บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอข้อมูลในบทที่ 5 นี้แบ่งออกเป็นสามตอน คือ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

1.1.2 เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

*1.2.1 **ผู้เข้าร่วมวิจัย*** การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากับเลขานุการที่เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ จำนวน 12 คน โดยเป็นการคัดเลือกจากบัญชีรายชื่อสมาชิกของสมาคมฯ จำนวน 203 คนที่ปัจจุบันยังปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการ จากนั้นคัดโดยแยกประเภทของธุรกิจขององค์การที่สมาชิกปฏิบัติงานอยู่เป็น 3 ประเภท ได้แก่ งานผลิต งานขายสินค้า และงานบริการ ประเภทละ 4 คนและในแต่ละประเภทแยกเป็นบริษัทประเภทมหาชน 2 คนและองค์การที่ไม่ใช่ประเภทมหาชน 2 คน

*1.2.2 **เครื่องมือการวิจัย*** งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

1) แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เป็นแบบรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของเลขานุการ ทางด้านชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ จำนวนพนักงานในองค์การ และระยะเวลาที่องค์การดำเนินธุรกิจ

2) คำถามสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยมีแนวคำถามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และเป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล

1.2.3 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเลขานุการ 12 คนตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2547 จนถึงวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 โดยผู้วิจัยขอให้เลขานุการตอบแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากนั้นสัมภาษณ์เลขานุการ

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมา ผู้วิจัยใช้แนวทางวิเคราะห์เนื้อหาทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาในแต่ละส่วน จากนั้นจึงนำผลวิเคราะห์มาสรุปและนำเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง

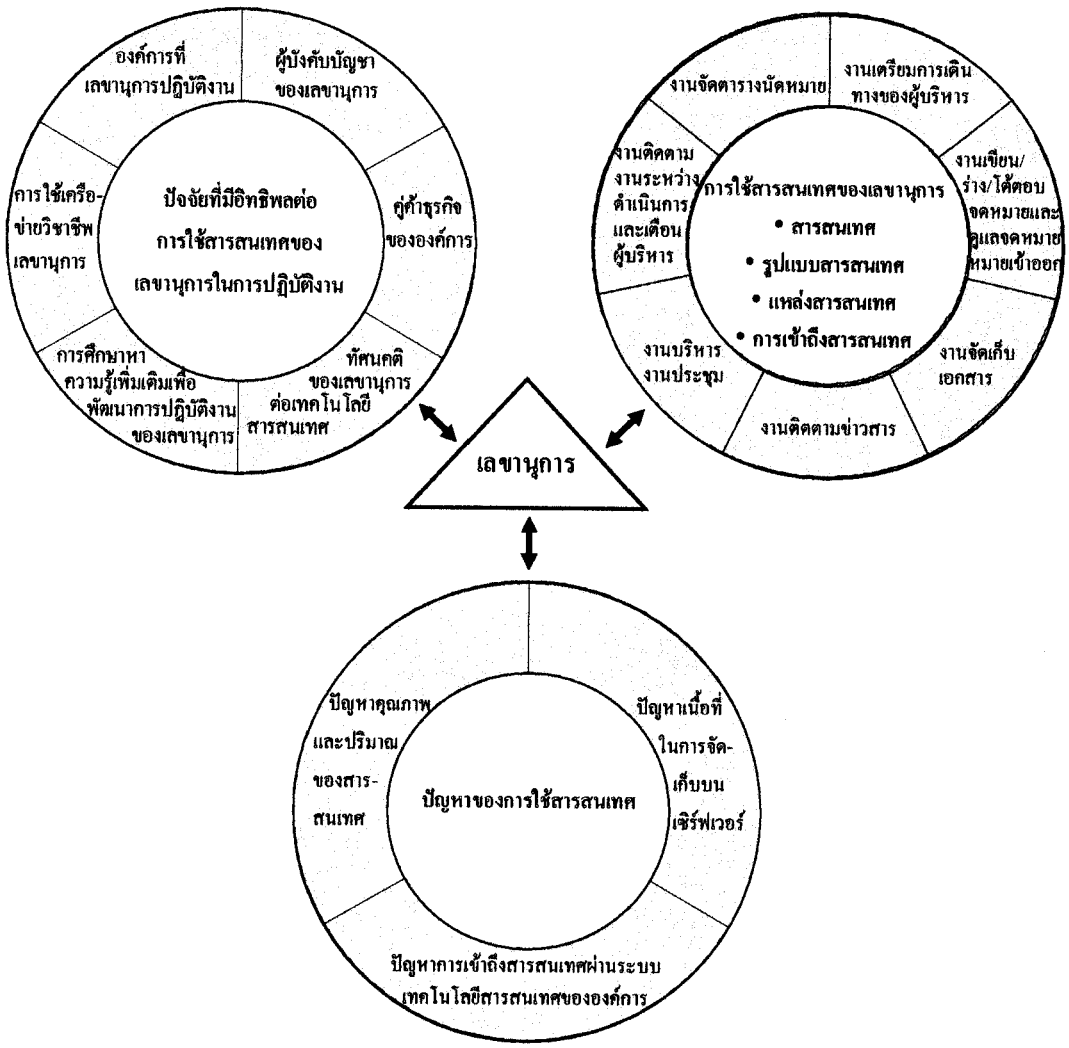
1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของเลขานุการ

ข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของเลขานุการที่ทำการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เลขานุการมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 83) และรองลงมาในระดับปริญญาโท (ร้อยละ 17) สำหรับตำแหน่งงานของเลขานุการแล้ว ร้อยละ 75 ทำงานในตำแหน่งเลขานุการขั้นบริหาร และ ร้อยละ 58 มีประสบการณ์ในงานเลขานุการนานระหว่าง 6 – 10 ปี

