

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น**

## แบบสำรวจข้อมูลผู้ร่วมวิจัย

วันที่ : ..... เวลา : .....

1. ชื่อ ☐ นาง ☐ นางสาว .....

นามสกุล .....

2. วุฒิการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาโท
- ☐ ปริญญาเอก

3. ตำแหน่ง

- ☐ เลขานุการขั้นต้น (Junior Secretary)
- ☐ เลขานุการขั้นสูง (Senior Secretary)
- ☐ เลขานุการบริหาร (Executive Secretary)

4. ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ .....ปี

5. แผนกที่สังกัด .....

6. จำนวนพนักงานในองค์กร.....คน

7. ระยะเวลาที่องค์กรดำเนินธุรกิจ.....ปี

**ภาคผนวก ข**  
**คำถามสัมภาษณ์**

### คำถามสัมภาษณ์

#### 1. สภาพการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานเลขานุการ

- (1) ในการทำงานอาชีพเลขานุการ งานในแต่ละวันที่เลขานุการทำมีงานอะไรบ้าง
- (2) งาน ..... ที่เลขานุการทำ จะใช้สารสนเทศมาก เลขานุการมีการ ใช้สารสนเทศในงาน ..... เมื่อไหร่ และอย่างไร และทำไมถึงต้องใช้
- (3) และสารสนเทศที่เลขานุการ ใช้ส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบใดบ้าง
- (4) ทวนคำถาม ข้อ (1) ถึง (3) ในงานอื่นๆ ที่ดูแลจะใช้สารสนเทศมาก

#### 2. การใช้สารสนเทศในการแก้ไขปัญหาในงานเลขานุการ

- (5) งาน .... หากไม่มีสารสนเทศแล้วเลขานุการจะทำงานได้อย่างไร
- (6) ทวนคำถาม ข้อ (5) ในงานอื่นๆ

#### 3. แหล่งสารสนเทศที่เลขานุการใช้และเหตุผลที่ใช้

- (7) จากแหล่ง .... เลขานุการ ได้สารสนเทศอย่างไร
- (8) ทำไมเลขานุการถึงเลือกการเข้าถึงสารสนเทศด้วยวิธีนั้น
- (9) ทวนคำถาม ข้อ (7) ถึง (8) ในแหล่งสารสนเทศอื่นๆ

#### 4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทต่อการ ใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน

- (10) จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมากขึ้น แล้วการใช้กระดาษลดน้อยลงหรือไม่

#### 5. จากการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน เลขานุการประสบปัญหาอย่างไรบ้าง

- ( ) ปัญหาดังกล่าว .... เป็นปัญหาที่เกิดจากตัวสารสนเทศ หรือเป็นปัญหาจากแหล่งสารสนเทศ หรือจากตัวผู้ใช้เอง
- ( ) ทวนคำถาม ข้อ ( ) ในปัญหาอื่นๆ

**ภาคผนวก ก**  
**หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย**

วันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
เรียน

ดิฉัน นางยุพา วัฒนศักดิ์กุล เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทของ คณะศิลปศาสตร์ แขนง  
วิชาสารสนเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ศึกษาเรื่อง การใช้  
สารสนเทศของเลขานุการ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล และ ผู้ช่วย  
ศาสตราจารย์ สิปาน ทรัพย์ทอง เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ดิฉันได้เลือกสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเป็นกลุ่มตัวอย่างในการ  
เก็บข้อมูล โดยเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจะเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) การ  
สัมภาษณ์จะใช้เวลาประมาณ 45 – 60 นาทีและแนวคำถามในการสัมภาษณ์จะเป็นการขอข้อมูล  
เกี่ยวกับสภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ในการทำงานอาชีพเลขานุการ งานในแต่ละวันที่ท่านทำมีงานอะไรบ้าง
2. ท่านคิดว่าสารสนเทศที่ท่านใช้สามารถช่วยแก้ไขปัญหางานของท่านอย่างไรบ้าง
3. ท่านหาสารสนเทศจากแหล่งใดบ้าง และทำไมถึงใช้แหล่งสารสนเทศเหล่านั้น
4. จากการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ท่านประสบปัญหาอย่างไรบ้าง
5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทต่อการใช้

สารสนเทศในการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน

ดิฉันได้ติดต่อกับทางสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยและได้รับการอนุญาตให้  
สามารถติดต่อกับทางสมาชิกโดยตรง จึงได้ทำจดหมายฉบับนี้ขึ้นมาขออนุญาตกับท่านเป็นส่วนตัว  
อีกครั้ง

ดิฉันกราบขอพระคุณท่านล่วงหน้า ณ ที่นี้ที่ช่วยสนับสนุนการศึกษาของดิฉัน และขอ  
ยืนยันว่าผลของการศึกษารั้งนี้จะใช้สำหรับวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น และประโยชน์ของ  
ผลการวิจัยในครั้งนี้ จะช่วยให้เกิดความเข้าใจอันนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีด้านการใช้สารสนเทศ  
ในสภาพแวดล้อมต่างๆ ของเลขานุการ ซึ่งถือเป็นวิชาชีพที่มีการใช้สารสนเทศอย่างกว้างขวาง

ขอแสดงความนับถือ

นางยุพา วัฒนศักดิ์กุล

**ภาคผนวก ง**  
**หนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย**

## หนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย

ดิฉัน นางยุพา วัฒนศักดิ์กุล เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทของคณะศิลปศาสตร์ แขนงวิชา  
สารสนเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ศึกษาเรื่อง การใช้  
สารสนเทศของเลขานุการ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล และ รอง  
ศาสตราจารย์ สิปาน ทรัพย์ทอง เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย  
ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาแหล่งสารสนเทศที่เลขานุการใช้และเหตุผลของการเลือกใช้
3. เพื่อศึกษาปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

