



บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540 ผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวมเอกสารต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการอภิปรายผล โดยนำเสนอเป็น 3 ตอนด้วยกัน คือ

1. พัฒนาการของวิชาชีพเลขานุการ
 - 1.1 ความสำคัญของวิชาชีพเลขานุการ
 - 1.2 ลักษณะงานในหน้าที่เลขานุการ
 - 1.3 ความเป็นมาและการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการ
2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่อวิชาชีพเลขานุการ
3. การใช้เทคนิคเดลฟายสำหรับงานวิจัยอนาคต (Future Research)

1. พัฒนาการของวิชาชีพเลขานุการ

โดยทั่วไปมักจะเป็นที่เข้าใจกันว่า เลขานุการเป็นผู้มีหน้าที่เพียงแต่เขียนตัวเลข พิมพ์ดีด และสามารถทำงานให้ผู้นั่งคับบัญชาได้ แต่ในสภาพการทำงานปัจจุบัน เลขานุการมีลักษณะงาน (Job-description) ที่อาจกล่าวได้ว่า ต้องมีการศึกษาในระดับวิชาชีพสาขาหนึ่ง ดังนั้นในส่วนนี้จะกล่าวถึงความสำคัญ ลักษณะงานในหน้าที่ และการจัดการศึกษาสาขาเลขานุการที่นับได้ว่าเป็นวิชาชีพ

1.1 ความสำคัญของวิชาชีพเลขานุการ

คำว่า "เลขานุการ" โดยความหมายของคำ แปลว่า "ผู้ช่วยเหลือในงานเกี่ยวกับการเขียนหนังสือ หรือตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตย-

สถานได้ให้นิยามศัพท์ว่า "ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่อยู่" ซึ่งความหมายในลักษณะนี้จะคล้ายกับคำว่า "อักษรเลข" ในสมัยก่อนที่ใช้เรียกผู้มีตำแหน่งที่ทำหน้าที่เหมือนกับเลขานุการของผู้ว่าราชการจังหวัด และจาก The Dictionary of Occupational Title (McFarland 1985: 20) ของสหรัฐอเมริกา ได้ให้คำจำกัดความของบุคคลซึ่งอยู่ในวิชาชีพเลขานุการว่า "เลขานุการเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทั่วไปของสำนักงาน เพื่อแบ่งเบาภาระงานของผู้บังคับบัญชา หน้าที่โดยทั่ว ๆ ไป ได้แก่ การทำงานตามสั่ง จดชวเลข และแปลข้อความออกจกพิมพ์ให้ถูกต้องเรียบร้อย เป็นผู้จัดนัดหมายการประชุมหรือนัดให้มาติดต่อ เตือนเกี่ยวกับการนัดหมายให้เป็นไปตามกำหนด คอยต้อนรับสอบถามและให้ความสะดวกแก่บุคคลผู้ที่ต้องการพบผู้บังคับบัญชา รับโทรศัพท์ และติดต่อธุรกิจทางโทรศัพท์ คูแฉงจดหมายต่าง ๆ ที่ได้รับเข้ามาหรือส่งออกไป ร่างจดหมายต่าง ๆ และประการสุดท้ายจะต้องควบคุมดูแลผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้งานในองค์การนั้นดำเนินไปด้วยดี"

สำหรับคำว่า Secretary นั้นมีรากศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า Secretum แปลว่า "ความลับ" ซึ่งหมายถึงว่า คนที่ทำหน้าที่เลขานุการนั้น คือ ผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เกิดความลับของผู้บังคับบัญชาและขององค์การ งานเลขานุการจึงเป็นงานสำคัญที่ต้องอาศัยความรอบคอบ ความไว้วางใจ เชื่อใจ เพราะเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง ดังนั้นจึงได้มีการแยกความหมายของ Secretary ตามตัวพยัญชนะไว้ดังนี้

- | | |
|--------------|---|
| S= Sense | ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบในการทำงานว่า สิ่งใดควรไม่ควร รวมทั้งการรู้กาละเทศะ มีการตัดสินใจถูกต้อง ไม่ใช้อารมณ์และทำงานอย่างมีสติรอบคอบ |
| E=Efficiency | มีสมรรถภาพในการทำงาน รู้จักพัฒนาตนเองให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ |
| C=Courage | มีกำลังใจ มุมนะ พยายามในการทำงาน ไม่ท้อแท้หรือเบื่อง่าย |

R=Responsibility	มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน
E=Energy	มีพลังในการทำงานที่ถูกต้อง คือ รู้จักแบ่งเวลา
T=Technique	มีวิธีการ มีปฏิภาณ ไหวพริบในการทำงาน
A=Action	มีความตื่นตัวอยู่เสมอ กระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและลักษณะงานในวิชาชีพ
R=Rich	มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ
Y=Youth	เป็นงานที่ต้องการความคล่องตัว กระตือรือร้นซึ่งอาจจะเหมาะกับคนในวัยหนึ่ง

(วิไล วานิชวงศ์ 2517:3)

1.1.1 ประเภทของงานเลขานุการ ได้มีการแบ่งประเภทของเลขานุการตามลักษณะงานไว้ 3 ประเภท (กมล ชูทรัพย์ 2515:10-13)

ก. เลขานุการส่วนตัว (Private Secretary) คือ เลขานุการประจำตัวบุคคล ซึ่งมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเฉพาะผู้บังคับบัญชา อันรวมไปถึงงานส่วนตัว

ข. เลขานุการธุรกิจ (Business Secretary) คือ เลขานุการที่ต้องดูแลภาระงานในหน้าที่ผู้บริหาร

ค. เลขานุการองค์การ (Organization Secretary) คือ เลขานุการที่ต้องรับภาระงานระดับสูง ภายในองค์การต่าง ๆ และต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถที่จะบริหารงานขององค์การนั้นได้ เช่น เลขานุการสมาคมต่าง ๆ เลขานุการของพรรคการเมือง เลขานุการคณะรัฐมนตรี ฯลฯ ในบางองค์การตำแหน่ง

นี้จะใช้คำว่าเลขานุการ เช่น เลขานุการองค์การสหประชาชาติ เลขานุการรัฐสภา

1.1.2 ตำแหน่งงานของเลขานุการ การจัดตำแหน่งงานของเลขานุการอาจจัดได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดตามระดับชั้นของขอบเขตความรับผิดชอบของงาน หรือแบ่งเป็นระดับตามตัวอักษรและแบ่งตามระดับผู้บังคับบัญชา ซึ่งการจัดตำแหน่งตามขอบเขตความรับผิดชอบของงานหรือตามตัวอักษรนี้ The Administrative Management Society (McFarland 1985: 14-15) ได้จัดแบ่งเอาไว้ดังนี้

