

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทที่ 4 เป็นการนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ
2. เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเลขานุการ
- ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ
- ตอนที่ 3 สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 ปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเลขานุการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของเลขานุการ ซึ่งได้แก่ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ จำนวนพนักงานในองค์การที่เลขานุการปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่องค์การเหล่านั้นดำเนินธุรกิจ จำแนกตามประเภทธุรกิจขององค์การที่เลขานุการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของเลขานุการ

ข้อมูลทั่วไป	งานผลิต	งานบริการ	งานขายสินค้า	ผลรวม	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	(n = 12)	
วุฒิการศึกษา					
ปริญญาตรี	4	2	4	10	83

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปริญญาโท	0	2	0	2	17
ตำแหน่งงาน					
เลขานุการขั้นต้น	0	1	0	1	8
เลขานุการขั้นสูง	1	1	0	2	17
เลขานุการชั้นบริหาร	3	2	4	9	75
ประสบการณ์การทำงาน					
6 – 10 ปี	1	4	2	7	58
11 – 20 ปี	1	0	2	3	25
20 ปี ขึ้นไป	2	0	0	2	17
จำนวนพนักงานในองค์กร					
201 – 500 คน	1	0	1	2	17
501 – 1,000 คน	1	0	1	2	17
1,001 คนขึ้นไป	2	4	2	8	66
ระยะเวลาที่องค์กรดำเนินธุรกิจ					
6 – 10 ปี	0	1	0	1	8
11 – 20 ปี	0	0	2	2	17
20 ปี ขึ้นไป	4	3	2	9	75

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลพื้นฐานของเลขานุการจำนวนสิบสองคนโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1.1 วุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่แล้วเลขานุการมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 83) และรองลงมาในระดับปริญญาโท (ร้อยละ 17) ซึ่งเป็นเลขานุการชั้นบริหาร
- 1.2 ตำแหน่งงาน เลขานุการส่วนมากทำงานในตำแหน่งเลขานุการบริหาร (ร้อยละ 75) ซึ่งนับได้ว่าเลขานุการส่วนใหญ่ที่มาร่วมการวิจัยครั้งนี้เป็นเลขานุการที่มีความเข้าใจความสามารถและความชำนาญในงานเลขานุการสูง หรืออีกมุมหนึ่งกลายเป็นข้อจำกัดของการวิจัยที่ผลวิจัยมิได้สะท้อนถึงการใช้สารสนเทศของเลขานุการในตำแหน่งอื่นได้มากพอ เพราะเลขานุการที่เข้าร่วมวิจัยอยู่ในตำแหน่งเลขานุการขั้นสูง (ร้อยละ 17) และน้อยสุดคือเลขานุการขั้นต้น (ร้อยละ 8)

1.3 ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ เลขานุการมีประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งเลขานุการมากที่สุด ระหว่าง 6 – 10 ปี (ร้อยละ 58) ซึ่งนับได้ว่าส่วนใหญ่แล้วเลขานุการที่มาร่วมการวิจัยครั้งนี้เป็นเลขานุการที่มีประสบการณ์สูง ในการทำงานอาชีพนี้มาพอสมควร รองลงมา ตามลำดับได้แก่ ระหว่าง 11 – 20 ปี (ร้อยละ 25) และ 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 17) ซึ่งเป็นเลขานุการชั้นบริหาร

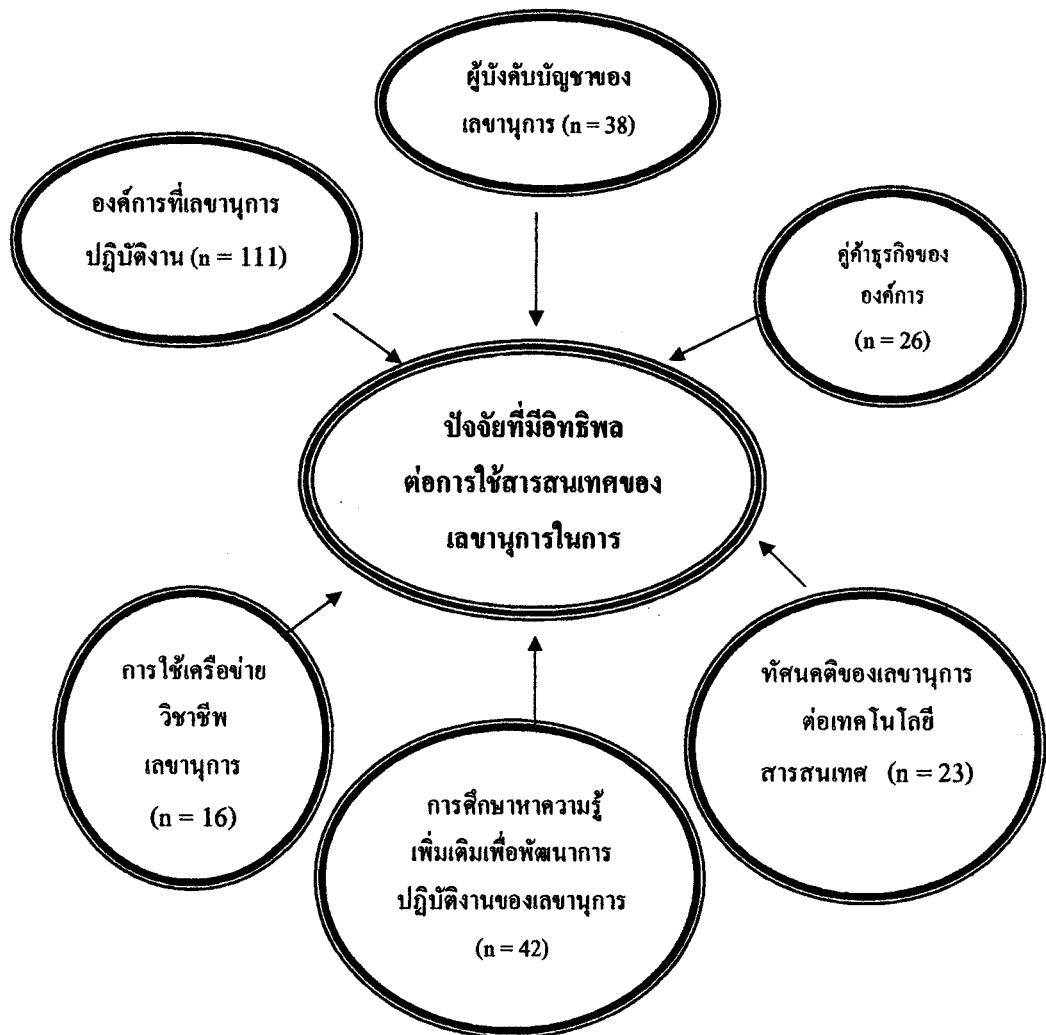
1.4 จำนวนพนักงานในองค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานอยู่ พบว่าส่วนใหญ่เลขานุการทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีจากพนักงานในองค์กร 1,001 คนขึ้นไป (ร้อยละ 66) ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรขนาดใหญ่มากและมีความมั่นคงสูง การใช้องค์กรขนาดใหญ่เป็นความตั้งใจของผู้วิจัยแต่แรกแล้วว่าการวิจัยครั้งนี้จะเน้นการศึกษาไปยังเลขานุการที่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของเลขานุการที่หลากหลายและครอบคลุมมากกว่าองค์กรขนาดกลางหรือขนาดย่อม

1.5 ระยะเวลาที่องค์กรดำเนินธุรกิจ ส่วนใหญ่องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานอยู่เปิดดำเนินธุรกิจมานานเป็นเวลา 20 ปีขึ้นไปถึง (ร้อยละ 83) และระหว่าง 11 – 20 ปี (ร้อยละ 17) ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจมายาวนาน

แต่สำหรับทางด้านประเภทของธุรกิจไม่ว่าจะเป็นงานผลิต งานบริการ หรืองานขายสินค้านั้น ผลวิจัยครั้งนี้ไม่พบข้อแตกต่างที่ส่งผลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการเพราะเลขานุการยังคงทำหน้าที่เลขานุการที่ใช้สารสนเทศเพื่อปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาในองค์กรไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในธุรกิจสายใด

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (Information Use Environments : IUE) ของเทเลอร์ (Taylor, 1991:218 – 215) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงาน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ คู่ค้าธุรกิจขององค์กร ทักษะของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ



ภาพที่ 4.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสารสนเทศของเลขานุการ
(n = จำนวนครั้งของคำที่ปรากฏในบทสัมภาษณ์)

2.1 องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งโดยภาพรวมแล้วองค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานอยู่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีพนักงานกว่า 1,000 คนขึ้นไปและดำเนินธุรกิจมานานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จากการสัมภาษณ์

เชิงลึกกับเลขานุการจำนวนสิบสองคน พบว่าเลขานุการทั้งสิบสองคนได้ให้ข้อมูลแสดงความสอดคล้องกันว่า องค์การที่เลขานุการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดยองค์การมีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศในสองลักษณะ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ และนโยบายขององค์การ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่องค์การที่เลขานุการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

องค์การที่เลขานุการปฏิบัติงาน (n = 111 ครั้ง)	ผลรวม	ร้อยละ
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ	96	86.48
- นโยบายขององค์การ	15	13.52
รวม	111	100.00

2.1.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การคือระบบที่องค์การได้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดการสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามที่ต้องการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ (ร้อยละ 86.48) ซึ่งอิทธิพลดังกล่าวครอบคลุมปัจจัยย่อยสองด้านได้แก่ ด้านการเป็นเครื่องมือ และด้านการติดต่อสื่อสาร

1) ทางด้านการเป็นเครื่องมือ ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การได้เข้ามามีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของเลขานุการโดยกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญซึ่งแตกต่างจากเครื่องมือที่ใช้ในอดีตมาก “อันนี้เป็น Tool สำคัญ ... แตกต่างกันมากจากเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา” (2 หน้า 11) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การเข้ามามีบทบาทต่องานด้านต่าง ๆ ที่สำคัญห้าด้านได้แก่ การจัดเก็บและค้นคืน การเข้าถึงสารสนเทศ การผลิตสารสนเทศ การนัดหมาย และการประชุม

(1) การจัดเก็บและค้นคืน สำหรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้วเลขานุการเก็คนจัดเก็บไว้ในเซิร์ฟเวอร์ขององค์การ (1 หน้า 7, 4 หน้า 8, 10; 5 หน้า 4, 10; 7 หน้า 6, 8; 8 หน้า 7, 9 หน้า 8, 10 หน้า 5, 11 หน้า 6, 12 หน้า 5, 6) และสามในเก้าคนนี้ได้เก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลด้วย (1 หน้า 1, 9 หน้า 10, 10 หน้า 5) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อเลขานุการในการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารจำนวนมาก และการใช้

สารสนเทศของเลขานุการปรับเปลี่ยนจากการใช้รูปแบบกระดาษมาเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

(2) การเข้าถึงสารสนเทศ เลขานุการทุกคนเข้าถึงสารสนเทศหรือข้อมูลข่าวสารที่ต้องการผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (2 หน้า 7, 9; 5 หน้า 12, 6 หน้า 2, 9 หน้า 11, 14; 10 หน้า 8, 10; 11 หน้า 9) สามคนใช้เครื่องมือช่วยค้นตามเว็บไซต์สาธารณะ (3 หน้า 13, 9 หน้า 14, 10 หน้า 9, 10) สามคนใช้ระบบฐานข้อมูลส่วนกลางขององค์การ (5 หน้า 5, 6 หน้า 4, 10 หน้า 5) สามคนซื้อบริการฐานข้อมูลออนไลน์จากผู้จัดจำหน่ายบ้าง (5 หน้า 5, 6 หน้า 4, 10 หน้า 5) “เราซื้อมาจากบริษัทแห่งหนึ่ง ...ซึ่งเขาจะมี Database ของ Flight ทั่วโลก” (6 หน้า 4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อเลขานุการในการเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

(3) การผลิตสารสนเทศ เลขานุการทุกคนใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การจัดทำสารสนเทศเพื่อใช้โต้ตอบจดหมายสำหรับโอกาสต่าง ๆ (2 หน้า 10, 4 หน้า 8, 6 หน้า 6, 8 หน้า 3, 5; 9 หน้า 12, 10 หน้า 3) และห้าคนใช้เพื่อเตรียมงานนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาใช้ประชุม (2 หน้า 3, 5 หน้า 3, 5; 8 หน้า 1, 8; 10 หน้า 3, 9; 11 หน้า 9) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อเลขานุการในการผลิตสารสนเทศได้สะดวก และรวดเร็ว เลขานุการปรับเปลี่ยนจากการใช้สารสนเทศในรูปแบบเอกสารกระดาษโดยหันมาใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

(4) การนัดหมาย เลขานุการแปดคนบริหารจัดการสรรเวลานัดหมายของผู้บังคับบัญชาโดยใช้โปรแกรมนัดหมายออนไลน์ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ (2 หน้า 2, 3 หน้า 2, 5 หน้า 7, 6 หน้า 2, 8 หน้า 2, 3; 9 หน้า 3, 10 หน้า 2, 11 หน้า 2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อเลขานุการในการบริหารตารางนัดหมายร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ

(5) การประชุม ในการจองห้องประชุมนั้นเลขานุการทุกคนใช้โปรแกรมจองห้องประชุมออนไลน์ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ (3 หน้า 2, 3; 5 หน้า 2, 8 หน้า 3, 9 หน้า 5, 10 หน้า 10, 11 หน้า 4)

2) ทางด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นการติดต่อผ่านเครือข่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันภายในองค์การ (4 หน้า 2, 5 หน้า 4, 6 หน้า 2, 12 หน้า 2) บางองค์การเชื่อมโยงระหว่างบริษัทในเครือที่ตั้งอยู่ภายในประเทศ (4 หน้า 5, 5 หน้า 3) “และก็ยังเชื่อมโยงไปยังศึกที่ ..., ดึกนี้ ... ไม่ว่าจะเป็นที่ เชียงใหม่และอีกมาก” (5 หน้า 3) และบางองค์การเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างบริษัทในเครือที่ตั้งอยู่ต่างประเทศ “ไม่ใช่

เฉพาะประเทศไทย ทุกสาขาในเครือจะเป็นอย่างนี้” (9 หน้า 5) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การมีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของเลขานุการทางด้านการติดต่อสื่อสารที่สำคัญสามด้านได้แก่ อีเมลล์ ระบบส่งข้อความ เว็บบอร์ด