ดิฉันได้เลือกการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ซึ่ง  
ดิฉันมั่นใจว่าจะได้รับข้อมูลในรายละเอียดและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอท่านช่วยสละเวลาเพื่อใช้  
ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ และขอยืนยันว่าผลของการศึกษาจะใช้สำหรับวัตถุประสงค์ทางวิชาการ  
เท่านั้น โดยข้อมูลต่างๆ จะถูกเก็บไว้อย่างเป็นระบบและไม่เปิดเผยสู่สาธารณชนตามกฎหมาย ทั้งนี้  
ประโยชน์ของผลการวิจัยจะช่วยให้เกิดความเข้าใจอันนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีด้านการใช้  
สารสนเทศในสภาพแวดล้อมต่างๆ ของเลขานุการ ซึ่งถือว่าเป็นวิชาชีพที่มีการใช้สารสนเทศอย่าง  
กว้างขวาง

ดิฉันใคร่ขอกราบขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านเข้าร่วมให้ข้อมูลใน  
การศึกษา และขอเรียนย้ำว่าท่านสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมวิจัยหรือถอนตัวได้ทุกเมื่อ โดยไม่  
จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล การร่วมมือในการศึกษาจะเป็นไปในลักษณะสมัครใจเท่านั้น

นางยุพา วัฒนศักดิ์กุล

ผู้วิจัย

วันที่ .... / .... /2547

สถานที่ .....

(.....)

ผู้เข้าร่วมวิจัย

วันที่ .... / .... /2547

สถานที่ .....

**ภาคผนวก จ**  
**ตัวอย่างจดทบทวนคำสัมภาษณ์**

สัมภาษณ์ คุณ ..... เป็น Executive Secretary ของบริษัท.....

รหัส : .....ประเภทธุรกิจ.....วันที่ ..... เวลา : .....

สถานที่สัมภาษณ์ : .....

กระบวนการสัมภาษณ์ : ผู้สัมภาษณ์ได้แนะนำตัวและอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยครั้งนี้ จากนั้นผู้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงรายละเอียดของหนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้อ่านเนื้อหา ก่อนและช่วยเซ็นชื่อให้ และรับ 1 สำเนาไว้ ผู้สัมภาษณ์เก็บไว้ 1 สำเนา ผู้สัมภาษณ์ได้ขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเบื้องต้น และขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ก็อนุญาตเป็นอย่างดี

ข้อมูลเบื้องต้นได้แก่      จบการศึกษาระดับตรี  
ตำแหน่ง เลขานุการบริหาร (Executive Secretary)  
ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ 12 ปี (12 ปีที่ ... และอีก ... ปีที่  
อื่นในตำแหน่งอื่น)  
แผนกที่สังกัดคือ .....  
จำนวนพนักงานทั้งสิ้นประมาณมากกว่า 3,000 + คน  
ระยะเวลาที่องค์กรดำเนินการมากกว่า 15 ปี

Q1/1 ต้องขอบคุณคุณ.....มากนะค่ะ สำหรับการอนุเคราะห์เวลาในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ อยากให้คุณ.....ช่วยเล่าถึงงานที่ทำอยู่ในหน้าที่เลขานุการในแต่ละวันด้วยค่ะ

A1/1 เอาเป็นว่าเช้าขึ้นมาก็จะมาดูว่านายมีประชุมอะไรเพราะโดยรวมแล้วงานของท่านคือประชุมแทบทั้งวันตั้งแต่ 8 โมง 8 โมงครึ่ง ฉะนั้นตอนช่วงเช้าเลขนายก็จะฝากไว้ว่าวันนี้จะให้ทำอะไรบ้าง เพราะวันๆ จากตรงนี้ก็จะมีโอกาสได้ฝาก แล้วเราจะเป็นคนทำหมด นายก็จะบอกว่าวันนี้ฝากของ Dinner ให้หน่อยนะ วันนี้ฝากไปเอาของตรงนี้ วันนี้จะ Conference call ใครก็แล้วแต่คุยกันได้สักพักหนึ่ง ช่วงเวลาเจ้านายไปประชุม ก็จะมีคนเอาเอกสารมาส่ง แล้วเราก็จะทำงานที่ได้รับมอบหมายมา บางทีตอนเย็น หรือทั้งวันไม่มีเวลาคุยกันเลย และระหว่างวันก็จะมีโทรศัพท์เข้ามาตลอด

Q2/2 สำหรับการนัดหมายตรงนี้จะขออนุญาตแบ่งออกเป็น 2 อย่างนะคะ คือ 1) นัดกับคู่ค้าภายนอก และ 2) นัดกับบุคลากรภายใน นั้นจะขอไปที่นัดกับองค์กรภายนอกก่อนนะคะ ว่าส่วนใหญ่ที่เขาขอนัดเข้ามาหาโทรศัพท์ หรือเขียน email เข้ามาค่ะ

A2/2 นัดกับองค์กรภายนอกก็จะมีหลายแบบ มีทั้งจดหมายขอทำนัดเข้ามา นัดจากโทรศัพท์ นัดผ่าน email หรือนัดผ่านบุคคลอื่น

Q3/2 ผ่านทางไหนมากกว่าค่ะ

A3/2 คือพอๆ กันนะคะ ทางโทรศัพท์เขาก็จะโทรมาจากเอกสารที่เขาส่งมาแล้วว่าได้รับไหม Confirm ใหม่ หรือจากโทรศัพท์เลยก็อาจมีว่าโทรมาถามว่านายว่างไหม Confirm ใหม่ ส่วนกับคนอื่นก็อาจจะว่าผ่านคนในองค์กรหรือผ่านคนนอกองค์กรมาอีกทีหนึ่งค่ะว่าจะเข้ามาขอพบจะสะดวกไหม

