

23 S.R. 2529

บทบาทของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ปริญญานิพนธ์

ของ

ภรณ์ วาจาสัตย์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

เมษายน 2529

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

161457

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำคณะนิติศาสตร์และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

..... ประธาน

..... กรรมการ

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

..... กรรมการ

..... กรรมการ

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยบทบาทการให้คำปรึกษาแนะนำ
ตั้งแต่เริ่มแรกจนสำเร็จจากบุคคลสองท่าน ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้
ณ ที่นี้ ทั้งสองท่านได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทวีบุรณ หอมเย็น ในฐานะประธานกรรมการ
ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ ในฐานะกรรมการที่ปรึกษา อีกท่านหนึ่ง
ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงได้แก่ รองศาสตราจารย์ ปราณี ชนะชานันท์
ในฐานะกรรมการสอบปากเปล่า ผู้ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าเสริมสร้างความมั่นใจต่อ
ความสำเร็จของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในสังกัดคณะ สถาบัน
และสำนัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพื้นฐาน
เริ่มต้นแห่งความสำเร็จของการวิจัย ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านในสำนักงานเลขาธิการคณะ
สถาบัน และสำนัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำหรับความช่วยเหลือ
ติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถาม อันเป็นผลให้กระบวนการวิจัยสามารถดำเนินไปได้ด้วย
ต่อเนื่องตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และขอขอบคุณสำหรับกำลังใจจากเพื่อนวิชาเอก
การบริหารการศึกษา รุ่น 12 ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ อาจารย์ประภัสสร ณ สงขลา ผู้ซึ่งคอยให้
ความห่วงใย ติดตามข่าวความก้าวหน้าของปริญญานิพนธ์อย่างสม่ำเสมอ ขอขอบคุณอาจารย์อาวุธ
วาทาสักย์ ผู้ซึ่งให้ความห่วงใย ช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด สุดท้าย ขอขอบคุณ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ให้ทุนสนับสนุนในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ภรณี วาจาสิทธิ์

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษา	3
	ความสำคัญของการศึกษา	3
	ขอบเขตของการศึกษา	4
	ขอบเขตของเนื้อหา	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
	บทบาท	10
	องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบทบาท	11
	สำนักงาน	15
	การบริหารงานสำนักงาน	16
	วัตถุประสงค์ของการบริหารงานสำนักงาน	18
	ลักษณะของการบริหารงานสำนักงาน	19
	หน้าที่การบริหารงานสำนักงาน	20
	งานสำคัญของสำนักงานเลขานุการ 7 ด้าน	21
	งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป	21
	งานสารบรรณ	25
	งานการเงินและบัญชี	27
	งานพัสดุ	28
	งานอาคารสถานที่	29

งานประชาสัมพันธ์	30
งานบุคลากร	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
งานวิจัยในประเทศ	33
งานวิจัยต่างประเทศ	35
สัมมนาวิชาการ	37
3 วิธีดำเนินการศึกษา	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	43
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การจัดกระทำข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงาน เลขาธิการ	52
ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนะที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงกับบทบาท ที่คาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในงานของ สำนักงานเลขาธิการแต่ละด้านและรวมทุกด้าน	72

ตอนที่ 3	เปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มคอ.บพท.ที่เป็นจริงและบพท.ที่คาดหวัง ของสำนักงานเลขาธิการ ในงานแต่ละด้าน	75
ตอนที่ 4	วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด	93
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
	ความมุ่งหมายของการศึกษา	95
	วิธีการดำเนินการศึกษา	95
	การวิเคราะห์ข้อมูล	96
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	96
	อภิปรายผลการศึกษา	103
	ข้อเสนอแนะ	108
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	110
บรรณานุกรม		112
ภาคผนวก		116

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของอาจารย์ จำแนกตาม หน่วยงาน	39
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามสถานภาพและ หน่วยงาน	42
3 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม สถานภาพและหน่วยงาน	46
4 ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงานเลขานุการ และบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเลขานุการ ในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ	53
5 ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงานสารบรรณ ของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ	55
6 ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงานการเงินและ บัญชีของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และ เจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ	57
7 ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงานพัสดุของ สำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ	59
8 ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงานอาคารสถานที่ ของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ	61

9	ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงาน ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ	63
10	ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงานบุคลากรของ สำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ	65
11	ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงาน เลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็น รายด้านและรวมทุกด้าน	67
12	ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงาน เลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร จำแนกเป็นรายด้านและ รวมทุกด้าน	68
13	ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงาน เลขานุการในทัศนะของอาจารย์ จำแนกเป็นรายด้านและรวม ทุกด้าน	69
14	ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงาน เลขานุการในทัศนะของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายด้านและรวม ทุกด้าน	71
15	การเปรียบเทียบทัศนะที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวังของ ผู้บริหารในงานของสำนักงานเลขานุการแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ...	72
16	การเปรียบเทียบทัศนะที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวังของ อาจารย์ในงานของสำนักงานเลขานุการแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ...	73

17	การเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวัง ของเจ้าหน้าที่ในงานของสำนักงานเลขานุการแต่ละด้านและรวม ทุกด้าน	74
18	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานเลขานุการและ บริหารงานทั่วไปของสำนักงานเลขานุการ	75
19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานสารบรรณของ สำนักงานเลขานุการ	76
20	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานการเงินและ บัญชีของสำนักงานเลขานุการ	77
21	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานพัสดุของ สำนักงานเลขานุการ	78
22	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานอาคารสถานที่ ของสำนักงานเลขานุการ	79
23	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานอาคารสถานที่ของ สำนักงานเลขานุการ	80
24	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานเลขานุการ	81

25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่เป็นจริงในงานบุคลากรของ สำนักงานเลขานุการ	82
26	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่เป็นจริงในงานบุคลากรของสำนักงาน เลขานุการ	83
27	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานเลขานุการ และบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเลขานุการ	84
28	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานเลขานุการและบริหารงาน ทั่วไปของสำนักงานเลขานุการ	85
29	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานสารบรรณของ สำนักงานเลขานุการ	86
30	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานการเงินและบัญชี ของสำนักงานเลขานุการ	87
31	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานการเงินและบัญชีของ สำนักงานเลขานุการ	88
32	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานพัสดุของ สำนักงานเลขานุการ	89

33	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานอาคารสถานที่ ของสำนักงานเลขาธิการ	90
34	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานเลขาธิการ	91
35	การ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานเลขาธิการ	92
36	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานบุคลากรของ สำนักงานเลขาธิการ	93

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 แสดงความสัมพันธ์โครงสร้างของการาคคหังมทบาท	12
--	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2517 กำหนดการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยออกเป็นสำนักงานอธิการบดี คณะ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันและสำนัก ปัจจุบันมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตรมีคณะ 6 แห่ง บัณฑิตวิทยาลัย 1 แห่ง สถาบัน 1 แห่ง สำนัก 2 แห่ง ในแต่ละแห่งมีสำนักงานเลขานุการเป็นหน่วยงานสนับสนุน (Auxiliary Unit) การบริหารงานขององค์การภายในมหาวิทยาลัยเหล่านี้จะบรรดุดูกมุ่งหมายที่กำหนดไว้ขึ้นอยู่กับองค์การที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลัก (Line Authority) และหน่วยงานช่วย อันได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการและประสานสัมพันธ์กับหน่วยงานหลัก สมพงษ์ เกษมสิน ได้ชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานสนับสนุนเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รองจากวัตถุประสงค์หลักขององค์การและจัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือหน่วยงานหลัก โดยการให้คำปรึกษาแนะนำ และให้บริการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ (สมพงษ์ เกษมสิน 2523 : 52 - 53)

บทบาทของฝ่ายเลขานุการจึงตกอยู่ในลักษณะของผู้จัดการ ผู้ประสานงาน ผู้ช่วยเหลือและผู้ควบคุมตรวจสอบ कार्य งานเลขานุการไม่เพียงแต่รับผิดชอบงานธุรการต่าง ๆ ภายในหน่วยงานให้เรียบร้อย แต่ยังต้องคอยเป็นกระซวช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาของสำนักงานอีกด้วย (Gregg and others. 1968 : 1) แต่โดยธรรมชาติของการบริหารองค์การที่ปรากฏอยู่ ปัญหาประการหนึ่งที่สำคัญได้แก่ การคาดห้วงบทบาทที่ต่างกันของบุคลากรในสังกัดทั้ง 2 องค์การ เดวิส และฟิลเลย์ (Davis and Filley. 1973 : 192 - 195) ได้วิเคราะห์ไว้ว่าหน่วยงานสนับสนุนพยายามบังคับให้หน่วยงานหลักปฏิบัติหน้าที่ตามคำแนะนำ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์หรือไม่ก็ตาม ในเรื่องนี้หน่วยงานหลักจะถือว่า

หน่วยงานสนับสนุนเป็นฝ่ายคุกคามต่อต้านและความรับผิดชอบของตน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการขาดความเข้าใจในเทคนิควิธีการบริหาร ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการคาดหวังบทบาท (Role Expectation) นั่นเอง การศึกษาการคาดหวังบทบาทเป็นแนววิธีอย่างหนึ่งที่ทำให้ทราบความขัดแย้งเชิงบทบาท (Role Conflict) และทำให้ทราบความคลุมเครือในเชิงบทบาท (Role Ambiguity) ด้วย ฉะนั้นและคนอื่น ๆ (Davis. 1979 : 30 อ้างอิงมาจาก Kahn and others. 1964 : 56) ได้ศึกษาพบว่า ความขัดแย้งในองค์การเชิงบทบาทได้ปรากฏอยู่อย่างสม่ำเสมอและเขายังได้ชี้ให้เห็นด้วยว่าความขัดแย้งที่ว่านี้อาจกลายเป็นปัญหาที่รุนแรงได้ วิเคราะห์ในประเด็นนี้ การศึกษาการคาดหวังบทบาทของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเลขาธิการ ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานสนับสนุนนั้น จึงเป็นประเด็นที่มีเหตุผลสมควรในเชิงหลักวิชาการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2517 การยกฐานะดังกล่าวนี้ถือได้ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างจากหน่วยงานระดับแผนกของกรมการฝึกหัดครูเป็นหน่วยงานระดับกรมสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ นอกจากจะส่งผลโดยตรงต่อการจัดระเบียบหน่วยงานใหม่ (Reorganizing) แล้ว ยังกล่าวได้ว่ามีผลกระทบตอบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ที่กล่าวนี้จะเป็นที่รวมของบุคลากรที่ได้รับการบรรจุใหม่และบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในโครงสร้างของหน่วยงานเดิม สภาพดังกล่าวนี้จึงเป็นพื้นฐานก่อให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับหนึ่ง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ตระหนักถึงสภาพปัญหาดังกล่าวนี้ จะเห็นได้จากการจัดโครงการสัมมนา อบรม เพื่อการประสานสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการฝึกอบรมการปฏิบัติงานในสำนักงาน การจัดสัมมนาเพื่อทบทวนประเมินผลแนวปฏิบัติต่าง ๆ โดยเน้นให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานไปอย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพ (สารประชาสัมพันธ์ สภาอาจารย์มหาวิทยาลัย 2528 : 3)

ในฐานะที่ผู้วิจัยมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำนักงานเลขานุการ ได้สังเกตเห็นว่า งานสำนักงานเลขานุการยังมีปัญหาหลายประการ และจากปัญหาและข้อเสนอแนะในการสัมมนาพบว่า มีปัญหาในเรื่องการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ด้านอัตราค่าจ้างบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ด้านการมอบหมายหน้าที่ไม่ตรงตามวุฒิและตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2527 : 3) จากสภาพปัญหาที่กล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษามหาบทของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นอันเป็นประโยชน์ก่อโครงการพัฒนาหน่วยงานของมหาวิทยาลัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษามหาบทที่เป็นจริงและมหาบทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านของสำนักงานเลขานุการ ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่
2. เพื่อเปรียบเทียบมหาบทที่เป็นจริงกับมหาบทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านของสำนักงานเลขานุการ ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่
3. เพื่อเปรียบเทียบมหาบทที่เป็นจริงในงานแต่ละด้านของสำนักงานเลขานุการ ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่
4. เพื่อเปรียบเทียบมหาบทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านของสำนักงานเลขานุการ ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่

ความสำคัญของการศึกษา

ความพยายามเพื่อพัฒนาองค์กรต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยโดยมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารนั้น ถูกกำหนดเป็นนโยบายของคณะผู้บริหารทุกสมัย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นการตอบสนองนโยบายดังกล่าว ผลการวิจัยย่อมเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเลขานุการ

ในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก ในการปรับปรุงงานและจะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและพัฒนางานสำนักงานเลขานุการให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้

- 1.1.1 ผู้บริหาร ได้แก่ บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ในหน่วยงานระดับต่าง ๆ จำนวน 37 คน
- 1.1.2 อาจารย์ ได้แก่ บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งในตำแหน่งอาจารย์ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเรียน การสอน การวิจัย การให้คำแนะนำปรึกษาแก่นักศึกษา ให้บริการวิชาการทางสังคม ทะนุบำรุงส่งเสริมศิลป วัฒนธรรม ในคณะ สถาบัน และสำนัก จำนวน 336 คน
- 1.1.3 เจ้าหน้าที่ ได้แก่ บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการทั้งหมด ซึ่งได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 66 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้มาจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ได้มาจากกลุ่มประชากรทั้งหมด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ ได้มาจากการสุ่มโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) รวมทั้งสิ้นจำนวน 271 คน

2. ทวิแปรที่ศึกษา

2.1 ทวิแปรอิสระ คือ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างจึงแบ่งเป็น

2.1.1 ผู้บริหาร

2.1.2 อาจารย์

2.1.3 เจ้าหน้าที่

2.2 ทวิแปรตาม คือ ทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อ
บทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของงานสำนักงานเลขานุการ 7 ด้านได้แก่

2.2.1 งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป

2.2.2 งานสารบรรณ

2.2.3 งานการเงินและบัญชี

2.2.4 งานพัสดุ

2.2.5 งานอาคารสถานที่

2.2.6 งานประชาสัมพันธ์

2.2.7 งานบุคลากร

ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษายบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของ
สำนักงานเลขานุการตามทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ 7 ด้านคือ

1. งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป

2. งานสารบรรณ

3. งานการเงินและบัญชี

4. งานพัสดุ

5. งานอาคารสถานที่

6. งานประชาสัมพันธ์

7. งานบุคลากร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานเลขานุการ หมายถึง หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน ช่วยเหลือและให้บริการแก่หน่วยงานหลัก เป็นการดำเนินงานในตำแหน่ง ๆ ใดแก่ งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร และงานอื่น ๆ ของหน่วยงานในคณะสถาบัน และสำนัก ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

1.1 งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมแผน การควบคุมและติดตามผลงานของคณะ สถาบัน และสำนัก รวมทั้งการประสานงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น การติดคอนัดหมาย การเตรียมการประชุม เป็นต้น

1.2 งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการค้นเอกสาร ทั้งการหาหนังสือติดต่อทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับคณะ สถาบัน และสำนัก การรับ-ส่งหนังสือ การเก็บทำลายหนังสือ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับงานพิมพ์จัดสำเนาเอกสารต่าง ๆ

1.3 งานการเงินและบัญชี หมายถึง การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการรับจ่ายเงิน การเบิกเงิน การลงบัญชี รวมทั้งการตรวจสอบหลักฐานทางการเงิน การทำรายงานทางการเงิน

1.4 งานพัสดุ หมายถึง การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ รวมทั้งการเบิกจ่ายพัสดุและลงบัญชี ซึ่งสำนักงานเลขานุการเป็นผู้ทำหน้าที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในคณะ สถาบัน และสำนัก

1.5 งานอาคารสถานที่ หมายถึง การปฏิบัติงานในการดูแล รักษา ความสวยงาม สะอาด สะดวก และความปลอดภัยภายในขอบเขตความรับผิดชอบของ สำนักงานเลขานุการ

1.6 งานประชาสัมพันธ์ หมายถึง งานในการติดต่อสร้างความสัมพันธ์ และความร่วมมือจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกคณะ สถาบัน และสำนัก โดยการเผยแพร่ ข่าวดูสาร ข้อมูล การให้บริการแก่สมาชิกตลอด รวมทั้งการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์

1.7 งานบุคลากร หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียน ประวัติของบุคลากรในหน่วยงาน การรายงานผลการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ การขอ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ การจัดประชุมเพื่อกำหนดเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ การลา และอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรในคณะ สถาบัน และสำนัก

2. บทบาท หมายถึง การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เป็นพฤติกรรมที่ จากหวังตามตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ปรากฏอยู่ในสำนักงานเลขานุการในสังกัด คณะ สถาบัน และสำนัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2.1 บทบาทที่เป็นจริง หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานภายใน สำนักงานเลขานุการ ที่ได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ทั้ง 7 ด้านคือ งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร

2.2 บทบาทที่คาดหวัง หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานภายใน สำนักงานเลขานุการ ที่สมควรปฏิบัติตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3. ทักษะที่มีบทบาทที่เป็นจริง หมายถึง ความรู้สึนึกคิดของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานภายในสำนักงานเลขานุการ ซึ่งปรากฏอยู่จริงในปัจจุบันเกี่ยวกับงานทั้ง 7 ด้าน

4. ทักษะที่มีบทบาทที่คาดหวัง หมายถึง ความรู้สึนึกคิดของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่เห็นว่าสำนักงานเลขานุการ สมควรดำเนินการปฏิบัติใน ด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้านเพื่อให้เกิดผลดีต่อส่วนรวม

5. ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหาร และงานธุรการในหน่วยงานระดับต่าง ๆ ได้แก่ คณะกณะต่าง ๆ ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าภาควิชา ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันของคณะ สถาบัน และสำนัก ในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

6. อาจารย์ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเรียน การสอน การวิจัย การให้คำแนะนำปรึกษาแก่นิสิต ให้บริการ ทางวิชาการแก่สังคม ทะนุบำรุง ส่งเสริมศิลป วัฒนธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

7. เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งซึ่งมี หน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการของส่วนงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบันและ สำนัก ซึ่งได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาระในบทนี้ ในส่วนแรกผู้วิจัยได้เสนอแนวคิดเชิงทฤษฎีในเรื่องของบทบาทงานสำนักงานเลขานุการ ส่วนที่สองเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถเรียงลำดับหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

1. บทบาท (Role)
2. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบทบาท
3. สำนักงาน
4. การบริหารงานสำนักงาน
 - 4.1 วัตถุประสงค์ของการบริหารงานสำนักงาน
 - 4.2 ลักษณะของการบริหารงานสำนักงาน
 - 4.3 หน้าที่การบริหารงานสำนักงาน
5. งานสำคัญของสำนักงานเลขานุการ 7 ด้าน
 - 5.1 งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป
 - 5.2 งานสารบรรณ
 - 5.3 งานการเงินและบัญชี
 - 5.4 งานพัสดุ
 - 5.5 งานอาคารสถานที่
 - 5.6 งานประชาสัมพันธ์
 - 5.7 งานบุคลากร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บทบาท (Role)

กู๊ด (Good. 1973 : 502) ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า บทบาท เป็นการแสดงออกของบุคคลในกลุ่ม หรือรูปแบบพฤติกรรมที่คาดหวังตามตำแหน่งหน้าที่ หรือการแสดงออกของแต่ละบุคคลตามความมุ่งหวังของสังคม ซึ่งคิงและมอร์แกน (King and Morgan. 1975 : 594) กล่าวถึงบทบาทในลักษณะคล้ายกันว่า บทบาท เป็นรูปแบบของพฤติกรรมซึ่งคาดหวังว่าบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งทางสังคมจะปฏิบัติ

จากคำนิยามที่ได้ยกมาขยายความหมายของบทบาท ทำให้สามารถพิจารณาได้ว่า บทบาทเป็นไคทั้งของบุคคล (Individual) และกลุ่มบุคคล (Group) พฤติกรรม การแสดงออกจะปรากฏในรูปแบบใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่ (Position) ของ บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งในแง่จิตวิทยาสังคมถือว่าเป็นสถานภาพ (Status) ในองค์กรใด ๆ การแสดงออกของเจ้าของตำแหน่ง (Incumbent) ขึ้นอยู่กับ ระเบียบข้อบังคับ (Regulation) ที่กำหนดขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันมิติ (Normative Dimension) รวมทั้งการคาดหวัง (Expectation) ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น รวมทั้งตนเองด้วย ซึ่งถือว่าเป็นบุคลามิติ (Personal Dimension)

บทบาทที่ปรากฏอยู่ในสายตา (Perception) ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล หรือของเจ้าของบทบาทนั่นเอง เรียกว่าบทบาทจริง (Actual Role)

บทบาทที่ได้รับการคาดหวังจากเจ้าของบทบาทหรือบุคคลอื่น ๆ โดยปกติย่อม คาดคิดไว้เสมอว่าควรหรือไม่ ควรจะแสดงออกอย่างไร เรียกว่าบทบาทในอุดมคติ (Ideal Role) หรือบทบาทคาดหวัง

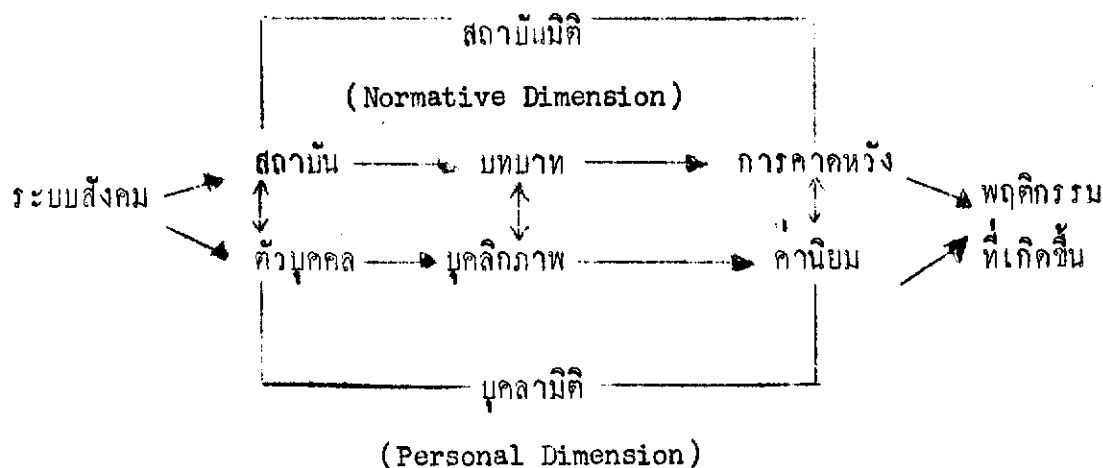
ในกรณีที่บทบาทจริงและบทบาทในอุดมคติไม่สอดคล้องกัน กล่าวคือ บุคคล ไม่สามารถจะแสดงพฤติกรรมได้ตรงตามความคาดหวังของคนหรือของบุคคลอื่น ๆ ซึ่ง อาจเป็นผลมาจากอิทธิพลของโครงสร้างทางด้านการบริหารและสิ่งแวดล้อมภายในและ ภายนอกองค์กร กรณีนี้นักจิตวิทยาสังคมเชื่อว่าเป็นภาวะความขัดแย้งเชิงบทบาท (Role Conflict) ได้เกิดขึ้นแล้ว ซึ่งเป็นเรื่องปกติธรรมดาหาว่าระดับความขัดแย้ง