(1) อีเมลล์ เลขานุการใช้คนใช้อีเมลล์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารอย่างกว้างขวางทั้งภายในองค์การ เช่น การสื่อสารระหว่างเลขานุการกับผู้บังคับบัญชา (2 หน้า 6, 3 หน้า 12) การสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์การ (5 หน้า 7, 9 หน้า 5, 7) หรือระหว่างองค์การกับองค์การ (5 หน้า 7, 6 หน้า 4) รวมทั้งคู่ค้าต่างประเทศ (3 หน้า 10, 9 หน้า 5, 13; 10 หน้า 3, 11 หน้า 8) หรือเป็นการใช้ในแต่ละกรณี เช่น การยืนยันนัด (9 หน้า 3, 4; 11 หน้า 3) การติดต่อกับบริษัทจัดจำหน่ายตัวเดินทางเพื่อให้รายละเอียดในการสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน เป็นต้น “...ใช้วิธี email ให้รายละเอียดไปหา Agency ก่อน...” (10 หน้า 8) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อเลขานุการในการติดต่อสื่อสารผ่านอีเมลล์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้การสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น เลขานุการปรับเปลี่ยนการสื่อสารจากช่องทางอื่นที่เคยใช้ เช่น พนักงานเดินเอกสาร บุรุษไปรษณีย์ หรือโทรสาร มาเป็นการใช้อีเมลล์มากขึ้น

(2) ระบบส่งข้อความ เลขานุการสองคนติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยส่งข้อความจากโทรศัพท์มือถือของผู้ส่งไปยังโทรศัพท์มือถือของผู้รับ (10 หน้า 8, 11 หน้า 5) และหนึ่งคนส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ผ่านคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งไปยังคอมพิวเตอร์ของผู้รับ (11 หน้า 5) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อเลขานุการในการติดต่อสื่อสารผ่านโปรแกรมระบบส่งข้อความ ซึ่งทำให้การสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และที่สำคัญคือมีหลักฐานยืนยัน “...มันเป็นหลักฐานได้ด้วยที่เราส่งข้อความอะไรเมื่อไหร่...” (10 หน้า 8)

(3) เว็บบอร์ดในและ เว็บบอร์ด เลขานุการขององค์การเริ่มมีเว็บทำภายในและเว็บบอร์ดในระยะไม่นานมานี้และมีเพียงแห่งเดียวเท่านั้น องค์การดังกล่าวมีลักษณะพิเศษเฉพาะคือเป็นองค์การขนาดใหญ่มากที่มีบุคลากรจำนวนมากโดยเฉพาะมีบุคลากรในตำแหน่งเลขานุการ อีกทั้งนโยบายขององค์การนั้นมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรออกเป็นกลุ่มวิชาชีพและเลขานุการเป็นหนึ่งในกลุ่มวิชาชีพที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์การ การใช้เว็บทำภายในและเว็บบอร์ดเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสื่อสารระหว่างพนักงานขององค์การในวิชาชีพเลขานุการด้วยกัน (6 หน้า 7) เว็บบอร์ดในและเว็บบอร์ดเป็นช่องทางสื่อสารใหม่บนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อเลขานุการเป็นอย่างมากโดยเฉพาะเวลาที่เลขานุการต้องการคำปรึกษาทางด้านวิชาชีพเลขานุการ

2.1.2 นโยบายขององค์กร

นโยบายขององค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน นโยบายหมายถึงสิ่งที่องค์กรกำหนดให้บุคลากรขององค์กรถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน นโยบายขององค์กรมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ (ร้อยละ 13.52) และครอบคลุมปัจจัยย่อยที่สำคัญสี่ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศขององค์กร ด้านการเข้าถึงสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และด้านซอฟต์แวร์

1) นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ องค์กรที่

เลขานุการปฏิบัติอยู่ล้วนแล้วแต่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการสารสนเทศขององค์กรแล้ว ดังนั้นการดูแลความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากต่อความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ เลขานุการสองคนกล่าวถึงการติดตั้งระบบป้องกันการโจมตีของไวรัสต่าง ๆ ไว้อย่างดีพอที่จะส่งผลดีต่อความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศที่เลขานุการใช้ในการปฏิบัติงานด้วย (6 หน้า 8, 12 หน้า 11) “...ไม่มีไวรัสเข้ามาก่อความเสียหายปัญหาในการทำงาน ระบบป้องกันที่ดีมาก” (12 หน้า 11) แต่เลขานุการสามคนได้กล่าวถึงการที่องค์กรดูแลความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรได้ไม่ดีพอจึงมีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของสารสนเทศที่เลขานุการใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น เกิดความเสียหายต่อสารสนเทศและไม่สามารถกู้สารสนเทศดังกล่าวกลับคืนมาใช้งานต่อได้ (7 หน้า 5, 6, 8; 8 หน้า 10)

2) นโยบายด้านการเข้าถึงสารสนเทศขององค์กร หมายถึงการที่องค์กร

อนุญาตให้บุคลากรคนใดมีสิทธิ์ในการเข้าถึงสารสนเทศขององค์กรตามที่ระบุ บางองค์กรอนุญาตให้เพียงผู้บังคับบัญชาเท่านั้นเป็นผู้ที่ต้องตรวจสอบจดหมายขาเข้าทั้งหมดด้วยตัวเองด้วยเหตุผลของความลับเฉพาะหรือความสำคัญของสารสนเทศ (1 หน้า 4, 5; 2 หน้า 5, 4 หน้า 3, 5 หน้า 7, 6 หน้า 3) เลขานุการไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศสำคัญเหล่านั้นได้ “งานเขา Confidential เขาจะไม่ให้ดู” (6 หน้า 3)

3) นโยบายการเข้าถึงสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งหมายถึง

การอนุญาตให้บุคลากรสามารถเข้าถึงสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เลขานุการหนึ่งคนกล่าวถึงการเข้าถึงสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีข้อจำกัดเนื่องจากองค์กรมีนโยบายไม่อนุญาตให้เข้าถึงเว็บไซต์ในบางส่วนที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกิจการขององค์กรโดยตรง เลขานุการต้องใช้สารสนเทศจากแหล่งอื่นแทน “Web ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ... เขาจะ Block ไว้” (7 หน้า 5)

4) นโยบายด้านซอฟต์แวร์ หมายถึงการกำหนดมาตรฐานของซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการผลิตสารสนเทศขององค์กร “File ที่เป็น Word ก็ต้องเป็น Word รุ่นนี้เหมือนกันหมด” (9 หน้า 8)

2.2 การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ

ปัจจัยที่สองที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ เลขานุการทั้งสองคนได้ให้ข้อมูลแสดงความสอดคล้องกันว่าเลขานุการเรียนเพิ่มเติมในสี่ด้าน ได้แก่ ด้านการเขียนจดหมาย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการพูดต่อหน้าสาธารณะชน และด้านผลิตภัณฑ์ขององค์กร

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของความรู้ที่เลขานุการการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน

การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม (n = 42 ครั้ง)	ผลรวม	ร้อยละ
- การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านการเขียนจดหมาย	24	57.15
- การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	15	35.71
- การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านผลิตภัณฑ์ขององค์กร	2	4.76
- การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านการพูดต่อหน้าสาธารณะชน	1	2.38
รวม	42	100.00

2.2.1 การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านการเขียนจดหมาย

เลขานุการการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านการเขียนจดหมายมากที่สุด (ร้อยละ 57.15) ส่วนใหญ่เป็นจดหมายภาษาอังกฤษและส่วนน้อยเป็นจดหมายภาษาไทย

เลขานุการการศึกษาหาความรู้การเขียนจดหมายเพิ่มเติมทั้งอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นการศึกษาหาความรู้ทางด้านการเขียนจดหมายหลักสูตรเต็มรูปแบบ เลขานุการสองคนเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย (4 หน้า 7, 12 หน้า 10) หนึ่งคนเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรทั้งที่จัดโดยทางองค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงาน (5 หน้า 9) และจัดโดยสถาบันสอนภายนอกองค์กร (5 หน้า 11) รวมแล้วเลขานุการสามคนศึกษาหาความรู้การเขียนจดหมายเพิ่มเติมอย่างเป็นทางการ

การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมแบบไม่เป็นทางการ ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะ ในด้านการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของจดหมาย

สำนวนของจดหมายหรือเป็นการติดศัพท์ เลขานุการเจ็ดคนใช้วิธีการถามเพื่อนที่ทำงานเลขานุการด้วยกัน (2 หน้า 7, 4 หน้า 7, 5 หน้า 11, 7 หน้า 7, 8 หน้า 5, 10 หน้า 4, 11 หน้า 5) สองในเจ็ดคนก็ใช้วิธีหาความรู้ด้วยตนเองโดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (2 หน้า 7, 12; 5 หน้า 11) และสามในเจ็ดคนใช้พจนานุกรมบ้าง (2 หน้า 7, 12; 8 หน้า 5, 10 หน้า 5) เลขานุการสองคนเปิดหาจากเอกสารเก่าขององค์กร (9 หน้า 6, 11 หน้า 5) หนึ่งคนถามผู้บังคับบัญชาของเลขานุการที่ทำงานด้วยที่เป็นชาวต่างประเทศ (3 หน้า 6) หนึ่งคนถามผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาอังกฤษซึ่งเป็นบุคลากรชาวต่างประเทศ (11 หน้า 5) และอีกหนึ่งคนใช้สารสนเทศจากเว็บท่าภายในเฉพาะเลขานุการขององค์กรที่บรรจุตัวอย่างจดหมายต่าง ๆ รวมทั้งข่าวสารการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อเลขานุการ และในเว็บท่าภายในดังกล่าวมีบริการเว็บบอร์ดไว้เป็นช่องทางการศึกษาหาความรู้เมื่อเลขานุการมีคำถามด้วย เว็บท่าภายในเฉพาะวิชาชีพเลขานุการมีเฉพาะในองค์กรขนาดใหญ่และมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรขององค์กร โดยแยกเป็นแต่ละกลุ่มวิชาชีพ “ใน Website ของเลขานุการในองค์กร ... จะเป็น Format ให้เลย (6 หน้า 7) นอกเหนือจากนั้นแล้วมีเลขานุการเพียงหนึ่งคนที่ศึกษาเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะในด้านการเขียนจดหมายภาษาไทยโดยใช้วิธีการถามเลขานุการที่มีความชำนาญทางด้านนั้น “หา Expert เช่นถ้าเป็นภาษาที่ใช้ในวัง ก็ต้องไปหาเลขานุการในวัง” (6 หน้า 7) รวมแล้วเลขานุการสิบเอ็ดคนศึกษาหาความรู้การเขียนจดหมายเพิ่มเติมอย่างไม่เป็นทางการ

2.2.2 การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้กลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน เลขานุการได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 35.71) เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีขององค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมประยุกต์พื้นฐานหรือ โปรแกรมใหม่ที่องค์กรนำเข้ามาใช้ เป็นต้น

เลขานุการศึกษาหาความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติมใน 2 ลักษณะ เช่นกันคือในลักษณะที่เป็นทางการซึ่งส่วนใหญ่เป็นซอฟต์แวร์ใหม่ที่ทางองค์กรนำเข้ามาให้บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงาน เลขานุการห้าคนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างเป็นทางการด้วยการเข้าร่วมฝึกอบรมตามกำหนดการที่ทางองค์กรจัดให้ (2 หน้า 12, 4 หน้า 7, 5 หน้า 9, 8 หน้า 5, 12 หน้า 10) และแปดคนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การศึกษาหาความรู้เมื่อติดปัญหาในระหว่างใช้งาน เลขานุการใช้วิธีโทรศัพท์ถามเจ้าหน้าที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่เป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร (1 หน้า 7, 7 หน้า 6, 8 หน้า 5, 12 หน้า 10) หรือใช้วิธีถามเพื่อนพนักงานที่ทำงานร่วมกันภายในองค์กรที่ไม่ได้มีหน้าที่รับผิดชอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรแต่เป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ (4 หน้า 7, 8 หน้า 5) รวมทั้งศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์ในการใช้งานจริงบ้างหรือจากการอ่านจากหนังสือคอมพิวเตอร์บ้าง (2 หน้า 12, 5 หน้า 9, 8 หน้า 5, 9 หน้า 15)

2.2.3 การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านผลิตภัณฑ์ขององค์กร

เลขานุการการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านผลิตภัณฑ์ขององค์กร (ร้อยละ 4.76) การศึกษาหาความรู้เพื่อให้เลขานุการมีความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์และศัพท์เทคนิคเฉพาะที่ใช้กันภายในองค์กรมากขึ้นซึ่งเลขานุการหนึ่งคนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างเป็นทางการโดยการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยทางองค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงาน (5 หน้า 4) และอย่างไม่เป็นทางการด้วยการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองโดยการอ่านจากเอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีในองค์กร (5 หน้า 4)

2.2.4 การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางการพูดในที่สาธารณะ

ด้านสุดท้ายที่เลขานุการการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมคือการพูดในที่สาธารณะ (ร้อยละ 2.38) เลขานุการหนึ่งคนเข้าฝึกอบรมอย่างเป็นทางการกับหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย (12 หน้า 10)

2.3 ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ

ปัจจัยที่สามที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการซึ่งหมายถึงบุคคลที่เลขานุการทำงานด้วย จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเลขานุการจำนวนสิบสองคน พบว่าเลขานุการทั้งสิบสองคนได้ให้ข้อมูลแสดงความสอดคล้องกันว่าผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นบุคลากรระดับสูงขององค์กรและเป็นบุคคลที่เลขานุการทำงานด้วยนั้นเป็นอีกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดยผู้บังคับบัญชามีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการในสองลักษณะ ได้แก่ รูปแบบการทำงานของผู้บังคับบัญชา และความสนใจในเทคโนโลยีของผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของความถี่ที่ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ (n = 38 ครั้ง)	ผลรวม	ร้อยละ
- รูปแบบการทำงาน	34	89.47
- ความสนใจเทคโนโลยี	4	10.53
รวม	38	100.00