Q4/2 เวลาที่เขาขอนัดเข้ามาเราต้อง Confirm กับ Boss ก่อนไหมค่ะ ว่าท่านจะสะดวกให้เข้าไหม

A4/2 เราจะต้องเช็คจาก Calendar ก่อนค่ะ Calendar ของเราจะเป็นโปรแกรมบน Server ซึ่งเราจะสามารถเช็ค Calendar ของนายได้หรือ ในขณะเดียวกันเราก็จะมี Calendar เป็นสมุดจบอีกอันหนึ่งด้วยซึ่งเราก็จะจดเป็นดินสอไว้เพราะมันจะลบได้ทั้งวัน และที่นัดกันแน่ๆ โดยรวมก็จะไปอยู่ใน Calendar ที่เป็น Outlook แล้วเราก็จะเทียบกัน นายเองก็จะมีเครื่องอยู่เครื่องหนึ่งเรียกว่า Palm ซึ่งเขาจะ Syn กับเราได้ตลอดเวลา วันละหลายๆ ครั้ง เพราะมันจะเปลี่ยนแปลงทั้งวัน วันๆ ก็นั่ง Key เรื่องนัดกันอยู่ตรงนี้แหละค่ะ เราต้องเข้าใจว่าวันวันเราไม่ค่อยได้เจอกับนาย เขาก็ต้องมีเรื่องที่จะ Update ในนั้นและเราเองก็ต้อง Update ในนั้น แล้วพอตอนเย็นของทุกวันก็จะ Print ออกมาเลยว่าวันต่อไปจะมีนัดอะไรบ้าง เป็น Paper ซึ่งเขาก็จะสะดวกที่จะถือไปไหนต่อไหน ส่วนถ้าเป็นวันอื่นๆ เขาก็จะต้องไปดูในเครื่อง Palm แต่ถ้าด่วนเขาก็จะโทรจากมือถือเข้ามาบอกนะ ว่าวันนั้นวันนี้เขาจะมี Dinner กับแขกคนนั้นคนนี้นะ วันวันท่านจะแน่นและมีนัดตลอดทั้งวัน โดยรวมจะรับนัดให้เลย โดยจะพิจารณาความสำคัญ แต่ถ้าอันนี้ดูแล้วไม่แน่ใจก็ต้องปรึกษากับนายก่อน

Q5/3 แล้วเวลาถามเรา email ถามนายหรืออย่างไรค่ะ

A5/3 ไม่ค่ะ จะรอเจอตัวแล้วค่อยถาม เพราะสำหรับ email นายจะต้องว่างจริงๆ ถึงจะมาเปิดแล้วเขาก็ไม่ค่อยจะว่างด้วย

Q6/3 ถ้าทำไมเมื่อเรามี Outlook ที่ทันสมัยและรวดเร็วอย่างนี้แล้วเรายังต้องมาใช้สมุดจดแบบสมัยก่อนอีกล่ะคะ

A6/3 คือเราจะไม่ได้จดยละเอียดลงใน Outlook มากมายเพราะไม่อยากให้มันดูเลอะ เพราะคนอื่นเขาก็เข้ามาดูได้ด้วย และนายก็จะดูแลสาระสำคัญ ส่วนรายละเอียดสำคัญจริงๆ จะจดไว้ในสมุด และอีกอย่างเราไม่มี Palm ใช้และก็ไม่สามารถหอบเอาคอมพิวเตอร์ไปไหนด้วยได้ แต่เราหอบสมุดไปทำงานตรงไหนก็ได้ สะดวก

Q7/3 แล้วพอเราสรุปนัดให้เรียบร้อยแล้วเราต้อง email ยืนยันไปอีกหรือไม่คะ

A7/3 ถ้าเรามีการ email มาก่อน เราก็จะ email ตอบไปคะ หรือถ้าเราจะโทร ยืนยันนัดไปแล้วเขาไม่อยู่เราก็จะ email ยืนยันไปอีกครั้ง

Q8/3 ห้องเจ้านายจะเปิดตลอดนะคะ

A8/3 ต้องบอกว่าเปิดตลอดคะ ไม่ค่อยอยู่หรอกคะ ฉะนั้นใครจะมาพบก็จะโทรเข้ามาก่อนคะ

Q9/3 แล้วพอรับนัดเรียบร้อยแล้ว เราต้องเตรียมข้อมูลเพื่อให้ Boss คุยกับผู้ที่มาขอนัดใหม่คะ

A9/3 ต้องคะ อย่างสมมุติว่าวันนี้มีประชุมเรื่องการบริหารงานของบริษัท ผู้ขอนัดจะมีส่งเอกสารมาให้ เราก็จะเตรียมเอาไว้ให้ตั้งแต่เย็นของวันก่อนจะประชุม แล้วนอกนั้นก็จะมีหน่วยงานที่ support นายเตรียมข้อมูลเข้ามาเสริมให้ด้วย

Q10/3 แล้วข้อมูลทั้งจากผู้นำหรือหน่วยงานที่ support เขาส่งเข้ามาเป็น Hardcopy หรือ email คะ

A10/3 แล้วแต่คะ มีทั้งสองอย่าง แต่ถึงจะส่งมาเป็น email เราก็จะมา Print เป็น Hardcopy หรือถ้าเขาส่งเป็น email มาบางที่มีปัญหาเรื่อง Software เราก็จะโทรบอกให้เขาส่งเป็น Hardcopy มาคะ