ไม่สูงนัก ในเรื่องนี้ อุตัย ทิรัญโก ซึ่งให้แนวความคิดของแต่ละคนเป็นส่วนหนึ่ง
 แห่งความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ดังนั้นเมื่อคนใดคนหนึ่งไม่ปฏิบัติหน้าที่หรือแสดงบทบาท
 ของคนจะเป็นเหตุอันไม่สมควร จะเป็นผลกระทบกระเทือนต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย
 กล่าวคือ จะทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถแสดงบทบาทของตนได้เลย จึงอาจเป็นทั้งเหตุ
 และผลของความไม่สงบเรียบร้อยในสังคม (อุตัย ทิรัญโก 2522 : 53) ซึ่ง
 ถ้าหากเกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงานใดก็ย่อมเป็นอุปสรรคต่อความเจริญก้าวหน้าของ
 หน่วยงานนั้น ๆ เอง การศึกษาการคาดหวังบทบาทของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายใน
 องค์กรใด ๆ ย่อมก่อให้เกิดคุณค่าไม่เพียงแต่ทำให้ทราบพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่
 ปรากฏอยู่เท่านั้น แต่ยังทำให้สามารถคาดคะเนระดับความขัดแย้งเชิงบทบาทได้อีกด้วย
 (Campbell and others. 1971 : 245 - 251)

การศึกษามโนทัศน์ของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สภามัน และสำนัก
 ในครั้งนี้ เป็นการศึกษามโนทัศน์ของกลุ่มบุคคลซึ่งถือว่าเป็นบทบาทขององค์กร (Role
 of Organization) ซึ่งหมายถึงการศึกษามโนทัศน์ของกลุ่มบุคคลในฐานะองค์การ
 ภายในของสงฆามันการศึกษาระดับอุดมศึกษา การคาดหวังบทบาทจะปรากฏในลักษณะใด
 ก็ขึ้นอยู่กับอิทธิพลขององค์ประกอบด้านสภามันนิคและบุคคลนิค ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อม
 ทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานเลขานุการเป็นพื้นฐานสำคัญ

2. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบทบาท

เกสเซลแลงกูบา ได้เสนอรูปแบบ (Model) แสดงถึงองค์ประกอบที่มี
 อิทธิพลต่อบทบาทหรือพฤติกรรมที่ปรากฏอยู่ในองค์กรดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์โครงสร้างของการคาดหวังบทบาท

(Role Expectation)

ที่มา : Campbell and others. 1971 : 241

จากภาพประกอบสถานันมิตติย่อมหมายถึง โครงสร้างขององค์การอันได้แก่ รุกมุ่งหมาย ปรัชญา ระเบียบปฏิบัติที่กำหนดขึ้นซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นรูปแบบขององค์การ กรณีของสำนักงานเลขาธิการถือว่าเป็นรูปแบบองค์การภายใต้ระบบราชการ (Bureaucratic System) ซึ่ง แม็ก เวเบอร์ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ โครงสร้างของระบบราชการมีประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้ (Beach. 1975 : 163 - 164)

1. มีการแบ่งแยกความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงความชำนาญของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง
2. มีการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นของสายงาน
3. ระบบการปกครองไม่มีการยึดถือตัวบุคคล
4. การมอบหมายอำนาจหน้าที่คำนึงถึงคุณสมบัติส่วนบุคคล
5. มีหลักประกันความมั่นคงในการจ้างงาน
6. การปฏิบัติหน้าที่ใช้เอกสารตามระเบียบ ข้อบังคับเป็นหลัก

จากหลักการที่เสนอโดย แม็ก เวเบอร์ เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลในองค์การราชการจะพบว่า ความสัมพันธ์จะต้องเป็นไปโดยไม่ยึดถือตัวบุคคล (Impersonal) นั่นคือ การปฏิบัติงานจะต้องยึดถือระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดไว้เป็นหลักสำคัญ อย่างไรก็ตามภายใต้ระบบราชการของไทยนั้น เมื่อประมาณ 25 ปีก่อน ชิฟฟิน (อมร รักษาสมัย และ โสรัช สุจริตรกุล 2514 : 63 - 66 อ้างอิงมาจาก Siffin. 1957 : 227 - 331) ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในระบบราชการไทย มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ผู้บังคับบัญชาไม่อาจมอบความไว้วางใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้มากนัก
2. ข้าราชการชั้นผู้น้อยฝากเนื้อฝากตัวกับผู้บังคับบัญชา
3. การมอบความไว้วางใจและความเชื่อใจเป็นเฉพาะบางคนเท่านั้น

นอกจากนี้ ชิฟฟิน ได้วิจารณ์เสริมไว้อีกว่า "...หัวหน้ากองหรือหัวหน้าแผนกมักจะหวังว่าคนใดที่ตนเองมีความสัมพันธ์อันดีเป็นการส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา และมีได้ทำอะไรผิด ๆ แล้ว ผู้บังคับบัญชาย่อมไม่มาสอดส่องอย่างใกล้ชิด...การรายงานผู้บังคับบัญชาถึงความก้าวหน้าของงานจึงไม่ปรากฏ..."

จากทัศนะที่หยิบยกมาเหล่านี้ สามารถสะท้อนให้เห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะโน้มเอียงไปในทางยึดถือตัวบุคคล นอกจากนี้ ระเบียบวินัยข้าราชการพลเรือนระบุไว้ชัดเจนว่า ความกระตือรือร้นจะต้องเป็นสิ่งต้องห้าม และเมื่อรวมเข้ากับคตินิยมที่ว่า "เคินความหลังผู้ใหญ่หมาไม่กัด" หรือ "เป็นผู้น้อยคอยยกยอปอ" แล้ว ย่อมทำให้มองเห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการเบื้องสูงกับเบื้องต่ำได้ดี โปเชล (อมร รักษาสมัย และ โสรัช สุจริตรกุล 2514 : 41 อ้างอิงมาจาก Mosel. 1957 : 278 - 331) ได้วิจารณ์ในเรื่องนี้ไว้เช่นเดียวกันว่า "...ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการในวงการบริหารราชการของไทยนั้นเป็นไปในทำนองส่วนตัวมากกว่าเป็นไปตามทางการ การปฏิบัติก็มักเหมือนคนในครอบครัวขนาดใหญ่ จุดมุ่งหมายในการปฏิบัติราชการจึงมีแนวโน้มที่จะเป็นการทำงาน

เพื่อและความคั่งของหัวหน้าจนล้มถึงหน้าท้องแท้จริงที่มีกอสวนรวม..." ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวของบทบาทข้าราชการไทยนั้น ขึ้นอยู่กับ ตัวบุคคล โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเป็นสำคัญ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรคน บุคลากรที่มีอิทธิพลต่อโครงสร้างขององค์การค่านิยมอันมี

สำหรับบุคลากรนี้ จึงเป็นปัจจัยเชิงมนุษย์ (Human Factor) ย่อมมีอิทธิพล ต่อการคาดหวังบทบาท ตัวแปรที่ถือว่ามีความสำคัญยิ่งได้แก่บุคลิกภาพ

(Personality) เกสเนล (Campbell and others. 1971 : 239 อ้างอิง มาจาก Getzels. 1968 : 86 - 89) ถือว่าเป็นพลวัต (Dynamic) ที่สำคัญ ในองค์การ จะมีความหลากหลายเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม อัลพอร์ท (ถ้าทร จางทอง 2528 : 44 อ้างอิงมาจาก Allport. 1937 : ไม่มีเลขหน้า) พิจารณามุคลิกภาพว่าเป็นหน่วยรวมที่ทรงพลังของระบบทางกายและจิตภายในตัวบุคคล ซึ่งจะกำหนดแนวการปรับตัวเป็นการเฉพาะของคนต่อสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพจึงปรากฏ อยู่ทั้งภายในและภายนอก

บุคลิกภาพภายใน หมายถึง หัตถศิลป์ วุฒิภาวะทางอารมณ์ ความสนใจ ความคิดหวัง ความเชื่อและค่านิยม กรณียของบุคลากรในสำนักงานเลขานุการ บุคลิกภาพภายในที่พึงปรารถนาเมื่อพิจารณาในเรื่องทัศนคติที่ต่องานนั้น ได้แก่ งานเลขานุการคืองานถึงงานบริการ ถ้าทุกฝ่ายยึดถือคตินี้ไว้ก็ย่อมคาดหวังได้ว่า การคาดหวังบทบาทจะมีความขัดแย้งน้อยเพราะผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ถูกต้องสอดคล้องกับ บทบาทหน้าที่ของตน

บุคลิกภาพภายนอกคือสภาพที่ปรากฏทางกาย เช่น ลักษณะนิสัย ความเป็นผู้นำ และผู้ตาม ความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว การสนทนาโต้ตอบ ซึ่งเมื่อมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล บุคลิกภาพทางกายนั้นจะปรากฏได้ชัดเจน กรณียของบุคลากรภายใน สำนักงานเลขานุการ การคาดหวังบทบาทของปรากฏอยู่ในลักษณะที่มีบรรยากาศของความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่วในการปฏิบัติหน้าที่ ความละเอียดรอบคอบ อารมณ์

อันแนบแน่นในการติดต่อประสานสัมพันธ์ หากสิ่งเหล่านี้ปรากฏอยู่ในสำนักงาน
เลขานุการ ก็ย่อมคาดหวังได้ว่าระดับความขัดแย้งเชิงบทบาทก็ย่อมปรากฏอยู่นอ

ปัญหาที่ต้องจัดการประสมก็คือว่าทำอย่างไรจึงจะเลือกคนที่มีบุคลิกภาพหรือ
ทัศนคติที่เหมาะสมกับงานอย่างหนึ่งอย่างใดและจะใช้กระบวนการวิธีการอย่างไรจึงจะทำให้
ได้บุคลากรที่มีคุณภาพที่เอื้อต่อการพัฒนาองค์การ

3. สำนักงาน

ในการดำเนินงานของหน่วยงานทุกประเภท จำเป็นต้องมีแหล่งกลางในการ
ติดต่อและบริหารงาน มิฉะนั้นแล้วการดำเนินงานจะเป็นไปอย่างไรประสิทธิภาพ และ
ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ศูนย์กลางของการติดต่อและการบริหารงานนี้เรียกว่า
"สำนักงาน" (อัจฉรา ไชยอุดม 2527 : 1)

ความหมายของสำนักงาน

ได้มีผู้ให้ความหมายคำว่าสำนักงานไว้หลายนัยดังนี้

กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอราม (กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร
เหลืองอราม 2517 : 103) ให้ความหมายของสำนักงานว่าคือสถานที่ตั้งของหน่วยงาน
ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมการงานของหน่วยงาน และเป็นสถานที่ซึ่งมีการจัดทำ
เอกสารและปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการควบคุมงานให้มี
ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นการให้ความหมายสำนักงานในแง่สถานที่เช่นเดียวกับ
ที่ ชำรงศักดิ์ หมั่นจักร และ ทรงสมร กชเลิศ (ชำรงศักดิ์ หมั่นจักร และ ทรงสมร
กชเลิศ 2524 : 1) ได้ให้ความหมายว่าสำนักงานคือ ที่ทำการจัดการงานและ
วางรูปแบบเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานอย่างราบรื่นให้เป็นไปตามความมุ่งหมายและ
ได้รับประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ สำนักงานมีบทบาทต่อผู้บริหารงานในด้านการบังคับบัญชา

การควบคุมการประสานงานและผลผลิต นอกจากนี้ อัจฉรา ไชยอุดม (อัจฉรา ไชยอุดม 2527 : 1) ได้ให้ความหมายในแง่สถานที่เช่นกันว่า สำนักงานคือแหล่งกลางของการติดต่อและการบริหารของหน่วยงาน

อีกทัศนะหนึ่งตามคู่มือการ วิชาการสอนงานสำนักงานของกรมอาชีวศึกษา (คู่มือการวิชาการสอนวิชาพาณิชยกรรม งานสำนักงาน 2524 : 1) ได้ให้ความหมายสำนักงานในแง่หน้าที่หรือกิจกรรมไว้ว่า คือหน่วยงานหน่วยหนึ่งอาจเป็นหน่วยงานใหญ่ ซึ่งมีการแบ่งหน่วยงานย่อย ๆ หรือหน่วยงานเอกเทศเล็ก ๆ ในแต่ละหน่วยงานใหญ่ แบ่งเป็นฝ่าย เป็นกอง เป็นแผนกตามลำดับความจำเป็น ซึ่งภายในหน่วยงานย่อยเหล่านี้ ต้องมีงานหลักเฉพาะตามลักษณะงาน ในขณะเดียวกันต้องมีสำนักงานซึ่งเป็นงานธุรการ ที่ต้องปฏิบัติประจำวัน เพื่อให้งานหลักของแผนงานนั้นดำเนินไปอย่างสะดวก และราบรื่น

จะเห็นได้ว่า ความหมายของสำนักงานทั้งสองทัศนะข้างต้นเป็นการให้ความหมายไปคนละด้าน ทัศนะแรกเน้นในด้านสถานที่และการบริหารงาน ได้แก่ การควบคุมงาน การจัดการงาน การวางแผนงาน การประสานงาน แต่ทัศนะหลังเน้นในด้านหน้าที่ หรือกิจกรรมของหน่วยงาน อันมีสำนักงานเป็นแหล่งปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมงานหลัก ดังนั้นสรุปความหมายของสำนักงาน คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอันเป็นแหล่งกลางของการติดต่อ การบริหารงานของหน่วยงาน โดยมีสำนักงานเป็นหน่วยปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมงานหลัก ให้เป็นไปอย่างสะดวกและราบรื่น

4. การบริหารงานสำนักงาน

การบริหารงานสำนักงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

มิลล์ (Mills. 1972 : 1 - 2) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานสำนักงานไว้ว่า เป็นศิลปะในการชักจูงบุคลากรสำนักงานในการใช้วิธีการที่เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ส่วน เดนเยอร์ (Denyer. 1974 : 2) ให้ความหมายว่าเป็นการจัดองค์การสำนักงานเพื่อให้บรรลุจุดหมาย โดยการใช้

บุคลากรที่ดีที่สุด เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่เหมาะสม วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด รวมทั้งการจัดหา
สิ่งแวดลอมที่เหมาะสม และอีกทัศนะหนึ่งของ เทอร์รี่ (Terry. 1975 : 13 - 14)
ได้ให้ความหมายในลักษณะของการบริหารไว้ว่า หมายถึง การดำเนินงานข้อมูลให้บรรลุ
วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คน อุปกรณ์ และเครื่องจักร วัสดุ
สิ่งของ พุน ตลาด และระบบความสัมพันธ์อันอื่นประกอบด้วยการวางแผน การจัด
องค์การ การปฏิบัติการ และการควบคุม

การวางแผน เป็นการเตรียมงาน และเตรียมการปฏิบัติงานสำนักงานไว้
ล่วงหน้าว่า งานสำนักงานอะไรบ้างที่จะต้องมีการปฏิบัติและจะต้องมีการปฏิบัติอย่างไร
ลักษณะของการวางแผนสำนักงานจึงประกอบด้วย การเตรียมงานต่อไปนี้ คือ
การวิเคราะห์ และปรับปรุงระบบการทำงานให้ดีขึ้น การออกแบบฟอร์มและการบันทึก
จดหมายและรายงาน การใช้เครื่องใช้สำนักงาน การส่งและการแจกจ่ายข้อมูล ระบบ
การจัดเก็บเอกสาร การบริหารงานเอกสาร

การจัดองค์การ หมายถึง การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ในสำนักงาน กำหนดว่า
ใครทำงานอะไรและภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไร เป็นการจัดหาสิ่งแวดล้อมของงาน การแบ่ง
หน้าที่ และความรับผิดชอบ การจัดหาวัสดุ และเครื่องจักรที่จำเป็น และสร้างความ
สัมพันธ์ที่เหมาะสมภายในหน่วยงานและระหว่างบุคลากร การจัดองค์การในสำนักงาน
จึงประกอบด้วย หลักการจัดรูปงานสำนักงานอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
การจัดสิ่งแวดล้อมในสำนักงาน อำนาจและสิ่งแวดล้อมในการจัดการ หน้าที่และ
โครงสร้างของสำนักงาน

การปฏิบัติการหรือการดำเนินการ เป็นการปฏิบัติงานสำนักงาน โดยการรักษา
สัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หน้าที่การปฏิบัติงาน จึงประกอบ
ด้วยส่วนใหญ 2 ส่วนคือ การบุคลากร และการสั่งการ โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย
การสรรหา และการคัดเลือก การจูงใจบุคลากรสำนักงาน การบังคับบัญชา การพัฒนา
บุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง
และการโยกย้าย

การควบคุมสำนักงาน หมายถึง การติดตามผลการปฏิบัติงานและการแก้ไขข้อผิดพลาดเพื่อให้งานดำเนินไปตามแผนที่วางไว้โดยถูกต้อง การควบคุมงานสำนักงานจะเกี่ยวข้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน แผนงาน คู่มือปฏิบัติงาน เวลา ปริมาณ คุณภาพ การปฏิบัติงาน รวมทั้งต้นทุน และงบประมาณ

จากความหมายของการบริหารงานสำนักงานข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความหมายแรกเป็นศิลปในการชักจูงบุคลากรเพื่อใช้วิธีการให้บรรลุวัตถุประสงค์ อีกด้านหนึ่งเป็นการมองในการจัดองค์การ การใช้บุคลากร เครื่องมือ วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด และอีกด้านหนึ่งเป็นการมองการบริหารสำนักงาน ในแง่การบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ สรุปได้ว่าการบริหารงานสำนักงานเป็นการดำเนินงาน โดยอาศัยกระบวนการในการบริหาร เริ่มตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์การ การปฏิบัติการ การควบคุม รวมทั้งเป็นการใช้ศิลปในการชักจูงบุคลากรในหน่วยงานให้ใช้วิธีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คน วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการที่เหมาะสม

4.1 วัตถุประสงค์ของการบริหารงานสำนักงาน

กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม 2517 : 103) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารงานสำนักงานไว้ 4 ประการคือ

1. เป็นการให้บริการที่รวดเร็ว เชื่อถือได้
2. เป็นการลดค่าใช้จ่ายของสำนักงาน
3. ทำให้คุณภาพของสำนักงานและปริมาณงานดีขึ้น
4. ประหยัดเวลา แรงงาน และกำลังคน

ส่วน ควิเบิล (Quible. 1977 : 17) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารงานสำนักงานในลักษณะบางประการที่สอดคล้องกับ กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม ดังนี้

1. ประสานกิจกรรมอันเป็นงานสำนักงาน ซึ่งปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ

2. รักษามาตรฐานการทำงานปริมาณและคุณภาพ
3. จัดระบบและวิธีปฏิบัติงานใหม่ประสิทธิภาพ
4. จัดสภาพแวดล้อมการทำงานทั้งด้านปัจจัยทางวัตถุ และทางจิตใจ
5. จัดให้มีการควบคุมพนักงานสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ
6. จัดให้มีข้อมูลที่เป็นอย่างครบถ้วนทันที่ตามที่ตามต้องการ
7. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน สำนักงานและจัด

สายการติดต่อสื่อสารให้เหมาะสม

8. กำหนดตารางเวลาการทำงานเพื่อให้สำเร็จตามเวลา
9. กำหนดวิธีปฏิบัติงานเพื่อเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงาน
10. ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง
11. ให้มีการใช้เครื่องจักร เครื่องมืออย่างถูกวิธี และเหมาะสม
12. เก็บรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

ของผู้บริหาร

4.2 ลักษณะของการบริหารงานสำนักงาน

พรณี ประเสริฐวงศ์ และ กาญจนาท เรืองรจิตปกรณ์ (พรณี ประเสริฐวงศ์ และ กาญจนาท เรืองรจิตปกรณ์ 2522 : 2 - 3) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริหารงานสำนักงาน สรุปได้ดังนี้

1. เป็นงานประเภทให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ และถือว่างานบริการเป็นวัตถุประสงค์หลักของการบริหารงานสำนักงาน งานสำคัญรองลงมาก็คือการพิจารณาค่าใช้จ่ายในสำนักงานและประโยชน์ที่สอย คุณภาพ ปริมาณของงานสำนักงาน
2. ขนาดของงานบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกองค์กรซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ เช่น จำนวนจดหมายติดกองงาน
3. งานสำนักงานไม่อาจคำนวณหากำไรได้โดยตรง เพราะเป็นงานให้บริการแก่หน่วยงานหลัก เช่น ฝ่ายการเงิน

4. งานสำนักงาน เป็นงานส่วนใหญ่ของงานทั้งหมดในองค์กร เช่น
ในส่วนราชการ

สำหรับในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้กำหนดให้มี
สำนักงานเลขานุการไว้ในหน่วยงานระดับคณะ สถาบัน สำนัก เพื่อกำเนินงานเกี่ยวกับ
งานบริหารในด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ
งานอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร และงานอื่น ๆ อันเป็นหน่วยงาน
ที่ช่วยให้อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่บุคลากรในหน่วยงาน

4.3 หน้าที่การบริหารงานสำนักงาน

นิวเนอร์ (วีรนาถ มานะกิจ และพรณี ประเสริฐวงศ์ 2522 :
365 - 366 อ้างอิงมาจาก Newner. 1959 : 4) กล่าวว่าหน้าที่ในการบริหาร
งานสำนักงานแตกต่างกันไป แล้วแต่ลักษณะและขนาดขององค์กร แต่อย่างไรก็ตาม
หน้าที่ขั้นพื้นฐานคล้ายกัน สรุปหน้าที่ดังนี้

1. รับผิดชอบในการจัดพื้นที่สำนักงาน
2. รับผิดชอบในการจัดซื้อและการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน
3. ควบคุมการจัดซื้อ จัดทำ และการใช้แบบฟอร์มและวัสดุอื่น ๆ
4. รับผิดชอบงานสารบรรณขององค์กร
5. รับผิดชอบในระบบการควบคุมและการจัดเก็บเอกสาร
6. มีหน้าที่ในการรับ และส่งหนังสือเข้าออก
7. ควบคุมระบบไฟ และระบบการติดต่อสื่อสาร
8. รับผิดชอบในด้านการควบคุมเวลาทำงาน การลา การหยุดของ