สำหรับขนาดขององค์การที่เลขานุการสังกัดนั้น (ร้อยละ 66) เป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีพนักงานในองค์การมากกว่า 1,001 คนขึ้นไป และ (ร้อยละ 83) เปิดดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลานานกว่า 20 ปีขึ้นไป

การใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน อาจแสดงได้ดังภาพที่ 5.1 ซึ่งจะเห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในภาระหน้าที่หลักทั้ง 7 งาน รวมทั้งปัญหาของการใช้สารสนเทศที่เลขานุการประสบ



ภาพที่ 5.1 ผลการวิจัยการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

1.3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศในภาระหน้าที่หลักของเลขานุการมีลักษณะใกล้เคียงกับตัวแบบในทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (Information Use Environments : IUE) ของเทเลอร์ ดังนี้

1) องค์การที่เลขานุการปฏิบัติงาน โดยมีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศในสองลักษณะ ได้แก่

(1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ คือระบบที่องค์การจัดทำขึ้นเพื่อการจัดการสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามที่ต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมปัจจัยย่อยสองด้านคือ ด้านการเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและค้นคืนในการเข้าถึงสารสนเทศ ในการผลิตสารสนเทศ ในการนัดหมาย ในการประชุม และอีกด้านคือด้านการติดต่อสื่อสารทางอีเมล์ ทางระบบส่งข้อความ และทางเว็บท่าภายในและเว็บบอร์ด

(2) นโยบายขององค์การ คือสิ่งที่องค์การกำหนดให้บุคลากรขององค์การถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน โดยครอบคลุมปัจจัยย่อยสี่ด้านคือ นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ นโยบายด้านการเข้าถึงสารสนเทศขององค์การ นโยบายการเข้าถึงสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและนโยบายด้านซอฟต์แวร์

2) การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ ในสี่ด้านคือ

(1) การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านการเขียนจดหมาย ในสองลักษณะคือลักษณะอย่างเป็นทางการโดยการรับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยบ้าง จัดโดยองค์การที่เลขานุการปฏิบัติงานบ้าง หรือสถาบันสอนภายนอกองค์การบ้าง และอย่างไม่เป็นทางการโดยถามเพื่อนที่ทำงานเลขานุการด้วยกัน ถามผู้บังคับบัญชาชาวต่างชาติบ้าง หาบนอินเทอร์เน็ตบ้าง หาในเอกสารเก่าบ้าง ถามเพื่อนบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบทางด้านภาษาขององค์การบ้าง และใช้เว็บท่าภายในและเว็บบอร์ดเฉพาะเลขานุการขององค์การบ้าง

(2) การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสองลักษณะคือ ลักษณะที่เป็นทางการโดยการเข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยทางองค์การ และอย่างไม่เป็นทางการโดยการถามเจ้าหน้าที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบ้าง ถามเพื่อนบุคลากรบ้าง หรือศึกษาหาความรู้จากประสบการณ์การการทำงานบ้าง อ่านจากหนังสือคอมพิวเตอร์บ้าง

(3) การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านผลิตภัณฑ์ขององค์การ ในสองลักษณะคือ ลักษณะที่เป็นทางการ โดยการเข้าร่วมฝึกการอบรมในหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยทางองค์การ และอย่างไม่เป็นทางการ โดยการอ่านจากเอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

(4) การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านการพูดต่อหน้าสาธารณชน ในลักษณะที่เป็นทางการ โดยการเข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรจัดขึ้นโดยสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

3) ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ มีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศในสองลักษณะ ได้แก่

(1) รูปแบบการทำงาน ของผู้บังคับบัญชาในสองลักษณะคือ ลักษณะการทำงานของผู้บังคับบัญชาซึ่งครอบคลุมสามลักษณะได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเอง การผลิตสารสนเทศด้วยตนเอง และการระวังรักษาข้อมูลส่วนบุคคล อีกลักษณะคือรูปแบบของสารสนเทศที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในสามลักษณะย่อยได้แก่ เสียง กระดาษ และอิเล็กทรอนิกส์

(2) ความสนใจในเทคโนโลยี ของผู้บังคับบัญชาในสองด้านคือ การติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และการได้รับการสนับสนุนต่อเลขานุการทางด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

4) ทัศนคติของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ในแง่ของความเป็นเครื่องมือที่สำคัญในสามด้าน ได้แก่ เครื่องมือทางด้านความรวดเร็ว สะดวกและแม่นยำในการใช้สารสนเทศ เป็นเครื่องมือทางด้านการลดการพึ่งพาเอกสารกระดาษ และเป็นเครื่องมือทางด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5) คู่ค้าธุรกิจขององค์การ โดยครอบคลุมปัจจัยย่อยสองลักษณะคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคู่ค้า และอีกลักษณะคือการยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคู่ค้า เลขานุการต้องพิจารณาการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารตามความสะดวกและเป็นที่ยอมรับของคู่ค้าแต่ละรายเพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารถูกจัดส่งถึงคู่ค้าเป็นที่เรียบร้อย

6) การใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ เลขานุการใช้สารสนเทศจากเครือข่ายวิชาชีพเลขานุการในสามกลุ่มคือเพื่อนเลขานุการซึ่งเป็นเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ จากสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย เว็บท่าภายในรวมทั้งเว็บบอร์ดเลขานุการขององค์การซึ่งเป็นเครือข่ายที่เป็นทางการ

1.3.3 สภาพการใช้สารสนเทศตามภาระหน้าที่หลักของเลขานุการ

1) งานจัดตารางนัดหมาย เป็นงานจัดตารางนัดหมายให้เหมาะสมในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่ต้องการนัด หรือวัตถุประสงค์ในการนัด เป็นต้น งานจัดตารางนัดหมายครอบคลุมงานย่อยสองงาน ได้แก่