2.3.1 รูปแบบการทำงาน

รูปแบบในการทำงานของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ (ร้อยละ 89.47) รูปแบบการทำงานดังกล่าวครอบคลุมปัจจัยย่อยสองด้าน ได้แก่ ลักษณะการทำงานของผู้บังคับบัญชา และรูปแบบของสารสนเทศที่ผู้บังคับบัญชาใช้

1) ลักษณะการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีลักษณะการทำงานที่สำคัญในสามลักษณะ ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเอง การผลิตสารสนเทศด้วยตนเอง และการระวังรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

(1) การเข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาเข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเองด้วยช่องทางแตกต่างกัน ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการหนึ่งคนเข้าถึงสารสนเทศด้วยการใช้คอมพิวเตอร์พกพาซึ่งเชื่อมต่อโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากทั่วโลก “ท่านจะใช้ Palm ... และสามารถretrieve ข้อมูลได้จากทั่วโลก” (6 หน้า 2) หนึ่งคนใช้วิธีพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องโดยตรง “ท่านมีการเรียกผู้เชี่ยวชาญเข้าไปช่วยเป็นงาน ๆ ไป” (12 หน้า 3) และสองคนใช้วิธีรับฟังรายงานโดยตรงจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบในงานที่ผู้บังคับบัญชาต้องการข้อมูล (4 หน้า 5, 12 หน้า 3) “แต่ละท่านก็จะต้องเข้ามาDefend เรื่องของตนเอง” (4 หน้า 5) ซึ่งส่งผลให้เลขานุการเพียงใช้สารสนเทศในการจัดการงานนัดเท่านั้น ไม่ได้ใช้สารสนเทศในการเตรียมข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อการนัดหมายหรือการประชุม

(2) การผลิตสารสนเทศด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการสามคนผลิตเอกสารด้วยตนเอง เช่น บันทึกและจัดทำรายงานการประชุมด้วยตนเอง (8 หน้า 3) ทำงานนำเสนอเพื่อการประชุมด้วยตนเอง (3 หน้า 4, 9 หน้า 13) เลขานุการของผู้บังคับบัญชาเหล่านี้เพียงรอรับสำเนารายงานการประชุมเพื่อใช้สารสนเทศในติดตามงานระหว่างดำเนินการและงานจัดเก็บเอกสารต่อเท่านั้น

(3) การระวังรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการหนึ่งคนให้ความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเลขานุการมีหน้าที่ในการระวังรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา “อย่างเจ้านายเขาจะไปไหนเมื่อไปไหน เมื่อไหร่อย่างไร เขาก็ไม่อยากให้ใครรู้ เราเองซึ่งเป็นเลขาก็จะคอย save [รักษาความลับ] เรื่องเหล่านี้ไว้ให้เจ้านาย” (12 หน้า 11)

2) รูปแบบสารสนเทศที่ใช้ รูปแบบสารสนเทศที่ผู้บังคับบัญชาใช้มีอิทธิพลต่อรูปแบบสารสนเทศที่เลขานุการใช้ ผู้บังคับบัญชาใช้สารสนเทศในรูปแบบที่แตกต่างกันในสามลักษณะ ได้แก่ เสียง กระดาษ และอิเล็กทรอนิกส์

(1) เสียง ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการเก้าคนใช้สารสนเทศเสียงในการสั่งงานเพื่อให้เลขานุการดำเนินการต่อ (1 หน้า 2, 2 หน้า 2, 6; 3 หน้า 12, 5 หน้า 10, 6 หน้า 3, 7 หน้า 7, 9 หน้า 13, 11 หน้า 2, 12 หน้า 3)

(2) กระดาษ ผู้บังคับบัญชาแปดคนใช้สารสนเทศกระดาษในงานต่าง ๆ เช่น อ่านจดหมายเร่งด่วน (11 หน้า 3, 4) ตรวจสอบตารางการนัดหมาย (8 หน้า 2) และงานนำเสนอที่ใช้สำหรับการประชุม (2 หน้า 3) เขียนร่างจดหมายโต้ตอบให้เลขานุการ (4 หน้า 7, 7 หน้า 3, 7; 10 หน้า 4, 11 หน้า 9) รวมทั้งใช้รายงานในรูปแบบกระดาษจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (5 หน้า 3, 12 หน้า 4) เลขานุการได้ปรับเปลี่ยนไปใช้สารสนเทศในรูปแบบของกระดาษด้วย

(3) อิเล็กทรอนิกส์ ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการสี่คนใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อสื่อสารกับคู่ค้า กับบุคลากรจากแผนกอื่นภายในองค์กรหรือกับเลขานุการของตนเองด้วยการใช้อีเมลบ้าง (3 หน้า 12, 9 หน้า 12) หรือด้วยการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรกับเครื่องพีดีเอบ้าง ทั้งนี้เพื่อให้สารสนเทศของผู้บังคับบัญชามีความถูกต้องตรงกับสารสนเทศของเลขานุการ (10 หน้า 3, 11 หน้า 2) เลขานุการจึงปรับสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบเดียวกับสารสนเทศที่ผู้บังคับบัญชาใช้

2.3.2 ความสนใจในเทคโนโลยี

ผู้บังคับบัญชาสนใจและติดตามเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ใช้เครื่องพีซีแบบวางตั้งหรือแล็ปท็อปเพื่อทำงานนำเสนอในที่ประชุม ใช้เครื่องพีดีเอเพื่อสื่อสารข้อมูลกับเลขานุการ ความสนใจในการติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ของผู้บังคับบัญชาจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 10.53) ที่สำคัญสองด้านได้แก่ การติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บังคับบัญชา และการให้การสนับสนุนต่อเลขานุการทางด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

1) การติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ของผู้บังคับบัญชา การที่ผู้บังคับบัญชาสนใจติดตามเทคโนโลยีและนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานนั้นส่งผลต่อการติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ของเลขานุการเพื่อให้สามารถใช้เครื่องมือเหล่านั้นในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาด้วย เลขานุการสามคนติดตามวิธีการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรกับเครื่องพีดีเอ (6 หน้า 2, 10 หน้า 3, 11 หน้า 2)

2) การให้การสนับสนุนต่อเลขานุการทางด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

ผู้บังคับบัญชาที่มีความสนใจติดตามเทคโนโลยีและนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานนั้นให้การสนับสนุนทางด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีแก่เลขานุการเพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงานให้ร่วมกับผู้บังคับบัญชา “เจ้านายมีส่วนผลักดันอย่างมาก อย่างเช่นถ้าเราอยากได้คอมพิวเตอร์ตัวใหม่ที่ Speed เร็วกว่า ... นายจะสนับสนุน” (11 หน้า 10)

2.4 ทักษะของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยที่สี่ที่มีอิทธิพลต่อการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการได้แก่ ทักษะของเลขานุการที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งหมายถึงความรู้ลึก ความเชื่อของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เลขานุการจำนวนสิบเอ็ดคนมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในแง่ของความเป็นเครื่องมือที่จำเป็นและสำคัญสามด้านด้วยกัน ได้แก่ เพื่อความรวดเร็วสะดวก และความแม่นยำในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดการพึ่งพาเอกสารกระดาษ และท้ายสุดคือเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนเลขานุการอีกหนึ่งคนมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีนักต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ อันเนื่องมาจากประสบการณ์ระหว่างใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรซึ่งมีมาตรการในการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยยังไม่ดีพอและถูกไวรัส และแฮกเกอร์โจมตีระบบส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อสารสนเทศที่เลขานุการใช้ในการปฏิบัติงานและไม่สามารถกู้คืนได้

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของความถี่ที่เลขานุการมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทัศนคติของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 23 ครั้ง)	ผลรวม	ร้อยละ
- เครื่องมือเพื่อความรวดเร็ว ความสะดวก และความแม่นยำในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	10	43.48
- เครื่องมือเพื่อการลดการพึ่งพาเอกสารกระดาษ	8	34.78
- เครื่องมือเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	5	21.74
รวม	23	100.00

2.4.1 เทคโนโลยีสารสนเทศเป็น เครื่องมือเพื่อความรวดเร็ว สะดวกและ

แม่นยำในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

เลขานุการมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในแง่ของเครื่องมือเพื่อความรวดเร็ว สะดวกและแม่นยำในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน (ร้อยละ 43.48) เลขานุการแปดคนเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้ประหยัดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่งจดหมายถึงผู้รับจำนวนมากพร้อมกันด้วย

การส่งผ่านอีเมลล์และผู้รับได้รับจดหมายที่มีข้อมูลเดียวกันหมด (2 หน้า 2, 3 หน้า 13, 5 หน้า 13, 7 หน้า 12, 9 หน้า 2, 10 หน้า 6, 11 หน้า 6, 12 หน้า 10) “ไม่เสียเวลา คือทีเดียว 20 คน ทุกคนได้ข้อมูลเหมือนกันหมด” (5 หน้า 13) “หนึ่งคนเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการพิมพ์หรือแก้ไขเอกสารต่าง ๆ “เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้าสมัยก่อนมันมี memory นิดเดียว เวลาพิมพ์ผิด ... บางอย่างแก้ไขไม่ได้ต้องพิมพ์ใหม่” (7 หน้า 5)

2.4.2 เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อการลดการพึ่งพาเอกสาร

กระดาษ

เลขานุการหลายคนมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีในแง่ของเครื่องมือเพื่อการลดการพึ่งพาเอกสารกระดาษ (ร้อยละ 34.78) ซึ่งเป็นผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัยมาใช้ (1 หน้า 6, 2 หน้า 2, 11; 3 หน้า 9, 5 หน้า 3, 8 หน้า 3, 9 หน้า 2) “ถ้าเปรียบเทียบเมื่อ 3 ปีที่แล้ว ... Hard copy ลดลงมาก” (3 หน้า 9)

2.4.3 เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบน

เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เลขานุการสามคนมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีในแง่ของเครื่องมือเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 21.74) ซึ่งเป็นแหล่งที่มีสารสนเทศจำนวนมาก (1 หน้า 12, 3 หน้า 13, 6 หน้า 2) “หากจากอินเทอร์เน็ต ... มีทุกอย่างที่อยากได้” (3 หน้า 13)

อย่างไรก็ตามท่ามกลางเลขานุการส่วนใหญ่ที่มีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เลขานุการหนึ่งคนมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรส่งผลต่อการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านลบอย่างมาก “Hacker เข้า มันรู้ไม่ได้เลย นี่นั่งร้องไห้เลย ... มันเป็นเอกสารที่กำลังใช้ในคดีความกันอยู่” (4 หน้า 8)

2.5 คู่ค้าธุรกิจขององค์กร

ปัจจัยที่ห้าที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการคือคู่ค้าธุรกิจขององค์กร จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเลขานุการจำนวนสิบสองคน พบว่าเลขานุการสิบเอ็ดคนได้ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่าคู่ค้าธุรกิจขององค์กรซึ่งหมายถึงองค์กรต่าง ๆ ที่ติดต่อค้าขายกับองค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานด้วยเป็นอีกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดยคู่ค้าธุรกิจขององค์กรมีบทบาทต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการในสองลักษณะ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคู่ค้า และการยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคู่ค้า ส่วนเลขานุการอีกหนึ่งคนมิได้ทำงานในองค์กรเอกชนอีกทั้งมิได้ทำงานในแผนกที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าธุรกิจจึงไม่มีการกล่าวถึงปัจจัยนี้

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของความถี่ที่คู่ค้าธุรกิจขององค์การมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

คู่ค้าธุรกิจขององค์การ (n = 26 ครั้ง)	ผลรวม	ร้อยละ
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคู่ค้า	20	76.93
- การยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคู่ค้า	6	23.07
รวม	26	100.00

2.5.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคู่ค้า คือระบบที่คู่ค้าได้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดการสารสนเทศและติดต่อสื่อสารกับองค์การที่เลขานุการปฏิบัติงานรวมทั้งองค์การอื่นที่เป็นคู่ค้าของเขา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคู่ค้ามีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการมาก (ร้อยละ 76.93) คู่ค้าของเลขานุการแปดคนมีความพร้อมในการติดต่อสื่อสารผ่านอีเมล (2 หน้า 1, 3 หน้า 7, 4 หน้า 12, 7 หน้า 3, 8 หน้า 6, 9 หน้า 2, 7; 10 หน้า 8, 12 หน้า 2, 8) อย่างไรก็ตามในกลุ่มคู่ค้าที่มีความพร้อมเหล่านี้ก็มีบางแห่งที่ติดข้อจำกัด เช่น คู่ค้าสามคนมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่สามารถรองรับการส่งไฟล์ขนาดใหญ่ (5 หน้า 5, 9 หน้า 2, 11 หน้า 6) คู่ค้าสองคนไม่ได้ให้ความสำคัญกับอีเมลให้เป็นช่องทางสื่อสารหลักขององค์การ (9 หน้า 2, 12 หน้า 8) เหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบการใช้สารสนเทศของเลขานุการที่ต้องปรับเปลี่ยนตามไปด้วย โดยต้องคอยจำแนกคู่ค้าประเภทนี้ และติดต่อสื่อสารด้วยช่องทางอื่นที่คู่ค้าสะดวก (5 หน้า 5, 6 หน้า 5, 8 หน้า 6, 12 หน้า 8) “เขาไม่สะดวกกับ Email เขาขอเป็น Fax” (6 หน้า 5)

2.5.2 การยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคู่ค้า ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือข้อความหรือสัญลักษณ์ที่สร้างขึ้นทางอิเล็กทรอนิกส์และใช้ในการระบุตัวตนคนที่ส่งข้อความเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นฉบับจริงและไม่ถูกแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงก่อนถึงมือผู้รับ ใช้ตรวจสอบได้ และผู้ส่งไม่สามารถปฏิเสธการส่งข้อมูลนั้นได้ การยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคู่ค้ามีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ (ร้อยละ 23.07) โดยภาพรวมแล้วคู่ค้าธุรกิจที่เลขานุการติดต่อสื่อสารด้วยนั้นยอมรับในลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์และเลขานุการสามารถติดต่อสื่อสารผ่านอีเมลได้ตามปกติ แต่คู่ค้าสี่คนยังไม่ยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเลขานุการต้องจำแนกคู่ค้าเหล่านั้นและทำการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอื่นที่คู่ค้าสามารถยอมรับ (5 หน้า 2, 7 หน้า 3, 4; 9 หน้า 7, 11 หน้า 6) “ทางโน้นเขายังไม่ Modem ขนาด จะยอมรับ e-Signature” (9 หน้า 7)