พนักงาน

9. ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร
10. วิเคราะห์วิธีปฏิบัติงาน
11. จัดทำคู่มือขององค์กร งบประมาณและรายงานต่าง ๆ
12. ลดต้นทุนของงานในสำนักงาน

การบริหารงานสำนักงานนี้ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการสำนักงาน โดยตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานหนึ่งเรียกว่า แผนกบริการกลาง หรือกองกลางหรือสำนักงานเลขานุการ

สำหรับงานสำนักงานในหน่วยงานระดับคณะ สถาบัน และสำนัก ซึ่งเรียกว่าสำนักงานเลขานุการ ทำหน้าที่เป็นศูนย์ประสานงานบริการให้กับกิจกรรมอื่น ๆ เช่น งานการเรียนการสอน งานวิจัย ดังนั้นผู้บริหารงานสำนักงาน จึงต้องเป็นผู้นำพนักงานสำนักงานในการประสานงานและให้บริการ งานจะดำเนินไปด้วยดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารงานสำนักงานเป็นสำคัญ

5. งานสำคัญของสำนักงานเลขานุการ

งานสำคัญของสำนักงานเลขานุการ สรุปได้ 7 ด้าน ดังนี้

5.1 งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป

แอกนิว และคนอื่น ๆ (Agnew and others. 1954 : 1)

กล่าวถึงงานเลขานุการไว้ว่า งานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญ น่าสนใจและมีความรับผิดชอบงานส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนอื่น เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานของตนและหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานย่อย เลขานุการยังทำหน้าที่เป็น "กันชน" ให้ผู้บริหารในการติดต่อกับผู้อื่นและเป็นผู้จัดงานบริหารทั้งที่เป็นงานหลักและงานย่อย แทนผู้บริหารในขณะเดียวกันเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่สำคัญให้ผู้บริหาร นอกจากนี้ เลขานุการยังสามารถดำเนินงานในสำนักงานหลายประเภทที่ต้องใช้ความชำนาญทางด้านเทคนิค เพื่อให้งานสำนักงานดำเนินไปอย่างราบรื่น เลขานุการที่ดี ต้องเป็นตัวแทนส่วนหัวของผู้บริหาร ที่ทั้งผู้ช่วยที่ปรึกษาและไว้วางใจได้

ความหมายของเลขานุการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า เลขานุการ ไว้หลายท่านดังนี้

161457

สมาคมเลขานุการแห่งชาติ (The National Secretaries Association) ได้ให้คำจำกัดความของเลขานุการว่า เลขานุการคือผู้ช่วยของผู้บริหาร เป็นผู้มีความสามารถในทักษะของสำนักงาน เป็นผู้มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ต้องการควบคุม เป็นผู้สามารถคิดริเริ่มใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจที่ได้รับมอบหมาย และยิ่งไปกว่านี้อีกว่า คำว่า "เลขานุการ" มาจากคำว่า เลข สนธิ กับอนุการ เลข แปลว่า การเขียน อนุการ แปลว่า ทำตามหรือให้ความช่วยเหลือ แปลตามความนี้เลขานุการจึงแปลว่าผู้ช่วยเหลือเกี่ยวกับงานเขียนหนังสือ อื่นๆ จริง ๆ แล้วงานในหน้าที่ของเลขานุการมิได้มีแต่เพียงงานด้านการเขียนหรือการพิมพ์หนังสือเท่านั้น (วลัย สุพรรณชี 2528 : 1) นอกจากนี้กรมพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้คำนิยามศัพท์ คำว่า "เลขานุการ" ว่าเป็นผู้หน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ผู้ใหญ่อสั่ง (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2493 : 812) ส่วนกมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอราม ได้ให้ความหมายของคำว่าเลขานุการในอีกทัศนะหนึ่งว่า เลขานุการภาษาอังกฤษใช้คำว่า "Secretary" คำว่า "Secret" แปลว่า "ความลับ" Secretary ก็คือผู้รู้ความลับ เลขานุการจึงจำเป็นต้องเก็บความลับของผู้เป็นนายด้วย (กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอราม 2527 : 161)

วลัย สุพรรณชี (วลัย สุพรรณชี 2525 : 2 - 6) กล่าวในอีกทัศนะหนึ่งว่า เลขานุการเปรียบเทียบกับได้ว่าเป็นแขนงของผู้บริหาร หน้าที่สำคัญของผู้บริหารคือการจัดการและการตัดสินใจ เลขานุการคือผู้แบ่งเบาภาระของผู้บริหารที่สำคัญ เลขานุการจะช่วยผู้บริหารในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามที่ผู้บริหารมอบหมาย เพื่อให้ผู้บริหารมีเวลาในการทำงานด้านบริหารอย่างเต็มที่ เช่น ร่างโครงการ วางแผนงาน กิจกรรม หรือตรวจสอบโครงการต่าง ๆ สำหรับงานเลขานุการ แยกได้เป็น 3 ระดับคือ

1. ระดับเตรียมตัวเป็นเลขานุการ เป็นระดับที่ทำหน้าที่หลาย ๆ อย่าง ซึ่งต่อไปมีโอกาสเลื่อนขึ้นเป็นเลขานุการ
2. ระดับเลขานุการ เป็นระดับปฏิบัติงานและรับหน้าที่ในงานด้าน

บริหารด้วย ในการดูแลงานในสำนักงานต่าง ๆ และเป็นผู้ช่วยผู้บริหารในระดับสูง

3. ระดับหัวหน้าหน่วยงาน บางหน่วยงานแบ่งเลขานุการเป็น 2 ประเภท คือ เลขานุการงานบริหาร และเลขานุการงานติดต่อ เลขานุการงานติดต่อทำงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน เช่น จดหมายโต้ตอบ และเอกสาร ในขณะที่เลขานุการงานบริหารทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปในการทำบันทึกรายงาน สถิติ ข้อมูล เตรียมแผนงาน เป็นต้น

สำหรับเลขานุการในสำนักงานเลขานุการคณะ สถาบัน และสำนัก จะเป็นเลขานุการในลักษณะระดับหัวหน้าหน่วยงาน คือหัวหน้าหน่วยงานสำนักงานเลขานุการ เป็นทั้งผู้คอยช่วยเหลือผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปคือ คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก รวมทั้งเป็นผู้ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานสำนักงานในหน้าที่ต่าง ๆ ดูแลเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อให้ปฏิบัติงานสำนักงานเป็นไปตามจุดมุ่งหมาย

ศิริวรรณ ลัญจนาพันธ์ (ศิริวรรณ ลัญจนาพันธ์ 2525 : 178 - 180) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของเลขานุการไว้ว่า งานเลขานุการมีลักษณะเป็นศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือต้องอาศัยความรู้ในวิชาเลขานุการซึ่งถือว่าเป็นศาสตร์และต้องอาศัยเทคนิคต่าง ๆ ในการนำความรู้มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ จึงจะประสบความสำเร็จ ถือว่าเป็นศิลป์ และกล่าวถึงคุณสมบัติของเลขานุการ 4 ประการ ได้แก่

1. มีบุคลิกลักษณะ และอุปนิสัยดี
2. มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับงานสำนักงาน งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี เป็นต้น

3. มีพื้นฐานความรู้ทั่วไป เช่น การเมือง กฎหมาย เป็นต้น
 4. มีประสบการณ์ในการฝึกงานด้านต่าง ๆ เช่น งานสำนักงาน เป็นต้น
- หน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการ

คุชฮาล (Kuchhal. 1975 : 10) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของเลขานุการคือสำนักงานและหน่วยงานย่อยไว้ว่า เลขานุการเป็นหัวหน้าผู้บริหารสำนักงาน และรับผิดชอบต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้งานในสำนักงานดำเนินไปอย่างราบรื่น เลขานุการ

เปรียบเสมือนตัวจักรสำคัญของเครื่องจักร ซึ่งแตกต่างกัน ขึ้นตรงต่อเลขานุการ เลขานุการจึงเป็นผู้ดูแล ประสานงานให้คำปรึกษาเพื่อให้งานมีความคล่องตัว นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงตัวเลขานุการว่าต้องเป็นคนที่มีความเห็นใจ ยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคน เพราะคุณสมบัตินี้เป็นสิ่งจำเป็นในการควบคุม และบริหารงานของหน่วยงานย่อย เพื่อให้ได้มาซึ่งความร่วมมือซึ่งกันและกัน ส่วน วลัย สุปัทธน์ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับหน้าที่ของ เลขานุการว่า เป็นหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบกว้างขวาง ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความเฉลียวฉลาด รอบคอบ ประกอบกับการมีไหวพริบ การตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว (วลัย สุปัทธน์ 2525 : 1) ซึ่งหากมองในด้านปริมาณงานในหน้าที่ของเลขานุการในสำนักงาน ศิริวรรณ ลัญจนนท์ กล่าวว่าหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการแต่ละแห่งไม่เหมือนกันเนื่องจากขนาดและลักษณะของหน่วยงานแตกต่างกัน ความรู้ ความสามารถ และความพอใจของเลขานุการก็แตกต่างกัน และยังขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารจะมอบหมายงานให้เลขานุการมากน้อยเพียงใดด้วย

สรุปหน้าที่เลขานุการโดยทั่วไป ดังนี้

1. รับและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหาร จดบันทึกสั่งงาน
2. รับผิดชอบจดหมายเข้า ออก
3. เขียนบันทึก และรายงานต่าง ๆ
4. จัดเก็บเอกสาร
5. ให้บริการต้อนรับ และให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ
6. ทำหน้าที่ด้านการใช้โทรศัพท์ และโทรเลข
7. ทำหน้าที่ดำเนินการประชุม
8. การกำหนดนัดหมายให้ผู้บริหาร และเตือนการนัดหมาย
9. จัดเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร
10. จัดหาวัสดุ เครื่องใช้สำนักงาน รวมทั้งการควบคุม การเก็บรักษา

และการซ่อมแซม

(ศิริวรรณ ลัญจนนท์ 2525 : 180 - 182)

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
กองการเจ้าหน้าที่ 2525 : 1) ได้กำหนดหน้าที่ของงานเลขานุการและบริหารงาน
ทั่วไปไว้ดังนี้

1. ควบคุมและบริหารงานในด้านต่าง ๆ เช่น งานสารบรรณ
งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบุคลากร งานจัดพิมพ์ และแจกจ่ายเอกสาร
งานรวบรวมข้อมูล สถิติ
2. ติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก
มหาวิทยาลัย
3. ติดต่อ นักหมาย จัดงานรับรองและงานพิธีต่าง ๆ
4. เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม
5. ทำรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ
6. ติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุม หรือผลการปฏิบัติตามคำสั่ง
ของหัวหน้าส่วนราชการ

5.2 งานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
ข้อ 6 ได้ให้ความหมายของงานสารบรรณว่า หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงาน
เอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การขึ้น จนถึงการทำลาย
(ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ 2526 : 1) และในอีกที่หนึ่ง
พนัส หันนาคินทร์ กล่าวสรุปเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้ว่า งานสารบรรณ ได้แก่งาน
ติดต่อกับองค์การและบุคคลทั้งภายใน และภายนอกโรงเรียนด้วยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น
จดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ เป็นต้น แต่เพื่อความเป็นหลักฐานในการเก็บ ค้น และ
อ้างอิง การใช้ลายลักษณ์อักษรในรูปของบันทึก และจดหมายราชการจึงใช้กันโดยทั่วไป
(พนัส หันนาคินทร์ 2524 : 309)

ลักษณะที่ดีของงานสารบรรณ

กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร หล่องอราม (กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร หล่องอราม 2517 : 100 - 101) กล่าวถึงงานสารบรรณที่ดีไว้ว่าต้องมีลักษณะดังนี้

1. ปฏิบัติไ้รวดเร็ว ประหยัดเวลา
2. ทาวิธีที่ดีในการร่าง โ้ตตอบ รับ ส่ง เก็บ ค้น ทำลายหนังสือ หนังสือโต้ตอบใ้ความสมบูรณ์ ประณีต สะอาด ชัดเจน มีระเบียบและเป็นมาตรฐาน
3. ร่างหนังสือโต้ตอบ รวดเร็ว ถูกต้อง
4. รับหนังสือ ลงบัญชีตามแบบที่กำหนด รวบรวมเสนอต่อผู้มีอำนาจสั่งการ ประชุมปรึกษา ส่งหนังสือออก
5. เก็บเรื่องเป็นระเบียบ คัดตามไ้ง่าย
6. จัดทำแบบฟอร์ม สำหรับเอกสารที่ใ้ข้อความเหมือนกัน เป็นการทุ่นแรงงานและประหยัด

7. จัดบันทึกข้อความใ้ถูกต้องรวดเร็ว

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กองการเจ้าหน้าที่ 2525 : 2) ไ้กำหนดหน้าที่ของงานสารบรรณ ไว้ดังนี้

1. จัดทำประกาศ คำสั่ง หรือข้อบังคับ
2. ร่างโต้ตอบ บันทึก ขอเรื่อง ตรวจทานหนังสือ
3. ตรวจสอบ รักษา หนังสือราชการ
4. การยื่น ทำลายหนังสือราชการ
5. การรับ ส่ง ลงทะเบียนหนังสือ
6. เก็บและค้นหาหนังสือ
7. รวบรวมข้อมูล
8. ดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์

จากหน้างานสารบรรณดังกล่าวแล้ว ยังรวมถึงงานพิมพ์ อัดสำเนา หนังสือราชการ เอกสารในการจัดการเรียนการสอน และเอกสารอื่นของหน่วยงานด้วย

5.3 งานการเงินและบัญชี

สำนักงานเลขาธิการเป็นหน่วยงานที่หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเงิน เบิกจ่าย ทำบัญชี ทำรายงานการเงิน บริหารเงินรายได้ เงินงบประมาณให้ถูกต้องตามคำสั่ง ระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ รวมทั้งการบริการในการให้ความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว ในการเบิกจ่ายเงินแก่บุคลากรในหน่วยงาน

ประเภทของเงินที่นำมาใช้จ่ายในคณะ สถาบัน และสำนัก แบ่งเป็น

1. เงินงบประมาณ ได้แก่ เงินจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี ที่รัฐได้จัดสรรให้หน่วยงาน
2. เงินนอกงบประมาณ ตามระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยเงินรายได้ พ.ศ. 2526 หมวด 1 กำหนดให้เงินนอกงบประมาณเป็นเงินรายได้ ซึ่งจำแนกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

- 2.1 เงินบริจาคโดยมีวัตถุประสงค์
- 2.2 เงินทุนหมุนเวียน
- 2.3 เงินรับฝาก
- 2.4 เงินค่าบำรุงกิจกรรมนิสิตและค่าบำรุงกีฬา
- 2.5 เงินรายได้ในโครงการบริการทางวิชาการ
- 2.6 เงินค่าธรรมเนียม
- 2.7 เงินผลประโยชน์

สำหรับเงินนอกงบประมาณที่คณะ สถาบัน และสำนัก ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีดังนี้

1. เงินบริจาคโดยมีวัตถุประสงค์
2. เงินทุนหมุนเวียน

3. เงินรับฝาก

4. เงินรายได้ในโครงการบริการทางวิชาการ

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
กองการเจ้าหน้าที่ 2525 : 11) ได้กำหนดหน้าที่งานการเงินบัญชี ไว้ดังนี้

1. การเบิกจ่ายเงิน
2. ซื้หา และบริการ
3. คำเนินการเรื่องภาษี
4. ตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญจ่ายเงิน
5. ลงบัญชี
6. รายงานการบัญชี
7. วิเคราะห์ฐานะทางการเงินและบัญชี
8. ตรวจสอบความถูกต้องของการลงบัญชี
9. ควบคุมการจัดทำบัญชีโดยทั่วไปและบัญชีเงินรายได้แผ่นดิน
10. ควบคุมการทำรายงาน แสดงฐานะทางการเงินและบัญชี

5.4 งานพัสดุ

วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่เรียกรวมกันว่า พัสตุ จัดซื้อหามาเพื่อใช้ในกิจการของ
หน่วยงาน ซึ่งสำนักงานเลขานุการเป็นผู้ควบคุมดูแล รักษา ซ่อมแซม รวมทั้งดำเนินการ
จัดซื้อ ต้องมีบัญชีบันทึกแสดงการรับจ่าย และจำหน่าย เมื่อเสื่อมสภาพ ซึ่ง พนัส
หันนาคินทร (พนัส หันนาคินทร 2524 : 310) ได้สรุปงานพัสดุไว้ว่า โดยทั่วไป
วัสดุ หมายถึง สิ่งที่เสื่อมสภาพไปทันที เนื่องจากการใช้หรือสิ่งของที่มีราคาไม่สูงนัก
ส่วนครุภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่มีสภาพคงทนไม่สูญสิ้นไปทันทีเพราะการใช้ ทั้งวัสดุ ครุภัณฑ์
จะต้องมีการควบคุมการใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
กองการเจ้าหน้าที่ 2525 : 12) ได้กำหนดหน้าที่ของงานพัสดุ ไว้ดังนี้

1. การจัดหา จัดซื้อ
2. การเบิกจ่าย การเก็บรักษา การซ่อมแซมและบำรุงรักษา
3. การทำบัญชี และทะเบียนพัสดุ
4. การเก็บรักษาใบสำคัญ หลักฐานและเอกสารเกี่ยวกับพัสดุ
5. การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่พัสดุ
6. การทำสัญญา การต่ออายุสัญญา และการเปลี่ยนแปลงสัญญาซื้อ

หรือสัญญาจ้าง

7. การควบคุมพัสดุ
8. การบริการพัสดุ ครุภัณฑ์แก่บุคลากรในหน่วยงาน
9. การกำหนดมาตรฐานและคุณภาพพัสดุ

5.5 งานอาคารสถานที่

อาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง อันมีผลต่อความเจริญทางกายภาพร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสมองของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งควรจัดให้มีบริเวณเนื้อที่ที่มีแสงสว่างเพียงพอ ถูกทิศทางลม บริเวณร่มรื่น มีความปลอดภัย สวยงาม สะดวกในการเรียนและการใช้สอย

สำหรับบทบาทงานอาคารสถานที่ของสำนักงานเลขาธิการ ส่วนใหญ่จะประสานงานกับกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ฉะนั้นบทบาทของสำนักงานเลขาธิการจึงอยู่ในลักษณะการประสานงาน การซ่อมแซม บำรุงรักษา ให้อยู่ในลักษณะที่เอื้อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดี เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ดีมีความสำคัญต่อสถานศึกษาในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและอื่น ๆ ที่เป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินไปอย่างสะดวกราบรื่นและเป็นประโยชน์ต่อนิสิตและอาจารย์ ซึ่งแคมป์เบล และคนอื่น ๆ มีความเชื่อว่าสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ภายในสถานศึกษา เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนทั้งปวง (Campbell and others. 1971 : 23)

สรุปหน้าที่สำนักงานเลขานุการเกี่ยวกับงานอาคารสถานที่ มีดังนี้

1. ควบคุมดูแลรักษาความสะอาด ความสวยงามบริเวณสถานที่ในความรับผิดชอบ เช่น สวนหย่อม ที่จอดรถ เป็นต้น
2. ดูแลความปลอดภัย ซ่อมแซมอาคารและสถานที่ รวมทั้งครุภัณฑ์ที่ติดกับตัวอาคารและสถานที่ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ลิฟท์ เป็นต้น

5.6 งานประชาสัมพันธ์

ในการดำเนินงานของหน่วยงาน จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์และความร่วมมือจากบุคคล จากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายใน ภายนอกหน่วยงาน หน่วยงานภายใน เช่น คณะคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ คณะงานภารโรง ตลอดจนนิสิต จากหน่วยงานภายนอก ทั้งส่วนราชการและเอกชน เช่น สำนักงานประมาณ ก.พ. บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ การที่จะสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือต่อกัน จำเป็นต้องใช้การประชาสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือ

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

เบอร์เนส (ไชยยศ เรืองสุวรรณ 2522 : 5 อ้างอิงมาจาก Bernays. 1952 : ไม่มีเลขหน้า) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์มีความหมายใน 3 ด้าน คือ

1. เป็นการเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนได้รู้
2. เป็นการชักชวนให้ประชาชนสนับสนุนจุดมุ่งหมายและการดำเนินงานของหน่วยงานหรือสถาบัน
3. เป็นเครื่องช่วยให้ความคิดเห็นของประชาชนกับสถาบันมีส่วนสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

สื่อประชาสัมพันธ์

สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หลายประการ สื่อส่วนใหญ่ที่ใช้ในสำนักงานเลขานุการ ได้แก่ วารสาร โปสเตอร์ ใบประกาศ สื่อคำพูด การให้ข่าวทางหนังสือพิมพ์

ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์

ผู้รับผิดชอบโดยตรง ได้แก่ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน คือ คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก บุคคลที่รับผิดชอบโดยเฉพาะคือ หัวหน้าหน่วยประชาสัมพันธ์ ซึ่งปัจจุบันในคณะ สถาบัน สำนักบางแห่งมีอาจารย์เป็นผู้รับผิดชอบ บางแห่งได้มอบหมายงานนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการเป็นผู้ดำเนินงาน

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กองการเจ้าหน้าที่ 2525 : 5) ได้กำหนดหน้าที่ของงานประชาสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

1. เผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือผลงานของมหาวิทยาลัย
2. รวบรวมข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ
3. จัดทำเอกสาร ข่าวสาร เพื่อนำออกเผยแพร่
4. สำรวจและรวบรวมความคิดเห็นของ ข้าราชการ นิสิต นักศึกษา และประชาชน
5. ปฏิบัติงานบริการด้านประชาสัมพันธ์ ในการติดต่อ ก่อนรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ ให้ความรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไป
6. ชี้แจง ตอบปัญหาข้อสงสัยต่าง ๆ
7. ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จัดนิทรรศการ สัมมนา อภิปราย

5.7 งานบุคลากร

งานบุคลากรเป็นงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับบุคลากรในหน่วยงาน หากเป็นส่วนราชการจะใช้คำว่า "กองการเจ้าหน้าที่" สำหรับสำนักงานเลขานุการ ปัจจุบันส่วนใหญ่ใช้คำว่า งานบุคลากร เป็นงานหนึ่งที่ทำหน้าที่ฝ่ายบริการ ผู้ปฏิบัติงานบุคลากรในสำนักงานเลขานุการ ส่วนใหญ่ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ธุรการ ยังไม่มีเจ้าหน้าที่บุคคลรับผิดชอบโดยตรง และหน้าที่งานบุคลากรบางประการ สำนักงาน

เลขานุการเป็นผู้ประสานงานกับกองการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย อันมีเจ้าหน้าที่บุคคล
รับผิดชอบงานโดยตรง

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
กองการเจ้าหน้าที่ 2525 : 3) ได้กำหนดหน้าที่ของงานบุคลากรไว้ดังนี้