ก. Secretary - Level B ทำหน้าที่จำกัดเฉพาะอย่าง ที่อยู่ในบริษัทขนาดเล็ก หรือเป็นเลขานุการของหัวหน้างานในบริษัทขนาดใหญ่โดยทั่วไป มักจะทำหน้าที่จดชวเลขจากคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและถอดออกมาเป็นข้อความ พิมพ์ และโต้ตอบจดหมาย รับโทรศัพท์ ติดต่อนัดหมาย จัดกำหนดการเดินทาง จัดเก็บเอกสาร ธุรการภายในสำนักงานพอสมควร

ข. Secretary - Level A ทำหน้าที่ไม่จำกัดแก่ผู้ บริหารระดับกลางหรือเป็นเลขานุการของคนมากกว่า 1 คน โต้ตอบจดหมายที่ซับซ้อน ยุ่งยากได้ รับผิดชอบและแนวทางปฏิบัติของบริษัท มีความรู้ความชำนาญในงานด้าน เลขานุการและบริหารสูงกว่าระดับ Secretary - Level B

ค. Executive Secretary หรือ Administrative Assistant จะเป็นผู้ทำหน้าที่ของเลขานุการและการบริหารอย่างเต็มที่ให้กับผู้ บริหารระดับสูง รับผิดชอบโครงการ จัดเตรียมรายละเอียดการบริหารงานประจำ แก่ผู้บริหาร เลขานุการในระดับนี้ต้องใช้ความรู้ความสามารถ พื้นฐานการศึกษา วิธีการ ประสิทธิภาพในการทำงานมากและต้องเข้าใจการปฏิบัติงานในบริษัทอย่าง ลึกซึ้ง

การจัดตำแหน่งเลขานุการดังกล่าวข้างต้น จะคล้ายกับการจัดตำแหน่งที่ ปรีชา ไกศลวรรณ (2526) ได้กล่าวถึงตำแหน่งของเลขานุการ ไว้ 4 ระดับ คือ

1. เลขานุการ (Junior Secretary)
2. เลขานุการอาวุโส (Senior Secretary)
3. เลขานุการบริหาร (Executive Secretary)
4. เลขานุการใหญ่ (Company Secretary)

การจัดตำแหน่งจะต่างกันตรงระดับ 3-4 ซึ่ง McFarland ได้จัดไว้รวมกัน

ส่วนการจัดตำแหน่งโดยเรียกชื่อตามตำแหน่งผู้บังคับบัญชานั้น จะเป็นการระบุถึงขอบเขตความรับผิดชอบและระดับความสำคัญของการทำงานไปในตัว เช่น เลขานุการหัวหน้าฝ่าย เลขานุการผู้จัดการ เลขานุการกรรมการผู้จัดการ เลขานุการประธานกรรมการ เป็นต้น

นอกจากนี้ในบางองค์การมีขอบข่ายของงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้กับการทำงาน ก็อาจมีตำแหน่งของเลขานุการที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้เพิ่มเติมขึ้นมาอีก เช่น เลขานุการที่ทำหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่กับเครื่อง Word Processor จะเรียกตำแหน่งนี้ว่า Correspondence Secretary หรือ Word Processing Operator โดย The Administrative Management Society ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า Word Processing Operator ใช้เครื่อง Word Processing ป้อนข้อมูลเก็บไว้ จัดพิมพ์ เตรียมเอกสารที่มีความซับซ้อนปานกลางถึงซับซ้อนมาก พิมพ์เอกสารด้วยคุณภาพและเวลาที่กำหนด ตรวจสอบการพิมพ์ด้วยตนเอง เข้าใจหน่วยงานและวิธีปฏิบัติของบริษัท เครื่องมือที่ใช้รวมถึง micro processor - based, stand-alone or shared logic word processing

1.2 ลักษณะงานในหน้าที่เลขานุการ

การทำงานทุกประเภท ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะ ตำแหน่ง ระดับใดก็ตาม ถ้าได้มีการวางขอบเขตความรับผิดชอบของงานในแต่ละตำแหน่งไว้ให้ชัดเจน ย่อมจะเป็นแนวทางที่จะช่วยให้งานที่อยู่ในความรับผิดชอบนั้นดำเนินไปอย่างราบรื่นตามขั้น

ตอนของสายงาน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาของการก้าวก้าวหน้า ที่รวมทั้งเป็นการชี้ชัดถึง ความรับผิดชอบของผู้ที่จะต้องปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ อีกด้วย งานที่อยู่ในความ รับผิดชอบของเลขานุการก็เช่นเดียวกัน ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน ในตำแหน่งเอาไว้ ตามที่ The Bureau of Business Research of the University of Michigan (อ้างถึงใน กมล ชูทรัพย์ 2515:19-21) ได้กำหนด หน้าที่ของเลขานุการ ไว้ดังนี้ คือ

1. จัดบันทึกการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวเลขและแปลออกมาได้ ถูกต้อง รวดเร็ว
2. จัดเก็บเอกสารได้ถูกต้องตามหลักวิธี
3. กำหนดคตินิยม และเตือนการนิตินิยมให้ผู้บังคับบัญชา
4. โต้ตอบการติดต่อทางโทรศัพท์ สามารถจำเบอร์โทรศัพท์ของบริษัท และบุคคลที่ต้องติดต่ออยู่เสมอ
5. อ่านและแยกประเภทของจดหมาย
6. สามารถใช้เครื่องคำนวณและเครื่องใช้สำนักงานอื่น ๆ ได้
7. ช่วยผู้บังคับบัญชาเตรียมเขียนรายงานต่าง ๆ ได้
8. ช่วยเตรียมการเดินทาง จัดการเรื่องตัวและเอกสารต่าง ๆ รวมทั้ง การติดต่อเรื่องที่พัก
9. สามารถร่างจดหมายโต้ตอบได้
10. ต้อนรับผู้มาติดต่อ
11. ดูแลบัญชีส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา
12. รวบรวมเอกสารต่าง ๆ เพื่อทำบันทึก
13. ทำหน้าที่แทนตัวผู้บังคับบัญชา
14. วางรูปแบบการพิมพ์เอกสารจากร่างได้
15. พิมพ์ข้อความที่จะนำไปตีพิมพ์โฆษณาได้
16. พิมพ์งานต่าง ๆ จากลายมือได้

หน้าที่ดังกล่าวข้างต้นเป็นเพียงพื้นฐานของงานเลขานุการ ซึ่งผู้ที่เข้ามาสู่วิชาชีพนี้จะต้องสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ เหล่านี้ได้ นอกจากนี้ คอนราดและรุคท์ (Conrad and Ruhuke 1976) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์ลักษณะงาน (Job-Analysis) ดังนี้

หน้าที่ของเลขานุการ (Duties)