(1) การจัดตารางนัดให้ผู้บังคับบัญชา สารสนเทศที่เลขานุการใช้คือสารสนเทศเบื้องต้นที่ได้จากผู้บังคับบัญชาและสารสนเทศจากผู้ขอนัด เลขานุการใช้โปรแกรมจัดนัดออนไลน์เป็นเครื่องมือในการบันทึกข้อมูลการนัดหมาย บางคนใช้สมุดบันทึกและบางคนใช้ทั้งสองประเภท ประเด็นสำคัญในการจัดนัดความถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งความลับเฉพาะและการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา เลขานุการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาด้วยการพูดคุยกันมากที่สุดและสื่อสารกับผู้ขอนัดด้วยอีเมล์และโทรศัพท์

(2) การเตรียมข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อวัตถุประสงค์ของการนัดหมาย เช่น ข้อมูลของผู้ขอนัด ประเด็นของงานที่เคยคุยกันมาก่อนแล้ว หรือรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ใหม่ของผู้ขอนัด เป็นต้น เลขานุการใช้สารสนเทศจากบุคลากรภายในองค์การที่รับผิดชอบงานในประเด็นที่ผู้บังคับบัญชาใช้หารือกับผู้ขอนัดมากที่สุด

2) งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร เป็นงานที่เลขานุการเตรียมความพร้อม ความสะดวกสบายในการเดินทางของผู้บริหารเพื่อให้ผู้บริหารพร้อมที่จะปฏิบัติภารกิจเมื่อถึงจุดหมายปลายทางซึ่งครอบคลุมงานย่อยสี่งาน ได้แก่

(1) การสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน รวมทั้งการจัดทำวีซ่าให้ผู้บังคับบัญชา เลขานุการใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาด้านกำหนดการเดินทางมากที่สุด สารสนเทศที่ใช้ เช่น รายละเอียดของตารางการบินและการอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน บริษัทผู้จัดจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินเป็นแหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด และใช้วิธีโทรศัพท์มากที่สุดเพราะการข้อมูลตารางเที่ยวบินมีรายละเอียดมาก

(2) การสำรองโรงแรมที่พัก เลขานุการใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาด้านกำหนดการเดินทางมากที่สุด ตามมาด้วยโรงแรมที่ต่างประเทศ สำนักงานในเครือที่ตั้งอยู่ในประเทศนั้น ๆ และเจ้าภาพ สารสนเทศที่ใช้ เช่น จำนวนห้องพัก ประเภทห้องพัก ระบุชื่อโรงแรม และหมายเลขบัตรเครดิตเพื่อประกันการจอง การติดต่อสื่อสารใช้อีเมล์มากที่สุด

(3) การจัดรถเพื่อเดินทางไปสนามบิน เลขานุการใช้สารสนเทศที่ได้จากการสำรองบัตรโดยสารเครื่องบินเพื่อจัดรถเดินทางไปสนามบินในประเทศไทยให้ผู้บังคับบัญชา การสื่อสารกับคนขับรถใช้ลายลักษณ์อักษรมากที่สุด

(4) การหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เลขานุการใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชามากที่สุด ข้อมูลที่ใช้เพื่อประโยชน์ต่อการเดินทาง เช่น สภาพอากาศ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคืออินเทอร์เน็ต

3) งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและดูแลเอกสาร เป็นงานที่เลขานุการทำหน้าที่โต้ตอบข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรไปยังผู้รับ มีทั้งผู้รับระหว่างองค์การ และผู้รับภายในองค์การ

(1) งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมาย เลขานุการใช้สารสนเทศจากผู้บังคับบัญชามากที่สุด สารสนเทศที่ใช้อยู่ในรูปแบบของคำสั่งหรือประเด็นหลักของจดหมาย ตามมาด้วยร่างเนื้อหาของจดหมายและท้ายสุดคือการบันทึกตามคำบอกของผู้บังคับบัญชา เลขานุการใช้สารสนเทศเพื่อระบุว่าสารสนเทศที่ต้องใช้ในการร่างจดหมาย

(2) งานหาข้อมูลเสริมเพื่อการโต้ตอบจดหมาย เลขานุการใช้สารสนเทศจากผู้บังคับบัญชาในรูปแบบของคำสั่งหรือประเด็นหลักของจดหมายเพื่อหาข้อมูลเสริม ซึ่งมีหลากหลายได้แก่ ข้อมูลเสริมเพื่อใช้ในเนื้อหาของจดหมาย ข้อมูลเสริมทางด้านการใช้ภาษาหรือคำศัพท์ในจดหมาย และข้อมูลเสริมทางด้านวิธีการเขียนจดหมายในแต่ละโอกาส ส่วนใหญ่เลขานุการใช้สารสนเทศจากบุคลากรในแผนกที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือหากเป็นข้อมูลเสริมทางด้านคำศัพท์ต่างก็ใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ

(3) งานจัดส่งจดหมายถึงผู้รับ สองประเภท ได้แก่ คู่ค้าภายนอกองค์การ และบุคลากรภายในองค์การ เลขานุการใช้สารสนเทศจากคู่ค้ามากที่สุดเพื่อพิจารณาการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารและเพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าได้รับเอกสารเรียบร้อย การติดต่อสื่อสารกับผู้รับทั้งสองประเภทใช้อีเมล์มากที่สุด

(4) งานดูแล ตรวจสอบและจำแนกจดหมายขาเข้า เลขานุการใช้สารสนเทศจากเนื้อหาของจดหมายขาเข้ามากที่สุด และใช้เพื่อจำแนกจดหมายที่สามารถมอบหมายให้บุคลากรฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาอีกครั้ง

