

651. 3143

ก. 24471

ร-3

บทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ

ปริญญาพันธ์

ของ

จันทนา แสนสุข

28 ต.ค. 2539

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

กุมภาพันธ์ 2539

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

B. 18823

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิติ และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์
ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
ธุรกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

.....*ประพนธ์*.....ประธาน

(ผศ.ดร.ประพนธ์ อุดกฤษณ์)

.....กรรมการ

(อ.นวลฉวี เรืองศรี)

คณะกรรมการสอบ

.....*ประพนธ์*.....ประธาน

(ผศ.ดร.ประพนธ์ อุดกฤษณ์)

.....กรรมการ

(อ.นวลฉวี เรืองศรี)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รศ.ปรีชา ลีมไทย)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....*ศิริยุภา*.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.ศิริยุภา พูลสุวรรณ)

วันที่ 26 เดือน .. กุมภาพันธ์ .. พ.ศ. 2534 ..

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.ประนอม อุตกฤษณ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์นวลฉวี เรืองศรี
กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ปรีชา ลีมาไทย กรรมการสอบปากเปล่า
ที่ดำห้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ
อย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์สุวิทย์ ยิ้มสรวล ผู้อำนวยการวิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา
วาสุกรี อาจารย์ศรีธัญญา วรากุลวิทย์ อาจารย์สันศักดิ์ สาริบุตร อาจารย์นราภรณ์ สุขอยู่
ตลอดจนคณาจารย์และเจ้าหน้าที่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา
วาสุกรี คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่มีส่วนช่วยให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ
ลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ อาจารย์อุทัย ณรงค์แสง คุณนิยะชาติ โชติพิพัฒน์ คุณสุกัญญา บัวแก้ว
และคุณสันทนี พงษ์นิรัตน์ ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
ครั้งนี้

คุณประโยชน์จากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้คุณพ่อ คุณแม่ และครูอาจารย์ซึ่งมีพระคุณ
เป็นพื้นฐาน เป็นผู้วางรากฐานการศึกษาแก่ผู้วิจัย

จันทนา แสนสุข

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย.....	2
ความสำคัญของการศึกษาวิจัย.....	3
ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความหมาย คุณสมบัติ และจรรยาบรรณของเลขานุการ.....	6
บทบาทเลขานุการ.....	12
บทบาทเลขานุการด้านการบริหาร.....	14
บทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่.....	18
บทบาทเลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร.....	21
บทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
ตอนที่ 2 ศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้นับถืองาน เลขานุการ.....	46
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและผู้นับถืองานเลขานุการที่มี ต่อบทบาทเลขานุการทั้ง 4 ด้าน จาแนกตามขนาดขององค์กร.....	61
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	83
ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย.....	83
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	83
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	83
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	84
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	84
อภิปรายผลการศึกษา.....	89
ข้อเสนอแนะ.....	100
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	101
บรรณานุกรม.....	103
ภาคผนวก.....	110
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	120
บทคัดย่อ.....	122

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
2 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
3 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ทักษะของผู้บริหาร และผู้นับปฏิบัติงานเลขานุการ.....	46
4 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของผู้บริหารและผู้นับปฏิบัติงาน เลขานุการด้านการบริหารด้านการบริหาร.....	48
5 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของผู้บริหารและผู้นับปฏิบัติงาน เลขานุการด้านการปฏิบัติงานเลขานุการ.....	51
6 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของผู้บริหารและผู้นับปฏิบัติงาน เลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร.....	54
7 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของผู้บริหารและผู้นับปฏิบัติงาน เลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ.....	56
8 คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ทักษะของผู้บริหาร และผู้นับปฏิบัติงานเลขานุการจำแนกตามขนาดขององค์การธุรกิจ.....	58
9 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ทักษะของผู้นับปฏิบัติงาน เลขานุการที่มีบทบาทเลขานุการ จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน ของเลขานุการ.....	60
10 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและผู้นับปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อ บทบาทเลขานุการเป็นรายด้าน.....	61
11 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและผู้นับปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อ บทบาทเลขานุการด้านการบริหาร.....	63
12 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและผู้นับปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อ บทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่.....	65
13 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและผู้นับปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อ บทบาทเลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร.....	68

14	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อ บทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ.....	70
15	เปรียบเทียบทักษะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาท เลขานุการ จานแนกตามประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ.....	72
16	วิเคราะห์ความแปรปรวนทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเลขานุการ เป็นรายด้าน จานแนกตามขนาดขององค์การ.....	73
17	วิเคราะห์ความแปรปรวนทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเลขานุการ ด้านการบริหาร.....	74
18	วิเคราะห์ความแปรปรวนทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่.....	75
19	วิเคราะห์ความแปรปรวนทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเลขานุการ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ.....	76
20	วิเคราะห์ความแปรปรวนทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเลขานุการ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ.....	77
21	วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด บทบาทเลขานุการ ด้านการบริหาร.....	78
22	วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด บทบาทเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่.....	79
23	วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด บทบาทเลขานุการ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ.....	80
24	วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด บทบาทเลขานุการ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ.....	81
25	วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด บทบาทเลขานุการ ด้านอื่น ๆ	82

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1. แผนภูมิการปฏิบัติงานในการต้อนรับของเลขานุการ..... 19

ภูมิหลัง

นักธุรกิจส่วนใหญ่มิถือว่า เวลาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ฉะนั้น นักบริหารจึงต้องการที่จะรักษาเวลา เพื่อใช้ในการทำงานสำคัญ ๆ เช่น การวางแผนงาน การกำหนดนโยบายขององค์กร เพื่อให้งานก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ นักบริหารต้องการบุคคลที่มีความสามารถว่าจะมาช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงาน ช่วยทำงานต่าง ๆ ดำเนินไปได้โดยรวดเร็ว ถูกต้องตามที่นักบริหารต้องการ ช่วยปฏิบัติงานแทนได้ตามความเหมาะสม โดยไม่ต้องสั่ง ซึ่งบุคคลที่จะสามารถช่วยในเรื่องเหล่านี้ได้ก็คือ เลขานุการนั่นเอง (อัจฉรินทร์ เสรีกุล . 2525 : 1)

นักธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จยอมรับว่า เลขานุการคือส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยประสานงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ช่วยเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร (จินตนา บุญงการ . 2533 : 1) ทำให้ผู้มาติดต่อชอบหรือไม่ชอบองค์กรได้ ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และรับผิดชอบแทนในหลาย ๆ เรื่อง พร้อมทั้งให้ข้อมูลและคำปรึกษา นอกจากนี้ เลขานุการยังมีอิทธิพลในการทำงานของผู้บริหารทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีส่วนอย่างมากที่จะทำให้งานของผู้บริหารประสบผลดีหรือล้มเหลวได้ ดังนั้น ความก้าวหน้าในงานของเลขานุการ จึงก้าวไปพร้อมกับความก้าวหน้าของผู้บริหารโดยตรง และพร้อม ๆ กับความเจริญเติบโตขององค์กร ซึ่งเลขานุการจะต้องเข้าใจบทบาทของตนเป็นอย่างดี จึงต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างมีแบบแผนและมีเป้าหมาย เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับผิดชอบงานที่มีขอบเขตกว้างขวาง และมีการดำเนินงานที่สลับซับซ้อนมากขึ้น

แม้ว่าการจัดการศึกษาวิชาการเลขานุการในปัจจุบันมีการผลิตบัณฑิตที่มีพื้นความรู้ที่สูงขึ้นถึงระดับปริญญาตรี และมีการเปิดสอนในสถาบันการศึกษา ทั้งของรัฐบาลและเอกชนมาเป็นเวลานานแล้วก็ตาม แต่พบว่าอุปกรณ์การเรียนการสอนที่มีอยู่ยังไม่ทันสมัย มีจำนวนไม่เพียงพอแก่นักศึกษา ตำราเรียนและเอกสารประกอบการสอนมีคุณภาพไม่เหมาะสม ส่วนใหญ่ค่อนข้างล้าสมัย ไม่ทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการ ห้องเรียนภาคปฏิบัติมีน้อยเกินไป และด้านกระบวนการ

การเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอนส่วนใหญ่สอนเฉพาะเนื้อหาที่มีอยู่ในตำรา ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเอง ในการฝึกศึกษาหาความรู้ติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และพัฒนาการของวิชาชีพน้อย นอกจากนั้น การเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การจัดให้นักศึกษาดูงานนอกสถานที่ และการเข้าร่วมกิจกรรมของสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพก็น้อยมากเช่นกัน (อาภากร บุญสม. 2536 : 5) ทำให้นักศึกษาได้รับความรู้แต่ขาดทักษะในการคิด การตัดสินใจ ตลอดจนขาดความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้สอนในสาขาวิชาการเลขานุการของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งเป็นสถาบันที่ผลิตนักศึกษาสาขาวิชาการเลขานุการ ตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จนถึงระดับปริญญาตรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาบทบาทของเลขานุการ ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ทั้งนี้เพราะข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะมีประโยชน์โดยตรงต่อการกำหนดนโยบายการวางแผนการตัดสินใจ ตลอดจนวิธีการปฏิบัติที่จะนำไปสู่บทบาทที่พึงประสงค์ อันจะเป็นแนวทางนำไปสู่การปรับปรุงการจัดการศึกษาแก่บุคลากรของประเทศ ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งในด้านการพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมอันที่จะผลิตผู้สำเร็จการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมในศตวรรษที่ 21 ต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ จานแนกตามขนาดขององค์กร และประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ที่มีต่อบทบาทเลขานุการทั้ง 4 ด้าน จานแนกตามขนาดขององค์กร และประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ

ความสำคัญของการศึกษาวิจัย

ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับผู้ปฏิบัติงาน เลขาธิการ ในการปรับปรุงบทบาทและคุณลักษณะของตนให้เหมาะสมและสามารถเป็นแนวทาง ในการจัดการศึกษาด้านบริหารธุรกิจสาขาวิชาการ เลขาธิการ ในการผลิตบุคลากรที่มีคุณสมบัติ ที่เหมาะสมตามความต้องการของตลาดแรงงาน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษานี้ มุ่งที่จะศึกษาทักษะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เลขาธิการ ที่มีต่อบทบาท เลขาธิการ ในด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 1,500 คน ได้แก่

2.1.1 ผู้ปฏิบัติงาน เลขาธิการ สตรีขององค์การธุรกิจ ที่เป็นสมาชิกของ สมาคม เลขาธิการ สตรีแห่งประเทศไทย จำนวน 750 คน

2.1.2 ผู้บริหารของผู้ปฏิบัติงาน เลขาธิการ ในข้อ 2.1.1 จำนวน 750 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มกลุ่มประชากร โดยใช้ตารางสำเร็จของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน ดังนี้

2.2.1 ผู้ปฏิบัติงาน เลขาธิการ สตรีขององค์การธุรกิจ ที่เป็นสมาชิกของ สมาคม เลขาธิการ สตรีแห่งประเทศไทย จำนวน 153 คน

2.2.2 ผู้บริหารของผู้ปฏิบัติงาน เลขาธิการ ในข้อ 2.2.1 จำนวน 153 คน

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 ผู้บริหารองค์การธุรกิจ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ

โดยแบ่งจำนวนพนักงานตามเกณฑ์ของฝ่ายวิจัย เศรษฐกิจ
ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่

- 1) ธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวนพนักงาน 300 คน ขึ้นไป
- 2) ธุรกิจขนาดกลาง จำนวนพนักงาน 50-299 คน
- 3) ธุรกิจขนาดย่อม จำนวนพนักงาน 1-49 คน

3.1.2 เลขานุการสตรีขององค์การธุรกิจ จำแนกตามประสบการณ์ การทำงานของเลขานุการ ตามเกณฑ์ของสมาคมเลขานุการ สตรีแห่งประเทศไทย ได้แก่

- 1) 5 - 10 ปี
- 2) มากกว่า 10 ปี

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะของผู้บริหารและผู้นับจ้างงานเลขานุการที่มี

ตอบทบาทเลขานุการ 4 ด้านคือ

- 3.2.1 ด้านการบริหาร
- 3.2.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่
- 3.2.3 ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร
- 3.2.4 ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บทบาทเลขานุการ หมายถึง การแสดงพฤติกรรม การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรง
ตำแหน่งเลขานุการขององค์การธุรกิจ
2. เลขานุการ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสำนักงานขององค์การธุรกิจ เพื่อ
สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารในองค์การ หรือเป็นผู้ช่วยผู้บริหารในองค์การ มีหน้าที่ประสาน
งานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร เป็นบุคคลที่มีความรู้ และประสบการณ์ในการใช้เครื่องมือ

สื่อสารสมัยใหม่หรือสำนักงานอัตโนมัติ มีหน้าที่บริหารและจัดการข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารในองค์การให้มีประสิทธิภาพ

3. **ทักษะ** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความเชื่อที่มีต่อบทบาทเลขานุการ

4. **ผู้บริหาร** หมายถึง ประธานกรรมการ ผู้จัดการใหญ่ หรือผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ของเลขานุการในองค์การธุรกิจ เฉพาะเลขานุการองค์การธุรกิจ ที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

5. **ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ** หมายถึง สตรีที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการขององค์การธุรกิจ ที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

6. **สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย** หมายถึง องค์การที่ได้จัดตั้งขึ้นมาเพื่อต้องการยกระดับมาตรฐานวิชาชีพเลขานุการ ส่งเสริมผู้ประกอบการวิชาชีพเลขานุการให้มีส่วนร่วมกับการบริหาร และเผยแพร่การศึกษาวิชาการเลขานุการให้เจริญก้าวหน้า

7. **บทบาทเลขานุการด้านการบริหาร** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานโดยตรงของผู้บริหาร เช่น มีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ เป็นต้น

8. **บทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่** หมายถึง การปฏิบัติงานของเลขานุการที่เกี่ยวข้องกับงานประจำตามตำแหน่งเลขานุการ เช่น พิมพ์งาน ต้อนรับแขก จัดการประชุม เป็นต้น

9. **บทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการที่เกี่ยวข้องกับการที่จะทำให้บุคคลทั่วไปทั้งภายในและภายนอกองค์การมีความพึงพอใจ เชื่อถือและศรัทธาต่อองค์การ

10. **บทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องโทรสาร เป็นต้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษามหาบทเลขนานการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขนานการ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการอภิปรายผล โดยนำเสนอเป็น 6 ตอน คือ

1. ความหมาย คุณสมบัติ และจรรยาบรรณของเลขนานการ
2. บทบาทเลขนานการ
3. บทบาทเลขนานการด้านการบริหาร
4. บทบาทเลขนานการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่
5. บทบาทเลขนานการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ
6. บทบาทเลขนานการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

ความหมาย คุณสมบัติ และจรรยาบรรณของเลขนานการ

งานเลขนานการเป็นงานที่มีความสำคัญและขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีส่วนต่อความสำเร็จขององค์การเป็นอย่างยิ่ง นับตั้งแต่หน่วยงานระดับย่อย สำนักงานทั่วไป องค์การธุรกิจ องค์การระดับชาติ หรือแม้กระทั่งองค์การระดับโลก เลขนานการเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร ผู้บริหารบางคนกล่าวว่า เลขนานการเปรียบเสมือนคู่คิด การเสียเลขนานการไปเท่ากับเป็นการเสียแขนขาไปเลยทีเดียว (อุษณีย์ ตุลานดี, 2536 : 9) จึงถือได้ว่า งานเลขนานการเป็นงานที่มีเกียรติจริง ๆ เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ สอนให้รู้จักทั้งงาน รู้จักทั้งจิตวิทยาและวิธีการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกเพื่อประสานงานให้ประสบผลสำเร็จ สอนให้มีความตื่นตัว และมีความนึกคิดสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งสอนให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีด้วย (พรทิพย์ ณรงค์เดช, 2536 : 5)

ความหมายของคำว่า "เลขนานการ"

คำว่าเลขนานการ มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย แต่โดยรวมแล้วสอดคล้องกัน เช่น เลขนานการหมายถึง ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ผู้ใหญ่มั่ง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525 : 720)

เลขานุการ คือ ผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นผู้มีความสามารถในทักษะทุกเรื่องของสำนักงาน เป็นผู้มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่ง เป็นผู้สามารถใช้ความคิดริเริ่ม พิจารณาตัดสินใจงานขอบเขตแห่งอำนาจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างแท้จริง (สมพงษ์ พุทธเจริญ. ม.ป.ป. : 9)

เลขานุการ คือผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการติดต่อ โต้ตอบ สั่งงานแทนผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นเลขานุการจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถดี มีความรับผิดชอบต่องาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพพรียบ การตัดสินใจดี และที่สำคัญคือ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่เก็บความลับได้ดี เลขานุการจึงเป็นบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร และทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารมากกว่าคนอื่น แต่อย่างไรก็ตาม ต้องไม่ลืมว่า เลขานุการต้องทำงานภายในขอบเขตจำกัดเพียงที่ได้รับมอบหมายจากนายจ้างเท่านั้น (ทรงสมร คชเลิศ. 2524 : 2)

เลขานุการ คือบุคคลซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่วไปของสำนักงาน เพื่อแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา หน้าที่โดยทั่ว ๆ ไปได้แก่ การจดคำสั่งงานต่าง ๆ เป็นตัวเลข แล้วแปลออกจัดพิมพ์ให้ถูกต้องเรียบร้อย เป็นผู้จัดการนัดหมายการประชุม หรือนำให้ผู้มาติดต่อเตือนเกี่ยวกับการนัดหมายให้เป็นไปตามกำหนด คอยต้อนรับ สอบถาม และให้ความสะดวกแก่บุคคลผู้ต้องการพบผู้บังคับบัญชา รับโทรศัพท์และติดต่อธุรกิจทางโทรศัพท์ ดูแลจดหมายต่าง ๆ ที่ได้รับเข้ามาหรือส่งออกไปร่างจดหมายต่าง ๆ และประการสุดท้ายจะต้องควบคุมดูแลผู้ร่วมงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาทั้งงานขององค์การธุรกิจแห่งนั้นดำเนินไปด้วยดี (กมล พุทธิพงษ์ อ้างอิงจาก Dictionary of Occupation Title)

ในภาษาอังกฤษ คำว่า เลขานุการ คือ Secretary มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Secretum หรือ Secret (ความลับ) ตามศัพท์ เลขานุการ คือ ผู้รักษาความลับ การรักษาความลับเป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของเลขานุการ (สมพงษ์ พุทธเจริญ. ม.ป.ป. : 9)

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

S = Sense คือ ความสำนึกในหน้าที่

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน

C = Courage คือ กล้าหาญ ทำในสิ่งดี

R = Responsibility คือ ความรับผิดชอบในงานที่มอบหมาย

E = Energy คือ การมีพลังที่จะสร้างสรรค์ผลงาน

T = Technique คือ เทคนิคในการเป็นเลขานุการมืออาชีพ

A = Active คือ ขมีขมันไม่ล่าช้าเพื่องานจะได้เสร็จตามมุ่งหมาย

R = Rich คือ มีคุณธรรมทั้งต่อหน้าและลับหลัง

Y = Youth คือ ความมีชีวิตชีวา

จากคำจำกัดความดังกล่าวสรุปได้ว่า เลขานุการหมายถึง ผู้ช่วยฝ่ายบริหารซึ่งมีความชำนาญงานในสำนักงานเป็นอย่างดี สามารถรับผิดชอบงานในหน้าที่โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณา และสามารถตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ ที่พึงมีหรือได้รับมอบหมาย ทั้งยังเป็นศูนย์กลางของการติดต่อประสานงานและการร่วมมือเพื่อทำงานสำเร็จ

คุณสมบัติของเลขานุการ

การเป็นเลขานุการไม่ใช่เรื่องยาก แต่ก็ไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับการที่จะเป็นเลขานุการที่ดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ในทุกสถานการณ์ เลขานุการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มองการณ์ไกล มีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา มีความซื่อสัตย์ ไม่ขี้เพียงแต่งตัวสวยเท่านั้น เลขานุการควรมีคุณสมบัติพื้นฐานวิชาชีพ และคุณสมบัติพิเศษเพื่อพัฒนาการตามสภาพองค์การดังต่อไปนี้ (พรณี ประเสริฐวงศ์ และกาญจนา เรืองระจิตปกรณ์. 2522 : 12; ยุจิรา ทองเวส. 2531 : 47-49; ชัยทวี เสนะวงศ์, 2531 : 111; ขวลิขิต หมั่นนุช. 2535 : 9-10; จินตนา บุญงการ. 2537 : 11; อัจฉริน เสรีกุล. 2537 : 4)

1. คุณสมบัติพื้นฐานวิชาชีพ

1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ทุกเพศทุกวัย และทุกระดับชั้น การที่เลขานุการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกหน่วยงาน จะช่วยผู้บริหารได้มากในการติดต่อประสานงาน เพราะโดยปกติแล้วผู้บริหารจะไม่ติดต่อโดยตรง แต่จะให้เลขานุการติดต่อให้ซึ่งเท่ากับเป็นตัวเชื่อมที่มีความสำคัญทีเดียว

1.2 มีความซื่อสัตย์ เลขานุการควรมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม จงรักภักดีต่อผู้บริหารและบริษัท ไม่เปิดเผยความลับของผู้บริหารและของบริษัท พยายามรักษาภาพพจน์ของ

ผู้บริหารและบริหารให้เป็นไปในทางที่ดีเสมอ

1.3 มีไหวพริบ เลขานุการต้องมีความฉลาด มีไหวพริบปฏิบัติ รู้จักกาลเทศะ รู้จักเวลา การจะพูดหรือกระทำการสิ่งใดควรรู้ว่าจะมีความสมควรหรือไม่

1.4 มีความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อมั่นในความคิด ความสามารถในการกระทำของตนเอง มีความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจ กล้าแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

1.5 ตรงต่อเวลา เลขานุการต้องรักษาเวลาโดยเฉพาะเลขานุการที่มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ โดยปกติ เลขานุการควรมาถึงที่ทำงานก่อนผู้บริหารอย่างน้อยครึ่งชั่วโมงเพื่อเตรียมงานให้พร้อมสำหรับผู้บริหาร

1.6 มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ ไม่ประมาทและสะเพร่า โดยเฉพาะเรื่องของงานเอกสารที่จะนำเสนอ ควรตรวจสอบความถูกต้องก่อน

1.7 มีความคิดริเริ่ม เสนอความคิดใหม่ ๆ ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

1.8 มีความจำดีช่างสังเกต มีระบบการทำงานที่ดีไม่หลงลืมง่าย จะต้องจำเรื่องต่าง ๆ ได้แม่นยำ เลขานุการต้องรู้จักจัดบันทึกให้เป็นระบบที่ดี มีศิลปะในการใช้คำพูดเตือนผู้บริหาร รวมทั้งมีการจัดระบบ จัดเก็บ ค้นหาเอกสารให้เป็นระบบที่คล่องตัว สามารถหยิบใช้ได้ทันที

1.9 ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ งานส่วนใหญจะต้องทำงานเป็นทีม จึงจะสำเร็จด้วยดี เลขานุการควรเป็นผู้รู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น

1.10 รู้จักประหยัดทั้งทรัพย์สิน แรงงาน และเวลา เลขานุการต้องเป็นผู้รู้จักค่าของเงิน ทุ่มเทเพียร รักษาผลประโยชน์ให้บริษัท ระมัดระวังใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือของสำนักงาน เมื่อจะใช้จ่ายเรื่องใดควรพิจารณาว่ารายจ่ายนั้น ๆ คุ้มค่าหรือไม่

1.11 มีการวางตัวดี มีมารยาทงาม ความประพฤติดี เป็นที่ประทับใจแก่ผู้ที่ได้พบเห็น มีมารยาทในการสมาคมเป็นอย่างดี

1.12 ปรับตัวเก่ง เลขานุการที่ทำงานเก่ง คือคนที่รู้จักปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ สามารถทำงานได้ถึงแม้ว่าทุกอย่างไม่ได้เป็นดังที่หวัง

2. คุณสมบัติพิเศษเพื่อพัฒนาการตามสภาพองค์การ

2.1 มีบุคลิกภาพดี บุคลิกภาพเป็นด้านแรกของการเป็นเลขานุการที่ดี ถ้ามีบุคลิกภาพที่ดีจะได้การไว้วางใจ 50% การมีบุคลิกภาพดีนั้นรวมไปถึงการมีรสนิยมการแต่งกาย การมีมารยาทงาม การเดินให้เรียบร้อยมีสง่า การยืน การนั่ง การพูด โดยเฉพาะการพูดทางโทรศัพท์ควรระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะผู้รับสายอาจตัดสินด้วยคำพูด จึงทำให้เกิดการเข้าใจผิดพลาดได้

2.2 เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหาร ต่อองค์การและต่อตนเอง เพราะเลขานุการต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารตลอดเวลา ถ้าไม่มีความเลื่อมใสในตัวผู้บริหารจะทำงานกันไม่ได้ดี