1. จัดการเกี่ยวกับการประชุม
2. ร่าง/และโต้ตอบหนังสือ
3. จัดชวเลข ถอดข้อความ และพิมพ์งานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
4. เตรียมเอกสารสำหรับการประชุมของผู้บังคับบัญชา
5. จัดแฟ้ม ลำดับเอกสารที่จะนำเสนอ
6. จัดแยกความสำคัญและเก็บเอกสาร
7. รับและคอยดูแลแขกของที่ทำงานและของผู้บังคับบัญชา
8. โทรศัพท์และรับโทรศัพท์พร้อมทั้งบันทึกวัตถุประสงค์ของผู้ติดต่อมา เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
9. ทำตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา
10. ดูแลและเตรียมกำหนดการเดินทาง เช่น การยืนยันตัว (การนัดหมายรถ รับ-ส่ง เตรียมเอกสารที่จะใช้เดินทาง เตรียมทำรายงานผลของการเดินทาง
11. ดูแลการทำงานของเสมียน
12. ดูแลและตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องและเครื่องใช้สำนักงาน
13. ทำงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย นอกเหนือจากที่กล่าวมา

ความชำนาญเกี่ยวกับงาน (Skill)

1. ควรมีพื้นฐานความรู้ในโรงเรียนพาณิชย์เป็นอย่างดี

2. จดชวเลขได้นาทีละ 80 คำ และพิมพ์ดีดได้นาทีละไม่ต่ำกว่า 50 คำ
3. มีความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสารซึ่งเป็นมาตรฐานของสำนักงานและการปฏิบัติงานขององค์การธุรกิจ
4. ต้องเข้าใจนโยบายขององค์การและวิธีจัดเก็บเอกสารที่สำคัญในชั้นความลับระดับต่าง ๆ
5. มีความรู้พื้นฐานทางศัพท์เทคนิค
6. ได้รับความคาดหวังว่าจะทำหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบมาก โดยที่ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำเพียงเล็กน้อย
7. ความจำดี และสามารถเชื่อมโยงถึงรายละเอียดอย่างต่อเนื่อง
8. มีความรอบคอบ ถูกต้องแม่นยำในการทำงาน
9. สามารถใช้เอกสารอ้างอิงและจัดทำรายงานต่าง ๆ ของแผนกได้
10. สามารถฝึกงานในหน่วยงานที่ผู้บังคับบัญชาต้องการได้ภายในเวลา 2-3 เดือน

ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1. มีความรับผิดชอบและตัดสินใจแทนผู้บังคับบัญชาได้ในระดับหนึ่งและบางครั้งต้องควบคุมการทำงานของเสมียนและลูกจ้างอื่น ๆ
2. ดูแลรับผิดชอบการจัดเก็บเอกสาร แยกเอกสารที่สำคัญขององค์การ
3. ดูแลรับผิดชอบทรัพย์สินขององค์การ

ปัจจัยทางค่านกายภาพ (Physical Factor)

การทำงานต้องเกี่ยวกับการตรวจทาน ถ่ายเอกสาร พิมพ์ หรืองานที่เกี่ยวข้องกับตัวเลข ต้องใช้สายตามาก ความต้องการพื้นฐานค่านกายภาพที่จะต้องนั่งนาน ๆ การยืนในบางครั้ง การเดิน แต่โดยทั่วไปแล้วเป็นงานเบาที่ไม่ต้องออกแรงมาก

1.3 ความเป็นมาและการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการ

วิชาเลขานุการ ได้มีพัฒนาการของการจัดการเรียนการสอนในประเทศไทย ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2492 โดยเริ่มเปิดสอนเป็นวิชาชีพสาขาหนึ่งในโรงเรียนพาณิชย์การของรัฐบาลและได้ขยายหลักสูตรให้สูงถึงระดับ ปวส. จนถึงในปัจจุบันวิชาเลขานุการ ได้มีการยอมรับให้เป็นวิชาชีพที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรี ดังรายละเอียดที่จะกล่าวถึงดังต่อไปนี้

1.3.1 การศึกษาวิชาเลขานุการในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี การศึกษาในระดับนี้เริ่มเปิดสอนเป็นแผนกเลขานุการโดยตรง เมื่อ ปี พ.ศ. 2492 ที่โรงเรียนบพิตรภิมุข ในหลักสูตรพาณิชย์การของกรมอาชีวศึกษา เปิดรับนักเรียนที่จบจากชั้นมัธยมปีที่ 6 เรียนต่ออีก 3 ปี โดยเน้นหนักเฉพาะวิชาพินิจคดีไทย พินิจคดีอังกฤษ มากกว่าหลักสูตรพาณิชย์การสาขาอื่น บังคับเรียนวิชาพื้นฐานของวิชาชีพ คือ ความรู้ทางการเลขานุการ ชวเลขไทย การเขียนจดหมายธุรกิจ เครื่องใช้สำนักงานและการจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาออกไปประกอบอาชีพได้ทั้งในภาคธุรกิจและภาครัฐบาล ในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณและงานของเลขานุการระดับต้นที่ไม่ซับซ้อนมากนัก

ต่อมาได้ขยายหลักสูตรสาขานี้ให้สูงขึ้นถึงระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โดยเปิดสอนที่วิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพ รับนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรพาณิชย์การ (ปวช.) แผนกเลขานุการ การเรียนการสอนจะเน้นหนักในการฝึกทักษะเกี่ยวกับการพินิจคดีในชั้นสูง การแก้ปัญหาจากร่างที่ยุ่งยากซับซ้อน จนสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงาน ฝึกฝนการเขียนชวเลขไทยหรืออังกฤษในชั้นชำนาญพร้อมที่จะออกไปประกอบอาชีพ รวมทั้งการฝึกใช้เครื่องใช้สำนักงานมากขึ้นคิดว่าระดับ ปวส. เพื่อให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษามีความรู้ ความสามารถที่พร้อมจะออกไปประกอบอาชีพในวิชาชีพเลขานุการ

นอกเหนือจากหลักสูตรที่เปิดสอนในโรงเรียนรัฐบาลแล้ว ยังมีโรงเรียน

ราษฎรบางโรงเรียนก็ได้เปิดสอนแผนกนี้โดยตรง คือ โรงเรียนอัสสัมชัญพาณิชย์ และยังมีอีกหลายโรงเรียนที่มีได้เปิดสอนเป็นแผนกโดยตรงแต่ได้มีการสอนวิชา ทิมพ์คิตไทย-อังกฤษ ชวเลขและการเลขานุการ โดยสอนแทรกไว้ในหลักสูตรอื่น ๆ

1.3.2 การจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการระดับปริญญาตรีใน มหาวิทยาลัยเอกชน สำหรับการศึกษาวิชาชีพเลขานุการหลักสูตรระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยเอกชน ได้เริ่มเปิดสอนหลักสูตรนี้เมื่อปีการศึกษา 2520 ที่ มหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยและ มหาวิทยาลัยพายัพ