Q11/4 นั้นแปลว่าเจ้านายเราจะชอบดูเป็น Hardcopy มากกว่านะคะ

A11/4 ใช่คะ เพราะเขาจะไม่มีเวลามานั่งดู email 整天วันคะ เราเองจะสามารถเข้า email account ของเจ้านาย เราจะดูว่าข้อมูลที่ส่งเข้ามา ถ้าสำคัญมาก ก็จะ Forward ไปยังอีก email account ของเจ้านายให้เจ้านายอ่าน แต่ถ้าสำคัญน้อยลงมาน้อย คือเราดูเราจะรู้คะ เราก็จะ Print เป็น Hardcopy วางไว้บนโต๊ะทำงานของเจ้านาย หรืออะไรที่ไม่สำคัญถึงขนาดต้อง Print เราก็จะ Forward ไปให้เขาเพื่ออ่านรับทราบเท่านั้น

Q12/4 ข้อมูลหรือจดหมายที่ส่งเข้ามาให้เจ้านาย เราต้อง Proof reading, scan หรือทำ Highlight ให้เจ้านายไหมคะ

A12/4 ต้องค่ะ เพราะเจ้านายจะไม่มีเวลาเข้ารายละเอียด อย่างเช่นถ้ามีจดหมายขอสนับสนุนเข้ามายังบริษัทเราก็จะส่งให้ทางประชาสัมพันธ์เขาเช็กดูก่อน ว่าจำนวนเงินที่จะสนับสนุนเท่าไร ประโยชน์ที่จะได้รับคืออะไร แล้วเราก็จะเอาข้อมูลที่ได้รับกลับมาเสนอเจ้านายของเราอีกที

Q13/4 เวลาประชุมเราต้องจด Minutes ไหมคะและต้องทำเรื่องของห้องประชุมไหมคะ

A13/4 ไม่ต้องค่ะ โดยรวมแล้วคนที่เข้าประชุมจะเป็นคนจดเองค่ะ แล้วส่วนใหญ่เขาก็จะให้คนที่อาวุโสหน่อยที่สุดเป็นคน เพราะการที่จะให้เขาไป Take ต้องเข้าใจว่าเขาไม่ได้เข้าใจหมดทุกเรื่อง มัวแต่นั่งนึกเขาประชุมกันต่อถึงไหนแล้ว ก็ไม่ทัน ส่วนการของห้องประชุมก็จะผ่านการจอง Online ของบริษัทค่ะ

Q14/4 พอเขา Take minutes แล้วเขาต้องส่งสำเนาให้เราไหมคะ

A14/4 ต้องค่ะ ทาง email ค่ะ หรือบางทีก็อาจเป็น Hardcopy อันนี้แล้วแต่

Q15/4 แล้วถ้าเจ้านายออกไปประชุมข้างนอก เราต้องตามไปจดไหมคะ

A15/3 ไม่ค่ะ ไม่เกี่ยว จะหนักไปทางจัดนัดมากกว่า

Q16/4 แล้วเราต้องเตรียมข้อมูลหรือ Powerpoint ไหมคะ

A16/4 ไม่ต้องเลยคะ คือถ้าไปประชุมหรือ Present เรื่องไหน เราก็จะนัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาหาคะ เพื่อคุยกันว่าเจ้านายต้องการอะไร แล้วเขาก็จะ Draft เป็น Paper มาให้ดูก่อน เมื่ออนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก็จะให้เขา Print เป็น Paper มาให้และก็ให้เตรียมในแผ่น Disc มาให้ด้วย จากนั้นเราก็จะ Contact ทางโน้นว่าเราจะมี CD หรือ Disc หรืออะไรก็ตามไปด้วย ให้เขาเตรียมอุปกรณ์ให้ด้วย

Q17/5 ต้องจัดทำจดหมายด้วยไหมคะและต้อง Dictate หรือแปลาคะ

A17/5 ไม่ต้องค่ะ เขาเพียงจะเรียกเราเข้าไปและก็จะบอกว่าต้องการทำจดหมายขอบคุณ ถ้าเรามีเวลาเราก็จะตอบไปเองแต่ถ้าไม่มีเวลาเราก็จะส่งไปให้อีกแผนกหนึ่งขอตอบให้ หรือไม่ก็อาจจะเขียนโน้ตแนบกับ Hardcopy ที่เรา Print ไปให้หรือจดหมายที่เข้ามาหา ว่าให้ตอบจดหมายขอบคุณไปด้วย แล้วเราก็ไปจัดการต่อด้วยตัวเอง

Q18/5 เวลาทำงานเคยเจอปัญหาอะไรบ้างไหม ยกตัวอย่างเรื่องภาษา

A18/5 มีบ้างค่ะ บางทีก็นึกคำไม่ออกนะคะ เราก็จะโทรหาเพื่อนเลขาด้วยกันก่อน และอีกทีที่บริษัทเราจะมีบุคลากรชาวต่างชาติอยู่คนหนึ่งที่เราจ้างไว้สำหรับเรื่องภาษาโดยเฉพาะ หรือไม่เราก็ไปเปิดเอกสารเก่าๆ แล้วดูว่าเอาไหนใช้ได้ และที่นี้ก็จะมีการ Network ของ Secretary ด้วยค่ะ ที่เราจะคอยช่วยๆ กัน ในทุกเรื่อง แต่ถ้าเกิดเป็นปัญหาของภาษาที่เป็น Technical เราก็จะถามเพื่อนแผนกที่เขาเกี่ยวกับโดยตรงค่ะ

Q19/5 แล้วส่วนใหญ่โทรไปหรือ email ไปถามค่ะ

A19/5 ต้องบอกว่าทั้ง 2 อย่าง ค่ะ เพราะที่นี้ส่วนใหญ่ประชุมกันเสียมาก ไม่ค่อยอยู่กัน แต่ถ้าด่วนมาก ทุกคนก็มีมือถือ เราก็จะโทรเข้ามือถือ โดยโทรจากโทรศัพท์ในออฟฟิส หรือไม่เราก็จะใช้ Mobile Paging เข้ามือถือเขา หรือ ไม่อีกทีก็ email ไป อ้อ เรามีอีกโปรแกรมที่ไว้ใช้คุยกันได้ทางคอมพิวเตอร์ คือเขาเรียกว่า VCN เราก็จะพิมพ์ไปเลยว่าเดี๋ยวติดต่อกลับเราด้วยนะ โทรไปสายไม่ว่าง ข้อความนี้ก็จะมาขึ้นที่จอเรา