1. วิเคราะห์และตรวจสอบเกี่ยวกับตำแหน่ง เงินเดือน
2. การจัดแบ่งส่วนราชการ
3. อัตราค่าจ้าง
4. การดำเนินงานด้านงานบุคคลต่าง ๆ เช่น
 - 4.1 การสรรหาและบรรจุบุคคลเข้ารับราชการ
 - 4.2 การดำเนินการเกี่ยวกับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน
 - 4.3 การควบคุมและส่งเสริมสมรรถภาพในการปฏิบัติราชการ
 - 4.4 จัดทำทะเบียนประวัติการรับราชการ
 - 4.5 การดำเนินการเกี่ยวกับการออกจากราชการ
 - 4.6 จัดการฝึกอบรม สัมมนาบุคลากรในหน่วยงาน
 - 4.7 ขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์
 - 4.8 การลา

เป็นต้น

นอกเหนือไปจากงานทั้ง 7 ด้านที่ศึกษามาเป็นลำดับแล้วนั้น ส่วนงาน
เลขานุการยังมีความรับผิดชอบงานปลีกย่อยอื่น ๆ อีก ซึ่งมีลักษณะเป็นการให้บริการ
และประสานงานกับส่วนราชการภายในอื่น ๆ งานเหล่านี้สามารถระบุได้ดังต่อไปนี้

1. งานบริการวิชาการ เช่น

- 1.1 ให้บริการการเรียนการสอนโดยการจัดทำทะเบียนนิสิต
รวบรวมผลการเรียนเสนอมหาวิทยาลัย
- 1.2 พัฒนาการเรียนการสอนโดยคณะจัดให้มีการประชุมสัมมนา
ทางวิชาการ

1.3 รวบรวมคำเนิรการพัฒนาหลักสูตร

1.4 จัดพิมพ์เอกสารและวารสารทางวิชาการ

1.5 ประสานงานการจัดคารางสอน

เป็นต้น

2. งานวางแผน เช่น เตรียมจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยในส่วนที่เป็นของคณะ

3. งานกิจการนิสิต เช่น บริการให้ความสะดวกในการจัดกิจกรรมนิสิต อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้ มุ่งพิจารณาในประเด็นของงานสำนักงานเลขานุการทั้ง 7 คำนึงกล่าวเท่านั้น

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก พบว่ามีน้อยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานเลขานุการเป็นหน่วยงานใหม่ของมหาวิทยาลัย งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเท่าที่ค้นพบมีดังนี้

ระพี สุวรรณชฎ (Rapee Suvanaajata. 1973 : 159 - 164) ได้ทำการวิจัยบทบาทของอาจารย์มหาวิทยาลัย โดยพิจารณาถึงความคาดหวัง (The Thai Professorial Role) กลุ่มตัวอย่างได้แก่อาจารย์ 313 คน ผู้บริหาร 132 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี 222 คน จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประเด็นที่ได้ทำการศึกษาได้แก่ คุณลักษณะที่พึงปรารถนาของอาจารย์ ภารกิจ และสิทธิหน้าที่ที่ควรกระทำ ทั้งนี้ โดยมีจุดมุ่งหมายในการที่จะหาระดับของความขัดแย้ง และระดับของความประนีประนอมที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย ข้อค้นพบที่สำคัญได้แก่

1. การคาดหวังบทบาทปรากฏอยู่ในลักษณะประนีประนอม
2. อาจารย์คาดหวังบทบาทของตนเองแตกต่างไปจากการคาดหวัง

ของนิสิตไม่มากนัก สำหรับผู้บริหารได้คาดหวังแตกต่างกันมากกว่า นั่นคือทั้ง 3 ฝ่าย มีความเห็นแตกต่างกันว่าผู้ที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ควรจะมีพฤติกรรมและปฏิบัติอย่างไร

3. มีความซื่อสัตย์สูงในบทบาทที่เกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ของอาจารย์ ที่ปรากฏอยู่จริงกับสิทธิหน้าที่ที่ควรปรากฏในอุดมคติ
4. ความซื่อสัตย์ปรากฏในลักษณะปกปิดและมีความเครียด การปรากฏอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ

5. ความเครียดเชิงบทบาท (Role Strain) ปรากฏในลักษณะของความรู้สึกที่ถูกเรียกร้องให้ปฏิบัติหน้าที่มากเกินไป ไม่ใช่ความยากลำบากในการปฏิบัติหน้าที่ไม่สำเร็จ

บุษอรอก ลาภะสัมปันโน (บุษอรอก ลาภะสัมปันโน 2521) ได้ศึกษาการวิเคราะห์งานบริหารสำนักงานเลขาธิการคณะ ของสถาบันครุศึกษาเกี่ยวกับประเภทของงานภายในสำนักงานเลขาธิการ ลักษณะและปริมาณงานแต่ละประเภท ภูมิหลังของบุคลากร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรซึ่งแตกต่างกันด้วยภูมิหลังกับประเภทของงาน ผลจากการศึกษาพบว่า

1. งานหลักในสำนักงานเลขาธิการของสถาบันครุศึกษา ประมวลได้เป็นเรื่องการเงิน การวางแผนบุคลากร ทะเบียนนิสิตนักศึกษา สารบรรณ ประชาสัมพันธ์ และงานสอน
2. งานในสำนักงานเลขาธิการที่มีการปฏิบัติสูงสุดได้แก่ งานประเภทสารบรรณ คิดเป็นร้อยละ 22.66 ของงานทั้งหมด งานที่ปฏิบัติรองลงมาก็คืองานการเงิน คิดเป็นร้อยละ 10.28 ส่วนอันดับสามเป็นงานสอน คิดเป็นร้อยละ 7.77
3. หัวหน้าตำแหน่งงานธุรการ ส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งเป็นอาจารย์ ร้อยละ 68.93 ที่เหลือเป็นตำแหน่งธุรการ ส่วนมากมีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีและปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 72.81 กับทั้งมีระดับชั้น 4 และ 5 สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 55.33 โดยที่บุคลากรดังกล่าวร้อยละ 60.05 ปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้จากประสบการณ์ ซึ่งที่เหลือปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้จากการศึกษาอบรม

4. หัวหน้าตำแหน่งงานธุรการ ปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่งเป็นงานหลัก รองลงไปคือ งานสารบรรณ กรณีที่เป็นตำแหน่งอาจารย์จะมีงานสอนเพิ่มขึ้นอีก ถ้าเป็นเลขานุการและฝ่ายประชาสัมพันธ์ลักษณะงานที่ปฏิบัติจะกระจายมากขึ้น

5. สถานภาพของบุคลากรอื่นได้แก่ สภาพการบรรจุ คุณวุฒิ ระดับชั้น และความรู้ที่นำมาใช้เพื่อปฏิบัติงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมบัติ เทศน้อย (สมบัติ เทศน้อย 2527) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาและเปรียบเทียบระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน ได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงิน และบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ และงานอาคารสถานที่ ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการทุกวิทยาเขต มีปัญหาในการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานและเมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหา การบริหารงานธุรการ 5 ด้าน ปรากฏว่าปัญหาการบริหารงานธุรการ ด้านงานการเงินและบัญชี ด้านงานการเจ้าหน้าที่ ด้านงานพัสดุ และด้านงานอาคารสถานที่ ในแต่ละวิทยาเขตแตกต่างกัน ส่วนด้านงานสารบรรณไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาลักษณะงาน ผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ มีระดับปัญหาแตกต่างกัน ทางด้านงานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ และงานอาคารสถานที่ ยกเว้นงานการเงินและบัญชี มีระดับปัญหาไม่แตกต่างกัน

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่ปรากฏในบทความวิทยานิพนธ์นานาชาติ ระหว่างปี 1980 - 1985 พบว่า งานวิจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ ในสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยนั้นเกือบทั้งหมดเป็นการศึกษาการคาดหวังบทบาทของเจ้าของตำแหน่งในสายงานหลัก เช่น อธิการบดี คณบดี ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารสถาบันโดยตรง สำหรับตำแหน่งในสายงานช่วยนักจะปรากฏการศึกษาบทบาทของหัวหน้างานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับกิจการนิสิต การศึกษามหาบทของหัวหน้างาน

ในฝ่ายสำนักงาน เช่น งานของฝ่ายเลขานุการไม่ปรากฏ อย่างไรก็ตาม ในที่นี้ได้คัดเลือกรายงานการวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษา 2 เรื่อง ได้แก่

ในปี 1981 ซิมป์สัน (Simpson, 1981 : 91 - A) ได้ศึกษาบทบาทของวิทยาลัยอลาบามา (Alabama Junior Colleges) จำนวน 10 แห่ง รวมทั้งศึกษาสภาพความขัดแย้งในเชิงบทบาท (Role Conflict) ด้วย ซิมป์สันได้ใช้เคลฟายเทคนิคเพื่อการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ คณาจารย์ จำนวน 237 คน และกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 40 คน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ บทบาทที่มุ่งการควบคุมงาน (Control-Oriented Functions) มีที่ควรเน้นได้แก่

1. การปฏิบัติตามนโยบายระเบียบข้อบังคับ และกระบวนการนโยบายที่กำหนดไว้
 2. การพัฒนาการงบประมาณ
 3. การปรับปรุงประสิทธิภาพการสอนโดยผ่านกระบวนการนิเทศ
- ส่วนบทบาทที่มุ่งการบริการ (Service-Oriented Functions) มีที่ควรดำเนินการ ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดกระบวนการ การวางแผนต่าง ๆ
2. จัดสภาพแวดล้อมโดยการใช้วัฏกรรมที่เหมาะสม
3. จัดสภาพการติดต่อสื่อสารให้ได้ผลทุกทิศทาง
4. รับพิจารณาข้อเสนอแนะจากคณาจารย์เพื่อการวินิจฉัยงาน
5. กำหนดโครงการเพื่อพัฒนาอาจารย์ให้ก้าวหน้าในวิชาชีพ
6. เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดจุดหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโครงการต่าง ๆ ที่จะมีขึ้นในวิทยาลัย

การเปรียบเทียบความคาดหวังเชิงบทบาทของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และในอีก 2 ปีต่อมา คือปี 1983 ไดอัน (Dion. 1983 : 2337 -A) ได้ศึกษาบทบาทที่ปฏิบัติจริง และบทบาทในอุดมคติของหัวหน้าแผนกของวิทยาลัยชุมชน 3 แห่ง ในมลรัฐโคโลราโด สหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของตำแหน่งโดยตรง และกลุ่มตัวอย่างจากคณบดีฝ่ายการ เรียนการสอนรวมทั้งสอบถามจากคณาจารย์ของวิทยาลัย

ไดอัน ได้กำหนดประเด็นเพื่อการสำรวจวิจัยไว้ 5 รายการได้แก่ งานบุคคล งานหลักสูตร และการสอน งานบริการนิสิต งานจัดการสำนักงาน และงานการเงิน วิทยาลัย โดยจำแนกออกเป็นกิจกรรมต่าง ๆ จำนวน 53 ข้อ

ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบทัศนะของกลุ่มตัวอย่างปรากฏดังนี้ เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีแนวความคิดในแนวเดียวกันบทบาทของหัวหน้าแผนกทั้ง 5 ด้าน แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างหัวหน้าแผนกซึ่งเป็นเจ้าของตำแหน่งกับคณบดี มีความเห็นแตกต่างกันเล็กน้อยในเรื่องของการบริหารงานบุคคล การจัดการหลักสูตรการสอนและการจัดการสำนักงาน ผู้วิจัยยังได้เปรียบเทียบการคาดหวังบทบาทที่ปรากฏอยู่ในวิทยาลัย 3 แห่ง พบว่ามีข้อแตกต่างกันเล็กน้อย นอกจากนี้ ยังได้สรุปโดยชี้ให้เห็นว่าการดำเนินบทบาทของเจ้าของตำแหน่ง (Role Incumbent) ได้สอดคล้องกับมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

สมมุติฐานของการศึกษา

1. ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อบทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกัน
2. ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานแต่ละด้านของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกัน
3. ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อบทบาทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำกับข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 439 คน แบ่งเป็น

3 กลุ่มดังนี้

1.1 ผู้บริหาร ได้แก่ คณบดีคณะต่าง ๆ ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าภาควิชา ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน จำนวน 37 คน

1.2 อาจารย์ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเรียน การสอน การวิจัย การให้คำแนะนำปรึกษาแก่นิสิต ให้บริการวิชาการทางสังคม ทะนุบำรุง ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยไม่รวมอาจารย์ที่เป็นผู้บริหาร จำนวน 336 คน

1.3 เจ้าหน้าที่ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งต่าง ๆ ในสำนักงานเลขานุการ ในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก จำนวน 66 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

2.1 ผู้บริหาร ศึกษาจากผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบต่าง ๆ ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าภาควิชาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 37 คน

2.2 อาจารย์ ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นอาจารย์ แยกเป็นคณะ ภาควิชา สถาบัน และสำนัก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายไปตามคณะ ภาควิชา สถาบัน และสำนัก ตามสัดส่วนของประชากร แล้วสุ่มคิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์จำนวน 168 คน ดังรายละเอียดตามตาราง 1 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์นี้ไม่รวมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร

2.3 เจ้าหน้าที่ เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก จำนวน 66 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 271 คน ดังรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของอาจารย์ จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะพลศึกษา		
- ภาควิชาพลศึกษา	6	3
- ภาควิชาสันนนาการ	1	1
- ภาควิชาสุขศึกษา	11	5
รวม	18	9

ตาราง 1 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะมนุษยศาสตร์		
– ภาควิชาจิตวิทยา	6	3
– ภาควิชาดุริยางคศาสตร์	5	3
– ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์	11	5
– ภาควิชาภาษาตะวันตก	17	8
– ภาควิชาภาษาไทยและภาษา ตะวันออก	14	7
– ภาควิชาภาษาศาสตร์	3	2
– ภาควิชาศิลปะและวัฒนธรรม	6	3
รวม	62	31
คณะวิทยาศาสตร์		
– ภาควิชาคณิตศาสตร์	15	7
– ภาควิชาคหกรรมศาสตร์	12	6
– ภาควิชาเคมี	13	7
– ภาควิชาชีววิทยา	21	10
– ภาควิชาฟิสิกส์	15	8
– ภาควิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป	10	5
รวม	86	43

ตาราง 1 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะศึกษาศาสตร์		
- ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา	12	6
- ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาพิเศษ	8	4
- ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา	13	6
- ภาควิชาพื้นฐานของการศึกษา	12	6
- ภาควิชาบริหารการศึกษา	10	5
- ภาควิชาหลักสูตรและการสอน	32	16
รวม	81	43
คณะสังคมศาสตร์		
- ภาควิชาบริหารธุรกิจ	9	4
- ภาควิชาประวัติศาสตร์	13	6
- ภาควิชาภูมิศาสตร์	11	6
- ภาควิชารัฐศาสตร์	6	3
- ภาควิชาเศรษฐศาสตร์	6	3
- ภาควิชาสังคมวิทยา	3	2
รวม	48	24

ตาราง 1 (ต่อ)

หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
บัณฑิตวิทยาลัย	9	4
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์	12	6
สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา	14	8
สำนักหอสมุดกลาง	1	1
รวมทั้งสิ้น	336	168

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามสถานภาพและหน่วยงาน

หน่วยงาน	สถานภาพ			รวม
	ผู้บริหาร	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	
คณะพลศึกษา	4	9	7	20
คณะมนุษยศาสตร์	8	31	10	49
คณะวิทยาศาสตร์	7	43	8	58
คณะศึกษาศาสตร์	7	43	10	60
คณะสังคมศาสตร์	7	24	8	39
บัณฑิตวิทยาลัย	1	4	6	11
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์	1	6	5	12
สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา	1	8	6	15
สำนักหอสมุดกลาง	1	—	6	7
รวม	37	168	66	271

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

เพื่อให้ผู้ตอบแสดงทัศนะของตนที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวัง 7 ด้าน คือ งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร โดยให้แสดงทัศนะเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 59 ข้อ โดยแยกเป็นคำถามในแต่ละด้านดังนี้

1. งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป จำนวน 11 ข้อ
2. งานสารบรรณ จำนวน 7 ข้อ
3. งานการเงินและบัญชี จำนวน 8 ข้อ
4. งานพัสดุ จำนวน 7 ข้อ
5. งานอาคารสถานที่ จำนวน 7 ข้อ
6. งานประชาสัมพันธ์ จำนวน 11 ข้อ
7. งานบุคลากร จำนวน 8 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนในส่วนที่เป็นบทบาทที่เป็นจริง มีระดับคะแนนดังนี้

- | | | | |
|-------|---|---------|-------------------|
| คะแนน | 1 | หมายถึง | ปฏิบัติน้อยที่สุด |
| คะแนน | 2 | หมายถึง | ปฏิบัติน้อย |
| คะแนน | 3 | หมายถึง | ปฏิบัติมาก |
| คะแนน | 4 | หมายถึง | ปฏิบัติมากที่สุด |

เกณฑ์การให้คะแนนในส่วนที่เป็นบทบาทที่คาดหวัง มีระดับคะแนนดังนี้

- | | | | |
|-------|---|---------|----------------------|
| คะแนน | 1 | หมายถึง | ควรปฏิบัติน้อยที่สุด |
| คะแนน | 2 | หมายถึง | ควรปฏิบัติน้อย |
| คะแนน | 3 | หมายถึง | ควรปฏิบัติมาก |
| คะแนน | 4 | หมายถึง | ควรปฏิบัติมากที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานสำนักงานเลขานุการในทั้ง 7 ด้าน
(รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้น ๆ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาบทบาท หน้าที่ ของสำนักงานเลขานุการ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้านคือ

- 1.1 งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป
- 1.2 งานสารบรรณ
- 1.3 งานการเงินและบัญชี
- 1.4 งานพัสดุ
- 1.5 งานอาคารสถานที่
- 1.6 งานประชาสัมพันธ์
- 1.7 งานบุคลากร

พร้อมศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) แล้วนำความรู้และแนวความคิดที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการวิจัยเรื่องบทบาทของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนักของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามความมุ่งหมายที่ตั้งไว้

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับงานสำนักงานเลขานุการ ตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรง (validity) ตามเนื้อหาและโครงสร้าง

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 40 คน

4. หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัย สืบหาข้อมูลขอความร่วมมือพร้อมแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ถึงผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างภายในตนเอง

2. การเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน แบบสอบถามแต่ละฉบับกำหนดวันส่งคืนไว้ เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนภายในตนเอง

แบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 271 ฉบับ ได้รับคืนจำนวน 216 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80 ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพและ
หน่วยงาน

หน่วยงาน	ผู้บริหาร		อาจารย์		เจ้าหน้าที่		รวม		ร้อยละ
	ส่ง	ได้คืน	ส่ง	ได้คืน	ส่ง	ได้คืน	ส่ง	ได้คืน	
คณะพลศึกษา	4	3	9	6	7	6	20	15	75
คณะมนุษยศาสตร์	8	8	31	29	10	10	49	47	96
คณะวิทยาศาสตร์	7	4	43	33	8	7	58	44	76
คณะศึกษาศาสตร์	7	5	43	29	10	10	60	44	73
คณะสังคมศาสตร์	7	5	24	19	8	8	39	32	82
มหาวิทยาลัย	1	—	4	4	6	6	11	10	91
สถาบันวิจัย									
พฤติกรรมศาสตร์	1	1	6	4	5	5	12	10	83
สำนักทดสอบทาง									
การศึกษาและ									
จิตวิทยา	1	—	8	3	6	5	15	8	53
สำนักทดสอบกลาง	1	—	—	—	6	6	7	6	86
รวม	37	26	168	127	66	63	271	216	
ร้อยละ	100	70	100	76	100	95	100	80	

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจำนวน 216 ฉบับ พิจารณาคัดเลือเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์จำนวน 196 ฉบับ แล้วแยกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มผู้บริหารจำนวน 26 ฉบับ กลุ่มอาจารย์จำนวน 107 ฉบับ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 63 ฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่คัดไว้มาตรวจให้คะแนนในตอนที่ 2 ตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ในแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นำมาวิเคราะห์สรุปผล
4. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพื้นฐานและสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของแบบสอบถามในตอนที่ 2 แต่ละข้อ และรายคำ แล้วนำมาเทียบกับคะแนนที่กำหนดไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.00	ปฏิบัติมากที่สุดหรือควรปฏิบัติมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	ปฏิบัติมากหรือควรปฏิบัติมาก
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	ปฏิบัติน้อยหรือควรปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	ปฏิบัติน้อยที่สุดหรือควรปฏิบัติน้อยที่สุด
- หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากแบบสอบถามตอนที่ 2
2. เปรียบเทียบบทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวังตามทัศนะของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t-test (Dependent Samples)
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 1 ตัวประกอบ (One-way Analysis of Variance)
4. ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดในตอนที่ 3 ซึ่งเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นำมาวิเคราะห์สรุปผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถิติดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าเฉลี่ย

1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สูตร Alpha-Coefficient

(Cronbach. 1970 : 161)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n แทน จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามทั้งฉบับ

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อคำถาม

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวัง โดยใช้ t -test (Dependent Samples)

(ชูศรี วงศ์รักณะ 2527 : 201)

$$\text{สูตร} \quad t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N \sum D^2 - (\sum D)^2}{n - 1}}}$$

$$df = n - 1$$

เมื่อ D แทน ความแตกต่างระหว่างคะแนนแต่ละคู่
 n แทน จำนวนคู่

4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยใช้
 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ (One-way Analysis of
 Variance)

(คู่มือ วงศ์คณะ 2527 : 249)

$$\text{สูตร} \quad F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้ใน F-distribution

MS_B แทน ค่า Mean square ระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ค่า Mean Square ภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามที่ตั้งสมมุติฐานไว้แล้ว ทำการ
ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธีการของ

Newman Keuls

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการเสนอตาราง และการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
D	แทน ความแตกต่างระหว่างคะแนนแต่ละคู่
n	แทน จำนวนคู่
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน Sum of Squares
MS	แทน Mean of Squares
df	แทน degree of freedom
q	แทน q-Statistics
ก	แทน จำนวนคนเลือกแบบมฮาร์โมนิค

ลำดับขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการ

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนะที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในงานของสำนักงานเลขานุการแต่ละด้านและรวมทุกด้าน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการในงานแต่ละด้าน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ทั้ง 4 ตอนปรากฏในตาราง 4 ถึง 36

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการ โดยแยกพิจารณาดังนี้

1. คำนวณพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่องานของสำนักงานเลขานุการ จำแนกเป็นรายด้าน