2.6 การใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ

ปัจจัยสุดท้ายที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ การใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการซึ่งหมายถึงการใช้สารสนเทศจากผู้ที่มีอาชีพเลขานุการด้วยกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เลขานุการทั้งสองคนให้ข้อมูลตรงกันว่า การใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ เลขานุการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการสามกลุ่มด้วยกันได้แก่ เพื่อนเลขานุการด้วยกันซึ่งเป็นเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย และเว็บทำภายในและเว็บบอร์ดของกลุ่มเลขานุการขององค์กรซึ่งเป็นเครือข่ายที่เป็นทางการ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

การใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ (n = 16 ครั้ง)	ผลรวม	ร้อยละ
- เพื่อนเลขานุการ	12	75.00
- สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย	3	18.75
- เว็บทำภายในและเว็บบอร์ดเลขานุการขององค์กร	1	6.25
รวม	16	100.00

2.6.1 เพื่อนเลขานุการ

เลขานุการใช้เครือข่ายวิชาชีพในกลุ่มเพื่อนเลขานุการด้วยกันมากที่สุด (ร้อยละ 75.00) ส่วนใหญ่เป็นการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทางการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษ เลขานุการแปดคนถามเพื่อนที่ทำงานอาชีพเลขานุการด้วยกัน (2 หน้า 7, 4 หน้า 7, 5 หน้า 11, 7 หน้า 7, 8 หน้า 5, 10 หน้า 4, 11 หน้า 5, 12 หน้า 4) “นี่ไม่ออกกว่าจะใช้คำไหน ... ก็จะใช้โทรหาเพื่อนเลขานุการด้วยกัน” (10 หน้า 4) ในกรณีเป็นจดหมายภาษาไทยซึ่งใช้ภาษาราชการเลขานุการหนึ่งคนใช้เครือข่ายเพื่อนเลขานุการเช่นกัน “ถ้าเป็นภาษาราชการก็จะไปหาเลขานุการราชการ” (6 หน้า 7) อีกหนึ่งคนเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางด้านภาษาในการเขียนจดหมาย “เราก็ถูกถามเสียมากกว่า” (9 หน้า 7) และหนึ่งคนไม่ได้ใช้เครือข่ายเลขานุการในด้านจดหมายเนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ร่างมาให้ เลขานุการเพียงพิมพ์ตามเท่านั้น แต่ใช้เครือข่ายเลขานุการในการติดตามบทบาทของเลขานุการในองค์กรอื่นแทน (1 หน้า 8)

2.6.2 สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

กลุ่มที่สองเป็นเครือข่ายผ่านทางสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย (ร้อยละ 18.75) เลขานุการสองคนใช้เครือข่ายผ่านสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยโดยส่วนใหญ่เป็นการพบปะแลกเปลี่ยนข่าวสารและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในวงการเลขานุการด้วยกัน รวมทั้งการเข้าร่วมอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่สมาคม ฯ จัดขึ้นเพื่อใช้ในวิชาชีพเลขานุการ (3 หน้า 14, 12 หน้า 10) “ที่สมาคมเลขา... เราก็จะ share ประสบการณ์กัน” (3 หน้า 14)

2.6.3 เว็บไซต์ภายในและเว็บบอร์ดเลขานุการขององค์กร

เว็บไซต์ภายในและเว็บบอร์ดเลขานุการขององค์กรเป็นเครือข่ายวิชาชีพเลขานุการสุดท้ายที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศในงานของเลขานุการ (ร้อยละ 6.25) เว็บไซต์ภายในและเว็บบอร์ดเลขานุการขององค์กรเริ่มมีในระยะไม่นานมานี้และมีเลขานุการเพียงหนึ่งคนเท่านั้นที่องค์กรจัดทำเว็บไซต์ภายในและเว็บบอร์ดเลขานุการขององค์กรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เว็บไซต์ภายในและเว็บบอร์ดเลขานุการเป็นศูนย์กลางในการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ระหว่างเลขานุการด้วยกัน องค์กรดังกล่าวมีลักษณะพิเศษเฉพาะดังได้กล่าวไว้ข้างต้นในข้อ 2.1.1 เรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรทางด้านการเป็นเครื่องมือสื่อสารเลขานุการเป็นผู้จัดทำเนื้อหาในส่วนการให้ความรู้ด้วยตนเอง เนื้อหาที่บรรจุไว้เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับวิชาชีพเลขานุการในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านวิธีการทำงานหรือ ข่าวด้านการอบรมเกี่ยวกับงานเลขานุการ รวมทั้งความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่เลขานุการ

ตอนที่ 3 สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

ภาระหน้าที่หลักของเลขานุการเป็นงานพื้นฐานในขอบเขตความรับผิดชอบของเลขานุการซึ่งจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเลขานุการจำนวนสิบสองคน พบว่าเลขานุการทั้งสิบสองคนได้ให้ข้อมูลใกล้เคียงกันว่าเลขานุการใช้สารสนเทศในภาระหน้าที่หลักเจ็ดงาน ได้แก่ งานจัดทำรายงานจดหมาย งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานเขียน/ร่าง/ได้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก งานจัดเก็บเอกสาร งานติดตามข่าวสาร งานบริหารงานประชุม และงานติดตามงานระหว่างทำและการเตือนผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของความถี่ของเลขานุการในการใช้สารสนเทศตามภาระหน้าที่หลัก

เลขานุการที่ใช้สารสนเทศตามภาระหน้าที่หลัก (n = 610 ครั้ง)	ผลรวม	ร้อยละ
- งานจัดตารางนัดหมาย	119	19.51
- งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร	100	16.40
- งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก	100	16.40
- งานจัดเก็บเอกสาร	92	15.08
- งานติดตามข่าวสาร	90	14.75
- งานบริหารงานประชุม	67	10.98
- งานติดตามงานระหว่างดำเนินการและการเตือนผู้บังคับบัญชา	42	6.88
รวม	610	100.00

3.1 งานจัดตารางนัดหมาย

งานจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาเป็นงานจัดตารางนัดหมายให้เหมาะสมในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่ต้องการนัด วัตถุประสงค์ในการนัด ข้อมูลที่ใช้สำหรับการนัดหมาย วันเวลา สถานที่ ระยะเวลาในการสนทนาเพื่อไม่ให้เกิดการนัดซ้ำซ้อนและสามารถรักษากำหนดนัดหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย การจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวมเป็นการจัดตารางนัดหมายสำหรับผู้ขออนัดหมายสองประเภทคือผู้ขออนัดหมายซึ่งเป็นบุคลากรภายในองค์กรเดียวกัน และผู้ขออนัดหมายที่เป็นคู่ค้าจากภายนอกองค์กร สำหรับงานจัดตารางนัดหมายนี้ เลขานุการที่ใช้สารสนเทศในการทำงานมากที่สุด (ร้อยละ 19.51) ซึ่งครอบคลุมงานย่อยสองงาน ได้แก่ การจัดตารางนัดให้ผู้บังคับบัญชา และการเตรียมข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชา

3.1.1 การจัดตารางนัดให้ผู้บังคับบัญชา เลขานุการสิบเอ็ดคนใช้สารสนเทศเบื้องต้นที่มีรายละเอียดของการนัดหมายของผู้บังคับบัญชาที่ได้มาจากผู้บังคับบัญชา เช่น นัดพบใคร เรื่องอะไร เวลาใด ที่ไหน (1 หน้า 2, 3 หน้า 2, 4 หน้า 7, 5 หน้า 7, 6 หน้า 2, 7 หน้า 2, 3; 8 หน้า 3, 9 หน้า 3, 4; 10 หน้า 12, 11 หน้า 2, 3; 12 หน้า 2, 3) และเลขานุการสิบเอ็ดคนนี้ยังใช้สารสนเทศจากผู้ขออนัดผู้บังคับบัญชา (1 หน้า 8, 3 หน้า 2, 4 หน้า 13, 5 หน้า 7, 6 หน้า 2, 7 หน้า 2, 8 หน้า 2, 9 หน้า 2, 4; 10 หน้า 2, 3, 4; 11 หน้า 2, 3; 12 หน้า 3) มีเลขานุการเพียงหนึ่งคนที่ใช้สารสนเทศที่ได้จากเอกสาร โครงการที่กำลังดำเนินงานอยู่เพื่อพิจารณาความเร่งด่วนของการ โครงการและจัดลำดับ

ความสำคัญของการนัดพบ (2 หน้า 2) เลขานุการใช้สารสนเทศทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นเพื่อพิจารณาและสรุปการจัดนัดในแต่ละครั้ง

เมื่อได้สารสนเทศสำคัญที่ใช้สำหรับการจัดตารางนัดหมายแล้ว เลขานุการเปิดฉบับบันทึกไว้ในโปรแกรมนัดหมายออนไลน์เพื่อให้เป็นหลักฐานและเพื่อเป็นข้อมูลไว้ใช้ตรวจสอบระหว่างผู้บังคับบัญชาและตัวเลขานุการเอง (2 หน้า 2, 3 หน้า 2, 5 หน้า 7, 6 หน้า 2, 8 หน้า 2, 9 หน้า 3, 10 หน้า 2, 3; 11 หน้า 2, 3) ทำฉบับบันทึกในสมุดบันทึก (4 หน้า 13, 7 หน้า 3, 10 หน้า 2, 11 หน้า 2, 3; 12 หน้า 2) และสองคนใช้เครื่องมือทั้งสองประเภทในการบันทึก (10 หน้า 2, 11 หน้า 2) “จดเป็นดินสอไว้เพราะมันจะลบได้ทั้งวัน และที่นั่นกันแน่ ๆ โดยรวมก็จะไปอยู่ใน Calendar ที่เป็น Outlook” (11 หน้า 2)

เลขานุการสองคนได้กล่าวถึงประเด็นเกี่ยวกับสารสนเทศลับเฉพาะ “... แต่บางอย่างที่ Confidential เราจะรู้ของเราเองคือเราจะไม่ไปเปิด...” (5 หน้า 7) และประเด็นของการรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา “...อย่างเจ้านายเขาจะไปไหนเมื่อไปไหน เมื่อไหร่ อย่างไร เขาก็ไม่ยอมให้ใครรู้ เรายังซึ่งเป็นเลขาก็จะคอย save [รักษาความลับ] เรื่องเหล่านี้ไว้ให้เจ้านาย...” (12 หน้า 11) จะเห็นได้ว่าผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลอย่างยิ่งต่องานจัดตารางนัดหมาย

สำหรับสารสนเทศที่ใช้ในการจัดตารางนัดหมายนั้นต้องชัดเจน ทันสมัย แม่นยำ ถูกต้องมากที่สุด การตรวจสอบสารสนเทศระหว่างเลขานุการและผู้บังคับบัญชาจึงเป็นประเด็นสำคัญ เลขานุการสี่คนใช้วิธีคุยกัน (7 หน้า 2, 3; 8 หน้า 2, 9 หน้า 3, 12 หน้า 2) สองคนใช้วิธีตรวจสอบจากโปรแกรมนัดหมายออนไลน์บ้าง (3 หน้า 2, 9 หน้า 4) และสามคนใช้วิธีถ่ายโอนข้อมูลจากโปรแกรมนัดหมายออนไลน์เข้าสู่คอมพิวเตอร์พกพาของผู้บังคับบัญชา (6 หน้า 2, 10 หน้า 3, 11 หน้า 2) “...ใช้วิธี Syn เอา เพื่อ Update Calendar เข้าเครื่อง PDA...” (10 หน้า 3)

การติดต่อสื่อสารเรื่องทั่วไปของการจัดนัดระหว่างเลขานุการกับผู้บังคับบัญชาเลขานุการเก้าคนใช้วิธีพูดคุยกันมากที่สุด (1 หน้า 4, 3 หน้า 2, 4 หน้า 13, 7 หน้า 2, 3; 8 หน้า 2, 9 หน้า 3, 10 หน้า 2, 11 หน้า 2, 12 หน้า 5) ส่วนการติดต่อสื่อสารระหว่างเลขานุการกับผู้ขอนัดจากลูกค้าภายนอกองค์การเลขานุการหกคนใช้ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (2 หน้า 2, 7 หน้า 2, 3; 8 หน้า 2, 10 หน้า 2, 3; 11 หน้า 2, 3; 12 หน้า 2) อีกหกคนใช้ช่องทางโทรศัพท์ (3 หน้า 3, 5 หน้า 7, 7 หน้า 2, 9 หน้า 2, 10 หน้า 2, 3; 11 หน้า 2) ส่วนผู้ขอนัดจากบุคลากรภายในองค์การนั้นเลขานุการห้าคนใช้ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (2 หน้า 2, 5 หน้า 7, 7 หน้า 2, 9 หน้า 4, 10 หน้า 3) และอีกห้าคนใช้ช่องทางโทรศัพท์ (1 หน้า 3, 4 หน้า 13, 5 หน้า 7, 7 หน้า 2, 12 หน้า 3)

3.1.2 การเตรียมข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชา นอกเหนือจากสารสนเทศจาก

ผู้บังคับบัญชาแล้วเลขานุการก็ต้องเตรียมข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อวัตถุประสงค์ของการนัดหมาย (2 หน้า 3, 6 หน้า 2, 7 หน้า 2, 8 หน้า 2, 11 หน้า 3, 10 หน้า 3, 12 หน้า 4) เช่นการหาข้อมูลของคู่ค้าที่xonัด (8 หน้า 2, 9 หน้า 4) หรืออาจเป็นประเด็นของงานที่เคยคุยกันมาก่อนแล้ว (10 หน้า 2) หรืออาจเป็นการxonัดเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ของผู้xonัด “...จะขอเข้ามาแนะนำสินค้านี้ อันนี้พอเรารับทราบแล้วเราก็จะขอให้เขาส่งข้อมูลเพิ่มเติมมาก่อน...” (10 หน้า 3) เลขานุการหาค้นใช้สารสนเทศจากบุคลากรภายในองค์กรที่รับผิดชอบงานในประเด็นที่ผู้บังคับบัญชาใช้หารือกับผู้xonัด (2 หน้า 3, 7 หน้า 2, 8 หน้า 2, 11 หน้า 3, 10 หน้า 3, 12 หน้า 4) มีเลขานุการหนึ่งคนกล่าวถึงการหาข้อมูลเสริมเพื่องานจัดตารางนัด โดยสืบค้นจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (6 หน้า 2)