2.3 มีความกระตือรือร้น ขอบงานที่ทำ ขยันขันแข็ง ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง รับผิดชอบในงาน มีความตั้งใจทำงาน สนุกกับการทำงาน ไม่บ่นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะทำงาน

2.4 มีความสามารถในการวิเคราะห์ เนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้นมาก ซึ่งต้องใช้ความสามารถความชำนาญมาก จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์งาน รายงานสถานการณ์ต่าง ๆ รู้จักเคารพยำเกรงต่อผู้ที่ควรเคารพ รับฟังอุดมคติการติชม คำวิพากษ์วิจารณ์ และคำแนะนำของผู้อื่น

2.5 เป็นคนมีเหตุผล ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2.6 เคลื่อนไหวร่างกายได้คล่องตัว มีพลังงานดี ทำงานได้นานโดยไม่เมื่อยล้า

2.7 มีศิลปะในการขาย หรือกลวิธีในการทำงาน เลขานุการจะต้องคิดอยู่เสมอว่าตนเป็นเสมือนประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารและของบริษัท เมื่อมีโอกาสอันสมควรจะต้องพยายามส่งเสริมผู้บริหาร และผลผลิตของบริษัทให้ผู้อื่นรู้จักให้ดีขึ้นทันที

2.8 ทำงานเป็นที่ไว้วางใจ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ สะอาด เป็นระเบียบ ให้ผู้บริหารไว้วางใจ และแน่วแน่ว่างานทุกชิ้นที่มอบหมายให้จะต้องสำเร็จด้วยดี ถึงแม้ว่าจะต้องอยู่เกินเวลาปกติก็ควรทำให้สำเร็จ ไม่ละทิ้งงาน

2.9 มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานหรือองค์การ และควรทำความเข้าใจนโยบายในการทำงานขององค์การ

2.10 หูตากว้างขวางทันต่อเหตุการณ์ มองการณ์ไกล สนใจเรื่องงานและความรู้ทั่วไป เลขานุการควรมีความรู้รอบรู้ในวิชาอื่น ๆ เช่น จิตวิทยา สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์

กฎหมาย ศิลปะและวรรณคดี ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ หรือแม้กระทั่ง การบัญชีเบื้องต้น พื้นฐานความรู้ทั่วไป ช่วยให้เลขานุการมีความรู้กว้างขวาง ซึ่งเป็นประโยชน์ อย่างยิ่งในการประกอบอาชีพ

2.11 หน้าตาสดชื่นเบิกบานมีชีวิตชีวา รู้จักแต่งหน้างามถูกต้องตามกาลเทศะ ทำให้ผู้พบเห็นพลอยมีความสุขไปด้วย ถึงแม้ว่าจะมีงานมากเพียงใดก็ยังสดชื่น

2.12 รู้จักเคารพยำเกรงต่อผู้ที่ควรเคารพ รับฟังอุคมคติ การติชม คำวิพากษ์วิจารณ์ และคำแนะนำของผู้อื่น

2.13 มีทักษะการสื่อสารระดับบริหาร ทั้งด้านการเขียน การอ่าน และการพูด

2.14 มีความสามารถในการใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี อย่างน้อย 2 ภาษา คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ

2.15 มีความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร ฯลฯ

คุณสมบัติที่ดีของเลขานุการ เป็นสิ่งที่ช่วยให้เลขานุการมีความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัวและยังช่วยเชิดชูบุคลิกภาพของเลขานุการให้เด่นชัด ทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใกล้ชิด สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานของทุกฝ่าย ถ้าเลขานุการมีคุณสมบัติไม่พร้อม อาจเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติงานของเลขานุการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเอง และผู้บังคับบัญชาต้องการ

จรรยาบรรณของเลขานุการ

อาชีพเลขานุการควรมีจรรยาบรรณของเลขานุการใช้เป็นหลักปฏิบัติดังนี้ (สุพัตรา สุภาพ. 2538 : 41)

1. ซื่อสัตย์สุจริต
2. รักดีต่อนายและองค์กร
3. ทุ่มเทความลับของบริษัทไปเปิดเผย
4. รับผิดชอบต่องานเลขานุการ
5. มีคุณธรรม

6. มีความเป็นมิตร
7. มีความรอบรู้
8. กล้ารับผิดชอบ
9. ยกย่องนาย
10. มีความคิดริเริ่ม
11. มีความขยัน มานะ อดทน
12. ใฝ่ในทานาย
13. รักงานที่ทำ
14. ใฝ่ในจริยธรรม

การรักษาจริยธรรม และมุ่งปฏิบัติตนอยู่ในกรอบแห่งทศพิธราชธรรมอันดีงามของ วิชาชีพเลขานุการ ทั้งในหน้าที่และเรื่องส่วนตัว ย่อมทำให้เป็นที่ชื่นชม เชื่อถือยอมรับ และ เลื่อมใสจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง และบุคคลทั่วไป เป็นหลักประกันความสำเร็จในชีวิตและความ ก้าวหน้าในอาชีพการงาน

บทบาทเลขานุการ

ในปัจจุบันทุกวงการ เช่น พ่อค้า แพทย์ นักการเมือง นักการศึกษา ผู้สอนศาสนา รัฐบุรุษ มหาเศรษฐี หน่วยราชการต่าง ๆ ล้วนอาศัยบุคคลที่ทำงานด้านเลขานุการช่วยเหลือ ในการให้ข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการประกอบอาชีพส่วนตัว ถ้า ผู้รับผิดชอบงานเลขานุการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจบทบาทหน้าที่ของ ตนเองเป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็จะช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหารไปได้มาก โดยเฉพาะ อย่างยิ่ง เทคโนโลยีสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ก็ ยิ่งจำเป็นต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานเลขานุการจึงมี บทบาทสำคัญยิ่งและมีความจำเป็นต่องานทุกสาขา ผู้มีชื่อเสียงบางท่านถึงกับกล่าวไว้ว่า "ถ้า เลขานุการทุกคนในโลกนี้หยุดงานพร้อมเพรียงกันแล้ว ธุรกิจทุกอย่างทั่วโลกก็ต้องหยุด ชะงักไปด้วย" แสดงให้เห็นถึงบทบาทอันสำคัญของเลขานุการที่มีต่อโลกธุรกิจอย่างกว้างใหญ่ ไพศาล เมื่อเป็นเช่นนี้ ตำแหน่งเลขานุการจึงมีอำนาจหลังบัลลังก์ (พงศ์ สุวรรณธาดา).

ทุกคนในหน่วยงานตามแต่กรณี (พงศ์ สุวรรณธาดา. ม.ป.ป. : 3)

เลขานุการเปรียบเสมือนคอมพิวเตอร์ที่คอยเก็บบันทึกข้อมูล รายละเอียด เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับผู้บริหาร เป็นสมองคิดแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นยามที่จะคอยดูแลเหตุการณ์และความสงบเรียบร้อย เป็นนักโรกหัตถ์ที่คอยเลื่อนเช็คเลื่อนกำหนดเวลา เป็นส่วนที่คอยรองรับทุกสิ่งทุกอย่างทั้งจากตัวผู้บริหาร พนักงานและบุคคลภายนอก เป็นเซพที่คอยเก็บความลับต่าง ๆ (স্যัมภ์ จันทรวิภาสวงศ์. 2528 : 171-172) นอกจากนี้ กุชฮาล (Kuchhal. 1975 : 10) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า เลขานุการยังต้องเป็นคนที่มีความเห็นใจยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคน เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นในการควบคุมและบริหารงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความร่วมมือซึ่งกันและกัน ฉะนั้น ในวงงานอาชีพต่าง ๆ ในปัจจุบัน ต้องพึงพำผู้ทำงานด้านเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ตำแหน่งเลขานุการเป็นตำแหน่งที่มีความจำเป็นต่องานทุกสาขา

บทบาทและขอบเขตของหน้าที่ ซึ่งเลขานุการปฏิบัตินั้นมีมากมาย และสำคัญอย่างยิ่งงานการบริหารงานขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นบริษัทห้างร้าน กระทรวง ทบวง กรม หรือแม้แต่ในมหาวิทยาลัย ดังนั้น บทบาทเลขานุการจึงต้องแตกต่างกันไปตามลักษณะหน้าที่ที่ได้มีการกำหนดประเภทของเลขานุการดังนี้คือ (วลัย สุขพัฒน์ธี. 2525 : 6-7)

1. เลขานุการประจำตำแหน่ง คือ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการของผู้บริหาร ตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งในหน่วยงาน เช่น องค์การธุรกิจ หรือตำแหน่งทางราชการ เลขานุการประเภทนี้

ไม่ต้องลาออกจากตำแหน่งเมื่อมีการเปลี่ยนตัวผู้บริหาร เช่น เลขานุการกรม เลขานุการบริษัท

2. เลขานุการส่วนตัว คือเลขานุการซึ่งบุคคลจ้างไว้เพื่อทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นไม่มีเวลาพอจะจัดการได้ เช่น เลขานุการส่วนตัวของผู้จัดการ เลขานุการของนักธุรกิจ นักประพันธ์ เป็นต้น

3. เลขานุการกิตติมศักดิ์ คือเลขานุการที่ได้รับการแต่งตั้งหรือขอรับรองเป็นพิเศษให้ทำหน้าที่เลขานุการ เพราะความรู้ความสามารถเป็นที่รู้จักกันสังคม เลขานุการประเภทนี้จะมาไม่ได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนประจำ เพราะงานที่ทําจะต้องเป็นลักษณะของงานสมาคม องค์การกุศลต่าง ๆ

4. เลขานุการพิเศษ คือเลขานุการซึ่งทำงานในหน้าที่อื่นอยู่แล้ว แต่มีงานพิเศษบางอย่าง หรือบางครั้งบางคราว ซึ่งเขาได้เข้าไปช่วยงานด้วย และได้รับเชิญให้ทำหน้าที่เลขานุการในงานนั้น ๆ เช่น เลขานุการในการประชุม สัมมนา เป็นต้น เมื่องานหรือภาระนั้นสิ้นสุดลง เลขานุการก็พ้นหน้าที่ไปด้วย

เลขานุการตามที่ได้แยกประเภทนี้มีบทบาทแตกต่างกัน สำหรับในงานวิจัยนี้ จะกล่าวเฉพาะเลขานุการส่วนตัว ซึ่งโดยทั่วไปคนมักจะเข้าใจกันว่า เป็นผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับหนังสือตามที่อยู่ผู้ส่ง หรือเป็นผู้ช่วยเหลือและทําตามที่ผู้บริหารสั่ง หรือคอยต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บริหารเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาดูเชิงกว้างแล้วจะเห็นได้ว่า ขอบข่ายของงานเลขานุการนั้นมิได้จำกัดอยู่เพียงแต่งานด้านเอกสารเท่านั้น แต่จะต้องมีงานอื่น ๆ ที่เป็นภารกิจในความรับผิดชอบอีกมากมาย ซึ่งสามารถสรุปบทบาทเลขานุการได้ 4 ด้าน คือ ด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

บทบาทเลขานุการด้านการบริหาร

เนื่องจากปัจจุบันเลขานุการมีบทบาทที่แตกต่างไปจากอดีตมาก ผู้บริหารทั้งหลายต่างก็มีความคาดหวังให้เลขานุการเป็นผู้ช่วยในงานบริหารมากขึ้น หากจะกล่าวถึงความคาดหวังในบทบาทเลขานุการของผู้บริหารแล้ว ก็อาจจะเป็นบทบาทในฐานะผู้บริหารงานปกติ งานเร่งด่วน การสร้างสรรค์งานต่าง ๆ เลขานุการจะต้องทําความเข้าใจวัตถุประสงค์ธุรกิจของบริษัท ต้องรู้จักตนเอง ทําความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ รู้จักผู้บริหาร เพื่อที่จะสามารถ

ทำงานให้ผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง รู้จักบริษัท เรียนรู้ถึงขอบข่ายหน้าที่การงาน และผู้บริหารทุกท่าน เลขานุการเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เลขานุการมีบทบาทในการบริหารงานองค์การได้อย่างมาก เพราะอยู่ใกล้ชิดกับผู้บริหารจนอาจกล่าวได้ว่า เป็นผู้บริหารเงาในองค์การ (เมืองทอง ขวมนิธิ, 2535 : 3) เลขานุการต้องรู้และเข้าใจทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้บริหารควรรู้และเข้าใจ ต้องสามารถพลิกแพลงจัดการงานให้ราบรื่นราบรื่น สอดคล้องกับความต้องการ ความจำเป็นของงาน และของตัวผู้บริหาร

เลขานุการมีบทบาทในการบริหารงานทั้งทางตรงและทางอ้อม บทบาททางตรงจะเห็นได้ชัดเจน ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะเสนอขึ้นอนุมัติ การจัดลำดับคนที่จะต้องพบเป็นต้น ซึ่งถ้าเลขานุการเป็นผู้ที่ขอใบข้อผิดพลาดหรือกลั่นแกล้งผู้น้อยแล้ว ย่อมทำให้การบริหารงานระส่ำระสายหรือล่าช้าได้ ส่วนทางอ้อมนั้น จะเห็นได้จากการที่เลขานุการรายงานเรื่องต่อผู้บริหารซึ่งอาจบิดเบือนไปได้ ถ้าเลขานุการผู้นั้นไม่มีคุณธรรม หรือความสามารถในการสื่อความหมายไม่ดีพอ นอกจากนั้น เลขานุการยังเป็นผู้ช่วยในการจดจำเรื่องราว วางแผนงานประจำ ปรับปรุงการจัดระบบการทำงานของผู้บริหาร เป็นผู้แทนในการติดต่อธุรกิจการงานต่าง ๆ ถ้าเป็นผู้ช่วยที่ดีก็เปรียบเสมือนเพื่อนที่ดี ผู้เป็นคู่คิด ซึ่งจะส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้เต็มที่ เลขานุการของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จงานการปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีความรู้ในเรื่องการบริหาร การจัดการ นอกเหนือจากงานในหน้าที่เป็นปกติ (ขวลิต หมั่นนุช, 2535 : 1) และต้องพิจารณางานของผู้บริหารว่า มีงานหลักอะไรบ้าง โดยปกติแล้วงานของผู้บริหาร อาจแบ่งออกได้ดังนี้ คือ

1. การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนทางการทำงานในอนาคตว่าจะทำอะไรบ้าง ทำอย่างไร และมีค่าใช้จ่ายเท่าไร
2. การจัดองค์การ (Organizing) การจัดองค์การหรือการจัดงานต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ จัดแบ่งคนที่เกี่ยวข้องกับงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว
3. การจัดกำหนดการทำงาน (Scheduling) การกำหนดเวลาการทำงานเป็นการจัดกำหนดเวลาว่างานต่าง ๆ ที่ได้จัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ไว้แล้วจะต้องเริ่มทำเมื่อใด มีระยะเวลาเท่าใด และจะเสร็จสิ้นสมบูรณ์ในเวลาที่ใดบ้าง

4. การควบคุมงาน (Control) การควบคุมงานเป็นการดูแลตรวจสอบงานต่าง ๆ ที่จัดแบ่งและกำหนดเวลาไว้เท่านั้น สามารถดำเนินการไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ การปฏิบัติมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร หรืองานสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย

5. การสั่งงาน (Order) การสั่งงานเป็นการออกคำสั่งงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การจัดองค์การ การกำหนดเวลา เพื่อควบคุมการดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

6. การติดตามทบทวนงาน (Review) การติดตามทบทวนงานเพื่อติดตามผลงานและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินการไปตามเป้าหมายหรือไม่ ถ้ามีปัญหาไม่เป็นไปตามแผน จะต้องควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

7. การกำหนดงบประมาณ (Budgeting) การกำหนดงบประมาณ เป็นการวางแผนด้านการเงินที่ต้องสัมพันธ์กับแผนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะให้ความสำคัญด้านงบประมาณรายรับและรายจ่าย จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับแผนงาน

งานดังกล่าวเป็นงานประจำของผู้บริหาร เลขานุการจึงต้องติดตามข้อมูลและจัดการให้เป็นระบบมีระเบียบ เมื่อผู้บริหารขอข้อมูล เลขานุการสามารถนำเสนอและให้ตรวจสอบได้ทันที นอกจากนั้น เลขานุการในฐานะผู้ช่วยงานบริหารมีบทบาทในการจัดลำดับความสำคัญของงาน ทำงานในฐานะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร ทั้งในด้านการสนับสนุน การปฏิบัติงาน วิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจ จะต้องศึกษาวิเคราะห์และกรองงานเสนอผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้บริหารที่ทำงานอย่างนักบริหารมืออาชีพนั้น ย่อมจะต้องมีผู้ช่วยงานบริหารเพื่อแบ่งเบาภาระ ซึ่งหากไม่มีผู้ทำหน้าที่ดังกล่าว เลขานุการเป็นบุคคลที่ผู้บริหารคาดหวังให้ทำหน้าที่ดังนี้ (สุขสวัสดิ์ รุ่งเรืองธนากร. 2537 : 4-5)

1. ช่วยในการจัดทำงานขึ้นต้น เลขานุการควรเป็นผู้มีความสามารถวางแผนงานและวิเคราะห์งานได้ เพื่อที่จะได้จัดทำแผนงานขึ้นต้นเสนอให้ผู้บริหารได้ตรวจสอบ และจัดทำแจกจ่ายให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง ไม่ว่างานการประชุม การสัมมนา งานในหน้าที่ประจำวัน หรืองานพิเศษและงานเร่งด่วนอื่น ๆ

2. ช่วยจัดรูปงาน เป็นงานที่มีลักษณะคล้ายกับการวางแผนว่าจะจัดอย่างไร เพียงแต่เลขานุการจำเป็นต้องรับผิดชอบมากขึ้น และมองรูปงานให้กว้างไกล เพื่อจะลงมือทำ

ประสบความสำเร็จ

3. ช่วยในการจัดหาข้อมูล ซึ่งเป็นงานทั่วไปอยู่แล้ว เพียงแต่งานในระดับบริหาร ย่อมต้องการความละเอียดมากขึ้น เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาอย่างรอบคอบ

4. ช่วยในการเตรียมงาน ไม่ว่าจะเป็นงานโทรศัพท์ งานประชุม งานพบปะ การนัดลูกค้า หรือแม้แต่การเดินทาง ย่อมจะต้องถูกเตรียมไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อความเหมาะสมสะดวกรวดเร็ว

5. ช่วยติดต่อประสานงาน เลขานุการเป็นบุคคลที่มีโอกาสพบปะผู้คนมากมาย ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป การติดต่อประสานงาน ควรทำด้วยความเข้าใจอันดี ซึ่งย่อมจะต้องอาศัยหลักจิตวิทยาช่วย

6. ช่วยในการติดตามงาน เพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างคล่องตัว และประสบความสำเร็จ เลขานุการควรเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ผลการติดตามงานที่ผู้บริหารได้รับความร่วมมือที่ดี ควรให้ความสำคัญกับลูกค้าด้วยความจริงใจ ซึ่งจะเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีและสามารถทำให้ได้ผลกระทบที่ดีกลับมายังบริษัท

7. ช่วยส่งเสริมผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบแบบแผนอย่างราบรื่น ผู้บริหารจะไม่มีเวลามากพอที่จะต้องคิดและติดตามงานต่าง ๆ ดังนั้นจะต้องเป็นหน้าที่ของเลขานุการ เพื่อให้งานกิจกรรมที่สำคัญบรรลุถึงเป้าหมายและประสบกับผลสำเร็จตามที่ได้คาดหวังไว้

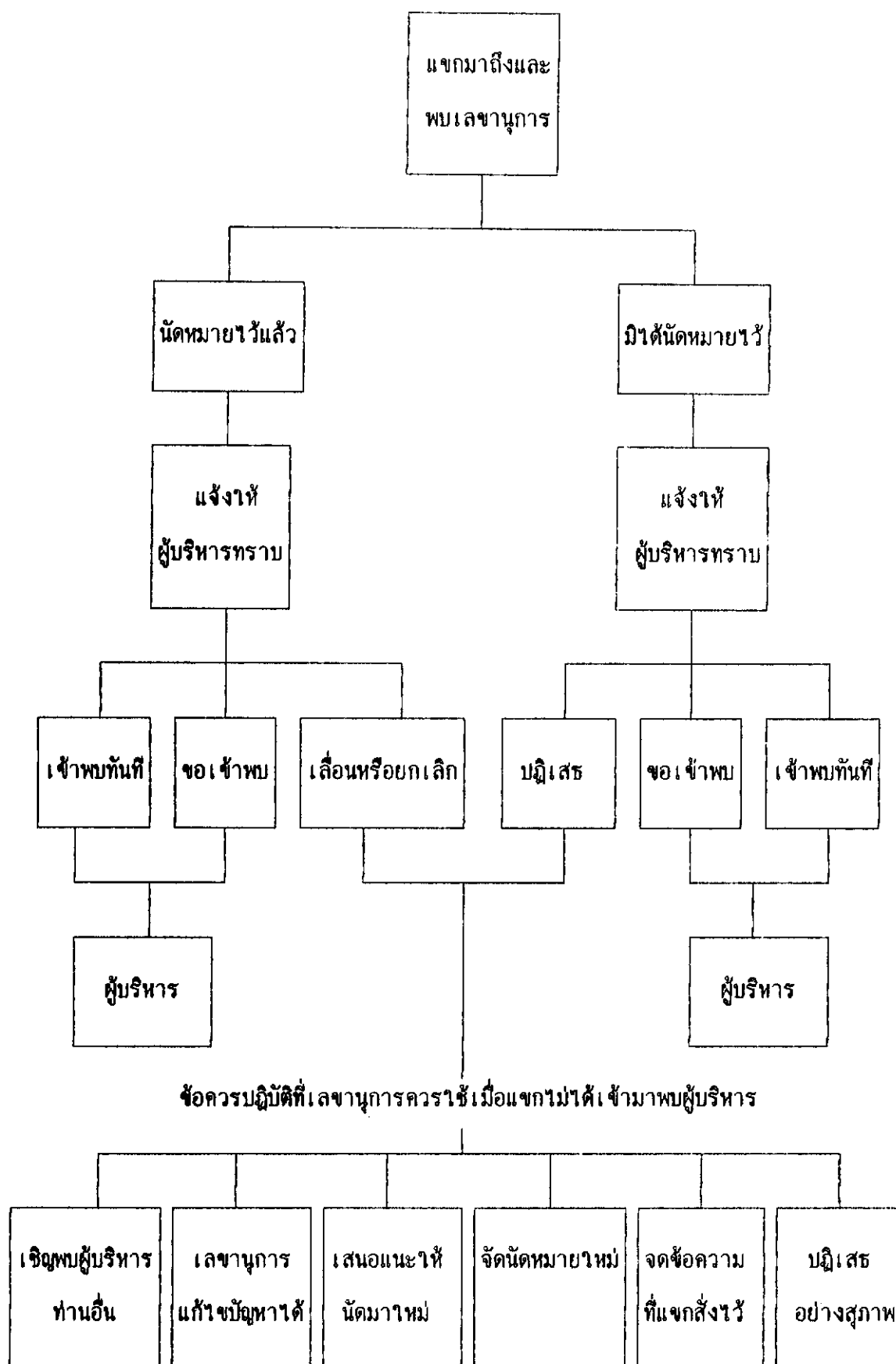
8. ช่วยพิจารณากรองงาน เป็นบทบาทสำคัญมากทีเดียวสำหรับงานเลขานุการ ในฐานะผู้ช่วยบริหาร งานทุกชิ้นที่จะเสนอควรเป็นเรื่องที่สมควรที่สุด

เมื่อเลขานุการจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการบริหารและการบังคับบัญชา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงการบริหารในสำนักงานที่ตนควบคุม เพื่อการบังคับบัญชาของเลขานุการจะสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

เลขานุการแต่ละคนทำงานไม่เหมือนกันทุกประการ ส่วนใหญ่คล้าย ๆ กัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาด และลักษณะของธุรกิจ ฐานะหรือตำแหน่งของผู้บริหาร ความเต็มใจของผู้บริหารที่จะมอบหมายงานให้เลขานุการรับผิดชอบ และความสามารถของเลขานุการ แต่อย่างไรก็ตาม เลขานุการโดยทั่วไปจะต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานสำคัญ ๆ ดังนี้ (อินทรา ช่างสุวนิช. 2516 : 4; จินตนา บุญบงการ. 2533 : 24-25; ขวลิต หมั่นนุช. 2535 : 8; สายสวรรค์ วัฒนพานิช. 2535 : 11-12; อุบลีย์ ตูลาบดี. 2536 : 132 ; ประภาภรณ์ พันสพรประสิทธิ์. 2537 : 4)

1. ต้อนรับแขก เลขานุการต้องรู้จักวิธีการต้อนรับแขก วิธีการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่แขกที่มาพบผู้บริหารตามความเหมาะสม ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิการปฏิบัติงานในการต้อนรับของเลขานุการ

(อุษณีย์ ตูลาบตี 2536:132)