ในสมัยที่ยังเป็นวิทยาลัยเอกชนนั้น มหาวิทยาลัยกรุงเทพและมหาวิทยาลัย หอการค้าไทย ได้เปิดสอนหลักสูตรเลขานุการในระดับประกาศนียบัตร หลักสูตร 3 ปี ต่อมาได้ปรับปรุงหลักสูตรเป็นระดับอนุปริญญา ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยเอกชน เมื่อปี พ.ศ. 2515 จนกระทั่งขออนุมัติเปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีโดยเปิดเป็นสาขา วิชาหนึ่งในคณะบริหารธุรกิจและดำเนินการสอนตามหลักสูตรพร้อมกันทั้ง 3 แห่ง เมื่อปี พ.ศ. 2520 และเนื่องจากการขออนุมัติเปิดสอนหลักสูตรสาขาวิชาใดวิชา หนึ่งในมหาวิทยาลัยเอกชนจำเป็นต้องผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดย ทบวงมหาวิทยาลัย จึงจะสามารถเปิดดำเนินการสอนได้ ดังนั้นการจัดการศึกษา วิชาชีพเลขานุการระดับปริญญาตรีของแต่ละสถาบันจึงต้องผ่านการพิจารณาตามเกณฑ์ เดียวกันและมีความคล้ายคลึงกันในด้าน วัตถุประสงค์ โครงสร้าง รายละเอียดของ เนื้อหาวิชาของหลักสูตร โดยสรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร หลักสูตรสาขาเลขานุการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ ความสามารถรับผิดชอบงานต่าง ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหา ตลอดจนสามารถตัดสินใจแทนผู้บังคับบัญชาได้ใน ระดับหนึ่ง โดยมุ่งเน้นคุณสมบัติเฉพาะวิชาชีพ คือ

1. ใ้มีทักษะและความชำนาญเกี่ยวกับการใช้ทิมพ์คิต การเขียนชวเลข

ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การใช้ภาษาในการสื่อสารข้อความให้เหมาะสมกับ
สถานการณ์ การใช้อุปกรณ์ภายในสำนักงาน ระบบการจัดเก็บเอกสาร

2. มีความรู้ ความเข้าใจลักษณะของการทำงานในสำนักงานและ
องค์การธุรกิจอย่างแท้จริง

3. มีความรับผิดชอบ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนสามารถ
ตัดสินใจอย่างถูกต้องและฉับไว

4. มีพัฒนาการทางด้านทัศนคติของการเป็นเลขานุการที่ดี และมี
จรรยาบรรณของวิชาชีพ เพื่อพร้อมที่จะออกไปประกอบอาชีพในหน้าที่เลขานุการและ
พัฒนาตนเองจนถึงเลขานุการระดับบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างของหลักสูตร โครงสร้างของหลักสูตรเลขานุการจะประกอบ
ด้วยหมวดวิชาพื้นฐานทั่วไป หมวดวิชาชีพหรือวิชาเฉพาะด้าน และหมวดวิชาเลือก
โดยมีรายละเอียดดังนี้

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	จำนวนหน่วยกิตตลอดหลักสูตร	132 หน่วยกิต
	-หมวดวิชาพื้นฐาน	30 "
	-หมวดวิชาเฉพาะด้าน	88 "
	-หมวดวิชาเลือก	14 "
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	จำนวนหน่วยกิตตลอดหลักสูตร	135 หน่วยกิต
	-หมวดวิชาพื้นฐานทั่วไป	39 "
	-หมวดวิชาชีพ	87 "
	-หมวดวิชาเลือก	9 "
มหาวิทยาลัยพายัพ	จำนวนหน่วยกิตตลอดหลักสูตร	147 หน่วยกิต
	-หมวดวิชาพื้นฐานทั่วไป	42 "



-หมวดวิชาเฉพาะด้าน	93 หน่วยกิต
-หมวดวิชาเลือก	12 "

จากโครงสร้างของหลักสูตร มหาวิทยาลัยพายัพจะมีจำนวนหน่วยกิตตลอดหลักสูตรมากกว่ามหาวิทยาลัยอื่น แต่เมื่อเปรียบเทียบเฉพาะวิชาเอกของสาขาที่อยู่ในหมวดวิชาเฉพาะหรือหมวดวิชาชีพแล้ว พบว่า จำนวนหน่วยกิตอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มีจำนวน 51 หน่วยกิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีจำนวน 49 หน่วยกิต มหาวิทยาลัยพายัพ มีจำนวน 48 หน่วยกิต และรายละเอียดของเนื้อหาวิชาในหมวดวิชาเอกของแต่ละมหาวิทยาลัยมีลักษณะรายวิชาที่คล้ายคลึงกันเกือบทั้งหมด คือ

- กลุ่มวิชาพิมพ์ดีด สอนทั้งวิชาพิมพ์ดีดไทย-อังกฤษ ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานจนถึงขั้นสูง เน้นให้สามารถแก้ปัญหาที่ยุงยากซับซ้อน และนำไปประยุกต์ใช้กับงานในวิชาชีพได้
- กลุ่มวิชาตัวเลขไทยและอังกฤษ สอนระดับพื้นฐานจนถึงขั้นถอดข้อความทั้งสองภาษาแต่บังคับให้เลือกเรียนขั้นถอดข้อความเฉพาะภาษาใดภาษาหนึ่งเท่านั้น
- กลุ่มวิชาเครื่องใช้สำนักงาน สอนเกี่ยวกับการใช้เครื่องใช้สำนักงาน การจัดเก็บเอกสาร การฝึกงานสำนักงาน (Office Simulation)
- กลุ่มวิชาเลขานุการ สอนเกี่ยวกับทฤษฎี หลักการ แนวทางปฏิบัติในวิชาชีพตั้งแต่ความรู้พื้นฐานจนถึงขั้นนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน
- กลุ่มวิชาภาษาเพื่อการสื่อสาร สอนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เน้นเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับงานในวิชาชีพ ทั้งการพูด

การเขียน ตั้งแต่ชั้นพื้นฐานจนถึงการเขียนรายงาน
ชั้นสูง

การฝึกงาน

หลักสูตรบังคับให้นักศึกษาต้องผ่านการฝึกงานจาก
องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคธุรกิจและรัฐบาล โดย
ไม่ได้กำหนดหน่วยกิตไว้ในหลักสูตร แต่ระบุไว้เป็น
จำนวนชั่วโมงของการฝึกงานเท่านั้น