หากเป็นสารสนเทศที่นอกเหนือจากสิ่งที่เลขานุการสามารถเตรียมได้ เลขานุการสองคนจะกลับไปยังผู้บังคับบัญชาอีกครั้งเพื่อขอสารสนเทศเพิ่มเติม “...เราก็จะให้เขาเตรียมข้อมูล แต่ถ้ามันนอกเหนือจริง ๆ ก็ต้องรอเจ้านาย” (7 หน้า 2, 12 หน้า 3)

3.2 งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร

งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหารเป็นงานที่เลขานุการเตรียมความพร้อมในการเดินทางของผู้บริหารเพื่อให้การเดินทางเป็นไปอย่างสะดวกสบายและได้ผลดีที่สุดเพื่อให้ผู้บริหารพร้อมที่จะปฏิบัติการกิจเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง การบริหารการเดินทางของผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นการบริหารการเดินทางเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาไปต่างประเทศ เลขานุการ ใช้สารสนเทศในงานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร (ร้อยละ 16.40) โดยครอบคลุมงานย่อยสี่งาน ได้แก่ การสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน การสำรองที่พัก การจัดรถเพื่อเดินทางไปสนามบิน และการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

3.2.1 การสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน เลขานุการสืบค้นใช้สารสนเทศ

เบื้องต้นจากผู้บังคับบัญชานั้นคือกำหนดการเดินทางเพื่อระบุสารสนเทศที่ต้องใช้ในการจัดหาบัตรโดยสารเครื่องบิน (1 หน้า 9, 2 หน้า 8, 3 หน้า 9, 4 หน้า 12, 6 หน้า 12, 7 หน้า 9, 9 หน้า 11, 10 หน้า 8, 11 หน้า 7, 12 หน้า 6) มีเพียงเลขานุการสองคนที่ไม่ได้ใช้เนื่องจากองค์กรมีแผนงานภายในที่รับผิดชอบการเดินทางของผู้บริหารทั้งหมด (5 หน้า 6, 8 หน้า 7)

ในกลุ่มเลขานุการที่ต้องสำรองบัตรโดยสารเครื่องบินให้ผู้บังคับบัญชา เลขานุการสามคนได้กล่าวถึงการใช้อินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับตารางบิน “...รายละเอียด.....นั่นเยอะกว่า เช่น ช่วงเช้ามีกี่โมงบ้าง อ้อช่วงเช้ามี 7 โมง คุณ...จะเอาไหม และเราอาจจะถามว่าก่อน 7 โมงมีไหม ... เขาอาจบอกว่ามีค่ะ แต่ต้องเป็น Airline อื่น อะไรทำนองนี้” (3 หน้า 10) “...บินตรงไหม คุณจะไปต่อเครื่องที่ไหนที่จะใช้เวลาสั้นที่สุด และใช้น้ำมันน้อยที่สุด และสะดวกสบายมากที่สุด...” (6 หน้า 3)

“...ถ้าประชุมมันเริ่มเที่ยง You ก็จะไป Flight เข้าเลยดีไหม หรือถ้าประชุมเสร็จ You จะกลับเย็นวันนั้นเลยหรือเปล่า...” (9 หน้า 12) หนึ่งคนได้กล่าวถึงการ ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก สะดวกภายในเครื่องบิน “...ต้องรู้ว่า Aircraft นี้ ...จะมี Sleeper หรือเปล่า เวลาเดินทางเนี่ย พวกเจ้านายไปถึงที่โน้นเขาจะต้องนอนในลักษณะ 180 องศา มีไหม เพราะพอถึงเจ้านายต้องพร้อมที่จะเข้าประชุม” (6 หน้า 3)

สำหรับการสำรองบัตรโดยสารเครื่องบินนั้นแหล่งสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่คือบริษัทผู้จัดจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน เลขานุการเก้าคนใช้วิธีโทรศัพท์หาข้อมูลเพราะการหาข้อมูลตารางเที่ยวบินให้ตรงกับความต้องการต้องใช้สารสนเทศที่มีรายละเอียดมาก (1 หน้า 9, 3 หน้า 10, 4 หน้า 12, 6 หน้า 4, 7 หน้า 9, 8 หน้า 9, 9 หน้า 11, 11 หน้า 7, 12 หน้า 6) “..ถ้า Airline นั้น Chance ที่จะไม่ว่างมีมาก และรายละเอียดในการที่เราจะถามนั้นเยอะ..” (3 หน้า 10)

เลขานุการสามคนได้กล่าวถึงประเด็นความถูกต้องแม่นยำของสารสนเทศที่ใช้ทำวีซ่าให้กับผู้บังคับบัญชาพร้อมกับผู้บริษัทผู้จัดจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน (3 หน้า 11, 8 หน้า 8, 12 หน้า 7) “...ข้อมูลในเอกสารที่ส่งมาสะกดชื่อนายผิดบ้าง ที่อยู่ผิดบ้าง... สถานทูตเขา Reject จะกลายเป็นเรื่องยุ่งยากมาก...” (3 หน้า 11) และสองคนไม่ได้ใช้สารสนเทศในการทำวีซ่าให้กับผู้บังคับบัญชาเนื่องจากองค์การมีแผนงานภายในที่รับผิดชอบการเดินทางของผู้บริหารทั้งหมด (5 หน้า 6, 8 หน้า 7)

3.2.2 การสำรองที่พัก นอกเหนือจากการใช้สารสนเทศในการสำรองบัตรโดยสารเครื่องบินแล้วเลขานุการแปดคนใช้สารสนเทศเกี่ยวกับกำหนดการเดินทางที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาและสารสนเทศของการสำรองบัตรโดยสารเครื่องบินรวมทั้งสารสนเทศที่เป็นความต้องการของผู้บังคับบัญชาในการสำรองที่พัก ณ ประเทศปลายทางที่ผู้บังคับบัญชาต้องเดินทางไป ซึ่งรวมถึงการเดินทางจากสนามบินที่ต่างประเทศไปยังที่พักที่ต่างประเทศด้วย (3 หน้า 10, 4 หน้า 12, 7 หน้า 9, 8 หน้า 8, 9 หน้า 11, 10 หน้า 8, 11 หน้า 8, 12 หน้า 7) สารสนเทศที่ใช้มีหลากหลาย เช่น “...ส่ง Request ไปว่าต้องการจองกี่ห้องห้องแบบไหน...” (3 หน้า 10) “...โรงแรมที่เป็น Preferred Hotel ด้วยเหมือนกันให้อยู่ใกล้ Office แต่ downtown และกรีมน้ำ...” (9 หน้า 11) หรือหมายเลขบัตรเครดิตของผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการประกันการจอง (10 หน้า 8) เป็นต้น

การสำรองที่พักนั้นเลขานุการสี่คนใช้สารสนเทศทั้งที่เป็นการติดต่อตรงไปยังโรงแรมในต่างประเทศ (3 หน้า 10, 4 หน้า 12, 11 หน้า 8, 12 หน้า 7) สามคนติดต่อตรงไปยังสำนักงานในเครือที่ตั้งอยู่ที่ประเทศนั้น ๆ (7 หน้า 9, 8 หน้า 8, 9 หน้า 13) อีกสามคนติดต่อตรงไปยังเจ้าภาพที่เชิญ (7 หน้า 9, 10 หน้า 8, 11 หน้า 8) “ส่วนใหญ่จะมีคนเชิญมาแล้วเขาก็จะจัดโรงแรมให้เสร็จ รวมทั้งรถจากสนามบินด้วย” (10 หน้า 8) การติดต่อตรงระหว่างเลขานุการกับทาง

ต่างประเทศเรื่องการจองห้องพักนั้นเลขานุการหกดคนใช้อีเมลล์ (3 หน้า 10, 4 หน้า 12, 5 หน้า 6, 7 หน้า 9, 9 หน้า 12, 11 หน้า 8)

3.2.3 การจัดรถเพื่อเดินทางไปสนามบิน เมื่อทำการสำรองที่พักแล้วเสร็จ เลขานุการแปดคนใช้สารสนเทศของกำหนดการเดินทางของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งสารสนเทศจากการสำรองบัตรโดยสารเครื่องบินเพื่อพิจารณาและสรุปการจัดรถให้ผู้บังคับบัญชาเดินทางจากที่พักไปยังสนามบินในประเทศไทย (1 หน้า 9, 2 หน้า 8, 3 หน้า 10, 4 หน้า 12, 8 หน้า 9, 10 หน้า 8, 11 หน้า 8, 12 หน้า 7) สารสนเทศที่ใช้ในการจัดรถคือกำหนดการเดินทาง (10 หน้า 8, 11 หน้า 8, 12 หน้า 7) "อีกสองวันนะ จะต้องไปส่งนายเวลานี้..." (10 หน้า 8) เลขานุการสามคนสื่อสารกับพนักงานขับรถขององค์การด้วยลายลักษณ์อักษร (3 หน้า 10, 11 หน้า 8, 12 หน้า 7) สองคนใช้โทรศัพท์ (4 หน้า 12, 11 หน้า 8) และหนึ่งคนส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ "ถ้าคนรถไม่อยู่ในออฟฟิศ ก็จะติดต่อกันทาง SMS..." (11 หน้า 8) มีเลขานุการสองคนใช้สารสนเทศในการจัดรถให้ผู้บังคับบัญชาเดินทางไปยังสนามบินโดยใช้บริการรถยนต์นั่งสาธารณะ (2 หน้า 8, 8 หน้า 9)

3.2.4 การหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เลขานุการใช้สารสนเทศเบื้องต้นที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาเพื่อระบุสารสนเทศที่ต้องการเพิ่มเพื่อเตรียมความพร้อมและเป็นประโยชน์สำหรับการเดินทางไปต่างประเทศของผู้บังคับบัญชา เลขานุการหกดคนหาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพอากาศของประเทศปลายทางที่จะเดินทางไป (2 หน้า 9, 3 หน้า 11, 5 หน้า 6, 8 หน้า 8, 10 หน้า 9, 11 หน้า 8) สื่อกับเกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศไทยและประเทศปลายทาง (5 หน้า 7, 9 หน้า 11, 10 หน้า 8, 12 หน้า 7) เลขานุการสี่คนใช้สารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากที่สุดด้วยเหตุผลที่ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลมากและสะดวกในการเข้าถึง (2 หน้า 9, 9 หน้า 11, 10 หน้า 8, 9; 11 หน้า 8) "อากาศก็หาผ่านทาง Internet ของ www.weather.com" (2 หน้า 9) และด้วยเหตุผลที่สารสนเทศที่ใช้มีความชัดเจนแม่นยำ (2 หน้า 9, 9 หน้า 11, 10 หน้า 8) นอกเหนือจากนั้นมีเลขานุการหนึ่งคนได้เตรียมข้อมูลเพิ่มเติมของชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้บังคับบัญชาอาจใช้ "...มีข้อมูลให้ท่านเลยว่า ... ท่านมี Connection กับใครบ้าง List ออกมาเลยว่ามีใครเบอร์ติดต่อเรียบร้อยหมด..." (6 หน้า 3)

3.3 งานเขียนร่าง/ได้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก

งานเขียนร่าง/ได้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก เป็นงานที่เลขานุการทำหน้าที่ได้ตอบข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรไปยังผู้รับ ซึ่งมีทั้งผู้รับระหว่างองค์การ และผู้รับภายนอกองค์การ จดหมายธุรกิจที่ใช้ในการติดต่อส่วนใหญ่เป็นจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ และตามมาด้วยจดหมายติดต่อราชการซึ่งเป็นภาษาไทย เลขานุการใช้สารสนเทศในงานเขียนร่าง/ได้ตอบจดหมายและพิมพ์เอกสาร (ร้อยละ 16.40) ซึ่งครอบคลุมงานย่อยถึงงาน

ได้แก่ งานเขียน/ร่าง/ได้ตอบจดหมาย งานหาข้อมูลเสริมเพื่อได้ตอบจดหมาย งานจัดส่งจดหมายถึงผู้รับ และงานดูแล ตรวจสอบและจำแนกจดหมายเข้า

3.3.1 งานเขียน/ร่าง/ได้ตอบจดหมาย เลขานุการสิบเอ็ดคนใช้สารสนเทศในงานจัดทำจดหมายได้ตอบจากการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาซึ่งคำสั่งหรือสารสนเทศที่ไม่มีรายละเอียดมากนัก มักอยู่ในรูปแบบของหัวข้อหรือประเด็นหลักที่ต้องใช้ในการจัดทำจดหมายที่ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม (2 หน้า 6, 3 หน้า 5, 4 หน้า 6, 5 หน้า 10, 6 หน้า 11, 7 หน้า 7, 8 หน้า 5, 9 หน้า 6, 10 หน้า 4, 11 หน้า 5, 12 หน้า 4) “...ท่านก็ให้หัวข้อมา และก็ให้เนื้อหาบางส่วน...” (2 หน้า 4) สิบคนใช้สารสนเทศในรูปแบบของร่างเนื้อหาจดหมายที่ผู้บังคับบัญชาทำให้ (1 หน้า 3, 3 หน้า 5, 7 หน้า 7, 9 หน้า 7) “...เจ้านายจะ Draft มาให้ แล้วเราก็มารพิมพ์...” (1 หน้า 3) และสองคนใช้สารสนเทศจากการบันทึกตามคำบอกของผู้บังคับบัญชาทั้งหัวข้อ เนื้อหาของจดหมายตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา (5 หน้า 11, 7 หน้า 7)

3.3.2 งานหาข้อมูลเสริมเพื่อการได้ตอบจดหมาย เลขานุการสิบเอ็ดคนใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในรูปแบบของหัวข้อหรือประเด็นหลักเพื่อหาข้อมูลเสริมใช้ได้ตอบจดหมายให้ผู้บังคับบัญชา (2 หน้า 6, 3 หน้า 5, 4 หน้า 6, 5 หน้า 10, 6 หน้า 11, 7 หน้า 7, 8 หน้า 5, 9 หน้า 6, 10 หน้า 4, 11 หน้า 5, 12 หน้า 4) “...เนื้อหาบางส่วน แล้วให้เราไปคิดเอง...” (12 หน้า 4) ข้อมูลเสริมที่ใช้นั้นมีหลากหลายได้แก่ ข้อมูลเสริมเพื่อใช้ในเนื้อหาของจดหมาย ข้อมูลเสริมทางด้านการใช้ภาษาหรือคำศัพท์ในจดหมาย และข้อมูลเสริมทางด้านวิธีการเขียนจดหมายในแต่ละโอกาส