2. อ่านและจำแนกหนังสือเข้า เลขานุการต้องรู้ว่า เมื่อหนังสือประเภทต่าง ๆ เข้ามานั้น หนังสือใดมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เลขานุการที่ดีต้องรวบรวมข้อมูลเบื้องหลัง เพื่อช่วยตัดสินใจในเรื่องหนังสือแต่ละประเภท รวมไปถึงจนถึงตรวจสอบวันที่ และแหล่งที่มาด้วย

3. จัดการงานติดต่อต่าง ๆ หมายถึงงานติดต่อเกี่ยวกับ Correspondence งานติดต่อส่วนตัว เลขานุการต้องมีความรู้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี

4. จัดบันทึก รับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยตัวเลข

5. เขียนรายงานเสนอรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคคลของหน่วยงาน เช่น ผลการติดต่อเยี่ยมเยียนลูกค้า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในช่วงเวลาหนึ่ง สรุปผลการดำเนินงานของบุคคลหรือหน่วยงาน ฯลฯ รายงานจะบรรจุข้อมูลพื้นฐานที่ช่วยให้บุคลากรทราบนโยบาย เป้าหมาย ผลการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงาน และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

6. รับโทรศัพท์ เลขานุการต้องรู้วิธีการโต้ตอบทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ ความมีไหวพริบ สติปัญญา รู้กาลเทศะ เพราะการใช้โทรศัพท์นับเป็นตัวส่งเสริมหรือทำลายชื่อเสียง และผลประโยชน์ขององค์การ การใช้โทรศัพท์ที่พูดจาละเอียดชัดเจน สุภาพ ทันเหตุการณ์ จะช่วยให้ผู้ติดต่อได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และพอใจ ในทางตรงกันข้าม การใช้โทรศัพท์ที่พูดจาวกวน ก้าวร้าว ยึดขาด ลำช้า จะทำให้ผู้มาติดต่อไม่เข้าใจเรื่องราว หงุดหงิด อารมณ์เสีย และพลอยไม่พอใจทั้งตัวบุคคลและองค์การ

7. จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บริหาร เช่น การนัดหมาย เวลาของผู้บริหารเป็นของมีค่า เลขานุการต้องรู้จักประสงศ์ ความสำคัญของการนัดหมายแต่ละราย และเวลาแต่ละช่วงของผู้บริหารต้องมีข้อมูลพร้อมที่จะจัดเวลานัดหมายได้เหมาะสม

8. จัดเตรียมการประชุม เลขานุการต้องรู้หน้าที่และขั้นตอนในการจัดประชุมตั้งแต่เริ่มขออนุมัติให้มีการประชุม จัดหาสถานที่ ทำจดหมายเชิญประชุม เตรียมงานก่อนการประชุม ดำเนินการประชุม จัดบันทึกการประชุม จนกระทั่งถึงขั้นสุดท้ายคือการเขียนรายงานการประชุม

9. จัดเตรียมและดูแลเครื่องใช้สำนักงานให้ครบถ้วน สามารถหยิบมาใช้ได้สะดวก

10. ควบคุมและจัดระเบียบงานสำนักงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งาน

บุคคล งานพัสดุ และงานการเงิน

11. ร่างคำขอรื้อหรือคำบรรยายให้ผู้บริหาร
12. จัดหาอุปกรณ์และพัสดุว่าใช้ในสำนักงาน
13. จัดเตรียมการเดินทาง และปฏิบัติงานระหว่างที่ผู้บริหารไม่อยู่
14. จัดตกแต่งสำนักงานให้เหมาะสม
15. เขียนและส่งโทรเลขในบางโอกาส
16. การจัดเก็บเอกสาร เลขานุการควรมีความรู้ในเรื่องการบริหารงานเอกสาร ระบบจัดเก็บเอกสาร ระบบการควบคุมเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ

งานในหน้าที่เลขานุการนั้น จะมีงานมากหรือน้อยก็แล้วแต่ขอบเขตของงาน เช่น เป็นเลขานุการของทนาย ต้องรู้กฎหมาย เลขานุการของแพทย์ต้องรู้ศัพท์เทคนิค เลขานุการของรัฐมนตรีต้องมีความรู้ทางการเมืองด้วย ฉะนั้นในการทำงานหรือประกอบธุรกิจ งานเลขานุการก็จะแตกต่างกันออกไป การที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ได้นั้น เลขานุการต้องเป็นผู้มีความสามารถเกี่ยวกับงานหลักทุกประเภทในองค์การ ต้องมีความรู้เป็นอย่างดีในงานบางอย่างต้องสามารถแก้ปัญหาในทางปฏิบัติงานทุกประเภทได้เป็นอย่างดี

บทบาทเลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ

ตำแหน่งเลขานุการเปรียบเสมือนเป็นกระจกเงาส่องให้เห็นถึงผู้บริหาร และภาพพจน์ของบริษัทานทุก ๆ ด้านทั้งดีและไม่ดี (พรทิพย์ ณรงค์เดช. 2532 : 5) ทำให้ผู้มาติดต่อชอบหรือไม่ชอบบริษัทได้ เลขานุการที่ดีจะต้องรู้จักวางตัวให้เหมาะสม จะต้องช่วยรักษาชื่อเสียงของผู้บริหารและองค์การ สำหรับผู้บริหารที่เป็นชาวต่างชาติ เลขานุการควรจะให้ความช่วยเหลือและแนะนำขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ของไทย เพื่อให้ผู้บริหารปฏิบัติได้ถูกต้อง ฉะนั้น จึงนับว่าเลขานุการเป็นด้านสำคัญในการสร้างภาพพจน์ (บุบผา เลิศอาภาพนนท์. 2537 : 24) ซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญในการสร้างภาพพจน์ดังนี้

1. บุคลิกภาพ

เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดีในด้านต่าง ๆ (วลัย สุขพัฒน์ธี. 2525 : 9-12; ณรงค์ ชื่อนาม. 2537 : 10) เช่น

1.1 สุขภาพกายดี สุขภาพเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมบุคลิกภาพของเลขานุการ ผู้มีบุคลิกภาพดีจะดูสดชื่น กระฉับกระเฉง พร้อมเสมอที่จะประกอบการทำงาน มีร่างกายแข็งแรง พร้อมทั้งจะรับงานหนักงานธุรกิจประจำวันได้ โดยการออกกำลังกาย รับประทานอาหารที่ถูกหลัก พักผ่อนให้เพียงพอ

1.2 สุขภาพจิตดี โดยการประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม ทานความดี ละความชั่ว ทานจิตใจให้ผ่องใส มีสติ รู้เท่าทันความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ควบคุมท่วงท่าที่ความรับผิดชอบ รู้ตนเอง รู้สภาพแวดล้อม ฯลฯ ระบายอารมณ์ทั้งหลายที่ทำให้เกิดความเครียด ไม่สบายใจ หมั่นหมองให้หมดไป หรือให้เบาบางลง หาโอกาสเพิ่มอารมณ์ที่แจ่มใส รื่นเริง สดชื่น

1.3 บุคลิกภาพภายนอกดี โดยปรับปรุงเสริมแต่งลักษณะทางด้านร่างกายให้สวยงาม ปรับปรุงร่างกายตั้งแต่ทรงผม แต่งหน้า เลือเสื้อผ้าเครื่องประดับ การทรงตัวและการวางท่า การเดิน การนั่ง การเคลื่อนไหวใด ๆ ก็ตาม เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการสร้างบุคลิกภาพ ทำให้เป็นภาพที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็น ผูกกิจกรรมารยาทที่เป็นมาตรฐานของสังคม ผูกการแสดง สีนัยสอดคล้องกับอารมณ์ ประพฤติตนตามกฎเกณฑ์กติกาของสังคม ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรม ประเพณี ผูกทักษะการสื่อสาร คือ การพูด ฟัง อ่าน เขียน เสียงและคำพูดเป็นส่วนหนึ่งของ บุคลิกภาพที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการต้อนรับและการใช้โทรศัพท์ เลขานุการควร เรียนรู้และเลือกใช้คำพูดที่เป็นแบบอย่างที่ถูกต้องการในการต้อนรับ รับโทรศัพท์ เพราะคำพูดและ น้ำเสียงในการพูดเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานเลขานุการ

1.4 บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ ซึ่งเป็นตัวบ่งการ บุคลิกภาพภายนอก

องค์ประกอบทั้ง 4 ประการ จะช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีให้กับเลขานุการ เพราะ ความประพฤติ และเสื้อผ้า หน้าตามีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เลขานุการที่แต่งกายสะอาด ประณีตบรรจงเรียบร้อย สะอาดตลอดเวลา นั้น มักได้รับการคาดคะเนว่างานที่ทำได้ต้องเรียบร้อย เหมือนการแต่งกาย แต่ความสวยไม่ใช่ว่าสิ่งที่สำคัญเท่ากับความสะอาดตาน่าประทับใจ เลขานุการ จะต้องมองดูเรียบร้อย แต่งตัวประณีตตลอดวัน เพื่อให้รักษาความสะอาดตาน่าประทับใจได้ตลอด วันที่ยุ่ง ๆ นั้น เลขานุการระดับบริหารควรแต่งกายภูมิฐาน ไม่เช่นสามัญหรือลำสมัย มองดูสง่า ภาควิไมเพื่อจะทาสักงานสง่าภาควิไมไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการทำงาน

ยังเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นที่สุด (จินตนา บุญงการ. 2526 : 28-32)

2. มนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ เป็นศาสตร์และศิลป์ว่าด้วยการเข้าสังคม หมายถึง การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคมเดียวกัน หรือระหว่างสังคมกับสังคมอันเป็นแนวทางการสร้างมิตร ชะมิตร และจงใจคนเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ ชอบพอ ความนับถือ ความจงรักภักดี และได้รับความสนับสนุนความร่วมมือที่ดีต่อกัน (อุษณีย์ ตุลาบดี. 2536 : 127)

การเป็นเลขานุการนั้น จำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เพราะต้องทำงานกับคนรอบด้าน กล่าวคือ ด้านที่สูงขึ้นไปเป็นผู้บริหารโดยตรง หรือผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ด้านซ้ายมือเป็นเพื่อนร่วมงานที่อยู่แผนกเดียวกันหรือต่างแผนก ด้านขวามือเป็นบุคคลภายนอกผู้มาติดต่อหรือลูกค้า และด้านล่างเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งอาจเป็นผู้ช่วยโดยตรง หรือคนระดับต่ำกว่าแผนกอื่น ๆ เลขานุการต้องรู้จักตนเองและรู้จักผู้อื่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับชั้น เพราะงานสำคัญประการหนึ่งของเลขานุการคือการประสานงานกับบุคคลอื่นได้ เลขานุการควรเป็นบุคคลที่ได้รับความนิยมชื่นชมของคนส่วนใหญ่ ต้องสามารถติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเลขานุการเปรียบเสมือนหน้าตาของผู้บริหาร เพราะถือเป็นด่านแรกของผู้มาติดต่อประเมินเลขานุการผ่านถึงผู้บริหารได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เลขานุการเปรียบเสมือนผู้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ (เมืองทอง แคมมณี และคนอื่น ๆ. 2535 : 17-18) จะทำให้ผู้มาติดต่อประทับใจหรือหรือถอยทัพกลับไป วิธีการพูดที่เหมาะสม การยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นมิตรเป็นสิ่งจำเป็น เหมือนเป็นประชาสัมพันธ์ส่วนตัวผู้บริหาร (จินตนา บุญงการ. 2533 : 25) การทักทายผู้มาติดต่อทุกคนด้วยมารยาทที่ดีงาม สุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยดี ให้ความสนใจกับผู้ที่มาติดต่อ พยายามเข้าใจและเห็นใจผู้ที่ไม่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า จัดลำดับงานการเข้าพบนายจ้างตามความเหมาะสม ยุติการสนทนาอย่างสวยงาม ซึ่งล้วนแต่ต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์ เลขานุการจึงต้องมีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลโดยทั่วไป รู้จักเข้าสมาคมกับคนได้ทุกระดับ สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีในบริษัท ช่วยประสานความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน และกับผู้มาติดต่อ ซึ่งเลขานุการควรมีหลักเกณฑ์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ดังนี้ (อุษณีย์ ตุลาบดี. 2536 : 204-206)

2.1 มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

2.1.1 ปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด

2.1.2 ทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือปฏิบัติหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างมี

ประสิทธิภาพ

2.1.3 ให้อัตนเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์

2.1.4 ไม่แสดงสีหน้าไม่พอใจหรือโต้แย้งอย่างไร้เหตุผล

2.1.5 ให้ความเคารพยกย่อง และสรรเสริญผู้บังคับบัญชาตามความ

เหมาะสม

2.1.6 รู้จักจังหวะในการเข้าพบให้เหมาะสมกับกาลเทศะ

2.1.7 รู้จักศึกษาและสังเกตอุปนิสัยของผู้บังคับบัญชา

2.1.8 ไม่รบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็กน้อย หรือเรื่องหยุมหยิม

2.1.9 หาวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ความคิด หรือความต้องการของ

ผู้บังคับบัญชาบรรลุผล

2.1.10 หลีกเลี้ยงการสอพลอ แต่อาจจะประจบได้บ้าง

2.2 มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

2.2.1 เข้าหาเขาก่อน

2.2.2 จริ่งใจต่อเขา

2.2.3 หลีกเลี้ยงการนินทา

2.2.4 เสมอต้นเสมอปลาย

2.2.5 ฟังความคิดเห็นเขา

2.2.6 หลีกเลี้ยงเรื่องหยุมหยิม ใจกว้างพอประมาณ

2.2.7 พบปะสังสรรค์กันพอสมควร

2.2.8 อย่าเข้าไปแทรกแซงเรื่องส่วนตัว

2.3 มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3.1 ควบคุมตัว อย่าหลงตัว อย่ามโหฬาร อย่าบ้าอำนาจ อย่าตัดสินใจ

เวลาโกรธ อย่าเลือกที่รักมักที่ชัง

- 2.3.2 เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ
 - 2.3.3 ให้ออกาสเขาแสดงความสามารถ
 - 2.3.4 รู้จักใช้ศิลปะของการฟัง ให้ออกาสเขาพูดจนจบ
 - 2.3.5 ชี้แจงเหตุผล นรบายาให้เขาทราบ เท่าที่ควรทราบ
 - 2.3.6 รักษาผลประโยชน์ให้เขา จงส่งเสริม อย่างคเคเขาไว้
- 2.4 มนุษยสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อหรือบุคคลภายนอก
- 2.4.1 ความสุภาพ
 - 2.4.2 ความนุ่มนวล
 - 2.4.3 ความอ่อนน้อม
 - 2.4.4 ความเป็นมิตร
 - 2.4.5 ความช่วยเหลือ

มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญยิ่งในชีวิตการทำงาน เป็นเครื่องมือในการสร้างน้ำใจ สร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ การทำงานหน้าที่เลขานุการจะใช้อำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้ ต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการทำงาน งานจะดำเนินไปด้วยความราบรื่นหรือไม่ ย่อมแล้วแต่การเข้ามนุษยสัมพันธ์ได้ดี และถูกต้องเพียงใด มนุษยสัมพันธ์เปรียบเสมือนน้ำใจที่จะเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงบุคคลให้เข้ากันได้ ทำงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ ร่วมมือประสานงานกันด้วยดี แต่อย่างไรก็ตาม มนุษยสัมพันธ์อย่างเดียวก็นำมาทำให้เป็นเลขานุการที่ดีได้ ต้องอาศัยองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง ร่วมกันพัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ และที่สำคัญจะต้องเป็นคนผู้รู้และช่างสังเกต ปรับปรุงตัวเองให้เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ถึงจะได้ชื่อว่าเป็นเลขานุการที่ดี

3. การติดต่อสื่อสาร

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

การเขียน เลขานุการต้องมีเทคนิคการสื่อข้อความที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย หลักการเขียน 7 C'S คือ (จิระภา โดสมบุญ. 2537 : 91-92)

C1	:	COMPLETENESS	:	เขียนให้สมบูรณ์ในตัวเอง
C2	:	CONCISENESS	:	เขียนให้รัดกุม
C3	:	CONSIDERATION	:	เขียนโดยคิดถึงคนอ่าน
C4	:	CONCRETENESS	:	เขียนให้เห็นเด่นชัด
C5	:	CLARITY	:	เขียนให้เข้าใจได้ชัดเจน
C6	:	COURTESY	:	เขียนอย่างสุภาพ
C7	:	CORRECTIVES	:	เขียนให้ถูกต้อง

นอกจากนี้ เลขานุการจะต้องปรับปรุงพื้นฐานภาษาอังกฤษ การสื่อสารทางโทรศัพท์ ศิลปะการใช้ภาษา การเรียงความ การสื่อสารด้วยการเขียน การเขียนจดหมายธุรกิจ การเขียนบันทึกข้อความ การเตรียมโครงร่างสุนทรพจน์

การพูดที่ดีนั้น ผู้พูดควรจะมีการสร้างบรรยากาศ ควรหลีกเลี่ยงการถ่มถั่วจนเกินไป การตำหนิผู้ฟัง สถานที่ และการกล่าวถึงบุคคลหรือสถาบันใด ๆ ในทางด่าทอ และไม่ควรแสดงความโกรธกริ้วผู้ฟังโดยเด็ดขาด ใช้ภาษาง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาต่างประเทศ หรือใช้ศัพท์เฉพาะมากเกินไป ไม่นำภาษาท้องถิ่นมาล้อเลียน ควรมีตัวอย่างประกอบการพูด มีมุขตลก สอดแทรกบ้าง แต่สิ่งที่ไม่ควรพูดคือ คำพวน คำสองแง่สองง่าม

การฟัง ในเรื่องของการติดต่อสื่อสาร การฟังเป็นปัจจัยที่สำคัญมากกว่าการพูด แต่คนทั่วไปไม่เห็นความสำคัญ เพราะการฟังไม่ใช่การแสดงออกอย่างชัดเจน (เมืองทอง แจมมณี. 2535 : 1) การฟังจะเข้าใจได้ดีนั้น นอกจากจะต้องตั้งใจฟังให้ได้ใจความแล้วยังต้องสังเกตอาการกิริยาท่าทางและความรู้สึกของผู้พูดให้เข้าซึ่งถึงจิตใจว่า ที่พูดนั้นหมายความว่าอย่างไร

การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึงการประชาสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะเป็นผลทำให้งานเลขานุการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสามารถในการทำหน้าที่เลขานุการถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลอย่างแท้จริง เลขานุการแต่ละคนต้องสร้างความก้าวหน้าในงานเลขานุการ โดยการสร้างศิลปะการติดต่อสื่อสาร ศิลปะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับงาน

เลขานุการ การที่เลขานุการมีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
งานขั้นต้นนั้น จะเป็นคุณสมบัติที่มีส่วนช่วยทำให้การต้อนรับ ติดต่อนัดหมาย ประชาสัมพันธ์ ประสานงาน
ผ่านไปด้วยความเรียบร้อย เปรียบเสมือนเป็นกระบอกเสียงสะท้อนให้เห็นภาพพจน์ที่ดีขององค์การ

บทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

ปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทยได้ขยายตัวเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว สภาพการ
บริหารงาน โดยเฉพาะองค์การธุรกิจ การดำเนินงานเต็มไปกับการแข่งขันที่นับวันจะทวีความ
รุนแรงขึ้น ในขณะเดียวกัน เทคโนโลยีของโลกเข้ามามีบทบาทต่อหน่วยงานอย่างมากมาย
โดยเฉพาะระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) มีแนวโน้มจะเข้ามาเป็นหัวใจ
ของการดำเนินงานในทุกองค์การ สาเหตุที่ต้องมีระบบสำนักงานอัตโนมัติ ก็เพราะธุรกิจต้อง
แสวงหากำไรให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นผลิตสินค้าหรือให้บริการ การใช้สำนักงานอัตโนมัติจะช่วย
ให้ได้เปรียบคู่แข่งขัน ซึ่งตรงกับที่ พจน์ สะเพียรชัย กล่าวว่า ผู้ที่ทาหน้าที่เลขานุการน่าจะ
เข้าใจเรื่อง Hi-Tech หรือ Hi-Technology ที่จะต้องนำมาช่วยบริหารจัดการสื่อสาร
ต่าง ๆ (พจน์ สะเพียรชัย, 2535 : 9) เทคโนโลยีได้เข้ามาช่วยลดภาระงานประจำของ
เลขานุการ เช่น การจดชวเลข การพิมพ์ดีด การเก็บเอกสาร การติดต่อจดหมาย การจัด
ตารางนัดหมาย เป็นต้น เมื่อเลขานุการเปรียบเสมือนแขนขาของนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ
เพราะเลขานุการยุคใหม่ต้องมีความสามารถในการจัดเตรียมเอกสาร บริหารข้อมูล วิเคราะห์
ข้อมูล ตลอดจนการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ถูกต้อง รวดเร็ว เลขานุการจึง
จำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้ทันสมัย มีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติเหมาะสมต่อ
ความต้องการของสภาพการบริหารงาน และสอดคล้องกับความก้าวหน้าในระบบการทำงานตาม
กระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความกระตือรือร้น รักและเรียนรู้ในเรื่องราวของ
วิทยาการสมัยใหม่อยู่เสมอ โดยไม่ต้องห่วงเกรงว่า บรรดาวิทยาการหรือเทคโนโลยีต่าง ๆ
จะเป็นเรื่องราวของความสลับซับซ้อน ยากต่อความเข้าใจใด ๆ ทั้งสิ้น (เจน ศรีวัณณะธรรมมา,
2538 : 5) สำนักงานที่ได้รับการติดตั้งอุปกรณ์อัตโนมัติอำนวยความสะดวกต่าง ๆ นานา ให้
ผู้ปฏิบัติงานได้เรียกว่า "สำนักงานอัตโนมัติ"

ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติ

สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง สำนักงานที่มีการจัดระบบการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทันเร่งและประหยัดเวลา เป็นการรวมเอาผลิตภัณฑ์หลายชนิดเข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน แล้วเชื่อมต่อให้ทำงานสัมพันธ์กัน โดยอาศัยระบบการสื่อสารทางโทรคมนาคมสมัยใหม่เป็นตัวเชื่อม ทำให้การทำงานในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูล การจัดเตรียม การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ การค้นหาข้อมูล และเอกสารเพื่อนำกลับมาใช้ และการใช้ข้อมูลสนับสนุนงานของตนเองหรือของผู้อื่นทำได้โดยง่าย (Lieberman, Selig and Walsh.1982 : 5-6 ; วิชุดา ไขยสีวามงคล. 2537 : 6-7 ; กรแก้ว อัจฉรวาณ. 2570: 70)

จากความหมายข้างต้นจะเห็นว่า ระบบสำนักงานอัตโนมัตินั้น เป็นการประมวลข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำข่าวสารหรือสารสนเทศต่าง ๆ ให้กับผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์ เป็นการลดภาระงานด้านธุรการให้กับผู้บริหาร จัดหาข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ ลดงานด้านธุรการให้แก่เลขานุการ นอกจากนี้ ยังมีวัตถุประสงค์อื่นที่ระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ อีก เช่น เพื่อการแข่งขัน เพื่อชื่อเสียง เพื่อเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีเพื่อลดต้นทุนของกิจการ เป็นต้น

เทคโนโลยีที่ใช้ในสำนักงานอัตโนมัติ

เทคโนโลยีในสำนักงานอัตโนมัติมีมากมายหลายอย่าง บางอย่างเป็นเรื่องพื้น ๆ เห็นมานานแล้ว แต่บางอย่างก็ก้าวหน้าจนทำให้การปฏิบัติงานของเลขานุการเปลี่ยนไป เลขานุการในสำนักงานอัตโนมัติ ควรมีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้เป็นอย่างดี เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีในสำนักงานอัตโนมัติที่เลขานุการควรทราบ ได้แก่ (ครรชิต มาลัยวงศ์. 2537 : 10-14 ; กรแก้ว อัจฉรวาณ.2537 : 73-77 ; วิชุดา ไขยสีวามงคล. 2537 : 9-1 ; ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ม.ป.ป. : 256-265)

1. เครื่องบันทึกสั่งงานและถอดข้อความ (Dictation and Transcribing Machine) งานอย่างหนึ่งที่ทำเป็นประจำในสำนักงานคือ งานเขียนตามคำบอก เลขานุการใช้ตัวเลข

ในการบันทึกข้อความนาบพิมพ์ แต่ในยุคปัจจุบัน ผู้บริหารเลือกใช้วิธีอัดเสียงในเครื่องสั่งงาน แล้วให้เลขานุการนาบพิมพ์ข้อความเหล่านั้น