1.1 งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป

ตาราง 4 แสดงค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงานเลขานุการ
และบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และ
เจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.	สำรวจและจัดวางระบบงานภายในของ สำนักงานเลขานุการให้เหมาะสมกับ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ภายในหน่วยงาน	2.23	0.77	3.49	0.59
2.	ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ทำเอกสาร เพื่อการสอนของคณาจารย์	2.54	0.95	3.53	0.67
3.	ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานของ มหาวิทยาลัยเพื่อการวางแผนในแต่ละรอบปี	2.46	0.77	3.35	0.67
4.	จัดหาแผนภูมิแสดงสายงานการบริหาร ให้เป็นปัจจุบัน	2.17	0.89	3.34	0.69
5.	ทำการแปลนโยบายของผู้บริหารและถ่ายทอด ให้เกิดความเข้าใจตรงกันภายในส่วน ราชการ	1.98	0.85	3.36	0.75
6.	จัดทำโครงการเพื่อการฝึกอบรมบุคลากร ทุกระดับของหน่วยงาน	1.73	0.79	3.16	0.87
7.	เสนอแนะโครงการพิเศษที่จะช่วยพัฒนา งานภายในส่วนราชการ	1.82	0.74	3.16	0.74

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
8.	ดำเนินการควบคุมและเร่งรัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเลขานุการเพื่อให้เกิดการประสานงานอย่างเป็นระบบ	2.25	0.82	3.48	0.65
9.	จัดระบบคลังข้อมูลเพื่อบริการผู้บริหารและคณาจารย์	2.20	0.91	3.37	0.72
10.	ดำเนินการเตรียมการเพื่อความพร้อมเพียงเนื่องในงานทางวิชาการ พิธีการและอื่น ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น	2.46	0.77	3.33	0.67
11.	ผ่านเรื่องสู่ผู้บังคับบัญชาโดยการวิเคราะห์และเสนอแนะผลดี ผลเสีย ที่อาจเกิดขึ้น	2.34	0.81	3.30	0.71
เฉลี่ยรวม		2.20	0.86	3.34	0.71

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงเป็นรายข้อพบว่า การสนับสนุน ช่วยเหลือ ทำเอกสารเพื่อการสอนของคณาจารย์ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก นอกนั้นปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย สำหรับคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่คาดหวังเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การสนับสนุน ช่วยเหลือ ทำเอกสารเพื่อการสอนของคณาจารย์ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากที่สุด นอกนั้นปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมของมทบาทที่เป็นจริงพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนคะแนนเฉลี่ยรวมของมทบาทที่คาดหวังพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

1.2 งานสารบรรณ

ตาราง 5 แสดงค่าสถิติพื้นฐานมทบาทที่เป็นจริงและมทบาทที่คาดหวังงานสารบรรณของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	งานสารบรรณ	มทบาทที่เป็นจริง		มทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.	จัดทำหลักฐานทะเบียนรับ-ส่ง หนังสือราชการเพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดตามเรื่อง	3.04	0.69	3.56	0.67
2.	อำนวยความสะดวกแก่คณาจารย์หรือส่วนราชการภายในเกี่ยวกับงานสารบรรณทุกประเภท	2.82	0.71	3.52	0.64
3.	จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการเพื่อประโยชน์ในการควบคุมงาน	2.30	0.83	3.33	0.66
4.	รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ที่ควรทำลายเสนอแนะผู้บังคับบัญชาเพื่อการพิจารณาอนุมัติ	2.05	0.85	3.16	0.74

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	งานสารบรรณ	มทบาทที่เป็นจริง		มทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
5.	จัดระบบการเก็บรักษาหนังสือราชการระหว่างรอปฏิบัติหรือรอตอบให้เกิดผลในทางปฏิบัติ	2.60	0.78	3.44	0.62
6.	จัดวางประกาศ คำสั่ง แถลงการณ์ ต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน ทั้งข้อความคำสั่งหัวหน้าส่วนราชการ	2.72	0.82	3.44	0.60
7.	จัดทำร่างโต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือด้วยความถูกต้องตามระเบียบและรวดเร็ว	2.74	0.76	3.56	0.53
	เฉลี่ยรวม	2.61	0.84	3.34	0.65

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของมทบาทที่เป็นจริงเป็นรายข้อพบว่า การรวบรวมเอกสารที่ควรทำลายเสนอแนะผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก สำหรับคะแนนเฉลี่ยของมทบาทที่คาดหวังเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดทำหลักฐานทะเบียนรับ-ส่งหนังสือราชการ การจัดทำร่างโต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือของทางราชการ การอำนวยความสะดวกในด้านการบริการ

แก่คณาจารย์ในงานสารบรรณ ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากที่สุด นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมของบทบาทที่เป็นจริงพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก ส่วนคะแนนเฉลี่ยรวมของบทบาทที่คาดหวังพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

1.3 งานการเงินและบัญชี

ตาราง 6 แสดงค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงานการเงินและบัญชีของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	งานการเงินและบัญชี	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.	กำหนดระเบียบ ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	2.57	0.85	3.46	0.64
2.	ให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงินแก่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่และบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน	2.64	0.89	3.53	0.63
3.	สำรวจการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานภายใน ในแต่ละรอบปี เพื่อเตรียมจัดทำงบประมาณเป็นการล่วงหน้า	2.61	0.87	3.43	0.63

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	งานการเงินและบัญชี	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
4.	แจ้งยอดเงินค่าใช้จ่ายประจำปีให้ส่วนราชการภายในได้รับรู้ในช่วงเวลาอันสมควร	2.41	0.89	3.42	0.62
5.	ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงินแก่ผู้บริหารในฐานะผู้อำนวยการเป็นการป้องกันข้อเสียหายที่อาจเกิดขึ้น	2.37	0.91	3.35	0.71
6.	ประสานงานกับฝ่ายการเงินของมหาวิทยาลัยเพื่อการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ	2.70	0.82	3.38	0.68
7.	จัดทำแผนรายรับ และรายจ่ายเงินงบประมาณในแต่ละรอบปีของหน่วยงาน	2.71	0.87	3.33	0.73
8.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่เป็นปัจจุบันแก่ผู้บริหารเพื่อการวางแผนได้ถูกต้องทุกระยะ	2.60	0.89	3.41	0.70
	เฉลี่ยรวม	2.58	0.88	3.41	0.67

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงเป็นรายข้อ พบว่า การให้ข้อเสนอแนะในเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงินในฐานะผู้อำนวยการแก่ผู้บริหาร การแจ้งยอดเงินค่าใช้จ่ายประจำปี ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย นอกนั้น

พบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก สำหรับคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่คาดหวังเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้คำแนะนำในเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงินแก่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรอื่น ๆ ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากที่สุด นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมของบทบาทที่เป็นจริงพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก ส่วนคะแนนเฉลี่ยรวมของบทบาทที่คาดหวังพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

1.4 งานพัสดุ

ตาราง 7 แสดงค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงานพัสดุของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	งานพัสดุ	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.	สำรวจความต้องการการใช้จ่าย ครุภัณฑ์ของส่วนราชการเพื่อการวางแผนวัสดุ ครุภัณฑ์ประจำปี	2.38	0.88	3.40	0.63
2.	ให้ข้อมูลในเรื่องระเบียบและมาตรฐานการจัดซื้อและการจ้างแก่บุคลากรผู้มีความประสงค์ดังกล่าว	2.45	0.79	3.36	0.60
3.	ประสานงานกับงานอาคารสถานที่ในการซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ชำรุด หักโทรม	2.28	0.88	3.40	0.59

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	งานพัสดุ	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
4.	จัดทำทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	2.63	0.86	3.45	0.62
5.	จัดเตรียมวัสดุ ครุภัณฑ์ให้มีความพร้อมสำหรับการเบิกใช้	2.64	0.82	3.47	0.61
6.	สำรวจตรวจสอบวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ชำรุดทรุดโทรมประจำปีเพื่อการซ่อมแซมและการแจ้งจำหน่าย	2.27	0.90	3.38	0.71
7.	สำรวจตรวจสอบวัสดุ ครุภัณฑ์ ประจำปี เพื่อประกันคุณภาพและการสูญหาย	2.37	0.86	3.36	0.71
	เฉลี่ยรวม	2.43	0.87	3.40	0.64

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงเป็นรายข้อพบว่า การจัดเตรียมวัสดุ ครุภัณฑ์สำหรับการเบิกใช้ การจัดทำทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์ให้เป็นปัจจุบัน ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย สำหรับคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่คาดหวัง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมของบทบาทที่เป็นจริงพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับ

ปฏิบัติจริงน้อย ส่วนคะแนนเฉลี่ยรวมของบทบาทที่คาดหวังพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับ
ควรปฏิบัติมาก

1.5 งานอาคารสถานที่

ตาราง 8 แสดงค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงานอาคารสถานที่
ของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็น
รายชื่อ

ข้อ	งานอาคารสถานที่	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.	สำรวจตรวจสอบความพร้อมของวัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อเป็นการสำรองใช้	2.20	0.82	3.35	0.72
2.	ดำเนินการดูแลและรักษาความสะอาด บริเวณตัวอาคารและสิ่งแวดล้อมทั่วไป	2.37	0.88	3.49	0.71
3.	จัดให้มีมาตรการการรักษาความปลอดภัย บริเวณอาคารสถานที่	2.10	0.89	3.42	0.74
4.	ดำเนินการสำรวจความชำรุด ทรุดโทรม วัสดุ ครุภัณฑ์ ตามอาคารต่าง ๆ	2.08	0.87	3.39	0.72
5.	วางแผนให้มีการใช้อาคารเรียนและ อาคารประกอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด	2.24	0.87	3.39	0.75
6.	จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบคอยบำรุงรักษา ซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้มีสภาพที่ดียิ่งขึ้น	2.20	0.89	3.46	0.70

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	งานอาคารสถานที่	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
7.	ดูแล รักษา อาคารเรียน อาคารประกอบ และบริเวณสถานที่ให้สะอาด เรียบร้อย และสวยงามเป็นประจำ	2.40	0.83	3.55	0.59
	เฉลี่ยรวม	2.23	0.87	3.44	0.70

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย สำหรับคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่คาดหวัง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การดูแล รักษา อาคารเรียน อาคารประกอบและบริเวณสถานที่ให้สะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากที่สุด นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมของบทบาทที่เป็นจริงพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนคะแนนเฉลี่ยรวมของบทบาทที่คาดหวังพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

1.6 งานประชาสัมพันธ์

ตาราง 9 แสดงค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงานประชาสัมพันธ์
ของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็น
รายชื่อ

ข้อ	งานประชาสัมพันธ์	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.	จัดทำเอกสาร เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ผลงาน ของส่วนราชการภายใน เพื่อให้ทุกฝ่าย ได้รับรู้	2.62	0.78	3.47	0.68
2.	จัดทำป้ายประกาศไว้ในที่ที่เหมาะสม เพื่อเป็นแหล่งแจ้งข่าวสารไว้อย่างทั่วถึง	2.67	0.73	3.51	0.63
3.	อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทั้งภายใน และภายนอกซึ่งมาติดต่อหน้าที่ราชการ	2.61	0.80	3.52	0.63
4.	สำรวจความคิดเห็นของข้าราชการ นิสิต และนักศึกษา เพื่อประโยชน์ในการ ปรับปรุงงาน	1.81	0.81	3.37	0.76
5.	ให้การประสานงานกับบุคคลผู้รับผิดชอบ กับงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย	2.40	0.81	3.35	0.72
6.	จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากร เพื่อความสามัคคี	2.17	0.96	3.31	0.74
7.	จัดเตรียมช่องทางเพื่อรับทราบความคิดเห็น ของบุคลากรภายในรวมทั้งนิสิต นักศึกษา	1.93	0.81	3.17	0.71

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อ	งานประชาสัมพันธ์	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
8.	จัดทำประกาศยกย่องเพื่อให้เกียรติแก่บุคลากร นิสิต นักศึกษา ผู้มีความสามารถเด่น	1.70	0.75	3.05	0.78
9.	ร่วมมือ ประสานงานกับฝ่ายวิชาการในการจัดนิทรรศการหรือกิจกรรมอื่น ๆ ของนิสิต นักศึกษา	2.02	0.83	3.15	0.69
10.	จัดทำสไลด์ หรือภาพยนตร์เกี่ยวกับประวัติของหน่วยงาน เพื่อการเผยแพร่ในโอกาสอันควร	1.78	0.87	3.14	0.82
11.	จัดทำประกาศ คำขวัญ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาทางค่านิยมจิตใจ	1.69	0.73	3.08	0.82
	เฉลี่ยรวม	2.13	0.89	3.28	0.74

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงเป็นรายข้อพบว่า การจัดทำป้ายประกาศไว้เพื่อเป็นแหล่งแจ้งข่าวสาร การจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ผลงานของส่วนราชการภายใน การอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลซึ่งมาติดต่อหน้าที่ราชการ ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับ

ปฏิบัติจริงน้อย สำหรับคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่คาดหวัง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลซึ่งมาติดต่อหน้าที่ราชการ การจัดทำป้ายประกาศไว้ เพื่อเป็นแหล่งแจ้งข่าวสารปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากที่สุด นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมของบทบาทที่เป็นจริงพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนคะแนนเฉลี่ยรวมของบทบาทที่คาดหวังพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

1.7 งานบุคลากร

ตาราง 10 แสดงค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังงานบุคลากรของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	งานบุคลากร	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.	จัดทำแฟ้มประวัติบุคลากรให้เป็นปัจจุบันสามารถใช้ประโยชน์ได้ทันเวลา	2.46	0.87	3.44	0.71
2.	จัดทำ และเสนอแนะโครงการฝึกอบรมสัมมนา และการประชุมเชิงปฏิบัติการต่าง ๆ แก่ส่วนราชการ	2.07	0.86	3.26	0.76
3.	ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับข้อมูลอัตรากำลังแก่ส่วนราชการภายใน เพื่อประโยชน์ในการบรรจุ การย้าย - โอน	2.32	0.84	3.33	0.74

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อ	งานบุคลากร	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
		N = 196		N = 196	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
4.	วิเคราะห์ตรวจสอบความเหมาะสมเพียงพอของอัตรากำลังทั้งหมดในหน่วยงาน	2.15	0.81	3.27	0.77
5.	จัดแบ่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายภายในสำนักงาน	2.35	0.86	3.34	0.72
6.	ริเริ่มจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร โดยการเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุมัติ	1.86	0.80	3.27	0.79
7.	กำหนดแนวปฏิบัติให้เกิดความสะดวกรวดเร็วสำหรับงานเกี่ยวกับสวัสดิการทั่วไป	2.12	0.77	3.39	0.74
8.	กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อการประเมินความรู้ของบุคลากรทุกฝ่าย	1.91	0.79	3.16	0.87
	เฉลี่ยรวม	2.16	0.85	3.31	0.77

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย สำหรับคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่คาดหวังเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมของบทบาทที่เป็นจริงพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนคะแนนเฉลี่ยรวมของบทบาทที่คาดหวังพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

2. ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่องานของสำนักงานเลขานุการ จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน ดังได้แสดงรายละเอียดในตาราง 11

ตาราง 11 แสดงค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

บทบาทของสำนักงานเลขานุการ	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
	N = 196		N = 196	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป	2.20	0.86	3.34	0.71
2. งานสารบรรณ	2.61	0.84	3.43	0.65
3. งานการเงินและบัญชี	2.58	0.88	3.41	0.67
4. งานพัสดุ	2.43	0.87	3.40	0.64
5. งานอาคารสถานที่	2.23	0.87	3.44	0.70
6. งานประชาสัมพันธ์	2.13	0.89	3.28	0.74
7. งานบุคลากร	2.16	0.85	3.31	0.77
เฉลี่ยรวมงานทุกด้าน	2.31	0.88	3.37	0.71

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงเป็นรายด้านพบว่า งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก นอกนั้น

ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย สำหรับคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่คาดหวัง เมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากทุกด้าน

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงรวมทุกค้านพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่คาดหวังเมื่อพิจารณารวมทุกค้านพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

3. การสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังในทัศนะของผู้บริหารที่มีผลงานของสำนักงานเลขานุการ จำแนกเป็นรายค้านและรวมทุกค้าน ดังได้แสดงรายละเอียดในตาราง 12

ตาราง 12 แสดงค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร จำแนกเป็นรายค้านและรวมทุกค้าน

บทบาทของสำนักงานเลขานุการ	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
	N = 196		N = 196	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป	2.13	0.84	3.41	0.69
2. งานสารบรรณ	2.65	0.81	3.51	0.60
3. งานการเงินและบัญชี	2.75	0.80	3.50	0.62
4. งานพัสดุ	2.43	0.86	3.55	0.53
5. งานอาคารสถานที่	2.20	0.75	3.59	0.51
6. งานประชาสัมพันธ์	2.09	0.94	3.32	0.68
7. งานบุคลากร	2.11	0.83	3.21	0.79
เฉลี่ยรวมงานทุกด้าน	2.31	0.88	3.43	0.66

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังเป็นรายคำถามพบว่า ผู้บริหารเห็นว่างานสำนักงานเลขานุการที่ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมากได้แก่ งานการเงินและบัญชี งานสารบรรณ นอกนั้นเป็นงานที่ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนงานที่ผู้บริหารเห็นว่าควรปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ งานอาคารสถานที่ งานพัสดุ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี ส่วนงานคำถามอื่น ๆ เห็นว่าควรปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังรวมทุกคำถามพบว่า ผู้บริหารเห็นว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อยและคาดหวังว่าควรปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกคำถาม

4. ค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังในทัศนะของอาจารย์ที่มีต่องานของสำนักงานเลขานุการ จำแนกเป็นรายคำถามและรวมทุกคำถาม ดังได้แสดงรายละเอียดในตาราง 13

ตาราง 13 แสดงค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการในทัศนะของอาจารย์ จำแนกเป็นรายคำถามและรวมทุกคำถาม

บทบาทของสำนักงานเลขานุการ	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
	N = 196		N = 196	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป	2.15	0.83	3.42	0.66
2. งานสารบรรณ	2.55	0.78	3.46	0.61
3. งานการเงินและบัญชี	2.53	0.87	3.48	0.63
4. งานพัสดุ	2.35	0.81	3.42	0.61

ตาราง 13 (ต่อ)

บทบาทของสำนักงานเลขานุการ	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
	N = 196		N = 196	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
5. งานอาคารสถานที่	2.09	0.81	3.47	0.66
6. งานประชาสัมพันธ์	2.11	0.83	3.36	0.71
7. งานบุคลากร	2.09	0.81	3.39	0.71
เฉลี่ยรวมงานทุกด้าน	2.25	0.84	3.42	0.66

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังเป็นรายด้านพบว่า อาจารย์เห็นว่างานสำนักงานเลขานุการที่ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมากได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี นอกนั้นเป็นงานที่ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย และอาจารย์คาดหวังว่าควรปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังรวมทุกด้านพบว่า อาจารย์เห็นว่าปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อยและคาดหวังว่าควรปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน

5. คำสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังในทัศนะของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานของสำนักงานเลขานุการ จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน ดังได้แสดงรายละเอียดในตาราง 14

ตาราง 14 แสดงค่าสถิติพื้นฐานบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงาน
เลขานุการในทัศนะของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

บทบาทของสำนักงานเลขานุการ	บทบาทที่เป็นจริง		บทบาทที่คาดหวัง	
	N = 196		N = 196	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป	2.30	0.91	3.19	0.78
2. งานสารบรรณ	2.69	0.93	3.34	0.73
3. งานการเงินและบัญชี	2.59	0.92	3.27	0.74
4. งานพัสดุ	2.57	0.93	3.32	0.71
5. งานอาคารสถานที่	2.48	0.96	3.31	0.82
6. งานประชาสัมพันธ์	2.17	0.95	3.14	0.81
7. งานบุคลากร	2.30	0.90	3.21	0.84
เฉลี่ยรวมงานทุกด้าน	2.42	0.94	3.24	0.78

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่เห็นว่างานสำนักงานเลขานุการที่ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมากได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ นอกนั้นพบว่าปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย และเจ้าหน้าที่คาดหวังว่าควรปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังรวมทุกด้านพบว่า เจ้าหน้าที่เห็นว่าปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อยและคาดหวังว่าควรปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในงานของสำนักงานเลขานุการแต่ละด้านและรวมทุกด้าน โดยแยกพิจารณาดังนี้

1. เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังของผู้บริหาร ในงานของสำนักงานเลขานุการแต่ละด้านและรวมทุกด้าน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังของผู้บริหาร ในงานของสำนักงานเลขานุการ แต่ละด้านและรวมทุกด้าน

บทบาทของสำนักงานเลขานุการ	N	ΣD	ΣD^2	t
1. งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป	26	33.36	49.97	-12.22**
2. งานสารบรรณ	26	22.28	24.93	- 9.04**
3. งานการเงินและบัญชี	26	19.25	23.34	- 6.26**
4. งานพัสดุ	26	29.00	45.89	- 7.72**
5. งานอาคารสถานที่	26	36.28	64.48	- 9.56**
6. งานประชาสัมพันธ์	26	31.81	49.32	- 9.68**
7. งานบุคลากร	26	28.62	38.98	-10.27**
รวมงานทุกด้าน	26	200.62	296.95	-11.41**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่อบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวัง ในงานของสำนักงานเลขานุการ แต่ละด้านและรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ ผู้บริหารมีทัศนคติที่ตอบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านแตกต่างกัน โดยมีทัศนคติที่ตอบทบาทที่คาดหวังสูงกว่าบทบาทที่เป็นจริง

2. เปรียบเทียบทัศนคติที่ตอบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังของอาจารย์ในงานของสำนักงานเลขานุการ แต่ละด้านและรวมทุกด้าน

ตาราง 16 การเปรียบเทียบทัศนคติที่ตอบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังของอาจารย์ในงานของสำนักงานเลขานุการ แต่ละด้านและรวมทุกด้าน

บทบาทของสำนักงานเลขานุการ	N	$\sum D$	$\sum D^2$	t
1. งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป	107	135.09	226.89	-17.91 **
2. งานสารบรรณ	107	97.42	134.81	-14.28 **
3. งานการเงินและบัญชี	107	102.00	178.62	-11.25 **
4. งานพัสดุ	107	114.42	207.40	-12.35 **
5. งานอาคารสถานที่	107	148.28	294.36	-15.65 **
6. งานประชาสัมพันธ์	107	133.36	234.40	-16.07 **
7. งานบุคลากร	107	139.12	258.82	-15.68 **
รวมงานทุกด้าน	107	869.72	1535.34	-22.09 **

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่า อาจารย์มีทัศนคติที่ตอบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังในงานของสำนักงานเลขานุการ แต่ละด้านและรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคืออาจารย์มีทัศนคติที่คอบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านแตกต่างกัน โดยมีทัศนคติที่คอบทบาทที่คาดหวังสูงกว่าบทบาทที่เป็นจริง