2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่อวิชาชีพเลขานุการ

สภาพสังคมในปัจจุบันนี้อยู่ในสมัยที่กล่าวได้ว่า เป็นสังคมของข้อมูลและ
ข่าวสาร (Information Society) สำนักงานซึ่งถือว่าเป็นองค์กรอีกรูปแบบ
หนึ่งที่มีความต้องการข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่จำเป็นต่อการบริหารงาน
เช่นเดียวกับองค์กร ทั้งนี้เพราะสารสนเทศ (Information) เป็นปัจจัยเกื้อหนุน
ที่ช่วยตัดสินใจในด้านการวางแผน โดยเฉพาะในสภาพธุรกิจที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน
ที่นับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น การมีสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัยกว่าย่อม
เป็นฝ่ายได้เปรียบ ข้อมูลข่าวสารนั้นอาจจะมาจากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลดิบ
เช่น ตัวเลขต่าง ๆ หรือข้อความ รูปภาพ ตลอดจนถึงเสียงที่เราใช้ในการสื่อสาร
ให้กันและกัน พฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในที่ทำงานจะเห็นว่าล้วนแต่เกี่ยวข้องกับ
การรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการที่จะให้ได้มา
ซึ่งสารสนเทศที่มีความละเอียด ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อช่วยให้ตัดสินใจได้ทันเวลา
ควบคุมสถานการณ์บางอย่างที่เกิดขึ้นได้ทันที่นั่นขึ้นอยู่กับการนำเอาเทคโนโลยี
เข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานและอาจขยายขอบข่ายการใช้เพิ่มมากขึ้นในอนาคต
เท่าที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเลขานุการ คือ
การประมวลผลคำ (Word Processing) ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่จะเชื่อมโยง
ไปสู่การดำเนินงานของระบบการทำงานภายในองค์กรที่เรียกกันว่า "ระบบ
สำนักงานอัตโนมัติ" (Office Automation) ที่กำลังเริ่มเข้ามามีบทบาทใน

ภาคธุรกิจอยู่ในขณะนี้ ดังนั้นในส่วนนี้จะได้นำเสนอเกี่ยวกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่อวิชาชีพเลขานุการ คือ การประมวลผลคำ (Word Processor) และระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 การประมวลผลคำ (Word Processing)

การประมวลผลคำ คือ การนำเอาคอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำให้คำหลาย ๆ คำมาเรียงกันให้อยู่ในรูปแบบที่กำหนด แก้ไข เพิ่มเติม ตัดทอนทุกอย่างให้ง่ายดาย สามารถสั่งพิมพ์ออกมาได้โดยไม่จำกัดจำนวน งานทุกชุดที่ออกมาจะมีลักษณะเหมือนกับต้นฉบับ และไม่มีรอยชุกลบใด ๆ เลยโดยที่เราสามารถพิมพ์ข้อมูลลักษณะต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นเอกสาร บทความ จดหมาย บันทึก หรือแม้แต่หนังสือทั้งเล่มก็ได้เข้าไปเก็บไว้ในหน่วยความจำของคอมพิวเตอร์ หลังจากนั้นก็จะสามารถใช้คำสั่งของโปรแกรมผ่านคอมพิวเตอร์เข้าไปจัดการแก้ไข คัดแปลง หรือเพิ่มเติมข้อความเหล่านั้น รวมทั้งสามารถสั่งให้คอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูลหรือข้อความบางตอนมาให้ดูได้อีกด้วย (ทักษิณา สวานานนท์ 2528)

พอพิค (Popyke 1985) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของการประมวลผลคำไว้ว่า การประมวลผลคำ (Word Processing) ได้รับความนิยมในการใช้มากทั้งในวงวิชาการและวงการธุรกิจ เพราะมีส่วนช่วยในการพิมพ์เอกสารต่าง ๆ ได้ทุกชนิด โดยมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากเครื่องพิมพ์ดีดโดยทั่วไป คือ

1. สามารถเก็บข้อมูลของเอกสารที่สั่งพิมพ์ไว้ในหน่วยความจำได้นานเท่าที่ต้องการ
2. เมื่อต้องการเอกสารหรือข้อมูลที่เก็บไว้ สามารถสั่งให้เครื่องพิมพ์ออกมาได้โดยไม่จำกัดจำนวนและเอกสารทุกชุดที่พิมพ์ออกมาจะเหมือนกับเป็นต้นฉบับในกรณีนี้จะช่วยได้มากในเรื่องการพิมพ์จดหมายที่มีข้อความเดียวกันแต่ต้องการพิมพ์หลายสำเนาเพราะจะทำให้ดูเหมือนกับว่าเป็นต้นฉบับที่พิมพ์เฉพาะผู้รับคนหนึ่งคนใดเท่านั้น

3. สามารถแก้ไขข้อความที่บันทึกไว้ได้ เช่น

3.1 การแก้คำผิด หรือเปลี่ยนแปลงโดยลบข้อความเดิมทิ้งและเพิ่มเติมข้อความใหม่

3.2 ปรับและเลื่อนระดับบรรทัด ย่อหน้า หรือส่งย้ายข้อความในแต่ละประโยคให้ไปสอดคล้องเชื่อมตรงส่วนไหนของเอกสารก็ได้

3.3 สามารถจัดรูปแบบการพิมพ์ กำหนดให้มีตัวเข้ม ตัวเอนและหัวข้อ

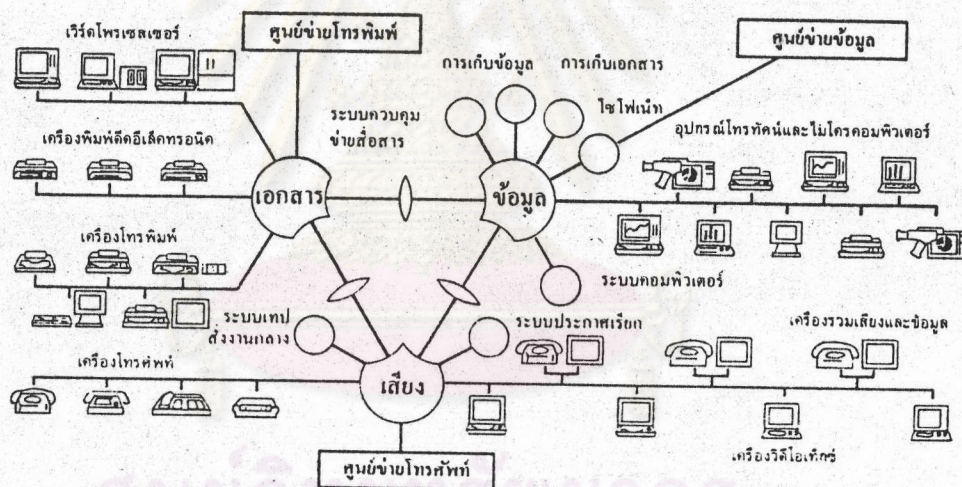
3.4 กำหนดความกว้างของหน้า (จำนวนอักษร) การกั้นระยะหน้า-ระยะหลัง ความยาวของหน้า (จำนวนบรรทัด) ใส่ชื่อหนังสือ (ถ้าต้องการ) ไว้ให้ทุกหน้า รวมทั้งกำหนดเลขหน้าให้เองโดยอัตโนมัติ

