. ความคิดเห็นของผู้บริหาร หัวหน้าภาควิชาพลศึกษา และอาจารย์ในวิทยาลัยพลศึกษา เกี่ยวกับบทบาทของหัวหน้าวิชาพลศึกษา ที่ควอดหวัง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

ประคอง กรรณสุต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ และทำปกเจริญผล, 2528.

ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์. แนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อัดสำเนา.

เผด็จ ทัดตชีโว, พระ. คำทรมยอดเลขา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปฏิพัทธ์, 2534.

พงศ์ สุวรรณธาดา. การเลขานุการ 1 ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : พญาไทการพิมพ์, ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์.

พนัส หันนาคินทร. หลักการบริการโรงเรียน. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2524.

พยนต์ สุวรรณทรัพย์. บทบาทของศึกษาธิการอำเภอในการนิเทศการศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.

พรรณี ประเสริฐวงศ์ และ กาญจนา เรืองรจิตปกรณ์. การบริหารงานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กองการเจ้าหน้าที่. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2537. อัดสำเนา.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย. คู่มือการเขียนวิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสแควร์. 2534.

วรวิทย์ วคินศรากร. "มหาวิทยาลัย". ใน สารานุกรมศึกษาศาสตร์, ฉบับที่ 1 กรกฎาคม-กันยายน 2528. หน้า 58-61. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528.

วลัย สุขพัฒน์ธี. การเลขานุการ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2525.

วิจิตร วรุตบางกูร. ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา อธิการบดี คณบดี หัวหน้าภาควิชา. ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2535.

วิจิตร วรุตบางกูร. "มนุษย์สัมพันธ์". ใน สารานุกรมศึกษาศาสตร์ ฉบับเฉลิมพระเกียรติ. หน้า 46-49. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2535.

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

สันทนีย์ พงษ์นัยรัตน์. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

สุเดือน ชลวิไล. เลขานุการ. กรุงเทพฯ : สารพัดช่างพระนคร, 2520.

อัจฉรา ไชยอุดม. งานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : พันนี้ - พับบลิชิง, 2527.

อุษณีย์ ตูลาบดี. สู่ความสำเร็จของเลขานุการมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ, 2536.

Irwin, Mary Louise Logic. The Status of Male Secretaries in the United States and Canada. Central Michigan University, 1989.

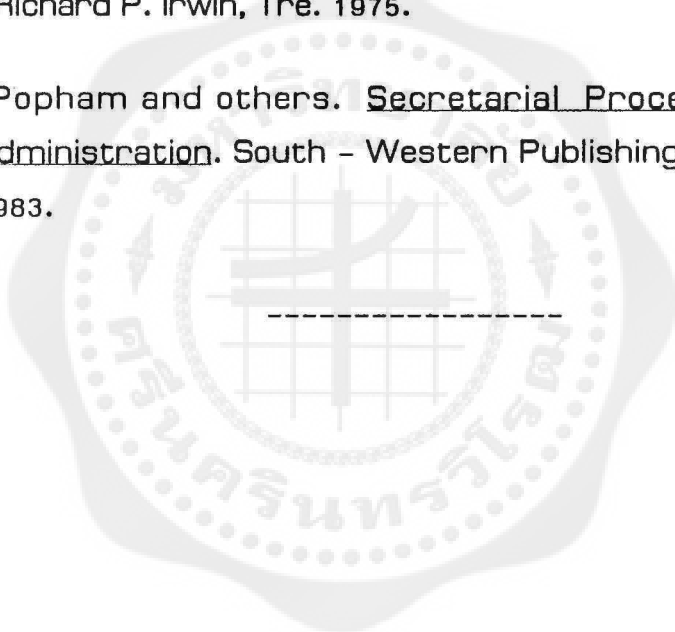
Jefferies, JR. Dewey. The Role of the Elementary School Secretary as Perceived by School Secretaries and Principals in Maricopa County, Arizona. Arizona State University, 1991.

Mc Farland N. Emmett. Secretrail Procedures: and Automated Systems. Verginia : Reston Publishing Company, 1985.

Richard, H. Patty. Selected Aspects of the Secretary' s Role The Public School as Perceived by Principle, Teacher and School Secretaries. 1992.

Terry, R George. Office Management and Control. 7th. Illinois : Richard P. Irwin, Tre. 1975.

Tilton Popham and others. Secretarial Procedure and Administration. South - Western Publishing Co., USA. , 1983.