3. เปรียบเทียบทัศนคติที่มีคอบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังของเจ้าหน้าที่ในงานของสำนักงานเลขานุการ แต่ละด้านและรวมทุกด้าน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบทัศนคติที่มีคอบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังของเจ้าหน้าที่ในงานของสำนักงานเลขานุการ แต่ละด้านและรวมทุกด้าน

บทบาทของสำนักงานเลขานุการ	N	ΣD	ΣD^2	t
1. งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป	63	56.00	69.42	-12.53 **
2. งานสารบรรณ	63	41.14	52.97	- 7.98 **
3. งานการเงินและบัญชี	63	43.00	63.62	- 7.28 **
4. งานพัสดุ	63	47.42	77.22	- 7.30 **
5. งานอาคารสถานที่	63	52.00	82.73	- 8.17 **
6. งานประชาสัมพันธ์	63	61.00	90.15	-10.85 **
7. งานบุคลากร	63	57.75	85.18	-10.08 **
รวมงานทุกด้าน	63	358.32	521.33	-15.56 **

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่า เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่คอบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังในงานของสำนักงานเลขานุการ แต่ละด้านและรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะตอบบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านแตกต่างกัน โดยมีทักษะตอบบทบาทที่คาดหวังสูงกว่าบทบาทที่เป็นจริง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบทักษะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการในงานแต่ละด้าน โดยแยกพิจารณา ดังนี้

1. เปรียบเทียบทักษะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงของสำนักงานเลขานุการ จำแนกเป็นรายด้าน

1.1 งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป

ตาราง 18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทักษะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเลขานุการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	128.06	64.03	2.0599
ภายในกลุ่ม	193	5999.31	31.08	
รวม	195	6127.37		

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่ มีทักษะตอบบทบาทที่เป็นจริงในงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเลขานุการ

แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนคติ
 ต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไปไม่แตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกัน

1.2 งานสารบรรณ

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหาร
 อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีบทบาทที่เป็นจริงในงานสารบรรณของสำนักงานเลขานุการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	38.21	19.10	1.2674
ภายในกลุ่ม	193	2909.06	15.07	
รวม	195	2947.27		

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่
 มีทัศนคติต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานสารบรรณของสำนักงานเลขานุการ แตกต่างกันอย่าง
 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนคติต่อบทบาทที่เป็นจริง
 ในงานสารบรรณไม่แตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกัน

1.3 งานการเงินและบัญชี

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหาร
อาจารย์กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่เป็นจริงในงานการเงินและบัญชีของสำนักงาน
เลขานุการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	70.24	35.12	1.2047
ภายในกลุ่ม	193	5626.65	29.15	
รวม	195	5696.89		

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่
มีทัศนคติคอบทบาทที่เป็นจริงในงานการเงินและบัญชีของสำนักงานเลขานุการ แตกต่างกัน
อย่างไร้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนคติคอบทบาทที่
เป็นจริงในงานการเงินและบัญชีไม่แตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกัน

1.4 งานพัสดุ

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบค่าระหว่างผู้บริหาร
อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคะแนนค่าที่เป็นจริงในงานพัสดุของสำนักงานเลขาธิการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	94.63	47.32	2.1305
ภายในกลุ่ม	193	4286.31	22.21	
รวม	195	4380.95		

ผลการวิเคราะห์ตาราง 21 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์
กับเจ้าหน้าที่ มีคะแนนค่าที่เป็นจริงในงานพัสดุของสำนักงานเลขาธิการ แตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีคะแนนค่าที่เป็นจริง
ในงานพัสดุไม่แตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกัน

1.5 งานอาคารสถานที่

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานอาคารสถานที่ของสำนักงาน เลขาธิการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	308.41	154.21	7.2825**
ภายในกลุ่ม	193	4086.74	21.17	
รวม	195	4395.15		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 22 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์ กับ เจ้าหน้าที่ มีทัศนคติต่อบทบาทที่เป็นจริงในงานอาคารสถานที่ของสำนักงานเลขาธิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของทัศนระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่เป็นรายคู่ โดยวิธีของ Newman Keuls ปรากฏผลเปรียบเทียบดังแสดงในตาราง 23

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทักษะของผู้บริหาร อาจารย์
กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบหมายที่เป็นจริงในงานอาคารสถานที่ของสำนักงานเลขาธิการ

สถานภาพ	อาจารย์	ผู้บริหาร	เจ้าหน้าที่	
	$\bar{X}$	2.09	2.20	2.48
อาจารย์	2.09	-	0.11	0.40
ผู้บริหาร	2.20		-	0.29
เจ้าหน้าที่	2.48			-
	r	2	3	
$q \sqrt{MS_w/\hat{n}}$	$q.99(r,193)$	3.64	4.12	
	$q.99(r,193)$	0.17	0.19	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 23 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะคอบหมาย
ที่เป็นจริงในงานอาคารสถานที่สูงกว่าทักษะของผู้บริหารและอาจารย์ อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้บริหารกับอาจารย์มีทักษะคอบหมายที่เป็นจริงในงานอาคาร
สถานที่แตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.6 งานประชาสัมพันธ์

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีบทบาทที่เป็นจริงในงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเลขานุการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	22.30	11.15	0.3197
ภายในกลุ่ม	193	6731.54	34.88	
รวม	195	6753.84		

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 24 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนคติบทบาทที่เป็นจริงในงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเลขานุการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนคติบทบาทที่เป็นจริงในงานประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกัน

1.7 งานบุคลการ

ตาราง 25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์
กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่เป็นจริงในงานบุคลการของสำนักงานเลขานุการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	119.32	59.66	3.0515*
ภายในกลุ่ม	193	3773.45	19.55	
รวม	195	3892.77		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์
กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนคอบทบาทที่เป็นจริงในงานบุคลการของสำนักงานเลขานุการ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของ
ทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่เป็นรายคู่ โดยวิธีของ Newman Keuls
ปรากฏผลเปรียบเทียบ ดังแสดงในการาง 26

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีขอบเขตที่เป็นจริงในงานบุคลากร ของสำนักงานเลขาธิการ

สถานภาพ	อาจารย์	ผู้บริหาร	เจ้าหน้าที่	
	$\bar{X}$	2.09	2.11	2.30
อาจารย์	2.09	-	0.02	0.21 **
ผู้บริหาร	2.11		-	0.19 **
เจ้าหน้าที่	2.30			-

	r	2	3
$q \sqrt{\frac{MS_w}{n}}$	$q.99 (r, 193)$	3.64	4.12
	$q.99 (r, 193)$	0.16	0.18

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 26 แสดงว่า เจ้าหน้าที่มีทักษะขอบเขตที่เป็นจริงในงานบุคลากรสูงกว่าทักษะของผู้บริหารและอาจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้บริหารกับอาจารย์มีทักษะขอบเขตที่เป็นจริงในงานบุคลากรแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. เปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีบทบาท
ที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการ จำแนกเป็นรายด้าน

2.1 งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป

ตาราง 27 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหาร
อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีบทบาทที่คาดหวังในงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป
ของสำนักงานเลขานุการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	253.97	126.98	5.0163 ^{**}
ภายในกลุ่ม	193	4885.66	25.31	
รวม	195	5139.63		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 27 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่
มีทัศนคติที่มีบทบาทที่คาดหวังในงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเลขานุการ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของทัศนะ
ระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่เป็นรายคู่ โดยวิธีของ Newman Keuls ปรากฏผล
เปรียบเทียบดังแสดงในตาราง 28

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทักษะของผู้บริหาร อาจารย์
กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไปของ
สำนักงานเลขานุการ

สถานภาพ	อาจารย์ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่		
	$\bar{X}$	3.19	3.41 3.42
อาจารย์	3.19	—	** 0.22 ** 0.22
ผู้บริหาร	3.41		— 0.01
เจ้าหน้าที่	3.42		
		r	2 3
		q.99(r, 193)	3.64 4.12
	$q \sqrt{\frac{MS_w}{n}}$	q.99(r, 193)	0.11 0.13

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 28 แสดงว่า เจ้าหน้าที่และผู้บริหาร
มีทักษะคอบทบาทที่คาดหวังในงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไปสูงกว่าทักษะของ
อาจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเจ้าหน้าที่กับผู้บริหารมีทักษะคอบ
ทบาทที่คาดหวังในงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไปแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

2.2 งานสารบรรณ

ตาราง 29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหาร
อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานสารบรรณของสำนักงาน
เลขานุการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	37.46	18.73	1.6889
ภายในกลุ่ม	193	2140.48	11.09	
รวม	195	2177.94		

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 29 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่
มีทัศนคอบทบาทที่คาดหวังในงานสารบรรณ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ
ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนคอบทบาทที่คาดหวังในงานสารบรรณไม่แตกต่างกัน
หรือคล้ายคลึงกัน

2.3 งานการเงินและบัญชี

ตาราง 30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหาร
อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานการเงินและบัญชีของสำนักงาน
เลขานุการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	126.98	63.49	3.3898 *
ภายในกลุ่ม	193	3614.97	18.73	
รวม	195	3741.95		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 30 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่
มีทัศนคติคอบทบาทที่คาดหวังในงานการเงินและบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของทัศนระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่
เป็นรายคู่ โดยวิธีของ Newman Keuls ปรากฏผลเปรียบเทียบดังแสดงในตาราง 31

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์
กับเจ้าหน้าที่ ที่มีบทบาทที่คาดหวังในงานการเงินและบัญชีของสำนักงาน
เลขานุการ

สถานภาพ	เจ้าหน้าที่	อาจารย์	ผู้บริหาร	
	$\bar{X}$	3.27	3.48	3.50
เจ้าหน้าที่	3.27	—	0.21**	0.23**
อาจารย์	3.48	—	0.02	
ผู้บริหาร	3.50		—	
	r	2	3	
	$q.99(r,193)$	3.64	4.12	
$q \sqrt{\frac{MS_w}{n}}$	$q.99(r,193)$	0.12	0.14	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 31 แสดงว่า ผู้บริหารและอาจารย์มี
ทัศนะบทบาทที่คาดหวังในงานการเงินและบัญชีสูงกว่าทัศนะของเจ้าหน้าที่อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้บริหารกับอาจารย์มีทัศนะบทบาทที่คาดหวัง
ในงานการเงินและบัญชีแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ

2.4 งานพัสดุ

ตาราง 32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหาร
อาจารย์ กับ เจ้าหน้าที่ ที่มีคะแนนความพึงพอใจในงานพัสดุของสำนักงานเลขาธิการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	48.64	24.32	1.8952
ภายในกลุ่ม	193	2476.75	12.83	
รวม	195	2525.39		

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 32 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์
กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนคติความพึงพอใจในงานพัสดุ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ นั่นคือ ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนคติความพึงพอใจในงานพัสดุ
ไม่แตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกัน

2.5 งานอาคารสถานที่

ตาราง 33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร
อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีคอบทบาทที่คาดหวังในงานอาคารสถานที่ของสำนักงาน
เลขานุการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	88.20	44.10	2.6563
ภายในกลุ่ม	193	3204.27	16.60	
รวม	195	3292.47		

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 33 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่
มีทัศนะคอบทบาทที่คาดหวังในงานอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
นั่นคือ ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนะคอบทบาทที่คาดหวังในงานอาคารสถานที่
ไม่แตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกัน

2.6 งานประชาสัมพันธ์

ตาราง 34 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังในงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเลขาธิการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	230.36	115.18	3.2654*
ภายในกลุ่ม	193	6807.72	35.27	
รวม	195	7038.08		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 34 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนคติต่อบทบาทที่คาดหวังในงานประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของทัศนระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่เป็นรายคู่ โดยวิธีของ Newman Keuls ปรากฏผลเปรียบเทียบดังแสดงในตาราง 35

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์
กับเจ้าหน้าที่ ที่มคอทบาทที่คาดหวังในงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเลขานุการ

สถานภาพ	เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร อาจารย์			
	$\bar{X}$	3.14	3.32	3.36
เจ้าหน้าที่	3.14	—	0.18**	0.22**
ผู้บริหาร	3.32		—	0.04
อาจารย์	3.36			—
r				
2				
3				
q.99 (r, 193)				
3.64				
4.12				
q.99 (r, 193)				
0.12				
0.13				

**
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01,

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 35 แสดงว่า อาจารย์และผู้บริหารมีทัศนะ
ตอบมทาทที่คาดหวังในงานประชาสัมพันธ์สูงกว่าทัศนะของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนอาจารย์กับผู้บริหารมีทัศนะตอบมทาทที่คาดหวังในงาน
ประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.7 งานบุคลากร

ตาราง 36 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร
อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อบทบาทที่คาดหวังในงานบุคลากร ของสำนักงานเลขาธิการ

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	93.72	46.86	2.1265
ภายในกลุ่ม	193	4248.92	22.02	
รวม	195	4342.64		

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 36 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร อาจารย์
กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนคติต่อบทบาทที่คาดหวังในงานบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติต่อบทบาทที่คาดหวัง
ในงานบุคลากรไม่แตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นความคิดเห็น
และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากแบบสอบถามปลายเปิดซึ่งมีผู้ตอบมาจำนวน 78 ฉบับ เป็นของผู้บริหาร
จำนวน 17 ฉบับ ของอาจารย์จำนวน 40 ฉบับ และของเจ้าหน้าที่จำนวน 21 ฉบับ
จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบประเด็นที่ควรนำมาพิจารณาได้ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารและอาจารย์ได้พิจารณาบทบาทของสำนักงานเลขาธิการที่เป็นอยู่
ในปัจจุบันโดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานธุรการและบริการในขอบเขตที่จำกัด แต่ทุกฝ่ายต่างก็ได้

ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทของสำนักงานเลขานุการที่มีต่องานในหน่วยงานอื่น ๆ ในฐานะของฝ่ายสนับสนุน (Auxiliary Unit) โดยมีหน้าที่หลักในการบริการ และยังคงคาดหวังว่าความสำคัญของงานฝ่ายเลขานุการนั้นควรจะปรากฏอยู่ในรูปของการเสนอความคิดริเริ่มในการพัฒนาหน่วยงานภายในด้วย ในการเพิ่มประสิทธิภาพของบทบาทนั้นก็ขึ้นอยู่กับการจัดระบบโครงสร้างภายในหน่วยงานและการพัฒนาคุณภาพของตัวบุคคลในฐานะตำแหน่งต่าง ๆ ภายในสำนักงาน โดยสรุป ผู้บริหารและอาจารย์คาดหวังบทบาทของสำนักงานเลขานุการในแง่ของการเพิ่มประสิทธิภาพโดยพิจารณาถึงอิทธิพลขององค์ประกอบของสถาบันนิติ (Normative Dimension) และบุคลามิติ (Personal Dimension)) ควบคู่กันไป

2. เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นเจ้าของบทบาทโดยตรง มีความคาดหวังในตนเองคลุมเครือ คือมีความไม่แน่ชัดในบทบาทของตนเอง (Role Ambiguity) ไม่แน่ใจบทบาทในฐานะฝ่ายบริการหรือฝ่ายควบคุมตรวจสอบ (Control) คิดที่ว่า "Service is our duty" ซึ่งเป็นอุดมคติของงานเลขานุการยังไม่ปรากฏชัด การเพิ่มประสิทธิภาพของบทบาทของสำนักงานเลขานุการ โดยการคาดหวังของเจ้าหน้าที่มุ่งพิจารณาในประเด็นของความพร้อมและความพอเพียงของวัสดุ อุปกรณ์ การแบ่งแยกหน้าที่ ความรับผิดชอบให้ชัดเจนและการควบคุมตรวจสอบจากเบื้องบน

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สาระในบทนี้เป็นการสรุปให้เห็นภาพรวมของการวิจัยเรื่องบทบาทของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนักของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นไว้ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษา

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังในงานของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนักทั้ง 7 ด้าน ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เพื่อเปรียบเทียบบทบาทที่เป็นจริงในงานแต่ละด้าน และเพื่อเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษครั้งนี้กระทำกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 26 คน อาจารย์ จำนวน 107 คน และเจ้าหน้าที่จำนวน 63 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 196 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อให้ผู้ตอบแสดงทัศนะของตนที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังในงานของสำนักงานเลขานุการทั้ง 7 ด้านคือ งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี

งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานเลขานุการในงานทั้ง 7 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

1. ทาคาสถิติพื้นฐานคือคะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เปรียบเทียบบทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวังตามทัศนะของกลุ่มตัวอย่าง
3. กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t -test (Dependent Samples)
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ (One-way Analysis of Variance)
4. ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดในตอนที่ 3 นำมาวิเคราะห์สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. คะแนนเฉลี่ยรายข้อของบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวัง โดยพิจารณาตามงานแต่ละด้านของสำนักงานเลขานุการ ในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ปรากฏผลดังนี้

1.1 งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป

ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ตอบบทบาทที่เป็นจริงของงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.20 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การสนับสนุน ช่วยเหลือ ทำเอกสารเพื่อการสอนของคณาจารย์

ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก นอกนั้นพบว่าปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย

สำหรับทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่คาดหวังของงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.34 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การสนับสนุน ช่วยเหลือ ทำเอกสารเพื่อการสอนของคณาจารย์ ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากที่สุด นอกนั้นพบว่าปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

✓ 1.2 งานสารบรรณ

ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่เป็นจริงของงานสารบรรณ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.61 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การรวบรวมเอกสารเพื่อทำลาย การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย นอกนั้นพบว่าปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก

สำหรับทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่คาดหวังของงานสารบรรณ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.34 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดทำหลักฐานทะเบียนรับ-ส่งหนังสือราชการ การจัดทำร่างโต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือราชการ การอำนวยความสะดวกในด้านการบริหารการแก้คณาจารย์ในงานสารบรรณ ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากที่สุด นอกนั้นพบว่าปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

1.3 งานการเงินและบัญชี

ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่เป็นจริงของงานการเงินและบัญชี มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.58 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแจ้งยอดเงินค่าใช้จ่ายประจำปีให้ส่วนราชการภายใน การให้ข้อเสนอแนะในเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงินในฐานะผู้อำนวยการแก่ผู้บริหาร ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย นอกนั้นพบว่าปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก

สำหรับทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่คาดหวังของงานการเงินและบัญชี มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.41 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้คำแนะนำในเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงิน ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากที่สุด นอกนั้นพบว่าปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

1.4 งานพัสดุ

ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่เป็นจริงของงานพัสดุ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.43 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดเตรียมวัสดุครุภัณฑ์สำหรับการเบิกใช้ การจัดทำทะเบียนวัสดุครุภัณฑ์ให้เป็นปัจจุบัน ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก นอกนั้นพบว่าปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย

สำหรับทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่คาดหวังของงานพัสดุ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.40 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

1.5 งานอาคารสถานที่

ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่เป็นจริงของงานอาคารสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.23 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย

สำหรับทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่คาดหวังของงานอาคารสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.44 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การดูแล รักษา อาคารเรียน อาคารประกอบและบริเวณสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อยและสวยงาม ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากที่สุด นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

1.6 งานประชาสัมพันธ์

ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่เป็นจริงของงานประชาสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.13 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดทำป้ายประกาศไว้เพื่อเป็นแหล่งแจ้งข่าวสาร การจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ผลงานของส่วนราชการภายใน การอำนวยความสะดวก

ให้กับบุคคลซึ่งมาติดต่อหน้าที่ราชการ ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย

สำหรับทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่คาดหวังของงานประชาสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.28 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลซึ่งมาติดต่อหน้าที่ราชการ การจัดทำป้ายประกาศไว้เพื่อเป็นแหล่งแจ้งข่าวสาร ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากที่สุด นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

1.7 งานบุคลากร

ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่เป็นจริงของงานบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.16 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย

สำหรับทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่คาดหวังของงานบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.31 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

2. คะแนนเฉลี่ยของงานรวมทุกด้านของบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการ ในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ปรากฏผลดังนี้

2.1 ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีทัศนะต่องานรวมทุกด้านของสำนักงานเลขานุการ โดยพิจารณาจากบทบาทที่เป็นจริงพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนบทบาทที่คาดหวังพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

เมื่อพิจารณาคำงานเป็นรายด้าน ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่เป็นจริงพบว่า งานที่ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ งานสารบรรณ และงานการเงินและบัญชี นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนบทบาทที่คาดหวังพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากทุกด้าน

2.2 ผู้บริหาร มีทัศนคติงานรวมทุกด้านของสำนักงานเลขาธิการ โดยพิจารณาจากบทบาทที่เป็นจริง พบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนบทบาทที่คาดหวังพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

เมื่อพิจารณาตามงานเป็นรายด้าน ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริง พบว่า งานที่ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ งานการเงินและบัญชี งานสารบรรณ นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนบทบาทที่คาดหวังพบว่า งานที่ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากที่สุด ได้แก่ งานอาคารสถานที่ งานพัสดุ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี นอกนั้นพบว่าปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

2.3 อาจารย์ มีทัศนคติงานรวมทุกด้านของสำนักงานเลขาธิการ โดยพิจารณาจากบทบาทที่เป็นจริงพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนบทบาทที่คาดหวังพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

เมื่อพิจารณาตามงานเป็นรายด้าน ทัศนะของอาจารย์ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริง พบว่า งานที่ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนบทบาทที่คาดหวังพบว่า งานทุกด้านปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

2.4 เจ้าหน้าที่ มีทัศนคติงานรวมทุกด้านของสำนักงานเลขาธิการ โดยพิจารณาจากบทบาทที่เป็นจริงพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนบทบาทที่คาดหวังพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

เมื่อพิจารณาตามงานเป็นรายด้าน ทัศนะของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริง พบว่า งานที่ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี และงานพัสดุ นอกนั้นพบว่า ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ส่วนบทบาทที่คาดหวังพบว่า งานทุกด้านปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก

3. เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ของสำนักงานเลขาธิการ ปรากฏผลดังนี้

3.1 ทักษะของผู้บริหาร ที่มีคอบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า ผู้บริหารมีทักษะคอบทบาทที่คาดหวังสูงกว่าบทบาทที่เป็นจริงในงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน

3.2 ทักษะของอาจารย์ที่มีคอบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า อาจารย์มีทักษะคอบทบาทที่คาดหวังสูงกว่าบทบาทที่เป็นจริงในงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน

3.3 ทักษะของเจ้าหน้าที่ที่มีคอบทบาทที่เป็นจริง กับบทบาทที่คาดหวังในงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า เจ้าหน้าที่มีทักษะคอบทบาทที่คาดหวังสูงกว่าบทบาทที่เป็นจริงในงานแต่ละด้านและงานรวมทุกด้าน

4. เปรียบเทียบทักษะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่ที่มีคอบทบาทที่เป็นจริงในงานแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