1) **ข้อมูลเสริมเพื่อใช้ในเนื้อหาของจดหมาย** เช่น ข้อมูลตารางบินของสายการบินเพื่อทำจดหมายยืนยันกลับไปยังปลายทาง “...เจ้านายก็แค่สั่งว่า Confirm แล้วเราก็ต้องหาข้อมูลเสริมจากข้อมูลที่ General Service ที่เขาจัดแจงให้ เอรายละเอียดจากตรงนั้นมาทำเป็นจดหมายต่อ...” (5 หน้า 10) ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาโรค “...เช่น เป็นเรื่องไคเทียม เราก็จะโทรไปที่...แผนกไคเทียม...” (4 หน้า 6) หรือข้อมูลเกี่ยวกับยา เป็นต้น “...ฝ่ายห้องยาด้วย ว่ายาพวกนี้มีปัญหาอะไรบ้าง...” (4 หน้า 6) เลขานุการห้าคนใช้สารสนเทศจากบุคลากรในแผนกที่รับผิดชอบกับงานหรือเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับจดหมายซึ่งสารสนเทศที่ได้รับเป็นสารสนเทศที่มีความถูกต้องแม่นยำ (2 หน้า 6, 3 หน้า 7, 4 หน้า 6, 5 หน้า 10, 10 หน้า 4) “...ส่วน Details ที่จะใช้ประกอบในการร่างแล้วเราต้องหาเอง เช่นอาจต้องหาข้อมูลจากฝ่ายการเงินด้วย...” (4 หน้า 6) มีเพียงหนึ่งคนที่กล่าวถึงการใช้ข้อมูลเสริมจากภายนอกองค์กรเพื่อการได้ตอบจดหมาย “...ยกตัวอย่างข้อมูลที่ต้องใช้อาจต้องไปหาที่ประกันสังคม...” (4 หน้า 7)

2) ข้อมูลเสริมทางด้านการใช้ภาษาหรือคำศัพท์ในจดหมาย ระหว่างการร่างจดหมายหากเลขานุการมีคำถามหรือข้อติดขัดในเรื่องภาษาธุรกิจที่ใช้ เลขานุการเจ็ดคนใช้วิธีถามเพื่อนเลขานุการ ทั้งที่ทำงานร่วมกันภายในองค์กรและทำงานอยู่กับองค์กรอื่น ๆ ในกรณีจดหมายภาษาอังกฤษ (2 หน้า 7, 4 หน้า 7, 5 หน้า 11, 7 หน้า 7, 8 หน้า 5, 10 หน้า 4, 11 หน้า 5) สามคนค้นหาในพจนานุกรม (2 หน้า 7, 12; 5 หน้า 11, 8 หน้า 5, 10 หน้า 5) หนึ่งคนถามผู้บังคับบัญชาตนเองที่เป็นชาวต่างประเทศ หนึ่งคนค้นจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และอีกหนึ่งคนถามผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาอังกฤษซึ่งเป็นบุคลากรชาวต่างประเทศ ในกรณีจดหมายภาษาไทยเลขานุการหนึ่งคนถามเพื่อนเลขานุการต่างองค์กร “หา Expert เช่นถ้าเป็นภาษาที่ใช้ในวัง ก็ต้องไปหาเลขานุการในวัง” (6 หน้า 7)

3) ข้อมูลเสริมทางด้านวิธีการเขียนจดหมายในแต่ละโอกาส เลขานุการสองคนใช้วิธีเปิดหาจากเอกสารเก่าขององค์กร (9 หน้า 6, 11 หน้า 5) และอีกหนึ่งคนใช้สารสนเทศจากเว็บท่าภายในซึ่งเป็นเว็บท่าเฉพาะเลขานุการและมีการบรรจุตัวอย่างจดหมายต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อเลขานุการ ในเว็บท่าภายในดังกล่าวมีบริการเว็บบอร์ดไว้เป็นช่องทางในการศึกษาหาความรู้เมื่อเลขานุการมีคำถามด้วย เว็บท่าภายในเฉพาะวิชาชีพเลขานุการมีเฉพาะในองค์กรที่ใหญ่มากจริงและมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรขององค์กร โดยแยกเป็นแต่ละกลุ่มวิชาชีพ “ใน Website ของเลขานุการในองค์กร ... จะเป็น Format ให้เลย (6 หน้า 7)

3.3.3 งานจัดส่งจดหมายถึงผู้รับ เมื่อจัดทำจดหมายให้ผู้บังคับบัญชาเสร็จเรียบร้อยเลขานุการทำการจัดส่งจดหมายถึงผู้รับ 2 ประเภท ได้แก่ คู่ค้าภายนอกองค์กร และบุคลากรภายในองค์กรเดียวกัน

1) คู่ค้าภายนอกองค์กร การจัดส่งจดหมายถึงคู่ค้าภายนอกองค์กรนั้น เลขานุการสี่คนใช้สารสนเทศจากคู่มือว่าช่องทางใดที่คู่ค้าสะดวกในการติดต่อสื่อสารด้วย (5 หน้า 5, 6 หน้า 5, 8 หน้า 6, 12 หน้า 8) “เขาไม่สะดวกกับ Email เขาขอเป็น Fax” (6 หน้า 5) ซึ่งคู่ค้าที่มีความพร้อมทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับที่แตกต่างกันไป เลขานุการแปดคนส่งทางอีเมลล์ (2 หน้า 1, 3 หน้า 7, 4 หน้า 12, 7 หน้า 3, 8 หน้า 6, 9 หน้า 2, 7; 10 หน้า 8, 12 หน้า 2, 8) แต่คู่ค้าที่มีความพร้อมในการติดต่อสื่อสารผ่านอีเมลล์บางรายก็ยังมีข้อจำกัดด้วยเช่นกัน ข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเขาไม่สามารถรองรับการส่งไฟล์ขนาดใหญ่บ้าง (5 หน้า 5, 9 หน้า 2, 11 หน้า 6) “ส่ง Attachment ไป เขาก็จะไม่ได้ เพราะขนาดมันใหญ่ไป” (9 หน้า 2) หรือในกรณีที่คู่ค้าไม่ได้ให้ความสำคัญกับช่องทางอีเมลล์เป็นช่องทางสื่อสารหลักขององค์กรบ้าง (9 หน้า 2, 12 หน้า 8) “เราก็ไม่รู้ว่าเขาจะอ่าน email เมื่อไหร่” (9 หน้า 2) ท่ามกลางคู่ค้าที่พร้อมใช้อีเมลล์ก็ยังมีคู่ค้าบางรายที่ไม่สะดวกที่จะสื่อสารด้วยอีเมลล์หรือในบางโอกาส หรือยังไม่ยอมรับ

ลายเซ็นคืออิเล็กทรอนิกส์บ้าง เป็นต้น (5 หน้า 2, 7 หน้า 3, 4; 9 หน้า 7, 11 หน้า 6) “...ทางโน้นเขายังไม่ Modern ขนาด จะยอมรับ eSignature...” (9 หน้า 7) ซึ่งทำให้เลขานุการต้องคอยจำแนกคู่ค้าประเภทนี้เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับได้จดหมายอย่างแน่นอน

2) บุคลากรภายในองค์กรเดียวกัน การจัดส่งจดหมายถึงบุคลากรภายในองค์กรนั้นเลขานุการที่คนส่งทางอีเมล (1 หน้า 4, 3 หน้า 4, 5, 7; 5 หน้า 4, 8 หน้า 5) ด้วยเหตุผลของความรวดเร็ว แม่นยำและชัดเจน (1 หน้า 4, 3 หน้า 4, 5, 7; 5 หน้า 4)

3.3.4 งานดูแล ตรวจสอบและจำแนกจดหมายขาเข้า เลขานุการสามคนใช้สารสนเทศจากเนื้อหาของจดหมายขาเข้าเพื่อจำแนกจดหมายที่สามารถมอบหมายให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการก่อนที่จะนำเสนอผู้บังคับบัญชาอีกครั้ง (5 หน้า 12, 10 หน้า 4, 12 หน้า 5) “...เช่นถ้ามีจดหมายขอสนับสนุนเข้ามายังบริษัทเราก็จะส่งให้ทางประชาสัมพันธ์เขาเช็คลูกก่อน ว่าจำนวนเงินที่จะสนับสนุนเท่าไร ประโยชน์ที่จะได้รับคืออะไร แล้วเราก็จะเอาข้อมูลที่ได้รับกลับมาเสนอเจ้านายของเราอีกที...” (10 หน้า 4)

3.4 งานจัดเก็บเอกสาร

งานจัดเก็บเอกสารของเลขานุการคืองานที่เลขานุการจัดและควบคุมโครงสร้างของสารสนเทศโดยการสร้างและใช้ดัชนีเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศที่ต้องการใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เลขานุการใช้สารสนเทศในงานจัดเก็บเอกสาร (ร้อยละ 15.08) ซึ่งงานนี้ครอบคลุมงานย่อยสามงาน ได้แก่ การสร้างดัชนีสำหรับจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร การจัดเก็บและค้นคืน และการทำลายเอกสาร

3.4.1 การสร้างดัชนีสำหรับจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร หมายถึงการทำรายชื่อแฟ้มเอกสารเพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการจัดเก็บและค้นคืน เลขานุการสิบคนใช้สารสนเทศจากเนื้อหาสาระของเอกสารทั้งที่ได้รับจากผู้อื่นและที่จัดทำและส่งออก (1 หน้า 5, 2 หน้า 7, 3 หน้า 7, 4 หน้า 8, 5 หน้า 9, 6 หน้า 5, 9 หน้า 8, 10 หน้า 5, 11 หน้า 6, 12 หน้า 5)

เลขานุการสิบเอ็ดคนใช้ดัชนีระบบตัวอักษร โดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษเป็นหลัก และแฟ้มแต่ละแฟ้มที่มีชื่อแฟ้มขึ้นต้นด้วยอักษรใดก็จะถูกจัดเก็บเข้าในหมวดตัวอักษรนั้น เรียงตามวันที่และแยกระหว่างจดหมายขาเข้าและจดหมายขาออก (1 หน้า 7, 2 หน้า 7, 8; 3 หน้า 7, 4 หน้า 10, 5 หน้า 10, 7 หน้า 6, 8 หน้า 7, 9 หน้า 10, 11; 10 หน้า 5, 6; 11 หน้า 7, 12 หน้า 5, 6) “...ก็ทำ Index ...เป็นรหัส A ถึง Z และในแต่ละตัวอักษรเราก็ตั้งชื่อ Files ขึ้นมา อันนี้เราใช้สำหรับทั้ง Incoming และ Outgoing” (4 หน้า 10) “...จะแยกเป็นหมวด และก็ในหมวดก็มี Sub-folder อีกที คือเป็น Subject แล้วก็ตามด้วยเลขที่ของ Memo ซึ่งเลขที่ของ Memo ก็จะ run ไปตามวันก่อนหน้าหลังอยู่แล้ว” (10 หน้า 5) หลักการทำดัชนีสำหรับเอกสารในรูปแบบ

อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งที่จัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์หรือในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และเอกสารกระดาษที่จัดเก็บในตู้เก็บเอกสารนั้นเลขานุการสิบคนจัดทำดัชนีระบบตัวอักษรในลักษณะคล้ายกัน (1 หน้า 7, 2 หน้า 7, 8; 3 หน้า 7, 5 หน้า 10, 7 หน้า 6, 8 หน้า 7, 9 หน้า 10, 11; 10 หน้า 6, 11 หน้า 7, 12 หน้า 5) “หลักการคล้าย ๆ กันทั้ง 3 อย่างคือ ใช้ Alphabet นำ” (11 หน้า 7)

3.4.2 การจัดเก็บและค้นคืน เป็นการจัดเก็บเอกสารที่เลขานุการจัดทำขึ้นเอง หรือที่ได้รับเข้ามาจากแหล่งอื่นและค้นคืนเมื่อผู้บังคับบัญชาต้องการ เลขานุการสิบคนจัดเก็บและค้นคืนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเซิร์ฟเวอร์ (1 หน้า 5, 3 หน้า 7, 4 หน้า 8, 5 หน้า 10, 6 หน้า 6, 8 หน้า 7, 9 หน้า 8, 10 หน้า 5, 11 หน้า 6, 12 หน้า 5) สามในสิบคนเก็บสำรองเพิ่มในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (9 หน้า 8, 10 หน้า 5, 11 หน้า 6) ห้าคนสำรองในแผ่นซีดี (1 หน้า 5, 3 หน้า 8, 7 หน้า 7, 8 หน้า 7, 12 หน้า 5) เลขานุการหกคนจัดเก็บและค้นคืนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่ากระดาษ (2 หน้า 7, 3 หน้า 9, 4 หน้า 9, 6 หน้า 5, 7 หน้า 6, 8 หน้า 6) “...Hard copy ลดลงมาก...” (3 หน้า 9)

แต่ถ้าเป็นเอกสารสำคัญมาก เช่น สัญญา เลขานุการสองคนเก็บต้นฉบับกระดาษไว้เพราะมีลายมือชื่อของคู่สัญญากำกับอยู่ (3 หน้า 8, 4 หน้า 8) “...สัญญาที่เซ็นเรียบร้อยแล้ว เราจะเก็บตัวนั้นเป็น Hardcopy...และที่สำคัญคือมันจะมีลายเซ็นในสัญญา...” (4 หน้า 8)