ภาคผนวก

- หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
- แบบสอบถาม
- หนังสือขอความอนุเคราะห์สมาคมสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย
- หนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามจากสมาคมสถาบัน
อุดมศึกษาแห่งประเทศไทย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
๑๑๔ สุขุมวิท ๒๓ คลองเตย
กรุงเทพ ๑๐๑๑๐

๕ สิงหาคม ๒๕๓๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
เรียน

กระผม นายสมรภูมิ ขวัญคุ้ม เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ๖ ปฏิบัติหน้าที่
เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำการวิจัยเรื่อง
"คุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขาธิการผู้บริหารระดับสูง ในสถาบันการศึกษา
ระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย" และท่านเป็นผู้ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ตอบ
แบบสอบถามนี้ ดังนั้น คำตอบของท่านจึงมีคุณค่าและมีความสำคัญต่องานวิจัยฉบับนี้เป็น
อย่างยิ่ง กระผมจึงเรียนขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดสละเวลาอันมีค่าตอบแบบ
สอบถามนี้ตามความคิดเห็นที่พึงประสงค์ ของท่านอย่างครบถ้วน (รวมทั้งสิ้น ๖๐ ข้อ) ซึ่งจะ
ช่วยให้การวิจัยนี้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

กระผมขอรับรองว่าคำตอบของท่านในแบบสอบถามนี้จะเป็นความลับสุดยอด
และไม่มีผลเสียหายใด ๆ ต่อสถาบันหรือตัวท่าน การวิเคราะห์และการเสนอผลการวิจัย
กระทำในลักษณะ เป็นภาพรวม จะไม่มีการอ้างอิงถึงตัวบุคคลไม่ว่ากรณีใด ๆ

ความสำเร็จของงานวิจัยนี้ ขึ้นอยู่กับความกรุณาและความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามของท่านเป็นสำคัญ กระผมหวังในความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอ
ขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมรภูมิ ขวัญคุ้ม)
ผู้วิจัย

โทร. ๒๕๘-๔๑๐๙

แบบสอบถาม

เรื่อง

คุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง
ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2538

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบทัศนคติที่พึงประสงค์ของท่านที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์และบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความคิดเห็นของท่าน ผลของการตอบแบบสอบถามนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อสถาบันหรือบุคคลใด ๆ เพราะงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเป็นส่วนรวม เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์และบทบาทที่พึงประสงค์
ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐

1. ตำแหน่งหน้าที่
ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่ง
☐ 1. ผู้บริหารสถาบัน
☐ 2. เลขานุการผู้บริหารสถาบัน
2. สถานภาพของสถาบันที่ท่านปฏิบัติหน้าที่
☐ 1. สถาบันของรัฐ
☐ 2. สถาบันของเอกชน

ตอนที่ 2 ทักษะเกี่ยวกับคุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหาร

คำชี้แจง

1. โปรดพิจารณาว่า คุณลักษณะและบทบาทของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงที่ท่านพึงประสงค์ หรือสอดคล้องกับความต้องการของท่านว่าอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ เพียงข้อหนึ่งเครื่องหมาย
2. ตัวเลขแต่ละข้อมีความหมายดังนี้
 - 1 = มีระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย
 - 2 = มีระดับที่พึงประสงค์น้อย
 - 3 = มีระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง
 - 4 = มีระดับที่พึงประสงค์มาก
 - 5 = มีระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด

ระดับที่พึงประสงค์
น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

คุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงาน

- | | | |
|----|---|--|
| 1 | มีความอดทนและขยันหมั่นเพียร | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 2 | มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 3 | เป็นคนตรงต่อเวลา | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 4 | ทำงานด้วยความเสียสละเพื่อส่วนรวม | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 5 | รักความก้าวหน้า ต่อสู้ดิ้นรนเสมอ | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 6 | ปฏิบัติตนให้เป็นที่ไว้วางใจได้ | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 7 | ทำงานได้ถูกต้องและเรียบร้อย | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 8 | ใช้ดุลยพินิจของตนเองในการทำงาน | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 9 | แบ่งเวลาทำงานให้เหมาะสม | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 10 | รู้จักเลือกทำงานตามความจำเป็นก่อนหลัง | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |

บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร

- | | | |
|----|--|--|
| 1 | จัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 2 | เก็บเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ถูกต้อง
ตามหลักการจัดเก็บเอกสาร | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 3 | ใช้โทรศัพท์ได้คล่องแคล่ว ถูกต้องตามหลักการ | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 4 | บันทึกความเห็นขึ้นต้นเสนอให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 5 | ช่วยเตรียมร่างปาฐกถาหรือสุนทรพจน์ | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 6 | เป็นธุระในการเดินทางไปราชการของผู้บังคับบัญชา
ทุกกรณี | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 7 | ทำหน้าที่ต้อนรับแขกที่มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 8 | ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงาน | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 9 | ทำหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชาในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 10 | ให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อการแก้ปัญหา
ในการทำงาน | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |

ระดับที่พึงประสงค์
น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร

- | | | |
|----|--|---|
| 1 | เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชาในกรณีที่เป็น | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 2 | ติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไปตามสมควร | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 3 | มีความสามารถในการพูดในที่สาธารณะ | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 4 | มีความรู้เกี่ยวกับสื่อมวลชนเป็นอย่างดี | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 5 | ติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบัน | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 6 | สืบค้นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ... | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 7 | มีความรู้ ความเข้าใจในระบบการสื่อสารและสามารถใช้
ระบบนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 8 | สรุปเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงาน และย่อเรื่อง
เสนอผู้บริหารในประเด็นที่น่าสนใจ | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 9 | มีความรู้ในการจัดประชุมและการจัดอภิปรายแบบต่าง ๆ | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 10 | เป็นธุระในเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาในบางโอกาส | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |

บทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม

- | | | |
|----|--|---|
| 1 | มีความรักและศรัทธาในสถาบันที่ตนสังกัด | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 2 | สนใจในกิจกรรมของสมาคมศิษย์เก่าของสถาบัน | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 3 | เข้าร่วมในกิจกรรมของกลุ่มต่าง ๆ เช่น สมาคณาจารย์
หรือสโมสรอาจารย์และข้าราชการ | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 4 | สนใจและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 5 | มีความสนใจต่อสถานการณ์บ้านเมือง | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 6 | มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของชุมชนแวดล้อม | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 7 | ปกป้องชื่อเสียงของสถาบันอย่างมีเหตุผล | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 8 | ได้รับการยอมรับจากคณาจารย์และผู้บริหารอื่น | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 9 | มีภูมิหลังที่ดี ไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสีย | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |
| 10 | ไม่มีปัญหาทางครอบครัว | ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ — ☐ |

สำเนา



สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ASSOCIATION OF PRIVATE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS OF THAILAND

๗๓ ถนนพระราม ๖ กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐ โทร. ๒๔๕-๘๕๔๘, ๒๔๕-๙๓๒๗, โทรสาร. ๒๔๕-๙๓๒๗

73 Rama 6 Road, Bangkok 10400, Thailand, Tel: 245-8548, 245-9327, FAX: 245-9327

ที่ ๕๕๓๓. ๒๕๓๖/๒๕๓๗

นายกสมาคม

ดร.ณัฐ กุลชาติ

ที่ปรึกษาสมาคม

ศ.ดร.เกษม สุวรรณกุล

อ.ดร.วิจิตร กรรณิชน

ดร.โสภา สุทธิพิทักษ์

ศ.ป๋วยชัย บุณยาน

ดร.สมชัย วุฒิชัย

ดร.วิชัย หัสนิ

พ.อ.ดร.อาภากร รณเทียร

ดร.อานวยร ทุเรศ

อุปนายก (๑)

ประธานฝ่ายบริหาร

พ.ร.ชัย มงคลวัฒน์

อุปนายก (๒)

พ.ญ.กมลวรรณ ตันประเสริฐ

เลขาธิการ

วิมลภา สุวรรณ

เหรัญญิก

ดร.มาศิตา บุญประเสริฐ

ปฎิคม

สุวิภากร ชินะภา

บรรณาธิการ, นายทะเบียน

ดร.เสกสรรค์ ส.บุญพัฒน์

ประธานฝ่ายประชาสัมพันธ์

ดร.ชวรัตน์ หมีนุช

ประธานฝ่ายวิชาการ

ดร.วิภาดา ตานติ์

ประธานฝ่ายพัฒนา

ดร.นพ.เมืองทอง แรมมณี

ประธานฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา

ศ.วิบูลย์ งาม

ประธานฝ่ายจัดโปรแกรม

นิภา ทศพรินทร์

กรรมการ

วิมลพร พุฒิกะ

ดร.ดร.ทวงสิทธิ์ ศรีพานิช

ดร.ณัฐ นวระ

ดร.ชัยพร ราชกิจ

ภ.ดร.ประทีป น.โกศล

ดร.แสง สงวน

ประณี งาม

อ.ดร. ภาณุ

ส.ดร. ภาณุ

สุวิชัย ล.สุภา

๒๕ สิงหาคม ๒๕๓๗

เรื่อง ขอดูความร่วมมือนำการตอบแบบสอบถาม

เรียน อธิการบดี/อธิการ ผู้อำนวยการสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