Q20/5 สำหรับการติดต่อสื่อสารกัน จะขอแยกเหมือนกับเมื่อสักครู่นะคะ คือผู้ค้าภายนอก และบุคลากรภายใน ว่าใช้อะไรมากกว่ากัน จากโทรศัพท์ email Fax ไปรษณีย์ Messenger

A20/5 กับภายนอกนะคะ โทรศัพท์มาก่อนค่ะ เพราะ Action มันได้ทันทีคือพอโทรไปแล้วอยู่ไม่อยู่ ถ้าไม่อยู่ก็จะได้รับรู้เลย ส่วน email เรา email เพื่อไว้เป็นหลักฐานหรือในเวลาที่เขาไม่อยู่แต่การตอบรับนั้น มันต้องรอ แล้วถ้าหลายวันก็ไม่ตอบสักทีก็ต้องโทรตาม แต่โดยรวมแล้วเขาก็จะตอบกันนะค่ะ

Q21/5 จั๊นก็จะเป็นโทรศัพท์ ตามด้วย Email นะค่ะ แล้วระหว่าง Fax กับ Messenger ละค่ะ

A21/5 จะเป็น Fax เพื่อเป็นการยืนยัน ส่วน Messenger ส่วนใหญ่จะเป็นการส่งหรือเอาของด่วน

Q22/6 สำหรับ Fax และ email ซึ่งการส่งจะรวดเร็วเหมือนกัน เราเลือกใช้ต่างกันอย่างไรคะ

A22/6 คือเราต้องรู้ก่อนว่าคนทางนั้นเขาใช้ email ไหม และถ้าเขามีใช้ เราก็จะ email ไปเพื่อยืนยัน แต่ถ้าเขาไม่ใช้เราก็ใช้ Fax แทน email จริงๆ ก็ดีนะค่ะ รวดเร็วดี และใช้เวลาน้อยกว่า Fax โดยเฉพาะเวลาที่ต้องการส่งข้อมูลเยอะๆ Fax นี่ต้อง Memory ก่อนสักระยะแล้วค่อยๆ ส่งสัญญาณไปได้และ email เรื่องของความคมชัดจะดีกว่าด้วย บางทีเราต้องการส่งจดหมายไปสิงคโปร์ ก็

สะดวกและรวดเร็ว สามารถส่งกันไปส่งกันมาเลย แต่บางคนยังคงต้องการเห็นลายเซ็นต้นน้ำเงิน ต้องการความเป็นทางการ แต่ email ยังไม่ใช่ เพราะคนยังไม่เชื่อใน eSignature แต่ Fax ก็มีปัญหาเหมือนกันตรงอย่างราชการต้องโทรเข้าไปก่อนนะ ถึงจะขอสัญญา Fax

Q23/6 แล้วในกรณีที่ส่งผ่าน Messenger เป็นเพราะอะไรคะ

A23/6 บางทีเรามีปัญหาทางด้าน email ค่ะ บางทีส่งไม่ผ่าน เพราะเราโทรไปเช็คแล้วเขาไม่ได้รับ

Q24/6 แล้วทางไปรษณีย์ล่ะคะ

A24/6 ไม่ค่อยได้ใช้ค่ะ

Q25/6 แล้วภายในล่ะคะ

A25/6 ที่นี้จะใช้โทรศัพท์ก่อน เพราะมันจะถึงตัวมากกว่า และอีกอย่างเราไม่ได้ยูนิตหน้าจอตลอด บางทีเราก็มีธุระกันได้แต่ถ้าโทรมา มันจะตอบได้เลยว่าวันนี้นายฉันมีนัดอะไร แล้วเขาก็จะได้คำตอบทันที ส่วน Fax จะส่งในกรณีที่ต้องการเห็นลายเซ็นและเร่งด่วน และท้ายสุดจะเป็น Messenger ที่จะเดินส่งและรับพวก Hardcopy ค่ะ

Q26/6 สำหรับจดหมายที่ทำขึ้นมาเรา Save ไว้ที่ไหนคะ

A26/6 ส่วนใหญ่ไว้ใน Harddisk ค่ะคือจะเป็นงานหรืออะไรที่เราอยากเก็บไว้ใช้เป็นส่วนตัว และก็จะมี Save ไว้ใน Server ด้วย สำหรับจดหมายต่างๆ ไป และอีกอย่างคือเราจะ Print เป็น Paper เก็บไว้ในแฟ้ม เพราะเราไม่รู้ว่าวันหนึ่ง PC หรือ Server จะมีปัญหาหรือไม่ เกิดมีไวรัสขึ้นมาเราก็แค่เราจะไปหวังพึ่งอะไรกับมันมาก แต่ส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยเจอสักเท่าไรหรอกเพราะฝ่าย IT support เขาจะ Screen เอาไว้ก่อน แต่อย่างไรก็แล้วแต่เราต้องป้องกันไว้ระดับหนึ่งก่อน คือมันไม่คุ้มกัน ถ้าเกิดมีปัญหาขึ้นมา คือให้ใช้มันเพียงเป็นเครื่องมือก็พอ

Q27/6 แล้วมีปัญหาอย่างอื่นไหมคะที่เจอจากการใช้ข้อมูล

A27/6 มีบางวัน Server ช้าเหลือเกิน

Q28/7 ใน Server มีการ Delete file บ่อยขนาดไหนคะ

A28/7 คือใน Server เขามี Limit ของเรา ถ้าของเราเต็ม เขาก็จะแจ้งเราว่ามันเกิน Limit แล้วนะเราก็จะต้องมานั่ง Screen ว่าอันไหนไม่สำคัญเราก็จะคอย Delete แต่บางทีเราไม่ว่างจะ Screen แล้วเผลอไป Delete มันปั๊บ แล้วนายก็จะเอา ตอนนี้เรากล้าปากแล้ว คราวนี้เราก็ต้องให้ทาง IT support