คุณสมบัติดังกล่าวจะช่วยงานของเลขานุการได้มากในการเก็บเอกสาร ข้อมูลชนิดต่าง ๆ การพิมพ์เอกสาร รายงานการประชุม จดหมายทุกประเภทโดยเฉพาะจดหมายเวียนที่ตรงการสำเนาจำนวนมาก เป็นการช่วยลดความผิดพลาด ประหยัดวัสดุ ทุนเวลาและแรงงานในการพิมพ์ การจัดเก็บรวมทั้งการค้นหาเอกสารที่ต้องการ

2.2 ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation)

คำว่า Office Automation เป็นที่กล่าวถึงกันมากในปัจจุบัน แต่ก็ยังมีความสับสนในระบบดังกล่าว จนบางคนคิดว่าการนำเอาเทคโนโลยีบางชนิดเข้ามาช่วยทำงานในสำนักงานแล้ว สำนักงานนั้นก็คือ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เช่น การนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) เวิร์ดโปรเซสเซอร์ (Word Processing) เทเล็กซ์ (Telex) ระบบเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องโทรสาร (Faximile) ซึ่งเป็นเครื่องถ่ายเอกสารชนิดพิเศษที่สามารถส่งข้อมูลจากเครื่องถ่ายได้ทั้งที่เป็นรูปภาพ กราฟ ตาราง อย่างรวดเร็วยิ่งกว่าการส่งเทเล็กซ์ซึ่งส่งได้เฉพาะตัวอักษรเท่านั้น ความคิดดังกล่าวข้างต้นยังเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องนัก เพราะถ้าภายในสำนักงานจะมีอุปกรณ์เหล่านี้เข้ามาช่วยทำงานและแต่ละเครื่องต่างก็ทำงานโดยไม่เกี่ยวข้องกันก็ยังไม่เรียกว่าเป็นสำนักงานอัตโนมัติ

ดังนั้น "ระบบสำนักงานอัตโนมัติ" คือ การรวมเอาผลิตภัณฑ์หลายชนิดเข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน แล้วเชื่อมต่อให้ทำงานสัมพันธ์กันโดยอาศัยระบบสื่อสารทางโทรคมนาคมเป็นตัวเชื่อม (Lieberman, Selig and Walsh 1982:5-6) ดังจะเห็นได้จากระบบไซโฟเมชั่น ซึ่งเป็นระบบสำนักงานอัตโนมัติแบบหนึ่ง สร้างระบบโดยบริษัทไฟฟ้าฟิลิปส์ ที่มีเครือข่ายการทำงานเชื่อมโยงกัน ดังที่แสดงไว้ในแผนภาพ มีระบบจัดการสื่อสารโทรคมนาคมสมบูรณ์แบบโดยรวมเอาการสื่อสารทางด้นเสียง เอกสารและข้อมูลเข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน สามารถเชื่อมอุปกรณ์ด้านข้อมูลต่าง ๆ หรือเครื่องใช้ในสำนักงานที่มีอยู่แล้วมาใช้ร่วมกันและยังสามารถต่อเข้ากับระบบข่ายสื่อสารสากลได้อีกด้วย



ระบบไซโฟเมชั่น ของบริษัทไฟฟ้าฟิลิปส์
(โมเดิร์นออฟฟิศ 2529:90)

ระบบการทำงานในสำนักงานโดยทั่วไปจะพบว่า ข้อมูลหรือเอกสารจะมีการหมุนเวียนอยู่ในลักษณะ

1. การรับข้อมูลเข้า เป็นแหล่งที่มาของข้อมูลที่หมุนเวียนอยู่ในสำนักงาน มีขั้นตอนอยู่ 2 อย่าง คือ การกำเนิดข้อมูลและการบันทึกข้อมูลครั้งแรก
2. การจัดการหรือการประมวลผลข้อมูล คือ การเก็บข้อมูล การเรียกข้อมูลที่เก็บมาใช้และการทำสำเนาข้อมูล
3. การเตรียมนำข้อมูลออก เพื่อส่งไปยังหน่วยงานภายนอก หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องภายนอกองค์การโดยจัดกระทำข้อมูลจาก 2 ขั้นตอนมาสรุปกลั่นกรองอีกครั้ง เพื่อส่งออก
4. การส่งข้อมูลออก เมื่อเตรียมเสร็จเรียบร้อยแล้วก็จัดส่งข้อมูลออกโดยอาศัยบริการไปรษณีย์หรือวิธีการอื่น ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความล่าช้า

ข้อมูลในสำนักงานนั้นมีใช้มีเพียงเอกสารประเภทเดียวแต่ได้รวมเอาสื่อในการติดต่อหลายรูปแบบไว้ด้วยกัน โดยแยกออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ตัวเลข (Data)
2. ตัวอักษรหรือคำ (Text)
3. รูปภาพ ผัง กราฟ (Image)
4. เสียงในทุกูปแบบที่บันทึกไว้ (Voice)

แม้ว่าระบบการทำงานภายในสำนักงานปัจจุบันยังใช้ได้อยู่ แต่เมื่อมีการขยายตัวทางธุรกิจและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการแข่งขันที่มีหลายรูปแบบ ทำให้ระบบการทำงานในสำนักงานแบบเดิมก็จะเริ่มไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะสนองความต้องการได้จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาใช้ภายในสำนักงานโดยมีแรงผลักดันส่วนหนึ่งจากปัญหาเหล่านี้ คือ

1. ปริมาณของเอกสารที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การที่ปริมาณของเอกสารในสำนักงานได้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากความต้องการศึกษาข้อมูลเพิ่มขึ้น ความสะดวกสบายในการใช้เครื่องถ่ายเอกสารทำให้มีการทำสำเนาเอกสารกันมากเพื่อจะให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้ทราบข้อมูลพร้อม ๆ กัน ดังจะเห็นได้จากสถิติของการไปรษณีย์ในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ระบุว่าจำนวนเอกสารทางธุรกิจที่ส่งโดยทางไปรษณีย์ทั่วประเทศ มีถึง 76.8 พันล้านฉบับ หรือตามสถิติที่ เจ. อาร์. ชัทคลิฟฟ์ แห่งบริษัท โกดัก (ออฟฟิศออโตเมชัน 2529:74) ได้ระบุไว้ว่า พนักงานที่ทำงานด้านเอกสารในบริษัทต่าง ๆ ทั่วประเทศ จำนวน 18 ล้านคน กำลังวุ่นวายอยู่กับการค้นหาเอกสารจำนวนทั้งสิ้น 324 พันล้านฉบับ ที่ถูกเก็บอยู่ในตู้เอกสารจำนวน 36 ล้านตู้ ซึ่งเป็นเหตุให้เปลืองเนื้อที่ในการเก็บและเสียเวลากับการค้นหาซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อตรงแก่องค์กรเพราะไม่อาจหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ทันเวลา

2. ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เมื่อมีเอกสารที่จะต้องจัดการมากขึ้นก็จำเป็นต้องจ้างพนักงานที่มีความรู้มาช่วยงานเอกสารเพิ่มมากขึ้น

3. ประสิทธิภาพของพนักงานลดลง จากจำนวนเอกสารที่เพิ่มขึ้นแม้ว่าจะแก้ปัญหาโดยการจ้างพนักงานมาเพิ่มก็ตามกลับพบว่าประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานลดลงเรื่อย ๆ เมื่อเทียบกับพนักงานในอาชีพอื่น จากการวิเคราะห์ภาระงานในสหรัฐอเมริกาเมื่อปี 1984 (ออฟฟิศออโตเมชัน 2529:78) พบว่าพนักงานในสำนักงานมีอัตราการเพิ่มของประสิทธิภาพในการทำงานเพียง 4% เมื่อเทียบกับงานทางด้านเกษตรที่เพิ่มขึ้น 58% และพนักงานในโรงงานเพิ่มสูงขึ้นถึง 80% ทั้ง ๆ ที่สำนักงานส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นมาช่วยโดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ แต่ก็ยังไม่สามารถช่วยให้ได้ผลดีขึ้น จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงระบบการทำงานในสำนักงานเสียใหม่

4. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้มีการประดิษฐ์อุปกรณ์สำนักงานระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยให้งานจัดการด้านเอกสารในสำนักงานเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและราคาไม่แพงเกินกว่าที่จะจัดหามาไว้ใช้



จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าระบบงานภายในสำนักงานนั้น มีผลกระทบต่อพนักงานแตกต่างกันดังที่ เคลาส์ บุชเนอร์ หัวหน้าศูนย์วิจัยระบบสำนักงานของบริษัท นอร์เทิร์น เทเลคอม แห่งแคนาดา (โมเตอร์นออฟฟิศ 2529:49) ได้วิจัยเอาไว้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 อัตราส่วนและต้นทุนค่าแรงของพนักงานในสำนักงาน

ประเภท	ตัวอย่างลักษณะงาน	จำนวน	ต้นทุนค่าแรง
พนักงานเสมียน	พนักงานพิมพ์ดีด, พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ ฯลฯ		8%
พนักงานวิชาชีพพิเศษ	นักออกแบบ, บรรณารักษ์ (งานที่ไม่ค่อยได้ติดต่อกับผู้อื่น)	x 19%	17%
นักบริหารระดับสูง	กรรมการบริษัท (พวกที่ใช้ความคิดอย่างเดียว)	1%	น้อยกว่า 1%
พนักงานหลายหน้าที่	ผู้จัดการ, เลขานุการ, พนักงานขาย นักบัญชี, ฝ่ายจัดซื้อ, ผู้ตรวจสอบ (กลุ่มนี้ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร จึงจะทำงานได้)	72%	74%

เมื่อได้พิจารณาถึงรายละเอียดจะพบว่า พนักงานสองประเภทแรก เป็นผู้รับผลประโยชน์ของระบบสำนักงานอัตโนมัติโดยตรง ส่วนนักบริหารระดับสูงนั้น ไม่ว่าข้อมูลจะมาจากระบบสำนักงานอัตโนมัติหรือวิธีใดก็ตามจะไม่มีผลต่อการวางแผนแก้ปัญหา และผลกระทบนี้จะเกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานในประเภทที่ 4 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนและต้นทุนค่าแรงมากในสำนักงาน ดังนั้นการนำเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในสำนักงาน จึงก่อให้เกิดผลดี 3 ประการ (Lieberman, Selig and Walsh 1983:34) คือ

1. ได้ข้อมูลรวดเร็วทันต่อความต้องการ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การตัดสินใจ
2. ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง เพราะการจัดเก็บข้อมูลโดยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นั้น มีความผิดพลาดน้อย
3. ประหยัด ระบบนี้จะช่วยประหยัดในระยะยาว และที่เห็นได้ชัดเจน คือ การประหยัดเวลา ประหยัดเนื้อที่ในการเก็บเอกสาร ประหยัดแรงงาน

เมื่อเปรียบเทียบกับระบบการทำงานแบบธรรมดาแล้วจะพบว่า ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่า ดังนี้

1. การรับข้อมูลเข้า ผู้ที่ต้องการสั่งงานจะสามารถใช้ฮาร์ดแวร์ (Hard Ware) บันทึกข้อความลงที่สื่อกลางระบบแม่เหล็กได้ทันที แทนที่จะให้เลขานุการจดด้วยมือลงบนกระดาษ ในกรณีที่การสั่งงานไม่สามารถพิมพ์เข้าเครื่องได้ในขณะนั้นก็สามารถใช้เทปบันทึกเสียงสั่งงานอัตโนมัติสั่งงานเก็บไว้โดยส่งผ่านทางสายโทรศัพท์ เมื่อเลขานุการหรือผู้หน้าที่เกี่ยวข้องในคำสั่งนั้นมาตรวจสอบดู พบว่ามีคำสั่งบันทึกอยู่ก็จะนำไปพิมพ์เก็บไว้ในฮาร์ดแวร์ได้ทันที เครื่องสั่งงานนี้มีหลายขนาดขึ้นอยู่กับความต้องการและปริมาณงานโดยสามารถต่อเข้ากับสายโทรศัพท์ การประมวลผลคำ หรือคอมพิวเตอร์ได้อย่างสะดวก

2. การจัดการประมวลผลข้อมูล เมื่อผ่านการบันทึกในขั้นแรกแล้ว จัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถทำได้ในหลายรูปแบบและเปลี่ยนแปลงได้ตามต้องการ ถ้ายังไม่ต้องการใช้ก็สามารถถ่ายบันทึกลงในระบบเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในทุกแบบที่ไม่ใช่เสียง ระบบการจัดเก็บเอกสารนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ระบบคิจีทล ซึ่งใช้วิธีแปรข้อมูลเป็นสัญญาณคิจีทลบันทึกไว้เป็นระบบที่มีอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง วิธีนี้เป็นารเก็บข้อมูลที่ดีมาก ใช้ได้รวดเร็วและควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับได้แต่มีข้อจำกัดตรงหน่วยความจำของ