3.4.3 การทำลายเอกสาร เป็นการประเมินเอกสารว่าเอกสารใดเป็นเอกสารสิ้นกระแสใช้งานและไม่จำเป็นต้องเก็บอีกต่อไปก็จะทำลายเอกสารเหล่านั้น โดยถ้าเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์เลขานุการหกคนได้รับคำเตือนจากทางแผนกที่ดูแลรับผิดชอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การหากจัดเก็บเกินส่วนที่กำหนดไว้ (3 หน้า 7, 4 หน้า 8, 7 หน้า 6, 8 หน้า 7, 9 หน้า 9, 10; 11 หน้า 7) “คือใน Server เราจะมี Limit ของเรา ถ้าของเราเต็ม เขาก็จะแจ้ง...” (11 หน้า 7) เพื่อให้เลขานุการแยกแยะและลบสารสนเทศที่ไม่สำคัญและไม่ต้องใช้งาน “เราก็จะต้องมานั่ง Screen ว่าอันไหนไม่สำคัญเราก็จะคอย Delete” (11 หน้า 7) แต่ในกรณีเอกสารกระดาษเลขานุการห้าคนส่งเอกสารประเภทสิ้นกระแสใช้งานไปให้หน่วยงานส่วนกลางที่รับผิดชอบเพื่อทำลายด้วยเครื่องทำลายเอกสารอย่างเป็นระบบ (3 หน้า 9, 6 หน้า 6, 7 หน้า 6, 9 หน้า 11, 11 หน้า 7) ระยะเวลาการทำลายเป็นไปตามระเบียบของแต่ละองค์การ บางองค์การทำลายทุกห้าปี และถ้าเป็นสัญญาก็สืบทอดไป (2 หน้า 7, 4 หน้า 8, 5 หน้า 9, 6 หน้า 6, 7 หน้า 6, 9 หน้า 11, 11 หน้า 7)

เลขานุการสามคนกล่าวถึงการระมัดระวังไม่นำเอกสารสำคัญหรือลับเฉพาะกลับไปใช้ซ้ำ (9 หน้า 11, 11 หน้า 7, 12 หน้า 6)

3.5 งานติดตามข่าวสาร

งานติดตามข่าวสารของเลขานุการคืองานติดตามเรื่องราวหรือข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ที่มีความสำคัญต่องานของผู้บังคับบัญชาและต่อองค์กร สารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นสารสนเทศที่ทันสมัย งานติดตามข่าวสารมีวัตถุประสงค์หลัก 2 ด้านคือติดตามข่าวสารเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบและทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (2 หน้า 10, 3 หน้า 13, 4 หน้า 13, 5 หน้า 12, 6 หน้า 2, 7 หน้า 10, 11 หน้า 9, 10) “...Hot Issue ... จะแจ้งให้นายทราบ” (11 หน้า 10) และเพื่อให้ตัวเลขานุการเองทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและให้เลขานุการสามารถสื่อสารข่าวสารเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาได้ตรงกัน (3 หน้า 12, 5 หน้า 12, 6 หน้า 8, 7 หน้า 11, 8 หน้า 9, 9 หน้า 15, 11 หน้า 9, 10) “...ต้องตาม เจ้านายตามอยู่คนเดียวแล้วเราไม่ตาม เราไม่ Compatible [ตรงกัน] ...” (6 หน้า 8) เลขานุการใช้สารสนเทศในงานติดตามข่าวสาร (ร้อยละ 14.75) ซึ่งงานติดตามข่าวสารของเลขานุการนั้นครอบคลุมข่าวสารสามประเภทได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กรเพื่อผู้บังคับบัญชา ข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชาสนใจเป็นพิเศษส่วนตัว และข่าวสารที่เลขานุการสนใจเป็นพิเศษโดยส่วนตัว

3.5.1 ข่าวสารเกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กรเพื่อผู้บังคับบัญชา เลขานุการทุกคนใช้สารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น และเป็นข่าวประเภทข่าวสังคม ข่าวเศรษฐกิจการเงิน ข่าวการประมูลงานต่าง ๆ รวมทั้งข่าวที่เกี่ยวกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันเป็นต้น (2 หน้า 10, 4 หน้า 13, 5 หน้า 12, 6 หน้า 8, 9 หน้า 14, 12 หน้า 9) ซึ่งสารสนเทศที่ใช้มีหลากหลาย เช่น “อย่างเช่นวันนี้น้ำมันแทโหว่ 55 หรือ 56 เหรียญแล้ว เป็นส่วนหนึ่งของ Cost ของเรา หรือใช้วัตถุดิบจะกระทบ ...business หรือเปล่า หรือสถานการณ์ภาคได้ทำให้...ขายไม่ดีเปล่า หรือทำให้หุ้นตกไหม” (6 หน้า 8) “... ข่าวของลูกค้า คู่แข่งว่าเปิดตัวอะไรไป Spec เป็นอย่างไร หรือผู้บริหารของคู่แข่งกำลังมีกลยุทธ์อะไร หรือเกี่ยวกับ eAuction ซึ่งเราต้องเกี่ยวข้องอยู่แล้ว.....” (5 หน้า 12) เป็นต้น เลขานุการแปลคนใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรคือจากกฤตภาคจัดทำโดยบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบ (3 หน้า 12, 13; 5 หน้า 12, 6 หน้า 8, 7 หน้า 11, 8 หน้า 9, 9 หน้า 14, 10 หน้า 10, 11 หน้า 9) “...จะมีแผนกประชาสัมพันธ์เขาทำให้...” (7 หน้า 11) เลขานุการสามคนได้รับกฤตภาคผ่านอีเมล (3 หน้า 13, 8 หน้า 9, 9 หน้า 14) สองคนผ่านอินเทอร์เน็ตขององค์กร (7 หน้า 11, 10 หน้า 10) “...ทำให้แล้วก็ขึ้นไว้บน Intranet...” (7 หน้า 11) เลขานุการสองคนกล่าวถึงประโยชน์ของข่าวสารจากกฤตภาคขององค์กรที่ทำให้ตัวเลขานุการเองรู้ทันเหตุการณ์ต่าง ๆ ไปในตัวด้วย (5 หน้า 12, 7 หน้า 11)

เลขานุการสามคนยังคงรับหน้าที่ติดตามข่าวสารข่าวเฉพาะที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กรจากอินเทอร์เน็ตและสิ่งพิมพ์และจัดทำกฤตภาคให้ผู้บังคับบัญชา

บัญชี (2 หน้า 9, 10; 4 หน้า 13, 12 หน้า 9) “...ต้องทำ Clipping...อ่านจากหนังสือพิมพ์...” (12 หน้า 9) “...ค้นในหนังสือพิมพ์บน Web...” (2 หน้า 10)

3.5.2 ข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชาสนใจเป็นพิเศษส่วนตัว เลขานุการสามคนมีหน้าที่ติดตามข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชาสนใจเป็นพิเศษส่วนตัว (3 หน้า 13, 5 หน้า 12, 10 หน้า 10) ประเภทของข่าวสารมีหลากหลาย เช่น ข่าวกีฬา “...มี Promotion อันนี้ หรือข้อมูลว่า สนามนี้ดีอย่างไร ราคาเท่าไร มีรถ Golf ให้เช่าไหม...” (10 หน้า 10) ข่าวงานแสดงสินค้า “...นายก็จะสนใจเรื่องข้อมูลงานแสดงสินค้า เราก็ไปหาข้อมูลมาให้ว่าปีนี้ทั้งปี มีใครเขาจัดอะไรกันที่ไหน...” (3 หน้า 13) ข่าวท่องเที่ยว “...ต้องคอยหาโปรแกรมเที่ยวพวก Package ดี ๆ น่าสนใจ...” (3 หน้า 13) “...เรื่องร้านอาหาร เรื่องโรงแรมในช่วงวันหยุด บางทีก็ให้หามาสัก 10 เจ้าแล้วทำเปรียบเทียบ...” (5 หน้า 12) เป็นต้น เลขานุการสามคนหาข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต (3 หน้า 13, 5 หน้า 12, 10 หน้า 10) หนึ่งคนโทรศัพท์สอบถามเพิ่มเติม (10 หน้า 10) เลขานุการหนึ่งคนไม่ต้องติดตามข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชามีความสนใจเป็นพิเศษเป็นส่วนตัวเนื่องจากผู้บังคับบัญชาเข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเอง (6 หน้า 2)

3.5.3 ข่าวสารที่เลขานุการสนใจเป็นพิเศษโดยส่วนตัว ข่าวสารที่ติดตามนั้น เลขานุการสามคนสนใจเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กรโดยตรง (3 หน้า 12, 6 หน้า 8, 9 หน้า 14) และหนึ่งคนสนใจข่าวการซื้อขายหุ้น (6 หน้า 8) เลขานุการห้าคนชอบหาข่าวจากอินเทอร์เน็ต (2 หน้า 10, 3 หน้า 12, 6 หน้า 8, 9 หน้า 14, 10 หน้า 10) หกคนใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการจากอินเทอร์เน็ต (3 หน้า 12, 6 หน้า 8, 9 หน้า 14) และหกคนติดตามข่าวจากสิ่งพิมพ์ (4 หน้า 13, 7 หน้า 11, 8 หน้า 9, 9 หน้า 14, 11 หน้า 9, 12 หน้า 9) เลขานุการแปดคนสนใจแหล่งข่าวในประเทศ (3 หน้า 12, 4 หน้า 13, 6 หน้า 8, 7 หน้า 11, 9 หน้า 14, 10 หน้า 10, 11 หน้า 9, 12 หน้า 9) และสามคนสนใจข่าวที่ผลิตโดยสำนักข่าวของต่างประเทศ (3 หน้า 12, 6 หน้า 8, 9 หน้า 14)

3.6 งานบริหารงานประชุม

งานบริหารงานประชุมเป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้การประชุมมีประสิทธิภาพ ไม่ใช่เวลานานและแสดงความคิดเห็นตรงตามเป้าหมายของการประชุม งานบริหารงานประชุมเป็นหนึ่งในภาระหน้าที่หลักของงานเลขานุการ ซึ่งโดยทั่วไปเป็นการประชุมที่จัดขึ้นภายในองค์กร ส่วนการประชุมที่จัดขึ้นภายนอกองค์กรหรือการประชุมระหว่างประเทศ โดยใช้ระบบการประชุมทางโทรศัพท์นั้นเลขานุการมีหน้าที่เกี่ยวข้องหนักไปทางใช้สารสนเทศเพื่อการจัดตารางนัดหมาย ซึ่งคล้ายกับการประชุมที่จัดขึ้นที่ต่างประเทศนั้นเลขานุการมีหน้าที่เกี่ยวข้องหนักไปทางใช้สารสนเทศเพื่องานเตรียมการเดินทาง สำหรับงานบริหารงานประชุมในที่นี้เป็นงาน

บริหารงานประชุมที่จัดขึ้นภายในองค์การที่เลขานุการใช้สารสนเทศในการทำงาน (ร้อยละ 10.98) ซึ่งครอบคลุมงานย่อยตามงาน ได้แก่ การจัดห้องประชุม การเตรียมรายงานนำเสนอ และการบันทึก รายงานการประชุม

3.6.1 การจัดห้องประชุม หมายถึงการ จองห้องประชุมพร้อมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุม รวมทั้งอาหารว่าง เลขานุการแปดคนใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาในการจัดห้องประชุม ทั้งสถานที่ เวลา อุปกรณ์ และอาหารว่าง (2 หน้า 3, 3 หน้า 3, 4 หน้า 11, 5 หน้า 2, 8 หน้า 3, 9 หน้า 5, 11 หน้า 4, 12 หน้า 4)

เลขานุการหกคนใช้สารสนเทศเบื้องต้นที่ได้เพื่อจองห้องประชุมให้ได้ตามวันเวลาที่ต้องการจากโปรแกรมจองห้องประชุมออนไลน์ (3 หน้า 2, 3; 5 หน้า 2, 8 หน้า 3, 9 หน้า 5, 10 หน้า 10, 11 หน้า 4) สี่คนโทรจองกับบุคลากรที่รับผิดชอบรับจองห้องประชุม (2 หน้า 3, 4 หน้า 11, 7 หน้า 10, 12 หน้า 4) นอกเหนือจากการจองห้องประชุมเลขานุการสามคนใช้สารสนเทศประสานกับบุคลากรที่รับผิดชอบด้านอุปกรณ์การประชุม (4 หน้า 11, 8 หน้า 4, 9 หน้า 5) และห้าคนประสานกับบุคลากรที่รับผิดชอบอาหารว่าง (3 หน้า 3, 4 หน้า 11, 8 หน้า 4, 9 หน้า 5, 12 หน้า 4) มีเลขานุการหนึ่งคนใช้สารสนเทศจากผู้เข้าร่วมประชุมทางด้านอาหารว่าง "... อาหารว่างกาแฟ เราจะถามแขกที่มาประชุมว่าต้องการอะไร..." (12 หน้า 4)

3.6.2 การเตรียมรายงานนำเสนอ ในที่นี้หมายถึงการเตรียมข้อมูลที่จัดทำรายงานนำเสนอด้วยโปรแกรมนำเสนอคำบรรยายเพื่อให้ผู้บังคับบัญชานำไปใช้สำหรับการประชุม เลขานุการหกคนใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคลากรแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมรายงานนำเสนอ (2 หน้า 3, 4 หน้า 11, 5 หน้า 3, 7 หน้า 8, 8 หน้า 8, 10 หน้า 9) ด้วยเหตุผลที่ว่าข้อมูลที่ได้อาจต้องชัดเจน (2 หน้า 3) แต่เลขานุการสองคนไม่ต้องเตรียมรายงานนำเสนอเพราะผู้บังคับบัญชาจัดทำเอง (3 หน้า 4, 9 หน้า 13)

3.6.3 การบันทึกรายงานการประชุม หมายถึงการบันทึกข้อมูลที่ผู้บังคับบัญชาและผู้เข้าร่วมประชุมร่วมกันปรึกษาหารือให้ได้ข้อสรุปของประเด็นต่าง ๆ โดยนำมาจัดพิมพ์เป็นรายงานการประชุมอีกครั้ง เลขานุการสี่คนใช้สารสนเทศจากผู้เข้าร่วมประชุมซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์การและจากเอกสารที่ผู้เข้าร่วมประชุมส่งมาให้ผู้บังคับบัญชาได้อ่านก่อน (2 หน้า 9, 4 หน้า 11, 5 หน้า 3, 7 หน้า 8) สารสนเทศที่ใช้ในการบันทึกรายงานการประชุมมีหลากหลายมากขึ้นอยู่กับประเภทของการประชุมว่าเป็นประเภทใด สารสนเทศที่ใช้จะสอดคล้องกับหัวข้อของการประชุมนั้น เช่น หัวข้อทางด้านการตลาดหรืองานขาย "...ประชุมกับฝ่ายการตลาดหรือฝ่ายขาย..." (12 หน้า 4) หัวข้อทางด้านการทหาร "...Meeting ระหว่างทหารด้วยกัน" (1 หน้า 8) การประชุมบริหารภายใน (2 หน้า 7, 10 หน้า 4) หัวข้อทางด้านผลิตภัณฑ์ "...Field ของสัตว์แพทย์ ประชุมอะไรต่าง ๆ