ช่วย ซึ่งเพิ่งเกิดขึ้นเร็วๆ นี้ แต่พอมี Backup ก็โชคดี หรือไม่อีกทีก็ต้องนึกว่าเรามี CC ให้กับใครบ้าง แล้วโทรไปขอสำเนาที่ฝ่ายนั้นๆ

Q29/7 แล้วการทำ Index เราใช้วิธีนำเอา Alphabet หรือ Numeric มาจัดการค่ะ ไม่ว่าจะเป็น Folder ใน Server หรือ ใน PC หรือ พวก Hardcopy

A29/7 หลักการคล้ายๆ กันทั้ง 3 อย่างคือ ใช้ Alphabet นำ

Q30/7 แล้วมีการทำลาย File ที่เป็น Hardcopy ถิ่นไหนคะ

A30/7 ก็เราดูว่ามันเต็มแล้วยัง สำคัญไหม ถ้าไม่สำคัญก็จะใส่เครื่องทำลายเอกสารไป โดยประมาณ ปีละ ครั้ง

Q31/7 ทำลายเลยหรือคะ ไม่ใช่เป็น Recycle หรือคะ

A31/7 ไม่ค่อยนะคะ เพราะเอกสารในออฟฟิศนี้โดยรวมมันค่อนข้างจะลับๆ จะมีโอกาส Recycle ก็ต้องเป็นเอกสารที่ไม่สำคัญเท่านั้น

Q32/7 เรามีหน้าที่ต้อง Follow up งานหรือ คอย Remind เจ้านายด้วยไหมคะ

A32/7 ต้องทั้งสองเรื่องเลยคะ ท่านจะฝากเรื่องเอาไว้

Q33/7 ท่านเดินทางบ่อยไหมคะ

A33/7 บ่อยคะ จะมีจดหมายเข้ามาเชิญซึ่งเราก็จะคอยประสานอยู่แล้ว แต่ถ้าอันไหนที่ไม่ผ่านเลข แต่ไปผ่านเจ้านาย ท่านก็จะมาบอกเราคะ หรือบางทีเขาก็จะ Key ผ่านเข้าไปใน Outlook เราก็จะรู้ทันที

Q34/7 แล้วเราจองตั๋วผ่าน Agency หรือเปล่าคะ แล้วเราติดต่อเขาทางไหนคะ

A34/7 ใช่คะ เราใช้โทรศัพท์แล้วเขาก็จะ email ตอบกลับเรามาส่งรหัสยืนยันมาให้ แล้วเราก็จะ Print ให้กับเจ้านายอีกที

Q35/8 แล้วทำไมเราไม่จองตั๋วผ่าน email ละคะ

A35/8 คือบางทีมันต้องการรายละเอียดมากคะ email ไม่ได้อะไรทันใจเราทุกอย่างนะคะ อย่างเช่น เอ Flight นั้นได้ไหม ขอขยับไป Flight นี้ได้ไหม มันเร็วกว่าไหม อะไรทำนองนี้คะ มันค่อนข้างดีกว่า

เยอะ ถ้าเป็น email กัน ไปกันมา พอดี พุดกันดีกว่า email จะ ใช้ก็เมื่อมัน Final แล้วเป็นการยืนยันกันอีกครั้ง

Q36/8 แล้วในเรื่องของตัวโรงแรมล่ะคะ

A36/8 โรงแรมนั้นส่วนใหญ่นี้จะ email กันมากกว่าเพราะมันเป็นต่างประเทศ

Q37/8 เคยเกิดกรณีที่ email ไปเรียบร้อยแล้วก็มีการเปลี่ยนแปลงตอนวินาทีสุดท้าย

A37/8 มีค่ะ อย่างนี้ต้องรีบ โทรศัพท์ไปเลยคะ

Q38/8 ส่วนใหญ่เราติดต่อโรงแรมในต่างประเทศเองหรือผู้ที่เขามาเชิญคะ

A38/8 มีทั้งสองอย่างคะ แต่หลังๆ นี้จะเป็นผู้มาเชิญช่วยจัดการให้คะ

Q39/8 แล้วเรื่องรถจากสนามบินทางโน้นไปโรงแรมทางโน้นเขาจัดการให้เสร็จจะคะ

A39/8 ใช่คะ

Q40/8 แล้วจากบ้านหรือออฟฟิศไปคอนเมืองล่ะคะ

A40/8 จะมีคนขับรถประจำตำแหน่งคะ จะโทรสั่งแล้วเราจะมีสมุดจดเอาไว้ให้เขาด้วย ว่าวันนี้วันนี้จะไปไหนบ้างคะ จะไม่ใช่วิธีบอกคะ เพราะบางทีงานเราก็ยุ่ง ก็อาจลืม ฉะนั้นกันพลาดเขียนไปเลยดีกว่า ไม่รู้ว่าเขาผิดเราผิด แต่กันพลาดดีกว่า เพราะมันหน้าที่เรา เราใช้เขาเป็นเครื่องมือเฉยๆ ถ้ารับไม่ทันก็เป็นปัญหาแล้ว

Q41/8 แล้วเราต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยนหรือสภาพอากาศใหม่คะ

A41/8 โดยรวมจะดูสภาพอากาศเป็นส่วนใหญ่ เราจะรู้ว่า CNN มีเราก้เข้าไปที่ CNN ได้เลยคะ มันจะบอกสภาพอากาศโดยประมาณ 5 วันที่พอจะเป็น Guideline ให้เราได้คะ ซึ่งเท่าที่ผ่านมายังไม่เคยเจอปัญหา