4) งานจัดเก็บเอกสาร งานที่เลขานุการจัดและควบคุมโครงสร้างของสารสนเทศโดยการสร้างและใช้ดรรชนีเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศที่ต้องการใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(1) การสร้างดรรชนีสำหรับจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร เลขานุการใช้สารสนเทศจากเนื้อหาสาระของเอกสารขาเข้าและขาออกเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างดรรชนีซึ่งเป็นดรรชนีระบบตัวอักษรอักษรภาษาอังกฤษมากที่สุดทั้งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และกระดาษ

(2) การจัดเก็บและค้นคืน เลขานุการใช้สารสนเทศในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์บนเซิร์ฟเวอร์มากที่สุดและเก็บสำรองเพิ่มไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลบ้าง ในแผ่นซีดีบ้าง การจัดเก็บเอกสารกระดาษลดน้อยลงและจะจัดเก็บเฉพาะเอกสารสำคัญมาก เช่น สัญญา เพราะมีลายมือชื่อของคู่สัญญากำกับอยู่

(3) การทำลายเอกสาร เลขานุการใช้สารสนเทศจากเนื้อหาสาระของเอกสารที่จัดเก็บเพื่อแยกแยะเอกสารที่ไม่จำเป็นต้องใช้งานออกทั้งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้วิธีลบแฟ้มออกจากเซิร์ฟเวอร์และกระดาษโดยส่งให้เจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่รับผิดชอบงานการทำลายเอกสารกระดาษอย่างเป็นระบบ

5) งานติดตามข่าวสาร เป็นงานที่เลขานุการติดตามเรื่องราวหรือข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ที่มีความสำคัญต่องานของผู้บังคับบัญชาและต่อองค์การ และเพื่อให้ตัวเลขานุการเองสามารถสื่อสารข่าวสารกับผู้บังคับบัญชาได้ตรงกัน

(1) ข่าวเกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์การ เลขานุการใช้สารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของข้อเท็จจริงและเป็นข่าวประเภทข่าวสังคม ข่าวเศรษฐกิจการเงิน ข่าวการประมูลงาน ต่างรวมทั้งข่าวเกี่ยวกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน เป็นต้น ส่วนใหญ่ใช้จากกฤตภาคจัดทำโดยบุคลากรที่มีรับผิดชอบการติดตามข่าวสารขององค์การและส่งเข้ามาทางอีเมล์ และส่วนน้อยที่ยังคงต้องทำกฤตภาคเองและใช้สารสนเทศจากสิ่งพิมพ์และอินเทอร์เน็ต

(2) ข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชาสนใจเป็นพิเศษส่วนตัว มีหลากหลาย เช่น ข่าวสารทางด้านกีฬา ทางด้านท่องเที่ยว ทางด้านงานแสดงสินค้า เป็นต้น เลขานุการส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตโดยใช้เครื่องมือสืบค้นต่าง ๆ และส่วนน้อยใช้วิธีโทรศัพท์สอบถาม

(3) ข่าวสารที่เลขานุการสนใจเป็นพิเศษโดยส่วนตัว มีหลากหลาย เช่น ข่าวเศรษฐกิจและการเงิน หรือข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์การ เลขานุการส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตโดยใช้เครื่องมือสืบค้นต่าง ๆ

6) งานบริหารงานประชุม เป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้การประชุมมีประสิทธิภาพ ไม่ใช้เวลานานและมีการแสดงความคิดเห็นตรงตามเป้าหมายของการประชุม

(1) การจัดห้องประชุม เลขานุการใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อจองห้องประชุม จัดเตรียมอุปกรณ์ประชุม และอาหารว่าง และส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพิ่มเติมจากโปรแกรมจองห้องประชุมออนไลน์ ส่วนน้อยใช้โทรศัพท์ประสานกับบุคลากรที่รับผิดชอบการจัดห้องประชุม

(2) การเตรียมรายงานนำเสนอ เลขานุการใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชา และส่วนใหญ่หาข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคลากรแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมรายงานนำเสนอ ส่วนน้อยไม่ต้องเตรียมรายงานนำเสนอเพราะผู้บังคับบัญชาจัดทำเอง

(3) การบันทึกรายงานการประชุม เลขานุการใช้สารสนเทศจากผู้เข้าร่วมประชุมซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์การและจากเอกสารที่ผู้เข้าร่วมประชุมส่งมาให้ผู้บังคับบัญชาได้อ่านก่อน สารสนเทศมีหลากหลายขึ้นอยู่กับหัวข้อการประชุม เช่น การตลาด งานขาย การทหาร หรือผลิตภัณฑ์ เป็นต้น แต่เลขานุการส่วนใหญ่ไม่มีหน้าที่บันทึกรายงานการประชุม แต่ยังคงต้องใช้สารสนเทศจากรายงานการประชุมบันทึกโดยบุคลากรที่เข้าร่วมประชุมเพื่อปฏิบัติงานต่อ

7) งานติดตามงานระหว่างดำเนินการและการเตือนผู้บังคับบัญชา เพื่อให้งานที่รับผิดชอบเสร็จภายในกำหนดเวลา

(1) การติดตามงานระหว่างดำเนินการ เลขานุการใช้สารสนเทศเบื้องต้นจากการสั่งการของผู้บังคับบัญชา เป็นการสั่งการปากเปล่าบ้าง เขียนโน้ตแนบกับงานบ้าง อีเมล์บ้าง และส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือในกรณีเร่งด่วนบ้าง นอกเหนือจากนั้น เลขานุการยังใช้สารสนเทศจากเอกสารที่ได้รับและเอกสารส่งออกไปถึงผู้อื่นในการติดตามงานระหว่างดำเนินการด้วย

(2) การเตือนผู้บังคับบัญชา เลขานุการใช้สารสนเทศจากการสั่งการของผู้บังคับบัญชาในลักษณะเดียวกับการสั่งการเพื่อติดตามงานระหว่างดำเนินการ เป็นสารสนเทศที่ค่อนข้างชัดเจนว่าผู้บังคับบัญชาต้องทำอะไร กับใคร ที่ไหน เมื่อใด เพื่อทำการเตือนตามกำหนดเวลาให้

*1.3.4 **ปัญหาของการใช้สารสนเทศ*** เป็นปัญหาที่เลขานุการประสบระหว่างการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติภาระหน้าที่หลัก ได้แก่

1) ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ เหตุของปัญหามีทั้งจากความเร็วของระบบ จากเครือข่ายล่ม ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และอีกเหตุของปัญหาคือความเสียหายของสารสนเทศจากการถูกโจมตีด้วยโปรแกรมประสงค์ร้ายต่าง ๆ ทำให้เลขานุการไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศเหล่านั้นได้อีกเลย

2) ปัญหาของเนื้อที่ในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ เลขานุการได้รับขนาดของเนื้อที่ในการจัดเก็บตามที่องค์การกำหนดให้และมีการควบคุมมิให้มีการจัดเก็บเกินขนาด เลขานุการต้องคอยลบเอกสารที่มีความสำคัญน้อยที่สุดไล่ตามลำดับขึ้นมา

3) ปัญหาคุณภาพและปริมาณของสารสนเทศ ได้แก่

(1) คุณภาพของสารสนเทศที่ขาดความแม่นยำและขาดความทันสมัย เลขานุการได้รับสารสนเทศจากการติดต่อสื่อสารภายในองค์การมีเนื้อหาที่ขาดความแม่นยำและขาดความทันสมัยเนื่องจากความล่าช้าในการได้รับสารสนเทศที่ต้องการ

(2) ปริมาณสารสนเทศท่วมท้น จากการส่งจดหมายเวียนจำนวนมากภายในองค์การผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ ในหลายกรณีไม่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ

2. อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติภาระหน้าที่หลัก 7 งานที่แตกต่างกันของเลขานุการ ได้แก่ งานจัดตารางนัดหมาย งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก งานติดตามข่าวสาร งานจัดเก็บเอกสาร งานบริหารงานประชุม และงานติดตามงานระหว่างดำเนินการและการเตือนผู้บังคับบัญชา โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสภาวะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศของเทเลอร์ (Taylor, 1991: 217-251) ว่าด้วยการใช้สารสนเทศในสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน และได้เลือกศึกษากับเลขานุการที่ทำงานในองค์การขนาดใหญ่ในตำแหน่งที่แตกต่างกันได้แก่ เลขานุการขั้นต้น เลขานุการขั้นสูง และเลขานุการขั้นบริหาร และจากผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ได้แก่ บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชากับการใช้สารสนเทศของเลขานุการ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการ

2.1 บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

โดยภาพรวมแล้วผู้วิจัยพบว่าทัศนคติทั้งในแง่บวกและในแง่ลบต่อเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลโดยตรงต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน ใกล้เคียงกับงานวิจัยของชีโอเชน ลินด์ลีย์ และดันน์ (Chieochan, Lindley and Dunn, 2002: 1) ที่ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้จัดการของสหกรณ์การเกษตรไทย และงานวิจัยของฮิล ล็อค สตรอบ และแอล-ชีชัย (Hill, Loch, Straub and El-Sheshai, 1998: 16) ที่ศึกษานักธุรกิจชาวอาหรับ-อเมริกันและชาวอาหรับที่อาศัยอยู่ในประเทศอเมริการวมทั้งศึกษานักธุรกิจชาวอาหรับที่อาศัยอยู่ในกลุ่มประเทศอาหรับอีก 5 ประเทศ ต่างก็พบว่าทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน เมื่อมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์การมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศของ

เลขานุการค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาททางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการ และบทบาทต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

2.1.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการ องค์การมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการกำหนดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เลขานุการและบุคลากรอื่น ๆ ขององค์การได้ใช้ร่วมกันและถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน เลขานุการให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการใช้สารสนเทศในสองด้านด้วยกัน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น อีเมล์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการค้นหรือการเข้าถึงสารสนเทศบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ

1) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เลขานุการใช้อีเมล์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารและใช้แทนที่จดหมายในรูปแบบของเอกสารกระดาษที่ในอดีตใช้วิธีส่งทางบุรุษไปรษณีย์หรือทางพนักงานส่งเอกสารมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยของปราโมช พุทธทอง (2543: 107) ที่ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลภายในบนระบบโลตัสโน้ตของพนักงานของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานใช้อีเมล์เป็นช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศ ของแดบบิช เคราธ์ ฟัซเซล และไคซเลอร์ (Dabbish, Kraut, Fussell and Kiesler, 2005: 695) ที่ศึกษาบุคลากรในมหาวิทยาลัยคานเกี เมลอน ประเทศสหรัฐอเมริกา เฟซิย่า (Feiziya, 2001) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตและอีเมล์ของพนักงานมหาวิทยาลัยวิสต้า ประเทศอัฟริกาใต้ รวมทั้งงานวิจัยของคิมเบิล กริมชอ และฮิลเดรธ (Kimble, Grimshaw and Hildreth, 1998: 4) ที่ศึกษาพนักงานของบริษัทวัตสันวัตต์ สาขาในประเทศอังกฤษและในยุโรป จำนวนหนึ่งพันห้าร้อยคน พบว่าพนักงานขององค์การใช้อีเมล์เป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในแผนกต่าง ๆ และระหว่างองค์การในแต่ละวันเป็นจำนวนมากเช่นกัน

2) การค้นหรือการเข้าถึงสารสนเทศ เลขานุการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การเป็นเครื่องมือช่วยค้นเพื่อค้นหาหรือเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งที่เป็นการค้นหาข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และข้อมูลข่าวสารจากระบบฐานข้อมูลส่วนกลางขององค์การผ่านเครือข่ายภายในองค์การ ไม่ว่าในกรณีที่ผู้ใช้สารสนเทศปฏิบัติงานในองค์การเอกชนตามงานวิจัยของฮิร์ช และดินเคแลคเคียร์ (Hirsh and Dinkelackeer, 2004) ที่ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศของพนักงานบริษัทฮิวเลตต์ – แพคการ์ดร่วมกับบริษัทคอมแพคคอมพิวเตอร์ ในกรณีที่ผู้ใช้สารสนเทศปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในต่างประเทศตามงานวิจัยของเฟซิย่า (Feiziya, 2001) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานมหาวิทยาลัยวิสต้า ประเทศอัฟริกาใต้ รวมทั้งในกรณีที่ผู้ใช้สารสนเทศที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยตาม

งานวิจัยของศักดา จันทร์ประเสริฐ (2541: ก - ข) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่างก็พบว่าบุคลากรใช้อินเทอร์เน็ตบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การในการทำงานและการแสวงหาสารสนเทศมาก

2.1.2 ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการ เลขานุการพบกับปัญหาความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การที่ควรได้รับการตรวจสอบปริมาณข้อมูลการใช้งาน พัฒนา ปรับปรุง เพื่อให้เกิดความพร้อมใช้งานสำหรับผู้ใช้ตลอดเวลา ใกล้เคียงกับงานวิจัยของรัฐพรรัตน์ งามวงศ์ (2546: 62 - 63) ที่ศึกษาการพัฒนาระบบสนับสนุนงานเลขานุการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยทดสอบการใช้ระบบกับกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่เคยผ่านการศึกษาหัวข้อเรื่องระบบสนับสนุนงานเลขานุการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาก่อน พบว่าผู้ใช้ที่เป็นเลขานุการมีการจัดเก็บข้อมูลทุกวันจำนวนมากส่งผลให้ข้อมูลที่จัดเก็บในระบบมีขนาดใหญ่ การส่งข้อมูลขึ้นเซิร์ฟเวอร์ในแต่ละครั้งใช้เวลานานมาก

ผลกระทบหลักที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการมีสามด้านได้แก่ ด้านความล่าช้าในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านความจำกัดของเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสารสนเทศท่วมท้น

1) ความล่าช้าในการเข้าถึงสารสนเทศ ในขณะที่เลขานุการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานมากขึ้นนั้น ปัญหาระหว่างการใช้ที่เลขานุการประสบมากที่สุดได้แก่ ปัญหาความล่าช้าในการเข้าถึงสารสนเทศ ทำให้ต้องเสียเวลากับการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการใช้งาน ใกล้เคียงกับงานวิจัยของศักดา จันทร์ประเสริฐ (2541: ก - ข) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น หรือแม้กระทั่งหกปีให้หลังตามวิจัยของศราวดี จันทโสพส (2547: 79-96) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นสารสนเทศของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรีนั้น ต่างก็พบว่าปัญหาหลักที่ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การประสบได้แก่ ระบบทำงานช้า ต้องใช้เวลานานในการรอข้อมูลโดยเฉพาะข้อมูลขนาดใหญ่ เกิดปัญหาการขาดการติดต่อกับระบบบ่อยครั้ง

2) ความจำกัดของเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งานในภาระหน้าที่หลักของเลขานุการนั้นเกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่ใช้ในปัจจุบันเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เสียส่วนใหญ่ เนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การจึงมีความจำเป็นสูง เนื่องจากเซิร์ฟเวอร์เปรียบได้กับตู้เก็บเอกสารที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารในการทำงานของเลขานุการ เช่น ไฟล์เอกสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ การมีพื้นที่จัดเก็บที่ไม่พอเพียงจึงทำให้

เลขานุการต้องลบข้อมูลจำนวนหนึ่งก่อนเวลาอันควร เพื่อให้มีพื้นที่เพียงพอสำหรับเอกสารและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่ใช้ในการปฏิบัติงานในขณะนั้น การกระทำลักษณะนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eRecord Management) ขององค์การอย่างยิ่ง ใกล้เคียงกับงานวิจัยของวิทเทคเกอร์และซิดเนอร์ (Whittaker and Sidner, 1996: 276 – 283) ที่ศึกษาพนักงานที่ทำงานในระดับต่าง ๆ จำนวนยี่สิบคนของบริษัทโลตัส ดิเวลล้อปเม้นท์ (Lotus Development Company) ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าพนักงานต้องการใช้เนื้อที่เพื่อจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นในการปฏิบัติงานของตน ทั้งที่เป็นไฟล์งานและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

3) สารสนเทศท่วมท้น โดยเฉพาะจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในองค์การที่เลขานุการได้รับจากหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นหรือไม่ ลักษณะเช่นนี้อาจเทียบได้กับการสแปม (spamming) เป็นการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ปัญหาที่เป็นผลตามมานั้นนอกจากจะเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรด้านเครือข่ายขององค์การแล้ว ยังส่งผลต่อผู้ได้รับจดหมายเหล่านี้ โดยเฉพาะเลขานุการในฐานะผู้ดูแลจดหมายเข้าออกที่ส่งจากแผนกต่าง ๆ ตรงมายังผู้บังคับบัญชาและที่ส่งตรงมายังเลขานุการเอง จึงต้องใช้เวลาส่วนหนึ่งของเวลาทำงานทั้งหมดในแต่ละวันในการอ่านและกลั่นกรองอีเมล์เพื่อแยกแยะระหว่างอีเมล์ที่เกี่ยวข้องกับงานและอีเมล์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานออกจากกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของต่างประเทศที่กล่าวถึงปัญหาสารสนเทศท่วมท้นอันเกิดจากปริมาณจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เจ้าหน้าที่ได้รับในแต่ละวัน ไม่ว่าจะประเทศออสเตรเลีย ตามผลการวิจัยของกอร์ดอน นักวิจัยของสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศออสเตรเลีย (Gordon, 2003) ที่ศึกษาความกดดันที่เกิดขึ้นในสถานที่ปฏิบัติงานโดยทำการสำรวจพนักงานในองค์การต่าง ๆ ในตำแหน่งผู้จัดการจำนวนหนึ่งพันคน แม้แต่ประเทศสหรัฐอเมริกาและยุโรป ตามผลการสำรวจของบริษัทพิทนี่ย์โบวส์ (Pitney Bowes, 2000) ที่ศึกษาบุคลากรของบริษัทพิทนี่ย์โบวส์ ในประเทศสหรัฐอเมริกาและในยุโรป และงานวิจัยของฟอลโลส์ (Fallows, 2002) ที่ศึกษาพนักงานในองค์การต่าง ๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกา รวมทั้งงานวิจัยของคิมเบิล กริมชอร์ และฮิลเดรธ (Kimble, Grimshaw and Hildreth, 1998: 4) ที่ศึกษาพนักงานของบริษัทวัตสันวัตต์ สาขาในประเทศอังกฤษและในยุโรป จำนวนหนึ่งพันห้าร้อยคน พบว่าปริมาณของอีเมล์ที่ได้รับในแต่ละวันมีปริมาณสูงมากและสูงขึ้นเรื่อยได้สร้างความกดดันให้กับบุคลากรที่ต้องใช้เวลาในการกลั่นกรองอีเมล์มากขึ้น

2.2 ผู้บังคับบัญชากับการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

ผู้บังคับบัญชานับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของสารสนเทศและเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญที่เลขานุการใช้ในทุกภาระหน้าที่หลัก ไม่ว่าจะเป็นงานบริหารงานประชุม งานจัดตารางนัดหมาย งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและเอกสาร เป็นต้น งานวิจัยของกูเดิล (Goodall, 2004: 9) ที่

ศึกษาการใช้สารสนเทศของเลขานุการในประเทศอังกฤษในการปฏิบัติงานก็รายงานผลในลักษณะไม่แตกต่างกัน

นอกเหนือจากนี้แล้วรูปแบบของสารสนเทศที่ผู้บังคับบัญชานิยมใช้ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของเสียง กระดาษหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบโดยตรงต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการที่ต้องปรับเปลี่ยนการใช้สารสนเทศเพื่อปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาตามแนวทางที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของจาคอบสัน (Jacobson, 1999) ที่ศึกษาเลขานุการในภาคธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่กำหนดงานและแนวทางการทำงานให้แก่เลขานุการ

สำหรับผู้บริหารที่นิยมใช้สารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วมักจะให้ความสนใจและติดตามเทคโนโลยีสมัยใหม่และอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา หรือ เครื่องพีดีเอ เป็นต้น ส่งผลให้เลขานุการของผู้บริหารเหล่านั้นมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้และได้ใช้อุปกรณ์ดังกล่าวเพื่อสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้ ในทางกลับกันผู้บริหารที่มิได้ให้ความสนใจหรือติดตามเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน โอกาสที่เลขานุการจะได้รับการสนับสนุนหรือได้ใช้อุปกรณ์เหล่านี้ย่อมน้อยลง ใกล้เคียงกับผลงานวิจัยของอากอเนอร์ โฟโทและลินท์ (Aghaunor, Fotoh and Lindh, 2006: 22) ที่ศึกษาผู้บริหารระดับสูงของธนาคารในประเทศไนจีเรียซึ่งเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ หรือแม้แต่ผลงานวิจัยของวินสตันและโดโลไกต์ (Winston and Dologite, 2003) ที่ศึกษาเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีบทบาททั้งความเป็นผู้ถือหุ้นและผู้บริหาร ต่างก็พบว่าทัศนคติ แนวทางในการบริหารงานรวมทั้งการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการที่บุคลากรจะมีโอกาสประยุกต์ทักษะและความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.3 ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการ

ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปอย่างอัตโนมัติมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการผลิตจดหมายและสามารถจัดส่งถึงผู้รับได้ทันทีผ่านทางอีเมล์ หรือการจัดตารางนัดหมายออนไลน์ เป็นต้น เลขานุการเองก็ต้องมีทักษะที่จะทำงานกับระบบงานสมัยใหม่เหล่านั้นตามไปด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์สอดคล้องกับงานวิจัยของมาล์มควิสต์ (Malmquist, 1996: 54, 134-135) ที่ศึกษาทักษะและประสบการณ์การทำงานของเลขานุการในประเทศแคนาดา งานวิจัยของมณฑา จินดาวัฒนะ (2545: 59 - 60) ที่ศึกษาแนวทางทางด้านการพัฒนาอาชีพเลขานุการ รวมทั้งงานวิจัยของรัตนา อัศวานุวัตร (2540: 39) ที่ศึกษาสมรรถนะของเลขานุการกับการจัดการสำนักงาน

อัตโนมัติ พบว่าทักษะที่สำคัญในการทำหน้าที่เลขานุการนั้นได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน รวมทั้งการใช้เครือข่ายแลนและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

แนวทางในการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ของเลขานุการจะอยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการเสียเป็นส่วนใหญ่และอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกันไป ได้แก่ การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองจากงานที่ทำในแต่ละวัน หรือจากการจดจำ หมั่นฝึกฝน การสอบถามผู้รู้ในองค์การ การหาหนังสือตำราอ่านเพิ่มเติม และมีเพียงส่วนน้อยที่ได้รับการฝึกอบรมในลักษณะที่เป็นทางการได้แก่ได้รับการสนับสนุนจากองค์การในการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรหรือโปรแกรมใหม่ ที่ต้องใช้ในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของราสลี่ (Rasli, 2005: 110) ที่ศึกษาการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่ทำงานตำแหน่งธุรการของมหาวิทยาลัยมาเลเซียและพบว่าส่วนใหญ่บุคลากรศึกษาหาความรู้ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เช่น การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง และมีการศึกษาหาความรู้อย่างเป็นทางการ เช่น การอบรมการใช้เบื้องต้นเท่านั้น

นอกเหนือจากทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วทักษะทางด้านการเขียนจดหมายธุรกิจและทักษะทางด้านภาษาอังกฤษก็เป็นทักษะที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน และเลขานุการมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านนี้มากที่สุด จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาของสถานประกอบการเพื่อการส่งออกในกรุงเทพ และเขตปริมณฑล ตามงานวิจัยของศรีสุดา สันธิโยธิน (2539: 75) และการสำรวจความคิดเห็นทั้งของผู้บังคับบัญชาและเลขานุการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่เก้าแห่ง ตามงานวิจัยของงานวิจัยของมณฑา จินดาวัฒนะ (2545: 59 - 60) พบว่าทั้งผู้บังคับบัญชาและเลขานุการต่างก็ให้ความสำคัญต่อความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษว่าเป็นคุณสมบัติสำคัญมากอยางหนึ่งของเลขานุการเนื่องจากเป็นพื้นฐานของอีกหลายงาน เช่น ทางด้านการเขียนจดหมายโต้ตอบ

ผลการวิจัยนี้ยืนยันแนวคิดทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์ที่เน้นปัจจัยแวดล้อมสำคัญ 3 ด้านที่ส่งผลโดยตรงต่อการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ได้แก่ กลุ่มบุคคล (Sets of People) สภาวะแวดล้อม (Settings) และขอบเขตของปัญหา (Problem Dimension) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าองค์การที่เลขานุการปฏิบัติงาน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ คู่ค้าธุรกิจ ทัศนคติของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ และการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการเป็นปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลโดยตรงต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติภาระหน้าที่หลักต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างกันไป ผลการวิจัยใกล้เคียงกับผลงานวิจัยของแม็คอินท๊อช-เมอร์เล่ร์ (MacIntosh-Murray, 2003) ที่ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้ให้บริการสุขภาพกับระบบสารสนเทศของของโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศแคนนาดา ผลงานวิจัยของไวท์ (White, 2003) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมการใช้

สารสนเทศของผู้ต้องขังหญิงที่อยู่ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก ที่เมืองมันซี่ มลรัฐเพ็นซิลวาเนีย งานวิจัยของลิลลาด (Lillard, 2002 : 104) ที่ได้ศึกษาเรื่องการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มผู้ประกอบการบนเว็บไซต์ของอีเบย์ ผลงานวิจัยของฟรานซิส (Francis, 1999 : 2761) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเกษตรกรของประเทศตรินิแดดและโตเบโก ในทะเลแคริบเบียนตอนใต้ และผลงานวิจัยของอากาดาห์ (Agada, 1999 : 74) ได้ศึกษาเรื่องสภาวะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศของนายประตูข่าวสารภายในย่านฮารัมบี ซึ่งเป็นเขตชั้นในของเมืองมิลวอคี รัฐวิสคอนซิน ซึ่งทั้ง 5 ชิ้นงานดังกล่าวเป็นงานที่ใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์เป็นแนวทางในการศึกษาเช่นเดียวกัน แต่งานวิจัยหัวข้อการใช้สารสนเทศในประเทศไทยนั้น พบว่าเป็นงานวิจัยที่มิได้ใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์เป็นแนวทางในการศึกษา จึงเป็นการศึกษาการใช้สารสนเทศในต่างบริบทกันกับที่ผู้วิจัยศึกษา ตัวอย่างเช่นงานวิจัยของเหลาทอง สุริยะ งานวิจัยของ รัตนา หมื่นเดช หรืองานวิจัยของกฤษณา อาจแก้ว เป็นต้น ซึ่งเห็นได้ว่าเป็นงานวิจัยด้านการใช้สารสนเทศที่มุ่งเน้นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และการใช้บริการของห้องสมุดต่าง ๆ เป็นสำคัญ การศึกษาวิจัยในลักษณะนี้ทำให้การวิจัยในด้านดังกล่าวมีข้อจำกัด เพราะไม่ครอบคลุมปัจจัยอีกหลายด้านที่ เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศอย่างยิ่ง ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศของเทเลอร์เป็นตัวอย่างหนึ่งของทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การใช้สารสนเทศมีความซับซ้อนกว่าการศึกษาเฉพาะประเภทของสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และการใช้บริการห้องสมุดเท่านั้น ยิ่งกว่านั้นจะเห็นว่าสำหรับเลขานุการ ห้องสมุดไม่มีบทบาทที่เห็นเด่นชัดในฐานะแหล่งสารสนเทศที่เลขานุการทุกคนใช้

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยด้านต่าง ๆ ครั้งต่อไปดังนี้

3.1 ควรศึกษาการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของเลขานุการในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีบทบาทต่อการเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญมากแหล่งหนึ่ง

3.2 ควรศึกษาการจัดส่งและส่งต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์การเพื่อจัดทำนโยบายหรือกำหนดแนวปฏิบัติ เนื่องจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์การมีปริมาณมากขึ้น แต่สารสนเทศจะมีประโยชน์ก็ต่อเมื่อเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศเท่านั้น

3.3 ควรศึกษาระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eRecord Management) เนื่องจากระดับการใช้สารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มสูงมากขึ้น

3.4 ควรศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ในสาขาอาชีพอื่น ๆ โดยใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศของเทเลอร์มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาการประยุกต์ทฤษฎีดังกล่าวในการศึกษาการใช้สารสนเทศในกลุ่มสาขาอาชีพอื่น ๆ ในประเทศไทย