4.1 ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่มีทักษะคอบทบาทที่เป็นจริงในงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่มีทักษะคอบทบาทที่เป็นจริงในงานสารบรรณของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่มีทักษะคอบทบาทที่เป็นจริงในงานการเงินและบัญชีของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่มีทักษะคอบทบาทที่เป็นจริงในงานพัสดุของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่มีทักษะคอบทบาทที่เป็นจริงในงานอาคารสถานที่ของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ทักษะของเจ้าหน้าที่ที่มีคอบทบาท

ที่เป็นจริงในงานอาคารสถานที่สูงกว่าทัศนะของอาจารย์และผู้บริหาร ส่วนทัศนะระหว่างผู้บริหารกับอาจารย์ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.6 ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่มีทัศนะตอบทบาทที่เป็นจริงในงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.7 ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่มีทัศนะตอบทบาทที่เป็นจริงในงานบุคลากรของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ทัศนะของเจ้าหน้าที่มีตอบทบาทที่เป็นจริงในงานบุคลากร สูงกว่าทัศนะของอาจารย์และผู้บริหาร ส่วนทัศนะระหว่างผู้บริหารกับอาจารย์ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. เปรียบเทียบทัศนะระหว่างผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่มีตอบทบาทที่คาดหวังในงานแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

5.1 ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่มีทัศนะตอบทบาทที่คาดหวังในงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ทัศนะเจ้าหน้าที่และผู้บริหารที่มีตอบทบาทที่คาดหวังในงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป สูงกว่าทัศนะของอาจารย์ ส่วนทัศนะระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บริหาร พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่มีทัศนะตอบทบาทที่คาดหวังในงานสารบรรณของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3 ผู้บริหาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่มีทัศนะตอบทบาทที่คาดหวังในงานการเงินและบัญชีของสำนักงานเลขานุการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ทัศนะของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีตอบทบาทที่คาดหวังในงานการเงินและบัญชี สูงกว่าทัศนะของเจ้าหน้าที่ ส่วนทัศนะระหว่างอาจารย์กับผู้บริหาร พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.4 ผู้บริหาร อาจารย์ กับ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะขอบข่ายที่คาดหวังในงาน
พัสดุของสำนักงานเลขาธิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.5 ผู้บริหาร อาจารย์ กับ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะขอบข่ายที่คาดหวังใน
งานอาคารสถานที่ของสำนักงานเลขาธิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.6 ผู้บริหาร อาจารย์ กับ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะขอบข่ายที่คาดหวังในงาน
ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเลขาธิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ทักษะของอาจารย์และผู้บริหารที่มีต่อ
บทบาทที่คาดหวังในงานประชาสัมพันธ์สูงกว่าทักษะของเจ้าหน้าที่ ส่วนทักษะระหว่าง
อาจารย์กับผู้บริหาร พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.7 ผู้บริหาร อาจารย์ กับ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะขอบข่ายที่คาดหวังในงาน
บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่เป็นจริง
และบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขาธิการในสังกัด คณะ สถาบัน และสำนัก มี
ประเด็นที่ควรอภิปรายได้ดังนี้

1. บทบาทที่เป็นจริงในทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในงานทั้ง
7 ด้านของสำนักงานเลขาธิการคือ งานเลขาธิการและบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ
งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร
ปรากฏอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย ข้อค้นพบในประเด็นนี้สามารถสันนิษฐานได้ว่าภารกิจ
หลักของสำนักงานเลขาธิการที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีขอบเขตจำกัดในงานที่เกี่ยวข้องกับงาน
สารบรรณ งานการเงินและบัญชีเท่านั้น จะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยของบทบาทที่เป็นจริง
ในงานทั้ง 2 ด้านนี้ ปรากฏอยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่น ๆ อีก 5 ด้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับน้อย ดังนั้น เมื่อมองภาพรวมทั้งหมดของบทบาทที่ปฏิบัติอยู่จริงในทักษะของผู้บริหาร

อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จึงปรากฏอยู่ในระดับน้อย ซึ่งทำให้มองเห็นได้ชัดเจนว่าในปัจจุบันบทบาทของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก ค่าเงินไปในขอบเขตที่จำกัด ไม่เป็นไปตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของมหาวิทยาลัยที่ไ้ระบุไว้อย่างชัดเจน

ในประเด็นที่เกี่ยวกับสำนักงานเลขานุการได้ปฏิบัติงานธุรการดำเนินงานสารบรรณ งานการเงินและบัญชีสูงกว่างานด้านอื่น ๆ นั้น สืบเนื่องมาจากลักษณะงานทั้ง 2 ด้านเป็นงานประจำ (Routine work) ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับงานอื่น ๆ อีก 5 ด้าน งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชีนั้นเกี่ยวข้องกับและส่งผลโดยตรงต่อบุคคลที่มารับบริการจากสำนักงานเลขานุการโดยเฉพาะผู้บริหารและอาจารย์ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลเกี่ยวกับอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ในสำนักงานเลขานุการ จะพบว่าทั้งหมดมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านอื่น ๆ ยังไม่ปรากฏอย่างชัดเจนนัก อีกเหตุผลหนึ่งที่สัมพันธ์กับระดับของบทบาทที่ปฏิบัติอยู่จริงของสำนักงานเลขานุการในปัจจุบัน ได้แก่ ปริมาณและลักษณะเฉพาะของบุคลากร รวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในสำนักงานเลขานุการและความเคร่งครัด ความจริงจังในการตรวจสอบ นิเทศงานของผู้บังคับบัญชาด้วย

2. บทบาทที่คาดหวังในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในงานทั้ง 7 ด้านของสำนักงานเลขานุการ ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากทุกด้าน ในประเด็นนี้ขอยกหมายถึงว่า ทุกฝ่ายได้เล็งเห็นความสำคัญของบทบาทหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการในฐานะที่เป็นหน่วยงานช่วยที่สำคัญ ภาควิชาหรือหน่วยงานอื่น ๆ ของคณะ สถาบัน และสำนัก จะสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานประจำและแผนงานใหม่ ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปย่อมต้องอาศัยการสนับสนุนโดยตรงในเรื่องของทรัพยากร ข้อมูลที่จำเป็น รายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบของงานราชการ และการประสานงานระหว่างตัวบุคคลกับหน่วยงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่จำเป็นและอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเลขานุการ ความสำคัญของสำนักงานในฐานะหน่วยงานช่วยที่มีต่อหน่วยงานหลักนั้น

อะโรรา (Arora. 1980 : 4 - 5) ได้วิเคราะห์ความสำคัญในประเด็นของ ศูนย์กลางของสารนิเทศ (Information Center) ศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสาร (Channel of Communication) ในทุกทิศทาง สนับสนุนให้มีการประสานงาน (Aids in Communication) และควบคุมแนวการปฏิบัติงาน (Managerial control) ขอบเขตของงานที่ปรากฏอยู่ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งอยู่ภายใต้ความสำคัญที่กล่าวนี้ ดังนั้น ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จึงมีความคาดหวังให้ควรปฏิบัติมาก ในบทบาททั้ง 7 ด้าน ข้อค้นพบที่สามารถสรุปได้จากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เห็นความสำคัญของบทบาทของสำนักงานเลขานุการตาม ขอบเขตความรับผิดชอบที่ได้กำหนดไว้เช่นในปัจจุบัน

3. ในประเด็นที่เกี่ยวกับการคาดหวังบทบาทของสำนักงานเลขานุการโดยมุ่ง การเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานประจำและงานเกี่ยวกับการริเริ่ม สร้างสรรค์นั้น ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังในแนวเดียวกันกล่าวคือ ผู้บริหาร และอาจารย์พิจารณาในประเด็นเกี่ยวกับสถาบันนิติและบุคลากรนิติ ซึ่งเป็นการพิจารณาทั้ง ระบบของพฤติกรรมองค์กร เพราะฉะนั้นข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ ถ้าหากจะเพิ่ม ประสิทธิภาพของบทบาทสำนักงานเลขานุการตามความคาดหวังของผู้บริหารซึ่งเป็นฝ่าย ควบคุม และอาจารย์ซึ่งเป็นฝ่ายรับบริการย่อมมุ่งในประเด็นของการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การกำหนดแนวปฏิบัติงาน (Job Description) และการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรระหว่างประจำการ กระบวนการเหล่านี้ทำให้เกิดประโยชน์แก่ การปฏิบัติหน้าที่ในแง่ของความสะดวกรวดเร็วและประหยัด เพราะจะทำให้ทุกคนรู้ว่า ควรจะทำอะไร ทำอย่างไร และทำไมจึงทำเช่นนั้น ซึ่งจะเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติ หน้าที่ต่าง ๆ (Flippo. 1976 : 110 - 111)

4. ในประเด็นเกี่ยวกับผลสรุปจากการทดสอบสมมุติฐานสามารถอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

4.1 ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีทัศนะต่อบทบาทที่เป็นจริงกับ บทบาทที่คาดหวังของงานสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก

แตกต่างกันในงานทุกด้าน ซึ่งหมายถึงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มองเห็นว่า
สำนักงานเลขานุการได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ทั้ง 7 ด้านนั้นควรจะได้ปฏิบัติได้มากขึ้น

ในประเด็นที่ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ได้พิจารณาบทบาทที่เป็นจริง
ปรากฏอยู่ในระดับที่น้อยนั้น ถือได้ว่าเป็นเรื่องที่ปกติเพราะเหตุว่า สภาพการณ์ปฏิบัติงาน
ของสำนักงานเลขานุการในปัจจุบันดำเนินไปภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อ
การปฏิบัติหน้าที่ ข้อจำกัดเหล่านั้นได้แก่ จำนวนปริมาณของบุคลากร ความเพียงพอของ
วัสดุ ครุภัณฑ์ และการจัดโครงสร้างการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบด้วย

ในประเด็นที่เกี่ยวกับผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ได้คาดหวังบทบาทของ
สำนักงานเลขานุการไว้สูงนั้น เพราะเหตุว่าทุกฝ่ายได้มองเห็นความสำคัญของงาน
สำนักงานเลขานุการว่ามีความจำเป็นต่อการสนับสนุนหน่วยงานหลัก ดังเหตุผลที่ได้กล่าวอ้าง
มาแล้ว ดังนั้นสภาพการณ์ที่ปรากฏอยู่เช่นนี้สะท้อนของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่
จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

4.2 ในประเด็นที่ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อบทบาทที่
เป็นจริงของสำนักงานเลขานุการไม่แตกต่างกัน ซึ่งปรากฏอยู่ 5 ด้าน ได้แก่ งาน
เลขานุการและบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ และ
งานประชาสัมพันธ์ หมายความว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทั้ง 3 กลุ่มนี้ได้
มองเห็นว่างานทั้ง 5 ด้านได้ปฏิบัติจริงอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะสภาพความจริง
เกี่ยวกับความพร้อมในปัจจัยบุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์อื่น ๆ ดังที่กล่าวอ้างมาแล้วนั้นเป็นเหตุผล
สำคัญ

แต่มีประเด็นที่ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ได้แก่ งานอาคารสถานที่กับงานบุคลากร โดยผู้บริหารกับอาจารย์มีความเห็นเหมือนกัน
แต่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่เห็นว่าได้ปฏิบัติจริงสูงกว่าความเห็นของ
ผู้บริหารและอาจารย์ เหตุที่เป็นเช่นนี้สามารถสันนิษฐานได้ว่างานอาคารสถานที่และงาน
บุคลากรนั้น เป็นงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับหรือส่งผลโดยตรงในลักษณะการให้บริการแก่บุคลากร
ภายใน เจ้าหน้าที่จึงเป็นฝ่ายลงมือปฏิบัติเท่านั้น จึงจะเป็นฝ่ายที่มองเห็นผลงานของตน

ไ้มากกว่า ดังนั้นทัศนะของทั้ง 2 ฝ่ายจึงแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

4.3 ในประเด็นที่ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนะตอบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการไม่แตกต่างกันซึ่งปรากฏอยู่ 4 ด้านได้แก่ งานสารบรรณ งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ และงานบุคลากร หมายความว่า บุคคลทั้ง 3 กลุ่มเห็นว่างานทั้ง 4 ด้านควรปฏิบัติให้มาก ซึ่งสามารถสันนิษฐานได้ว่าเป็นเพราะการเห็นความสำคัญของงานทั้ง 4 ด้าน ในระดับที่เท่าเทียมกันระหว่างฝ่ายปฏิบัติงานคือฝ่ายเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับบริการคือฝ่ายอาจารย์ ฝ่ายควบคุมคือฝ่ายบริหาร ข้อค้นพบในประเด็นนี้ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

สำหรับประเด็นที่ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ในงาน 2 ด้านได้แก่ งานการเงินและบัญชี และงานประชาสัมพันธ์ โดยที่ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังสูงเท่ากันแต่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ซึ่งคาดหวังน้อย ยกเว้นงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป ซึ่งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีความคาดหวังสูงกว่าอาจารย์

ในประเด็นที่ผู้บริหารและอาจารย์มีความคาดหวังสูงในงาน 2 ด้านนั้น เป็นเพราะทั้งสองกลุ่มพิจารณาเห็นความสำคัญของผลที่จะเกิดขึ้น ดังที่ได้กล่าวอ้างมาแล้ว แต่การที่เจ้าหน้าที่มีความคาดหวังน้อยกว่านั้นอาจเป็นเพราะว่างานทั้ง 2 ด้านซึ่งได้แก่ งานการเงินและบัญชีเป็นงานที่มีระเบียบ ข้อบังคับกำหนดไว้ชัดเจน ซึ่งถือว่าเป็นงานหลักที่ต้องกระทำอยู่เป็นประจำ ส่วนงานประชาสัมพันธ์นั้นมักจะเป็นงานของส่วนกลางของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การคาดหวังสูงในแง่ควรปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่จึงมีลักษณะยืดหยุ่น

สำหรับงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไปซึ่งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีความคาดหวังสูงกว่าอาจารย์นั้น อาจเป็นเพราะว่าผลของงานดังกล่าวมีความสำคัญต่อภารกิจภายในของสำนักงานเลขานุการทั้งหมด โดยเฉพาะการมอบหมายงาน การติดตามผล และการควบคุมประสิทธิภาพ อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตัวเลขานุการโดยตรง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกว่าอาจารย์จึงมองเห็นผลได้ชัดเจนกว่าจึงคาดหวังไว้มาก

4.4 จากการทดสอบสมมุติฐานในข้อ 2 และข้อ 3 มีข้อค้นพบในประเด็นที่สำคัญได้แก่ เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่พบว่า ส่วนใหญ่กรณีที่มีความแตกต่าง อาจารย์และผู้บริหารจะมีทัศนะในแนวเดียวกัน นั่นคือมีทัศนะตอบทบาทจริง บทบาทคาดหวังเหมือนกัน ซึ่งแตกต่างไปจากเจ้าหน้าที่ ยกเว้นการคาดหวังบทบาทของงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป ในประเด็นนี้สามารถอธิบายได้ว่าเนื่องจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นพนักงานสังกัดเป็นสมาชิกภายในของสำนักงานเลขานุการ ถือว่าเป็นสมาชิกภายในขององค์กร สำหรับกลุ่มผู้บริหารและอาจารย์ ซึ่งเป็นฝ่ายควบคุมและรับบริการจากสำนักงานเลขานุการนั้น ถือว่าเป็นสมาชิกภายนอกองค์กร ดังนั้น พิจารณาจากเหตุผลที่ทัศนะของทั้ง 2 กลุ่มจึงแตกต่างกัน ซึ่งอธิบายในเชิงทฤษฎีได้ว่าเป็นการขัดแย้งเชิงบทบาท (Role Conflict) ซึ่งเดวิส (Davis, 1979 : 30) ได้อธิบายไว้ว่า "ความขัดแย้งเชิงบทบาทเป็นปัญหาสำคัญยิ่งสำหรับพนักงานในองค์กรเมื่อต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์กร เพราะว่าการคาดหวังจากภายนอกองค์กร มักจะแตกต่างจากการคาดหวังภายในองค์กร" ทัศนะของเดวิส จึงพิจารณาได้ว่าเป็นจริงในกรณีของการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นเพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการพิจารณาดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งเชิงบทบาทได้มีปรากฏอยู่ในระดับหนึ่งจริง ในการที่จะลดปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งเชิงบทบาทนั้น มิเชล (Mitchell, 1982 : 263 - 265) ได้เสนอแนะหลักการไว้ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่

1.1 การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับงาน (Change the Job) ซึ่งหมายถึงว่ามีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของงานภายในสำนักงานเลขานุการ

1.2 การเปลี่ยนแปลงตัวบุคคล (Change the People) ซึ่งหมายถึง ความพยายามที่จะกำหนดตัวบุคคลลงในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ให้เหมาะสมตามคติที่ว่า "Put the right man to the right job" การหมุนเวียนตัวบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ หลาย ๆ อย่าง (Job Rotation) ก็เป็นวิธีการหนึ่งที่ต้องดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อ ประโยชน์ในการยืดหยุ่นเกี่ยวกับอัตรากำลัง

1.3 การคัดเลือกตัวบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่สำคัญ (Selection) ซึ่งหมายถึงว่า การปฏิบัติงานอย่างในสำนักงานเลขานุการอาจจำเป็นต้องใช้บุคคลที่มี ลักษณะเฉพาะเช่น มีความละเอียด มีความเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ มีความอดทน ออกล้นต่อภาวะความเครียด ซึ่งถือว่าเป็นคุณสมบัติประการหนึ่งของบุคลากรที่ประจำ สำนักงานเลขานุการ

2. การเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน เลขานุการ จะสามารถดำเนินไปได้อย่างจริงจังขึ้นอยู่กับการจัดกิจกรรมเชิงการบริหาร ดังต่อไปนี้

2.1 การจัดฝึกอบรมบุคลากรภายในของสำนักงานเลขานุการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายในการเสริมความรู้และความชำนาญตามหน้าที่ ความรับผิดชอบและเสริมสร้างทัศนคติให้ตระหนักถึงบทบาทของตนเองในฐานะฝ่ายบริการ ตามคติที่ว่า "Service is our duty"

2.2 การควบคุม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเลขานุการ ควรจะได้มีการปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยกำหนดให้เป็น การระดมความคิดของหัวหน้างานในระดับใด ระดับหนึ่ง

2.3 การตรวจสอบความเพียงพอของวัสดุ ครุภัณฑ์ในสำนักงานโดยคำนึง ถึงความสอดคล้องกับปริมาณงานที่ปรากฏอยู่จริง เพื่อให้เกิดความพร้อมในเรื่องเครื่องมือ เครื่องใช้

2.4 นำเทคโนโลยีทางการบริหารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เช่นการ วิเคราะห์งาน (Job Analysis) การจัดกลุ่มควบคุมคุณภาพ (Q.C.C.) หรือใช้ เทคนิคการควบคุมงานที่เรียกว่า PERT เป็นต้น

3. ควรได้มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของคณะ สถาบัน และสำนัก โดยเฉพาะผู้บริหารในระดับหัวหน้าภาควิชา ได้มีความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการ ซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการเพื่อเสริมการปฏิบัติงานกิจให้ลุล่วงไปโดยสะดวก ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนหรือหน่วยงานช่วย

4. บุคคลผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเลขานุการของสำนักงานเลขานุการ ถือได้ว่าเป็นตำแหน่งที่อยู่กึ่งกลาง (Counter Position) ระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างเลขานุการกับกลุ่มบุคคลเหล่านั้น จะเกิดผลในทางปฏิฐานก็ขึ้นอยู่กับทักษะในเชิงมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งจำเป็นสำหรับทำหน้าที่ในการควบคุมงาน ประสานงาน และสั่งงาน โครงการฝึกอบรมที่มุ่งยกระดับคุณสมบัติ ค่านิยมมนุษยสัมพันธ์ของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งเลขานุการโดยการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งจำเป็น

5. การจัดเตรียมหรือจัดหาบุคลากรของสำนักงานเลขานุการที่มีความรู้และความสามารถในการสำรวจวิเคราะห์และวิจัย เพื่อมอบความรับผิดชอบเกี่ยวกับภารกิจงานวิจัยสถาบัน อันจะเป็นจุดเริ่มต้นให้บทบาทของสำนักงานเลขานุการดำเนินไปได้ในฐานะหน่วยงานที่เสนอความคิดริเริ่มสำหรับโครงการใหม่ ๆ และปรับปรุงเสริมสร้างโครงการเดิมมากกว่าการให้บริการแต่เพียงอย่างเดียว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล รวมทั้งสรุปข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงบทบาทหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการในสังกัด คณะ สถาบัน และสำนักดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประเด็นวิจัยโดยมุ่งศึกษาตัวบุคคลในสำนักงานเลขานุการ เรื่องของทัศนคติที่มีต่องาน ความรู้สึกพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ระดับกำลังขวัญและความต้องการส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนักงานเลขานุการ

3. การศึกษาทัศนคติหรือความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และคณาจารย์ของมหาวิทยาลัย ที่มีต่อจุดมุ่งหมาย กระบวนการวิธีการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรประจำสำนักงานเลขานุการ

4. การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานเลขานุการของมหาวิทยาลัยกับสำนักงานเลขานุการในสถาบันการศึกษาอื่น ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะวิเคราะห์ประเด็นความแตกต่างเพื่อให้สามารถสืบค้นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานเลขานุการ

มรรคนุกรม

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม ปฏิบัติงานสำนักงานภาคทฤษฎี แพรวพทยา
2527, 445 หน้า
- "การบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัย" สารประชาสัมพันธ์ 2 : 1 - 7 ตุลาคม
2527
- กำธร จ้างทอง สุขภาพจิตและการพัฒนาคน พิมพ์ครั้งที่ 2 โครงการตำราและเอกสาร
วิชาการ วิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช 2528, 148 หน้า
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ การประชาสัมพันธ์หลักการและแนวปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 4
เรือนแก้วการพิมพ์ 2522, 192 หน้า
- ชูศรี วงศ์รักษา เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 3 โรงพิมพ์เจริญผล
2527, 370 หน้า
- ชำรงศักดิ์ หมั่นจันทร์ และทรงสมร คชเลิศ งานสำนักงาน สำนักงานพิมพ์
คร.ศรีสง่า ม.ป.ป. 177 หน้า
- นายกรัณนตรี, สำนัก สำนักงานปลัดกระทรวง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว 2526, 95 หน้า
- บุญรอด ลาภะสัมพันธ์ การวิเคราะห์งานบริหารสำนักงานเลขานุการคณะของสถาบัน
การศึกษา วิทยานิพนธ์ ค.ม.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2521, 217 หน้า อักษรสำเนา
- พรรณี ประเสริฐวงศ์ และกาญจนาท เรืองรจิตปกรณ การบริหารงานสำนักงาน
พิมพ์ครั้งที่ 2 โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2522, 259 หน้า
- พนัส หันนาคินทร์ หลักการบริหารโรงเรียน วัฒนาพานิช 2524, 363 หน้า
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กองการเจ้าหน้าที่ สังเขปมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง
เล่ม 1 ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย 2523
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กองกลาง รายงานการประชุมรองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2527

"เลขานุการ" ใน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หน้า 812 ราชบัณฑิตยสถาน
2515

วลัย สุขพันธ์ การเลขานุการ วัฒนาพานิช 2525, 95 หน้า

วีรนาถ มานะกิจ และพรณี ประเสริฐวงศ์ การจัดองค์การและการบริหาร
พิมพ์ครั้งที่ 3 โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2522, 399 หน้า

ศิริวรรณ ลัญจนาพันธ์ การจัดการสำนักงาน ม.ป.ท. 2525, 236 หน้า

สมบัติ เทคน้อย ปัญหาการบริหารงานในกองอำนวยการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญาโท กศ.ม.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2527, 96 หน้า อีกสำเนา

สมพงษ์ เกษมสิน การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ พิมพ์ครั้งที่ 4 ไทยวัฒนาพานิช
2523, 380 หน้า

อมร รักษาสัตย์ และโสรัช สุจริตกุล การบริหารงานบุคคลในประเทศไทย
พิมพ์ครั้งที่ 2 โรงพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2514, 590 หน้า

อาชีวศึกษา, กรม คู่มือการเรียนการสอน งานสำนักงาน วัฒนาพานิช 2525,
134 หน้า

อุทัย หิรัญโต หลักสังคมวิทยา โรงพิมพ์พระพัฒนา 2522, 180 หน้า

อัจฉรา ไชยอุดม งานสำนักงาน พิมพ์บลิซซิ่ง 2527, 125 หน้า

Agnew, Peter L, James R. Mechan and Foster W. Loso. Secretarial
Office Practice. 5th.ed., Cincinnati, South-Western Publishing,
1954. 568 p.