2. ระบบประมวลคำ (Word Processing) งานในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์และตรวจแก้ไขเอกสารต่าง ๆ เช่น จดหมาย รายงาน คำสั่ง ทาทำงานพิมพ์ มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้โปรแกรมประมวลคำเป็นเครื่องมือสำคัญของเลขานุการในการช่วยปฏิบัติงานพิมพ์ สามารถนาไปใช้ร่วมกับระบบจัดการฐานข้อมูล และระบบกระดาศอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เลขานุการทางานด้านการค้นหาข้อมูล การวิเคราะห์ ข้อมูลการทารายงาน การจัดการเอกสารและการพิมพ์อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) คือการใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์และส่งข่าวสาร ซึ่งส่วนมากเป็นจดหมายผ่านระบบสื่อสารไปยังผู้รับโดยตรง เวลาที่เข้ารับการส่ง อาจจะเร็วหรือช้า ขึ้นอยู่กับวิธีเชื่อมต่อระบบและกระบวนการสื่อสารที่ใช้

4. ไปรษณีย์เสียง (Voice Mail) เป็นระบบที่ผู้ใช้โทรศัพท์จากภายนอกสามารถฝากข้อความเป็นเสียงพูดไว้ให้ผู้รับได้ สามารถบันทึกเสียงสาหรับผู้รับหลาย ๆ คนได้ และมักเรียกว่าระบบบันทึกและส่งต่อ (Voice Store and Forward) ระบบไปรษณีย์เสียง เป็นระบบที่มีประโยชน์ สาหรับการทาธุรกิจ เพราะช่วยประหยัดเวลาได้มาก

5. ระบบโทรสัมมนา (Teleconference) เป็นการจัประชุมทางไกล โดยที่ผู้ร่วมประชุมอยู่คนละที่ สามารถแลกเปลี่ยนทัศนะกันได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาพบกัน ซึ่งสามารถมองเห็นการตอบสนองด้านกิริยาทาทางสีหน้าและแววตาของผู้ร่วมประชุมได้ อุปกรณ์ระบบโทรสัมมนาที่ง่ายที่สุดคือ โทรศัพท์ ซึ่งปัจจุบันสามารถสนทนาได้หลายคนพร้อมกัน

6. เครื่องโทรสาร (Facimile) เป็นเครื่องถ่ายเอกสารชนิดพิเศษที่ถูกเชื่อมด้วยสื่อกลางที่เป็นสายโทรศัพท์ตามด้วยเลขโทรศัพท์ที่มีอยู่แล้วจากจุดหนึ่งไปยังที่ห่างไกล เป็นระบบการสื่อสารด้วยภาพสาหรับการรับส่งเอกสารและภาพได้พร้อมกันโดยใช้เครื่องโทรศัพท์เป็นส่วนประกอบ วิธีนี้จะช่วยลดปัญหาการส่งข้อความผิดพลาด สามารถรายงานข่าวด้วยภาพไปยังสำนักงานต่าง ๆ ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกัน ก็สามารถรับภาพจากสำนักงานต่าง ๆ ทั่วโลกกลับมาได้เช่นกัน

7. เครื่องโทรพิมพ์ (Telex) เป็นบริการที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยให้บริการ

หน่วยงานต่าง ๆ โดยทำการส่งข่าวสารโต้ตอบที่เป็นตัวหนังสือและตัวเลข สามารถส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และค่าใช้จ่ายในการส่งถูกกว่าโทรศัพท์ทางไกลประมาณครึ่งหนึ่ง จึงเหมาะสำหรับการส่งข้อความระหว่างประเทศ

8. การจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing) เป็นการจัดเก็บจดหมาย รายงาน และเอกสารต่าง ๆ ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ จึงไม่มีแฟ้มเก็บเอกสาร ตู้เก็บเอกสาร ห้องหรือตู้เก็บสำหรับเอกสาร หากไม่ต้องการใช้อีก สามารถทำลายข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ ซึ่งจะทำให้ในอนาคตบนโต๊ะทำงานจะว่างเปล่า ไม่มีกระดาษ เลขานุการจะไม่ต้องพาหน้าที่ย่อยแฟ้มหนัก ๆ ไม่ต้องเสียเวลาค้นหาเอกสารหรือข้อมูลเป็นเวลานาน

9. ระบบนัดหมาย (Calendaring) เป็นระบบสำคัญของผู้บริหาร ซึ่งจะต้องพบปะกับผู้อื่นอยู่เสมอ ทั้งบุคคลภายนอกและภายในหน่วยงาน เลขานุการจะบันทึกการนัดหมายลงในระบบคอมพิวเตอร์ และสามารถตรวจสอบได้

10. การกำหนดเวลา (Scheduling) เป็นระบบที่สืบเนื่องมาจากระบบนัดหมาย เมื่อบันทึกการนัดหมายลงในคอมพิวเตอร์แล้ว ใช้ Scheduling ตรวจสอบเวลาที่ตรงกันของผู้ที่จะเข้าร่วมประชุม คอมพิวเตอร์จะบันทึกเวลาในตารางนัดของบุคคลเหล่านั้น วิธีนี้ช่วยท่นเวลาการทำงานของเลขานุการได้มากเพราะไม่ต้องโทรศัพท์นัดประชุมกลับไปกลับมาหลายครั้ง

11. การทำภาพกราฟฟิก (Graphics) มีความสำคัญมากต่อธุรกิจ เช่น สร้างกราฟ และแผนภูมิรูปแบบต่าง ๆ แสดงผลงานของบริษัทให้ผู้ถือหุ้นรับทราบ

12. งานฐานข้อมูล (Data base) ฐานข้อมูลเป็นที่รวมของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ลูกค้า ผลิตภัณฑ์ ผู้จัดการส่งวัตถุดิบ เครื่องจักร บุคลากร และข้อมูลธุรกิจอื่น ๆ ผู้ใช้ฐานข้อมูลสามารถค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันได้อย่างสะดวก

13. การเรียงพิมพ์ด้วยแสง (Phototypesetting) หรือการใช้คอมพิวเตอร์เรียงพิมพ์เอกสาร รายงาน แบบฟอร์ม แผ่นพับ ใบปลิว โฆษณา เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการพิมพ์ก้าวหน้าไปมาก เช่น เลเซอร์ มีความคมชัด เครื่องพิมพ์ชนิดฉีดหมึก สามารถพิมพ์ได้หลายสี และสร้างสีสวยงามได้

14. การออกแบบฟอร์มเอกสาร (Forms Design) เป็นงานที่ต้องใช้เวลาและความพิถีพิถันมาก มีโปรแกรมเกี่ยวกับแบบฟอร์ม 2 ประเภท ประเภทแรกใช้พิมพ์ข้อความลงใน

แบบฟอร์มซึ่งจะมีบทบาทมากในการลดการใช้กระดาษ

ดังนั้น สำนักงานอัตโนมัติ จึงไม่ใช่งานสำนักงานธรรมดา ๆ แต่เป็นงานสำนักงานที่ใช้เทคโนโลยีระดับสูงมาก สำนักงานอัตโนมัติจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับคนที่ใช้ด้วยว่าจะก้าวไปได้มากขนาดไหน ทั้งในด้านความคิดอ่าน จินตนาการ และความพร้อมที่จะไปสู่อุตสาหกรรม ดังนั้น เลขานุการในยุคนี้ จึงจำเป็นต้องก้าวไปทันการพัฒนาของเทคโนโลยี สารสนเทศในสำนักงานอัตโนมัติ เพราะเป็นเครื่องมือที่ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของเลขานุการ และทำให้ได้งานที่สมบูรณ์แบบระดับมืออาชีพได้มากขึ้นอีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ผ่องใส ศุภจรรยาภิรักษ์ (2530) ได้ศึกษาแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540 เกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการ และคุณสมบัติของเลขานุการ เทคโนโลยีที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการ ผลการวิจัยมีดังนี้

1. บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่มีแนวโน้มว่า เลขานุการมีหน้าที่สำคัญคือ เป็นที่ปรึกษาดูแลเกี่ยวกับเวลา และการนัดหมายให้ผู้บริหาร
2. บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร เลขานุการต้องเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็วที่สุดสำหรับผู้บริหาร
3. บทบาทในการประสานงาน พบว่า เลขานุการเป็นทั้งประชาสัมพันธ์และภาพพจน์ของผู้บริหารและองค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นภายในองค์กร ทั้งระดับบนและระดับล่าง เป็นผู้ประสานงานแทนผู้บริหารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
4. คุณสมบัติของเลขานุการ พบว่า คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพที่จำเป็นมากที่สุด คือ เลขานุการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลโดยทั่วไป มีความซื่อสัตย์ สามารถเก็บความลับได้ดี มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี มีพื้นฐานความรู้ทั่วไป รู้จักการเข้าสมาคม เข้ากับคนได้ทุกระดับ สร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถทางด้าน

ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ในการพูด เขียน และการโต้ตอบเอกสารเป็นอย่างดี มีปฏิภาณไหวพริบ ฉลาดรอบรู้ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความชัดเจนในการใช้เครื่องสำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการะงาน มีความรับผิดชอบสูง แต่ไม่ถ่อมตัวจนเกินไป มีความตั้งใจทำงานสูง มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จับใจต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ เลขาธิการจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงของระบบงานในอนาคต

5. เทคโนโลยีที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540 ที่เป็นไปได้มากที่สุดคือ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องประมวลผลข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องบันทึกคำสั่ง เครื่องโทรพิมพ์ เครื่องช่วยทำงานของผู้บริหาร ระบบสำนักงานอัตโนมัติ

สันทนี พงษ์นิรันดร์ (2532) ได้ศึกษาทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะโดยส่วนรวม พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์และการมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะทางวิชาชีพที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมดูแล การจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล สถิติต่าง ๆ การดำเนินการให้เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี และการสำเร็จการศึกษา ด้านเลขานุการ และการได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ

คุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นน้อย ได้แก่ การแต่งกายทันสมัย คุณลักษณะด้านวิชาชีพที่จำเป็นน้อย ได้แก่ การใช้ภาษาอังกฤษทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน ความรู้ ความชำนาญในการพิมพ์ดีดทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

กรแก้ว อัจฉรวัง (2537) ได้ศึกษาการพัฒนาชุดการเรียนรู้รายบุคคลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ พบว่า สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้างสำหรับเลขานุการในสังคมสารสนเทศ ได้แก่ ด้านงานเลขานุการ ด้านงานสำนักงาน ด้านการสื่อสาร และด้านการพิมพ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. สมรรถภาพด้านงานเลขานุการ สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานหน้าที่เลขานุการ การประยุกต์ใช้หลักสูตรบริหารเพื่อสนับสนุนงานผู้บริหาร และความสามารถในการเลือกจัดอันดับความสำคัญ

ในงานที่รับผิดชอบ

2. สมรรถภาพด้านงานสำนักงาน สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ การจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ระบบการสื่อสารทางไกลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สมรรถภาพด้านการสื่อสาร สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือความสามารถในการวางแผนจัดระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานในหน้าที่ การประยุกต์ใช้อุปกรณ์การสื่อสารในสำนักงานอัตโนมัติได้ดี และการนำเสนอสารสนเทศ กระจายสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง
4. สมรรถภาพด้านการพิมพ์ สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือการใช้คอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ให้รวดเร็วและถูกต้องที่สุด จัดการงานพิมพ์ด้วยระบบฐานข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อผลิตงานพิมพ์ได้อย่างเหมาะสม

งานวิจัยต่างประเทศ

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

1. ด้านการบริหาร เลขานุการส่วนใหญ่จะต้องรับผิดชอบบทบาทในการบริหารงาน (Richards. 1992 : 4173) ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร (Vives. 1994 : 3995) เป็นผู้ช่วยในการบริหารงานของผู้บริหาร (Rimer. 1989 : 211)
2. ด้านงานสำนักงาน ผู้บริหารคาดหวังให้เลขานุการใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประมวลผลข้อมูล สำนักงานอัตโนมัติ (Bennet. 1984 : 2363) การใช้คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ การประมวลผลข้อมูล การบริหารฐานข้อมูล และการทำรายงาน (Wiggins. 1989 : 1676; Otto. 1988 : 1353; Dodson. 1988 : 1352) การใช้โทรศัพท์อัตโนมัติ (Chalupa. 1989 : 3593)
3. ด้านการสื่อสาร เลขานุการควรปรับปรุงพื้นฐานภาษาอังกฤษการสื่อสาร และการสื่อสารทางโทรศัพท์ (Lynch. 1986 : 4272) ศิลปะการใช้ภาษาและการเรียงความ (Bennet. 1984 : 2363) การสื่อสารด้วยการเขียน โดยเฉพาะพื้นฐานภาษาอังกฤษควร

ปรับปรุงเกี่ยวกับไวยากรณ์ ประโยค อักษร เครื่องหมาย คำนวณ การสะกดคำ การเขียน
จดหมายธุรกิจ ได้แก่ การตอบจดหมาย จดหมายสอบถาม การให้ข้อมูล การติดตามเรื่อง การ
ส่งข้อมูล การขอคำรับรอง การปฏิเสธ การต่อว่า การปรับความเข้าใจ การชักชวน การลง
นามรับรอง การเตรียมโครงร่างสุนทรพจน์ การสื่อสารด้วยวาจา ได้แก่ โครงสร้างการพูด
การโต้ตอบทางโทรศัพท์ การต้อนรับและให้คำแนะนำ การฟังและตอบข้อซักถาม การเตรียม
เป็นผู้นำกลุ่มอภิปราย (Brantley. 1986 : 1160)

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการศึกษาวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดการกระทำข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 1500 คน ได้แก่

1. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการสตรีขององค์การธุรกิจที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จำนวน 750 คน

2. ผู้บริหารของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน ข้อ 1 จำนวน 750 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากรโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. สืบจรรยาชื่อสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จากรายงานประจำปีของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ประจำปี 2538

2. สุ่มตัวอย่างเลขานุการทั้งหมด 153 คน จากรายชื่อสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย โดยใช้ตารางสำเร็จของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

3. สุ่มตัวอย่างผู้บริหารทั้งหมด 153 คน ที่เป็นผู้บริหารของเลขานุการที่สุ่มได้จากข้อ 2 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เลขานุการที่เป็นสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย และผู้บริหารของเลขานุการ

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ผู้บริหาร	750	153
เลขานุการ	750	153
รวม	1,500	306

เครื่องมือทำชิ้นงานการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือทำชิ้นงานการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของฟองใส ศุภจรรยารักษ์ สันทนีย์ พงษ์นิยรัตน์ อาภากร บุญสม และกรแก้ว อัจฉวัฒน์ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้นับดีงานเลขานุการ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ รวม 57 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการทั้ง 4 ด้าน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบทบาทเลขานุการเพื่อกำหนดขอบเขตและรูปแบบของข้อคำถาม

2. สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตที่กำหนด แบบสอบถามมี 3 ตอน ครอบคลุมคุณสมบัติและบทบาทเลขานุการ 4 ด้าน คือ ด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอกomiteกรรมการที่ควบคุมปริมาณเนื้อหา เพื่อปรับปรุงแก้ไขความถูกต้อง และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง จำนวน 4 ท่าน ได้แก่

4.1 นายอุทัย ณรงค์แสง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสูกี

4.2 นายปิยะชาติ โชติพิพัฒน์ หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนา สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

4.3 นางสุกัญญา บัวแก้ว เจ้าหน้าที่บุคลากร 5 สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

4.4 นางสาวสันทนี พงษ์นัยรัตน์ เลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับเลขานุการที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย และผู้บริหารของเลขานุการข้างต้น ที่มีในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970 :161) ได้ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการบริหาร .9464 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ .9240 ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร .9083 และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ .8894 รวมค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ .9617

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองไว้แล้ว เสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบครั้งสุดท้าย

7. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถึงนายกสมาคมเลขาธิการสตรีแห่งประเทศไทยเพื่อขอความร่วมมือให้สมาชิกของสมาคมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 306 ฉบับ ถึงผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขาธิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์พร้อมสอของจดหมายติดแสตมป์และเจ้าหน้าที่ผู้วิจัย เพื่อส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนมายังผู้วิจัย ช่วงที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2538 ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยได้โทรศัพท์ติดตามผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน พร้อมทั้งติดต่อด้วยตนเองเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาครบทั้งหมด 306 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ซึ่งปรากฏว่า มีความสมบูรณ์ทั้งหมด 306 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

มากที่สุด	ห้า	5	คะแนน
มาก	สี่	4	คะแนน
ปานกลาง	สาม	3	คะแนน
น้อย	สอง	2	คะแนน
น้อยที่สุด	หนึ่ง	1	คะแนน

3. คำนวณหาค่าร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
 4. คำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นรายชื่อและด้านเพื่อศึกษาบทบาทเลขานุการตามความมุ่งหมายข้อที่ 1
 5. คำนวณค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายชื่อและรายด้านของแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อทราบการกระจายคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม
 6. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยจำนวนกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ใช้ t-test จำนวนกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปใช้ F-test
 7. ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและผู้นับถืองานเลขานุการในแบบสอบถามปลายเปิด ตอนที่ 3
- การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCE)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Ferguson. 1981 : 49) จากสูตร

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

เมื่อ $\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Ferguson. 1981 : 68) จากสูตร

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

เมื่อ S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ α - Coefficient จากสูตร

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

เมื่อ α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
n	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือที่จะวัด
$\sum s_i^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
s_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

3. ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติค่าที (t - test)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบ t -test
$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ
S_1^2, S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร และกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ
n_1, n_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร และกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ

4. วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F	แทน	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่าสองกลุ่ม
MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน Sum Square
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน หรือ Mean Square
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระหรือ Degree of Freedom
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ
ในด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้าน
การจัดการสำนักงานอัตโนมัติ จําแนกตามขนาดขององค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของ
เลขานุการ ดังนี้

1. หากคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้านและรายข้อ ตามทัศนะของ
ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ ทั้ง 4 ด้าน
2. หากคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อ
บทบาทเลขานุการจําแนกตามขนาดขององค์กรธุรกิจ
3. หากคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามทัศนะของผู้ปฏิบัติงาน
เลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ จําแนกตามประสิทธิภาพการทำงานของเลขานุการ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามขนาดขององค์การ และประสิทธิภาพการทำงานของเลขานุการ ดังนี้

1. เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ
2. เปรียบเทียบทักษะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ที่มีต่อบทบาทเลขานุการจำแนกตามประสิทธิภาพการทำงานของเลขานุการ
3. วิเคราะห์ความแปรปรวนทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเลขานุการ จำแนกตามขนาดขององค์การธุรกิจ

สำหรับการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนน (Class interval) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง ระดับความจำเป็นของบทบาทเลขานุการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง ระดับความจำเป็นของบทบาทเลขานุการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง ระดับความจำเป็นของบทบาทเลขานุการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง ระดับความจำเป็นของบทบาทเลขานุการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง ระดับความจำเป็นของบทบาทเลขานุการน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงไว้ในตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละ
1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม			
1. ผู้บริหาร	750	153	50.0
2. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ	750	153	50.0
รวม	1,500	306	100.0
2. การงานของผู้บริหารตามขนาดขององค์การธุรกิจ			
1. ธุรกิจขนาดใหญ่ (จำนวนพนักงาน 300 คนขึ้นไป)	422	86	56.2
2. ธุรกิจขนาดกลาง (จำนวนพนักงาน 50-299 คน)	255	52	34.0
3. ธุรกิจขนาดย่อม (จำนวนพนักงาน 1-49 คนขึ้นไป)	73	15	9.8
รวม	750	153	100.0
3. การงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการตามประสบการณ์ การทำงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ			
1. ประสบการณ์ 5-10 ปี	402	82	53.6
2. ประสบการณ์มากกว่า 10 ปี	348	71	46.4
รวม	750	153	100.0

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 306 คน เป็นผู้บริหาร 153 คน และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ 153 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน ส่วนการจำแนกผู้บริหารตามขนาดขององค์การธุรกิจ ได้แก่ องค์การธุรกิจขนาดใหญ่ 86 คน องค์การธุรกิจขนาดกลาง 52 คน และองค์การธุรกิจขนาดย่อม 15 คน รวม 153 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2, 34.0 และ 9.8 ตามลำดับ การจำแนกผู้ปฏิบัติงานเลขานุการตามประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ ทำงาน 5-10 ปี จำนวน 82 คน ทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 71 คน รวม 153 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และ 46.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ โดยแยกพิจารณาดังนี้

1. คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน และรายชื่อ ตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ ทั้ง 4 ด้าน ดังแสดงไว้ในตาราง 3-7

ตาราง 3 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการทั้ง 4 ด้าน

บทบาทเลขานุการ	ผู้บริหาร (N = 153)			ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ (N = 153)		
	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์
ด้านการบริหาร	3.81	.52	มาก	3.81	.59	มาก
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.91	.46	มาก	3.90	.57	มาก
ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร	4.23	.44	มาก	4.19	.54	มาก
ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ	3.82	.64	มาก	3.66	.72	มาก
รวม	3.94	.52	มาก	3.89	.61	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านที่คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร ($\bar{X} = 4.23$) และคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการบริหาร ($\bar{X} = 3.81$)

สำหรับผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร ($\bar{X} = 4.19$) และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ($\bar{x} = 3.66$)

ตาราง 4 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน
 เลขานุการ ที่มีต่อบทบาทเลขานุการด้านการบริหาร

ข้อที่	บทบาทเลขานุการด้านการบริหาร	ผู้บริหาร (N = 153)			ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์
1	มีความสามารถในการช่วยผู้บริหาร วางแผนงานได้	3.24	.92	ปานกลาง	3.18	.85	ปานกลาง
2	มีความสามารถในการช่วยผู้บริหาร วิเคราะห์งานได้	3.25	.84	ปานกลาง	3.24	.82	ปานกลาง
3	เป็นผู้สื่อสารได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร	4.32	.70	มาก	4.27	.75	มาก
4	สรุพอข้อมูลได้ถูกต้องรวดเร็ว เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร	4.31	.67	มาก	4.10	.80	มาก
5	เป็นผู้ช่วยติดต่อประสานงานแทน ผู้บริหารได้	4.31	.62	มาก	4.12	.79	มาก
6	ช่วยเตรียมงานให้ผู้บริหารตาม ความเหมาะสม	4.22	.60	มาก	4.22	.72	มาก
7	เป็นผู้ดูแลและติดตามผลที่เกี่ยวกับ ภาระงานของผู้บริหาร	3.78	.88	มาก	3.93	.89	มาก
8	เป็นผู้ช่วยแก้สถานการณ์หรือแก้ปัญหา แทนผู้บริหารได้	3.33	.90	ปานกลาง	3.46	.92	ปานกลาง
9	เป็นผู้ช่วยผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้ บรรลุเป้าหมาย	3.34	.96	ปานกลาง	3.45	.83	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	บทบาทเลขานุการด้านการบริหาร	ผู้บริหาร (N = 153)			ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์
10	เป็นผู้ปกป้องรักษาผลประโยชน์ให้ผู้บริหาร	3.86	.96	มาก	4.09	.85	มาก
11	เป็นผู้ปกป้องรักษาผลประโยชน์ให้องค์การ	4.02	.86	มาก	4.03	.86	มาก
12	เป็นผู้พิจารณากรองงานเพื่อเสนอผู้บริหาร	3.86	.88	มาก	4.01	.86	มาก
13	มีความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงาน	3.66	.78	มาก	3.45	.84	ปานกลาง
รวม		3.81	.52	มาก	3.81	.59	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้บริหารมีทักษะต่อบทบาทเลขานุการด้านการบริหารโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถในการช่วยผู้บริหารวางแผนงาน ความสามารถในการช่วยผู้บริหารวิเคราะห์งาน เป็นผู้ช่วยแก้สถานการณ์หรือแก้ปัญหาแทนผู้บริหาร และเป็นผู้ช่วยผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับความจำเป็นปานกลาง ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ เป็นผู้สื่อข่าวได้ถูกต้อง รวดเร็วตรงตามความต้องการของผู้บริหาร ($\bar{x} = 4.32$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสามารถในการช่วยผู้บริหารวางแผน ($\bar{x} = 3.24$)

ทักษะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ที่มีต่อบทบาทเลขานุการด้านการบริหารโดยรวม อยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในเรื่องความสามารถ ในการช่วยผู้บริหารวางแผนงาน ความสามารถในการช่วยผู้บริหารวิเคราะห์งาน ช่วยแก้สถานการณ์ หรือแก้ปัญหาที่ผู้บริหาร เป็นผู้ช่วยผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย และมีความรู้เกี่ยวกับ นโยบายและแผนงานอยู่ในระดับความจำเป็นปานกลาง ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เป็นผู้สื่อข่าวได้ถูกต้อง รวดเร็วตรงตามความต้องการของผู้บริหาร ($\bar{x} = 4.27$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสามารถในการช่วยผู้บริหารวางแผนงานได้ ($\bar{x} = 3.18$)

ตาราง 5 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน
 เลขานุการ ที่มีต่อบทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