Q42/8 การเดินทางไปต่างประเทศต้องมีการอนุมัติใหม่คะ

A42/8 ประกติถ้าเป็นคนอื่นเดินทาง เขาจะมีการขออนุมัติมาทางนาย ผ่านมาทาง email แล้วเราก็จะ Print out ให้นายอนุมัติ พออนุมัติเสร็จเราก้จะ Click ในคอมพิวเตอร์แจ้งการอนุมัติไปยังผู้ Request ส่วนตัวจริงจะให้ Messenger นำไปให้ที่บัญชี เพราะจะต้องมีการเบิกจ่ายคะ แต่ถ้าเป็นกรณีนาย

เดินทางก็จะต้องใช้ Paper เพราะนายขึ้นอยู่กับบริษัทแม่อีกแห่ง ซึ่งไม่ได้มีการเชื่อมโยง Online กัน เลยต้องใช้ Messenger วิ่งขึ้นไป เพราะออฟฟิศเขาอยู่ข้างบนนี่เอง หรือก็อาจใช้แม่บ้านเดินขึ้นไป เพราะออฟฟิศผู้บริหารส่วนใหญ่จะอยู่ 2-3 ชั้นนี้เท่านั้น

Q43/9 ต้องติดตามข่าวสารและทำ Clipping ไหมคะ

A43/9 ไม่ต้องค่ะ จะมีแผนกประชาสัมพันธ์ทำให้ โดยเขาจะส่งให้ถ้าตัวมากก็จะทาง Fax แต่ถ้าไม่ตัวมากหลายวันเขาก็จะสรุปมาทีหนึ่งเป็น Paper และเขาก็มี Post บน Website ของบริษัท ด้วย ค่ะ แต่เราก็มีหนังสือพิมพ์ไว้ให้ด้วย บนชั้นนี้จะมีผู้ใหญ่อยู่มาก 5 ท่านแต่ละออฟฟิศก็รับไม่เท่ากัน และก็จะพยายามไม่ให้ซ้ำเพื่อจะได้ Share กันอ่านได้

Q44/9 จั๊นแปลว่าข่าวสารที่ได้เจ้านายก็จะเข้าไปดูเอง เราไม่ได้ต้องติดตามให้นายนะค่ะ

A44/9 คือนายจะเข้าไปดูเมื่อมีเวลาค่ะ แต่โดยปกติทางประชาสัมพันธ์ก็จะมีโทรมาบอกเป็นระยะด้วยว่าตรงนี้เวลานี้มี Event สำคัญอะไรเกี่ยวกับบริษัท หรือเกี่ยวกับ สื่อสาร เราก็จะคอยโทร Update นายค่ะ

Q45/9 แล้วตัวเราเองต้อง Update ตัวเราเองบ้างไหมคะ มีอ่านหนังสือพิมพ์ไทยและจากต่างชาติไหมคะ เมื่อกี้ได้ยินว่าดู CNN บ้าง

A45/9 ส่วนใหญ่จะอ่านกรุงเทพธุรกิจค่ะ แต่จริงๆ แล้วเราเองไม่ว่าจะมานั่งอ่านหนังสือพิมพ์เลยคะ ถ้าเราไม่ได้อ่านมาจากที่บ้าน แล้วถ้ามีหัวข้อไหนน่าสนใจเราก็จะจดไว้แล้วมาหารายละเอียดในหนังสือพิมพ์ที่ออฟฟิศอีกครั้ง

Q46/9 แสดงความอ่านจากสิ่งพิมพ์มากกว่านะค่ะ

A46/9 ใช่ค่ะ ไม่มีเวลาอ่านจาก Online เลยค่ะ

Q47/9 แล้วต้องหาข่าวสารอย่างอื่นนอกเหนือจากเรื่องงานไหมคะ อย่างเช่น Golf

A47/9 ต้องค่ะ ต้องคอยดูว่าตรงไหน อย่างไร สนามไหน ใครจัด ใครเชิญ

Q48/10 แล้วหาจากไหนคะ หาจาก Search Engine หรือคะ

A48/10 ไม่ค่ะ ด้วยความที่เรามีเพื่อนเยอะ คนนั้นคนนี้ส่ง email มาให้มีข้อมูลเราก็คอย Update นาย ส่วน Search Engine จะไม่ค่อยค่ะ

Q49/10 จั๊นพอจะสรุปได้ไหมคะ ว่าการติดตามข่าวสารนี้จุดประสงค์เพื่อ อันแรกคือ ไว้ Update ตัวเราเอง และสอง Update นาย

A49/10 จริงๆ แล้วสองอย่างนี้เท่าๆ กันนะคะ

Q50/10 ในความคิดเห็นของคุณ เลขานุการในปัจจุบันหรืออนาคตควรจะมีลักษณะอย่างไรคะ ฟัง คำสั่ง Passive หรือ Active หรือ Proactive ค่ะ

A50/10 ต้องบอกว่า ของบางอย่างเรายังไม่สามารถตัดสินใจด้วยตัวเราเอง เรายังคงต้องถามนาย แต่ อะไรที่พอทำได้ เราก็ทำก่อน อย่างเรื่องอนุมัติมันจำเป็น เราว่านายเราอนุมัติแน่ เราก็อนุมัติไป ก่อน แต่ถ้าอะไรถ้ามันเกินหน้าที่เราที่ต้องถามนายก่อน เราคงไม่ไป Advance ขนาดที่ว่าบอกนาย ให้นายต้องทำอะไรนั้นนายต้องทำอย่างนี้นะ นายเป็นผู้ใหญ่พอที่จะรู้ว่าอะไรควรไม่ควร และถ้า เจ้านายต้องการอะไรเขาก็จะบอกเราว่า ทำไมไม่ลองไปดูที่โน้นที่นี้ดูละ เราก็จะรู้แล้วว่านาย ต้องการอะไร และเราก็จะได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงนี้ด้วย เจ้านายมีส่วนผลักดันอย่างมากค่ะ อย่างเช่นถ้าเราเกิดอยากได้คอมพิวเตอร์ตัวใหม่ที่ Speed เร็วกว่า เช็คข้อมูลหรือส่ง email ได้รวดเร็ว กว่าทำให้งานเดินได้เร็วกว่า นายก็จะอนุมัติให้ นายจะสนับสนุนค่ะ บางทีนายมีมือถือหรือ Palm ตัว ใหม่ซึ่งจะมีมาอยู่เรื่อยๆ เราก็ต้องคอยเรียนรู้อยู่เรื่อย บางทีอันนี้ยังเรียนไม่จบ อีกอันมาแล้ว แต่ตรง นี้จะทำให้เรา Advance ไปเรื่อยๆ นะคะ