ที่จะต้องเป็นคนที่อยู่ใน Field นี้...” (3 หน้า 4) หัวข้อทางด้านการเทคนิค (9 หน้า 5) หรือประชุมระดับผู้บริหารเป็นต้น (10 หน้า 4) เลขานุการใช้สารสนเทศเพื่อบันทึกและสรุปออกมาเป็นรายงานการประชุม

รายงานการประชุมนั้นต้องมีความถูกต้องแม่นยำ เลขานุการต้องใช้สารสนเทศที่มีความถูกต้อง แม่นยำ เลขานุการสามคนใช้วิธียืนยันความถูกต้องจากผู้เข้าร่วมประชุม (2 หน้า 9, 5 หน้า 3, 7 หน้า 8) “...เรื่องที่เราไม่รู้ ...พอออกจากที่ประชุมเราก็จะรีบไปหาคนพูดเลย...” (5 หน้า 3) อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์พบว่าเลขานุการเจ็ดคนไม่มีหน้าที่บันทึกรายงานการประชุม (3 หน้า 4, 6 หน้า 11, 8 หน้า 3, 9 หน้า 5, 10 หน้า 4, 11 หน้า 4, 12 หน้า 4) “เมื่อก่อนจะต้องเข้าและจด แต่ตอนนี้เขาให้คนอื่นไปทำแล้ว เพราะที่นี้ประชุมเยอะมาก...” (10 หน้า 4) แต่ยังคงต้องใช้สารสนเทศจากรายงานการประชุมซึ่งบันทึกโดยบุคลากรที่เข้าร่วมประชุมเพื่อปฏิบัติงาน (3 หน้า 4, 6 หน้า 11, 9 หน้า 5, 10 หน้า 4, 11 หน้า 4, 12 หน้า 4) เลขานุการหนึ่งคนกล่าวว่าผู้บังคับบัญชาเป็นผู้บันทึกรายงานการประชุมเอง “...เจ้านายจะเป็นคน Take เองว่าคนไหนต้อง Take action อะไร...” (8 หน้า 3)

3.7 งานติดตามงานระหว่างดำเนินการและการเตือน

งานติดตามงานระหว่างดำเนินการของเลขานุการเป็นการติดตามงานที่ยังไม่แล้วเสร็จภายในวันที่ดำเนินการเพื่อให้ทราบว่าข้อมูลใดยังไม่ได้รับการตอบรับและเพื่อให้ทราบว่าควรติดตามให้ได้ข้อมูลนั้นภายในวันใด และอีกส่วนหนึ่งของงานนี้คืองานเตือนผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นการช่วยเตือนความจำของผู้บังคับบัญชาถึงงานที่ผู้บังคับบัญชาต้องดำเนินการภายในกำหนด เลขานุการใช้สารสนเทศในการติดตามงานระหว่างดำเนินการและการเตือนผู้บังคับบัญชาน้อยที่สุด (ร้อยละ 6.88) ดังนี้

3.7.1 การติดตามงานระหว่างดำเนินการ เลขานุการสี่คนใช้สารสนเทศจากการสั่งการของผู้บังคับบัญชา (5 หน้า 8, 6 หน้า 3, 9 หน้า 14, 10 หน้า 9, 11 หน้า 7) “...เมื่อวานมีงานอะไรค้างไว้บ้าง จะ Follow up อย่างนี้ จะมีอะไรเพิ่มเติมจากตรงนี้อีกไหม..ท่านก็อาจจะบอกว่า อันนี้ไม่ต้องแล้วนะ เมื่อวานเย็นผมคุยกับคนนี้ไปแล้ว...” (6 หน้า 3) การสั่งการนั้นผู้บังคับบัญชาของเลขานุการเก้าคนใช้วิธีสั่งปากเปล่า (1 หน้า 10, 4 หน้า 5, 5 หน้า 8, 6 หน้า 3, 8 หน้า 4, 9 หน้า 14, 10 หน้า 9, 11 หน้า 7, 12 หน้า 9) สี่คนเขียนโน้ตแนบมากับงาน (2 หน้า 5, 4 หน้า 5, 8 หน้า 3, 4; 12 หน้า 9) สองคนส่งอีเมลล์ (5 หน้า 8, 9 หน้า 14) และหนึ่งคนส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือในกรณีงานเร่งด่วน (10 หน้า 9)

เลขานุการสี่คนใช้สารสนเทศจากเอกสารที่ได้รับและเอกสารส่งออกไปถึงผู้อื่นในการติดตามงานระหว่างดำเนินการ (2 หน้า 5, 3 หน้า 12, 8 หน้า 3, 10 หน้า 9)

3.7.2 การเตือนผู้บังคับบัญชา เลขานุการเตือนใช้สารสนเทศจากการสั่งการของผู้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาแบบปากเปล่าหรือเป็นโน้ตแนบมากับเอกสารว่าต้องทำอะไรกับใคร ที่ไหน เมื่อใด (1 หน้า 10, 5 หน้า 8, 11 หน้า 7, 12 หน้า 9) “ท่านจะโน้ตไว้ในงานที่จะให้ตาม และก็จะ Brief ให้ด้วย...” (12 หน้า 9)

การเตือนผู้บังคับบัญชาการนั้นหากผู้บังคับบัญชาอยู่ในห้องทำงาน เลขานุการสองคนใช้วิธีบอกด้วยวาจา (3 หน้า 12, 5 หน้า 8) หากผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในห้อง เลขานุการเตือนส่งอีเมลล์เตือน (3 หน้า 12, 5 หน้า 8, 6 หน้า 2, 9 หน้า 13) หนึ่งในคนใช้วิธีบันทึกข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชามาอ่านเมื่อสะดวก (9 หน้า 13) ในกรณีเร่งด่วนเลขานุการสามคนส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ (6 หน้า 12, 9 หน้า 13, 10 หน้า 8) และหนึ่งคนใช้วิธีโทรศัพท์เตือน (12 หน้า 9)

ตอนที่ 4 ปัญหาของการใช้สารสนเทศ

ผลจากการวิเคราะห์ปัญหาของการใช้สารสนเทศพบว่าเนื่องจากองค์การที่เลขานุการปฏิบัติงานด้วยเป็นองค์การขนาดใหญ่และติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันทั้งภายในองค์การ เชื่อมโยงระหว่างบริษัทในเครือทั้งที่ตั้งอยู่ภายในประเทศและที่ตั้งอยู่ต่างประเทศ เลขานุการปฏิบัติงานด้วยการใช้สารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การเป็นหลัก ปัญหาที่เลขานุการประสบส่วนใหญ่จึงมีผลสืบเนื่องมาจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เลขานุการสิบเอ็ดคนจากจำนวนทั้งสิ้นสิบสองคนประสบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติภาระหน้าที่หลักซึ่งปัญหาประกอบด้วย ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ ปัญหาเนื้อที่ในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ และท้ายสุดคือปัญหาคุณภาพและปริมาณของสารสนเทศ เลขานุการ หนึ่งคนไม่ประสบกับปัญหาของการใช้สารสนเทศ (1 หน้า 12)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของความถี่ที่เลขานุการประสบปัญหาของการใช้สารสนเทศ

ปัญหาของการใช้สารสนเทศ (n – 38) (ครั้ง)	ผลรวม	ร้อยละ
- ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร	16	42.11
- ปัญหาเนื้อที่ในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์	13	34.21
- ปัญหาคุณภาพและปริมาณของสารสนเทศ	9	23.68
รวม	38	100.00

4.1 ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

เลขานุการประสบกับปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการปฏิบัติงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรมากที่สุด (ร้อยละ 42.11) เลขานุการสี่คนประสบกับปัญหาด้านความล่าช้า ทำให้ต้องเสียเวลากับการเข้าถึงสารสนเทศ (4 หน้า 14, 6 หน้า 5, 9 หน้า 7, 11 หน้า 6) “ระบบที่ช้าเหลือเกิน พอช้าเราก็ก็นอยอยากเปิดแล้ว” (4 หน้า 14) เลขานุการเปลี่ยนไปใช้สารสนเทศในรูปแบบเอกสารกระดาษแทน (6 หน้า 5, 9 หน้า 7) “ถ้าไปหยิบที่ลิ้นชักหรือในตู้ที่เราเก็บไว้ในตู้อย่างฉับง่ายกว่า” (6 หน้า 5) เลขานุการสองคนประสบปัญหาเครือข่ายล่ม ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการใช้งานได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน (6 หน้า 8, 9 หน้า 8) “ระบบ IT ... ที่นี้ล่มบ่อย ...” (9 หน้า 8) เลขานุการสามคนประสบปัญหาไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการใช้งานได้เลยเนื่องจากสารสนเทศเสียหายจากการถูกโจมตีด้วยโปรแกรมประสงค์ร้ายต่าง ๆ บ้าง (4 หน้า 8, 5 หน้า 13, 7 หน้า 5, 6) “โดนไวรัสกิน ... ภูข้อมูลก็กู้ไม่ได้” (7 หน้า 5)

4.2 ปัญหาเนื้อที่ในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์

เลขานุการประสบปัญหาเนื้อที่ในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ (ร้อยละ 34.21) เนื้อที่ในการจัดเก็บในที่นี้หมายถึงเซิร์ฟเวอร์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรซึ่งเลขานุการสี่คนได้รับขนาดของเนื้อที่ในการจัดเก็บตามที่องค์กรกำหนดให้ และถูกควบคุมมิให้จัดเก็บเกินขนาด (2 หน้า 8, 3 หน้า 7, 9 หน้า 10, 11 หน้า 7) “...ใน Server เขาจะมี Limit ของเรา ถ้าของเราเต็ม เขาก็จะแจ้งเราว่ามันเกิน Limit...” (11 หน้า 7) เลขานุการต้องคอยลบเอกสารที่มีความสำคัญน้อยที่สุดไล่ตามลำดับขึ้นมา แต่ในทางปฏิบัติเลขานุการมีภาระงานจำนวนมากและไม่มีเวลาว่างมากพอมาคอยตรวจสอบและแยกแยะเอกสารที่ไม่สำคัญและไม่ใช้แล้วออกภายในระยะเวลาจำกัด (2 หน้า 8, 3 หน้า 7, 7 หน้า 6, 9 หน้า 10, 11 หน้า 7) “...เราก็จะต้องมานั่ง Screen ว่าอันไหนไม่สำคัญเราก็จะคอย Delete...แต่บางทีเราไม่ว่างจะ Screen แล้วผลออกไป Delete มันปั๊บ

แล้วนายก็จะเอา ตอนนี้เราลำบากแล้ว...” (11 หน้า 7) ซึ่งหากมีความผิดพลาดในการลบเอกสาร เลขานุการจะประสบกับปัญหาในการใช้สารสนเทศทันที และในหลายโอกาสการช่วยกู้เอกสารจาก แพลตฟอร์มเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรก็ไม่ประสบความสำเร็จ (4 หน้า 8, 7 หน้า 5)

4.3 ปัญหาคุณภาพและปริมาณของสารสนเทศ

เลขานุการประสบปัญหาคุณภาพและปริมาณของตัวสารสนเทศที่ใช้ในการ ปฏิบัติภาระหน้าที่หลักน้อยที่สุด (ร้อยละ 23.68) ซึ่งปัญหาดังกล่าวครอบคลุมปัญหาย่อย 2 ด้าน ดังนี้

4.3.1 คุณภาพของสารสนเทศที่ขาดความแม่นยำและขาดความทันสมัย

ถึงแม้องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานอยู่ได้จัดทำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัยและเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายเพื่อวัตถุประสงค์ของความรวดเร็วทางด้าน ติดต่อสื่อสาร เลขานุการสามคนยังประสบกับปัญหาสารสนเทศที่ได้รับมีเนื้อหาที่ขาดความแม่นยำ และขาดความทันสมัย ซึ่งเกิดจากความล่าช้าในการได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งนี้เป็นเพราะ บุคลากรบางส่วนขององค์กรไม่ได้ใช้สารสนเทศในการทำงานในรูปแบบเดียวกันผ่านช่องทาง เดียวกันนั่นคือรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์บนระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร (4 หน้า 9, 11, 14; 8 หน้า 3, 10 หน้า 7) “ปัญหา users ยังไม่ ยอมรับเรื่อง IT คือ ไม่ยอมใช้ และเราใช้ฝ่ายเดียวก็ไม่ work ก็ทำให้ข้อมูลล่าช้า ไม่แม่นยำ ไม่ update” (4 หน้า 14)

4.3.2 ปริมาณสารสนเทศท่วมท้น

เลขานุการสองคนประสบกับปัญหาปริมาณสารสนเทศท่วมท้นเกิน ความต้องการจากการส่งจดหมายเวียนต่าง ๆ จำนวนมากภายในองค์กรผ่านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศขององค์กร ซึ่งในหลายกรณีเป็นสารสนเทศที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ของเลขานุการ ทำให้เลขานุการต้องใช้เวลากับการคัดกรองสารสนเทศเหล่านั้น (2 หน้า 11, 4 หน้า 9) “Information Overload ส่วนใหญ่คือจดหมายเวียนภายในเครือข่ายเสียเวลามาก” (4 หน้า 9)

ผลวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่เลขานุการประสบปัญหาการใช้ สารสนเทศตามภารกิจหน้าที่หลักไม่มากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเลขานุการส่วนใหญ่เป็นเลขานุการ ชั้นบริหารและมีประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ ระหว่าง 6 – 10 ปีซึ่งถือว่ามีความชำนาญ ทำงานมานาน และมองว่านอกเหนือจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ปัญหาที่ประสบเป็นเพียงประเด็น เล็กน้อยในการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานที่เลขานุการรู้วิธีการแก้ไขได้อย่างไม่ยาก ไม่ว่าจะเป็น การใช้สารสนเทศใด หรือจากแหล่งสารสนเทศใด เป็นต้น และเลขานุการหนึ่งคนที่กล่าวว่าไม่

ประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศนั้นเป็นเลขานุการขึ้นต้นซึ่งงานในหน้าที่ที่ทำ เป็นลักษณะงาน
ประจำวัน และมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการเท่านั้น