ข้อที่	บทบาทเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	ผู้บริหาร (N = 153)			ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์
1	พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาด เรียบร้อย	4.46	.85	มาก	4.61	.65	มากที่สุด
2	จดชวเลขและถอดข้อความได้	3.63	1.18	มาก	3.41	1.22	ปานกลาง
3	อธิบายเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานได้	3.85	.70	มาก	4.05	.77	มาก
4	ต้อนรับและอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาติดต่อแทนผู้บริหารได้	4.44	.58	มาก	4.52	.67	มากที่สุด
5	จัดเตรียมการเดินทางให้ผู้บริหารได้	4.07	.79	มาก	4.20	.77	มาก
6	จัดการนัดหมายให้ผู้บริหารได้	4.41	.61	มาก	4.46	.73	มาก
7	ได้ตอบเอกสาร เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ขององค์กรได้	3.99	.72	มาก	3.99	.84	มาก
8	จัดการประชุมให้ดำเนินไป ด้วยความเรียบร้อย	4.03	.76	มาก	4.07	.85	มาก
9	จดและบันทึกรายงานการประชุมได้	4.12	.89	มาก	4.08	.98	มาก
10	ร่างคำปราศรัยหรือคำบรรยาย ให้ผู้บริหารได้	3.39	1.01	ปานกลาง	3.41	1.04	ปานกลาง
11	ย่อ สรุปเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น	3.88	.82	มาก	3.84	.97	มาก
12	เขียนรายงานต่าง ๆ ได้	3.75	.90	มาก	3.83	.93	มาก
13	จัดตกแต่งสำนักงาน	3.48	.93	ปานกลาง	3.52	.99	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	บทบาทเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	ผู้บริหาร (N = 153)			ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์
14	จัดเก็บเอกสารได้อย่างมีระบบ	4.37	.72	มาก	4.41	.68	มาก
15	มีความรู้ ความสามารถในการใช้ ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง	4.32	.68	มาก	4.28	.71	มาก
16	มีความรู้ ความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง	4.28	.73	มาก	4.01	.90	มาก
17	มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	4.08	.71	มาก	3.80	.88	มาก
18	มีความรู้เกี่ยวกับงานบุคลากร	3.51	.80	มาก	3.54	.84	มาก
19	มีความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ	3.27	.75	ปานกลาง	3.33	.90	ปานกลาง
20	มีความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงิน และงบประมาณ	3.27	.79	ปานกลาง	3.00	.92	ปานกลาง
21	มีความรู้ ความเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานในหน้าที่	3.56	.82	มาก	3.54	.87	มาก
รวม		3.91	.46	มาก	3.90	.57	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในเรื่องร่างคำปราศรัยหรือคำบรรยายให้ผู้บริหาร จัดตกแต่งสำนักงาน มีความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ มีความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงิน และงบประมาณ มีความจำเป็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย ($\bar{x} = 4.46$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 2 ข้อ คือ มีความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ และมีความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงิน และงบประมาณ ($\bar{x} = 3.27$)

ทัศนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ที่มีต่อบทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 3.90$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าในเรื่องพิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อแทนผู้บริหาร อยู่ในระดับความจำเป็นมากที่สุด ข้อที่อยู่ในระดับความจำเป็นปานกลาง ได้แก่ จดขวเลขและถอดข้อความร่างคำปราศรัยหรือคำบรรยายให้ผู้บริหาร มีความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ และมีความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงิน และงบประมาณ ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย ($\bar{x} = 4.61$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงิน และงบประมาณ ($\bar{x} = 3.00$)

ตาราง 6 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน
 เลขานุการ ที่มีต่อบทบาทเลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร

ข้อที่	บทบาทเลขานุการ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร	ผู้บริหาร (N = 153)			ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์
1	เป็นผู้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์	4.10	.62	มาก	4.14	.67	มาก
2	มีสุขภาพจิตดี ร่าเริง แจ่มใส	4.41	.56	มาก	4.35	.66	มาก
3	แต่งกายประณีต สะอาด เรียบร้อย	4.44	.56	มาก	4.37	.70	มาก
4	แต่งกายทันสมัย	3.68	.83	มาก	3.68	.81	มาก
5	มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคล ทั่วไป	4.47	.61	มาก	4.43	.71	มาก
6	ประสานงานได้อย่างดีกับผู้เกี่ยวข้อง ทุกระดับ	4.44	.59	มาก	4.43	.73	มาก
7	เป็นนักประชาสัมพันธ์หรือสื่อกลาง ในการสร้างภาพพจน์ของผู้บริหาร	4.16	.70	มาก	4.20	.81	มาก
8	สร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่เกี่ยวข้อง กับวิชาชีพ	3.80	.81	มาก	3.73	.97	มาก
9	มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.27	.69	มาก	4.22	.72	มาก
10	สื่อสารด้วยการเขียนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.31	.66	มาก	4.20	.72	มาก
11	สื่อสารด้วยการพูดได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.37	.65	มาก	4.33	.70	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	บทบาทเลขานุการ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร	ผู้บริหาร (N = 153)			ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์
12	ฟังเรื่องต่าง ๆ เข้าใจได้โดยง่าย	4.35	.65	มาก	4.24	.69	มาก
	รวม	4.23	.44	มาก	4.19	.54	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่าผู้บริหารมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแต่ละข้ออยู่ในระดับความจำเป็นมาก ข้อที่มีความจำเป็นสูงสุดคือ มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไป ($\bar{x} = 4.47$) รองลงมามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ แต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย และประสานงานได้อย่างดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ ($\bar{x} = 4.44$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ แต่งกายทันสมัย ($\bar{x} = 3.68$)

ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ที่มีต่อบทบาทเลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแต่ละข้ออยู่ในระดับความจำเป็นมาก ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 2 ข้อ คือ มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไป ประสานงานได้อย่างดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมาคือ แต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย ($\bar{x} = 4.37$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ แต่งกายทันสมัย ($\bar{x} = 3.68$)

ตาราง 7 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้นับปฏิบัติงาน
 เลขานุการ ที่มีต่อบทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

ข้อที่	บทบาทเลขานุการ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ	ผู้บริหาร (N = 153)			ผู้นับปฏิบัติงานเลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์
1	ถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงงานได้	3.76	.86	มาก	3.66	.94	มาก
2	ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ ได้รวดเร็ว และถูกต้อง	4.27	.79	มาก	4.23	.80	มาก
3	จัดการสร้างงานพิมพ์ด้วยระบบ ฐานข้อมูลได้	3.89	.98	มาก	3.74	.96	มาก
4	มีความสามารถเข้าปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) งานการสื่อสารได้	3.68	1.00	มาก	3.33	1.03	ปานกลาง
5	ใช้ระบบโทรสัมมนาการประชุมทางไกล ได้ (Teleconference)	3.50	1.01	ปานกลาง	3.30	1.04	ปานกลาง
6	ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการ จัดเก็บเอกสารได้	3.83	.93	มาก	3.63	1.04	มาก
7	จัดการนัดหมาย บันทึกตารางเวลา ให้ผู้บริหารโดยใช้คอมพิวเตอร์ได้	3.72	1.04	มาก	3.71	1.11	มาก
8	สื่อสารโดยใช้เครื่องโทรสารได้ (Facimile)	4.11	.75	มาก	4.08	.85	มาก
9	สื่อสารโดยใช้เครื่องโทรพิมพ์ได้ (Telex)	3.50	1.09	ปานกลาง	3.35	1.11	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	บทบาทเลขานุการ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ	ผู้บริหาร (N = 153)			ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ (N = 153)		
		$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์
10	ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สร้างภาพ กราฟิก เช่น สร้างกราฟ แผนภูมิ เพื่อการเสนอผลงานได้	3.71	.92	มาก	3.47	1.07	ปานกลาง
11	ประยุกต์ใช้อุปกรณ์สื่อสารในสำนักงาน อัตโนมัติได้	4.00	.79	มาก	3.79	.98	มาก
	รวม	3.82	.64	มาก	3.66	.72	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่าผู้บริหารมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในเรื่องการใช้ระบบโทรสัมมนาการประชุมทางไกล (Teleconference) และสื่อสารโดยใช้เครื่องโทรพิมพ์อยู่ในระดับความจำเป็นปานกลาง ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ได้รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{x} = 4.27$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 2 ข้อคือ ใช้ระบบโทรสัมมนาการประชุมทางไกล (Teleconference) และสื่อสารโดยใช้เครื่องโทรพิมพ์ (Telex) ($\bar{x} = 3.50$)

สำหรับผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในเรื่องมีความสามารถใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ในการสื่อสาร ใช้ระบบโทรสัมมนาการประชุมทางไกล (Teleconference) สื่อสารโดยใช้เครื่องโทรพิมพ์และใช้คอมพิวเตอร์สร้างภาพกราฟิก เช่น สร้างกราฟแผนภูมิเพื่อการเสนอผลงาน อยู่ในระดับ

ความจำเป็นปานกลาง ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 1 ใช้
เครื่องคอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ได้รวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.23$) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด
คือ 1 ใช้ระบบโทรสัมมนาการประชุมทางไกลได้ (Teleconference) ($\bar{X} = 3.30$)

2. คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อ
บทบาทเลขานุการ จำแนกตามขนาดขององค์การธุรกิจ ดังแสดงไว้ในตาราง 8

ตาราง 8 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาท
เลขานุการ จำแนกตามขนาดขององค์การธุรกิจ

บทบาทเลขานุการ	ธุรกิจขนาดย่อม (N = 15)			ธุรกิจขนาดกลาง (N = 52)			ธุรกิจขนาดใหญ่ (N = 86)		
	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์
ด้านการบริหาร	3.70	.36	มาก	3.78	.53	มาก	3.84	.53	มาก
ด้านการปฏิบัติงานหน้าที่	3.81	.46	มาก	3.91	.36	มาก	3.93	.51	มาก
ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ	4.07	.48	มาก	4.24	.40	มาก	4.26	.45	มาก
ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ	3.79	.52	มาก	3.87	.55	มาก	3.79	.72	มาก
รวม	3.84	.33	มาก	3.95	.32	มาก	3.96	.43	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า ทัศนะของผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ที่มีต่อบทบาทเลขานุการ
โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่
ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$)
รองลงมาได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานหน้าที่ ($\bar{X} = 3.93$) และที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน
การจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.79$)

สำหรับผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดกลาง มีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.24$) รองลงมาได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 3.91$) และที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการบริหาร ($\bar{x} = 3.78$)

ส่วนผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม มีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 3.84$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.07$) รองลงมาได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 3.81$) และที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการบริหาร ($\bar{x} = 3.70$) และเมื่อพิจารณาโดยรวมจะเห็นว่า องค์การธุรกิจขนาดใหญ่มีคะแนนส่วนรวมสูงสุด ($\bar{x} = 3.96$) และองค์การธุรกิจขนาดย่อม มีคะแนนส่วนรวมต่ำสุด ($\bar{x} = 3.84$)

3. หากคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามทัศนะของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ จานแนกตามประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ ดังแสดงไว้ในตาราง 9

ตาราง 9 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามทัศนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ

บทบาทเลขานุการ	ประสบการณ์ 5-10 ปี (N = 82)			ประสบการณ์มากกว่า 10 ปี (N = 71)		
	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์
ด้านการบริหาร	3.77	.63	มาก	3.86	.55	มาก
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.86	.57	มาก	3.95	.58	มาก
ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร	4.16	.50	มาก	4.23	.58	มาก
ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ	3.59	.75	มาก	3.74	.70	มาก
รวม	3.84	.52	มาก	3.94	.51	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 3.84$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแต่ละด้านอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.16$) รองลงมาได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 3.86$) และที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ($\bar{x} = 3.59$)

สำหรับผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 3.94$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมาได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 3.95$) และที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ($\bar{x} = 3.74$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ ทั้ง 4 ด้าน จาแนกตามขนาดขององค์กร และประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ รอยแยกพิจารณา ดังนี้

1. เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ ดังแสดงไว้ในตาราง 10-14

ตาราง 10 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ เป็นรายด้าน

บทบาทเลขานุการ	ผู้บริหาร (N = 153)		ผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการ (N = 153)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการบริหาร	3.81	.52	3.81	.59	-.09
ด้านการปฏิบัติงานหน้าที่	3.91	.46	3.90	.57	.24**
ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร	4.23	.44	4.19	.54	.76**
ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ	3.82	.64	3.66	.72	1.97
รวม	3.94	.52	3.89	.61	.98**

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

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการบริหารและด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 11 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและผู้นับถืองานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการด้านการบริหารเป็นรายชื่อ

ข้อที่	บทบาทเลขานุการด้านการบริหาร	ผู้บริหาร (N = 153)		ผู้นับถืองาน เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	มีความสามารถในการช่วยผู้บริหารวางแผนงานได้	3.24	.92	3.18	.85	.51
2	มีความสามารถในการช่วยผู้บริหารวิเคราะห์งานได้	3.25	.84	3.24	.82	.14
3	เป็นผู้สื่อข่าวได้ถูกต้อง รวดเร็วตรงตามความต้องการของผู้บริหาร	4.32	.70	4.27	.75	.55
4	สรรหาข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร	4.31	.67	4.10	.80	2.47*
5	เป็นผู้ช่วยติดต่อประสานงานแทนผู้บริหารได้	4.31	.62	4.12	.79	2.33**
6	ช่วยเตรียมงานให้ผู้บริหารตามความเหมาะสม	4.22	.60	4.22	.72	.00*
7	เป็นผู้ดูแลและติดตามผลที่เกี่ยวกับภาระงานของผู้บริหาร	3.78	.88	3.93	.89	-1.49
8	เป็นผู้ช่วยแก้สถานการณ์หรือแก้ปัญหาแทนผู้บริหารได้	3.33	.90	3.46	.92	-1.26

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อที่	บทบาทเลขานุการด้านการบริหาร	ผู้บริหาร (N = 153)		ผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
9	เป็นผู้ช่วยผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย	3.34	.96	3.45	.83	-1.08
10	เป็นผู้ปกป้องรักษาผลประโยชน์ให้ผู้บริหาร	3.86	.96	4.09	.85	-2.26
11	เป็นผู้ปกป้องรักษาผลประโยชน์ให้องค์การ	4.02	.86	4.03	.86	-.13
12	เป็นผู้พิจารณารองงานเพื่อเสนอผู้บริหาร	3.86	.88	4.01	.86	-1.51
13	มีความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงาน	3.66	.78	3.45	.84	2.25
	รวม	3.81	.52	3.81	.59	-.09

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

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการด้านการบริหาร ในเรื่องเกี่ยวกับสรรหาข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารช่วยเตรียมงานให้ผู้บริหารตามความเหมาะสม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการด้านการบริหารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและผู้นับถืองานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นรายชื่อ

ข้อที่	บทบาทเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	ผู้บริหาร (N = 153)		ผู้นับถืองาน เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาด เรียบร้อย	4.46	.85	4.61	.65	-1.74**
2	จดตัวเลขและถอดข้อความได้	3.63	1.18	3.41	1.22	1.62
3	อธิบายเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานได้	3.85	.70	4.05	.77	-2.32
4	ต้อนรับและอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาติดต่อแทนผู้บริหารได้	4.44	.58	4.52	.67	-1.09
5	จัดเตรียมการเดินทางให้ผู้บริหารได้	4.07	.79	4.20	.77	-1.39
6	จัดการนัดหมายให้ผู้บริหารได้	4.41	.61	4.46	.73	-.68*
7	รับผิดชอบเอกสารเกี่ยวข้องกับธุรกิจ ขององค์การได้	3.99	.72	3.99	.84	.07
8	จัดการประชุมให้ดำเนินไป ด้วยความเรียบร้อย	4.03	.76	4.07	.85	-.35
9	จดและบันทึกรายงานการประชุมได้	4.12	.89	4.08	.98	.43
10	ร่างคำปราศรัยหรือคำบรรยาย ให้ผู้บริหารได้	3.39	1.01	3.41	1.04	-.17
11	ย่อ สรุปเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น	3.88	.82	3.84	.97	.38*

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อที่	บทบาทเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	ผู้บริหาร (N = 153)		ผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
12	เขียนรายงานต่าง ๆ ได้	3.75	.90	3.83	.93	-.81
13	จัดตกแต่งสำนักงาน	3.48	.93	3.52	.99	-.36
14	จัดเก็บเอกสารได้อย่างมีระบบ	4.37	.72	4.41	.68	-.41
15	มีความรู้ ความสามารถในการใช้ ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง	4.32	.68	2.28	.71	.49
16	มีความรู้ ความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง	4.28	.73	4.01	.90	2.85**
17	มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	4.08	.71	3.80	.88	3.06**
18	มีความรู้เกี่ยวกับงานบุคลากร	3.51	.80	3.54	.84	-.35
19	มีความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ	3.27	.75	3.33	.90	-.55*
20	มีความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงิน และงบประมาณ	3.27	.79	3.00	.92	2.81
21	มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานในหน้าที่	3.56	.82	3.54	.87	.14
รวม		3.91	.46	3.90	.57	.24**

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ในเรื่องเกี่ยวกับจัดการนัดหมายให้ผู้บริหาร ย่อสรุปเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น และมีความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานเรื่องพิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ตาราง 13 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ
ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร เป็นรายชื่อ

ข้อที่	บทบาทเลขานุการ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร	ผู้บริหาร (N = 153)		ผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	เป็นผู้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์	4.10	.62	4.14	.67	-.44
2	มีสุขภาพจิตดี ร่าเริง แจ่มใส	4.41	.56	4.35	.66	.84*
3	แต่งกายประณีต สะอาด เรียบร้อย	4.44	.56	4.37	.70	1.08**
4	แต่งกายทันสมัย	3.68	.83	3.68	.81	.00
5	มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคล ทั่วไป	4.47	.61	4.43	.71	.52*
6	ประสานงานได้อย่างดีกับผู้เกี่ยวข้อง ทุกระดับ	4.44	.59	4.43	.73	.09**
7	เป็นนักประชาสัมพันธ์หรือสื่อกลาง ในการสร้างภาพพจน์ของผู้บริหาร	4.16	.70	4.20	.81	-.45
8	สร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่ เกี่ยวข้อง กับวิชาชีพ	3.80	.81	3.73	.94	.72
9	มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.27	.69	4.22	.72	.73
10	สื่อสารด้วยการเขียนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.31	.66	4.20	.72	1.32

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อที่	บทบาทเลขานุการ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ	ผู้บริหาร (N = 153)		ผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
11	สื่อสารด้วยการพูดได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.37	.65	4.33	.70	.60
12	ฟังเรื่องต่าง ๆ เข้าใจได้โดยง่าย	4.35	.65	4.24	.69	1.54
	รวม	4.23	.44	4.19	.54	.76**

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนคติต่อบทบาท เลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การเกี่ยวกับมีสุขภาพจิตดี ไร่แรงแรงแม้ส มีมนุษยสัมพันธ์ และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในเรื่องแต่งกาย ประณีต สะอาดเรียบร้อย และประสานงานได้อย่างดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนคติต่อบทบาท เลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 14 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและผู้นับปฏิบัติงานเลขานุการที่มีบทบาทเลขานุการ
ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติเป็นรายข้อ

ข้อที่	บทบาทเลขานุการ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ	ผู้บริหาร (N = 153)		ผู้นับปฏิบัติงาน เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงงานได้	3.76	.86	3.66	.94	1.02
2	ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ ได้รวดเร็ว และถูกต้อง	4.27	.79	4.23	.80	.43
3	จัดการสร้างงานพิมพ์ด้วยระบบ ฐานข้อมูลได้	3.89	.98	3.74	.96	1.36
4	มีความสามารถใช้ประโยชน์ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ในการสื่อสารได้	3.68	1.00	3.33	1.03	3.04
5	ใช้ระบบโทรสัมมนาการประชุมทางไกล ได้ (Teleconference)	3.50	1.01	3.30	1.04	1.68
6	ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการ จัดเก็บเอกสารได้	3.83	.93	3.63	1.04	1.79
7	จัดการนัดหมาย บันทึกตารางเวลา ให้ผู้บริหารโดยใช้คอมพิวเตอร์ได้	3.72	1.04	3.71	1.11	.11
8	สื่อสารโดยใช้เครื่องโทรสารได้ (Facimile)	4.11	.75	4.08	.85	.36

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อที่	บทบาทเลขานุการ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ	ผู้บริหาร (N = 153)		ผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการ (N = 153)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
9	สื่อสารโดยใช้เครื่องโทรพิมพ์ได้ (Telex)	3.50	1.09	3.35	1.11	1.25
10	ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สร้างภาพ กราฟฟิค เช่น สร้างกราฟ แผนภูมิ เพื่อการเสนอผลงานได้	3.71	.92	3.47	1.07	2.12
11	ประยุกต์ใช้อุปกรณ์สื่อสารในสำนักงาน อัตโนมัติได้	4.00	.79	3.79	.98	2.04**
	รวม	3.82	.64	3.66	.72	1.97

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

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ในการประยุกต์ใช้อุปกรณ์สื่อสารในสำนักงานอัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. เปรียบเทียบทักษะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ ดังแสดงไว้ในตาราง 15

ตาราง 15 เปรียบเทียบทักษะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ

บทบาทเลขานุการ	ประสบการณ์ 5-10 ปี (N = 82)		ประสบการณ์ มากกว่า 10 ปี (N = 71)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการบริหาร	3.77	.63	3.86	.55	.98
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.86	.57	3.95	.58	-.96
ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร	4.16	.50	4.23	.58	-.74
ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ	3.59	.75	3.74	.70	-1.29
รวม	3.84	.52	3.94	.51	-1.18

จากตาราง 15 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีทักษะต่อบทบาทเลขานุการด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีทักษะต่อบทบาทเลขานุการ แตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. วิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเลขานุการ จำแนกตามขนาดขององค์การธุรกิจ ดังตาราง 16-20

ตาราง 16 วิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะของผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดกลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อมที่มีต่อบทบาทเลขานุการทั้ง 4 ด้าน

แหล่งของความแปรปรวน	d.f.	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.1652	.0826	.5793
ภายในกลุ่ม	150	22.6098	.1507	
รวม	152	22.7750		

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดกลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม มีทักษะต่อบทบาทของเลขานุการทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 วิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะของผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดกลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม ที่มีต่อบทบาทเลขานุการด้านการบริหาร

แหล่งของความแปรปรวน	d.f.	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.3020	.1510	.5729
ภายในกลุ่ม	150	40.5042	.2700	
รวม	152	40.8062		

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดกลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม มีทักษะต่อบทบาทเลขานุการด้านการบริหาร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 วิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะของผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้บริหาร
องค์การธุรกิจขนาดกลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม ที่มีต่อบทบาทเลขานุการด้านการ
การปฏิบัติงานในหน้าที่

แหล่งของความแปรปรวน	d.f.	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.1938	.0969	.6318
ภายในกลุ่ม	150	31.5588	.2104	
รวม	152	31.7526		

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้บริหารองค์การธุรกิจ
ขนาดกลางและผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม มีทักษะต่อบทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงาน
ในหน้าที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 วิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะของผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้บริหาร
องค์การธุรกิจขนาดกลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม ที่มีต่อบทบาทเลขานุการ
ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร

แหล่งของความแปรปรวน	d. f.	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.4542	.2271	.3062
ภายในกลุ่ม	150	28.5562	.1904	
รวม	152	29.0104		

ตาราง 19 แสดงว่า ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาด
กลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม มีทักษะต่อบทบาทเลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์
ให้กับองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 วิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะของผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้บริหาร
องค์การธุรกิจขนาดกลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม ที่มีต่อบทบาทเลขานุการด้านการ
จัดการสำนักงานอัตโนมัติ

แหล่งของความแปรปรวน	d.f.	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.2680	.1340	.7252
ภายในกลุ่ม	150	62.4253	.4162	
รวม	152	62.6934		

จากตาราง 20 แสดงว่า ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้บริหารองค์การธุรกิจ
ขนาดกลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม มีทักษะต่อบทบาทเลขานุการด้านการจัดการ
สำนักงานอัตโนมัติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการเพิ่มเติม
สรุปได้ดังตารางที่ 21-25

ตาราง 21 บทบาทเลขานุการด้านการบริหาร

ผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ	ผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
เก็บเอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับ เรื่องต่าง ๆ ได้เรียบร้อย และครบถ้วน	20	38.46	มีความรู้ ความเข้าใจ งานการบริหาร	17	27.42
ค้นหาความรู้ด้านการวิเคราะห์ และการบริหาร	10	19.23	มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เข้าใจแนวทางและนโยบาย ขององค์การ	17	27.42
เป็นผู้ช่วยในการประสาน ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา	8	15.38	มีไหวพริบแก้ปัญหาในการ ทำงานเพื่อสนับสนุนงาน ของผู้บริหาร	13	20.97
เป็นผู้ช่วยติดต่อประสานงาน	8	15.38	เป็นผู้ช่วยดำเนินการแทน ผู้บริหารได้	9	14.50
เป็นผู้ปกป้องผลประโยชน์ให้ กับองค์การ	6	11.55		6	9.69
รวม	52	100.00	รวม	62	100.00