Q51/10 การ Update ตัวเองยังมีวิธีอื่นอีกไหมคะ อย่างเช่น เข้า Class เรียน หรือ Training

A51/10 จะเรียนรู้จากคนรอบข้าง เพื่อนพนักงาน คนรู้จัก และเจ้านายบ้าง เรียนรู้จากพี่น้องเราบ้าง หรือถ้าอยากไปอบรมแล้วเราอยากออกไป นายก็ไม่ว่าอะไร หรือไม่ก็ Training ภายใน

Q52/10 คุณมีความคิดเห็นอย่างไรกับเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่เริ่มเข้ามามีบทบาทกับงาน เลขานุการที่ทำอยู่ค่ะ

A52/10 IT พูดยังว่ามีประโยชน์ก็มีประโยชน์นะค่ะ แต่จะบอกว่าจะไปฝากชีวิตกับ IT ก็คงเป็นไปได้ ไม่ได้

Q53/11 แล้วถ้าให้ Rating ระหว่าง ดี ปานกลาง และน้อย ละคะ

A53/11 ดีคะ แต่ให้ใช้เป็นเครื่องมือก็พอคะ

Q54/11 ต้องขอบคุณอีกครั้งนะคะ สำหรับการสัมภาษณ์ครั้งนี้ หากยังได้ข้อมูลไม่ครอบคลุมจะขอ  
อนุญาตโทรมาขอเพิ่มเติมนะคะ

A54/11 ได้เลยคะ-

----- จบ -----

ภาคผนวก ก

รหัสข้อมูล

## รหัสข้อมูล

### Secretary (SEC)

รหัสที่กำหนดเป็นตัวเลข 1 ถึง 12 เพื่อใช้แทนชื่อของเลขานุการ เรียงตามวันเวลาที่ทำการสัมภาษณ์ เช่น SEC1 แทนเลขานุการคนที่ 1 เป็นต้น

### Problem Dimension (PD)

รหัสที่กำหนดแทนภาระหน้าที่หลักที่เลขานุการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดเป็นตัวเลขแทนงานต่างๆ เช่น งานจัดเก็บเอกสารแทนด้วยรหัส PD1 และงานสร้างสรรชนีสำหรับจัดเก็บและค้นคืนเอกสารซึ่งเป็นงานย่อยของงานจัดเก็บเอกสารแทนด้วยรหัส PD1/1 ตัวเลข PD1 ถึง PD7 ใช้แทนงานทั้ง 7 งาน ได้แก่ งานเขียน/ร่าง/ได้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก งานจัดเก็บเอกสาร การบริหารงานประชุม การเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานจัดตารางนัดหมาย การติดตามงานระหว่างดำเนินการและคอยเตือนผู้บริหาร และงานติดตามข่าวสาร

### Attitude towards Information Technology (AT : IT)

รหัสที่กำหนดแทนทัศนคติต่อเทคโนโลยีของเลขานุการ โดยกำหนดเป็นตัวเลขแทนทัศนคติในแง่ต่าง ๆ เช่น AT : IT1 แทน ทัศนคติในแง่ความเป็นเครื่องมือเพื่อความรวดเร็ว ความสะดวก และความแม่นยำในการใช้สารสนเทศ AT : IT2 แทน ทัศนคติในแง่ความเป็นเครื่องมือเพื่อการลดการพึ่งพาเอกสารกระดาษ AT : IT3 แทนทัศนคติในแง่ความเป็นเครื่องมือเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

### **Network (NT)**

รหัสที่กำหนดแทนการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ โดยกำหนดเป็นตัวเลขแทนเครือข่ายวิชาชีพเลขานุการต่างๆ เช่น NT1 แทนเครือข่ายที่เป็นเพื่อนเลขานุการ NT2 แทนสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย และ NT3 แทนเครือข่ายที่เลขานุการใช้อ่านเว็บและเว็บบอร์ดเลขานุการขององค์กร เป็นต้น

### **Problem of Information Use (PIU)**

รหัสที่กำหนดแทนปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดยกำหนดเป็นตัวเลขแทนปัญหาต่างๆ เช่น PIU1 แทนปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร PIU2 แทนปัญหาเนื้อที่ในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ PIU3 แทนปัญหาคุณภาพและปริมาณของสารสนเทศ เป็นต้น

### **Developing Oneself (DO)**

รหัสที่กำหนดแทนการเรียนรู้เพิ่มเติมของเลขานุการ โดยกำหนดเป็นตัวเลขแทนการเรียนรู้ด้านต่างๆ เช่น DO1 แทนการเรียนรู้เพิ่มเติมด้านการเขียนจดหมาย DO2 แทนการเรียนรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ DO3 แทนการเรียนรู้เพิ่มเติมด้านผลิตภัณฑ์ขององค์กร และ DO4 แทนการเรียนรู้เพิ่มเติมทางการพูดต่อหน้าสาธารณะชน เป็นต้น