อ้างถึง หนังสือของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลงวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๓๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง นายสุเมธ ภูมิ ข้าราชการ เข้ามาที่บริหารงานทั่วไป ๖ ถึงกับ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประธานบริหาร กาลังดำเนินการจัดตั้ง "ศูนย์ศึกษาระดับอุดมศึกษา" ที่ทั้งประสงค์ของเลขาธิการผู้บริหารระดับสูง ในสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสังกัดของมหาวิทยาลัย และผู้วิจัยว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือนำ โดยการแลกเปลี่ยนแบบสอบถามผู้บริหาร และ เลขาธิการของผู้บริหาร ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จึงขอแสดงความอนุเคราะห์จากท่าน โปรด อนุญาตให้ผู้วิจัยดังกล่าว ได้มีโอกาสดูแบบสอบถามของสถาบันของท่านได้

ขอแสดงความนับถือ

Dr. ๒๕๓๗

(ดร.ณัฐ กุลชาติ)

นายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

นายประธานสภาสมาคมฯ

โทร. ๒๕๕-๘๕๔๘, ๒๕๕-๙๓๒๗

โทรสาร ๒๕๕-๘๕๔๘

สำเนาเรียน นายสมรภูมิ ขวัญ



เลขที่	๑๑๘๔/๖๖
วันที่	๑๙ ธันวาคม ๑๙๖๖
ที่	๑๔.๓๙๖
ชื่อ	...

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชุมชนวิถ 23 คลองเตย

กรุงเทพ 10110

17 สิงหาคม 2537

เรื่อง ขออนุญาตครูประจำ
เรียน นายกมลมาศสถิตินันท์ศึกษาเอกชนแห่งประทศไทย
ถึงที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยกระผม นายเมธภูมิ ขวัญคุ้ม เจ้าพนักงานบริหารงานทั่วไป 6 สังกัดมหาวิทยาลัย-
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังดำเนินการวิจัย หัวข้อ "คุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของ
เลขาธิการผู้บริหารระดับสูง ในสถานการศึกษาระดับอุดมศึกษาสังกัดของมหาวิทยาลัย" ซึ่งจะต้อง
ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลผู้บริหารและเลขาธิการของผู้บริหาร ในสถานการศึกษาระดับอุดมศึกษา
เอกชนแห่งประทศไทยด้วย งานวิจัยดังกล่าว ไม่ใช่วิทยานิพนธ์และไม่ใช่ออกพิมพ์ต่อบุคคลหรือสถาบัน
ใด ๆ หากแต่เป็นงานวิจัยส่วนบุคคล ที่กระทำขึ้นเพื่อการศึกษาหาความรู้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้
วิจัยที่จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และจะทำไปเผยแพร่เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ
ต่อไป ฉะนั้น กระผมใคร่ขอความอนุเคราะห์จากสมาคมฯ เพื่อโปรดอนุญาตและแจ้งต่อสถาบันสมาชิก
ให้ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา กระผมหวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากสมาคมฯ
และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒๕.๕
(นายเมธภูมิ ขวัญคุ้ม)
ผู้วิจัย

รับทราบ
ท่านนายกสมาคมฯ
๑๗ ธันวาคม ๑๙๖๖
1๙๖๖

๐๔๗
๒๔
๒๓

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	สมรภูมิ ขวัญคุ้ม
วันเดือนปีเกิด	19 กรกฎาคม 2494
ภูมิลำเนา	29 หมู่ 4 ตำบลบ้านหัน อำเภอกเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
ที่อยู่ปัจจุบัน	223/13 ถนนประชาสงเคราะห์ แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ๑ (เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
การศึกษา	2518 จบหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.ศ.5) 2519 จบหลักสูตรประกาศนียบัตรพิเศษวิชาการศึกษา (พ.กศ.) 2521 จบหลักสูตรประกาศนียบัตรพิเศษครูมัธยม (พ.ม.) 2522 จบหลักสูตรปริญญานิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2527 จบหลักสูตรปริญญาการศึกษาบัณฑิต (กศ.บ.-สังคมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2530 หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.-บริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การฝึกอบรม

- 2527 หลักสูตร "การใช้สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อมวลชนเพื่อการประชาสัมพันธ์"
5 วัน จัดโดย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
- 2530 หลักสูตร "เลขานุการนักบริหาร รุ่น 1"
8 วัน จัดโดย ทบวงมหาวิทยาลัย
- 2531 หลักสูตร "เจ้าหน้าที่ฝึกหัดในรัฐสภา"
137 วัน จัดโดย สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา
- 2533 หลักสูตร "การจัดสำนักงาน สำหรับเลขานุการนักบริหาร"
5 วัน จัดโดย สำนักงาน ก.พ.
- 2534 หลักสูตร "Summer Intensive English"
30 วัน จัดโดยสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลงานวิชาการ

1. คู่มือคนสำนักงาน ชุด "เลขานุการชาย ... แต่นายชอบ"
ฉบับปฏิบัติการภาคสนาม
2. รวบรวมบทความทางวิชาการ ชุดที่ 1
3. ปริญญานิพนธ์ หัวข้อ "ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย"