จากตาราง 21 ผู้บริหารองค์การธุรกิจแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ จำนวน 52 คน และผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็น จำนวน 62 คน

ตาราง 22 บทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

ผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ	ผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติงานรวดเร็วและถูกต้อง	14	17.95	มีความรับผิดชอบ	23	25.84
มีความใส่ใจในงานและเข้าใจ เนื้อหาของงาน	14	17.95	ปฏิบัติงานรวดเร็ว		
มีความรู้ด้านภาษาดี	14	17.95	เรียบร้อย มีระเบียบ	17	19.10
มีความกระตือรือร้น	10	12.82	หมั่นหาความรู้ ค้นคว้าวิจัย		
แสวงหาความรู้และพัฒนา ตนเอง	10	12.82	เพิ่มเติมทันต่อเหตุการณ์	11	12.35
ทำงานอย่างมีระบบระเบียบ	10	12.82	มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อน		
มีความรับผิดชอบ	6	7.71	ร่วมงานและผู้บริหาร	11	12.35
			มีจิตสำนึกในงานเลขานุการ	9	10.12
			มีความละเอียดรอบคอบ	9	10.12
			มีความรู้ด้านภาษาดี	9	10.12
รวม	78	100.00	รวม	89	100.00

จากตาราง 22 ผู้บริหารองค์การธุรกิจแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ จำนวน 78 คน และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการแสดงความคิดเห็น จำนวน 89 คน

ตาราง 23 บทบาทเลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร

ผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ	ผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
มีมนุษยสัมพันธ์	28	27.48	มีมนุษยสัมพันธ์	21	32.31
มีทัศนคติที่ดี	18	17.64	มีบุคลิกภาพดี	15	23.08
มีบุคลิกภาพดี	14	13.72	พูดจาดี	11	16.92
แต่งกายดี	12	11.76	แต่งกายดี	6	9.23
มีความสุภาพ วางตัวดี	10	9.80	มีความสุภาพ วางตัวดี	6	9.23
มีความตั้งใจให้ความช่วยเหลือ	10	9.80	มีทัศนคติที่ดี	6	9.23
พูดจาดี	10	9.80			
รวม	102	100.00	รวม	65	100.00

จากตาราง 23 ผู้บริหารองค์กรธุรกิจแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร จำนวน 102 คน และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการแสดงความคิดเห็นจำนวน 65 คน

ตาราง 24 บทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

ผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ	ผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
สนใจศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ เทคโนโลยีใหม่ ๆ	60	68.18	มีความเข้าใจเครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน อัตโนมัติ	19	45.24
ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและ อุปกรณ์สื่อสารได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	22	25.00	สนใจศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ เทคโนโลยีใหม่ ๆ	19	45.24
สามารถใช้คอมพิวเตอร์งาน ต่าง ๆ เช่น พิมพ์เอกสารได้	6	6.82	สามารถประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	4	9.52
รวม	88	100.00	รวม	42	100.00

จากตาราง 24 ผู้บริหารองค์การธุรกิจแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ จำนวน 88 คน และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการแสดงความคิดเห็นจำนวน 42 คน

ตาราง 25 บทบาทเลขานุการด้านอื่น ๆ

ผู้บริหาร	จำนวน	ร้อยละ	ผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการ	จำนวน	ร้อยละ
เก็บรักษาความลับได้ดี	20	28.58	มีปฏิภาณไหวพริบในการ		
มีความซื่อสัตย์ สุจริต	20	28.58	แก้ปัญหา	9	33.35
จงรักภักดีต่อองค์กรและ			เก็บรักษาความลับได้ดี	6	22.22
ผู้บริหาร	12	17.14	มีคุณธรรม ยุติธรรม	4	14.81
มีความตรงต่อเวลา	8	11.42	มีความซื่อสัตย์ สุจริต	4	14.81
มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	6	8.57	มีสมาธิและความจำดี	4	14.81
มีไหวพริบและความจำดี	4	5.71			
รวม	70	100.00	รวม	27	100.00

จากตาราง 25 ผู้บริหารองค์การธุรกิจแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการ
ด้านอื่น ๆ จำนวน 70 คน และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการแสดงความคิดเห็น จำนวน 27 คน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นไว้ตามลำดับ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ จาแนกตามขนาดขององค์กร และประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการทั้ง 4 ด้าน จาแนกตามขนาดขององค์กรและประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่เข้าในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จำนวน 750 คน และผู้บริหารของเลขานุการข้างต้น จำนวน 750 คน รวมทั้งสิ้น 1500 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยวิธีจับฉลาก ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร จำนวน 153 คน ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ จำนวน 153 คน รวมทั้งสิ้น 306 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการทั้ง 4 ด้าน รวม 57 ข้อ ซึ่งแต่ละด้านมีความเชื่อมั่นดังนี้คือ ด้านการบริหาร .9464 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ .9240 ด้านการ

สร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร .9083 และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ .8894 รวมความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ .9617

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการทั้ง 4 ด้าน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการองค์การธุรกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 306 ฉบับ โดยการส่งทางไปรษณีย์ พร้อมทั้งโทรศัพท์ติดตามทวงถาม ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาครบ 306 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คำนวณหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการเป็นรายด้าน และโดยรวม จำแนกตามขนาดขององค์การและประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ
3. เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการเป็นรายด้านและโดยรวม ใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้ค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริหารองค์การธุรกิจจำนวน 153 คน ร้อยละ 56.2 (86 คน) เป็นผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ร้อยละ 34.0 (52) คน เป็นผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดกลาง และร้อยละ 9.8 (15 คน) เป็นผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม สำหรับผู้ปฏิบัติงานเลขานุการจำนวน 153 คน ร้อยละ 53.6 (82 คน) เป็นผู้มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี ร้อยละ 46.4 (71 คน) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

2. ทักษะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.94$, $\bar{X} = 3.89$ ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณารายด้านปรากฏผลดังนี้

2.1 พิจารณาทักษะของผู้บริหารเป็นรายด้าน

2.1.1 ด้านการบริหาร พบว่าผู้บริหารมีทักษะต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.81$) ข้อที่อยู่ในระดับความจำเป็นปานกลางได้แก่ มีความสามารถในการช่วยผู้บริหารวางแผนงาน มีความสามารถในการช่วยผู้บริหารวิเคราะห์งาน เป็นผู้ช่วยแก้สถานการณ์หรือแก้ปัญหาแทนผู้บริหารได้ เป็นผู้ช่วยผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ส่วนบทบาทเลขานุการด้านการบริหารในข้ออื่น ๆ นั้น ผู้บริหารเห็นว่า มีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาเปรียบเทียบรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความจำเป็นมากที่สุดคือ เป็นผู้สื่อข่าวได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร ($\bar{X} = 4.32$) และข้อที่มีความจำเป็นน้อยที่สุดคือ มีความสามารถในการช่วยผู้บริหารวางแผน ($\bar{X} = 3.24$)

2.1.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ พบว่าผู้บริหารมีทักษะต่อบทบาทโดยรวม อยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.91$) ข้อที่อยู่ในระดับความจำเป็นปานกลางได้แก่ ร่างกายปราศรัยหรือคำบรรยายให้ผู้บริหารได้ดี จัดตกแต่งสำนักงาน มีความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ และมีความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงินและงบประมาณ ส่วนบทบาทเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ข้ออื่น ๆ ผู้บริหารเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความจำเป็นมากที่สุดคือ พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.46$) และข้อที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด 2 ข้อคือ มีความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ และมีความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงิน และงบประมาณ ($\bar{X} = 3.27$)

2.1.3 ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ พบว่าผู้บริหารมีทักษะต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบทบาทเลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การมีระดับความจำเป็นมากทุกข้อ และเมื่อนำมาเปรียบเทียบรายข้อปรากฏว่า ข้อที่มีความจำเป็นมากที่สุดคือ มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมาได้แก่ แต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย และประสานงานได้อย่างดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ ($\bar{X} = 4.44$) ข้อที่มีความจำเป็นน้อยที่สุดได้แก่ แต่งกายทันสมัย ($\bar{X} = 3.68$)

2.1.4 ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ พบว่าผู้บริหารมีทัศนคติตอบทบาทเลขานุการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.82$) ข้อที่อยู่ในระดับความจำเป็นปานกลางได้แก่ ใช้ระบบโทรสัมมนาการประชุมทางไกล (Teleconference) สื่อสารโดยใช้เครื่องโทรพิมพ์ (Telex) ส่วนข้ออื่นผู้บริหารเห็นว่าอยู่ในระดับความจำเป็นมาก เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดการงานได้รวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.27$) และข้อที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด 2 ข้อ คือ ใช้ระบบโทรสัมมนาการประชุมทางไกล (Teleconference) และสื่อสารโดยใช้เครื่องโทรพิมพ์ (Telex) ($\bar{X} = 3.50$)

2.2 พิจารณาทัศนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการเป็นรายด้าน

2.2.1 ด้านการบริหาร พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติตอบทบาทเลขานุการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.81$) ข้อที่อยู่ในระดับความจำเป็นปานกลางได้แก่ มีความสามารถในการช่วยผู้บริหารวางแผน มีความสามารถในการช่วยผู้บริหารวิเคราะห์งาน เป็นผู้ช่วยแก้สถานการณ์หรือแก้ปัญหาแทนผู้บริหาร เป็นผู้ช่วยผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย และมีความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงาน ส่วนบทบาทการบริหารข้ออื่น ๆ นั้น ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการเห็นว่ามีความจำเป็นมาก เมื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นรายชื่อพบว่าข้อที่มีความจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้สื่อข่าวได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร ($\bar{X} = 4.27$) และข้อที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด ได้แก่ มีความสามารถในการช่วยผู้บริหารวางแผนงาน ($\bar{X} = 3.18$)

2.2.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติตอบทบาทเลขานุการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.90$) ข้อที่อยู่ในระดับความจำเป็นมากที่สุดได้แก่ พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อแทนผู้บริหารได้ ข้อที่อยู่ในระดับความจำเป็นปานกลางได้แก่ ร่างคำขอรายหรือคำบรรยายให้ผู้บริหาร มีความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ และมีความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงินและงบประมาณ ส่วนข้ออื่นนั้นอยู่ในระดับความจำเป็นมาก เมื่อเปรียบเทียบรายชื่อ พบว่าข้อที่มีความจำเป็นมากที่สุดได้แก่ พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.61$) และข้อที่มีความจำเป็นน้อยที่สุดได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงินและงบประมาณ ($\bar{X} = 3.00$)

2.2.3 ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติตอบทบาทเลขานุการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณา

เป็นรายชื่อ พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีความเห็นว่า บทบาทเลขานุการด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การมีความจำเป็นมากทุกข้อ และเมื่อนำมาเปรียบเทียบรายข้อปรากฏว่า ข้อที่มีความจำเป็นมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไป และประสานงานได้อย่างดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาได้แก่ แต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.37$) และข้อที่มีความจำเป็นน้อยที่สุดคือ แต่งกายทันสมัย ($\bar{X} = 3.68$)

2.2.4 ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทักษะต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.66$) ข้อที่อยู่ในระดับความจำเป็นปานกลางได้แก่ มีความสามารถใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ในการสื่อสาร ใช้ระบบโทรสัมมนาการประชุมทางไกล (Teleconference) สื่อสารโดยใช้เครื่องโทรพิมพ์ และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สร้างภาพกราฟิก เช่น สร้างภาพแผนภูมิเพื่อแสดงผลงาน ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับความจำเป็นมาก เมื่อเปรียบเทียบรายข้อพบว่า ข้อที่มีความจำเป็นมากที่สุดได้แก่ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ได้รวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.23$) ข้อที่มีความจำเป็นน้อยที่สุดได้แก่ ใช้ระบบโทรสัมมนาการประชุมทางไกล (Teleconference) ($\bar{X} = 3.30$)

3. ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดกลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม มีทักษะต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

3.1 ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่มีทักษะต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.96$) และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การมีความจำเป็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.93$) ด้านที่จำเป็นน้อยที่สุดคือ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.79$)

3.2 ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดกลางมีทักษะต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.95$) และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การมีความจำเป็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.91$) และด้านที่มีความจำเป็นน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการบริหาร ($\bar{X} = 3.78$)

3.3 ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อมมีทักษะต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.84$) และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การมีความจำเป็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน

ในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.81$) ด้านที่มีความจำเป็นน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการบริหาร ($\bar{X} = 3.70$)

4. ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการโดยรวม ในระดับความจำเป็นมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

4.1 ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.84$) และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรมีความจำเป็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.86$) และด้านที่มีความจำเป็นน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.59$)

4.2 ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก ($\bar{X} = 3.94$) และเมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่า ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรมีความจำเป็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.95$) และด้านที่มีความจำเป็นน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.74$)

5. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการโดยรวม พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านปรากฏผลดังนี้

5.1 ด้านการบริหารพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ สรรหาข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร และช่วยเตรียมงานให้ผู้บริหารตามความเหมาะสม ข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ เป็นผู้ช่วยติดต่อประสานงานแทนผู้บริหาร

5.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ พบว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ จัดการนัดหมายให้ผู้บริหาร ย่อสรุปเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น และมีความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ และข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย มีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง และมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงาน

สารบรรณ

5.3 ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร พบว่าผู้บริหารและผู้บริหารงานเลขานุการมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ มีสุขภาพจิตดี ร่าเริงแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไป ข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ แต่งกายปราณีต สะอาดเรียบร้อย ประสานงานได้อย่างดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ

5.4 ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ พบว่าผู้บริหารและผู้บริหารงานเลขานุการมีทัศนคติต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ประยุกต์ใช้อุปกรณ์สื่อสารในสำนักงานอัตโนมัติได้

6. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหารงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ที่มีต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดกลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ที่มีต่อบทบาทเลขานุการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการศึกษา

ผลของการวิจัยมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผู้บริหารองค์การธุรกิจ จำนวน 153 คน พบว่าเป็นผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ร้อยละ 56.2 องค์การธุรกิจขนาดกลางร้อยละ 34.0 องค์การธุรกิจขนาดย่อมร้อยละ 9.8 พิจารณาได้ว่า เลขานุการที่สมัครเป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเลขานุการขององค์การธุรกิจขนาดใหญ่ และองค์การธุรกิจขนาดกลาง ฉะนั้น ผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จึงเป็นผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ และองค์การธุรกิจขนาดกลางรวมร้อยละ 90.2 เช่นเดียวกับผู้บริหารงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี ร้อยละ 53.6

และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 46.4 ซึ่งถือได้ว่า เลขาธิการที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขาธิการสตรีแห่งประเทศไทย นอกจากส่วนใหญ่จะอยู่ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง และองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่แล้ว ยังต้องมีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 5 ปี ซึ่งตรงกับคุณสมบัติเลขาธิการที่สมาคมเลขาธิการสตรีแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้

2. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขาธิการ มีทักษะตอบสนองบทบาทเลขาธิการในด้านต่าง ๆ นำมาอภิปรายได้ดังนี้

2.1 ด้านการบริหาร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขาธิการมีทักษะตอบสนองบทบาทเลขาธิการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก หากวิเคราะห์ดูจะเห็นได้ว่า ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขาธิการมีความเห็นสอดคล้องกันว่า บทบาทด้านการบริหารที่สำคัญที่สุดของเลขาธิการคือ เป็นผู้สื่อข่าวได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร รองลงมาได้แก่ สรรหาข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร เป็นผู้ช่วยติดต่อประสานงานแทนผู้บริหาร และช่วยเตรียมงานให้ผู้บริหารตามความเหมาะสม ทั้งนี้เนื่องจากเวลาของผู้บริหารมีค่ามาก ผู้บริหารต้องการที่จะรักษาเวลาเพื่อใช้ในการทำงานสำคัญ เลขาธิการจึงต้องแบ่งเบาภาระหน้าที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องการค้นหาข้อมูล อาจจะต้องปรึกษาปัญหาต่าง ๆ กับผู้ร่วมงานที่สามารถจะให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาการทำงานของบริหารได้อย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ อรพินธ์ สมวงษ์ศิริ ผู้ดำรงตำแหน่งเลขาธิการยอดเยี่ยมแห่งเอเชีย ประจำปี 2537 กล่าวว่า เลขาธิการที่ดี จะต้องมีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา ทันเหตุการณ์ โดยเฉพาะข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บริหาร (2537 : 59) เลขาธิการต้องจัดหาข้อมูลเรื่องราวทั่ว ๆ ไป ทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่ผู้บริหารไม่สามารถจะค้นหาด้วยตนเองได้ เพื่อเป็นผู้สื่อข่าวได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร เพราะข้อมูลและรายละเอียดข่าวสารในการปฏิบัติงานที่เลขาธิการรู้ จะทำให้ผู้บริหารต้องพึ่งพาอาศัยเลขาธิการมากยิ่งขึ้น (จินตนา บุญงการ. 2537 : 34-35,37) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ ที่ว่า บทบาทเลขาธิการต่อการทำงานของบริหารมีแนวโน้มเป็นไปได้มากที่สุดคือ การเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วที่สุดสำหรับบริหาร เมื่อเลขาธิการเป็นบุคคลที่ช่วยเหลือในการเตรียมภาระงาน เป็นผู้ได้รับความไว้วางใจ จึงต้องเป็นผู้รอบรู้ อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ต่อข้อมูลข่าวสารสำคัญที่จำเป็นต่อการทำงานของบริหาร (2530 : 68) ด้วยเหตุนี้ เลขาธิการจึงต้องติดตามข้อมูล และจัดการให้เป็นระบบมีระเบียบ เมื่อผู้บริหารขอ

ใช้ข้อมูลเลขานุการสามารถนำเสนอได้ทันที เพื่อผู้บริหารจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อ
งานประจำวันมีข้อมูลข่าวสารจากการประมวลผลภายในองค์กร และภายนอกองค์กร การนำ
เสนอข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานของผู้บริหารนั้น เลขานุการจึงต้องพิจารณาโครงสร้างลักษณะหน้า
งานการปฏิบัติงานของผู้บริหารว่าเป็นผู้บริหารระดับใด ผู้บริหารมีความต้องการข้อมูลลักษณะใด
เนื่องจากผู้บริหารต่างระดับมีหน้าที่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้บริหารปฏิบัติงานนั้น ข้อมูลที่ใช้ประกอบ
การตัดสินใจจึงมีลักษณะที่ไม่เหมือนกัน เมื่อผู้บริหารระดับสูงต้องวางแผนระยะยาว ข้อมูลสำหรับการ
วางแผนจึงควรเป็นข้อมูลจากแหล่งภายนอกองค์กรที่ครอบคลุมปัจจัยด้านเศรษฐกิจ การเมือง
สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีเป็นข้อมูลที่สรุปย่ออย่างตรงประเด็น ซึ่งแตกต่างจากผู้บริหาร
ระดับล่างที่เป็นระดับปฏิบัติการ ซึ่งข้อมูลควรมีรายละเอียดเพื่อการนำแบบปฏิบัติหรือแก้ไขในราย
ละเอียด ข้อมูลส่วนมากจะเป็นข้อมูลจากภายในองค์กร

สำหรับในเรื่องของการเป็นผู้ช่วยติดต่อประสานงานแทนผู้บริหาร และช่วยเตรียมงาน
ให้ผู้บริหารตามความเหมาะสม เนื่องจากผู้บริหารมีภาระงานยุ่งยาก บางคนต้องดูแลกิจการมาก
กว่า 1 แห่ง จึงต้องมีเลขานุการเป็นผู้ช่วยติดต่อประสานงานแทน และเตรียมงานให้ผู้บริหาร
เพื่อจะได้ทำงานได้อย่างคล่องตัวและประหยัดเวลา เลขานุการเป็นบุคคลที่มีโอกาสพบปะบุคคล
มากมาย ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป เลขานุการจึงจำเป็นต้องทราบแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ต้อง
รู้ว่าติดต่อใคร ที่ไหน อย่างไร ต้องจำเบอร์โทรศัพท์ ชื่อคน ชื่อสกุล และนามบัตรที่เป็นปัจจุบัน
เลขานุการจึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถมาก ดังที่ พุสชา รัตนวณิก และ อภิวัฒน์ วัฒนางกูร
กล่าวในการประชุมสังสรรค์สมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยว่า งานเลขานุการนั้น
เปรียบเสมือนผู้ประสานงาน ซึ่งทำในสิ่งที่คนอื่นมาค้าให้เป็นไปได้มากที่สุด แต่มักจะไม่ค่อยได้รับ
การยกย่องนัก การประสานงานนั้นถือเป็นงานยากยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อถ่ายทอดทางเสียงผ่านสาย
โทรศัพท์ น้ำเสียงและการใช้คำพูดต้องระมัดระวังมากยิ่งขึ้น (2535 : 27) ซึ่งสอดคล้องกับ
ความเห็นของ เมืองทอง แฉมมณี และคณะ ที่ว่า สิ่งสำคัญประการหนึ่งของเลขานุการคือ การ
ประสานงานกับบุคคลอื่นได้ เลขานุการควรเป็นบุคคลที่ได้รับความนิยมชื่นชอบของคนส่วนใหญ่ ต้อง
สามารถติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกได้เป็นอย่างดี (2535 : 18) เลขานุการจะ
ต้องช่วยในการเตรียมงาน ไม่ว่าจะเป็นงานโทรศัพท์ งานประชุม งานพบปะ การนัดลูกค้า หรือ
แม้แต่การเดินทาง ย่อมจะต้องถูกเตรียมไว้อย่างเรียบร้อยเพื่อเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว

สำหรับบทบาทด้านการบริหารที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด ตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ
งานเลขานุการนั้น ได้แก่ ความสามารถในการช่วยผู้บริหารวางแผนงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

งานทางด้านการวางแผน เป็นงานที่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อน ประกอบกับต้องใช้เวลาการตัดสินใจที่ถูกต้องแม่นยำ มิฉะนั้นอาจทำให้ประสิทธิภาพล้มเหลวได้ และในบางเรื่อง ผู้บริหารอาจจะมีข้อมูลที่ไม่สามารถบอกกับเลขานุการได้ เมื่อเลขานุการมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ก็ไม่สามารถที่จะช่วยผู้บริหารวางแผนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ อัจฉรินทร์ เสรีกุล ที่ว่า เวลาของผู้บริหารมีค่ามาก จึงต้องการที่จะรักษาเวลาเพื่อใช้ในการทำงานสำคัญ ๆ เช่น วางแผนงาน กำหนดนโยบายของบริษัท เพื่อให้งานก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ (2537 : 1) ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยของ ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ ที่ว่า ผู้บริหารจะใช้เวลาส่วนน้อยให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับงานที่สำคัญด้านการตัดสินใจ วางนโยบาย วางแผน การประชุมหรือการติดต่อนัดหมายระดับสูง ภาระงานหลายอย่างที่สำคัญน้อยกว่า จึงจำเป็นต้องมอบหมายให้ผู้ช่วยหรือเลขานุการทำแทน (2530 : 69) แต่อย่างไรก็ตาม การที่เลขานุการจะได้รับมอบหมายงานมากนักน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับเลขานุการจะแสดงให้เห็นว่า ตนเองมีความสามารถมากพอที่ผู้บริหารจะไว้วางใจให้ช่วยในการวางแผนงานต่าง ๆ ได้

2.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ทักษะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก หากวิเคราะห์ดูจะเห็นได้ว่า ภาระงานที่จำเป็นมากที่สุดของเลขานุการ ได้แก่ พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย รองลงมาได้แก่ ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อแทนผู้บริหาร จัดการนัดหมายให้ผู้บริหาร จัดเก็บเอกสารได้อย่างมีระบบ มีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง จัดบันทึกรายงานการประชุม ตลอดจนจัดการประชุมให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นภาระหน้าที่อันสำคัญยิ่งของเลขานุการโดยตรง การพิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย จะสร้างความประทับใจให้กับผู้อ่านและผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การโดยตรง ซึ่งการพิมพ์เอกสารในบางกรณี ผู้บริหารอาจสั่งให้เขียนหรือจดขวเลขตามคำบอก แล้วให้เลขานุการนำไปดำเนินการต่อ หรือผู้บริหารอาจสั่งให้เลขานุการเป็นผู้เขียนตอบเอง โดยให้คำแนะนำเป็นแนวทางหรืออาจมาให้เลย และให้ดำเนินการจัดพิมพ์ให้เรียบร้อยโดยที่ผู้บริหารเป็นฝ่ายเซ็นชื่ออย่างเดียว ซึ่งจะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่และประหยัดเวลาของผู้บริหาร ความสะอาดถูกต้องของเอกสารจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งสำหรับองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรแก้ว อัจฉนวิจน์ ที่ว่า เลขานุการจำเป็นต้องเสริมสร้างสมรรถภาพด้านการพิมพ์ (2537 : 123) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่เลขานุการจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะสามารถร่างและพิมพ์เอกสารได้อย่างดี เช่นเดียวกับผลงานวิจัย