Arora, S.P. Office Organization and Management. New Delhi, Vikas
Publishing, 1980. 501 p.

Beach Dales. Personnel the Management of People at Work. 3rd.ed.,
New York, Macmillan, 1975. 811 p.

Campbell Roald F. and others. Introduction to Educational
Administration. 4th.ed., Boston, Allyn and Bacon, 1971. 461 p.

Cronbach, Lee J. Essential of Psychological Testing. 3rd.ed.,
New York, Harper and Row, 1970. 752 p.

- Davis, Ralph Currier and Alan C. Filley. Principles of Management. New York, Alexander Hamilton Institute, 1973, 370 p.
- Davis Keith. Human Behavior at Work. 5th.ed., New Delhi, Tata McGraw-Hill, 1979. 581 p.
- Denyer, J.C. Office Management. 4th.ed., London, Macdonald and Evans, 1974. 510 p.
- Dion, Eather T. "Perceptions of the Division Director's Role in Three Colorado Community Colleges," Dissertation Abstracts International. 44 : 2337-A February, 1984.
- Flippo Edwin B. Principles of Personnel Management. Tokyo, McGraw-Hill Kogaknsha, 1976. 592 p.
- Good, Carter V. "Role" Dictionary of Education. 3 rd.ed., New York, McGraw-Hill, 1973. 720 p.
- Gregg, John Robert and others. Applied Secretarial Practice. 6th.ed., New York, McGraw-Hill, 1968. 518 p.
- King, Richard A. and Clifford T. Morgan. Introduction to Psychology. 5th.ed., New York, McGraw-Hill, 1975. 752 p.
- Kuchhal, M.C. Secretarial Practice. 8th.ed., New Delhi, Jupiter Offset Press, 1982. 621 p.
- Mill, G. Office Organization and Method. Pitman Publishing, 1972. 302 p.
- Mitchell, Terence R. People in Organizations. 2nd.ed., Tokyo, McGraw-Hill, 1982. 590 p.
- Quible, Zane K. Introduction to Administrative Office Management. Massachusetts, Winthrop Publishing, 1977. 711 p.
- Rapee Suwanajata. The Thai Professorial Role. Bangkok, Kurusapha Ladprao Press, 1975, 199 p.
- Simpson, John Thomas. "A Study of Administrative Role Perception in Alabama Junior Colleges," Dissertation Abstracts International. 43 : 91-A July 1982.
- Terry, George R. Office Management and Control of the Administrative Managing Information. 7th.ed., London, Fichated D. Irwin, 1975. 775 p.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

มกราคม 2529

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน

ด้วยดิฉัน นางกรณี วาจาสัตย์ นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "บทบาทของ ส่วนงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร" ในการศึกษาครั้งนี้ได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของคณะ สถาบัน และสำนัก และเพื่อเป็นการสำรวจหาความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามซึ่งแนบมา พร้อมหนังสือ

ขอขอบพระคุณล่วงหน้าเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ สำหรับความกรุณาจากท่าน

ขอแสดงความนับถือ



(นางกรณี วาจาสัตย์)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

มกราคม 2529

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน

ด้วยดิฉัน นางกรดี วาจาสิทธิ์ นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "บทบาทของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนักของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร" ในการศึกษาครั้งนี้ได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของคณะ สถาบันและสำนัก ทั้งนี้เพื่อเป็นการสำรวจรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสมบูรณ์

ฉะนั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามซึ่งแนบมาพร้อมหนังสือ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้สำหรับความกรุณาจากท่าน

ขอแสดงความนับถือ



(นางกรดี วาจาสิทธิ์)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถาม

เรื่อง

บทบาทของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีอยู่ 3 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวัง
ของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก
ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมของท่าน

โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ต่อไปนี้ตามความเป็นจริง

☐ คณบดี ☐ ผู้อำนวยการ ☐ หัวหน้าภาควิชา
☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 2 เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทของสำนักงาน
เลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก

คำชี้แจง ขอความต่อไปนี้เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก
โปรดอ่านและพิจารณาว่า

1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปรากฏอยู่ในสายตาของท่านในระดับใด
ซึ่งถือว่าเป็น**บทบาทที่เป็นจริง**

2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรงกับความคาดหวังของท่านในระดับใด
ซึ่งถือว่าเป็น**บทบาทที่คาดหวัง**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ ซึ่งมีระดับคะแนน 1 - 4
ในแต่ละข้อของแบบสอบถาม ท่านจะต้องประเมิน 2 ครั้งคือ ประเมินบทบาทที่เป็นจริง
และบทบาทที่คาดหวังโดยใช้เกณฑ์พิจารณาดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนในส่วนที่เป็นบทบาทที่เป็นจริง มีระดับคะแนนดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง ปฏิบัติน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง ปฏิบัติน้อย

คะแนน 3 หมายถึง ปฏิบัติมาก

คะแนน 4 หมายถึง ปฏิบัติมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนในส่วนที่เป็นบทบาทที่คาดหวัง มีระดับคะแนนดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง ควรปฏิบัติน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง ควรปฏิบัติน้อย

คะแนน 3 หมายถึง ควรปฏิบัติมาก

คะแนน 4 หมายถึง ควรปฏิบัติมากที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อ	บทบาทของสำนักงานเลขานุการ ในสังกัด คณะ สถาบัน และสำนัก	บทบาทที่เป็นจริง (1)				บทบาทที่คาดหวัง (2)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
0	จัดหารวัสดุ อุปกรณ์ ไว้บริการคณาจารย์ สำหรับการสอน		✓						✓

ความหมาย

1. บทบาทที่เป็นจริง หมายความว่า ในปัจจุบันท่านเห็นว่าสำนักงานเลขานุการได้ปฏิบัติงานในด้านการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ วัสดุบริการคณาจารย์ สำหรับการสอนอยู่ในระดับน้อย
2. บทบาทที่คาดหวัง หมายความว่า ท่านเห็นว่าสำนักงานเลขานุการควรจะปฏิบัติงานในด้านการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ วัสดุบริการคณาจารย์ สำหรับการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อที่จะเกิดผลดีต่อหน่วยงาน

ต่อไปนี้เป็นแบบสอบถามที่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน

ข้อ	บทบาทของสำนักงานเลขาธิการ ในสังกัด คณะ สถาบัน และสำนัก	บทบาทที่เป็นจริง				บทบาทที่คาดหวัง			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	<u>งานเลขาธิการและบริหารงานทั่วไป</u>								
1.	สำรวจและจัดวางระบบงานภายในของสำนักงาน เลขาธิการให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน								
2.	ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ทำเอกสารเพื่อ การสอนของคณาจารย์								
3.	ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานของ มหาวิทยาลัย เพื่อการวางแผนในแต่ละรอบปี								
4.	จัดหาแผนภูมิแสดงสายงานการบริหารให้เป็น ปัจจุบัน								
5.	ทำการเปลี่ยนนโยบายของผู้บริหาร และถ่ายทอด ให้เกิดความเข้าใจตรงกันภายในส่วนราชการ								
6.	จัดทำโครงการเพื่อการฝึกอบรมบุคลากร ทุกระดับของหน่วยงาน								
7.	เสนอแนะโครงการพิเศษที่จะช่วยพัฒนางาน ภายในส่วนราชการ								
8.	ดำเนินการควบคุมและเร่งรัดการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเลขาธิการ เพื่อให้ เกิดการประสานงานอย่างเป็นระบบ								

๖ ขอ	บทบาทของสำนักงานเลขาธิการ ในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก	บทบาทที่เป็นจริง				บทบาทที่คาดหวัง			
		1	2	3	4	1	2	3	4
9.	จัดระบบคลังข้อมูลเพื่อบริการผู้บริหารและคณาจารย์								
10.	ดำเนินการเตรียมการเพื่อความพร้อมเพรียง เนื่องในงานทางวิชาการ พิธีการและอื่น ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น								
11.	ผ่านเรื่องสู่ผู้บังคับบัญชาโดยการวิเคราะห์และ เสนอแนะผลดี ผลเสีย ที่อาจเกิดขึ้น								
<u>งานสารบรรณ</u>									
1.	จัดทำหลักฐานทะเบียนรับ-ส่งหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดตามเรื่อง								
2.	อำนวยความสะดวกแก่คณาจารย์หรือส่วน ราชการภายในเกี่ยวกับงานสารบรรณทุก ประเภท								
3.	จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานของส่วน ราชการเพื่อประโยชน์ในการควบคุมงาน								
4.	รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ที่ควร ทำลายเสนอแนะผู้บังคับบัญชาเพื่อการพิจารณา อนุมัติ								
5.	จัดระบบการเก็บรักษาหนังสือราชการระหว่าง รอปฏิบัติหรือรอตอบให้เกิดผลในทางปฏิบัติ								

ข้อ	บทบาทของสำนักงานเลขาธิการ ในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก	บทบาทที่เป็นจริง				บทบาทที่คาดหวัง			
		1	2	3	4	1	2	3	4
6.	จัดร่างประกาศ คำสั่ง แลงลงการต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน ทั้งนี้ตามคำสั่งหัวหน้าส่วนราชการ								
7.	จัดทำร่างโต้ตอบ บันทึก ยอเรื่อง ตรวจทานหนังสือด้วยความถูกต้องตามระเบียบและรวดเร็ว								
	<u>งานการเงินและบัญชี</u>								
1.	กำหนดระเบียบขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว								
2.	ให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงินแก่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่และบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน								
3.	สำรวจการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานภายในในแต่ละรอบปี เพื่อเตรียมจัดทำงบประมาณเป็นการล่วงหน้า								
4.	แจ้งยอดเงินค่าใช้จ่ายประจำปีให้ส่วนราชการภายในได้รับรู้ในเวลาอันสมควร								
5.	ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงินแก่ผู้บริหารในฐานะผู้อำนวยการ เป็นการป้องกันข้อเสียหายที่อาจเกิดขึ้น								

ข้อ	บทบาทของสำนักงานเลขานุการ ในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก	บทบาทที่เป็นจริง				บทบาทที่คาดหวัง			
		1	2	3	4	1	2	3	4
6.	ประสานงานกับฝ่ายการเงินของมหาวิทยาลัย เพื่อการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการใช้จ่าย เงินงบประมาณ								
7.	จัดทำแผนรายรับ และรายจ่ายเงินงบประมาณ ในแต่ละรอบปีของหน่วยงาน								
8.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ เป็นปัจจุบันแก่ผู้บริหารเพื่อการวางแผนได้ถูกต้อง ทุกระยะ								
	<u>งานพัสดุ</u>								
1.	สำรวจความต้องการการใช้วัสดุ ครุภัณฑ์ของ ส่วนราชการเพื่อการวางแผนวัสดุ ครุภัณฑ์ ประจำปี								
2.	ให้ข้อมูลในเรื่องระเบียบและมาตรฐานการจัด ซื้อและการจ้างแก่บุคลากรผู้มีความประสงค์ ดังกล่าว								
3.	ประสานงานกับงานอาคารสถานที่ในการซ่อมแซม วัสดุ ครุภัณฑ์ที่ชำรุดทรุดโทรม								
4.	จัดทำทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์ให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ								
5.	จัดเตรียมวัสดุ ครุภัณฑ์ให้มีความพร้อมสำหรับ การเบิกใช้								

ข้อ	บทบาทของสำนักงานเลขานุการ ในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก	บทบาทที่เป็นจริง				บทบาทที่คาดหวัง			
		1	2	3	4	1	2	3	4
6.	สำรวจตรวจสอบวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ชำรุด หักโทรม								
7.	ประจำปี เพื่อการซ่อมแซม และการแจกจ่าย สำรวจตรวจสอบวัสดุ ครุภัณฑ์ประจำปี เพื่อ ประกันคุณภาพและการสูญหาย								
	<u>งานอาคารสถานที่</u>								
1.	สำรวจตรวจสอบความพร้อมของวัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อเป็นการสำรองใช้								
2.	ดำเนินการดูแลและรักษาความสะอาดบริเวณ ตัวอาคารและสิ่งแวดล้อมทั่วไป								
3.	จัดให้มีมาตรการการรักษาความปลอดภัยบริเวณ อาคารสถานที่								
4.	ดำเนินการสำรวจความชำรุด หักโทรม วัสดุ ครุภัณฑ์ ตามอาคารต่าง ๆ								
5.	วางแผนให้มีการใช้อาคารเรียนและอาคาร ประกอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด								
6.	จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบคอยบำรุงรักษา ซ่อมแซมอาคารสถานที่ให้มีสภาพที่ดีอยู่เสมอ								
7.	ดูแลรักษาอาคารเรียน อาคารประกอบและ บริเวณสถานที่ให้สะอาด เรียบร้อยและสวยงาม เป็นประจำ								

ข้อ	บทบาทของสำนักงานเลขาธิการ ในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก	บทบาทที่เป็นจริง				บทบาทที่คาดหวัง			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	<u>งานประชาสัมพันธ์</u> 1. จัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ผลงานของ ส่วนราชการภายใน เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับรู้ 2. จัดทำป้ายประกาศไว้ในที่ที่เหมาะสม เพื่อเป็น แหล่งแจ้งข่าวสารไว้อย่างทั่วถึง 3. อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทั้งภายในและ ภายนอกซึ่งมาติดต่อหน้าข้าราชการ 4. สำรวจความคิดเห็นของข้าราชการ นิสิต และนักศึกษา เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง งาน 5. ให้การประสานงานกับบุคคลผู้รับผิดชอบกับงาน ประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย 6. จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากร เพื่อความสามัคคี 7. จัดเตรียมช่องทางเพื่อรับทราบความคิดเห็น ของบุคลากรภายในรวมทั้งนิสิต นักศึกษา 8. จัดทำประกาศยกย่องเพื่อให้เกียรติแก่บุคลากร นิสิต นักศึกษา ผู้มีความสามารถเด่น 9. ร่วมมือ ประสานงานกับฝ่ายวิชาการในการจัด นิทรรศการหรือกิจกรรมอื่น ๆ ของนิสิต นักศึกษา								

ข้อ	บทบาทของสำนักงานเลขานุการ ในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก	บทบาทที่เป็นจริง				บทบาทที่คาดหวัง			
		1	2	3	4	1	2	3	4
10.	จัดทำสไลด์ หรือภาพยนตร์เกี่ยวกับประวัติของ หน่วยงานเพื่อการเผยแพร่ในโอกาสอันควร								
11.	จัดทำประกาศ คำขวัญ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ การพัฒนาทางค่านิยมจิตใจ								
	<u>งานบุคลากร</u>								
1.	จัดทำแผนประวัติบุคลากรให้เป็นปัจจุบันสามารถ ใช้ประโยชน์ได้ทันเวลา								
2.	จัดทำ และเสนอแนะโครงการฝึกอบรม สัมมนา และการประชุมเชิงปฏิบัติการต่าง ๆ แก่ ส่วนราชการ								
3.	ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับข้อมูลอัตรากำลังแก่ ส่วนราชการภายในเพื่อประโยชน์ในการบรรจุ การย้าย - โอน								
4.	วิเคราะห์ตรวจสอบความเหมาะสมเพียงพอของ อัตรากำลังทั้งหมดในหน่วยงาน								
5.	จัดแบ่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายภายในสำนักงาน								
6.	ริเริ่มจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรโดยการ เสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุมัติ								
7.	กำหนดแนวปฏิบัติให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สำหรับงานเกี่ยวกับสวัสดิการทั่วไป								
8.	กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อการประเมิน ความรู้ของบุคลากรทุกฝ่าย								

ส่วนที่ 3 โปรกแสดงความคิดเห็นของท่านต่อบทบาทของสำนักงานเลขาธิการ
ในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก

3.1 บทบาทที่ปฏิบัติจริงในปัจจุบัน

.....

3.2 บทบาทที่ท่านคาดหวังจะให้ปฏิบัติ

.....

บทบาทของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนัก
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

บทคัดย่อ

ของ

ภรณ์ วาจาสิทธิ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

เมษายน 2529

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ ได้แก่

1. เพื่อศึกษาระดับของบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการในสังกัด คณะ สถาบัน และสำนัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยจำแนกตามงาน 7 ด้าน ได้แก่ งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ และงานบุคลากร

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับของบทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการในงานทั้ง 7 ด้าน

3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ต่อบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการในงานทั้ง 7 ด้าน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร 26 คน อาจารย์ 107 คน และเจ้าหน้าที่ 63 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ค่าความแปรปรวน และทดสอบสมมุติฐานด้วยการทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ

ผลการวิจัยพบว่า

1. บทบาทของสำนักงานเลขานุการในงานทั้ง 7 ด้าน ปรากฏว่า บทบาทที่เป็นจริงอยู่ในระดับต่ำ บทบาทที่คาดหวังอยู่ในระดับสูง

2. บทบาทที่เป็นจริงกับบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานเลขานุการในงานทั้ง 7 ด้านตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่มีทัศนะต่อบทบาทที่เป็นจริงไม่แตกต่างกันในงาน 5 ด้าน แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในงาน 2 ด้าน ได้แก่ งานอาคารสถานที่และงานบุคลากร

4. ผู้บริหาร อาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ มีทัศนะต่อบทบาทที่คาดหวังไม่แตกต่างกันในงาน 4 ด้าน แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในงาน 3 ด้าน ได้แก่ งานเลขานุการและบริหารงานทั่วไป งานการเงินและบัญชี และงานประชาสัมพันธ์

ROLES OF SECRETARIAL SECTIONS UNDER FACULTIES, INSTITUTES
AND BUREAUS OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY PRASARNMIT

ABSTRACT

BY

PARANEE WAJASATH

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education Degree
Srinakharinwirot University
April 1986

This study had three main purposes :

1. To investigate administrators', faculty members' and secretarial officials' expectation for the roles of secretarial sections under faculties, institutes, and bureaus of Srinakharinwirot University Prasarnmit.

The roles of the secretarial sections were analyzed in two different areas : the actual roles and the ought-to-be roles. They were then classified into 7 catagories according to the prescriptions of the secretarial jobs, viz. secretarial and general management, documentary, accounting and finance, equipment facilities, school plants, public relations, and personnel management.

2. To compare the actual roles and the ought-to-be roles as perceived by the administrators, the faculty members and the secretarial officials.

3. To compare the administrators', the faculty members' and the secretarial officials' perceptions toward the actual roles and the ought-to-be roles.

The analysis was based on the data obtained from administrators (26), faculty members (107), and secretarial officials (63) of Srinakharinwirot University Prasarnmit. A set of rating-scale questionnaires constructed by the researcher was used as the instrument for data collection. Means, variances, t-tests and one-way analysis of variance were statistical techniques used for the analysis of data and the testing of the hypothesis.

The main findings were as follows:

1. The administrators, the faculty members and the secretarial officials perceived the actual roles in all the 7 catagories of secretarial jobs at low levels. Their expectations about the ought-to-be roles were at high levels in all the 7 catagories.

2. The actual roles and the ought-to-be roles as perceived by the administrators, the faculty members, and the secretarial officials were significantly different at .01.

3. The perceptions of the administrators, the faculty members and the secretarial officials about the actual roles regarding school plants and personnel management were significantly different at .01. The rest of the catagories were not significantly different.

4. The expectations of the administrators, the faculty members and the secretarial officials about the ought-to-be roles regarding secretarial and general management, accounting and finance, and public relations were significantly different at .01. The rest of the catagories were not significantly different.

ประวัติผู้วิจัย

นางภรณ์ (ณ สงขลา) วาจาสิทธิ์ เกิด พ.ศ.2500 ณ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2514 สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช
จังหวัดนครศรีธรรมราช

พ.ศ.2517 สำเร็จได้รับประกาศนียบัตรประโยควิชาชีพ (ปวช.การบัญชี)
จากโรงเรียนนครพนมวิทยการ จังหวัดนครศรีธรรมราช

พ.ศ.2519 สำเร็จได้รับประกาศนียบัตรประโยควิชาชีพชั้นสูง (ปวส.การบัญชี)
จากวิทยาลัยพนมวิทยการ นครบุรี

พ.ศ.2522 สำเร็จได้รับประกาศนียบัตรประโยคครูมัธยม (ป.ม.) จากวิทยาลัย
เทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตพระนครศรีไค

พ.ศ.2525 สำเร็จปริญญาตรี สาขาการบริหารธุรกิจ วิชาเอกธุรกิจบัญชี (กศ.บ.)
จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

พ.ศ.2529 สำเร็จปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา (กศ.ม.) จากมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2519 สอนที่โรงเรียนนครพนมวิทยการ จังหวัดนครศรีธรรมราช

พ.ศ.2520 รับราชการตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

พ.ศ.2522 ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการ คณะมนุษยศาสตร์
อีกตำแหน่งหนึ่ง

พ.ศ.2525 ย้ายไปดำรงตำแหน่งนักวิชาการการเงินและบัญชี

พ.ศ.2528 ย้ายไปดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ปัจจุบัน รับราชการตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และปฏิบัติหน้าที่
ผู้ช่วยเลขานุการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร