

บทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปริญญาณิพนธ์  
ของ  
กัญญารัตน์ บุตรพินธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา  
พฤษภาคม 2549  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทคัดย่อ

ของ

กัญญารัตน์ บุตรพินธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

พฤษภาคม 2549

กัญญารัตน์ บุตรพินธ์. (2549). *บทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม :  
อาจารย์ ดร.จากรุวรรณ สกุลคู, อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรรพงษ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณบดี และรองคณบดี จำนวน 140 คน จำแนกตาม สถาบันที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร อายุ และระดับการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียวและวิธีการของเซฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เห็นว่าเลขานุการผู้บริหาร มีการปฏิบัติบทบาทในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่ทำงานในสถาบันต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน
4. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้บริหารมีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง
5. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน
6. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน
7. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมว่ามีความเหมาะสมสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ROLES OF ADMINISTRATOR'S SECRETARIES AT PRIVATE UNIVERSITIES  
IN BANGKOK METROPOLIS AND VICINITY

AN ABSTRACT  
BY  
KANYARAT BUTPIN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Master of education degree in Higher Education  
at Srinakharinwirot University

May 2006

Kanyarat Butpin. (2006). *Roles of Administrator's Secretaries at Private Universities in Bangkok Metropolis and Vicinity*. Master Thesis, M.Ed. (Higher Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Dr.Jaruwan Skulkhu, Dr.Suwaporn Tungsomworapongs.

The purpose of this research were to study the roles of administrator's secretaries at private universities in Bangkok Metropolis and Vicinity in three aspects : management assistant, functional, and communication aspects through the university managements' opinions, and to compare these opinions among management from different demographic backgrounds. The sample of 140 included rectors, vice rectors, deans and associate deans which were categorized by institute, position ranking, administrative experience, age, and educational level. The instrument used in collecting data was a Likert-type five-point rating scale questionnaire. Statistical methods employed were mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance and Scheffe's method.

The results revealed that :

1. The management of private universities in Bangkok Metropolis and vicinity held a high opinion toward their secretaries' performance as a whole and on each aspects.
2. The management from different institutes had different opinions toward the roles of their secretaries on overall and on each aspects.
3. There was no difference on overall and on each aspects of opinion of management who held different position ranking.
4. The management with different managerial experience differed significantly on the opinions toward their secretaries' roles. When considered each aspect, there was a significant difference found on the functional aspect but not on the others.
5. The management with different age group did not differ on overall and on each aspect of opinions toward their secretaries' roles.
6. The management with different educational level did not differ on overall and on each aspects of opinions toward their secretaries' roles.
7. The management held the opinion that secretaries performed their roles appropriately, and that the overall and each aspect of performances rank higher than a criteria standard set in this study.

ปริญญาบัตร  
เรื่อง

บทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ของ  
กัญญารัตน์ บุตรพินธ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)  
วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2549

คณะกรรมการสอบปริญญาบัตร

.....ประธาน  
(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู)

.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.สุวพร ตั้งสมวรพงษ์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา มีศิลป์วิทย์)

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.จาวรธรณ สกุลคุ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ ดร.สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนาณรงค์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา มีศิลป์วิภักย์ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์โดยให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชาการอุดมศึกษาที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา สันับสนุน ให้คำปรึกษา เสนอแนะ และใส่ใจดูแลกระทั่งผู้วิจัยสำเร็จการศึกษา

ผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนาณรงค์ อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา และอาจารย์ ดร.มานิต บุญประเสริฐ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้แบบสอบถาม มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยได้รับความร่วมมืออย่างดีจากผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.เสนีย์ สุวรรณดี เลขาธิการสมาคมสถาบันอุดมศึกษา เอกชนแห่งประเทศไทย และเจ้าหน้าที่ของสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ที่ช่วยประสานงานกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำปริญญานิพนธ์จนสำเร็จ ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงแต่พระคุณบิดา มารดา อาจารย์นิมิตร อาจารย์ ระเบียบ ที่ได้สนับสนุน ส่งเสริม และเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพระเจ้า สำหรับพระคุณของพระองค์อย่างเกินความเข้าใจ ผ่านการทำงานวิจัยนี้

ขอขอบคุณ น้องชาย คุณศราวุธ คุณพงษ์ศักดิ์ พี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลืออย่างสุดกำลัง

คุณประโยชน์ใด ๆ จากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอถวายเกียรติแด่พระเจ้า ขอมอบ เป็นเครื่องบูชาคุณบิดา มารดา และเป็นสิ่งระลึกถึงพระคุณของคุณ อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา

กัญญารัตน์ บุตรพันธ์

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
ความสำคัญของการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ความหมายของเลขานุกรม.....	12
ความสำคัญของเลขานุกรม.....	15
คุณสมบัติของเลขานุกรม.....	17
บทบาทของเลขานุกรมผู้บริหาร.....	21
งานของเลขานุกรมผู้บริหารมหาวิทยาลัย.....	24
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
ลักษณะของเครื่องมือ.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	71
วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
สรุปผลการวิจัย.....	72
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	83

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	92
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	93
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.	101
ภาคผนวก ค จดหมายขอความอนุเคราะห์เพื่อทำวิจัย.....	103
ภาคผนวก ง คำอำนาจจำแนกรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	112
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	115

## บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	34
2	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน.....	36
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	40
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อ บทบาทของเลขานุการ ในแต่ละด้านและโดยรวม.....	42
5	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อ บทบาทของเลขานุการ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร เป็นรายชื่อ.....	43
6	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อ บทบาทของเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ เป็นรายชื่อ.....	45
7	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อ บทบาทของเลขานุการ ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นรายชื่อ.....	47
8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อ บทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน.....	49
9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อ บทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	50
10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อ บทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์ ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร.....	51
11	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อ บทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามอายุ.....	52
12	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อ บทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	53
13	การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้าน และโดยรวม จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน.....	54
14	การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน เป็นรายคู่.....	55
15	การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน เป็นรายคู่.....	56
16	การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน เป็นรายคู่.....	57

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	การทดสอบความแตกต่างของทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ โดยรวม จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน เป็นรายคู่.....	58
18	การเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้าน และโดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	59
19	การเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้าน และโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร.....	60
20	การทดสอบความแตกต่างของทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง ผู้บริหาร เป็นรายคู่.....	61
21	การทดสอบความแตกต่างของทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ โดยรวม จำแนกตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร เป็นรายคู่.....	62
22	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามอายุ.....	63
23	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหารในแต่ละด้าน และโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
24	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหารในแต่ละด้าน โดยรวมกับเกณฑ์ที่กำหนด.....	65
25	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย เอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	66

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

สังคมไทยกำลังคาดหวังที่จะก้าวสู่จุดหมายของสังคมที่พึงประสงค์ในอนาคตกับการพัฒนาคนและคุณภาพชีวิต โดยให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาประเทศตามที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (2540-2544) อันมีลักษณะสังคมแห่งการเรียนรู้เท่าทันโลก แข่งขัน และร่วมมือเป็น มีสมรรถภาพ มีวินัย มีคุณธรรม ตามหลักกรรมทางศาสนา มีเสรีภาพ ความยุติธรรม เมตตากรุณา คนมีความสุข ครอบครัวอบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง ประเทศชาติมีความมั่นคง มีสันติกับเพื่อนบ้าน และมีสันติกับธรรมชาติ ความคาดหวังที่จะนำพาประเทศสู่สังคมที่พึงประสงค์ในอนาคตดังกล่าว การศึกษา นับเป็นแนวทางสำคัญที่สุด เพราะการวางรากฐานการศึกษาที่สอดคล้องกับอุดมคติที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถเปลี่ยนคนในสังคมนั้น ๆ ให้เป็นไปในกรอบที่พึงประสงค์ได้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2539 : 20) สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูง มีภารกิจที่สำคัญในการผลิตบัณฑิต นอกจากจะให้บัณฑิตเป็นผู้ที่มีความรู้ทางวิชาการแล้ว สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาบัณฑิตให้เป็นมนุษยที่สมบูรณ์ทั้งด้านสติปัญญา ร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม อาจกล่าวง่าย ๆ ว่าบัณฑิตที่ผลิตออกไปจะต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะอันพึงประสงค์ 3 ประการคือ การเป็นผู้มีคุณธรรม คุณภาพ และคุณค่า (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2540 : 1) ส่งผลให้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (2545-2549) มีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะปานกลาง ที่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระยะยาวและมีการดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ในด้านแนวคิดที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแก้ไขปัญหาความยากจน การฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้พ้นจากวิกฤต พร้อมไปกับการวางรากฐานการพัฒนาประเทศ ให้เข้มแข็งและการสร้างระบบการบริหารจัดการภายในที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกกระดับ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2545 : 2) ในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดโอกาส และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม กระตุ้นให้นักศึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และพัฒนาตนเองจนสุดขีดความสามารถ ก้าวไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (วิจิตร สีนสิริ. 2534 : 39) การที่สถาบันอุดมศึกษาดำเนินภารกิจดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยปัจจัยในการบริหาร เช่น ต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีงบประมาณเพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อม และประการสำคัญต้องมีการจัดการที่ดี โดยเฉพาะการจัดการด้านบุคลากรสายบริหารและธุรการ จะต้องมีประสบการณ์ทางวิชาชีพโดยตรงมากยิ่งขึ้น (พจน์ สะเพียรชัย. 2537 : 10)

นอกจากสถาบันอุดมศึกษาจะมีภารกิจที่กว้างขวาง และมีความสลับซับซ้อนอยู่มากแล้ว การบริหารของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน ยังมีการดำเนินงานที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน และนับวัน

จะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น เป็นเหตุให้ผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบหน้าที่ต่าง ๆ ในสถาบันอุดมศึกษา มีแรงกดดันในการทำงานสูงตามไปด้วย โดยต้องดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ต้องใช้การตัดสินใจอย่างรอบคอบและผิดพลาดน้อยที่สุด บุคลากรที่มีความสำคัญในการช่วยแบ่งเบาภาระกิจ และร่วมรับผิดชอบงานของผู้บริหารคือ เลขานุการ เลขานุการกับการบริหารงาน จะมีส่วนร่วมอยู่ในกลุ่มผู้บริหารโดยหน้าที่ เพราะเป็นส่วนหนึ่งในการให้คำชี้แจงและการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้บริหารรับรู้ (พงศ์ สุวรรณชาติ. 2545 : 221) การดำเนินงานของผู้บริหารนั้น ย่อมต้องการเลขานุการที่มาช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ เนื่องจากผู้บริหารมีความรับผิดชอบมากมาย ไม่สามารถจะดำเนินการด้วยตนเองได้ในเวลาที่จำกัด (จิตรภณ ธีรนวนิชย์. 2542 : 2) ในอดีต เลขานุการมีงานประจำที่ต้องทำ เช่น พิมพ์ดีด จัดเอกสาร จัดเก็บเอกสารและรับโทรศัพท์ เป็นต้น งานดังกล่าวไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้หรือการตัดสินใจมากนัก บางครั้งเรียกผู้ที่ทำงานลักษณะดังกล่าวว่าเสมียน แต่ในปัจจุบันการทำงานในสำนักงานได้เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งทำให้ต้องมีทักษะและความสามารถในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพราะเทคโนโลยีช่วยให้งานประจำทำได้เร็วและง่ายขึ้น เลขานุการจึงมีเวลาที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการทักษะในระดับที่สูงขึ้น ทำให้งานเลขานุการมีลักษณะเป็นเหมือนผู้ช่วยผู้บริหาร ทำงานสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร เลขานุการในปัจจุบัน จึงต้องมีคุณสมบัติมากกว่าเมื่อก่อน และต้องสามารถปฏิบัติงานได้หลายประเภท เพราะเลขานุการต้องคิดไปพร้อมหรือก่อนหน้าผู้บริหาร เพื่อช่วยให้งานสำนักงานดำเนินไปอย่างราบรื่น จนผู้บริหารไม่ต้องกังวลกับงานเล็ก ๆ น้อย ๆ เลขานุการที่ดีควรเข้าใจความต้องการของผู้บริหาร และทำงานเป็นทีมเดียวกับผู้บริหาร (รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. 2544 : 7)

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือผู้เป็นเลขานุการจะต้องรู้จักทั้งงานรู้จักทั้งจิตวิทยา และวิธีการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก เพื่อประสานงานให้ประสบความสำเร็จ โดยต้องมีความตื่นตัว เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี และมีความนึกคิดสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่อยู่ตลอดเวลา (กฤษณา มงคล. 2541 : 1) เลขานุการถือได้ว่าเป็นวิชาชีพ ไม่เพียงเพราะความรู้และการเตรียมตัวที่จำเป็นในการทำงาน แต่การเป็นวิชาชีพยังรวมไปถึง ความสามารถ ความภาคภูมิใจในการทำงาน และความทุ่มเทในการทำงานอย่างดีที่สุด ยิ่งไปกว่านั้น เลขานุการยังเป็นสมาชิกที่สำคัญของทีมผู้บริหาร ไม่ใช่เพียงแคร์รับผิดชอบงานให้ผู้บริหาร แต่ยังต้องจัดการงานภายในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพอีกด้วย (รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. 2544 : 1) นอกจากนี้ เลขานุการจำเป็นต้องเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงานสูงในการปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด มีการแข่งขันทั้งในด้านเวลา สภาพเศรษฐกิจ และสภาพการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การวินิจฉัยสั่งการ และการตัดสินใจอย่างฉับพลันโดยอาศัยประสบการณ์เพียงอย่างเดียว ย่อมเป็นการเสี่ยง การเตรียมเอกสารข้อมูลและสารสนเทศจากเลขานุการ เพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการ และการตัดสินใจ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น และเป็นปัจจัยเกื้อหนุนในการวินิจฉัยตัดสินใจพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้บทบาทของเลขานุการในฐานะผู้บริการสนับสนุน (Supporting Services) ทวีความสำคัญขึ้นเป็นอย่างมาก

ต่อประสิทธิภาพของการบริหารในสถาบันอุดมศึกษา งานเลขานุการเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี โดยมีการประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถ ไปในเชิงบริหารมากขึ้น เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษา มีนักปฏิบัติการที่มีความสามารถ ช่วยให้การดำเนินงาน มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (กรแก้ว อัจฉรินทร์. 2537 : 1-2)

จากภาวะปัจจุบัน รัฐได้ให้ความสำคัญกับมหาวิทยาลัยเอกชนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสามารถช่วยแบ่งเบาภาระในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้ มหาวิทยาลัยเอกชน มีบทบาทในการพัฒนาศักยภาพและการขยายตัวของมหาวิทยาลัยเอกชน เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการจะพัฒนาศักยภาพและขยายตัวดังกล่าวได้นั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ อย่างครบถ้วนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องของภาระกิจหลัก 4 ประการ อันได้แก่ บทบาทด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคมและการรักษาศิลปวัฒนธรรม อีกทั้งระบบการทำงานในมหาวิทยาลัยเอกชน ที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้บทบาทหน้าที่และคุณลักษณะของ เลขานุการเปลี่ยนไปจากอดีตมากและผู้บริหารทั้งหลายต่างก็มีความคาดหวังให้เลขานุการสามารถ เป็นผู้ช่วยผู้บริหารได้มากยิ่งขึ้น แทนที่จะมีบทบาทและคุณลักษณะในการทำงานแบบเดิมที่ล่าช้า และขาดความคล่องตัว

ในสถาบันอุดมศึกษา กำหนดให้มีอธิการบดีหนึ่งคน เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบในการ บริหารงานของมหาวิทยาลัย และอาจมีรองอธิการบดี หรือผู้ช่วยอธิการบดี หรือมีทั้งรองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดีคนหนึ่งหรือหลายคน เพื่อช่วยกิจการที่อธิการบดีได้รับมอบหมาย โดยสภามหาวิทยาลัยมอบหมายให้มีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลการศึกษาในมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ในการนี้ ให้มีอำนาจออกระเบียบการ คำสั่ง ประกาศ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ นโยบายข้อบังคับ และระเบียบของมหาวิทยาลัย รับปรึกษา และให้ความเห็นแก่คณบดี ควบคุมการเงิน การพัสดุ สถานที่และทรัพย์สินอื่น ของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ระเบียบ และข้อบังคับ ซึ่งสภามหาวิทยาลัย กำหนด ดูแลให้งานธุรการในมหาวิทยาลัย เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย จัดทำรายงาน ประจำปีเกี่ยวกับกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยหรือตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย เป็นผู้แทนของมหาวิทยาลัยในกิจการทั่วไป อำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบและข้อบังคับของ มหาวิทยาลัย หรือตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2531 : 7-8 ; พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2541 : 8-9 ; พระราชบัญญัติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2522 : 9) สำหรับรองอธิการบดีในแต่ละมหาวิทยาลัยมีจำนวนไม่เท่ากัน ประกอบไปด้วยหลายฝ่าย แต่ละฝ่ายของทุกมหาวิทยาลัย มีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไปตาม ลักษณะของงานที่อธิการบดีมอบหมาย งานหลัก ๆ เช่น รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ดำเนินงานเป็น ประธานกรรมการดำเนินการสอบแข่งขัน เพื่อบรรจุบุคคล ลงนามในหนังสือสัญญาระหว่าง มหาวิทยาลัยกับบุคคลภายนอก เป็นประธานกรรมการพิจารณา การใช้อาคารสถานที่ของ มหาวิทยาลัย ลงนามในหนังสือสัญญา ลาศึกษาต่อ ลาไปฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัยและดูงาน

ต่างประเทศ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นประธานกรรมการดำเนินการคัดเลือกนักศึกษาทุกระดับของมหาวิทยาลัย เป็นประธานกรรมการบริหารวิชาการ พิจารณาเกี่ยวกับหลักสูตร ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการเรียนการสอนทุกระดับการศึกษาและการบริหารวิชาการทุกอย่าง รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ดำเนินการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษาโดยประสานกับรองอธิการบดี คณบดีและผู้อำนวยการสถาบัน สำนัก เพื่อให้การดำเนินงานด้านกิจการนักศึกษาบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัย แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา ฝ่ายกิจการนักศึกษา แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารองค์การนักศึกษา อนุมัติให้ไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การนักศึกษา ภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เป็นประธานกรรมการในการประสานงานทุนการศึกษา สวัสดิการนักศึกษา (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2538 : 1-6) ส่วนคณบดีมีบทบาทหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของคณะ และอาจมีรองคณบดีคนหนึ่งหรือหลายคน เพื่อช่วยกิจการที่คณบดีจะมอบหมายก็ได้ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2531 : 7-8 ; พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2541 : 8-9 ; พระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2522 : 9)

ดังนั้นเพื่อให้ผู้บริหารสามารถทำงานตามบทบาทหน้าที่ ที่สำคัญดังกล่าว เพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าของสถาบัน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีเลขานุการ งานเลขานุการผู้บริหารเป็นเรื่องที่ครอบคลุมงานของผู้บริหารที่มีอยู่ทั้งหมด โดยเลขานุการเป็นผู้ประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ แต่งานที่สำคัญที่สุดคือ เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่รู้จักผู้บริหาร รู้ว่าผู้บริหารเป็นคนชอบทำงานอย่างไร การเสนองานควรจะเสนอในช่วงใดจึงจะเหมาะสม แม้แต่เรื่องส่วนตัวหรือเรื่องครอบครัวของผู้บริหาร เลขานุการก็ต้องให้ความเอาใจใส่ เลขานุการที่ดีจะต้องมีความกระตือรือร้น ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (วนิดา อามีน. 2541 : 1) เลขานุการช่วยแบ่งเบาภารกิจและร่วมรับผิดชอบงาน ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ ตามแต่จะได้รับคำสั่ง กล่าวคือเลขานุการโดยทั่วไป มีบทบาทเกี่ยวกับการจัดงานที่ได้รับมอบหมาย รู้จักการวางแผนการทำงาน การบริหารเวลา พร้อมทั้งการให้คำแนะนำหรือความคิดเห็น สามารถแก้ปัญหา กล่าวตัดสินใจด้วยตนเองกรณีเร่งด่วนให้กับผู้บริหารได้ นอกจากนั้นยังต้องมีความสามารถในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การเข้าสังคมได้ดี รู้จักผู้บริหาร สามารถจัดระบบงานไม่ให้ซับซ้อน การให้เข้าพบต้องใช้พิจารณาญาณ กระตือรือร้นที่จะหาความรู้ใหม่ มีความชำนาญทางวิชาชีพ มีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานและทำงานร่วมกับผู้บริหารและผู้ร่วมงานอื่นได้เป็นอย่างดี มีความคิดริเริ่ม มีความจงรักภักดี รู้จักกลั่นกรองงาน มีความตอบสนองที่ฉับไว มีความซื่อสัตย์และรักษานเลขานุการ (จินตนา บุญบังการ. 2533 : 1 ; โมนิกา สัจจภูมิ. 2534 : 23-26 ; ชัยทวี เสนะวงศ์. 2531 : 111 ; และสุรพล สาโรวาท. 2530 : 3) และจากผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวโน้มของบทบาทเลขานุการของ ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์ (2530 : 51) พบว่าบทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่ มีแนวโน้มเป็นไปได้มากที่สุดคือ การเป็นที่ปรึกษาดูแลเกี่ยวกับเวลาและการนัดหมาย บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร เป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วที่สุดสำหรับผู้บริหาร และบทบาทในการประสานงานคือ เป็นทั้งประชาสัมพันธ์ และเป็นตัวเชื่อมระหว่าง

ผู้บริหารกับบุคคลอื่นภายในสถาบัน ทั้งระดับสูงและระดับปฏิบัติงาน ประสานงานแทนผู้บริหาร (ผ่องใส ศุภจรรยาภิรักษ์. 2530 : 51) ส่วนเลขานุการผู้บริหารในมหาวิทยาลัยคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง คือมีบทบาทในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการติดต่อนัดหมาย จัดงานรับรอง และงานพิธีต่าง ๆ เตรียมเรื่อง และเตรียมการสำหรับการประชุม จัดบันทึก และเรียบเรียงรายงานการประชุมทางวิชาการ และรายงานอื่นๆ ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุมหรือผลการปฏิบัติตามคำสั่งหัวหน้าส่วนราชการ หรืองานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมและบริหารงานหลายด้านด้วยกัน เช่น งานธุรการ งานสารบรรณ งานบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์ งานแจกจ่ายเอกสาร งานทะเบียนแบบแผน งานรวบรวมข้อมูล สถิติ และงานสัญญา (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2529 : 1)

บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการในสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่ จะมีลักษณะคล้าย ๆ กัน แต่ก็มีบางส่วนที่แตกต่างกัน มีบางหน้าที่ที่เลขานุการบางคนต้อง ปฏิบัติงานเป็นประจำ แต่บางคนงานในหน้าที่นี้ไม่อยู่ในความรับผิดชอบ หรือบางคนมีหน้าที่พิเศษ เพิ่มเติมจากหน้าที่ตามสายงานของเลขานุการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของสถาบันการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหาร ถ้าผู้บริหารเห็นความสำคัญและเข้าใจงานเลขานุการ ให้ความร่วมมือ ในการทำงาน เลขานุการจะทำงานได้อย่างเต็มที่ที่มีโอกาสแสดงความสามารถ ถ้าเลขานุการรู้งาน ในหน้าที่ของตน เมื่อได้รับการมอบหมายงานจากผู้บริหารก็สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ผู้บริหารให้ความไว้วางใจ ให้โอกาสทำงานสำคัญมากขึ้น หน้าที่และบทบาทของเลขานุการ ผู้หนึ่งจะมีมากขึ้นตามไปด้วย เลขานุการในสถาบันที่แตกต่างกัน จะทำงานเหมือนกันทุกประการ ย่อมเป็นไปได้ อาจแตกต่างกันไปแล้วแต่สถาบันการศึกษาและผู้บริหารจะมอบหมาย อย่างไม่รู้ก็ตามทุกสถาบันย่อมมีตัวร่วมของงานที่จะต้องปฏิบัติเหมือน ๆ กัน ส่วนรายละเอียดนั้น อาจแตกต่างกันไปตามความจำเป็น ซึ่งแล้วแต่เกณฑ์การพิจารณาบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งงาน ของแต่ละสถาบัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อภิรัตน์ อนุเคราะห์กุล (2541 : 4-5) ศึกษาเรื่องบทบาท ที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารตามทัศนะผู้บริหารของ มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ มีความเห็นที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการที่ควรจะเป็น พอสรุปได้ดังนี้ คือเลขานุการควรมีบทบาทในการกรองงานขั้นต้น วางแผนการทำงานอย่างเป็น ระบบ รู้จักออกแบบงานที่ดี เข้าใจงานและระบบของงาน ทำงบบประมาณ ติดตามประเมินผล การทำงาน การติดต่อโทรศัพท์ ร่างและพิมพ์หนังสือโต้ตอบได้อย่างถูกต้อง ติดตามข้อมูล เพื่อการประชุม เป็นผู้ช่วยจัดระบบ การประชุม เช่น จัดแฟ้มเอกสารการประชุม สรุปย่อรายงาน การประชุม จัดอันดับวันที่มีการประชุม จัดบันทึกตารางปฏิบัติงานของผู้บริหาร จัดตารางเวลานัดหมาย การต้อนรับแขก มีความไว้วางใจในการทำงาน สามารถใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย

เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร และการติดต่อประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ สามารถใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศติดต่อสื่อสารและเป็นประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานด้วย (รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ, 2544 : 22-23) เลขานุการมีงานที่ต้องรับผิดชอบเป็นหน้าที่ประจำ นอกจากงานประจำแล้ว เลขานุการยังมีหน้าที่พิเศษที่ควรจะทำหรือได้รับมอบหมายให้ทำตาม ลักษณะการทำงานตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารอีกด้วย

การปฏิบัติงานของเลขานุการโดยมากพบว่า เลขานุการยังขาดความรู้ด้านการบริหาร การประสานงาน การบริหารเรื่องเวลา การเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหาร การแก้ปัญหา และความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยี (Everett. 1989 : 1674-A ; Wilson. 1986 : 592-A ; Lynch. 1986 : 4272-A ; และ ผ่องใส ศุภจรรยาภิรักษ์. 2530 : 44-47) ขาดความรู้เรื่องสารสนเทศ การบริหารฐานข้อมูล การประมวลผลฐานข้อมูล (Wiggins. 1989 : 1676-A ; Dodson. 1988 : 1352-A ; Otto. 1988 : 1353-A ; Watwood. 1986 : 1261 ; Bennett. 1984 : 2363 ; และ ผ่องใส ศุภจรรยาภิรักษ์. 2530 : 51-53) ขาดศิลปะในการใช้ภาษา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หลักการพูด การโต้ตอบทางโทรศัพท์ การต้อนรับและการให้คำแนะนำ การฟัง และการซักถาม (Wiggins. 1989 : 1676-A ; Brantley. 1986 : 1160 ; & Lynch. 1986 4272-A) และขาดทักษะ การนำข้อมูลเข้าและออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (Long. 1987 : 121-122 ; Popham ; and others. 1983 : 25-49 ; & Jennings. 1981 : 11-45) ดังที่อภิชาติ อนุเคราะห์กุล (2541 : 4-5) พบว่าด้าน การเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร เลขานุการส่วนมากขาดความรู้ในการจัดเตรียมข้อมูล ในการฟัง การวิเคราะห์งาน การประสานงาน และการกรอกรงานขั้นต้นให้ผู้บริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ เลขานุการส่วนมากไม่มีความรู้เรื่องกฎและระเบียบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถจดและสรุป รายงานการประชุม และไม่สามารถใช้ความรู้ ความสามารถเฉพาะในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง กับงานที่ได้รับมอบหมาย ขาดประสบการณ์ในการเรียบเรียงภาษาให้ถูกต้อง จัดเก็บเอกสารไม่เป็น ระบบ ขาดความเอาใจใส่ต่องานที่ควรเรียนรู้ ด้านการติดต่อสื่อสาร เลขานุการส่วนมาก พูดจาติดต่อ สื่อสารทางโทรศัพท์ที่ไม่ไพเราะ การโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ไม่สามารถสื่อสาร ให้กับผู้มาติดต่อให้เข้าใจได้ ตลอดจนไม่สามารถใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการพิมพ์งาน และขาดการเอาใจใส่ในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ปรารมภ์ นพคุณ (2543 : 29) ยังพบว่า เลขานุการ ควรมีพื้นฐานในการใช้ภาษาที่ชำนาญ เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกสถาบัน ให้มีประสิทธิภาพ เพราะมีงานจำนวนมากที่เลขานุการต้องดูแล ในการประสานงาน

การปฏิบัติในหน้าที่ตำแหน่งเลขานุการนั้น เพียงเฉพาะทักษะหรือความชำนาญหน้าที่งาน แต่เพียงอย่างเดียว ไม่สามารถประกันความสำเร็จในงานได้เสมอไป หากแต่เลขานุการจะต้อง สามารถที่จะปฏิบัติตนให้เข้ากับผู้บริหารและผู้อื่นได้เป็นอย่างดีด้วย ผู้บริหารทุกคนล้วนต้อง พิจารณาอย่างรอบคอบเป็นพิเศษในคุณลักษณะนานัปการที่จะเลือกเฟ้นเลขานุการให้ดีและ ถูกใจที่สุด และทุกสถาบันจะมีเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา เพื่อใช้สำหรับการคัดเลือกนี้ ดังนั้น กว่าที่จะผ่านคุณสมบัติดังกล่าว เลขานุการจะต้องผ่านการพิจารณาหลายขั้นตอนภายใต้กฎเกณฑ์ และคุณสมบัติหลายประการ และมักเกี่ยวกับความประพฤติส่วนบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญด้วย

(ทองใบ โชติสมบัติ. 2541 : 10)

และจากการสัมภาษณ์วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิด้านเลขานุการ ประจำสมาคมเลขานุการสตรี แห่งประเทศไทย ได้กล่าวถึงความจำเป็นสูงสุดที่ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จะต้อง มีเลขานุการเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงาน เนื่องจากผู้บริหารมีความจำกัดด้านเวลา สถานที่ ความสามารถ ในขณะที่มีงานจำนวนมากที่รอการตัดสินใจจากผู้บริหาร งานเลขานุการจึงเป็นงาน ที่มาสนับสนุนผู้บริหารให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้เงื่อนไขที่จำกัดดังกล่าว งานเลขานุการกลายเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ การที่ผู้บริหารมีเลขานุการที่มีความสามารถ รอบด้านถือเป็นผลลัพธ์สำคัญส่วนหนึ่งความสำเร็จในการบริหารสถาบันนั้น ๆ สภาพปัญหา ที่ทั้งผู้บริหารและเลขานุการส่วนมากพบ คือ ปัญหาด้านการทำงานร่วมกัน พบว่าเลขานุการไม่รู้จัก ผู้บริหาร ไม่พยายามเรียนรู้จักอุปนิสัยผู้บริหารในการทำงานและในชีวิตส่วนตัว และรูปแบบ การทำงานของผู้บริหาร ส่งผลทำให้ไม่สามารถช่วยผู้บริหารในการเป็นผู้ช่วยงานด้านการบริหาร ได้ดี ปัญหาด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน เลขานุการบางคนขาดมนุษยสัมพันธ์ ขาดการวางตัว ที่ดี ไม่อาสาตัวช่วยเหลือผู้อื่น จึงส่งผลให้มีความล่าช้าในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพราะขาด การให้ความร่วมมือจากเพื่อนรอบข้าง ปัญหาหน้าที่ทำ เลขานุการบางคน ขาดความเข้าใจ ลักษณะงาน ขาดการเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง ขาดประสิทธิภาพในการเป็นผู้ช่วยงานด้าน การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ครอบคลุม (ภรณ์ วิจิฉัยกุล. สัมภาษณ์. 2546)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น และจากการได้ศึกษาความสำคัญและบทบาทของ เลขานุการในการแบ่งเบาภาระของผู้บริหาร ร่วมรับผิดชอบในงานสำคัญ ๆ ของการดำเนินงาน ในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน โดยกำหนดบทบาทที่จะศึกษาออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการศึกษาครั้งนี้อาจใช้เป็นแนวทางทำให้ ได้ข้อมูล ที่สามารถนำไปสู่การกำหนดบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการ เพื่อให้เลขานุการ สามารถปฏิบัติงาน ให้การสนับสนุนงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการดำรง ตำแหน่งผู้บริหาร อายุ และระดับการศึกษา
3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ในแต่ละด้านและโดยรวมกับเกณฑ์ที่กำหนด

## ความสำคัญของวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่จะได้รับข้อมูลพื้นฐานสำหรับปรับปรุงและพัฒนาเสริมสร้างบทบาทที่พึงมีของเลขานุการให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณบดี รองคณบดี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา รวม 6 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ จำนวน 196 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน จำแนกเป็น
  - 1.1 สถาบันที่ทำงาน แบ่งเป็น
    - 1.1.1 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
    - 1.1.2 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
    - 1.1.3 มหาวิทยาลัยรังสิต
    - 1.1.4 มหาวิทยาลัยศรีปทุม
    - 1.1.5 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
    - 1.1.6 มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
  - 1.2 ระดับตำแหน่ง แบ่งเป็น
    - 1.2.1 อธิการบดี
    - 1.2.2 รองอธิการบดี
    - 1.2.3 คณบดี
    - 1.2.4 รองคณบดี
  - 1.3 ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร แบ่งเป็น
    - 1.3.1 1-4 ปี
    - 1.3.2 5-8 ปี
    - 1.3.3 มากกว่า 8 ปีขึ้นไป

- 1.4 อายุ แบ่งเป็น
    - 1.4.1 ต่ำกว่า 40 ปี
    - 1.4.2 40 ปีขึ้นไป
  - 1.5 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น
    - 1.5.1 ปริญญาโทและต่ำกว่า
    - 1.5.2 ปริญญาเอก
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ 3 ด้าน คือ
- 2.1 ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร
  - 2.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่
  - 2.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บทบาทของเลขานุการ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งเลขานุการ ในงานวิจัยนี้ หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1.1 ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ช่วยงานบริหารทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การมีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะนำเสนอผู้บริหาร การจัดลำดับแขกที่จะขอเข้าพบ การเป็นผู้ช่วยในการจดจำเรื่องราว วางแผนงานประจำ และเป็นผู้แทนในการติดต่องาน เป็นต้น

1.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติงานของเลขานุการที่รับผิดชอบในสำนักงานเกี่ยวกับงานประจำตำแหน่งเลขานุการ เช่น การปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือหรือเป็นผู้ช่วยเหลือ และทำตามที่ผู้บริหารสั่ง การต้อนรับแขก อ่านและจำแนกหนังสือเข้า จัดการงานติดต่อต่าง ๆ จดบันทึก รับคำสั่ง เขียนรายงานเสนอรายละเอียด รับโทรศัพท์ จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บริหาร จัดเตรียมการประชุม จัดเตรียมและดูแลเครื่องใช้สำนักงาน ควบคุมและจัดระเบียบงาน จัดเตรียมการเดินทาง จัดตกแต่งสำนักงาน และการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น

1.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ของเลขานุการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร เช่น การใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง ความสามารถในการใช้แหล่งข้อมูลและเครื่องมือในการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนงานของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

2. **เลขานุการ** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน เพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บริหารสั่ง เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงานด้านเอกสารและหนังสือ เป็นบุคคลที่มีจิตสำนึกดี มีความรับผิดชอบสูง ตั้งใจปฏิบัติงานในงานวิจัยนี้ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสำนักงานให้กับอธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณบดี และรองคณบดี ในมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. **ผู้บริหาร** หมายถึง บุคลากรผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ทำหน้าที่บริหารหรือดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหาร ควบคุมดูแลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยของเอกชนตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 ในงานวิจัยนี้ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณบดี และรองคณบดี

4. **มหาวิทยาลัยเอกชน** หมายถึงสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่จัดการศึกษาขั้นอุดมศึกษาแก่นักศึกษา โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 ในงานวิจัยนี้ หมายถึงมหาวิทยาลัยเอกชนที่ตั้งอยู่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 6 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

5. **เกณฑ์** หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยที่กำหนดไว้ เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ไว้ที่ระดับ 3.00 ดังนี้คือ ถ้าค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและโดยรวมสูงกว่าเกณฑ์ 3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่าบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมีความเหมาะสมมาก ถ้าค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและโดยรวมต่ำกว่าเกณฑ์ 3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติถือว่าบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมีความเหมาะสมน้อย และถ้าค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและโดยรวมเท่ากับเกณฑ์ 3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่าบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมีความเหมาะสม

## สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่ทำงานในสถาบันต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน
3. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน
4. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน
5. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน
6. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมสูงกว่าเกณฑ์

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามลำดับสาระดังนี้ ความหมายของเลขานุการ ความสำคัญของเลขานุการ คุณสมบัติของเลขานุการ บทบาทของเลขานุการผู้บริหาร และงานของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย

#### ความหมายของเลขานุการ

เลขานุการ (Secretary) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Secretum หรือ Secret ตามศัพท์เลขานุการ คือผู้รักษาความลับ การรักษาความลับ เป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของเลขานุการ ผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร งานเลขานุการจึงเป็นงานที่สำคัญที่ต้องอาศัยความรอบคอบ ความไว้วางใจ เพราะเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง (สมพงษ์ พุทธิเจริญ. 2538 : 9 )

เลขานุการ คือผู้ช่วยเหลือ ผู้คอยให้การสนับสนุน เป็นผู้มีความคล่องตัว เป็นคนมีระบบ มีระเบียบ ตั้งตัวและแม่นยำอยู่เสมอ เป็นบุคคลที่เชื่อถือและไว้วางใจได้แม้ในเรื่องของความลับ เป็นคนที่รักและชอบงานสำนักงานรวมทั้งงานอื่น ๆ มากมายที่แวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่ให้เกียรติ และนับถือผู้บริหารของตนเอง เลขานุการต้องทำงานใกล้ชิด ต้องรู้และเข้าใจทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้บริหารควรรู้และควรเข้าใจ ต้องสามารถพลิกแพลงการจัดการงานให้ราบรื่น สอดคล้องกับความต้องการความจำเป็นของงานและตัวผู้บริหาร ต้องประสานงานกับคนรอบทิศ ทั้งภายในและภายนอกได้อย่างนุ่มนวล โดยไม่ยอมให้เกิดการประสานงานกันขึ้นแม้ในจุดใดจุดหนึ่ง โลกมีการเปลี่ยนแปลงทุกวัน ปัจจุบันเลขานุการ และผู้บริหารต่างประกอบกันขึ้นเป็นที่มงานระหว่างคนสองคน บทบาทของเลขานุการจึงพลอยต้องปรับเปลี่ยนไปด้วย แทนที่จะเป็นผู้คอยช่วยเหลือหรือคอยสนับสนุนอยู่ฝ่ายเดียวกลับกลายเป็นส่วนหนึ่งของทีมบริหารที่มีส่วนสร้างผลงานให้กับทีมด้วย เลขานุการจึงต้องเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพขึ้นอีกทวีคูณ โลกของเลขานุการในวันนี้ จึงควรเป็นผู้ที่มุ่งทำงานในวงกว้างเพื่อองค์กรที่ทำอยู่ แทนที่เลขานุการจะบริการอยู่แต่กับผู้บริหารแค่วงแคบ ๆ ในลักษณะหนึ่งต่อหนึ่งเหมือนในอดีต อีกทั้งขอบเขตและการทำงานของเลขานุการขึ้นอยู่กับตำแหน่งของผู้บริหารและนโยบายขององค์กร ตลอดจนผู้บริหารเอง ก็เริ่มเห็นความสำคัญ ความสามารถเข้าใจและวางใจมอบหมายความรับผิดชอบแก่เลขานุการแล้ว เลขานุการจะได้มีอำนาจในการทำงาน และตัดสินใจได้มากขึ้น จึงจะทำงานด้วยความสบายใจ มีโอกาสแสดงความสามารถ ทำให้การทำงานสะดวกและรวดเร็ว งานก็จะประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพ ในที่สุด เบื้องหลังแห่งความสำเร็จของผู้บริหาร เลขานุการมีส่วนช่วยอยู่มาก ซึ่งปัจจุบันนี้ผู้บริหารได้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของเลขานุการ และงานของเลขานุการมากขึ้น อย่างไรก็ตาม

ความสำเร็จและงานเลขานุการนั้น ก็จะต้องมีผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญที่สุดในการทำงานของ เลขานุการเพราะงานเลขานุการจะก้าวหน้า จะมีความสบายใจในการทำงานมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารด้วย ดังนั้นเลขานุการจึงจำเป็นต้องรู้จักปรับตัวให้สอดคล้องกับผู้บริหาร รู้จัก สังเกตวิธีการทำงาน ศึกษาหาจุดยืนของผู้บริหารให้ถ่องแท้ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบนิสัยความพอใจ ต่าง ๆ เมื่อมีปัญหา ก็จะสามารถปรึกษาและพูดกันอย่างตรงไปตรงมาได้ง่ายขึ้น เลขานุการที่ดี จะต้องรู้จักวางตัวอย่างเหมาะสม จะต้องช่วยรักษาชื่อเสียงของผู้บริหารเสมอ งานเลขานุการ เป็นงานที่มีความสำคัญและขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินการ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นอย่างยิ่ง นับตั้งแต่หน่วยงานระดับย่อย สำนักงานทั่วไป องค์กรธุรกิจ องค์กรระดับชาติ หรือแม้กระทั่งองค์กรระดับโลก เลขานุการเป็นผู้แบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร ผู้บริหารบางท่าน กล่าวว่า เลขานุการเปรียบเสมือนคู่คิด การเสียเลขานุการไปเท่ากับเป็นการเสียแขนขา ไปเลยทีเดียว (อุษณีย์ ตูลาบดี. 2545 : 14-15) จึงถือได้ว่างานเลขานุการเป็นงานที่มีเกียรติ เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ สอนให้รู้จักทำงาน รู้จักทั้งจิตวิทยา และวิธีการที่จะต้องติดต่อบุคคล ทั้งภายในและภายนอก เพื่อประสานงานให้ประสบความสำเร็จ สอนให้มีความตื่นตัวและ มีความนึกคิดสร้างสรรค์ สิ่งแปลกใหม่อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งสอนให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีด้วย (พรทิพย์ ณรงค์เดช. 2535 : 5)

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับเลขานุการไว้หลากหลาย แต่โดยรวมแล้วสอดคล้องกัน เช่น เลขานุการ หมายถึงผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ผู้ใหญ่สั่ง (พจนานุกรมฉบับ เฉลิมพระเกียรติ. 2530 : 477) ส่วนสมพงษ์ พุทธิเจริญ (2538 : 9) กล่าวว่า เลขานุการคือผู้ช่วย ผู้บริหาร เป็นผู้มีความสามารถในทักษะทุกเรื่องของสำนักงาน เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในงาน ที่ทำอยู่ โดยไม่ต้องมีการคุมหรือสั่ง เป็นผู้สามารถใช้ความคิดริเริ่ม พิจารณาตัดสินใจ ในขอบเขตแห่งอำนาจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างแท้จริง และทรงสมร คชเลิศ (2524 : 2) ยังกล่าวว่า เลขานุการ คือผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการติดต่อโต้ตอบ สิ่งงานที่ได้รับมอบหมาย แทนผู้บริหาร ดังนั้น เลขานุการจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถดี มีความรับผิดชอบต่องาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีปฏิภาณไหวพริบการตัดสินใจและที่สำคัญคือ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่เก็บความลับได้ดี เลขานุการ จึงเป็นบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร และทำงานใกล้ชิดผู้บริหารมากกว่าคนอื่น แต่อย่างไรก็ตาม ต้องไม่ลืมว่าเลขานุการต้องทำงาน ภายในขอบเขตจำกัดเพียงที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 178-179) ที่กล่าวว่าเลขานุการ คือบุคคลที่ทำหน้าที่ เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่วไปของสำนักงานเพื่อแบ่งเบา ภาระของผู้บังคับบัญชา หน้าที่โดยทั่ว ๆ ไป ได้แก่ การจดคำสั่งงานต่าง ๆ เป็นชวเลขแล้วแปลออก จัดพิมพ์ให้ถูกต้องเรียบร้อย เป็นผู้จัดการประชุมหรือนัดผู้มาติดต่อ เตือนเกี่ยวกับการนัดหมาย ให้เป็นไปตามกำหนด คอยต้อนรับ สอบถาม และให้ความสะดวกแก่บุคคลผู้ต้องการพบผู้บริหาร รับโทรศัพท์ และติดต่อกันทางโทรศัพท์ ดูแลจดหมายต่าง ๆ ที่ได้รับเข้ามาหรือส่งออกไป ร่างจดหมายต่าง ๆ และประการสุดท้าย ต้องควบคุมดูแลผู้ร่วมงาน ที่อยู่ใต้ผู้บริหารให้งานนั้น ดำเนินไปด้วยดี

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

S = Sense	คือความสำนึกในหน้าที่ รู้จักรับผิดชอบในการทำงาน ว่าสิ่งใดควรไม่ควร รวมทั้งการรู้จักกาลเทศะ มีการตัดสินใจถูกต้องไม่ใช้อารมณ์และทำงานอย่างมีสติรอบคอบ
E = Efficiency	คือประสิทธิภาพในการทำงาน มีสมรรถภาพในการทำงาน รู้จักพัฒนาตนเอง ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
C = Courage	คือมีกำลังใจ มุมนะ กล้าหาญ ทำในสิ่งดี พยายามในการทำงาน ไม่ท้อแท้หรือเบื่อง่าย
R = Responsibility	คือมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย
E = Energy	คือการมีพลังที่จะสร้างสรรค์ผลงาน มีพลังในการทำงานที่ถูกต้อง คือรู้จักแบ่งเวลา
T = Technique	คือเทคนิคในการเป็นเลขานุการ มีวิธีการ มีปฏิภาณไหวพริบในการทำงาน
A = Active	คือขมีขมันไม่ล่าช้า เพื่องานจะได้เสร็จตามมุ่งหมาย มีความตื่นตัวอยู่เสมอ กระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อปรับตัว ให้เข้ากับ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและลักษณะงานในอาชีพ
R = Reliability	คือความเป็นผู้มีศีลธรรมอันดี มีจริยธรรม มีจรรยาบรรณไว้วางใจได้
Y = Youth	คืออยู่ในวัยที่เหมาะสมแก่การทำงาน มีความคล่องตัว กระตือรือร้น

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า เลขานุการ เป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้บริหาร เป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร มีความชำนาญในงานสำนักงานเป็นอย่างดี สามารถตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่พึงมีหรือได้รับมอบหมาย สามารถรับผิดชอบงานในหน้าที่โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณา มีความรับผิดชอบสูง ทั้งยังเป็นศูนย์กลางการติดต่อประสานงานและความร่วมมือเพื่อให้งานสำเร็จ

## ความสำคัญของเลขานุการ

สภาพการบริหารงานในปัจจุบัน โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา การดำเนินงานเต็มไปด้วยการแข่งขัน และนับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น เป็นเหตุให้ผู้บริหารมีแรงกดดันในการทำงานสูงตามไปด้วย โดยต้องบริหารให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดทั้งเวลาและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ทุกนาที่ ต้องใช้การตัดสินใจอย่างฉับพลัน หากจะอาศัยประสบการณ์เพียงอย่างเดียวย่อมเป็นการเสี่ยงที่ไม่มีใครกล้าทำ ดังนั้นผู้บริหารทั้งหลายจึงจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้านเข้ามาช่วยในการตัดสินใจ ในสภาวะของสังคมปัจจุบันผู้บริหารระดับต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเอกชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีผู้ช่วยในการจัดและการดำเนินงานที่อยู่ภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี และผู้ช่วยที่ได้เข้ามาสนับสนุนในการบริหารงานของผู้บริหารให้ดำเนินไปตามแผนและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ก็คือ เลขานุการ เลขานุการ มีภาระหน้าที่ตั้งแต่นำผู้ช่วยผู้บริหารไปจนถึงหน้าที่เสมือน ต้องรอบรู้สารพัดจนมีผู้กล่าวเปรียบเลขานุการไว้ต่าง ๆ กัน เช่น เลขานุการ มีภาระงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินงาน นับตั้งแต่โครงการระดับย่อย สำนักงานโดยทั่วไป องค์กรทุกรูปแบบ องค์กรระดับชาติ ระหว่างประเทศ ตลอดจนถึงองค์กรใหญ่ระดับโลก เช่น องค์กรสหประชาชาติ เลขานุการเป็นผู้มีบทบาทในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่อ การติดต่อนัดหมาย การเตรียมกำหนดการต่าง ๆ การจัดการเกี่ยวกับเอกสารเข้าเอกสารออก การโต้ตอบเอกสาร การติดตามผลงาน การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งเป็นผู้ดำเนินการให้กระบวนการประชุมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพคล่องตัว และเป็นไปตามกำหนดเวลาเพียงพร้อมด้วยข้อมูล เพื่อช่วยให้ตัดสินใจได้อย่างรอบคอบฉับพลัน ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งบันทึกผลการประชุมไว้เป็นหลักฐาน ฯลฯ แต่ถ้าองค์กรมีขนาดใหญ่ ขอบข่ายของหน่วยงาน กว้างขวางและซับซ้อน อาจจะต้องตั้งเป็นสำนักงานเลขานุการขึ้นมาเพื่อรับผิดชอบ เพราะลำพังเลขานุการเพียงคนเดียวไม่สามารถรับผิดชอบภาระงานได้อย่างทั่วถึง ในทางปฏิบัติเลขานุการคือ ผู้ช่วยผู้บริหาร ซึ่งควรมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถที่จะรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการบังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่มรู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณา และทำการตัดสินใจภายในขอบเขตอำนาจของตน (อุษณีย์ ตูลาบดี. 2545 : 13)

เลขานุการเปรียบเสมือนแม่บ้านขององค์กร ต้องดูแลกิจการของสำนักงาน องค์กรต้องติดต่อสัมพันธ์กับคนในสำนักงานทุกระดับ ต้องเป็นผู้ประสานงานของหน่วยงาน ต้องติดต่อบุคคลภายนอก (สมพงษ์ พุทธเจริญ. 2538 : 30)

เลขานุการเปรียบเสมือนแขนขาของผู้บริหาร เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา และของทุกคนในหน่วยงานตามแต่กรณี (พงศ์ สุวรรณธาดา. 2545 : 3)

เลขานุการเปรียบเสมือนคอมพิวเตอร์ ที่คอยเก็บข้อมูลรายละเอียด เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับผู้บริหาร เป็นสมองคิดแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นยามที่คอยดูแลเหตุการณ์และความสงบเรียบร้อย เป็นนักโกหกที่คอยเลื่อนเซ็ด เลื่อนกำหนดเวลา เป็นที่คอยรองรับ

ทุกสิ่งทุกอย่างจากทั้งผู้บริหาร พนักงาน และบุคลากรภายนอก เป็นเซฟตี้คอย์เก็บความลับต่าง ๆ (สายัณห์ จันทร์วิภาสวงศ์. 2528 : 171-173) นอกจากนี้ คูซาล (Kuchhal. 1982 : 10) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่าเลขานุการยังต้องเป็นคนที่มีความเห็นใจ ยุติธรรมต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนเพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการควบคุม และบริหารงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความร่วมมือซึ่งกันและกัน ฉะนั้นในวงการอาชีพต่าง ๆ ในปัจจุบัน ต้องพึงพาผู้ที่ทำงานด้านเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าตำแหน่งเลขานุการเป็นตำแหน่งที่มีความจำเป็นต่องานทุกสาขา ดังที่ผ่องใส ศุภจรยารักษ์ (2530 : 51-53) ได้กล่าวถึงบทบาทและคุณสมบัติของเลขานุการไว้ ดังนี้

1. บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่คือ เป็นที่ปรึกษาดูแลเกี่ยวกับเวลา และการนัดหมายให้ผู้บริหาร
  2. บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร เลขานุการต้องเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วสำหรับผู้บริหาร
  3. บทบาทในการประสานงานพบว่า เลขานุการเป็นทั้งประชาสัมพันธ์ และภาพพจน์ของผู้บริหารและองค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคคลภายในองค์กร ทั้งระดับบนและระดับล่าง เป็นผู้ประสานงานแทนผู้บริหารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
  4. คุณสมบัติของเลขานุการพบว่า คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพ ที่จำเป็นมากที่สุดคือ เลขานุการต้องมีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลโดยทั่วไป มีความซื่อสัตย์ สามารถเก็บความลับได้ดี มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี มีพื้นฐานความรู้ทั่วไป รู้จักการเข้าสมาคม เข้ากับคนได้ทุกระดับ สร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาไทย และภาษาอังกฤษในการพูด เขียน การโต้ตอบเอกสารเป็นอย่างดี มีปฏิภาณไหวพริบฉลาด รอบรู้และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความชัดเจนในการใช้เครื่องสำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาระงานมีความรับผิดชอบสูง แต่ไม่ถ่อมตัวจนเกินไป มีความตั้งใจทำงาน สุภาพ มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์ ฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลงของงาน ในยุคปัจจุบัน เลขานุการจำเป็นต้องปรับตัว และพัฒนาตนเอง ให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของระบบงานในอนาคต
  5. เทคโนโลยี ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการที่เป็นไปได้มากที่สุดคือ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องประมวลผลข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องบันทึกคำสั่ง เครื่องโทรพิมพ์ เครื่องช่วยทำงานของผู้บริหาร ระบบสำนักงานอัตโนมัติ
- ดังนั้นเลขานุการ จึงมีความสำคัญอย่างมาก ที่คอยสนับสนุนผู้บริหารอยู่เบื้องหลังในการบริหารงานต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้ผู้บริหารทำงานในภารกิจต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

## คุณสมบัติของเลขานุการ

งานเลขานุการ เป็นงานที่มีความสำคัญ ส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนอื่น เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานของตนและหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานย่อย ในขณะที่เดียวกันเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่สำคัญให้ผู้บริหาร และเลขานุการยังต้องสามารถดำเนินงานในสำนักงานหลายประเภทที่ต้องใช้ความชำนาญทางด้านเทคนิค เพื่อให้งานสำนักงานดำเนินไปอย่างราบรื่น เลขานุการที่ดีต้องเป็นตัวแทนส่วนตัวของผู้บริหารด้วย ดังนั้นเลขานุการจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ และจำเป็นต้องงานอาชีพทุกสาขา ผู้ที่มีชื่อเสียงบางท่านถึงกับกล่าวว่า “ถ้าเลขานุการทุกคนในโลก นัดหยุดงานโดยพร้อมเพรียงกันแล้ว ธุรกิจทุกอย่างทั่วโลกก็ต้องหยุดชะงักไปด้วย” การเป็นเลขานุการไม่ใช่เรื่องยาก แต่ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายสำหรับการที่จะเป็นเลขานุการที่ดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ในทุกสถานการณ์ เลขานุการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา มองการณ์ไกล ไม่ใช่เพียงแต่งตัวสวยงามเท่านั้น เลขานุการควรมีคุณสมบัติพื้นฐานวิชาชีพ คุณสมบัติพิเศษ เพื่อพัฒนาการตามสภาพของสถาบัน และจรรยาบรรณของเลขานุการ ดังต่อไปนี้ (พรรณี ประเสริฐวงศ์ ; และกาญจนา เรืองจิตปกรณ. 2522 : 12 ; ยุจिता ทองเวส. 2531 : 47-49 ; ชัยทวี เสนะวงศ์. 2531 : 111 ; ชาลิต หมิ่นนุช. 2535 : 9-10 ; จินตนา บุญบงการ. 2533 : 11 ; และอัจฉรินทร์ เสรีกุล. 2537 : 4)

### 1. คุณสมบัติพื้นฐานวิชาชีพ

1.1 ความซื่อสัตย์ เลขานุการควรมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม จงรักภักดี ต่อผู้บริหาร ไม่เปิดเผยความลับของผู้บริหาร พยายามรักษาภาพพจน์ของผู้บริหารให้เป็นไปในทางที่ดีเสมอ

1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ทุกเพศทุกวัยและทุกระดับชั้น การที่เลขานุการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกหน่วยงานจะช่วยผู้บริหารได้มากในการติดต่อประสานงาน เพราะโดยปกติแล้วผู้บริหารจะไม่ติดต่อโดยตรง แต่จะให้เลขานุการเป็นผู้ติดต่อ ซึ่งเท่ากับเป็นตัวเชื่อมที่มีความสำคัญ

1.3 ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ งานส่วนใหญ่จะต้องทำงานเป็นทีม จึงจะสำเร็จได้ด้วยดี เลขานุการควรเป็นผู้รู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น

1.4 มีความจำดี ช่างสังเกต มีระบบการทำงานที่ไม่หลงลืมง่าย จำเรื่องต่าง ๆ ได้แม่นยำ เลขานุการต้องรู้จักจดบันทึกให้เป็นระบบที่ดี มีศิลปะในการใช้คำพูดเตือนผู้บริหาร รวมทั้งมีการจัดระบบจัดเก็บ ค้นหาเอกสารให้เป็นระบบที่คล่องตัว สามารถหยิบใช้ได้ทันที

1.5 มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ ไม่ประมาทและสะเพร่า โดยเฉพาะเรื่องของงานเอกสารที่จะนำเสนอ ควรตรวจความถูกต้องก่อน

1.6 มีการวางตัวดี มีมารยาทงาม ความประพฤติดี เป็นที่ประทับใจแก่ผู้ที่ได้พบเห็น มีมารยาทในการสมาคมเป็นอย่างดี

1.7 มีความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อมั่นในความคิดความสามารถ และการกระทำของตนเอง มีความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจ กล้าแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

1.8 มีไหวพริบ เลขานุการต้องมีความฉลาด มีไหวพริบปฏิภาณดี รู้จักกาลเทศะ รู้จักการจะพูดหรือกระทำสิ่งใด ควรรู้ว่าสมควรหรือไม่

1.9 รู้จักประหยัดทรัพย์สิน แรงงานและเวลา เลขานุการ ต้องเป็นผู้รู้จักคุณค่าของเงิน ไม่ฟุ่มเฟือย รักษาผลประโยชน์ให้สถาบัน ระวังการใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว หรือของสำนักงาน เมื่อจะใช้จ่ายเรื่องใดควรพิจารณาว่ารายจ่ายนั้น ๆ คุ่มค่าหรือไม่

1.10 มีความคิดริเริ่มเสนอความคิดใหม่ ๆ ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

1.11 ปรับตัวเก่ง เลขานุการที่ทำงานเก่งคือ คนที่รู้จักปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ สามารถทำงานได้ถึงแม้ว่าทุกอย่างไม่ได้เป็นดังที่หวัง

1.12 ตรงต่อเวลา เลขานุการต้องรักษาเวลา โดยเฉพาะเลขานุการ ที่มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ โดยปกติเลขานุการควรมาทำงานก่อนผู้บริหารอย่างน้อยครึ่งชั่วโมงเพื่อเตรียมงานให้พร้อมสำหรับผู้บริหาร

## 2. คุณสมบัติพิเศษ เพื่อพัฒนาการตามสภาพสถาบัน

คุณสมบัติที่ดีของเลขานุการ เป็นสิ่งที่ช่วยให้เลขานุการมีความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัว และยังช่วยเชิดชูบุคลิกภาพของเลขานุการให้เด่นชัด ให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใกล้ชิด สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้บริหาร การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานของทุกฝ่าย ถ้าเลขานุการมีคุณสมบัติไม่พร้อม อาจเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองและผู้บริหารต้องการ

2.1 มีบุคลิกภาพที่ดี เลขานุการที่มีบุคลิกภาพที่ดี จะได้กำไรไปแล้ว

ห้าสิบเปอร์เซ็นต์ การที่มีบุคลิกภาพที่ดีนั้น รวมไปถึงการมีรสนิยมในการแต่งกาย การมีมารยาทงดงาม การเดินให้เรียบร้อย มีสง่า การยืน การนั่ง การพูด โดยเฉพาะการพูดทางโทรศัพท์ ควรระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะผู้รับสายอาจจะตัดสินใจด้วยคำพูด จึงทำให้เกิดการเข้าใจผิดพลาดได้

2.2 เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหาร ต่อสถาบันและต่อตนเอง เพราะเลขานุการต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารตลอดเวลา ถ้าไม่มีความเลื่อมใสในตัวผู้บริหาร จะทำงานกันไม่ได้ดี

2.3 มีความกระตือรือร้น ชอบงานที่ทำ ขยันขันแข็ง ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง รับผิดชอบในงาน มีความตั้งใจในการทำงาน สนุกกับการทำงาน ไม่บ่นเมื่อเกิดปัญหาเกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน

2.4 มีความสามารถในการวิเคราะห์ เนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ซึ่งมักต้องใช้ความสามารถความชำนาญมาก จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์งาน รายงานสถานการณ์ต่าง ๆ รู้จักเคารพยำเกรงต่อผู้ที่ควรเคารพ รับฟังการติชม คำวิพากษ์วิจารณ์ และคำแนะนำของผู้อื่น

2.5 เป็นคนมีเหตุผล ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2.6 เคลื่อนไหวร่างกายได้คล่องตัว มีพละกำลังดี ทำงานได้นานไม่เมื่อยล้า

2.7 มีศิลปะ และวิธีการในการทำงาน เลขานุการจะต้องคิดอยู่เสมอว่า ตนเป็นเสมือนประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารและของสถาบัน เมื่อมีโอกาสอันสมควร จะต้องพยายาม ส่งเสริมผู้บริหารและผลผลิตของสถาบันให้ผู้อื่นรู้จักให้ดีขึ้นทันที

2.8 ทำงานเป็นที่ไว้วางใจ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ สะอาดเป็นระเบียบ ให้ผู้บริหารไว้วางใจ และแน่ใจว่างานทุกชิ้นที่มอบหมายให้จะต้องสำเร็จด้วยดี ถึงแม้ว่าจะต้องอยู่ เกินเวลาปกติก็ควรทำให้สำเร็จ ไม่ละทิ้งงาน

2.9 มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือองค์กร และควรทำความเข้าใจในนโยบายในการทำงานขององค์กร

2.10 หูตากว้างขวาง ทันต่อเหตุการณ์ มองการณ์ไกล สนใจเรื่องงานและ ความรู้ทั่วไป เลขานุการควรมีความรู้วิชาอื่น ๆ เช่น จิตวิทยา สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ศิลปะและวรรณคดี ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ หรือแม้กระทั่ง การบัญชี เบื้องต้น พื้นฐานความรู้ทั่วไปช่วยให้เลขานุการ มีความรู้กว้างขวาง ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการประกอบอาชีพ

2.11 หน้าตาสดชื่นเบิกบาน มีชีวิตชีวา รู้จักแต่งหน้าถูกต้องตามกาลเทศะ ทำให้ผู้พบเห็นพลอยมีความสุขไปด้วย ถึงแม้ว่าจะมีงานมากเพียงใดก็ยังสดชื่น

2.12 มีทักษะการสื่อสารระดับบริหาร ทั้งด้านการเขียน การอ่าน และการพูด

2.13 มีความสามารถในด้านการใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี อย่างน้อย 2 ภาษาคือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ

2.14 มีความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร ฯลฯ

2.15 รู้จักเคารพยำเกรงต่อผู้ที่ควรเคารพ รับฟังคำกล่าว ดีชม คำวิพากษ์วิจารณ์ และคำแนะนำของผู้อื่น

### 3. จรรยาบรรณของเลขานุการ

การรักษาจรรยาบรรณ มุ่งปฏิบัติและครองตนอยู่ในกรอบแห่งทำนอง คลองธรรมอันดีงาม ทั้งในหน้าที่การงานของเลขานุการและเรื่องส่วนตัว ย่อมทำให้เป็นที่ชื่นชม เชื่อถือ ยอมรับ เลื่อมใสจากบุคคลที่เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไป เป็นหลักประกันในความสวยสดงดงามแห่งชีวิตและความก้าวหน้าในอาชีพการงานนั้น อุษณีย์ ตูลาบดี (2536 : 220-221) ให้ทัศนะเกี่ยวกับอาชีพเลขานุการว่า ควรมีจรรยาบรรณที่ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติดังนี้

3.1 ปฏิบัติตนตามกฎหมายและระเบียบของสถาบันด้วย ความจริงใจ และจะไม่ทำลายภาพพจน์หรือชื่อเสียงของผู้บริหาร

3.2 ชำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์สูงสุดต่อตนเอง และต่องานในหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ

3.3 มีความรับผิดชอบต่องานของตนเอง และของผู้ใต้บังคับบัญชา

3.4 ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการประสบการณ์และการฝึกฝน ด้านเลขานุการ การจัดการ รวมทั้งหาทางเพิ่มพูนความสามารถ และความเข้าใจในวิชาชีพ เลขานุการ โดยสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารแก่กันและกัน

3.5 ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพภายในและภายนอก สถาบัน

3.6 รักษาความลับของงานในหน้าที่ไว้อย่างเข้มงวด ไม่ใช้ความลับนั้นเป็น ประโยชน์ส่วนตัว หรือในลักษณะที่จะก่อความเสียหายต่อสถาบันที่ตนทำงานอยู่หรือเคยทำงาน มาแล้ว

3.7 คำนึงถึงความต้องการ และปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา และฐานะผู้นำ จงทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี

3.8 ไม่ให้ข่าวหรือแถลงเรื่องราวใด ๆ เกี่ยวกับงานของตนในฐานะเลขานุการ มืออาชีพ โดยมีได้ทำความกระจ่างแจ้งกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดก่อนตามควร ถึงอำนาจและขอบเขต ที่ตนสามารถพูดได้

3.9 ไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพของเลขานุการ อื่นใด หรือทำร้าย ทำลายศักดิ์ศรีงานอาชีพของตน

จากงานวิจัยของกรแก้ว อัจฉรวัจน์ (2537 : 92-93) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาชุดการเรียนรู้ รายบุคคล เพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศพบว่า สมรรถภาพที่จำเป็นต้อง เสริมสร้างสำหรับงานเลขานุการในสังคมสารสนเทศได้แก่ ด้านงานเลขานุการ ด้านงานสำนักงาน ด้านการสื่อสารและด้านการพิมพ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สมรรถภาพด้านงานเลขานุการ สมรรถภาพงานเลขานุการที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือ ความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่เลขานุการ การประยุกต์ใช้ หลักสูตรบริหารเพื่อสนับสนุนงานผู้บริหาร และความสามารถในการเลือกจัดอันดับความสำคัญ ในงานที่รับผิดชอบ

2. สมรรถภาพด้านการสำนักงาน สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้างคือ การจัดระบบ สำนักงานอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ ระบบการสื่อสารทางไกลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สมรรถภาพทางการสื่อสาร สมรรถภาพทางการสื่อสารที่จำเป็นต้องเสริมสร้างคือ ความสามารถในการวางแผน จัดระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานในหน้าที่การประยุกต์ใช้อุปกรณ์ การสื่อสารในสำนักงานอัตโนมัติได้ดี และการนำเสนอสารสนเทศกระจายสารสนเทศได้ถูกต้อง

4. สมรรถภาพด้านการพิมพ์ สมรรถภาพที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง คือการใช้คอมพิวเตอร์ จัดการงานพิมพ์ได้รวดเร็ว และถูกต้องที่สุด จัดการงานพิมพ์ด้วยระบบฐานข้อมูลและใช้โปรแกรม สำเร็จรูปเพื่อผลิตงานพิมพ์ได้อย่างเหมาะสม

อาจกล่าวได้ว่าคุณสมบัติที่ดีของเลขานุการ เป็นสิ่งที่ช่วยให้เลขานุการมีความก้าวหน้า

ในชีวิตการทำงานชีวิตส่วนตัว และยังช่วยเชิดชูบุคลิกภาพของเลขานุการให้เด่นชัด ให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใกล้ชิด สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้บริหาร การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานของทุกฝ่าย ถ้าเลขานุการมีคุณสมบัติไม่พร้อม อาจจะเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองและผู้บริหารต้องการ

### บทบาทของเลขานุการผู้บริหาร

นักการศึกษาได้ให้ความหมายของคำว่า “บทบาท” ไว้หลายทัศนะ เช่น อูศมา เทศแก่น (2521 : 41) ได้ให้ความหมายบทบาทว่าเป็นเรื่องของการกำหนดตำแหน่ง เมื่อมีผู้ใดผู้หนึ่งดำรงตำแหน่งอยู่แล้ว พฤติกรรมที่ทำนั้น เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการคาดคะเนของบุคคลอื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น ส่วนภิญโญ สาร (2523 : 259) ได้กล่าวถึงบทบาทว่าเป็นสิ่งที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ถูกคนอื่นคาดหวังให้เขาทำ เรียกว่าบทบาทหน้าที่ ซึ่งกำหนดไว้ควบคู่กับตำแหน่งที่บุคคลนั้นครองอยู่ บทบาทหน้าที่ หมายความว่ารวมถึงหน้าที่ หรือเงื่อนไขที่ต้องกระทำและบรรดาสัทธิต่าง ๆ ที่ได้มาพร้อมกับตำแหน่ง สิทธิและหน้าที่ที่ประจำตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง เกี่ยวพันกับสิทธิและหน้าที่ของตำแหน่งอื่น ที่เกี่ยวข้องกันภายในระบบสังคมเดียวกัน สำหรับ อำนวย อุเทศ (2527 : 12) ได้กล่าวถึงบทบาทว่าเป็นงานหรือภารกิจหรือหน้าที่ที่กำหนดไว้ และคาดหวังว่าจะปฏิบัติตามตำแหน่งสถานภาพ แต่ละบุคคล ภายในขอบเขตการยอมรับของสังคมหรือหน่วยงานหรือระบบสายงานที่รับผิดชอบ สมาน จันทะดี (2529 : 15) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่าเป็นเรื่องของผู้ดำรงตำแหน่งตามเงื่อนไข และอำนาจที่ได้แสดงพฤติกรรมตามความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติ ค่านิยม ตามที่ตนเองปฏิบัติ และพฤติกรรมดังกล่าวนั้น ย่อมมีสัดส่วนผูกพันกับความคิดเห็นของผู้ดำรงตำแหน่งเอง และความคาดหวังของสังคมในระดับหนึ่ง ที่เห็นบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนั้นควรกระทำ พรพิทยา แก้วสามสี (2529 : 7) ได้กล่าวถึงบทบาทว่าเป็นการกระทำหรือแสดงออกของผู้บริหาร ที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งวัดและประเมินผลได้จากทัศนะของกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษ ทำนองเดียวกับ เอกชัย กีสุขพันธ์ (2530 : 74) ได้ให้ความหมาย บทบาทว่าเป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และสุรชน อ่อนชู (2530 : 7) ได้ให้ความหมายบทบาทว่าเป็นแบบแผนพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง

บทบาทหมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามเงื่อนไข และอำนาจหน้าที่ที่ต้องกระทำ หรือ การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่กำหนดไว้ เมื่อบุคคลเข้ามาดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง บทบาท เลขานุการผู้บริหารเปรียบเสมือนผู้ช่วยผู้บริหาร สามารถทำงานหรือเป็นตัวแทนผู้บริหารได้ทั้งนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาหาจุดยืน ตลอดจนวิธีการทำงานและความต้องการของผู้บริหาร

เพราะผู้บริหารแต่ละท่านมีความต้องการไม่เหมือนกัน เพราะฉะนั้นการที่จะเป็นเลขานุการที่ดีได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติหลายประการ จำเป็นต้องอาศัย การยกระดับของคุณภาพการทำงาน ให้เป็นไปตามความคาดหวัง (Meet Expectation) (อุษณีย์ ตูลาบตี. 2545 : 22)

เลขานุการที่ดี จะต้องคอยปรับตนให้มีสมรรถภาพและคุณลักษณะ ตามที่ผู้บริหารปรารถนา เพราะฉะนั้น การเป็นเลขานุการผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และ คุณลักษณะหลายประการ เพื่อเป็นการยกระดับของคุณภาพการทำงานให้เป็นไปตามบทบาท ของผู้บริหาร (อุษณีย์ ตูลาบตี. 2545 : 22-25) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความคิดเห็นผู้บริหารที่มี ต่อเลขานุการว่าควรมีลักษณะดังนี้

1. มีความรอบรู้ถึงความรับผิดชอบ และกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหารทั้งภายในและ นอกองค์กร เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและวิธีของผู้บริหารในการที่จะทำงานเหล่านั้นให้ประสบผลสำเร็จ
2. มีความสามารถที่จะดูแลรับผิดชอบงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารได้ อย่างเรียบร้อย แม้เมื่อผู้บริหารไม่อยู่ เช่น ในช่วงที่ผู้บริหารพักร้อนหรือเดินทางไปต่างประเทศ
3. เป็นผู้ที่มีการทำงานอย่างเป็นแบบแผน รู้จักลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน ในการทำงาน นอกจากนี้ยังรู้จักใช้ความคิดริเริ่มที่ดีในการทำงาน
4. รู้จักแยกแยะงานบางอย่างออกมาปฏิบัติเสียเอง เพื่อแบ่งเบาภาระให้ผู้บริหาร โดยพยายามทำงานในฐานะผู้ช่วยที่ดีที่สุดให้แก่ผู้บริหาร
5. สามารถเข้าใจคำอธิบายของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว และรับไปดำเนินการได้ อย่างเรียบร้อย รู้จักติดตามผลงานในแต่ละขั้นตอน โดยไม่ต้องให้ผู้บริหารมาเตือนหรือถามบ่อย ๆ
6. สามารถบริหารเวลาของตนเองและของผู้บริหารได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะช่วย จัดตารางเวลาให้แก่ผู้บริหารในการนัดหมายต่าง ๆ รวมทั้งช่วยเตือนความจำให้แก่ผู้บริหาร
7. รู้จักใช้วิจารณ์ญาณ และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สามารถตอบหรืออธิบาย รายละเอียดของงานได้โดยไม่ต้องผ่านผู้บริหาร ซึ่งในบางครั้งก็อาจช่วยแก้ปัญหาบางเรื่องให้แก่ ผู้บริหารได้ด้วย
8. แสดงให้เห็นว่าเราเป็นแหล่งข้อมูลให้แก่ผู้อื่นได้ สามารถตอบหรืออธิบายรายละเอียด ของงานได้โดยไม่ต้องเข้าไปรบกวนถ้าไม่จำเป็น
9. แสดงความเป็นผู้มีน้ำใจ รู้จักช่วยเหลือ ให้ความเคารพและยกย่องผู้ร่วมงานในที่ทำงาน ของผู้บริหาร รวมถึงแขกและผู้มาติดต่องานกับผู้บริหารด้วย
10. มีการบริหารงานเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดเก็บเอกสาร ที่ผ่านเข้ามา ให้ผู้บริหารได้ เสร็จอย่างรวดเร็วและเรียบร้อย รู้จักศิลปะในการจัดเก็บเอกสาร หรือโครงการ ที่มาค้างอยู่บนโต๊ะผู้บริหารนาน ๆ ให้เร่งผ่านไปได้ และต้องรับผิดชอบต่อหาข้อมูลข่าวสาร ที่ผู้บริหารต้องการมาเสนอให้ได้
11. เชี่ยวชาญในงานเลขานุการพื้นฐาน อาทิ งานจัดแฟ้ม งานพิมพ์ เทคนิคการรับโทรศัพท์ เป็นต้น งานเหล่านี้ต้องสามารถทำได้โดยไม่ต้องมีข้อตำหนิเลย

12. รู้จักการแสดงออกอย่างสงบ เมื่ออยู่ในวิกฤตการณ์ เยือกเย็น เมื่อตกอยู่ในภาวะตึงเครียด เช่น ผู้บริหารอารมณ์เสียดูว่าหรืออยู่ในอารมณ์ไม่ดี ก็สามารถรับฟังได้อย่างสงบ และทำงานต่อไปเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น

13. มีความซื่อสัตย์ภักดีต่อผู้บริหารอย่างแท้จริง เพื่อที่ว่าผู้บริหารจะได้มั่นใจและไว้วางใจเต็มที่ในเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นความลับ

14. ถ้าเป็นไปได้ควรมีความสนใจใฝ่หาความรู้อย่างกว้างขวาง และรู้จักนำเรื่องราวในสิ่งพิมพ์ที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวกับงานของผู้บริหารซึ่งผู้บริหารกำลังสนใจมาให้เสมอ ๆ

15. รู้จักหาข้อเท็จจริงและข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาเรียนให้ผู้บริหารทราบ ซึ่งข่าวหรือข้อมูลบางเรื่องก็เป็นเรื่องยาก หรือไม่สู้ดีนักหรือแม้แต่เป็นไปได้เลยที่ผู้บริหารจะไปสืบหาเอง

16. สนใจที่จะเข้าร่วมโครงการอบรมต่าง ๆ ที่จะช่วยพัฒนาตัวเอง ถ้าทำได้ควรเข้าอบรมการจัดการ เพื่อที่จะได้สามารถเข้ามามีส่วนช่วยในงานสำคัญ ๆ ของผู้บริหารได้มากขึ้น

17. มีการแสดงออกที่ดีทั้งในการพูดและการเขียน สามารถอธิบายอะไร ๆ ได้สั้น ๆ และเป็นที่น่าสนใจ ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายที่แน่นอน และการปฏิบัติงานรวมทั้งเรื่องที่ผู้บริหารจะสื่อสารกับคนอื่น ๆ นั่นคือ มีความเข้าใจในความคิดอ่านของผู้บริหาร

18. เต็มใจที่จะทำงานต่าง ๆ (แม้จะเลยเวลาทำงานไปแล้ว) ของผู้บริหารให้เสร็จสมบูรณ์ โดยไม่ต้องให้ผู้บริหารขอร้อง

19. มีความสามารถในการสั่งงาน มอบหมายและเสนองานให้คนอื่น ๆ ได้อย่างมีหลักการ สามารถฝึกสอนคนอื่น ๆ ได้ถ้าจำเป็น

20. สามารถดูแลบริหารงานประจำวัน และโครงการต่าง ๆ ได้ โดยที่ผู้บริหารไม่ต้องคอยสั่งคอยตาม

21. จัดทำรายงานต่าง ๆ ในไดอารี่ของผู้บริหารได้ทันเหตุการณ์เสมอ

22. สามารถทำวิจัยง่าย ๆ รวบรวมข้อมูลและเขียนร่างข้างต้นคร่าว ๆ มาให้ผู้บริหารพิจารณา

จากงานวิจัยของอภริตี อนุเคราะห์กุล (2541 : 17-31) ที่ศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บทบาทหน้าที่ของเลขานุการในมหาวิทยาลัยประกอบไปด้วยงานบริหารทั่วไป เช่น งานธุรการ งานสัญญา งานบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์เอกสาร งานเลขานุการ เช่น ร่างโต้ตอบหนังสือ งานบันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม งานทำรายงานการประชุม งานบันทึกรายงานอื่น ๆ และงานติดต่อประสานงาน เช่น งานติดต่อหน่วยงานและบุคคล งานติดตามผลงาน ตอบปัญหาและชี้แจง ติดตามประเมินผลงานและการให้คำแนะนำปรึกษา บทบาทของเลขานุการจะปรับเปลี่ยนไปตามพัฒนาการของสังคม เลขานุการในสังคมนานาชาติจำเป็นต้องเรียนรู้และสามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนงานของผู้บริหารในสถาบันให้มีประสิทธิภาพ ความสำเร็จ

ในการบริหารงานสำนักงานนั้น ขึ้นอยู่กับบทบาทของเลขานุการเป็นสำคัญ โดยเฉพาะงานการบริการมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูง มีบทบาทในการพัฒนาคน เพื่อการพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความเจริญก้าวหน้า เลขานุการผู้บริหารต้องมีการปรับตัวและพัฒนาตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ดังนั้นบทบาทของเลขานุการผู้บริหาร ย่อมขึ้นอยู่กับงานในหน้าที่ บุคลิกภาพของบุคคล ผู้เข้าสวมบทบาทและความต้องการของผู้บริหารและเพื่อร่วมงานในขณะที่ปฏิบัติงาน

## งานของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย

งานเลขานุการ มีความสำคัญอย่างมาก เพราะคอยสนับสนุนผู้บริหารอยู่เบื้องหลังในการบริหารงานต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้ผู้บริหารทำงานในภารกิจต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี (ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์. 2530 : 51-53)

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้กำหนดให้เลขานุการสำนักรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มีหน้าที่และรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการบริหารสำนักรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ให้เป็นที่เรียบร้อย ได้แก่ งานด้านสารบรรณ งานการประชุม งานด้านการพัสดุ ครุภัณฑ์ งานจัดทำสารสนเทศกิจกรรมนักศึกษา ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีรายละเอียดดังนี้ (มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. 2545 : 27)

1. งานสารบรรณ ดำเนินงานรับ-ส่ง หนังสือเข้าออกของสำนักรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา การจัดเก็บเอกสารให้ง่ายต่อการจัดเก็บและสะดวกต่อการค้นหา สำเนาเอกสารแจ้งหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบ ร่างหนังสือโต้ตอบ วางระบบการจัดพิมพ์เอกสารของสำนักรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
2. งานการประชุม มีหน้าที่รับผิดชอบงานการประชุมของสำนักรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ได้แก่ การประชุมผู้บริหาร การประชุมคณาจารย์สำนักรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา งานการประชุมกรรมการในชุดต่าง ๆ การจัดเตรียมเอกสารการประชุม และสถานที่การประชุม การจดบันทึกการประชุม การจัดทำรายงานการประชุม งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
3. งานสารสนเทศกิจกรรมนักศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบรวบรวม และจัดทำข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น ต่อการดำเนินงานในสำนักรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ที่ง่ายต่อการค้นหาและเรียกใช้ จัดทำสรุปรายงานประจำปีการดำเนินงานของสำนักรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
4. งานจัดพิมพ์ ดำเนินการจัดพิมพ์เอกสารของสำนักรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ดำเนินจัดพิมพ์เอกสารของสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับการสัมมนา พิมพ์หนังสือประเมินผลหลังจากการจัดสัมมนาทุกครั้ง พร้อมทั้งจัดเก็บสำเนาเอกสารอย่างเป็นหมวดหมู่ ประสานงานส่งหนังสือ งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
5. งานพัสดุ เบิกจ่ายพัสดุครุภัณฑ์ สำหรับสำนักรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา

และสโมสรนักศึกษา จัดทำบัญชีและตรวจสอบพัสดุ ครุภัณฑ์ ในความรับผิดชอบ ของสำนัก  
รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ดูแลรักษาอุปกรณ์สำนักงาน จัดทำการเบิกจ่ายอุปกรณ์  
ในการทำกิจกรรม

6. ดูแลพัสดุ จัดหมาย ไปรษณีย์ของนักศึกษา จัดทำทะเบียนรับจดหมาย พัสดุ ไปรษณีย์  
และประกาศรายชื่อนักศึกษาให้นักศึกษาทราบ

สำหรับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการคณะ คือปฏิบัติงานเกี่ยวกับ  
งานสารบรรณ โดยตรวจสอบงานก่อนเสนอผู้บริหาร และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1. ประสานงานกับผู้บริหาร คณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอก  
คณะ
2. รับผิดชอบงานการประชุม และจัดทำระเบียบวาระการประชุม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
3. รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของเอกสารก่อนเสนอคณะบดีลงนาม
4. รับผิดชอบงานสารบรรณ งานจัดพิมพ์เอกสาร ร่างหนังสือ จัดเก็บเอกสาร และ  
งานธุรการอื่น ๆ
5. รับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยครบถ้วนของอุปกรณ์และครุภัณฑ์ ประจำสำนักงาน
6. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ได้กำหนดตำแหน่ง  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เป็นตำแหน่งประจำผู้บริหาร เช่น ประจำตำแหน่งอธิการบดี  
รองอธิการบดี และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2529 : 1-6)

1. หน้าที่และความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่  
ความรับผิดชอบ และคุณภาพของงานสูงหรือในฐานะผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งเป็นตำแหน่ง  
ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานเทียบได้ระดับเดียวกัน รับผิดชอบงานบริหารทั่วไป  
หรืองานเลขานุการ โดยควบคุมหน่วยงานหลายหน่วยงานและปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา  
จำนวนมากพอสมควร รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พิจารณาศึกษาวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะและดำเนินการปฏิบัติงาน  
บริหารทั่วไปที่ต้องใช้ความชำนาญ โดยควบคุมตรวจสอบการจัดงานต่าง ๆ หลายด้าน เช่น  
งานธุรการ งานสัญญา งานบุคคล งานจัดงานระบบ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์  
และแจกจ่ายเอกสาร งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวมข้อมูลสถิติ เป็นต้น หรือควบคุมตรวจตรา  
การปฏิบัติงานเลขานุการ ซึ่งต้องใช้ความชำนาญ เช่น งานโต้ตอบ งานแปลเอกสาร งานเตรียมเรื่อง  
และเตรียมการสำหรับการประชุม งานบันทึกเรื่องที่เสนอที่ประชุม งานทำรายงาน การประชุมและ  
รายงานอื่น ๆ งานติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้งเข้าร่วมประชุม  
ในการกำหนดนโยบาย และแผนงานของส่วนงานที่สังกัด ผูกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำ  
ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมาและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังทำหน้าที่  
กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานพิจารณาวางอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และงบประมาณของหน่วยงาน  
ที่รับผิดชอบติดต่อดูประสานงานวางแผนมอบหมายงาน วินิจฉัย สั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ

ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วย

สรุปภาระหน้าที่ของเลขานุการในมหาวิทยาลัยประกอบไปด้วย งานบริหารทั่วไป เช่น งานธุรการ งานสัญญา งานบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและการบัญชี งานพัสดุงานจัดพิมพ์ เอกสาร งานเลขานุการ เช่น ร่างโต้ตอบหนังสือ งานบันทึกเรื่องที่เสนอที่ประชุม งานทำรายงาน การประชุม งานบันทึกรายงานอื่น ๆ และงานการติดต่อประสานงาน เช่น งานติดต่อหน่วยงาน และบุคคล งานติดตามผลงาน ตอบปัญหาและชี้แจง ติดตามประเมินผลงานและการให้คำแนะนำ ปรึกษาเลขานุการตามที่ได้แยกประเภทนี้มีบทบาทแตกต่างกันไป

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้แบ่งบทบาทหน้าที่ของเลขานุการ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ออกเป็น 3 ด้าน สำหรับ ในงานวิจัยนี้ จะกล่าวเฉพาะเลขานุการผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งมีขอบข่ายของงาน เลขานุการมีได้จำกัดอยู่เพียงงานเอกสารเท่านั้น แต่จะต้องมีงานอื่น ๆ ที่เป็นภารกิจในความ รับผิดชอบอีกมากมาย ซึ่งสรุปบทบาทหน้าที่ของเลขานุการได้ 3 ด้าน คือ บทบาทด้านเป็นผู้ช่วย งานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร

### 1. บทบาทด้านเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร

ผู้บริหารส่วนใหญ่ถือว่าเวลาเป็นสิ่งที่มีความมากในการดำเนินการ ฉะนั้นผู้บริหารจึงต้องการ ที่จะรักษาเวลา เพื่อใช้ในการทำงานสำคัญ ๆ เช่น การวางแผนงาน การกำหนดนโยบายขององค์กร เพื่อให้งานก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารต้องการบุคคลที่มีความสามารถไว้ใจได้ มาช่วย แบ่งเบาภาระในการทำงาน ช่วยในงานต่าง ๆ ดำเนินไปได้โดยรวดเร็วถูกต้องตามที่ผู้บริหาร ต้องการ ช่วยปฏิบัติงานแทนได้ตามความเหมาะสมโดยไม่ต้องสั่ง ซึ่งบุคคลที่จะสามารถช่วย ในเรื่องเหล่านี้ได้คือเลขานุการ (อัจฉรินทร์ เสรีกุล. 2537 : 1)

เนื่องจากปัจจุบัน เลขานุการมีบทบาทที่แตกต่างไปจากอดีตมาก ผู้บริหารทั้งหลาย ต่างก็มีความคาดหวังให้เลขานุการเป็นผู้ช่วยงานบริหารมากขึ้น หากจะกล่าวถึงความคาดหวัง ในบทบาทเลขานุการผู้บริหารแล้ว ก็อาจจะเป็นบทบาทในฐานะผู้บริหารงานปกติ งานเร่งด่วน การสร้างสรรค์งานต่าง ๆ เลขานุการจะต้องทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของสถาบัน ต้องรู้จักตนเอง ทำความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ รู้จักผู้บริหาร เพื่อจะสามารถทำงานให้ผู้บริหารได้ อย่างถูกต้อง รู้จักสถาบัน เรียนรู้ถึงขอบข่ายหน้าที่การงาน และผู้บริหารทุกท่าน เลขานุการ เป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เลขานุการมีบทบาท ในการช่วยงานบริหารสถาบันได้อย่างมาก เพราะเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้บริหาร จนอาจกล่าวได้ว่า เป็นผู้บริหารเงาในสถาบัน (เมืองทอง เขมมณีและคนอื่น ๆ. 2535 : 3) เลขานุการต้องรู้และเข้าใจ ทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้บริหารควรรู้และเข้าใจ ต้องสามารถพลิกแพลงจัดการงานให้ราบรื่นสอดคล้อง กับความต้องการ ความจำเป็นของงานและของตัวผู้บริหาร

เลขานุการมีบทบาทช่วยในการบริหารงานทั้งทางตรงและทางอ้อม บทบาททางตรง จะเห็นได้ชัดเจน ในการลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะเสนอเสนอนุมัติ การจัดลำดับคนที่จะต้องพบ เป็นต้น ซึ่งถ้าเลขานุการเป็นผู้ที่ขอใช้สิทธิพลหรือกลั่นแกล้งผู้น้อยแล้ว ย่อมทำให้การบริหารงาน ระส่ำระสาย หรือล่าช้าได้ ส่วนทางอ้อมนั้นจะเห็นได้จากการที่เลขานุการรายงานเรื่องต่อผู้บริหาร ซึ่งอาจบิดเบือนไปได้ ถ้าเลขานุการผู้นั้นไม่มีคุณธรรม หรือความสามารถในการสื่อสารความหมาย ไม่ดีพอ นอกจากนั้นเลขานุการยังเป็นผู้ช่วยในการจดจำเรื่องราว วางแผนงานประจำ ปรับปรุงการ จัดระบบการทำงานของผู้บริหาร เป็นผู้แทนในการติดต่อการงานต่าง ๆ ถ้าเป็นผู้ช่วยที่ดีก็เปรียบ เสมือนเพื่อนที่ดี ผู้เป็นคู่คิดซึ่งจะส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้เต็มที่ เลขานุการของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีความรู้ในเรื่อง การบริหารงานการจัดการ นอกเหนือจากงานในหน้าที่เป็นอย่างดี (ซวลิต หมิ่นนุช. 2535 :1) และต้องพิจารณางานของผู้บริหารว่า มีงานหลักอะไรบ้าง โดยปกติแล้วงานของผู้บริหารอาจแบ่ง ออกได้ดังนี้ คือ

1. การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนทาง การทำงานในอนาคตว่าจะทำอะไรบ้าง ทำอย่างไร และมีค่าใช้จ่ายเท่าไร
2. การจัดองค์การ (Organizing) การจัดองค์การ หรือการจัดงานต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ จัดแบ่งคนที่เกี่ยวข้องกับงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว
3. การจัดกำหนดการทำงาน (Scheduling) การกำหนดเวลาการทำงานเป็นการจัด กำหนดเวลาร่างงานต่าง ๆ ที่ได้จัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ไว้แล้ว จะต้องเริ่มทำเมื่อใด มีระยะเวลา นานเท่าใด และจะเสร็จสิ้นสมบูรณ์ในเวลาใดบ้าง
4. การควบคุมงาน (Controlling) การควบคุมงานเป็นการดูแล ตรวจสอบงานต่าง ๆ ที่จัดแบ่งและกำหนดเวลาไว้ว่า สามารถดำเนินไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ การปฏิบัติมีปัญหา และอุปสรรคอย่างไร หรืองานสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมายหรือไม่
5. การสั่งงาน (Ordering) การสั่งงานเป็นการออกคำสั่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การจัดองค์การ การกำหนดเวลาเพื่อควบคุมการดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
6. การติดตามทบทวนงาน (Reviewing) การติดตามทบทวนงานเพื่อติดตามผลงาน และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินไปตามเป้าหมาย หรือไม่ ถ้ามีปัญหาไม่เป็นไปตามแผนจะต้องควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้
7. การกำหนดงบประมาณ (Budgeting) การกำหนดงบประมาณเป็นการวางแผนด้าน การเงิน ที่ต้องสัมพันธ์ไปกับแผนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะให้ความสำคัญด้านงบประมาณรายรับ และรายจ่ายจะต้องดำเนินควบคู่ไปกับแผนงาน

งานดังกล่าวเป็นงานประจำของผู้บริหาร เลขานุการจึงต้องติดตามข้อมูล และจัดการให้เป็น ระบบมีระเบียบ เมื่อผู้บริหารขอใช้ข้อมูล เลขานุการสามารถนำเสนอและให้ตรวจสอบได้ทันที นอกจากนั้นเลขานุการในฐานะเป็นผู้ช่วยงานการบริหารที่มีบทบาทในการจัดลำดับความสำคัญ ของงาน ทำงานในฐานะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร ทั้งในด้านการสนับสนุน

การปฏิบัติงาน วิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจ จะต้องศึกษาวิเคราะห์และกรองงานเสนอผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้บริหารที่ทำงานอย่างนักบริหารมืออาชีพนั้น ย่อมจะต้องมีผู้ช่วยงานการบริหาร เพื่อแบ่งเบาภาระ ซึ่งหากไม่มีผู้ทำหน้าที่ดังกล่าว เลขานุการเป็นบุคคลที่ผู้บริหารคาดหวังให้ทำหน้าที่ดังต่อไปนี้ (อุษณีย์ ตูลาบดี. 2536 : 21-24, 216 ; ดนัย ตูลาบดี. 2538 : 34)

1. ช่วยในการจัดทำงานขั้นต้น เลขานุการควรเป็นผู้มีความสามารถวางแผนงานและวิเคราะห์งานได้ เพื่อที่จะได้จัดทำแผนงานขั้นต้นเสนอให้ผู้บริหารได้ตรวจสอบ และจัดทำเอกสารแจกจ่ายให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการประชุม การสัมมนา งานในหน้าที่ประจำวัน หรืองานพิเศษ และงานเร่งด่วนอื่น ๆ

2. ช่วยจัดรูปงาน เป็นงานที่มีลักษณะคล้ายกับการกำหนดวงงานว่า จัดอย่างไร เพียงแต่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบมากขึ้น และมองรูปงานให้กว้างไกล เพื่อจะลงมือทำให้ประสบความสำเร็จ

3. ช่วยในการจัดหาข้อมูล ซึ่งเป็นงานทั่วไปอยู่แล้ว เพียงแต่ในระดับบริหารย่อมต้องการความละเอียดมากขึ้น เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาอย่างรอบคอบ

4. ช่วยในการเตรียมงาน ไม่ว่าจะเป็นงานโทรทัศน์ งานประชุม งานพบปะ การนัดแขก หรือแม้แต่การเดินทางย่อมจะต้องถูกเตรียมไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อความเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว

5. ช่วยติดต่อประสานงาน เลขานุการเป็นบุคคลที่มีโอกาสพบผู้คนมากมาย ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป การติดต่อประสานงานควรทำด้วยความเข้าใจอันดี ซึ่งย่อมจะต้องอาศัยหลักจิตวิทยามาช่วย

6. ช่วยในการติดตามงาน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างคล่องตัวและประสบความสำเร็จ เลขานุการควรเป็นผู้มีความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ผลการติดตามงานให้ผู้บริหารได้รับความร่วมมือที่ดี ควรให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อด้วยความจริงใจ ซึ่งจะเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีสามารถทำให้ได้ผลกระทบที่ดีกลับมายังสถาบัน

7. ช่วยส่งเสริมผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบแบบแผนอย่างราบรื่น ผู้บริหารจะไม่มีเวลามากพอที่จะต้องคิดและติดตามงานต่าง ๆ ดังนั้นจะต้องเป็นหน้าที่ของเลขานุการ เพื่อให้งานกิจกรรมที่สำคัญบรรลุถึงเป้าหมาย และประสบความสำเร็จตามที่ได้คาดหวังไว้

8. ช่วยพิจารณากรองงาน เป็นบทบาทสำคัญมากสำหรับงานเลขานุการในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร งานทุกชิ้นที่จะเสนอ ควรเป็นเรื่องที่สมควรที่สุด

เมื่อเลขานุการจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการบริหารและการบังคับบัญชา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงการบริหารในสำนักงานที่ตนควบคุม เพื่อการบังคับบัญชาของเลขานุการจะสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## 2. บทบาทด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

เลขานุการแต่ละคนทำงานไม่เหมือนกันทุกประการ ส่วนใหญ่คล้าย ๆ กัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะของสถาบัน ฐานะหรือตำแหน่งของผู้บริหาร ความเต็มใจของผู้บริหารที่จะมอบหมายงานให้เลขานุการรับผิดชอบ และความสามารถของเลขานุการ แต่อย่างไรก็ตาม เลขานุการโดยทั่วไปจะต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้ (จินตนา บุญบงการ. 2533 : 24-25 ; ขวลิต หมิ่นนุช. 2535 : 8 ; สายสวรรค์ วัฒนพานิช. 2535 : 11-12 ; อุษณีย์ ตูลาบดี. 2536 : 132 ; ประภาภรณ์ พันธ์พรประสิทธิ์. 2537 : 4)

1. ต้อนรับแขก เลขานุการต้องรู้จักวิธีการต้อนรับแขก วิธีการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่แขกที่มาพบผู้บริหารตามความเหมาะสม
2. อ่านและจำแนกหนังสือเข้า เลขานุการต้องรู้ว่า เมื่อหนังสือประเภทต่าง ๆ เข้ามาในหนังสือใดมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เลขานุการที่ดีต้องรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น เพื่อช่วยตัดสินใจในเรื่องหนังสือแต่ละประเภทรวมไปจนถึงตรวจสอบวันที่ และแหล่งที่มาด้วย
3. จัดบันทึก รับคำสั่งของผู้บริหาร
4. เขียนรายงานเสนอรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคคลของหน่วยงาน เช่น ผลการติดต่อเยี่ยมเยียนแขก ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในช่วงเวลาหนึ่ง สรุปผลการดำเนินงานของบุคคลหรือหน่วยงาน รายงานจะบรรจุข้อมูลพื้นฐานที่ช่วยให้บุคลากรทราบนโยบาย เป้าหมาย ผลการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงานและเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน
5. รับโทรศัพท์ เลขานุการต้องรู้วิธีการโต้ตอบทางโทรศัพท์ด้วยคำสุภาพ มีไหวพริบ มีสติปัญญา รู้กาลเทศะ เพราะการใช้โทรศัพท์นั้นเป็นตัวส่งเสริมหรือทำลายชื่อเสียงและผลประโยชน์ของสถาบันได้ การใช้โทรศัพท์ที่พูดจาละเอียดชัดเจน สุภาพ ทันเหตุการณ์จะช่วยให้ผู้ติดต่อได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และพอใจ ในทางตรงกันข้าม การใช้โทรศัพท์ที่พูดจាក้าวร้าว ก้าวร้าว ลำช้า จะทำให้ผู้ที่มาติดต่อไม่เข้าใจเรื่องราว หงุดหงิด อารมณ์เสีย และพลอยไม่พอใจทั้งตัวบุคคลและสถาบัน
6. จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บริหาร เช่น การนัดหมาย เวลาของผู้บริหารเป็นสิ่งมีค่า เลขานุการต้องรู้จักประสงค์ ความสำคัญของการนัดหมายแต่ละรายและเวลาแต่ละช่วงของผู้บริหาร ต้องมีข้อมูลพร้อมที่จะจัดเวลานัดหมายได้เหมาะสม
7. การจัดเตรียมการประชุม เลขานุการต้องรู้หน้าที่และขั้นตอน ในการจัดการประชุม ตั้งแต่เริ่มขออนุมัติให้มีการประชุม จัดหาสถานที่ ทำจดหมายเชิญประชุมเตรียมงานก่อนการประชุม ดำเนินการประชุม จัดบันทึกการประชุม จนกระทั่งขั้นสุดท้าย คือการเขียนรายงานการประชุม
8. จัดเตรียมดูแลเครื่องใช้ในสำนักงานให้ครบถ้วน สามารถหยิบมาใช้ได้สะดวก

9. ควบคุมและจัดระเบียบงานสำนักงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบุคคล งานพัสดุ และงานการเงิน
10. ร่างคำปราศรัยหรือคำบรรยายให้ผู้บริหาร
11. จัดหาอุปกรณ์และพัสดุไว้ในสำนักงาน
12. จัดเตรียมการเดินทาง และปฏิบัติงานระหว่างที่ผู้บริหารไม่อยู่
13. จัดแต่งสำนักงานให้เหมาะสม
14. เขียนและส่งโทรเลขในบางโอกาส
15. การจัดเก็บเอกสาร เลขานุการควรมีความรู้ในเรื่องการบริหารเอกสาร ระบบการจัดเก็บเอกสาร ระบบการควบคุมเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ
16. จัดการงานติดต่อด่าง ๆ เลขานุการต้องมีความรู้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี

งานในหน้าที่เลขานุการนั้น จะมีงานมากหรือน้อยก็แล้วแต่ขอบเขตของงาน เช่น เป็นเลขานุการของทนาย ต้องรู้กฎหมาย เลขานุการของแพทย์ต้องรู้ศัพท์เทคนิค เลขานุการของรัฐมนตรีต้องมีความรู้ทางการเมืองด้วย ฉะนั้นในการทำงานหรือประกอบธุรกิจ งานเลขานุการก็จะแตกต่างกันออกไป การที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ได้นั้น เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถเกี่ยวกับงานหลักทุกประเภทในสถาบัน ต้องมีความรู้เป็นอย่างดีในงานบางอย่าง ต้องสามารถแก้ปัญหาในทางปฏิบัติทุกประเภทได้เป็นอย่างดี

สันทนีย์ พงษ์นัยรัตน์ (2532 : 70-74) ได้ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ โดยส่วนรวมพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ได้ทุกสถานการณ์และการมีอารมณ์เยือกเย็นในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะทางวิชาชีพที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมดูแล การจัดเก็บเอกสารข้อมูลสถิติต่าง ๆ การดำเนินการให้เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี สำเร็จการศึกษา ด้านเลขานุการ และการได้รับการฝึกอบรมโดยเฉพาะ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นได้แก่ การแต่งกายทันสมัย คุณลักษณะด้านวิชาชีพที่จำเป็นได้แก่ การใช้ภาษาอังกฤษทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน ความรู้ ความชำนาญในการพิมพ์ดีดทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2538 : 85) ได้ศึกษาคุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา พบว่า

1. ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นความสำคัญมากต่อลักษณะของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง โดยเห็นความสำคัญในคุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงานมากกว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ คุณลักษณะด้านลักษณะนิสัยในการทำงานที่มีความสำคัญ ได้แก่ มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ปฏิบัติงานเป็นที่ไว้วางใจได้และเป็นคนตรงต่อเวลา คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่มีความสำคัญ ได้แก่ มนุษย์สัมพันธ์ ควบคุมและระงับอารมณ์ได้ดี และมีความฉลาดและไหวพริบปฏิภาณดี คุณลักษณะด้านความสามารถที่มี

ความสำคัญ ได้แก่ มีความรอบคอบและถี่ถ้วนในงานประจำ มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานและพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

2. ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการ เห็นความสำคัญมากต่อบทบาทของเลขานุการ ผู้บริหารระดับสูง โดยเห็นความสำคัญในบทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหารมากกว่าบทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร และบทบาทในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคม บทบาทในฐานะผู้ช่วยผู้บริหารที่มีความสำคัญมากได้แก่ การจัดบันทึกคำสั่งงานและถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้อง ใช้โทรศัพท์ได้คล่องแคล่วถูกต้องตามหลักการ เก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ถูกต้องตามหลักการ จัดเก็บเอกสารและทำหน้าที่ต้อนรับแขกผู้มาติดต่อผู้บังคับบัญชา บทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหารที่มีความสำคัญ ได้แก่ มีความรู้ ความเข้าใจในระบบการสื่อสาร และสามารถใช้ระบบนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ติดตามงานที่สั่งการเมื่อเวลาผ่านไปตามสมควร และติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบันในฐานะสมาชิกของสถาบันและสังคมที่มีความสำคัญ ได้แก่ มีความรักและศรัทธาในสถาบันที่สังกัด มีภูมิหลังที่ดีและไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสียและไม่มีปัญหาทางครอบครัว

สำหรับจินทนา แสนสุข (2539 : 123) ได้ศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการพบว่า

1. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนะคติต่อบทบาทเลขานุการ ด้านการบริหาร การปฏิบัติงานในหน้าที่ การสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรอยู่ในระดับความจำเป็นน้อย ส่วนด้านที่อยู่ในระดับความจำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้บริหารได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านที่จำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ได้แก่ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

2. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการเลขานุการพบว่า ด้านการบริหาร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนะคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารมีทัศนะสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารมีทัศนะสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ และด้านจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### 3. บทบาทด้านการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของงานเลขานุการ นอกจากเลขานุการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแล้ว จำเป็นต้องสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างดีและราบรื่น ทั้งการเขียน การพูด และการฟัง (เมืองทอง แชมมณี และคนอื่น ๆ. 2535 : 17)

การเขียน เลขานุการต้องมีเทคนิคในการสื่อข้อความที่มีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วย หลักการเขียน 7 C's คือ (จีระภา โตสมบุญ. 2537 : 81-92)

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

นอกจากนี้ เลขานุการจะต้องปรับปรุงพื้นฐานภาษาอังกฤษ การสื่อสารทางโทรศัพท์ ศิลปะการใช้ภาษา การเรียงความ การสื่อความหมายด้วยการเขียน การเขียนจดหมายติดต่อกภายในภายนอก การเขียนบันทึกข้อความ การเตรียมโครงสร้างคำกล่าวในการประชุมสัมมนา และการเปิดงานเรื่องต่าง ๆ ของผู้บริหาร เป็นต้น

การพูดที่ดีนั้น ผู้พูดควรมีการสร้างบรรยากาศ ควรหลีกเลี่ยงการถ่มตัวจนเกินไป การตำหนิผู้ฟัง สถานที่ และการกล่าวถึงบุคคลหรือสถาบันใด ๆ ในทางตำหนิและไม่ควรแสดงอาการโกรธผู้ฟังโดยเด็ดขาด ใช้ภาษาง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาต่างประเทศ หรือใช้ศัพท์เฉพาะมากเกินไป ไม่นำภาษาท้องถิ่นมาใช้ล้อเลียน ควรมีตัวอย่างประกอบการพูด มีมุขตลกสอดแทรกบ้าง แต่สิ่งที่ไม่ควรพูดคือ คำพวน คำสองแง่สองง่าม

การฟัง ในเรื่องของการติดต่อสื่อสาร การฟังนั้นเป็นปัจจัยสำคัญมากกว่าการพูด แต่คนทั่วไป ไม่เห็นความสำคัญ เพราะการฟังไม่ใช้การแสดงออกอย่างชัดเจน (เมืองทอง เขมมณี และคนอื่น ๆ. 2535 : 1) การฟังจะเข้าใจได้ดีนั้น นอกจากจะต้องตั้งใจฟังให้ได้ใจความแล้ว ยังต้องสังเกตอากัปกิริยา ท่าทางและความรู้สึกของผู้พูดให้ซาบซึ้งถึงจิตใจว่า ที่พูดมานั้นหมายความว่าอย่างไร

การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึงการประชาสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะเป็นผลทำให้งานเลขานุการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสามารถในการทำหน้าที่เลขานุการ ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลอย่างแท้จริง เลขานุการแต่ละคนต้องสร้างความก้าวหน้าในงานเลขานุการ โดยการสร้างศิลปะการติดต่อสื่อสาร ศิลปะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับงานเลขานุการ การที่มีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารในขั้นต้นนั้น จะเป็นคุณสมบัติ ที่มีส่วนช่วยให้การต้อนรับ ติดต่อนัดหมาย ประชาสัมพันธ์ ประสานงาน ผ่านไปด้วยความเรียบร้อย เปรียบเสมือนเป็นกระจกเงาสະสะท้อนให้เห็นภาพพจน์ของสถาบัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเลขานุการของผู้บริหารนั้น เลขานุการควรรู้จักและเข้าใจการบริหารงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ตามบทบาทของเลขานุการเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมสารสนเทศ เลขานุการจำเป็นจะต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของเลขานุการสามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ปัจจุบัน สามารถทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนผู้บริหารในสถาบันได้อย่างดี ทั้งในด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนและสาระดังนี้ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ลักษณะของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งดำรงตำแหน่งในปีการศึกษา 2546 ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี ฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณบดี และรองคณบดี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 6 แห่งคือ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ รวม 196 คน ดังแสดงในตาราง 1

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัย	ผู้บริหาร
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	24
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	18
มหาวิทยาลัยรังสิต	48
มหาวิทยาลัยศรีปทุม	22
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	20
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	64
รวม	196

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา คู่มือ ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงานเลขานุการ เพื่อรวบรวมแนวคิดและหลักการมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม
2. ศึกษาหลักเกณฑ์ และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารของ เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2523 : 4-7) ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2524 : 133-137) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และ 2 มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง พิจารณาเสนอข้อปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
5. นำแบบสอบถามที่รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน (ภาคผนวก ข) เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง ความถูกต้องของเนื้อหา ครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุง
6. นำแบบสอบถาม เสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง แล้วทำการแก้ไขปรับปรุง
7. นำแบบสอบถามที่ได้ ไปทดลองใช้กับผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม เป็นรายข้อ โดยใช้ร้อยละ 25 ของกลุ่มสูง และร้อยละ 25 ของกลุ่มต่ำ โดยการทดสอบที (t-test) โดยพิจารณาเลือกข้อคำถาม ที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป มาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย (Ferguson. 1981 : 180) (ภาคผนวก ก)
8. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการคำนวณจาก ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.98 (ภาคผนวก ง)
9. เมื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามและปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว นำเสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

## ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับถามทัศนคติของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหาร แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการผู้บริหารในการปฏิบัติงาน เลขานุการผู้บริหาร มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales)

5 ระดับ จำนวน 65 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร จำนวน 20 ข้อ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่จำนวน 25 ข้อ และด้านการติดต่อสื่อสารจำนวน 20 ข้อ โดยผู้วิจัย กำหนดค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่ามี การปฏิบัติมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่ามี การปฏิบัติมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่ามี การปฏิบัติปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่ามี การปฏิบัติน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่ามี การปฏิบัติ น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยมี ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่ามี การปฏิบัติมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่ามี การปฏิบัติมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่ามี การปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่ามี การปฏิบัติ น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่ามี การปฏิบัติ น้อยที่สุด

และในตอนท้ายของแบบสอบถามจะมีคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อเก็บข้อมูลรวมทั้งสิ้น 196 ชุด ได้รับกลับคืนมา 140 ชุด คิดเป็นร้อยละ 71.43 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

มหาวิทยาลัย	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ได้รับคืน
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	24	13
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	18	15
มหาวิทยาลัยรังสิต	48	44
มหาวิทยาลัยศรีปทุม	22	20
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	20	15
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	64	33
รวม	196	140

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากนายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย
2. ขอนหนังสือแนะนำตัวและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากนายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 6 แห่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเอกชน และเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามกำหนดระยะเวลาที่นัดหมาย

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและโดยรวม วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') ส่วนตัวแปร อายุ และระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยการทดสอบที (t-test)
4. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยการทดสอบที (t-test)
5. รวบรวมข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด ด้วยวิธีจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ โดยการแจกแจงความถี่ และจัดลำดับความถี่ของจำนวนคำตอบ เพื่อเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย และนำไปประกอบในการอภิปรายผลการวิจัย
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 6.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่
    - 6.1.1 ค่าความถี่ (Frequency)

6.1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

6.1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Means) (Ferguson. 1981 : 49)

6.1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (Ferguson. 1981 :

68)

6.2 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

6.2.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (Discrimination Power) โดยใช้  
การทดสอบที (t-test) (Ferguson. 1981 : 180)

6.2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา  
(Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984 : 161)

6.3 สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

6.3.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม  
ใช้การทดสอบที (t-test) (Ferguson. 1981 : 192)

6.3.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม  
ขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance)  
(Ferguson. 1981 : 240) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบ  
ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา เรื่อง บทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัย เอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามหัวข้อ ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ศึกษาทัศนคติของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและ โดยรวม โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') ส่วนตัวแปร อายุ และระดับการศึกษาใช้การทดสอบที

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ในแต่ละด้านและโดยรวมกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยใช้การทดสอบที (t-test)

ตอนที่ 5 รวบรวมข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ในการปฏิบัติบทบาทของเลขานุการ 3 ด้าน คือด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านอื่น ๆ จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่และนำเสนอเชิงบรรยาย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร อายุ และระดับการศึกษา โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	ผู้บริหาร	
	จำนวน	ร้อยละ
1. สถาบันที่ทำงาน		
1.1 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	13	9.30
1.2 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	15	10.71
1.3 มหาวิทยาลัยรังสิต	44	31.43
1.4 มหาวิทยาลัยศรีปทุม	20	14.30
1.5 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	15	10.71
1.6 มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	33	23.60
รวม	140	100.00
2. ระดับตำแหน่ง		
2.1 อธิการบดีและรองอธิการบดี	24	17.14
2.2 คณบดี	71	50.71
2.3 รองคณบดี	45	32.14
รวม	140	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	ผู้บริหาร	
	จำนวน	ร้อยละ
3. ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร		
3.1 1-4 ปี	72	51.43
3.2 5-8 ปี	23	16.43
3.3 มากกว่า 8 ปี ขึ้นไป	45	32.14
รวม	140	100.00
4. อายุ		
4.1 ต่ำกว่า 40 ปี	36	25.71
4.2 40 ปีขึ้นไป	104	74.29
รวม	140	100.00
5. ระดับการศึกษา		
5.1ปริญญาโทและต่ำกว่า	63	45.00
5.2ปริญญาเอก	77	55.00
รวม	140	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาตามสถาบันที่ทำงาน พบว่าทำงานที่มหาวิทยาลัยรังสิต 44 คน (ร้อยละ 31.43) เมื่อพิจารณาระดับตำแหน่ง พบว่า มีตำแหน่งเป็นคณบดี 71 คน (ร้อยละ 50.71) เมื่อพิจารณาประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง พบว่ามีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 1-4 ปี 72 คน (ร้อยละ 51.43) เมื่อพิจารณาอายุ พบว่ามีอายุ 40 ปีขึ้นไป 104 คน (ร้อยละ 74.29) และเมื่อพิจารณาระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก 77 คน (ร้อยละ 55.00)

ตอนที่ 2 ศึกษาทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหาร ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและโดยรวม ดังแสดงในตาราง 4-7

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ในแต่ละด้านและโดยรวม

ด้านที่	บทบาทของเลขานุการ	ทัศนะของผู้บริหาร (n=140)		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	3.76	0.66	มาก
2	ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.95	0.60	มาก
3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.00	0.57	มาก
	รวม	3.91	0.56	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เห็นว่าเลขานุการผู้บริหาร มีการปฏิบัติบทบาทในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของ  
เลขานุการ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร เป็นรายข้อ

ข้อที่	บทบาทของเลขานุการ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	ทัศนคติของผู้บริหาร (n=140)		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1	ทราบถึงขอบเขตการทำงานของผู้บริหาร	3.89	0.77	มาก
2	สามารถอธิบายนโยบายและลักษณะของ หน่วยงานที่ปฏิบัติได้	3.86	0.77	มาก
3	เตรียมงานให้ผู้บริหารได้ตามความ เหมาะสม	3.87	0.82	มาก
4	สามารถรองงานขั้นต้นเสนอผู้บริหาร	3.74	0.88	มาก
5	สามารถวิเคราะห์และสรุปข้อมูลทั่วไปได้	3.71	0.82	มาก
6	สามารถสรุปเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ งาน เสนอผู้บริหารในประเด็นที่น่าสนใจ	3.75	0.86	มาก
7	มีส่วนช่วยผู้บริหาร ในการกำหนดแผนงาน ขั้นต้นได้	3.49	0.88	ปานกลาง
8	สามารถบริหาร จัดการ ตาราง การนัดหมาย และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ให้ผู้บริหารได้	4.01	0.86	มาก
9	บันทึกตารางเวลาการปฏิบัติงานให้ ผู้บริหารได้	3.96	0.92	มาก
10	จัดเตรียมเอกสารเดินทางให้ผู้บริหารได้	3.76	1.05	มาก
11	เป็นผู้ช่วยติดต่อประสานงาน แทน ผู้บริหารได้	3.84	0.92	มาก
12	ปกป้อง และรักษาผลประโยชน์ในการ ทำงานให้ผู้บริหารได้	3.86	0.91	มาก
13	สามารถร่างคำปราศรัย/คำบรรยายให้ ผู้บริหารได้	3.41	1.07	ปานกลาง
14	ติดตามงาน ที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บริหารได้	4.01	0.84	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	บทบาทของเลขานุการ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	ทัศนะของผู้บริหาร (n=140)		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
15	กลิ่นกรองข้อมูลได้ถูกต้อง และรวดเร็ว เพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร	3.74	0.84	มาก
16	สื่อข่าวได้รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตาม ความต้องการของผู้บริหาร	3.89	0.80	มาก
17	จัดระบบการทำงานในหน่วยงานได้	3.64	0.98	มาก
18	เข้าใจและรู้จักขั้นตอนเกี่ยวกับงาน บุคลากร	3.76	0.91	มาก
19	ทราบถึงขั้นตอนเกี่ยวกับงานจัดซื้อ	3.46	1.04	ปานกลาง
20	จัดหาข้อมูลเสนอผู้บริหารในการจัดทำ งบประมาณประจำปี	3.44	1.07	ปานกลาง
	รวม	3.76	0.66	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เห็นว่าเลขานุการผู้บริหารมีการปฏิบัติบทบาทด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหารโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารเห็นว่ามี การปฏิบัติในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 7 ข้อ 13 ข้อ 19 และ ข้อ 20 คือมีส่วนช่วยผู้บริหาร ในการกำหนดแผนงานขั้นต้น สามารถร่างคำปราศรัย/คำบรรยายให้ผู้บริหาร ทราบถึงขั้นตอนเกี่ยวกับงานจัดซื้อ จัดหาข้อมูล เสนอผู้บริหารในการจัดทำงบประมาณประจำปี ที่ผู้บริหารเห็นว่ามี การปฏิบัติในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของ  
เลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ เป็นรายข้อ

ข้อที่	บทบาทของเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	ทัศนะของผู้บริหาร (n=140)		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1	จัดระบบการรับ-ส่งหนังสือภายใน องค์กรได้	4.01	0.74	มาก
2	มีการจัดเก็บเอกสารได้อย่างเป็นระบบ	3.94	0.73	มาก
3	โต้ตอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกสถาบันได้	3.91	0.86	มาก
4	จัดระบบข้อมูลเพื่อสะดวกแก่การเรียกใช้	3.96	0.79	มาก
5	จัดเพิ่มข้อมูลเพื่อให้ง่ายแก่การค้นหา	4.01	0.80	มาก
6	จัดเตรียมการประชุมได้	3.99	0.94	มาก
7	ร่างจดหมายเชิญประชุมได้	4.01	0.95	มาก
8	ติดต่อประสานงานการประชุม	4.01	0.88	มาก
9	จัดเอกสารประชุมได้	4.03	0.91	มาก
10	จดและเขียนรายงานการประชุมได้	3.91	1.00	มาก
11	ถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงได้	3.74	1.08	มาก
12	ย่อ สรุปสาระเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น	3.84	0.90	มาก
13	พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง รวดเร็ว และสะอาด เรียบร้อย	3.93	0.85	มาก
14	ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มา ติดต่อผู้บริหารได้	4.08	0.85	มาก
15	ให้คำแนะนำผู้มาปรึกษา ผู้มาติดต่องานได้	4.04	0.80	มาก
16	นำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการ ทำงานได้	3.89	0.77	มาก
17	อธิบายเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ในหน้าที่ให้ผู้อื่นได้	3.87	0.86	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	บทบาทของเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	ทัศนะของผู้บริหาร (n=140)		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
18	รักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบ ของสำนักงานได้	3.94	0.78	มาก
19	สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา	3.98	0.76	มาก
20	สามารถประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง กับงานในหน้าที่	3.92	0.80	มาก
21	จัดอันดับความสำคัญในงานที่รับผิดชอบ ได้	3.93	0.78	มาก
22	สามารถพัฒนาวิธีการทำงานของตนเอง ให้ดีกว่าเดิมเสมอ	3.92	0.80	มาก
23	ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ อย่างถูกต้องรวดเร็ว	3.91	0.78	มาก
24	พัฒนางานในหน้าที่ให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง	3.85	0.79	มาก
25	ตรงต่อเวลาในการทำงาน	4.17	0.75	มาก
	รวม	3.95	0.60	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เห็นว่าเลขานุการผู้บริหารมีการปฏิบัติบทบาทด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารเห็นว่ามี การปฏิบัติในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของ  
เลขานุการ ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นรายข้อ

ข้อที่	บทบาทของเลขานุการ ด้านการติดต่อสื่อสาร	ทัศนคติของผู้บริหาร (n=140)		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1	เข้าใจและสามารถใช้ระบบการสื่อสารได้	4.18	0.61	มาก
2	จัดระบบการสื่อสารภายใน เพื่อสนับสนุน งานของผู้บริหารได้	4.06	0.67	มาก
3	ใช้ระบบโทรศัพท์ เพื่อการสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.21	0.66	มาก
4	ใช้อุปกรณ์การสื่อสารในสำนักงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.22	0.72	มาก
5	สื่อสารโดยใช้โทรสารได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.19	0.75	มาก
6	ใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร การฟัง การพูด และการเขียนได้ถูกต้องเหมาะสม	4.13	0.80	มาก
7	ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้	3.69	0.91	มาก
8	ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อสนับสนุนการสื่อสารโต้ตอบของ ผู้บริหารได้ถูกต้อง	3.88	0.75	มาก
9	ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับ ลักษณะงาน	3.88	0.77	มาก
10	จัดระบบข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง	3.84	0.82	มาก
11	จัดระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุน งานได้	3.76	0.81	มาก
12	เสนอข้อมูลข่าวสารสนเทศได้ถูกต้อง	3.81	0.86	มาก
13	แนะนำและค้นหาข้อมูลได้	3.89	0.83	มาก
14	เป็นประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานได้	4.05	0.85	มาก
15	ประสานงานเกี่ยวกับผู้เกี่ยวข้องได้ ทุกระดับ	4.07	0.80	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	บทบาทของเลขานุการ ด้านการติดต่อสื่อสาร	ทัศนะของผู้บริหาร (n=140)		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
16	ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี	4.16	0.76	มาก
17	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน	4.24	0.75	มาก
18	เลือกใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้เหมาะสมกับการปฏิบัติ	3.86	0.82	มาก
19	ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลได้	3.96	0.79	มาก
20	ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการติดต่อสื่อสาร (Internet) ทั้งในและนอกสถาบันได้	4.03	0.78	มาก
	รวม	4.00	0.57	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เห็นว่าเลขานุการผู้บริหารมีการปฏิบัติบทบาทด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารเห็นว่ามีการปฏิบัติในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของ  
 เลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน

บทบาทของ เลขานุการ	สถาบันที่ทำงาน											
	ม.กรุงเทพ (n=13)		ม.เกษม บัณฑิต (n=15)		ม.รังสิต (n=44)		ม.ศรีปทุม (n=20)		ม.หอการค้า ไทย (n=15)		ม.อัสสัมชัญ (n=33)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการเป็น ผู้ช่วยงาน การบริหาร	4.09	0.48	3.57	0.40	4.03	0.44	4.08	0.44	3.64	0.49	3.21	0.86
ด้านการ ปฏิบัติงาน ในหน้าที่	4.17	0.48	3.82	0.32	4.21	0.42	4.23	0.43	3.86	0.48	3.45	0.72
ด้านการ ติดต่อ สื่อสาร	4.18	0.43	3.74	0.43	4.25	0.48	4.14	0.49	4.02	0.54	3.64	0.63
รวม	4.15	0.42	3.71	0.33	4.17	0.40	4.16	0.40	3.84	0.45	3.43	0.65

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
 ที่ทำงานในสถาบันต่างกัน เห็นว่าเลขานุการผู้บริหารมีการปฏิบัติบทบาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก  
 ยกเว้นผู้บริหารจากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ที่เห็นว่าเลขานุการผู้บริหารมีการปฏิบัติบทบาทในระดับ  
 ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารจากเกือบทุกสถาบันเห็นว่าเลขานุการ มีการ  
 ปฏิบัติบทบาทแต่ละด้านในระดับมาก ยกเว้นผู้บริหารจากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ที่เห็นว่า  
 เลขานุการมีการปฏิบัติบทบาทด้านการติดต่อสื่อสารในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีการปฏิบัติ  
 ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของ  
เลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

บทบาทของเลขานุการ	ระดับตำแหน่ง					
	อธิการบดีและ รองอธิการบดี (n=24)		คณบดี (n=71)		รองคณบดี (n=45)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการเป็นผู้ช่วยงาน การบริหาร	3.88	0.45	3.79	0.75	3.63	0.60
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	4.02	0.52	3.96	0.63	3.91	0.58
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.95	0.57	4.08	0.56	3.92	0.58
รวม	3.95	0.45	3.95	0.59	3.82	0.54

จากตาราง 9 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน เห็นว่าเลขานุการผู้บริหารมีการปฏิบัติบทบาทในแต่ละด้านและโดยรวม  
อยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของ  
เลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

บทบาทของเลขานุการ	ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง					
	1-4 ปี (n=72)		5-8 ปี (n=23)		มากกว่า 8 ปีขึ้นไป (n=45)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการเป็นผู้ช่วยงาน การบริหาร	3.85	0.57	3.58	0.64	3.69	0.79
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	4.04	0.52	3.60	0.74	3.99	0.57
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.05	0.54	3.75	0.61	4.06	0.56
รวม	3.99	0.50	3.64	0.63	3.92	0.57

จากตาราง 10 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน เห็นว่าเลขานุการผู้บริหารมีการปฏิบัติ  
บทบาทในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของ  
เลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามอายุ

บทบาทของเลขานุการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 40 ปี (n=36)		40 ปีขึ้นไป (n=104)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	3.76	0.60	3.75	0.69
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.93	0.63	3.96	0.59
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.01	0.61	4.00	0.56
รวม	3.90	0.58	3.91	0.55

จากตาราง 11 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
ที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าเลขานุการผู้บริหารมีการปฏิบัติบทบาทในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ใน  
ระดับมาก

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของ  
เลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

บทบาทของเลขานุการ	ระดับการศึกษา			
	ปริญญาโทและต่ำกว่า (n=63)		ปริญญาเอก (n=77)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	3.77	0.60	3.74	0.72
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.94	0.53	3.96	0.65
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.97	0.57	4.04	0.56
รวม	3.90	0.52	3.92	0.59

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าเลขานุการผู้บริหารมีการปฏิบัติบทบาทในแต่ละด้านและโดยรวม  
อยู่ในระดับมาก

**ตอนที่ 3** เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe') ส่วนตัวแปร อายุ และระดับการศึกษา ใช้การทดสอบที่ ดังแสดงในตาราง 13-17

ตาราง 13 การเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน

ทักษะของผู้บริหาร	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการเป็นผู้ช่วยงาน การบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	5	17.31	3.46	10.66	0.01
	ภายในกลุ่ม	134	43.54	0.33		
	รวม	139	60.85			
ด้านการปฏิบัติงาน ในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	5	13.83	2.77	10.47	0.01
	ภายในกลุ่ม	134	35.40	0.26		
	รวม	139	49.23			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	9.06	1.81	6.79	0.01
	ภายในกลุ่ม	134	35.74	0.27		
	รวม	139	44.80			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	12.99	2.60	11.62	0.01
	ภายในกลุ่ม	134	29.97	0.22		
	รวม	139	42.96			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ทำงานอยู่ในสถาบันต่างกัน มีทักษะต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') ดังแสดงในตาราง 14-17

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ  
ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน เป็นรายคู่

สถาบัน ที่ทำงาน	$\bar{X}$	ม. กรุงเทพ	ม. เกษม บัณฑิต	ม. รังสิต	ม. ศรีปทุม	ม. หอการค้า ไทย	ม. อัสสัมชัญ
		4.09	3.57	4.03	4.08	3.64	3.21
ม.กรุงเทพ	4.09						*
ม.เกษมบัณฑิต	3.57						
ม.รังสิต	4.03						*
ม.ศรีปทุม	4.08						*
ม.หอการค้าไทย	3.64						
ม.อัสสัมชัญ	3.21						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการ  
ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร แตกต่างจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยรังสิต  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ด้าน  
การปฏิบัติงานในหน้าที่ จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน เป็นรายคู่

สถาบัน ที่ทำงาน	$\bar{X}$	ม. กรุงเทพ	ม. เกษม บัณฑิต	ม. รังสิต	ม. ศรีปทุม	ม. หอการค้า ไทย	ม. อัสสัมชัญ
		4.17	3.82	4.21	4.23	3.86	3.45
ม.กรุงเทพ	4.17						*
ม.เกษมบัณฑิต	3.82						
ม.รังสิต	4.21						*
ม.ศรีปทุม	4.23						*
ม.หอการค้าไทย	3.86						
ม.อัสสัมชัญ	3.45						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการ  
ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ แตกต่างจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยรังสิต  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน เป็นรายคู่

สถาบันที่ทำงาน	$\bar{X}$	ม. กรุงเทพมหานคร	ม. เกษมบัณฑิต	ม. รังสิต	ม. ศรีปทุม	ม. หอการค้าไทย	ม. อัสสัมชัญ
			4.18	3.74	4.25	4.14	4.02
ม.กรุงเทพมหานคร	4.18						
ม.เกษมบัณฑิต	3.74						
ม.รังสิต	4.25						*
ม.ศรีปทุม	4.14						*
ม.หอการค้าไทย	4.02						
ม.อัสสัมชัญ	3.64						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ โดยรวม  
จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน เป็นรายคู่

สถาบัน ที่ทำงาน	$\bar{X}$	ม. กรุงเทพ	ม. เกษม บัณฑิต	ม. รังสิต	ม. ศรีปทุม	ม. หอการค้า ไทย	ม. อัสสัมชัญ
		4.15	3.71	4.17	4.16	3.84	3.43
ม.กรุงเทพ	4.15						*
ม.เกษมบัณฑิต	3.71						
ม.รังสิต	4.17						*
ม.ศรีปทุม	4.16						*
ม.หอการค้าไทย	3.84						
ม.อัสสัมชัญ	3.43						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการโดยรวมแตกต่างจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม  
จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ทักษะของผู้บริหาร	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการเป็นผู้ช่วยงาน การบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.19	0.60	1.37	0.26
	ภายในกลุ่ม	137	59.66	0.44		
	รวม	139	60.85			
ด้านการปฏิบัติงาน ในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	0.20	0.10	0.27	0.76
	ภายในกลุ่ม	137	49.04	0.36		
	รวม	139	49.23			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.83	0.42	1.30	0.28
	ภายในกลุ่ม	137	43.96	0.32		
	รวม	139	44.80			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.47	0.23	0.75	0.47
	ภายในกลุ่ม	137	42.49	0.31		
	รวม	139	42.96			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีทักษะต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม  
จำแนกตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

ทักษะของผู้บริหาร	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการเป็นผู้ช่วยงาน การบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.57	0.78	1.81	0.17
	ภายในกลุ่ม	137	59.28	0.43		
	รวม	139	60.85			
ด้านการปฏิบัติงาน ในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	3.43	1.72	5.13	0.01
	ภายในกลุ่ม	137	45.80	0.33		
	รวม	139	49.23			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.78	0.89	2.83	0.06
	ภายในกลุ่ม	137	43.02	0.31		
	รวม	139	44.80			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.07	1.03	3.46	0.03
	ภายในกลุ่ม	137	40.89	0.30		
	รวม	139	42.96			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีทักษะเกี่ยวกับบทบาทในการปฏิบัติงาน เลขานุการผู้บริหาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ผู้บริหารมีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') ดังแสดงในตาราง 20-21

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร เป็นรายคู่

ประสบการณ์	$\bar{X}$	1-4 ปี	5-8 ปี	มากกว่า 8 ปีขึ้นไป
		4.04	3.60	3.99
1-4 ปี	4.04		*	
5-8 ปี	3.60			
มากกว่า 8 ปีขึ้นไป	3.99		*	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 5-8 ปี มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ แตกต่างจากผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 1-4 ปี และ ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 8 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการโดยรวม  
จำแนกตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร เป็นรายคู่

ประสบการณ์	$\bar{X}$	1-4 ปี	5-8 ปี	มากกว่า 8 ปีขึ้นไป
		3.99	3.64	3.92
1-4 ปี	3.99		*	
5-8 ปี	3.64			
มากกว่า 8 ปีขึ้นไป	3.92			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 5-8 ปี มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการโดยรวม แตกต่าง  
จากผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 1-4 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตาราง 22 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ  
ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามอายุ

ด้านที่	บทบาทของเลขานุการ	อายุ				t	p
		ต่ำกว่า 40 ปี (n=36)		40 ปี ขึ้นไป (n=104)			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1	ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	3.76	0.60	3.75	0.69	0.03	0.98
2	ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.93	0.63	3.96	0.59	-0.29	0.77
3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.01	0.61	4.00	0.56	0.07	0.95
	รวม	3.90	0.58	3.91	0.55	-0.09	0.93

จากตาราง 22 แสดงว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับบทบาทในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารในแต่ละด้านและ  
โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหาร ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านที่	บทบาทของเลขานุการ	ระดับการศึกษา				t	p
		ปริญญาโทและต่ำกว่า (n=63)		ปริญญาเอก (n=77)			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1	ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	3.77	0.60	3.74	0.72	0.31	0.76
2	ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.94	0.53	3.96	0.65	-0.17	0.87
3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.97	0.57	4.04	0.56	-0.74	0.46
	รวม	3.90	0.52	3.92	0.59	-0.19	0.85

จากตาราง 23 แสดงว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับบทบาทในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยใช้การทดสอบที (t-test) ดังแสดงในตาราง 24

ตาราง 24 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหารในแต่ละด้านและโดยรวมกับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	บทบาทของเลขานุการ	ทัศนะของผู้บริหาร (n=140)		t	p	การแปลความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.			
1	ด้านการเป็นผู้ช่วยงาน การบริหาร	3.76	0.66	13.51	0.01	สูงกว่าเกณฑ์
2	ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.95	0.60	18.92	0.01	สูงกว่าเกณฑ์
3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.00	0.57	20.93	0.01	สูงกว่าเกณฑ์
	รวม	3.91	0.56	19.32	0.01	สูงกว่าเกณฑ์

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม อยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 5** การรวบรวมข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนในการปฏิบัติบทบาทของเลขานุการผู้บริหาร 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านอื่น ๆ จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่และนำเสนอเชิงบรรยาย ดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 25 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทบาทของเลขานุการ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	ความถี่
1. จัดเตรียมข้อมูล นำเสนองานที่สมบูรณ์ให้ผู้บริหารตัดสินใจขั้นสุดท้าย	13
2. เก็บความลับได้ดี	10
3. มีวิจารณ์ญาณ ทราบขั้นตอนรายละเอียดของงานต่าง ๆ ในระดับที่จะสามารถติดต่อประสานงานตัดสินใจแทนผู้บริหารได้ระดับหนึ่ง	7
4. ทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตการทำงานของตน	5
5. สามารถเสนอข้อบกพร่องของผู้บริหารได้	4
6. ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นตัวแทนของผู้บริหารในงานที่ผู้บริหารมอบหมายให้	2
7. จริงใจในการทำงาน	2
8. จัดลำดับความสำคัญของการนัดหมายกับบุคคลภายนอกองค์กร	1
9. ค้นหาเอกสารอย่างรวดเร็ว ทักษะในการบริหารงาน การหาข้อมูล เพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร	1
10. ทำงานเป็นทีมได้ดี และมีประสิทธิภาพ	1

## ตาราง 25 (ต่อ)

บทบาทของเลขานุการ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	ความถี่
1. ประสานงานได้รวดเร็ว จงรักภักดีต่อองค์กร ซื่อตรงต่อหน้าที่ ตรงต่อเวลา	17
2. มีมนุษยสัมพันธ์ สร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในองค์กร	10
3. ตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ	5
4. มีบทบาทมากกว่าในสำนักงาน	5
5. ความรู้ความสามารถรอบตัว	4
6. ละเอียดย รอบคอบสูง มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่	4
7. เตรียมคำบรรยาย/คำปราศรัยได้อย่างมีคุณภาพ	3
8. ทำงานโดยคำนึงถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้บริหาร และองค์กร รอบรู้เกี่ยวกับภายในและภายนอกองค์กร	3
9. อำนวยความสะดวกให้ผู้บริหาร รวดเร็ว และเกิดความประทับใจ มีหน้าที่ไม่จำกัด ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับผิดชอบ	2
10. ปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร เต็มใจให้บริการ ให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงาน และผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรให้ผู้บริหาร	2
11. จรรยาบรรณของเลขานุการ	2
12. ความเป็นผู้นำ	1
13. มีเครือข่ายที่พึ่งพาได้ เกี่ยวกับข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร	1
14. บุคลิกภาพเสริมและยกย่องผู้บริหาร	1
15. รู้จักกาลเทศะ นอบน้อมต่อมตน จงรักภักดีต่อผู้บริหาร	1
16. ความคิดสร้างสรรค์ ไหวพริบดี จัดระบบงานที่ดี คล่องแคล่วว่องไว	1

## ตาราง 25 (ต่อ)

บทบาทของเลขานุการ ด้านการติดต่อสื่อสาร	ความถี่
1. ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ช่วยเหลือผู้บริหารในการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท	9
2. เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ (Internet) มีแหล่งข้อมูลทั้งภายใน และภายนอกองค์กรที่สามารถเชื่อถือได้	8
3. รู้จักมารยาทสังคม เรื่องการรับรองแขกต่างประเทศ	8
4. ความทันสมัย ติดตามข่าวสารต่าง ๆ อยู่เสมอ นำเสนอเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร	6
5. ติดต่อสื่อสารได้ดี	6
6. บุคลิกภาพที่ดี	5
7. ให้ข้อมูลกับผู้ที่มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง	5
8. สามารถโต้ตอบกับคนในชุมชน และสามารถประชาสัมพันธ์ให้รู้เกี่ยวกับข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันได้	4
9. กริยามารยาท การพูดต่อหน้าผู้อาวุโส	4
10. ความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียน ให้ผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว	3
11. คัดกรองงานทางโทรศัพท์แทนผู้บริหารได้	2
12. รู้แนวความคิด ภาพลักษณ์ขององค์กรและสามารถสื่อสารได้ดี	1

## ตาราง 25 (ต่อ)

บทบาทของเลขานุการ ด้านอื่น ๆ	ความถี่
1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย สีสันไม่ฉูดฉาดหรือตามสมัยมากเกินไป มีรสนิยม ในการเลือกการ์ด ของขวัญ ร้านอาหาร ดอกไม้	2
2. มีสุขภาพจิตดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ขันบ้าง	1
3. พร้อมที่จะปฏิบัติงาน นอกเหนือเวลางาน หรือวันหยุดราชการ	1
4. สุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง	1
5. เข้าใจผู้อื่น ช่วยแก้ปัญหาความเครียดให้ผู้บริหาร	1
6. เน้นการปฏิบัติตามนโยบายอื่น ๆ นอกเหนือจากที่รับมาจากผู้บริหาร	1
7. ปรับปรุงระบบผลตอบแทน เพื่อให้เหมาะสมกับคุณภาพของเลขานุการที่ต้องการ เพื่อจะได้เลขานุการที่มีคุณภาพเข้ามาทำงาน	1
8. ประวัติดี ไม่มีหนี้สิน	1

ตาราง 25 ผู้บริหารมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ข้อที่ผู้บริหารพึงประสงค์ให้เลขานุการปฏิบัติ คือ จัดเตรียมข้อมูล นำเสนองานที่สมบูรณ์ให้ผู้บริหารตัดสินใจขั้นสุดท้าย รองลงมาคือ เก็บความลับได้ดี มีวิจรรย์ญาณ ทราบขั้นตอนรายละเอียดของงานต่าง ๆ ในระดับที่จะสามารถติดต่อประสานงานตัดสินใจแทนผู้บริหารได้ระดับหนึ่ง ทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตการทำงานของตน สามารถเสนอข้อบกพร่องของผู้บริหารได้ มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นตัวแทนของผู้บริหารในงานที่ผู้บริหารมอบหมายให้ มีความจริงใจในการทำงาน จัดลำดับความสำคัญของการนัดหมายกับบุคคลภายนอกองค์กร ค้นหาเอกสารอย่างรวดเร็ว ทักษะในการบริหารงาน การหาข้อมูล เพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร และทำงานเป็นทีมได้ดี และมีประสิทธิภาพ

ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ข้อที่ผู้บริหารแนะนำมากที่สุด คือการประสานงานได้รวดเร็ว จงรักภักดีต่อองค์กร สื่อตรงต่อหน้าที่ ตรงต่อเวลา รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์ สร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในองค์กร สามารถตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ มีบทบาทมากกว่าเพียงในสำนักงานเท่านั้น มีความรู้ความสามารถรอบตัว ละเอียดย รอบคอบสูง มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เตรียมคำบรรยาย/คำปราศรัยได้อย่างมีคุณภาพ ทำงานโดยคำนึงถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้บริหารและองค์กร รอบรู้เกี่ยวกับภายในและภายนอกองค์กร อำนวยความสะดวกให้ผู้บริหารรวดเร็วและเกิดความประทับใจ มีหน้าที่ไม่จำกัด ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร เต็มใจให้บริการ ให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงาน และผู้อื่น

ที่เกี่ยวข้องในงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรให้ผู้บริหาร มีจรรยาบรรณของเลขานุการ มีความเป็นผู้นำ มีเครือข่ายที่พึ่งพาได้ เกี่ยวกับข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร บุคลิกภาพเสริม และยกย่องผู้บริหาร รู้จักกาลเทศะ นบถนอบถ่อมตน จงรักภักดีต่อผู้บริหาร และความคิดสร้างสรรค์ ไหวพริบดี จัดระบบงานที่ดี คล่องแคล่วว่องไว

ด้านการติดต่อสื่อสาร ข้อที่ผู้บริหารแนะนำมากที่สุด คือทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ช่วยเหลือผู้บริหารในการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ ทุกประเภท รองลงมาคือ เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ (Internet) มีแหล่งข้อมูลทั้งภายใน และภายนอกองค์กรที่สามารถเชื่อถือได้ รู้จักมารยาทสังคม เรื่องการรับรองแขกต่างประเทศ ความทันสมัย ติดตามข่าวสารต่าง ๆ อยู่เสมอ นำเสนอเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ติดต่อสื่อสารได้ดี มีบุคลิกภาพที่ดี ให้ข้อมูลกับผู้ที่มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง สามารถโต้ตอบกับคนในชุมชน และสามารถประชาสัมพันธ์ให้รู้เกี่ยวกับข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันได้ มีกริยามารยาท การพูดต่อหน้าผู้อาวุโส ความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียน ให้ผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว คัดกรองงานทางโทรศัพท์แทนผู้บริหารได้ รู้แนวความคิด ภาพลักษณ์ขององค์กรและสามารถสื่อสารได้ดี

ด้านอื่น ๆ ข้อที่ผู้บริหารแนะนำมากที่สุด คือ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย สีสันไม่ฉูดฉาดหรือตามสมัยมากเกินไป มีรสนิยมในการเลือก การ์ด ของขวัญ ร้านอาหาร ดอกไม้ รองลงมาคือ มีสุขภาพจิตดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขันบ้าง พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานนอกเหนือเวลางานหรือวันหยุดราชการ มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง เข้าใจผู้อื่น ช่วยแก้ปัญหาความเครียดให้ผู้บริหาร เน้นการปฏิบัติตามนโยบายอื่น ๆ นอกเหนือจากที่รับมาจากผู้บริหาร ปรับปรุงระบบผลตอบแทนเพื่อให้เหมาะสมกับคุณภาพของเลขานุการที่ต้องการ เพื่อจะได้เลขานุการที่มีคุณภาพเข้ามาทำงาน และประวัติดี ไม่มีหนี้สิน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาและเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ 3 ด้าน คือด้านการเป็นผู้ช่วยงาน การบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร อายุ และระดับการศึกษา
3. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ ในแต่ละด้านและโดยรวมกับเกณฑ์ที่กำหนด

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณบดี และรองคณบดี จากมหาวิทยาลัยเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 6 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งในช่วงปี 2546 จำนวน 196 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร จำนวน 20 ข้อ ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ จำนวน 25 ข้อ และด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 20 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 65 ข้อ แบบสอบถามทั้งหมดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. การศึกษาทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและโดยรวม วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามสถาบันที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') ส่วนตัวแปร อายุ และระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยการทดสอบที (t-test)
4. เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยการทดสอบที (t-test)
5. รวบรวมข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด ด้วยวิธีจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ โดยการแจกแจงความถี่ และจัดลำดับความถี่ของจำนวนคำตอบ เพื่อเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย และนำไปประกอบในการอภิปรายผลการวิจัย

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เห็นว่าเลขานุการผู้บริหาร มีการปฏิบัติบทบาทในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่ทำงานในสถาบันต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน
4. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้บริหารมีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง
5. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

6. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

7. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมว่ามีความเหมาะสมสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

จากการศึกษาทัศนคติของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เห็นว่าเลขานุการผู้บริหาร มีการปฏิบัติบทบาทในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเลขานุการเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยผู้บริหารได้มากในการทำงาน เป็นผู้ที่มีพร้อมที่จะปฏิบัติงานทั้งในและนอกเวลางานรวมถึงวันหยุดราชการ สามารถรับนโยบายจากผู้บริหารมาปฏิบัติอย่างต่อเนื่องรวมถึงการปฏิบัติตามนโยบายอื่น ๆ ของสถาบันอย่างเหมาะสม นอกเหนือจากนโยบายที่รับมาจากผู้บริหาร ยังเป็นผู้ที่มีรสนิยมในการเลือกการ์ด ของขวัญ ร้านอาหาร ดอกไม้ มีสุขภาพจิตดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและมีอารมณ์ขันบ้าง ซึ่งลักษณะดังกล่าวส่งผลให้ผู้บริหารทุกคนที่ต้องการเห็นความสำเร็จในงาน ต้องการความพึงพอใจในงาน ทำให้สามารถทำงานทั้งเชิงรุกและเชิงรับได้อย่างอย่างต่อเนื่อง หากผู้บริหารได้เลขานุการที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้งานของผู้บริหารเคลื่อนไปได้อย่างรวดเร็ว และการบริหารงานก็จะประสบผลสำเร็จไปได้ด้วยดี เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนเป็นผู้ทำงานร่วมกับผู้บริหารโดยตรง โดยทำงานประสานกันกับผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม เลขานุการทำงานร่วมกับผู้บริหารได้อย่างมีความสุข เนื่องจากได้ทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหาร เลขานุการจึงควรรู้จักลักษณะนิสัยส่วนตัว รู้จักลักษณะการทำงานของผู้บริหาร ซึ่งจะช่วยให้การทำงานของผู้บริหารและเลขานุการสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้บริหารไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยหรือต้องมาคอยกำกับ คอยควบคุม ดูแลการทำงานของเลขานุการอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา อีกทั้งหากเลขานุการสามารถทำงานในบทบาทของตนได้มาก ก็ยิ่งทำให้ผู้บริหารมีความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้นเช่นกัน ทั้งนี้บุคคลผู้จะทำหน้าที่เลขานุการได้ดี จะต้องรู้จักสนับสนุนผู้บริหาร รู้จักบทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ บุคลากรที่ผู้บริหารต้องการอย่างมาก คือบุคลากรที่จะต้องสามารถทำประโยชน์ให้แก่ผู้บริหารได้มากที่สุด โดยมีประสบการณ์ผ่านงานมาพอสมควร และเป็นที่ไว้วางใจได้ ดังที่สง่า ชีรนรวิชย์ (2544 : 2) ได้กล่าวถึงบทบาทของเลขานุการที่ผู้บริหารต้องการว่า ต้องมีจรรยาบรรณ มีบุคลิกภาพ เจตคติและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพราะเลขานุการจะเป็นบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจ ให้ได้รับทราบเรื่องของการงานทั้งหมด รวมถึงการจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ให้ผู้บริหาร นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ในการประสานงานในองค์กรและสั่งงานแทน ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารอีกด้วย ผู้บริหาร

จึงต้องการเลขานุการที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และช่วยแบ่งเบาภาระงานของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะในงานเลขานุการ มีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักบทบาทและหน้าที่ของการเป็นผู้ช่วยบริหารองค์กร เป็นผู้ที่ชวนช่วยในการศึกษาค้นคว้าอยู่เสมอ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริหารและเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บริหารในแต่ละด้านได้อย่างถูกต้องเรียบร้อย และมีความครบถ้วนในงานแต่ละด้านด้วย เพื่อให้งานขององค์กร สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างดียิ่ง สามารถบรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับจินตนา พลอยภัทรภิญโญ (2543 : 58-59) ที่ทำการศึกษบทบาทที่คาดหวังกับบทบาทที่เป็นจริงของผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ ตามความเห็นของคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ พบว่า คณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ คาดหวังสูงในบทบาทด้านงานธุรการ อันได้แก่มีความสามารถในงานธุรการ เช่น จัดเตรียมข้อมูล จัดบันทึกรายงานการประชุม ร่างโต้ตอบหนังสือ และกลั่นกรองความถูกต้องของเอกสารรวมถึงต้องปรับปรุงดำเนินงาน พัฒนาตนเองอย่าสม่ำเสมอและแสดงผลงานให้ประจักษ์

1.1 ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เห็นว่าเลขานุการผู้บริหาร มีการปฏิบัติบทบาทด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหารในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เลขานุการของผู้บริหารเหล่านี้ มีความเข้าใจลักษณะและขอบเขตของการบริหารงาน จึงสามารถปฏิบัติหน้าที่เลขานุการด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหารได้มาก ทั้งยังสามารถการกรองงาน สรุปเอกสาร สามารถจัดเตรียมข้อมูลเพื่อนำเสนอผู้บริหารตัดสินใจขั้นสุดท้ายได้ สามารถเก็บความลับได้ดี มีวิจารณ์ญาณ ทราบขั้นตอนรายละเอียดของงานต่าง ๆ ในระดับที่จะสามารถติดต่อประสานงานตัดสินใจแทนผู้บริหารได้ระดับหนึ่ง ทราบถึงอำนาจและขอบเขตการทำงานของตน สามารถเสนอข้อบกพร่องของผู้บริหารได้ สามารถเป็นตัวแทนของผู้บริหารในงานที่ผู้บริหารมอบหมายให้ มีความจริงใจในการทำงาน มีทักษะในการบริหารงาน การหาข้อมูล เพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร และสามารถทำงานเป็นที่ร่วมกับผู้บริหารได้เป็นอย่างดี การเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร จำเป็นต้องใช้ความสามารถทั้งในเชิงศาสตร์และศิลป์ โดยเฉพาะต้องมีความยืดหยุ่น ปรับตัวตามเหตุการณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ อย่างเหมาะสม ประกอบกับการที่ต้องเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะเหมาะสมกับงานและภาระหน้าที่ของตน เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนจึงควรพัฒนาตนเองทั้งในเรื่องแนวคิด และการยกระดับความสามารถของตน ต้องรู้จักเพิ่มศักยภาพในบทบาทและหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ รู้จักปรับตนเองเพื่อรับสภาพการทำงานในหน้าที่ เรียนรู้อุปนิสัยใจคอและสามารถเข้าใจผู้บริหารของตนได้ดี อยู่ในระดับที่สามารถตัดสินใจได้ใกล้เคียงหรือเช่นเดียวกับผู้บริหารในยามที่จำเป็น นอกจากนี้ยังต้องเรียนรู้สิ่งที่ผู้บริหารชอบและไม่ชอบ รู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหารได้ แม้ว่าจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของวัยวุฒิ และคุณวุฒิ เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนควรเป็นนักบริหารที่ดี ต้องสร้างชื่อเสียงให้กับผู้บริหาร ไม่เอาความลับไปพูด สามารถนัดหมายงานได้ ตัดสินใจบางเรื่องได้ ต้องรู้ว่าแต่ละวันนั้นผู้บริหารอยู่ที่ไหน จะติดต่อได้อย่างไร การเตือนงานให้กับผู้บริหาร และพูด

ภาษาอังกฤษได้ เมื่อมีแขกต่างประเทศมาเยือน หรือติดต่อทางโทรศัพท์ รู้จักตรวจตราเอาใจใส่ สถานที่ทำงาน เป็นคนช่างสังเกต และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และวางแผนระยะยาวได้ด้วย ดังที่ปรารมภ์ นพคุณ (2543 : 9,31) ได้กล่าวถึงเทคนิคงานเลขานุการว่าต้องสามารถบริหารงานแทนผู้บริหารได้ด้วย นอกจากจะเป็นศูนย์กลางของงานเลขานุการทั้งหมดแล้ว ยังต้องเป็นตัวเชื่อมโยงภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ด้วยลักษณะงานดังกล่าว จะต้องมีการเข้ามามากมาย จะมีงานใหม่ ๆ ที่เข้ามาในแต่ละวัน และจะมีคนมาเกี่ยวข้องคือผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน บุคคลภายนอก ซึ่งวนิดา อามีน (2541 : 39) ได้กล่าวถึงบทบาทการปฏิบัติงานของเลขานุการนักบริหาร คือ ต้องคำนึงถึงการพัฒนาตนเอง สร้างคุณค่าให้เพื่อนร่วมงานและองค์กร รวมทั้งพัฒนางานในความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับที่มณีรุ่ง บุญพบ (2540 : 102) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของเลขานุการในการเป็นผู้ช่วยนักบริหาร : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าเลขานุการที่มีหน้าที่ในการเป็นผู้ช่วยด้านการบริหาร 8 ด้านคือ ด้านการเตรียมพร้อมและความเรียบร้อยในสำนักงาน การติดต่อประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ การรับหรือลงนัด การตรวจเอกสารหรือแฟ้มงาน การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายในแต่ละครั้ง การร่วมกิจกรรมอื่น ๆ นอกจากงานในหน้าที่ และการจัดการด้านการเงินและบัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

1.2 ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เห็นว่าเลขานุการผู้บริหาร มีการปฏิบัติบทบาทด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเลขานุการเป็นผู้ที่สามารถประสานงานได้รวดเร็ว สื่อตรงต่อหน้าที่ตรงต่อเวลา มีความรู้ความสามารถรอบตัว ละเอียด รอบคอบสูง มีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน สามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้บริหารได้อย่างรวดเร็วและเกิดความประทับใจ มีหน้าที่ไม่จำกัด ขึ้นอยู่กับความสามารถที่รับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ ให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานและผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบันให้ผู้บริหาร มีจรรยาบรรณของเลขานุการ มีความเป็นผู้นำ มีเครือข่ายที่พึงพาได้เกี่ยวกับข้อมูลทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีไหวพริบดี จัดระบบงานที่ดี คล่องแคล่วองไวอีกทั้งรู้จักขอบเขตการปฏิบัติงานในหน้าที่ เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน (Job Description) ไว้ในแต่ละมหาวิทยาลัย ประกอบกับเลขานุการเคยผ่านระบบการทำงาน การประสานงานกับสถาบันการศึกษาที่ตนเคยศึกษามา ทำให้มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ความเป็นเลขานุการเบื้องต้นมาระดับหนึ่ง รวมทั้งการที่เลขานุการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้บริหาร ทำให้ได้เรียนรู้ลักษณะการทำงานที่ครบถ้วนรอบด้านจากผู้บริหารโดยตรง เนื่องจากผู้บริหารส่วนมากต้องตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ ผู้บริหารต้องนำทิศทางการทำงานให้กับเลขานุการตามเป้าหมายที่ผู้บริหารต้องการ เพราะฉะนั้นจึงมีทั้งงานในหน้าที่และนอกเหนือจากหน้าที่ ที่ถูกผลักดันมาจากผู้บริหารเสมอ ๆ เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนจึงควรปฏิบัติหน้าที่อย่างครบถ้วนรอบคอบและตรงตามเป้าหมายที่รับมาจาก

ผู้บริหาร เพราะการทำงานทุกประเภทไม่ว่าจะอยู่ในระดับตำแหน่งใดก็ตาม ถ้าได้มีการวางขอบเขตความรับผิดชอบของงานในแต่ละตำแหน่งไว้ให้ชัดเจน ย่อมจะเป็นแนวทางที่จะช่วยให้งานที่อยู่ในความรับผิดชอบนั้น ดำเนินไปได้อย่างราบรื่นตามขั้นตอนของงาน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาของการก้าวก่ายหน้าที่กันในการทำงาน ดังที่อุษณีย์ ตูลาบดี (2536 : 116) ที่กล่าวว่าผู้บริหารต้องการให้เลขานุการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ในระดับมาก โดยสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานที่รับผิดชอบได้ เพราะการจัดลำดับความสำคัญของงานส่งผลให้เกิดการย่นระยะเวลาในการทำงาน ผู้บริหารต้องใช้เวลาในการทำงาน ซึ่งต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้องค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับพัชรภรณ์ วรรณพุด (2541 : 11-12) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา สาขาวิชาการเลขานุการ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยพณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา พบว่าการชี้วัดถึงความรับผิดชอบของผู้ที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งใด ๆ ก็ตาม ต้องมีการกำหนดหน้าที่ขอบเขตของงานไว้ โดยที่เลขานุการต้องสามารถปฏิบัติงานพื้นฐานได้ เช่น งานจดบันทึก งานพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบ งานต้อนรับผู้มาติดต่องาน ผู้ที่จะเข้ามาสู่วิชาชีพนี้ ต้องสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้รวมถึงการวิเคราะห์ลักษณะงาน เช่น งานประชุม ร่างและโต้ตอบหนังสือ ตารางนัดหมาย มีความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดเอกสาร เข้าใจนโยบายขององค์กร และวิธีจัดเก็บเอกสารที่สำคัญในชั้นความลับระดับต่าง ๆ มีความรับผิดชอบและตัดสินใจแทนผู้บังคับบัญชาได้ระดับหนึ่ง และบางครั้งต้องควบคุมการทำงานของเสมียนและลูกจ้าง อื่น ๆ ดูแลรับผิดชอบการจัดเก็บเอกสารแยกเอกสารที่สำคัญขององค์กร ดูแลรับผิดชอบทรัพย์สินขององค์กร ทำนองเดียวกันนิภา จันทรกุล (2541 : 19) ได้ทำการศึกษาเรื่องการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการเลขานุการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่างานในหน้าที่เลขานุการนั้น จะมีงานมากหรือน้อยก็แล้วแต่ขอบเขตของงาน การทำงานของเลขานุการแต่ละตำแหน่งจึงแตกต่างกันออกไป การที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่มีนั้น เลขานุการต้องเป็นผู้มีความสามารถเกี่ยวกับงานทุกประเภทในองค์กร ต้องมีความรู้เป็นอย่างดีในงานบางอย่าง ต้องสามารถแก้ปัญหาในทางปฏิบัติงานทุกประเภทได้เป็นอย่างดี

1.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เห็นว่าเลขานุการผู้บริหาร มีการปฏิบัติบทบาทด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เลขานุการมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคุณสมบัติและคุณลักษณะทั่วไปของเลขานุการโดยเฉพาะ มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ช่วยเหลือผู้บริหารในการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท มีความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ (Internet) มีแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกสถาบันที่สามารถเชื่อถือได้ เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารได้ดี มีบุคลิกภาพที่ดี ให้ข้อมูลกับผู้ที่มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง สามารถโต้ตอบกับคนในชุมชนและสามารถเป็นประชาสัมพันธ์ให้รู้เกี่ยวกับข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันได้ เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร และสามารถสื่อสารได้ดี เพราะ

สภาพการบริหารงานในปัจจุบันเต็มไปด้วยการแข่งขัน เป็นเหตุให้ผู้บริหารมีแรงกดดันในที่ทำงานสูงตามไปด้วย โดยต้องบริหารงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การเปลี่ยนแปลงทุกหน้าที่ต้องใช้การตัดสินใจที่แม่นยำ รวดเร็ว นอกจากการใช้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแล้ว ผู้บริหารยังต้องใช้ความรู้ความสามารถ และต้องอาศัยเลขานุการที่มีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญในการติดต่อสื่อสารเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหารให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วทันเวลา อีกทั้งการทำงานร่วมกันทุกวันระหว่างผู้บริหารและเลขานุการ มีการติดต่อสื่อสารพูดคุยกันและเรียนรู้จักกันและกันในการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การมีมารยาท การรู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสมถูกกาลเทศะต่อกัน ก็เป็นสิ่งที่จำเป็นมากในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารและเลขานุการ ดังที่เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2548 : 35) ที่กล่าวว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์หากเรามีความสัมพันธ์ที่ดีกับใคร “รู้จักจนรู้จัก” เราย่อมเกิดความรู้สึกไว้อย่างหนึ่งและกัน หากเรามีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า การพูดคุยแม้ในเรื่องที่ขัดแย้งย่อมทำได้ง่ายขึ้น การสร้างความสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารทั้งกับหัวหน้าและกับบุคคลรอบข้างอาจทำได้โดยการหยิบบินมิตรภาพให้ก่อน อย่าเข็ดขยาดที่จะเข้าไปติดต่อสื่อสาร พูดคุยทำความรู้จักอย่างเสมอต้นเสมอปลาย รู้จักเปิดใจพูดคุยต่อกันอย่างไม่เป็นทางการ มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าและเลขานุการท่ามกลางบรรยากาศของความรักความผูกพัน ย่อมทำให้หัวหน้าเกิดความไวเนื้อเชื่อใจ เมื่อเราเสนอแนะความคิดเห็นหรือมีเหตุผลโต้แย้งในบางเรื่อง หัวหน้าจะรับฟังได้ง่ายขึ้น ทำนองเดียวกันอุษณีย์ ตูลาบตี (2545 : 192-193) ที่กล่าวว่าเลขานุการต้องติดต่อกับคนหลายระดับจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดี การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในรูปการติดต่อสื่อสาร พบปะพูดคุย ถ้ายทอดความรู้สึก วัฒนธรรมต่าง ๆ รวมทั้งพฤติกรรมโต้ตอบในแง่ความรู้สึก ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความขัดแย้งกัน ถือเป็นเรื่องความสัมพันธ์ของมนุษย์ทั้งสิ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับสง่า ซีรนวนิชย์ (2544 : 18) ที่กล่าวถึงปัญหาในงานเลขานุการว่าในการปฏิบัติงานเลขานุการในสำนักงานจะต้องควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการติดต่อสื่อสาร ให้เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องเหมาะสม ไม่ว่าจะสำนักงานจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ย่อมต้องเกิดปัญหาในการปฏิบัติเสมอ ซึ่งเลขานุการจะต้องสามารถแก้ไขปัญหา นั้นให้ได้ เมื่อปฏิบัติงานในสำนักงาน อาจมีขีดความสามารถที่แตกต่างกัน บางคนสามารถเรียนรู้งานได้รวดเร็ว และปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง บางคนเรียนรู้งานได้ช้า และมักทำผิดอยู่บ่อย ๆ เลขานุการจะต้องพัฒนาศักยภาพของตนให้มีขีดความสามารถเพื่อขจัดปัญหาและข้อผิดพลาดให้หมดไป เมื่อพบปัญหา เลขานุการจะต้องทำการวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาเป็นกรณีไป โดยพยายามพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของบุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานเพื่อช่วยแก้ปัญหาและข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงทีซึ่งสอดคล้องกับพัชรภรณ์ วรรณพุ่ม (2541 : 1) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาการเลขานุการระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยพณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา พบว่าการทำงานของเลขานุการในยุคปัจจุบัน จำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเข้ามาช่วย

2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่ทำงานในสถาบันต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วัฒนธรรมองค์กรของแต่ละสถาบันที่มีความแตกต่างกัน วัฒนธรรมการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานการจูงใจในการทำงานผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานที่ทำ ขนาดของสถาบัน ความจงรักภักดีต่อสถาบัน ลักษณะองค์ประกอบทางธรรมชาติ บรรยากาศในการทำงาน ผู้บริหารบางคนอาจมีรูปแบบการทำงานที่สามารถเข้ากันได้กับเลขานุการเป็นอย่างดี สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้ผู้บริหารมีแนวคิดแตกต่างกัน รวมถึงนโยบายของแต่ละสถาบันในแต่ละแห่งอาจแตกต่างกัน แม้ว่าในองค์กรรวมจะมีลักษณะคล้ายกัน แต่ในทางปฏิบัติแล้วจะมีรายละเอียดปลีกย่อยที่มีความแตกต่างกัน สภาพแวดล้อมในแต่ละสถาบันที่แตกต่างกันสามารถส่งผลให้ผู้บริหารผลักดันแนวคิดในการทำงานที่แตกต่างกันอีกด้วย นอกจากนี้ลักษณะการทำงานของผู้บริหารแต่ละคนที่มีความแตกต่างกันนั้น จะส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมให้การทำงานทั้งระบบของสถาบันนั้น ๆ ให้สอดคล้องกับแนวคิดของตน หากผู้บริหารชอบลักษณะการทำงานแบบใด หรือเป็นผู้ที่มีแนวโน้มลักษณะการทำงานแบบใด ก็มักจะให้เลขานุการและทีมงานรอบข้างทำงานในลักษณะที่ตนทำอยู่เช่นกัน การเคลื่อนไปของงานส่วนมากย่อมมาจากแรงผลักดันจากผู้บริหาร ดังนั้นในแต่ละสถาบันจะต้องทำในสิ่งที่สอดคล้องกันกับแนวคิดของผู้บริหาร ประสบการณ์สั่งสมของผู้บริหารในแต่ละสถาบันมีความแตกต่างกัน หากสถาบันที่ทำงานมีขนาดต่างกันก็มีความต้องการเลขานุการที่ต่างกันเช่นกัน ซึ่งอาจจะมาจากบริบทการทำงาน ปริมาณบุคลากรที่มีกับปริมาณงานที่เข้ามา อีกทั้งรวมถึงความต้องการงานของผู้บริหาร หรืออาจขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละสถาบัน พื้นภูมิของผู้บริหารแต่ละคนที่แตกต่างกัน ดังที่ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2548 : 48-49) ที่กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานต่างกันสามารถส่งอิทธิพลทั้งในมุมบวกและมุมลบได้อย่างมาก แม้คนมีศักยภาพ มีความรู้ มีความสามารถ ในตำแหน่งหน้าที่ที่จัดเตรียมไว้ให้ แต่หากสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน ย่อมส่งผลลดทอนศักยภาพที่มีอยู่ในตัวเขาไปอย่างน่าเสียดาย สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อคนทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความเหมาะสมต่อลักษณะขององค์กร จะมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ทั้งในเชิงขับเคลื่อนไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ การขยายศักยภาพแต่ละคนในการทำงาน และการเพิ่มขีดความสามารถแข่งขันขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ อภิรดี อนุเคราะห์กุล (2541 : 64) ที่ศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงาน เลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนคติผู้บริหารของมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่านโยบายของแต่ละสถาบันมีส่วนสำคัญต่อการบริหาร ที่ผู้บริหารกำหนดไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เลขานุการควรเข้าใจนโยบายของสถาบันซึ่งเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง

3. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ลักษณะงานของอธิการบดี รองอธิการบดี คณบดีและรองคณบดี มีลักษณะ

เป็นงานที่คล้ายคลึงกัน เป็นงานที่ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่ เป็นงานเชิงนโยบาย ถึงแม้ว่าตำแหน่งผู้บริหารจะแตกต่างกัน แต่ผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะลักษณะงานของเลขานุการเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะ ความเชี่ยวชาญในการทำงานเหมือนกัน ส่งผลให้เลขานุการสามารถปฏิบัติบทบาทของตนได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งบทบาทของเลขานุการโดยรวมมีลักษณะการทำงานที่คล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะงานพื้นฐาน งานเลขานุการจะมีงานที่เป็นลักษณะร่วมบางอย่างที่เป็นงานพื้นฐานเดียวกันสำหรับเลขานุการทุกคนที่พึงปฏิบัติ เช่น งานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานติดต่อประสานงาน งานมิตรสัมพันธ์ งานพิมพ์เอกสาร งานประชุม งานดังกล่าวล้วนเป็นภาระงานหลักของเลขานุการที่ขาดไม่ได้ ดังนั้นงานในหน้าที่เลขานุการนั้นอาจจะแตกต่างกันออกไปในบางด้านที่มีลักษณะพิเศษที่เป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อเลขานุการจะสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ดังที่จินตนา บุญบังการ (2533 : 24-25) ที่กล่าวว่าเลขานุการแต่ละคน ทำงานไม่เหมือนกันทุกประการ แต่ส่วนใหญ่คล้าย ๆ กัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะขององค์กรหรือตำแหน่งของผู้บริหาร ความเต็มใจของผู้บริหาร ที่จะมอบหมายงานให้เลขานุการรับผิดชอบและความสามารถของเลขานุการ แต่อย่างไรก็ตามเลขานุการโดยทั่วไปจะมีหน้าที่คล้ายคลึงกัน งานในหน้าที่เลขานุการนั้น จะมีงานมากหรือน้อยก็แล้วแต่ขอบเขตของงาน เช่น เป็นเลขานุการของทนายต้องรู้กฎหมาย เลขานุการของแพทย์ต้องรู้ศัพท์เทคนิค เลขานุการของรัฐมนตรีต้องมีความรู้ทางการเมืองด้วย ฉะนั้นในการทำงานหรือประกอบธุรกิจ งานเลขานุการก็จะแตกต่างกันออกไปการที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ได้นั้น เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถเกี่ยวกับงานหลักทุกประเภท ต้องมีความรู้เป็นอย่างดีในงานบางอย่าง ต้องสามารถแก้ปัญหาในทางปฏิบัติทุกประเภทได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับสันทนีย์ พงษ์นัยรัตน์ (2532 : 78) ที่ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีบทบาทอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกันทำให้มีความเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิชิต เข้มแข็ง (2516 : 137) ที่ศึกษาความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาททางด้านวิชาการของศึกษานิเทศน์ ประถมศึกษาประจำจังหวัด พบว่า ตำแหน่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความคิดเห็น

4. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีทักษะต่อบทบาทของเลขานุการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 1-4 ปี มีทักษะต่อบทบาทของเลขานุการต่างจากผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 5-8 ปี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 5-8 ปีมีทักษะต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหารแตกต่างกับผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 1-4 ปี และ มากกว่า 8 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ไม่ว่าจะเป็ตำแหน่งอธิการบดี รองอธิการบดี คณบดีและรองคณบดี เลขานุการที่ช่วยเหลืองานในแต่ละตำแหน่ง จะมีลักษณะการทำงานตามขอบเขตของแต่ละงาน โดยใช้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ วิธีการทำงาน

ในด้านต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกัน เลขานุการของผู้บริหารแต่ละตำแหน่ง จะเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะงานของตนเองและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามบทบาทของเลขานุการผู้บริหาร 3 ด้านคือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร กอปรกับผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 1-4 ปี อาจเป็นผู้ที่ยังมีประสบการณ์ในการบริหารไม่มาก เนื่องจากเพิ่งเข้ามารับตำแหน่งเป็นผู้บริหารใหม่อาจจะยังไม่เข้าใจงานบริหารภาพรวมทั้งหมด จึงต้องพึ่งพาเลขานุการในการทำงานมาก อาจต้องเรียนรู้งานต่าง ๆ ในภาพรวมบางด้านที่ผู้บริหารยังไม่ทราบจากเลขานุการ สำหรับผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งมากกว่า 8 ปีขึ้นไปนั้น อาจเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานมามาก ทำงานร่วมกับเลขานุการมานานจนเกิดความไว้วางใจในการทำงาน จึงต้องการเลขานุการที่ไว้วางใจได้ มีความจงรักภักดี เพื่อมอบหมายงานต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งแตกต่างจาก ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 5-8 ปี เป็นผู้มีประสบการณ์ในการบริหารงาน โดยผ่านงานมาพอสมควร สามารถตัดสินใจและรู้หลักการการทำงานบริหารอย่างดี มีความคาดหวังสูงในการทำงาน จึงมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานของเลขานุการแตกต่างออกไป ทั้งนี้ประสบการณ์ในการทำงานของผู้บริหารที่ต่างกัน ทำให้ต้องการเลขานุการที่มาช่วยงานแตกต่างกัน โดยเฉพาะด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาการปรับตัวในการทำงานระหว่างผู้บริหารและเลขานุการ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนอาจต้องการเลขานุการที่ทำงานร่วมกันได้อย่างดีเพื่อจะได้ไม่ต้องใช้เวลาในการอธิบายงานในหน้าที่มาก อีกทั้งยังต้องการพิสูจน์ความรับผิดชอบและความจงรักภักดีที่เลขานุการควรมีต่อสถาบันที่ทำงาน โดยเฉพาะด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ต้องคอยดูแลงานต่าง ๆ ที่เข้ามาให้สามารถลุล่วงไปได้เพราะการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นพื้นฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งของงานเลขานุการ ดังที่อุษณีย์ ตูลาบดี (2545 : 27-28) ที่กล่าวว่าผู้บริหารคาดหวังให้เลขานุการมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ดูแลเรื่องต่าง ๆ ของผู้บริหารอย่างเรียบร้อย รู้จักรักษาความลับขององค์กร มีความจงรักภักดี รู้จักการวางแผนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและปรับปรุงงานในหน้าที่ของตนให้ดีขึ้นเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับทรงสมรคชเลิศ (2524 : 2) ที่กล่าวว่าเลขานุการคือผู้ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีจนสามารถทำงานแทนผู้บริหารได้ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถดี มีความรับผิดชอบต่องาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีปฏิภาณไหวพริบการตัดสินใจและที่สำคัญคือ เลขานุการต้องเป็นผู้ที่เก็บความลับได้ดี เลขานุการ จึงเป็นบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร และทำงานใกล้ชิดผู้บริหารมากกว่าคนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับวิเศษ ภูมิวิชัย (2538 : 126) ที่ได้ศึกษาสภาพปัญหาการบริหารงานพัฒนาชนบทตามทัศนะของศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 10 พบว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์บริหารมากย่อมสามารถคิดได้หลากหลายและหลายทิศทาง ซึ่งสอดคล้องกับอภิรดี อนุเคราะห์กุล (2541 : 70-71) ที่ศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อเลขานุการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับชาญณรงค์ พาประโยชน์ (2544 : 67) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรของวิทยาลัยเทคนิคสังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา 10 พบว่า ผู้บริหารระดับสูง และระดับต้น มีความเห็น

ต่อการพัฒนาบุคลากรแตกต่างกัน

5. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเลขานุการผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานในบทบาทของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ที่นอบน้อมถ่อมตน รู้จักกาลเทศะ ยกย่องผู้บริหาร จงรักภักดีต่อผู้บริหาร มีกิริยา มารยาท การพูดต่อหน้าผู้อาวุโส มีความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียนให้ผู้บริหารได้ อายุของผู้บริหารไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเลขานุการ เนื่องจากลักษณะงานของเลขานุการเป็นการแสดงความสามารถในการทำงานในรูปของความชำนาญ แม้อายุผู้บริหารแตกต่างกัน ก็สามารถเปิดโอกาสให้เลขานุการทำงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับความกระตือรือร้น การแสวงหาความรู้พัฒนาตนเองให้มากขึ้น ดังที่มุกดา ศรียงค์ และคณะ (2539 : 143) กล่าวว่ามนุษย์ทุกคนสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ในทุกช่วงอายุตั้งแต่แรกเกิด และพัฒนาต่อเนื่องตามวัย ซึ่งขัดแย้งกับมณีรุ่ง บุญพบ (2540 : 103) ที่ได้ศึกษาเรื่องบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของเลขานุการในการเป็นผู้ช่วยนักบริหาร : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นต่อบทบาทที่เป็นจริงของเลขานุการในการเป็นผู้ช่วยผู้บริหารต่างกัน

6. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ไม่ว่าผู้บริหารจะมีระดับการศึกษาจะต่างกันอย่างไร ผู้บริหารต่างก็มีความมั่นใจในการบริหารงานและคาดหวังให้เลขานุการปฏิบัติงานบทบาทเลขานุการอย่างเต็มที่และมากที่สุดเหมือนกัน ระดับการศึกษาของผู้บริหารจึงไม่มีผลกระทบต่อลักษณะการทำงานของเลขานุการ เนื่องจากหน้าที่เลขานุการโดยรวมมีความคล้ายคลึงกัน หน้าที่ของเลขานุการเป็นเรื่องตายตัวที่ต้องปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนผู้บริหารได้รับความสะดวกในการทำงาน ดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับตัวเลขานุการว่าจะมีลักษณะนิสัยการทำงานเช่นไร เป็นผู้ที่พัฒนาตนเองหรือไม่ รับผิดชอบงานในหน้าที่ มีประวัติการทำงานดีหรือไม่ ซึ่งเบลลัช (Blauch. 1959 : 4) กล่าวว่าคุณสมบัติของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่จะสร้างความเชื่อมั่นในการทำงาน ดังที่เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2539 : 5) ที่กล่าวว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถให้ความรู้อย่างสร้างสรรค์ในการบริหารงาน เป็นผู้นำที่มีความรู้ มีความคิด มีสติปัญญาและมีวิสัยทัศน์ในสถาบันการศึกษา แสดงถึงวุฒิการศึกษาของผู้บริหารนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างจากปราณี เฉลิมโถม (2541 : 37) ที่ได้ศึกษาเรื่องลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารมหาวิทยาลัย พลศึกษา สังกัดกรมพลศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความเห็นในการบริหารงานต่างกัน ซึ่งแตกต่างกับอภิรดี อนุเคราะห์กุล (2541 : 72) ได้ทำการศึกษายบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนคติผู้บริหารของมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับกฤษฎี้อธิป ใจปล้ำ ( 2544 : 144) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้บริหารในการบริหารงาน พบว่าผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติ

ในการบริหารงานไม่แตกต่างกัน

7. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมว่ามีความเหมาะสมสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเลขานุการผู้บริหารเป็นผู้ที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกการพิจารณามาแล้ว สามารถทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ที่ผ่านการอบรมงานเลขานุการผู้บริหาร ทำให้มีความเข้าใจงานมากขึ้น มีความตั้งใจสูงในการทำงาน ผ่านการกลั่นกรองมา จึงทำให้มีผลต่อการปฏิบัติบทบาทของเลขานุการ เมื่อเลขานุการทำงานได้ดี งานก็จะเสร็จอย่างรวดเร็ว และไม่เป็นภาระแก่ผู้บริหารเป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกคนต้องการ ดังที่สง่า ชีรนรวิชัย (2544 : 18) ที่กล่าวว่าเลขานุการควรได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารให้ช่วยสนับสนุนผู้บริหารในหลาย ๆ ด้าน เพื่อสถาบันจะดำเนินนโยบายการบริหารให้บรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดี บทบาทของเลขานุการ มีความสำคัญมากทั้งด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร การปฏิบัติหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร เพราะเป็นตัวชี้ว่าเลขานุการมีบทบาทอย่างมากในการสนับสนุนงานของผู้บริหารให้สำเร็จ เพราะผู้บริหารคาดหวังความดีเลิศ ความสำเร็จในทุกงานที่มอบหมายให้เลขานุการไป ดังที่อุษณีย์ ตูลาบดี (2545 : 216-221) ที่กล่าวว่าเลขานุการควรมีความตั้งใจในการทำงาน มีเป้าหมายในชีวิต หาวิธีปรับปรุงงานที่ทำอยู่ทุกวันให้พัฒนาขึ้นมากกว่าเดิมเสมอ พยายามเรียนรู้บุคลิกภาพการทำงานของหัวหน้าเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความทำงานที่อยู่ในระดับดีมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยขอคำแนะนำในการปรับปรุงงานจากผู้บริหารหรือจากผู้ที่มิตำแหน่งสูงกว่า เรียนรู้ถึงความคาดหวังของเจ้านายที่มีต่อตนเองในเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว ความประพฤติและความเสียสละ ซึ่งสอดคล้องกับอภิรดี อนุเคราะห์กุล (2541 : 62-63) ได้ทำการศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริหารมองเห็นว่าเลขานุการควรปฏิบัติบทบาทเลขานุการผู้บริหารอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับจินทนา แสนสุข (2539 : 123) ที่ได้ศึกษาเรื่องบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ พบว่าผู้บริหารมีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการ ด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติอยู่ในระดับมาก

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เห็นว่าเลขานุการผู้บริหาร มีการปฏิบัติบทบาทของเลขานุการ 3 ด้าน คือด้านการเป็นผู้ช่วยงาน การบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และผู้ที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาดำเนินการในประเด็นต่อไปนี้

1. ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร มหาวิทยาลัย/ผู้บริหาร ควรส่งเสริม สนับสนุน เลขานุการ ให้รับการอบรมสัมมนาเกี่ยวกับเทคนิคการเป็นเลขานุการผู้บริหารอย่างมืออาชีพ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ส่งเสริมให้ฝึกทักษะด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษา ต่างประเทศ ให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่สามารถรองรับแขกต่างประเทศได้ ฝึกฝนในงานบริหารงาน ขั้นต้นแทนผู้บริหารได้ โดยมีผู้บริหารคอยให้คำแนะนำจนกระทั่งสามารถตัดสินใจแทนผู้บริหาร ได้ระดับหนึ่ง

2. ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ มหาวิทยาลัย/ผู้บริหาร ควรกำหนดงานพื้นฐานที่ เลขานุการควรปฏิบัติในการทำงาน โดยมีแบบทดสอบความสามารถเฉพาะตัวในตำแหน่งเลขานุการ อีกทั้งกำหนด ขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้เลขานุการได้จัดจ้อกับงานและมีขอบเขตงาน ที่ชัดเจน มีคู่มือการทำงานที่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยกับยุคปัจจุบันอยู่เสมอ เมื่อมีการรับเลขานุการ ใหม่ สามารถใช้คู่มือดังกล่าวควบคู่ไปกับการทำงานเลขานุการ อีกทั้งควรส่งเสริมให้เลขานุการ ได้มีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมทางด้านวิชาชีพเลขานุการ ซึ่งจะเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่ การพบปะ สังสรรค์ แนะนำ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจน การปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อจะนำมาพัฒนางานของตนเอง

3. ด้านการติดต่อสื่อสารมหาวิทยาลัย/สถาบัน ควรปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารให้มีความทันสมัย และอบรมให้เลขานุการสามารถใช้อุปกรณ์ดังกล่าวได้อย่าง มีประสิทธิภาพ อีกทั้งสร้างบรรยากาศในการทำงานระหว่างผู้บริหารและเลขานุการ มีการพบปะ สังสรรค์กันทั้งภายในมหาวิทยาลัย และระหว่างมหาวิทยาลัย อย่างไม่เป็นทางการ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นผู้บริหารที่มีต่อบทบาทของ เลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถใช้เป็นแนวทาง สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่จะได้รับข้อมูลพื้นฐานสำหรับปรับปรุงและพัฒนาเสริมสร้าง บทบาทที่พึงมีของเลขานุการ ให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และใช้เป็นเกณฑ์ ในการคัดเลือกบุคคลให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารต่อไปในการวิจัย ครั้งนี้ ในโอกาสต่อไปควรจะได้ทำการศึกษา ในประเด็นอื่น ๆ ดังนี้

1. ศึกษาบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและ

ปริณทล ด้านการบริการ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

2. ศึกษาบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยอื่น ๆ และภูมิภาค ด้านการบริการ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

3. ศึกษาแนวโน้มบทบาทของเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริณทล ปี 2560

4. ศึกษาโปรแกรมทดสอบความชำนาญด้านวิชาชีพเลขานุการผู้บริหาร

5. ศึกษาเครื่องมือที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

6. ศึกษาบทบาทเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริณทล ด้านเทคโนโลยี

7. ศึกษาการสร้างเกณฑ์การคัดเลือกเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริณทล

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. (2517). *ปฏิบัติสำนักงานภาคทฤษฎี*. กรุงเทพฯ : แพร์พิทยา.
- กรแก้ว อัจฉวิจน์. (2537). *การพัฒนาชุดการเรียนรู้รายบุคคลเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพเลขานุการในสังคมสารสนเทศ*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษฎี้อธิป ใจปล้ำ. (2544). *การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กำแพงเพชร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณา มงคล. (2541). *การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารของรองเลขาธิการ คณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (นักษบริหาร 9)*. กรุงเทพฯ : สภาวิจัยแห่งชาติ.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2539). *ศึกษิต แห่งทศวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : ชัคเชสมิเดีย. ----- (2548). *เข้าตานาย*. กรุงเทพฯ : ชัคเชสมิเดีย. ----- (2548). *สุดยอดบอสใหญ่*. กรุงเทพฯ : ชัคเชสมิเดีย.
- จันทนา แสนสุข. (2539). *บทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- จิตรภณ ชีรนรวิชย์. (2542). *เลขานุการผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ : ยิงเจริญ ออฟเซท.
- จินตนา บุญบังการ. (2533). "ทำอย่างไรจึงจะเป็นเลขานุการที่มีประสิทธิภาพ," *เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง ทำอย่างไรจึงจะเป็นเลขานุการที่มีประสิทธิภาพ*. 24-25. กรุงเทพฯ : สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย.
- จินตนา พลอยภัทรภิญโญ. (2543). *บทบาทที่คาดหวังกับบทบาทที่เป็นจริงของผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ : กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม. ถ่ายเอกสาร.
- จิระภา โตสมบุญ. (2537, ตุลาคม-ธันวาคม). "เทคนิคการสื่อข้อความที่มีประสิทธิภาพ," *บริหารธุรกิจ*. 17(66) : 81-92.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2522, เมษายน). "พระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2522," *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 96 ตอนที่ 55 : 9.
- ชวลิต หมิ่นนุช. (2535). "เทคนิคการบริหารงานเลขานุการ," *รายงานการสัมมนาเลขานุการผู้บริหารเรื่อง การจัดการงานเลขานุการยุคเทคโนโลยีและข่าวสารทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*. 1-5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- ชัยทวี เสนะวงศ์. (2531, มกราคม-มีนาคม). “ความคาดหวังของเจ้านายที่มีต่อเลขานุการ,”  
บริหารธุรกิจ. 11(45) : 12-13.
- ชาญณรงค์ พาประโยชน์. (2544). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรของวิทยาลัยเทคนิคสังกัด  
กรมอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา 10. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ* กศ.ม.  
(การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2523). *การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- दनัย ตูลาบดี. (2538). “หลักสูตรเลขานุการมีอาชีพ,” *การวางแผนจัดรูปร่างและการควบคุมงาน*.  
33-37. กรุงเทพฯ : สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย.
- ทพวงมหาวิทยาลัย. (2529). *มาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย*.  
กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- (2540). *แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 8 (2540-2544)*. กรุงเทพฯ :  
สำนักงานทบวงมหาวิทยาลัย.
- ทรงสมร คชเลิศ. (2524). *การเลขานุการและการจัดสำนักงาน*. กรุงเทพฯ : วี.เจ.พรีนเตอร์.
- ทองใบ โชติสมบัติ. (2541). *คู่มือปฏิบัติการเลขานุการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- นิภา จันทรกุล. (2541). *การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร  
วิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการเลขานุการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. ปรินูณานิพนธ์ ค.อ.ม.*  
กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาภรณ์ พันธ์พรประสิทธิ์. (2537). “เลขานุการกับการจัดเก็บเอกสาร,” *เอกสารประกอบ  
การสัมมนาทางวิชาการเรื่อง บทบาทเลขานุการในงานบริหาร*. 4-15. กรุงเทพฯ :  
สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย.
- ปราณี เฉลิมโณม. (2541). *ลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษา. ปรินูณานิพนธ์*.  
กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
ถ่ายเอกสาร.
- ปรารมภ์ นพคุณ. (2543). *เทคนิคงานเลขานุการ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏ  
สวนดุสิต.
- ผ่องใส ศุภจรรยารักษ์. (2530). *แนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540*.  
ปรินูณานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พัชราภรณ์ วรรณพุ่ม. (2541). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา  
สาขาวิชาการเลขานุการ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยพัฒนวิชาการ  
สังกัดกรมอาชีวศึกษา. ปรินูณานิพนธ์ ค.อ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
พระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.*
- พรรณี ประเสริฐวงศ์ และกาญจนา เรืองจิตปรกรณ์. (2522). *การบริหารงานสำนักงาน*. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พงศ์ สุวรรณธาดา. (2545). *การเลขานุการ 2 ระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : พญาไทการพิมพ์.

- พจน์ สะเพียรชัย. (เมษายน 2537). “การอุดมศึกษาไทยในอนาคต,”  
 ศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา. 7(2) : 2-11.
- “พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530,” (2531). กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช จำกัด.  
 พรทิพย์ ณรงค์เดช. (2535, เมษายน-มิถุนายน). “Secretary,” *สมาคมเลขานุการสตรี  
 แห่งประเทศไทย*. 27 : 5.
- พรพิทยา แก้วสามสี. (2529). *การศึกษาบทบาทการบริหารงานของศึกษานิเทศก์  
 ในประเทศไทย*. ปริญญาโท กศ.ม. (บริหารการศึกษา). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ วิณิชยกุล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, กัญญรัตน์ บุตรพันธ์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สมาคมเลขานุการ  
 สตรีแห่งประเทศไทย เมื่อ 2 ตุลาคม 2546.
- ภิญโญ สาร. (2523). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- มณีรุ่ง บุญพบ. (2540). *บทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของเลขานุการในการเป็นผู้ช่วย  
 นักบริหาร : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดอุบลราชธานี*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต  
 พัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนาสังคม).
- มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2545). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักรองอธิการบดี  
 ฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2531, ธันวาคม). “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
 (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2531,” *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 105 ตอนที่ 206 : 7-8.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ. (2541, กันยายน). “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ  
 พ.ศ. 2541,” *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 115 ตอนที่ 57 ก. : 8-9.
- มุกดา ศรียงค์ และคณะ. (2539). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เมืองทอง เขมมณี และคนอื่นๆ. (2535). “มนุษย์สัมพันธ์และศิลปะการสื่อสารและเทคนิค  
 การสร้างมนุษย์สัมพันธ์,” *รายงานการสัมมนาเลขานุการผู้บริหาร เรื่องการจัดการงาน  
 เลขานุการยุคเทคโนโลยีและข่าวสาร*. 1-3. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสถาบัน  
 อุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.
- โมนิกา สัจจภูมิ. (2534). “ผู้นำคนใหม่ของสมาคมเลขานุการ,” *Working Woman Events*. 23-26.  
 กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์ผลชัย.
- ยุจिता ทองเวส. (2531, เมษายน-พฤษภาคม). “ข้อเสนอแนะสำหรับเลขานุการสตรี,” *เพิ่มผลผลิต*. 25 :  
 47-49.
- รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. (2544). *การเลขานุการ*. กรุงเทพฯ : ร้านสหกรณ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2524). *หลักการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ทวีกิจการพิมพ์.
- วนิดา อามีน. (2541). *การปฏิบัติงานเลขานุการนักบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการ  
 วิจัยแห่งชาติ.

- วิจิตร สนิลศิริ. (2534). การอุดมศึกษาเชิงรุก. กรุงเทพฯ : เม็ดทรายพรินต์ติ้ง.
- วิชิต เข้มแข็ง. (2516). ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาททางด้านวิชาการของศึกษานิเทศน์  
 ประถมศึกษาประจำจังหวัด. ปรินญานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
 ถ่ายเอกสาร.
- วิเศษ ภูมิวิชัย. (2538). สภาพปัญหาการบริหารงานพัฒนาชนบทตามทัศนะของศึกษานิเทศน์อำเภอ  
 ในเขต การศึกษา 10. ปรินญานิพนธ์. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
 ถ่ายเอกสาร.
- ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย. (2538). คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ 888/2538 :  
 เรื่องมอบอำนาจให้รองอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี.  
 กรุงเทพฯ : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สง่า ชีรนรวิชย์. (2544). สัมมนาเชิงปฏิบัติการวิชาชีพ 3203-2107 สัมมนาเชิงปฏิบัติการด้าน  
 เลขานุการ สบช 2311. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- (2544). การเลขานุการ (22012401). กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- สมพงษ์ พุทธเจริญ. (2538). การเลขานุการ. กรุงเทพฯ : เทพรัตน์การพิมพ์.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. (2538). รายงานการวิจัยคุณลักษณะและบทบาทที่พึงประสงค์ของเลขานุการ  
 ผู้บริหารระดับสูงในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ :  
 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมาน จันทะดี. (2529). บทบาทหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอตามความคาดหวังของผู้บริหาร  
 การประถมศึกษาในเขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การประถมศึกษา) กรุงเทพฯ :  
 บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สันทนีย์ พงษ์นัยรัตน์. (2532). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัย  
 ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
 ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สายสวรรค์ วัฒนพานิช. (2535). “เลขานุการผู้บริหารยุคเทคโนโลยีและข่าวสาร,” รายงานการ  
 สัมมนาเลขานุการผู้บริหารเรื่อง การจัดการงานเลขานุการยุคเทคโนโลยีและข่าวสาร.  
 11-12. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสมาคมและสถาบันอุดมศึกษาเอกชน  
 แห่งประเทศไทย.
- สายัณห์ จันทรวิภาสวงศ์. (2528, กุมภาพันธ์). “ผู้จัดการ : บางครั้งก็ฟังเพราะเลขชายได้เหมือนกัน,”  
 ผู้จัดการ. 2(18) : 171-173.
- สุชน อ่อนชู. (2530). บทบาทการบริหารของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอ  
 ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด  
 นครศรีธรรมราช. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การประถมศึกษา) สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- สุพัทธรา สุภาพ. (2538, กรกฎาคม). “สู่ความสำเร็จอาชีพเลขานุการ,” อรุณสวัสดิ์. 8(88) : 4.

- สุรพล สาโรวาท. (2530). “เลขานุการที่ดีในทัศนะของนายจ้าง,” *เอกสารประกอบการฝึกอบรม หลักสูตรเลขานุการ. 1-3.* กรุงเทพฯ : ประสิทธิ์การพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2545) *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549.* กรุงเทพฯ : สำนักงาน.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2539). “ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา,” ในเอกสารประกอบการสอน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อภิรดี อนุเคราะห์กุล. (2541). *บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงาน เลขานุการผู้บริหารตามทัศนะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร.* ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉรินทร์ เสรีกุล. (2537). “บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการในปัจจุบัน,” *เอกสารประกอบการฝึกอบรม หลักสูตรเลขานุการนักบริหาร. 4-10.* กรุงเทพฯ : คณะกรรมการฝึกอบรมบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อำนาจ อุเทศ. (2527) *รายงานการวิจัยการศึกษา เพื่อพัฒนาชนบท.* อุบลราชธานี : สำนักงานศึกษาธิการเขต 10.
- อุษณีย์ ตูลาบดี. (2536). *สู่ความสำเร็จของเลขานุการมืออาชีพ.* กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ จำกัด.
- (2545). *เลขานุการมืออาชีพ.* กรุงเทพฯ : บুদ্ধแบงก์ จำกัด.
- อุศมา เทศแก่น. (2521). *บทบาทของหัวหน้าหมวดการศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในภาคกลาง.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2530). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bennett, Marianne B. (1984, February). “The Need for Shorthand by Secretaries with Implications for Instruction in Business Education,” *Dissertation Abstracts International.* 45(8) : 2363.
- Blauch, Lloyd E. (1959). *Accreditation in Higher Education.* Washington : Department of Health Education and Welfare.
- Brantley, Clarice Pennebaker. (1986, October). “Perceptions of Selected Professional Secretaries toward Oral and Written Communication Competencies Needed for Entry-level Office Employment as Compared with Florida Competencies for Business Education,” *Dissertation Abstracts International.* 47(4) : 1160.
- Cronbach, Lee Joseph. (1984). *Essentials of Psychological Testing.* 4<sup>th</sup> ed. New York : Harper and Row.

- Dodson, Mary Ann. (1988, December). "Microcomputer Competencies by Entry-level Clerical Employees in Selected Fortune 500 Corporations Located in the Metropolitan Pittsburgh. Pennsylvania Area," *Dissertation Abstracts International*. 49(6) : 1352-A.
- Everett, Donna Raney. (1989, January). "Competencies for Information System Workers," *Dissertation Abstracts International*. 49(7) : 1674-A.
- Ferguson, George A. (1981). *Statistical Methods for the Behavioral Sciences*. 5<sup>th</sup> ed. Tokyo : Kosaido Printing Co., Ltd.,
- Jennings, Lucy Mae. (1981). *Secretarial and General Office Procedure*. New York : Prentice-Hall, Inc.,
- Kuchhal, M.C. (1982). *Secretarial Practice*. 8<sup>th</sup> ed. New Delhi : Vikas Publishing House PVT, Ltd.,
- Long, Richard J. (1987). *New Office Information Technology : Human and Managerial Implications*. London : Makays of Chathan, Ltd.,
- Lynch, Gloria J. (1986, June). "A Study of the Characteristics of CPSs and the Duties, Responsibilities, and Skill of Entry-level Secretarial Positions as Perceived by CPSs," *Dissertation Abstracts International*. 47(12) : 4272-A.
- Otto, Joseph Clair. (1988, December). "The Identification of Essential Competencies for a Model Course in Microcomputer Business Application," *Dissertation Abstracts International*. 49(6) : 1353-A.
- Popham, Estelle L. and others. (1983). *Secretarial Procedures and Administration*. 8<sup>th</sup> ed. Ohio : South-western Publishing Co.,
- Watwood, Rosie Murlene. (1986, November). "A Profile Study of Word Processing in Selected Business and Secondary Offices Education Programs in Texas," *Dissertation Abstracts International*. 46(5) : 1261.
- Wiggins, Joann Yvonne. (1989, January). "A Study of Competencies and Courses in the Office Occupations Curriculum at the Postsecondary Level in Washington, Oregon, and Idaho," *Dissertation Abstracts International*. 49(7) : 1676-A.
- Wilson, Patricia Isles. (1986, September). "Preparation of Secretaries for the Business Office : Perceptions of Teachers, Employers, and Entry-level Secretaries," *Dissertation Abstracts International*. 46(3) : 592-A.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง บทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน**  
**เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**

\*\*\*\*\*

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน 3 ด้านคือด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร

ผลการวิจัยครั้งนี้ นำมาใช้เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปสู่การกำหนดบทบาทที่พึงมีของเลขานุการผู้บริหาร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ให้การสนับสนุนงานของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการผู้บริหาร 3 ด้าน

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอนและตรงตามสภาพความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่าน โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะถือเป็นความลับ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง

(นางสาวกัญญารัตน์ บุตรพินธ์)  
 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. สถาบันที่ทำงาน
 

<input type="checkbox"/> มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	<input type="checkbox"/> มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
<input type="checkbox"/> มหาวิทยาลัยรังสิต	<input type="checkbox"/> มหาวิทยาลัยศรีปทุม
<input type="checkbox"/> มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	<input type="checkbox"/> มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
2. ระดับตำแหน่ง
 

<input type="checkbox"/> 1. อธิการบดี
<input type="checkbox"/> 2. รองอธิการบดี
<input type="checkbox"/> 3. คณบดี
<input type="checkbox"/> 4. รองคณบดี
3. ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร
 

<input type="checkbox"/> 1. 1-4 ปี
<input type="checkbox"/> 2. 5-8 ปี
<input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 8 ปีขึ้นไป
4. อายุ
 

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 40 ปี
<input type="checkbox"/> 2. 40 ปีขึ้นไป
5. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> 1.ปริญญาโทและต่ำกว่า
<input type="checkbox"/> 2.ปริญญาเอก

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามทัศนคติของผู้บริหารต่อบทบาทของเลขานุการผู้บริหาร  
**คำชี้แจง** แบบสอบถามตอนนี้ มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาบทบาทของเลขานุการผู้บริหาร 3 ด้านคือด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร ขอให้ท่านพิจารณาว่าบทบาทในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร ตามความเห็นของท่านว่า ได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับใด แล้วโปรดกรณาศีตเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเห็นของท่านซึ่งมี 5 ระดับ คือ

- |   |         |                                   |
|---|---------|-----------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ผู้ตอบเห็นว่าการปฏิบัติมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ผู้ตอบเห็นว่าการปฏิบัติมาก        |
| 3 | หมายถึง | ผู้ตอบเห็นว่าการปฏิบัติปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ผู้ตอบเห็นว่าการปฏิบัติน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ผู้ตอบเห็นว่าการปฏิบัติน้อยที่สุด |

#### ตัวอย่าง

ข้อ	บทบาท	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
(O)	ให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อด้วยอธยาศัยไมตรี				/	
(OO)	มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงาน		/			

จากตัวอย่างข้อ (O) แสดงว่าผู้ตอบมีความเห็นว่า บทบาทของเลขานุการผู้บริหารในการให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่ผู้มาติดต่องานด้วยอธยาศัยไมตรีอยู่ในระดับ “น้อย”

จากตัวอย่างข้อ (OO) แสดงว่าผู้ตอบมีความเห็นว่าบทบาทของเลขานุการผู้บริหารเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานอยู่ในระดับ “มาก”

ข้อ	บทบาท ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ทราบถึงขอบเขตการทำงานของผู้บริหาร					
2	สามารถอธิบายนโยบายและลักษณะงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติได้					
3	เตรียมงานให้ผู้บริหารได้ตามความเหมาะสม					
4	สามารถรองงานขั้นต้นเสนอผู้บริหาร					
5	สามารถวิเคราะห์และสรุปข้อมูลทั่วไปได้					
6	สามารถสรุปเนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงาน เสนอผู้บริหาร ในประเด็นที่น่าสนใจ					
7	มีส่วนช่วยผู้บริหาร ในการกำหนดแผนงานขั้นต้นได้					
8	สามารถบริหาร จัดการ ตารางการนัดหมายและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ให้ผู้บริหารได้					
9	บันทึกตารางเวลาการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้					
10	จัดเตรียมเอกสารเดินทางให้ผู้บริหารได้					
11	เป็นผู้ช่วยติดต่อประสานงานแทนผู้บริหารได้					
12	ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ในการทำงานให้ผู้บริหารได้					
13	สามารถร่างคำปราศรัย/คำบรรยายให้ผู้บริหารได้					
14	ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารได้					
15	กลั่นกรองข้อมูลได้ถูกต้อง และรวดเร็ว เพื่อสนับสนุนการทำงานของ ผู้บริหาร					
16	สื่อสารได้รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร					
17	จัดระบบการทำงานในหน่วยงานได้					
18	เข้าใจและรู้จักขั้นตอนเกี่ยวกับงานบุคลากร					
19	ทราบถึงขั้นตอนเกี่ยวกับงานจัดซื้อ					
20	จัดหาข้อมูลเสนอผู้บริหารในการจัดทำงบประมาณประจำปี					

ข้อ	บทบาท ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	จัดระบบการรับ-ส่งหนังสือภายในองค์กรได้					
2	มีการจัดเก็บเอกสารได้อย่างเป็นระบบ					
3	โต้ตอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก สถาบันได้					
4	จัดระบบข้อมูลเพื่อสะดวกแก่การเรียกใช้					
5	จัดแฟ้มข้อมูลเพื่อให้ง่ายแก่การค้นหา					
6	จัดเตรียมการประชุมได้					
7	ร่างจดหมายเชิญประชุมได้					
8	ติดต่อประสานงานการประชุม					
9	จัดเอกสารประชุมได้					
10	จดและเขียนรายงานการประชุมได้					
11	ถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงได้					
12	ย่อ สรุปสาระเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น					
13	พิมพ์เอกสารได้ถูกต้อง รวดเร็ว และสะอาดเรียบร้อย					
14	ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อผู้บริหารได้					
15	ให้คำแนะนำผู้มาปรึกษา ผู้มาติดต่องานได้					
16	นำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการทำงานได้					
17	อธิบายเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ให้ผู้อื่นได้					
18	รักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงานได้					
19	สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา					
20	สามารถประยุกต์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่					
21	จัดอันดับความสำคัญในงานที่รับผิดชอบได้					
22	สามารถพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองให้ดีกว่าเดิมเสมอ					
23	ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว					
24	พัฒนางานในหน้าที่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง					
25	ตรงต่อเวลาในการทำงาน					

ข้อ	บทบาท ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	เข้าใจและสามารถใช้ระบบการสื่อสารได้					
2	จัดระบบการสื่อสารภายในเพื่อสนับสนุนงานของผู้บริหารได้					
3	ใช้ระบบโทรศัพท์ เพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4	ใช้อุปกรณ์การสื่อสารในสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5	สื่อสารโดยใช้โทรสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6	ใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร การฟัง การพูด และการเขียนได้ถูกต้องเหมาะสม					
7	ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้					
8	ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อสนับสนุนการสื่อสาร โต้ตอบของผู้บริหารได้ถูกต้อง					
9	ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับลักษณะงาน					
10	จัดระบบข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง					
11	จัดระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานได้					
12	เสนอข้อมูลสารสนเทศได้ถูกต้อง					
13	แนะนำและค้นหาข้อมูลได้					
14	เป็นประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานได้					
15	ประสานงานเกี่ยวกับผู้เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ					
16	ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี					
17	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับผู้ร่วมงาน					
18	เลือกใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปได้เหมาะสมกับการปฏิบัติ					
19	ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลได้					
20	ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการติดต่อสื่อสาร (Internet) ทั้งในและนอกสถาบัน ได้					

**ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

โปรดเสนอแนะบทบาทของเลขานุการผู้บริหาร ที่จำเป็นต้องมีนอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ ขอให้ท่านได้กรุณาเพิ่มเติมในแต่ละด้านด้วย

**1. ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร**

.....

.....

.....

.....

.....

**2. ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่**

.....

.....

.....

.....

.....

**3. ด้านการติดต่อสื่อสาร**

.....

.....

.....

.....

.....

**4. ด้านอื่นๆ**

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. อาจารย์ ดร.มานิต บุญประเสริฐ  
ตำแหน่ง คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนางรงค์  
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา  
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค  
จดหมายขอความอนุเคราะห์เพื่อทำวิจัย

ภาคผนวก ง

คำอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

### ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	2.29	11	6.69
2	3.69	12	5.58
3	5.38	13	3.78
4	4.48	14	3.87
5	4.43	15	4.07
6	5.58	16	3.99
7	2.82	17	3.86
8	4.20	18	4.19
9	3.38	19	3.86
10	5.66	20	4.82

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	5.56	14	3.67
2	5.17	15	5.02
3	4.07	16	6.18
4	4.82	17	5.00
5	3.82	18	2.69
6	6.33	19	2.16
7	6.55	20	3.35
8	3.55	21	8.64
9	5.38	22	7.90
10	10.29	23	4.32
11	9.36	24	5.00
12	9.67	25	2.97
13	3.10		

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามด้านการติดต่อสื่อสาร

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	3.12	11	3.99
2	3.63	12	6.24
3	3.86	13	5.58
4	4.58	14	3.97
5	3.99	15	5.02
6	6.76	16	4.83
7	3.04	17	4.83
8	2.55	18	2.97
9	5.79	19	4.03
10	3.06	20	2.69

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาวกัญญารัตน์ บุตรพินธ์
วันเดือนปีเกิด	22 ตุลาคม 2514
สถานที่เกิด	อำเภอ กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	26/2 ซ.จรัญสนิทวงศ์ 8 แขวงวัดท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร โทร. 0-1873-2216
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) จากมหาวิทยาลัยรังสิต
พ.ศ. 2549	รป.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2549	กศ.ม. (การอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