ของห้องใส่ ศุภจรรยารักษ์ พบว่าเลขานุการที่มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่ขั้นต้นจะเป็นคุณสมบัติที่มีส่วนช่วยในการต้อนรับ ติดต่อนัดหมาย ประชาสัมพันธ์ ประสานงานกันไปด้วยความเรียบร้อย (2530 : 70) และควรจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษที่เน้นการสนทนาในงานธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ (เกษกานดา สุภาพจน์. 2532 : 124) และผลงานวิจัยของ อาภากร บุญสม ยังพบว่าผู้สำเร็จการศึกษาที่เข้ามาปฏิบัติงาน มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง ฉะนั้น เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีคุณสมบัติเหมาะสมเพิ่มขึ้น จึงควรเพิ่มเติมการเรียนรู้ และการฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งภาษาเขียน และภาษาพูด เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ทางธุรกิจที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาได้อย่างดี (2536 : 39) เลขานุการจำเป็นต้องปรับปรุงพื้นฐานภาษาอังกฤษการสื่อสาร (Lynch. 1986 : 4272) ศิลปะการใช้ภาษา และการเรียงความ (Bennett. 1984 : 2363) การสื่อสารด้วยการเขียนโดยเฉพาะพื้นฐานภาษาอังกฤษ ควรปรับปรุงเกี่ยวกับไวยากรณ์ ประโยค อักษร เครื่องหมาย คำย่อ การสะกดคำ (Brantley. 1986 : 1160) ทั้งนี้ เนื่องจากกลยุทธ์ทางการบริหารจะต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพธุรกิจ ซึ่งจะต้องติดต่อกับบุคคลอย่างกว้างขวางขึ้น ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

ส่วนในเรื่องของการต้อนรับที่เลขานุการจำเป็นต้องปฏิบัติรองลงมานั้น เนื่องจากองค์การจะเหมือนกับร้านค้า ถ้ามีคนเข้าร้านมาก ๆ ความเจริญก้าวหน้าย่อมมาสู่ร้านนั้น แต่คนที่เข้ามาติดต่อ อาจนำผลประโยชน์ต่าง ๆ เข้ามาให้ ความประทับใจหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับการได้รับการปฏิบัติ การต้อนรับด้วยดีเพียงใด ถ้าเกิดความประทับใจย่อมอยากติดต่อดูแลอีกเสมอ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ แต่ถ้าไม่ประทับใจอาจเลิกراب ท้ายห้องการค้า ลูกค้าและขาดรายได้ ดังที่ อุษณีย์ ตุลานดี กล่าวไว้ เลขานุการจะต้องเอาใจใส่ให้บริการต้อนรับแขกของผู้บริหารอย่างกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ ให้ความประทับใจโดยไม่ยอมให้เสียความรู้สึกเพราะตัวเลขานุการขาดคุณภาพหวั่น (2536 : 124) การต้อนรับที่ดีจะทำให้ลูกค้านอกจากจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสินค้าแล้ว ยังขยายความรู้สึกอันดีต่อบริษัทนั้น ๆ อีกด้วย (อุษณีย์ ตุลานดี. 2536 : 126) โดยทั่วไปเลขานุการจะต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานที่สำคัญได้แก่ การต้อนรับแขก จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ และกลั่นกรองแขกที่มาพบ (ขวลิต หมั่นนุช. 2535 : 8) เลขานุการต้องรู้จักวิธีการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่แขกที่มาพบผู้บริหาร (จินตนา บุญงการ. 2533 : 25) ทักทายผู้มาติดต่องานทุกคนด้วย

มารยาทที่ดีงาม สุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (วิไล ตันมิตร. 2537 : 61) เพราะผู้ต้อนรับเป็นเสมือนตัวแทนของพนักงานองค์การที่จะทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกว่า อยากมาติดต่ออีกหรือไม่ ฉะนั้น ผู้ต้อนรับจึงมีความสำคัญมากที่จะทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจต่อองค์การได้

งานสำคัญอีกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับก็คือ การจัดการนัดหมายให้ผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฟองาส์ สุกจรรยารักษ์ ที่ว่า บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่มีแนวโน้มว่า เลขานุการมีหน้าที่สำคัญคือ ปรึกษาดูแลเรื่องเวลา และการนัดหมายให้ผู้บริหาร (2530 : 66) เนื่องจากเวลาของผู้บริหารเป็นสิ่งมีค่า เลขานุการต้องรู้จักจุดประสงค์ และความสำคัญของการนัดหมายแต่ละรายและเวลาแต่ละช่วงของผู้บริหาร ต้องมีข้อมูลพร้อมที่จะจัดเวลาการนัดหมาย และจัดลำดับการเข้าพบผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณี รัตนวิจารณ์ ที่กล่าวว่า ผู้บริหารมีภารกิจด้านหน้าที่การงานมาก จะไม่มีเวลามากนักในการพบปะผู้มาติดต่อการนัดหมายก่อนเข้าพบ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่เลขานุการจะช่วยจัดการให้ดำเนินไปด้วยดี และเป็นไปตามความต้องการของผู้บริหาร เลขานุการมีหน้าที่ดูแลจัดการ และควบคุมการนัดหมายของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรกลั่นกรองการนัดหมายให้เหมาะสม ไม่ปล่อยให้เกิดการนัดที่ไร้จุดหมาย ขาดความสำคัญ (อุษณีย์ ตูลาบดี. 2536 : 116) ต้องช่วยจัดเวลาในการนัดหมาย เพราะผู้บริหารอาจต้องมีการนัดพบทางภารกิจอื่น แต่การจัดการนัดหมายจะต้องเป็นไปตามความต้องการของผู้บริหาร ควรควบคุมหมายกำหนดนัดต่าง ๆ ให้ผู้บริหารได้ดี ไม่เพียงแต่ช่วยเตือนกำหนดนัดเพื่อกันผู้บริหารลืมเท่านั้น (นิมิตร จิระสันติการ. 2537 : 69)

การจัดเก็บเอกสารได้อย่างมีระบบ เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการอีกงานหนึ่ง เนื่องจากในสำนักงานทั่ว ๆ ไป จะประกอบด้วยเอกสารนานาชนิด เช่น สัญญาต่าง ๆ จดหมายโต้ตอบ รายงาน ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน เช็ค ใบกำกับสินค้า ใบสำคัญจ่าย สถิติต่าง ๆ เอกสารเกี่ยวกับต้นทุน บัญชีราคาสินค้า แคตตาล็อก ประวัติพนักงาน หลักฐานด้านภาษีอากร ฯลฯ บรรดาเอกสารเหล่านี้จะต้องจัดระบบให้ดี ง่ายต่อการค้นหา และเป็นปัจจุบัน (พงศ์ สุวรรณธาดา. ม.ป.ป. : 166) เลขานุการที่ดีย่อมต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการเก็บเอกสาร เพราะวันหนึ่ง ๆ การทำงานเกี่ยวข้องกับเอกสารเป็นส่วนใหญ่ (นิมิตร จิระสันติการ. 2527 : 83) เอกสารทุกชิ้นมีประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น เพราะเอกสารเป็นข้อมูลข่าวสารที่จัดทำขึ้นโดยการพิมพ์ หรืออัดสำเนา หรือถ่ายเอกสารเพื่อให้ผู้ที่

เกี่ยวข้องได้ดำเนินงานให้ถูกต้องตามข้อมูลเอกสารนั้น ๆ ซึ่งตรงกับที่ ชัยทวี เสนาะวงศ์ กล่าวว่าคุณสมบัติทั่ว ๆ ไป ของผู้ที่ประกอบอาชีพเลขานุการได้อย่างดีนั้นจะต้อง ฝึกหัดเก็บเอกสาร (Filing) ได้เป็นอย่างดี (อุษณีย์ ตูลาบดี. 2536 : 93) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สันทนี พงษ์นัยรัตน์ เกี่ยวกับคุณลักษณะทางวิชาชีพที่สำคัญของเลขานุการ ได้แก่ การควบคุมดูแลการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลสถิติต่าง ๆ (2532 : 75) ฉะนั้นเลขานุการจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องการบริหารเอกสาร ระบบจัดเก็บเอกสาร ระบบการควบคุมเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้บริหารและผู้บริหารงานเลขานุการมีทัศนะสอดคล้องกันว่า ความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงิน และงบประมาณ เป็นงานที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะงานบัญชี การเงิน และงบประมาณเป็นงานที่จัดแยกไว้ต่างหาก และมีผู้ควบคุมดูแลโดยเฉพาะ เช่น แผนกการเงิน และบัญชี ซึ่งเลขานุการอาจจะต้องมีความรู้บ้าง แต่ไม่จำเป็นต้องมากนัก เพราะไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับเรื่องบัญชี การเงิน และงบประมาณ

2.3 ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร ผู้บริหาร และผู้บริหารงานเลขานุการ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เลขานุการจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไป ประสานงานได้อย่างดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ และแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย เพราะบทบาททั้งสามด้านนี้ จะเป็นหลักในการสร้างภาพพจน์ให้กับผู้บริหาร และองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ สันทนี พงษ์นัยรัตน์ เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของเลขานุการที่มีความต้องการมากคือ ด้านอารมณ์ ความอดทน ความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ และมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีใจกว้างในการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมงาน การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (2532 : 73) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ เกี่ยวกับคุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพเลขานุการ ตามความคาดหวังของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิในอนาคตที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ มีปฏิภาณ ไหวพริบ จลลารอบรู้ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลโดยทั่วไป (2530 : 70) เลขานุการคือ ปรากฏการณ์แรกที่จะต้องให้ผู้มาติดต่อกับผู้บริหารติดต่อ ประทับใจ หรือถอยทัพกลับไป วิธีการพูดที่เหมาะสม การยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นมิตรเป็นสิ่งจำเป็น (จินตนา บุญงการ. 2531 : 33) เลขานุการที่ประสบผลสำเร็จ และก้าวหน้าในการทำงาน จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน เลขานุการเป็นอย่างไร และยังต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี เพราะเลขานุการคือ บุคคลสำคัญในการประสานงานระหว่างผู้บริหารและคนอื่น ๆ ทั้งภายใน

และภายนอกองค์การ (ภรณี วิจิฉัยกุล. 2538 : 31) การประสานงานต้องใช้นุยสัมพันธ์ เพราะแต่ละคนมีความเป็นมา นิสัยใจคอ ทักษะแตกต่างกัน (สุพัตรา สุภาพ. 2538 : 1) นอกจากนี้ จินตนา บุญงการ ยังมีความเห็นอีกว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ จะเป็นเทคนิคเพื่อสร้างความก้าวหน้าในการทำงานได้อีกด้วย (2531 : 38) ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะสำหรับเลขานุการในที่ บุจิรา ทองเวส นามาสอนว่า สตรีผู้ได้ชื่อว่า มีบุคลิกลักษณะ (Personality) ที่ดีนั้นจะต้องประกอบด้วย Good Human Relation (มีมนุษยสัมพันธ์ดี) สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับชั้น Good Appearance (รูปร่าง) เป็นผู้มีรูปร่างดี รู้จักแต่งกาย แต่งผม แต่งหน้าตามถูกต้องตามกาลเทศะ (2527 : 32) การปรับปรุงเสริมแต่งลักษณะทางด้านร่างกายให้สวยงาม เช่น แต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย จะเป็นการเสริมบุคลิกภาพภายนอกให้ดี และเป็นที่สะดุดตาแก่ผู้พบเห็น (ณรงค์ ช่อนาม. 2537 : 10) เลขานุการที่แต่งกายประณีต บรรจง สะอาดเรียบร้อยตลอดเวลา มักจะได้รับการคาดคะเนว่า งานที่ทาก็คงจะเรียบร้อยเป็นระเบียบเหมือนการแต่งกาย (จินตนา บุญงการ. 2526 : 32) ฉะนั้น บทบาทในการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การของเลขานุการที่สำคัญ จึงได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติต่อบุคคลทั่วไป ช่วยประสานงานได้อย่างดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ และการแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อยตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้เลขานุการปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความมั่นใจ และทำได้อย่างดี อันมีผลให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ

★ ส่วนในเรื่องของการแต่งกายทันสมัย ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีความเห็นตรงกันคือ มีความจำเป็นน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการไม่เห็นว่าการแต่งกายทันสมัยเป็นเรื่องสำคัญเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงาน เลขานุการควรแต่งกายที่เหมาะสมสำหรับสำนักงาน เป็นเครื่องแต่งกายแบบสุภาพ ไม่ขัดตามแฟชั่นที่ฟุ้งา หรือเปิดเผยมากเกินไป ต้องระลึกเสมอว่า เลขานุการส่งภาคภูมิ สำนักงานก็จะส่งภาคภูมิไปด้วย (จินตนา บุญงการ. 2526 : 26) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สันทนี พงษ์นัยรัตน์ เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ซึ่งเห็นว่า การแต่งกายทันสมัยเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต้องการน้อย (2532 : 76)

2.4 ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการโดยรวม อยู่ในระดับความจำเป็นมาก เมื่อพิจารณา พบว่าทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีความเห็นสอดคล้องกันคือ เลขานุการมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ได้รวดเร็วและถูกต้อง รองลงมาคือ สื่อสารโดยใช้เครื่องโทรสาร

ซึ่งอธิบายได้ว่า ถึงแม้ระบบสำนักงานอัตโนมัติจะเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในสำนักงานโดยทั่วไป แต่อุปกรณ์ต่าง ๆ ยังมีราคาที่สูงมาก ประกอบกับเทคโนโลยีมีความเจริญขึ้นอย่างรวดเร็วจนทำให้เสียค่าใช้จ่ายสูงแล้ว การใช้งานอาจจะยังไม่ทันคุ้มกับค่าใช้จ่ายเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ ทำให้อุปกรณ์ที่มีอยู่ล้าสมัยได้อย่างรวดเร็ว การใช้อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติอื่น ๆ นั้น อาจจะมีใช้เฉพาะในองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีเครือข่ายมากมาย ซึ่งประเทศไทยยังไม่มีการธุรกิจประเภทนี้นัก จึงเห็นได้ว่า อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติที่จำเป็นขององค์การธุรกิจ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องโทรสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กรแก้ว อัจฉริวัฒน์ เกี่ยวกับสมรรถภาพทางการพิมพ์ที่จะต้องเสริมสร้าง คือ การใช้คอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ ได้รวดเร็วและถูกต้อง (2537 : 123) เลขาณูการสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แทนเครื่องพิมพ์ดีดแบบธรรมดา มีผลทำให้งานพิมพ์มีคุณภาพขึ้น (Long . 1987 : 121-122) นอกจากนี้ ผลงานวิจัยของ ฟองเวส สุภจรรยาธิษั ยังพบว่า แนวโน้มของเทคโนโลยีที่มีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการในปี พ.ศ. 2540 ที่มีความเป็นไปได้มากที่สุดคือ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องประมวลผลข้อมูล (Word Processing) เครื่องคอมพิวเตอร์ (2530 : 73) ซึ่งเครื่องประมวลผลข้อมูลนั้นก็คือ การประมวลผลข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์นั่นเองจึงสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อาภากร บุญสม ในการประเมินหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขาวิชาการเลขานุการของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (ฉบับปรับปรุง) พุทธศักราช 2530 พบว่าควรเพิ่มเนื้อหาในวิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรมีความรู้ ความสามารถทันต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร (2536 : 92) เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ เกษกานดา สุภาพจน์ ที่เสนอแนะว่า หลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจศึกษาการเลขานุการ ควร เน้นวิชาทางปฏิบัติให้มีทักษะด้านเครื่องใช้สำนักงานและคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น (2532 : 124) ฉะนั้น จึงเห็นได้ว่า งานสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์ และตรวจแก้ไขเอกสารต่าง ๆ เช่น จดหมาย รายงาน คำสั่ง ทำให้งานพิมพ์มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้โปรแกรมประมวลคำเป็นเครื่องมือสำคัญของเลขานุการในการช่วยปฏิบัติการพิมพ์ สามารถนำไปใช้ร่วมกับระบบจัดการฐานข้อมูล ทำให้เลขานุการทำงานด้านการค้นหา การวิเคราะห์ข้อมูล ทำรายงาน การจัดการเอกสารและการพิมพ์อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทักษะต่อบทบาทเลขานุการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก หากวิเคราะห์ดูจะพบว่า ผู้บริหารไม่ว่าจะอยู่ในองค์การธุรกิจขนาดใดก็ตาม มีความเห็นสอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ทั้งที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี

และมากกว่า 10 ปี เกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการว่า ด้านที่มีความจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเลขานุการมืออาชีพต้องสามารถทำให้ผู้มาติดต่อกับผู้บริหารและองค์กรได้รับความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร รับผิดชอบต่อความสำคัญกับทุก ๆ คนที่มาติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นเด็กส่งเอกสารหรือแขกพิเศษของผู้บริหาร การเป็นเลขานุการที่ดี ต้องเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่ดูถูก และไม่จัดชั้นความเป็นคน มีความประพฤติดี เพราะความประพฤติของเลขานุการย่อมส่งผลถึงภาพพจน์ขององค์กรและผู้บริหาร ดังที่ พรทิพย์ ณรงค์เดช กล่าวว่า ตำแหน่งเลขานุการเปรียบเสมือนเป็นกระจกเงาส่องให้เห็นถึงตัวผู้บริหารและภาพพจน์ของบริษัทานทุก ๆ ด้านทั้งดีและไม่ดี และผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้น ก็ย่อมจะชื่นชม และถือว่าเลขานุการนั้นเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จ (2535:24) เลขานุการ คือ ปรากฏการณ์แรกที่จะทำให้ผู้มาติดต่อผู้บริหารติดใจ ประทับใจ หรือดอยทักกลับไป (จินตนา บุญงการ. 2533 : 25) เลขานุการเป็นสื่อกลางระหว่างบริษัทและผู้มาติดต่อเป็นภาพพจน์ของบริษัทและของผู้บริหาร ทำให้ผู้มาติดต่อชอบหรือไม่ชอบบริษัทได้ (อัจฉรินทร์ เสรีกุล. 2537 : 1) นอกจากนี้ ยังพบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผ่องใส สุภครรยารักษ์ เรื่อง แนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการงานมีพุทธศักราช 2540 ที่ว่า เลขานุการต้องเป็นทั้งประชาสัมพันธ์และภาพพจน์ของผู้บริหารและองค์กร (2530 : 69) เลขานุการเป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร (Richard. 1992 : 4173; Jefferies. 1991 : 132; Haffman. 1990 : 1157; Rimer. 1989 : 211) จึงนับได้ว่า ทัศนคติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีความเห็นตรงกันว่า บุคคลสำคัญที่จะช่วยสร้างค่านิยม และภาพพจน์ขององค์กรให้ผู้อื่นชื่นชมได้ ก็คือ เลขานุการ

ส่วนในด้านที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนะไม่สอดคล้องกันคือ ผู้บริหารองค์กรธุรกิจขนาดกลางและองค์กรธุรกิจขนาดย่อมเห็นว่า บทบาทด้านการบริหาร มีความจำเป็นน้อย เนื่องจาก ผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่ไว้วางใจในตัวเลขานุการเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะว่า ตัวเลขานุการยังไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะทำให้ผู้บริหารไว้วางใจได้ หรืออาจเป็นเพราะองค์กรธุรกิจขนาดกลาง และองค์กรธุรกิจขนาดย่อมมีภาระงานไม่มากนักความสามารถของผู้บริหาร ผู้บริหารสามารถที่จะบริหารงานเองได้โดยไม่ต้องให้เลขานุการช่วย ซึ่งตรงกับที่ อุษณีย์ ตูลาบดี กล่าวไว้ว่า หน้าที่ของเลขานุการแต่ละคนโดยทั่ว ๆ ไปไม่เหมือนกันทุกประการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กร ฐานะหรือตำแหน่งของผู้บริหารที่เลขานุการปฏิบัติงานด้วย ความเต็มใจและไว้วางใจของเจ้านายที่มอบหมายงานให้เลขานุการรับผิดชอบ และความ

สามารถของเลขานุการมีมาน้อยเพียงใด (2536 : 14) ซึ่งงานวิจัยนี้อาจเป็นไปตามเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้บริหารมีความเห็นว่า บทบาทเลขานุการด้านการบริหารมีความจำเป็นน้อย

สำหรับผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการเห็นว่า บทบาทด้านที่จำเป็นน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ เนื่องจากความเจริญทางด้านเทคโนโลยีรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้องค์การธุรกิจตามไม่ทัน และองค์การธุรกิจหลายแห่ง อาจยังไม่ได้พัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในสำนักงาน ซึ่งทำให้เลขานุการขาดทักษะทางด้านนั้น นอกจากนี้ ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีภาระงานมากมาย และจำเป็นต้องให้เลขานุการช่วยเหลืองานต่าง ๆ จึงมีความเห็นสอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงานเลขานุการว่า การปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนักงานอัตโนมัติเป็นหน้าที่ของพนักงานระดับปฏิบัติการมากกว่าที่จะเป็นหน้าที่ของเลขานุการ บทบาทเลขานุการด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ จึงมีความจำเป็นน้อย

4. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ที่มีต่อบทบาทเลขานุการโดยส่วนรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณา พบว่าด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่และด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนะแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจาก การดำรงตำแหน่งที่ต่างกัน ทำให้มีบทบาท อำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สันทนี พงษ์นัยรัตน์ พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ ทั้งในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะทางวิชาชีพแตกต่างกัน (2532 : 78) นอกจากนี้ ผลงานวิจัยของ วิจิต เข้มแข็ง ยังพบว่า ตำแหน่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันในด้านความคิดเห็น (2516 : 137) ซึ่งตรงกับที่ ชงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึงบทบาทหรือตำแหน่งที่แตกต่างกันเป็นสาเหตุที่ทำให้การตีความ ข่าวสารและข้อมูลแตกต่างกัน (2519 : 430) และผลงานวิจัยของ อุณาวรรณ มั่นใจ ที่ศึกษาความคิดเห็นของครู ผู้บริหารการศึกษา ศึกษาพิเศษ และนักวิชาการการศึกษาพิเศษ เกี่ยวกับการใช้หลักสูตรประถมศึกษา พุทธศักราช 2521 ในกลุ่มทักษะ (ภาษาไทย) ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ว่ามีความคิดเห็นต่างกันเนื่องจากบทบาทหน้าที่ในการรับผิดชอบและการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับผลการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดกลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม มีทัศนะไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีทัศนะไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งเดียวกัน

ไม่ว่าจะอยู่ในองค์การธุรกิจขนาดใดก็ตาม หรือประสบการณ์อย่างน้อยเพียงใดก็ยังมีความเห็นที่ใกล้เคียงกัน เพราะมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และภาระงานลักษณะเดียวกัน จึงมีความเห็นสอดคล้องกัน ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยของ อมร จันทร์ตา พบว่า เยาวชนสตรีภาคแรงงานอุตสาหกรรมที่อยู่ในองค์การขนาดใหญ่ องค์การขนาดกลาง และองค์การขนาดเล็ก มีทัศนคติต่อการจัดการทางการศึกษานอกโรงเรียนไม่ต่างกัน เพราะเยาวชนที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดต่าง ๆ นั้น ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ในระดับเดียวกันแสดงให้เห็นว่า ขนาดขององค์การหรือประสบการณ์การทำงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเลขานุการ

นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการยังให้ข้อเสนอแนะในแบบสอบถามปลายเปิดในเรื่องต่าง ๆ เช่น เลขานุการต้องเป็นผู้เก็บความลับได้ดี จัดเก็บเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ให้เรียบร้อยและครบถ้วน เป็นผู้ช่วยในการบริหาร เป็นผู้ค้นคว้าหาความรู้ด้านการวิเคราะห์และการบริหาร เป็นผู้ช่วยในการประสานความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผู้ช่วยติดต่อประสานงาน เป็นผู้ปกป้องผลประโยชน์ให้แก่ผู้บริหาร ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรอบคอบ เอาใจใส่และเข้าใจในเนื้อหาของงาน มีความรู้ด้านภาษาดี กระตือรือร้นแสวงหาความรู้ และพัฒนาตนเอง ทำงานอย่างมีระบบระเบียบ มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานรวดเร็วเรียบร้อย มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ วางตัวดี แต่งกายดี และมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ มีความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในงานต่าง ๆ เช่น พิมพ์เอกสารได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นคุณสมบัติของเลขานุการทั้งสิ้น จึงเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ที่ทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการต้องการที่จะให้เลขานุการมีคุณสมบัติดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

1. สถาบันการศึกษาควรจะเน้นหลักสูตรทางด้านภาษาอังกฤษให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคข่าวสารไร้พรมแดน ธุรกิจต้องมีการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ฉะนั้นภาษาจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง และถ้าเป็นไปได้ก็ควรจะต้องเพิ่มเติมภาษาอื่นอีก เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส
2. เลขานุการควรจะปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติวิชาชีพ และฝึกความเชื่อมั่น เพื่อพัฒนาให้ก้าวไปสู่ความเป็นผู้บริหารได้อย่างมั่นใจ
3. องค์การธุรกิจควรส่งเสริมให้เลขานุการเข้าร่วมสมาคมทางด้านวิชาชีพ เพื่อพบปะ

สังสรรค์แลกเปลี่ยนความคิด แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนางานของตนเอง

4. เลขานุการควรปรับปรุงบทบาทด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยีและข่าวสาร เลขานุการจะต้องมีความสามารถในการจัดเตรียมเอกสาร บริหารข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนนำเสนอข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารประกอบ การตัดสินใจได้ถูกต้อง รวดเร็ว ดังนั้น เลขานุการในยุคนี้ จึงจำเป็นต้องก้าวทันพัฒนาการของเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของเลขานุการ และทำให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพระดับมืออาชีพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบบทบาทระหว่างเลขานุการชายและเลขานุการหญิง เพื่อนำมาปรับปรุงบทบาทที่ยังบกพร่องของแต่ละฝ่ายให้มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด นอกจากนี้ ยังเน้นแนวทางในการผลิตบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของสังคมได้อีกด้วย
3. ควรศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาการเลขานุการ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
4. ควรศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาการเลขานุการ ระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
5. ติดตามผลสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

บรรณาธิการ

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์. การเลขานุการ. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2515.
- กรแก้ว อัจฉรวังษ์. การพัฒนาชุดการเรียนรู้รายบุคคลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ. ปรินญาณินท์ กศ.ค. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- กาญจน์ หวังธีรอำนวย. "หน้าที่และวิธีปฏิบัติงานของเลขานุการของการประชุม," กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. 24 (1) : เมษายน - มิถุนายน 2535.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. "มีอะไรอยู่ในสำนักงานอัตโนมัติ," สุวาทัยธรรมาธิราช. 7 (1) : มกราคม - เมษายน 2537.
- จินตนา บุญงการ. "งานอีกอย่างของเลขาฯ : วิธีทำให้ผู้มาติดต่อประทับใจ," จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 6 (22) : กันยายน 2536.
- จินตนา บุญงการ. "บทความที่เหมาะสมสำหรับผู้บริหารและเลขานุการของเขา เลขานุการที่มีเทคนิค," จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 11 (42) : กันยายน 2531.
- จินตนา บุญงการ. "เลขานุการงานสำคัญ," จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 13 (50) : 2533.
- เจน ศรีวิณะธรรมมา. "เทคโนโลยีการโทรคมนาคมสื่อสารกับบทบาทเลขานุการ," เคลวินส์. 6 กรกฎาคม 2538.
- จิระภา รัตนบุญ. "เทคนิคการสื่อสารข้อความที่มีประสิทธิภาพ," บริหารธุรกิจ 17 (66) : ตุลาคม - ธันวาคม 2537.
- ขวลิต หมั่นนุช. "เทคนิคการบริหารงานเลขานุการ," รายงานการสัมมนาเลขานุการผู้บริหารเรื่อง การจัดการงานเลขานุการยุคเทคโนโลยีและข่าวสารทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2535. อัดสำเนา.
- ชัยทวี เสนะวงศ์. "เจ้านายและเลขานุการคาดหวังอะไรจากกัน," ธุรกิจ. 11 (45) : มกราคม - มีนาคม 2531.
- ซูบเปอร์เลขา. เลขาคณเฑาะ. กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษร, 2532.
- ทรงศรี วีระรังษิยากรณ์. ความคิดเห็นของครูอาสาสมัครการศึกษานอกระบบเรียนในการดำเนินงานการศึกษาพื้นฐานมัธยมชุมชนของกรมการศึกษานอกระบบเรียน. ปรินญาณินท์ กศ.ม.

- กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- ทรงสมร คชเลิศ. การเลขานุการและการจัดสำนักงาน. กรุงเทพฯ : วี. เจ. พรินเตอร์ ม.ป.ป.
ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2525. อัดสำเนา.
- ธนวรรธก์ ไสยประภาส. บทบาทของศึกษาธิการอำเภอในการส่งเสริมงานวิชาการโรงเรียน
เอกชน ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน เขตการศึกษา 6. ปรินญานิพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.
- ธวัช ชลารักษ์. บทบาทและโครงสร้างของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ตามทัศนะของ
บุคลากรศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- ธวัชชัย ตุ่มท่าไม้. การศึกษาบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของผู้ประสานงานการศึกษา
นอกโรงเรียนระดับอำเภอตามทัศนะของผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอ
และผู้ประสานงานการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- นักบริหารประยุกต์. ชมรม. เลขานุการที่รัก. กรุงเทพมหานคร : เรือนแก้วการพิมพ์, 2529.
- นิมิตร จิระสันติการ. เลขานุการส่วนตัว. กรุงเทพฯ : บริษัทนวนกน ก จำกัด, 2527.
- บุญสนอง วัชรเนตร. การประเมินบุคลิกภาพด้านความต้องการระหว่างผู้ศึกษาวิทยาลัยครูและ
พยาบาล. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2515. อัดสำเนา.
- ประภาภรณ์ พันัสพรประสิทธิ์. "เลขานุการกับการจัดเก็บเอกสาร," เอกสารประกอบการสัมมนา
ทางวิชาการ เรื่อง บทบาทเลขานุการในงานบริหาร. 2,9 เมษายน 2537. อัดสำเนา.
- ประโยชน์ จันทรโชติ. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา.
ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520.
อัดสำเนา.
- ผ่องใส สุกจรรยารักษ์. แนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540. ปรินญานิพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อัดสำเนา.
- พงศ์ สุวรรณธาดา. การเลขานุการ 2 ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร : พญาไทการพิมพ์.
ม.ป.ป.

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน. พ.ศ. 2535. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์. 2525.

พจน์ สะเพียรชัย. รายงานการสัมมนาเลขานุการผู้บริหาร เรื่อง การจัดการงานเลขานุการ

ยุคเทคโนโลยีและข่าวสาร. ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่ง

ประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2535. อัดสำเนา.

พรทิพย์ ณรงค์เดช. Secretary ของสมาคมเลขานุการแห่งประเทศไทย. 27 :

เมษายน - มิถุนายน 2535.

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุษย์. "ธรรมชาติของมนุษย์," เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการ

เรื่อง บทบาทเลขานุการในงานบริหาร. 2.9 เมษายน 2537. อัดสำเนา.

พรณราย ทรัพย์ะประภา. "เลขานุการกับความเครียด." เพิ่มผลผลิต. 26 : เมษายน -

พฤศจิกายน 2530.

ภาณี วินิจฉัยกุล. "บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการ," เอกสารประกอบการ

สัมมนาเรื่องเลขานุการบริหาร. สถาบันฝึกอบรมธรรมนิติ. 31 : 2538. อัดสำเนา.

บัวน ทองมี. บทบาทที่เป็นจริงและคาดหวังในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนผู้ใหญ

สายสามัญในกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท กศม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร

วิโรฒ ประสานมิตร. 2537. อัดสำเนา.

เมืองทอง แฉมณี และคณะ. "มนุษย์สัมพันธ์และศิลปะการสื่อสารและเทคนิคการสร้าง

มนุษย์สัมพันธ์," รายงานการสัมมนาเลขานุการผู้บริหาร เรื่อง การจัดการงานเลขานุการ

ยุคเทคโนโลยีและข่าวสาร. ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่ง

ประเทศไทย. 2535. อัดสำเนา.

ยูจิรา ทองเวศ. "ข้อเสนอแนะสำหรับเลขานุการนี้," เพิ่มผลผลิต. 25 : เมษายน -

พฤษภาคม 2537.

ระเด่น ทักนิดา. "เลขานุการกับการประชาสัมพันธ์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในงานเลขานุการ,"

รายงานการสัมมนาเลขานุการผู้บริหาร เรื่อง การจัดการเลขานุการยุคเทคโนโลยีและ

ข่าวสาร. ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2535. อัดสำเนา.

รัตนา พงษ์พันธุ์งาม. "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของศึกษานิเทศก์ตามความคิดเห็นของครู สังกัด

สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ในจังหวัดสุพรรณบุรี," ปริญญาโท กศ.ม.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

- วิชิต เข้มแข็ง. ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาททางด้านวิชาการของศึกษานิเทศก์ประถมศึกษา
ประจำจังหวัด. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
 อุดสาเนา.
- วิชุดา ไชยสีวามงคล. "สำนักงานอัตรณัติ มิติใหม่ของการบริหารสำนักงาน," ศูนย์การศึกษา
ต่อเนื่อง. 2 (4) : พฤษภาคม - สิงหาคม 2537.
- วิไล ตันมิตร. "มนุษย์สัมพันธ์ในงานเลขานุการ," ศึกษาศาสตร์. 17 (1) : กุมภาพันธ์ 2537.
- วิไล วานิชวงศ์. "หลักการเลขานุการ," เอกสารประกอบการสอนวิชาการเลขานุการ.
 คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการค้า. 2517. อุดสาเนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ. การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพฯ :
 มิตรสัมพันธ์ กราฟิเคอาร์ท. ม.ป.ป.
- สมพงษ์ พุทธเจริญ. การเลขานุการ. กรุงเทพฯ : เทพรัตน์การพิมพ์. ม.ป.ป.
- สมหมาย ชาพรหมมา. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด.
 กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อุดสาเนา.
- สันเทียะ พงษ์นัยรัตน์. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร. 2532. อุดสาเนา.
- สายสวรรค์ วัฒนพานิช. "เลขานุการผู้บริหารยุคเทคโนโลยีและข่าวสาร," รายงานการสัมมนา
เลขานุการผู้บริหาร เรื่อง การจัดการงานเลขานุการยุคเทคโนโลยีและข่าวสาร.
 ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ.
 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2535. อุดสาเนา.
- สายัณห์ จันทรวิภาสวงศ์. "ผู้จัดการ: บางครั้งก็ฟังเพราะเลขาฯ ได้เหมือนกัน," ผู้จัดการ. 2 (8)
 : กุมภาพันธ์ 2528.
- สุเดือน ชลวิไล. เลขานุการ. กรุงเทพฯ : แผนกช่างพิมพ์โรงเรียนสารพัดช่าง พระนคร.
 2520.
- สุพัตรา สุภาพ "สู่ความสำเร็จอาชีพเลขานุการ," อรุณสวัสดิ์. 8 (88) : กรกฎาคม 2538.
- อมร จันทรตา. ทักษะของเยาวชนภาคแรงงานอุตสาหกรรมที่มีต่อการจัดบริการทางการศึกษา
นอกรัณเรียนของศูนย์การศึกษานอกรัณเรียน จังหวัดสมุทรสาคร. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. 2537. อุดสาเนา.

อรพินธ์ สมวงษ์ศิริ. "ยอดเลขาสาวแห่งเอเชีย," เนชั่นสุดสัปดาห์. 9 - 15 ธันวาคม 2537.
 อรพินธ์ สมวงษ์ศิริ. Secretary ของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย.

30 : มีนาคม - มิถุนายน 2536.

อรุณี รัตนวิจารณ์ และคณะ. การเลขานุการส่วนตัว. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช จำกัด. 2527.

อัจฉรา รัตนบุญสิน. การศึกษาพฤติกรรมผู้นำของผู้แทนวงการศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดตามทัศนะของบุคลากร. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

อัจฉรินทร์ เสรีกุล. "บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการในปัจจุบัน," เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง บทบาทเลขานุการในงานบริหาร. 2,9 เมษายน 2537. อัดสำเนา.

อาภากร บุญสม. การประเมินหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการเลขานุการของสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติราชมงคล (ฉบับปรับปรุง) พุทธศักราช 2530. ปริญญาโท กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.

อุษณีย์ ตุลาบตี. สู่ความสำเร็จของเลขานุการมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ จำกัด. 2536.

Bennett, Marianne B. "The Need for Shorthand by Secretaries with Implications for Instruction in Business Education," Dissertation Abstracts International. 2363; February, 1984.

Brantley, Clarice Pennebaker. "Perceptions of Selected Professional Secretaries toward Oral and Written Communication Competencies Needed for Entry-level Office Employment as Compared with Florida Competencies for Business Education," Dissertation Abstracts International. October, 1986.

Chalupa, Marilyn R. "The Role of Telecommunications in the Automated Office as Perceived by Professional Secretaries Compared to Professors in Nabte - Member Institutions," Dissertation Abstracts International. June, 1989.

Dodson, Mary Ann. "The Microcomputer Competencies Needed by Entry level Clerical Employees in Selected Fortune 500 Corporations

- Located in the Metropolitan Pittsburgh, Pennsylvania Area,"
Dissertation Abstracts International. December, 1988.
- Hoffman. Voris D, The Critical Behaviors of the Elementary School
 Secretary as Perceived by Principals. Teachers and School
 Secretaries." Dissertation Abstracts International. November,
 1990.
- Jefferies, Dewey. JR, "The Role of the Elementary School Secretary as
 Perceived by School Secretaries and Principals in Maricopa
 County. Arizona." Dissertation Abstracts International. July, 1991.
- Lieberman, Selig and Walsh. Office Automation. New York : John Wiley
 & Sons, 1982.
- Lynch, Gloria J. "A Study of the Characteristics of CPSSs and the Duties,
 Responsibilities, and Skill of Entry-level Secretarial Positions
 as Perceived by CPSS," Dissertation Abstracts International.
 June, 1986.
- Richards, Patty H. "Selected Aspects of The Secretary's Role in The
 Public schools as perceived by principals, Teachers, and School
 Secretaries." Dissertation Abstracts International. June, 1992.
- Otto, Joseph Clair. "The Identification of Essential Competencies for
 a Model Course in Microcomputer Business Application," Dissertation
 Abstracts International. December, 1988.
- Rimer, Alan Jeffrey. "The Public Elementary School Secretary" Disserta-
 tion Abstracts International. July, 1989.
- Vives, Cynthia Hope. "Secretaries at Work: a Study in Decision-Making
 Among Secretaries in schools of The Holy Child." Dissertation
 Abstracts International. May, 1994.

Wiggins, Joann Yvonne. "A Study of Competencies and Courses in the Office Occupations Curriculum at the Postsecondary level in Washington, Oregon, and Idaho," Dissertation Abstracts International. 49(7) : 1676-A ; January, 1989.

ကဏ္ဍ

ที่ ทม 1007/3549

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

พฤศจิกายน 2538

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นางสาวจันทนา แสนสุข เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง บทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ
ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ดร.ประนอม อุตกฤษฎ์	ประธาน
อ.นวลฉวี เรืองศรี	กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์ คือ ขอความร่วมมือให้ท่าน และเลขานุการของท่าน ตอบ
แบบสอบถามในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2538 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณใน
ความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ศิริยุภา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

10 พฤศจิกายน 2538

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน

เนื่องด้วย ดิฉัน นางสาวจันทนา แสนสุข ตำแหน่งอาจารย์ 2 ระดับ 5
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสกรี และเป็นนิสิตปริญญาโท
สาขาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิจัยเรื่อง บทบาท
เลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ทัศนะของผู้บริหารและเลขานุการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการจัดการศึกษา สาขาวิชาการเลขานุการ
ในการผลิตบุคลากรให้เหมาะสมตามความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งคำตอบแบบสอบถาม
จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแต่อย่างใด จึงใคร่ขอความกรุณาให้ท่าน และเลขานุการของท่าน
ตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ และขอความอนุเคราะห์จัดส่งคืนภายในวันที่ 15 ธันวาคม
2538 โดยพับแบบสอบถามที่มีที่อยู่และติดต่อด้านหลังเรียบร้อยแล้วส่งไปรษณีย์ด้วย ขอ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจันทนา แสนสุข)

นิสิตปริญญาโท สาขาธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

บทบาทเลขานุการ	ระดับความจำเป็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านการบริหาร						
1 มีความสามารถในการช่วยผู้บริหารวางแผนงานได้						7
2 มีความสามารถในการช่วยผู้บริหารวิเคราะห์งานได้						8
3 เป็นผู้สื่อข่าวได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร						9
4 สรรหาข้อมูลได้ถูกต้องรวดเร็ว เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร						10
5 เป็นผู้ช่วยติดต่อประสานงานแทนผู้บริหารได้						11
6 ช่วยเตรียมงานให้ผู้บริหารตามความเหมาะสม						12
7 เป็นผู้ดูแลและติดตามผลที่เกี่ยวกับภาระงานของผู้บริหาร						13
8 เป็นผู้ช่วยแก้สถานการณ์หรือแก้ปัญหาแทนผู้บริหารได้						14
9 เป็นผู้ช่วยผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย						15
10 เป็นผู้ปกป้องรักษาผลประโยชน์ให้ผู้บริหาร						16
11 เป็นผู้ปกป้องรักษาผลประโยชน์ให้องค์กร						17
12 เป็นผู้พิจารณากรองงานเพื่อเสนอผู้บริหาร						18
13 มีความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงาน						19

บทบาทเลขานุการ		ระดับความจำเป็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการปฏิบัติงานหน้าที่</u>						
1	พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย					20
2	จัดขวเลขและถอดข้อความได้.....					21
3	อธิบายเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานได้					22
4	ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อแทน ผู้บริหารได้					23
5	จัดเตรียมการเดินทางให้ผู้บริหารได้					24
6	จัดการนัดหมายให้ผู้บริหารได้					25
7	รับผิดชอบเอกสารเกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์การได้ ..					26
8	จัดการประชุมให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย					27
9	จดและบันทึกรายงานการประชุมได้					28
10	ร่างคำปราศรัยหรือคำบรรยายให้ผู้บริหารได้					29
11	ย่อ สรุปเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น					30
12	เขียนรายงานต่าง ๆ ได้					31
13	จัดตกแต่งสำนักงานได้					32
14	จัดเก็บเอกสารได้อย่างมีระบบ					33
15	มีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้ อย่างถูกต้อง					34
16	มีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ อย่างถูกต้อง					35

บทบาทเลขานุการ	ระดับความจำเป็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
17 มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ						36
18 มีความรู้เกี่ยวกับงานบุคลากร						37
19 มีความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ						38
20 มีความรู้เกี่ยวกับงานบัญชี การเงิน และงบประมาณ						39
21 มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ แบบแผนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่						40
<u>ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร</u>						
1 เป็นผู้มีส่วนพรางกายแข็งแรงสมบูรณ์						41
2 มีสุขภาพจิตดี ร่าเริง แจ่มใส						42
3 แต่งกายประณีต สะอาด เรียบร้อย						43
4 แต่งกายทันสมัย						44
5 มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลทั่วไป						45
6 ประสานงานได้อย่างดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ						46
7 เป็นนักประชาสัมพันธ์หรือสื่อกลางในการสร้าง ภาพพจน์ของผู้บริหาร						47
8 สร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ..						48
9 มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ						49
10 สื่อสารด้วยการเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ						50

บทบาทเลขานุการ	ระดับความจำเป็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
11 สื่อสารด้วยการพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ						51
12 พังเรื่องต่าง ๆ เข้าใจได้โดยง่าย						52
<u>ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ</u>						
1 ถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงงานได้						53
2 ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดการงานพิมพ์ได้รวดเร็ว ถูกต้อง						54
3 จัดการสร้างงานพิมพ์ด้วยระบบฐานข้อมูลได้						55
4 มีความสามารถเข้าไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ในการสื่อสารได้						56
5 ใช้ระบบโทรคมนาคมการประชุมทางไกลได้ (Teleconference)						57
6 ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บเอกสารได้						58
7 จัดการนัดหมาย บันทึกตารางเวลาให้ผู้บริหาร โดยใช้คอมพิวเตอร์ได้						59
8 สื่อสารโดยใช้เครื่องโทรสารได้ (Facimile) ...						60
9 สื่อสารโดยใช้เครื่องโทรพิมพ์ได้ (Telex)						61
10 ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สร้างภาพกราฟิก เช่น สร้างกราฟ แผนภูมิ เพื่อการเสนอผลงานได้						62
11 ประยุกต์ใช้อุปกรณ์สื่อสารในสำนักงานอัตโนมัติ						63

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทเลขานุการ

1. ด้านการบริหาร.....

.....

.....

.....

2. ด้านการปฏิบัติงานหน้าที่.....

.....

.....

.....

3. ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร.....

.....

.....

.....

4. ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ.....

.....

.....

.....

5. ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวจันทนา แสนสุข
เกิดวันที่	12 มิถุนายน 2504
สถานที่เกิด	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ ถ. 23/21 ต.ท่าวาสุกรี อ. พระนครศรีอยุธยา จ. พระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	อาจารย์ 2 ระดับ 5
สถานที่ทำงาน	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสุกรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2519 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ พ.ศ. 2522 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช. เลขานุการ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสุกรี พ.ศ. 2524 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส. การเลขานุการ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสุกรี พ.ศ. 2526 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ. การจัดการเลขานุการ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2539 การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม. ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ประวัติรับราชการ	พ.ศ. 2527 อาจารย์ 1 ระดับ 3 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2531 อาจารย์ 1 ระดับ 4 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสุกรี พ.ศ. 2531 หัวหน้าแผนกพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสุกรี

พ.ศ. 2534 อาจารย์ 1 ระดับ 5 สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติ
วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสกรี

พ.ศ. 2535 อาจารย์ 2 ระดับ 5 สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติ
วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสกรี

บทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ

บทคัดย่อ
ของ
จันทนา แสนสุข

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาธุรกิจศึกษา

กุมภาพันธ์ 2539

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและผู้นับถืองานเลขานุการที่มีต่อบทบาทเลขานุการ ในด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ โดยจำแนกผู้บริหารตามขนาดขององค์การธุรกิจ และจำแนกผู้นับถืองานเลขานุการตามประสบการณ์การทำงานของเลขานุการ

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้นับถืองานเลขานุการที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จำนวน 153 คน และผู้บริหารของผู้นับถืองานเลขานุการดังกล่าว จำนวน 153 คน รวม 306 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ผู้บริหาร และผู้นับถืองานเลขานุการ มีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรอยู่ในระดับความจำเป็นมากที่สุด ส่วนด้านที่อยู่ในระดับความจำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้บริหาร ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านที่จำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้นับถืองานเลขานุการ ได้แก่ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

2. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหารและผู้นับถืองานเลขานุการ พบว่า

2.1 ด้านการบริหาร ผู้บริหารและผู้นับถืองานเลขานุการมีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้บริหารและผู้นับถืองานเลขานุการ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารมีทัศนะสูงกว่าผู้นับถืองานเลขานุการ

2.3 ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร ผู้บริหารและผู้นับถืองานเลขานุการ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารมีทัศนะสูงกว่าผู้นับถืองานเลขานุการ

2.4 ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ผู้บริหารและผู้นับถืองานเลขานุการมีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดใหญ่

ผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดกลาง และผู้บริหารองค์การธุรกิจขนาดย่อม ที่มีตอบทบาทเลขานุการ
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างทักษะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์
การทำงาน 5 - 10 ปี และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี
ตอบทบาทเลขานุการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ROLES OF SECRETARIES AS PERCEIVED
BY ADMINISTRATORS AND SECRETARIES

AN ABSTRACT

BY

JANTANA SANSOOK

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education Degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
February 1996

The purpose of the research were to study and to compare the roles of secretaries perceived by the administrators and secretaries.

The sample use in this study was based on the data obtained from 153 secretaries in the Women Secretaries' Association of Thailand and 153 administrators of these secretaries. Total numbers were 306 persons.

A set of rating - scale questionnaires constructed by the researcher was used as the instrument for data collection. Percents, means, variances, t-test and F-test of data.

The result of the study revealed as follow;

1. The administrators and secretaries perceived to roles of secretaries in relation to their administration, operation, image of organization and office automation as a whole scored averagely at the high level by the image of organization was the highest. The administration was scored averagely at the lowest level by the administrators. The office automation was scored averagely at the lowest level by the secretaries.

2. The test of difference between the opinions of administrators and secretaries to finding were as follows:

- 2.1 To the opinions of administrators and secretaries were not different in the administration.

- 2.2 To the opinions of administrators and secretaries to the statistically significant difference at the level of .01 in the operation by the test results that administrators showed higher opinions scale than secretaries.

- 2.3 To the opinions of administrators and secretaries to the statistically significant difference at the level of .01 in the image of organization by the test results that administrators showed

higher opinions scale than secretaries.

2.4 To the opinions of administrators and secretaries were not different in the office automation.

3. The test of difference between the opinions of the administrators of the large business organization, administrators of the middle business organization and administrators of the small business organization were not different.

4. The test of difference of secretaries that have experience between 5 - 10 years and more than 10 years were not different.