คอมพิวเตอร์ ส่วนอีกประเภทหนึ่ง คือ ระบบไมโครกราฟิค ระบบนี้ใช้วิธีถ่าย ข้อมูลลงบนฟิล์มในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ฟิล์ม สไลด์ วิธีนี้มี ข้อเสียตรงที่เรียกข้อมูลมาใช้ยากกว่าแบบแรก วิธีที่ดีที่สุดที่นิยมทำกันก็คือ การประสาน 2 ระบบเข้าด้วยกัน โดยบันทึกข้อมูลลงบนฟิล์มแล้วอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นตัวค้นหาดัชนี ของเรื่อง โดยเรียกระบบนี้ว่า CAR (Computer Assisted Retrieval System) ระบบการจัดเก็บเอกสารนี้ไม่เพียงแต่สะดวก รวดเร็ว แต่ช่วยประหยัดเนื้อที่ในการ เก็บเอกสารได้มากและสามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นเรื่องลับได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

3. การเตรียมข้อมูลเพื่อส่งออก ในขั้นตอนนี้อาจไม่แตกต่างจากระบบ ธรรมดามากนัก เมื่อต้องการข้อมูลหรือสำเนาเอกสารก็สามารถส่งเครื่องพิมพ์ (Printer) ให้พิมพ์ออกมาได้ตามต้องการ แต่ถ้าเป็นระบบอัตโนมัติสมบูรณ์แบบจริง ๆ การส่งข้อมูลออกภายนอกจะใช้วิธีส่งสัญญาณผ่านสื่อกลางโทรคมนาคม เช่น สายโทรศัพท์ สายเคเบิล หรือดาวเทียมได้เลย

4. การส่งข้อมูลออก ในการส่งข้อมูลออกแบบธรรมดาก็จะอาศัยบริการ การขนส่งเอกสาร หรือไปรษณีย์ของรัฐบาล แต่ถ้าเป็นระบบสำนักงานอัตโนมัติจะ สามารถส่งข้อมูลในรูปของการส่งสัญญาณทางดิจิทัลที่เรียกว่า ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอุปกรณ์ที่ใช้มีหลายรูปแบบ เช่น เทเล็กซ์ เวิร์ดโปรเซสเซอร์เพื่อการสื่อสาร และ ระบบไปรษณีย์ที่ใช้คอมพิวเตอร์ (Electronic Mail)

ระบบสำนักงานอัตโนมัติสมบูรณ์แบบ ปัจจุบันกำลังขยายตัวทั้งนี้เพราะธุรกิจ แต่ละแห่งต่างมีความสามารถพัฒนาไปสู่ระบบสำนักงานอัตโนมัติได้ไม่เท่ากัน แต่ใน ต่างประเทศได้มีการพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติไปสู่ขั้นสมบูรณ์แบบแล้วหลายแห่ง เช่น Lincoln National Life Insurance เป็นบริษัทประกันชีวิตที่มีขนาดใหญ่ เป็นอันดับที่ 17 ของสหรัฐอเมริกาได้นำเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ตั้งแต่ ค.ศ. 1977 ซึ่งถือว่าเป็นเลิศในแง่ของการวางนโยบายด้านการจัดการที่เริ่มนำเอาระบบ สำนักงานอัตโนมัติมาใช้และขยายระบบนี้ออกไปสู่สาขาทุกสาขา รวมทั้งดำเนินการ

ติดตั้งระบบ Voice Mail คือระบบการสื่อสารที่ส่งข้อความได้โดยการพิมพ์ลงบน
กระดาษประกอบด้วยมีเสียงบันทึกตามมาด้วยเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน
(ผู้จัดการ 2528:99)

กรณีตัวอย่างการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติในประเทศไทย

ระบบสำนักงานอัตโนมัติในประเทศไทย แม้ว่าขณะนี้ยังไม่มีการนำมาใช้
อย่างเต็มรูปแบบ เพราะค่าจ้างแรงงานของพนักงานประจำถูกกว่า แต่ตลาดของระบบ
นี้มีแนวโน้มในการขายสูงขึ้นมาก (กิตติ เตชะทวีกิจกุล 2529:85) เพราะระบบการ
บริหารงานของธุรกิจในปัจจุบันต้องใช้การตัดสินใจอย่างฉับพลัน หากสามารถใช้ระบบ
สำนักงานอัตโนมัติมาช่วยลดอัตราการเสี่ยงลงโดยเพิ่มความแม่นยำของข้อมูลข่าวสาร
มากขึ้น จึงเป็นเหตุให้แนวโน้มของระบบสำนักงานอัตโนมัติจะเข้ามาเป็นหัวใจของการ
ดำเนินงานขององค์กรในอนาคตอย่างแน่นอน

อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน ได้มีการนำเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาใช้
ในประเทศไทยแล้ว ถึง 3 บริษัท คือ บริษัท ไอ บี เอ็ม บริษัท 3 เอ็ม บริษัท
จอห์นสัน แอนด์ จอห์นสัน (โมเดิร์นออฟฟิศ 2529:92-95) ซึ่งมีการทำงานโดยสรุป
ดังนี้ คือ

ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบริษัท ไอ บี เอ็ม (ประเทศไทย)

ไอ บี เอ็ม เป็นบริษัทใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มานาน และมีเครือข่าย
สำนักงานทั่วโลก จึงจำเป็นต้องมีการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว
และมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จึงเข้ามามีบทบาทต่อการ
ทำงาน โดยใช้ซอฟต์แวร์ชื่อ "พรอฟท์" และส่งผ่านเทอร์มินัล (Terminal) และ
ติดต่อกับ ไอ บี เอ็ม ทั่วโลกด้วยระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม ซึ่งเป็นเครือข่ายเฉพาะ
ของ ไอ บี เอ็ม โดยมีหลักการทำงานอย่างคร่าว ๆ ของ "พรอฟท์" ดังนี้

1. การจัดการตารางเวลานัดหมาย การทำงาน เพราะสะดวกต่อการหาเวลานัดประชุม โดยตรวจสอบทางจอภาพ
2. เตือนความจำอัตโนมัติ ผู้ใช้สามารถตั้งเวลาให้เครื่องเตือนว่าจะต้องทำอะไร เวลาใดบ้าง
3. จัดและบันทึกไฟล์ (File) จดหมายเข้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องจะรับเอกสาร หรือข้อความต่าง ๆ เข้าเพิ่มข้อมูลส่วนตัวไว้และบอกให้รู้ว่า เรื่องใดยังไม่ได้อ่านหรือต้องอ่านเอกสารฉบับใดบ้าง
4. ส่งเอกสารอัตโนมัติ เพียงพิมพ์ข้อความและแจ้งชื่อผู้รับ เครื่องก็จะจัดส่งเข้าไปอยู่ในแฟ้มของผู้รับได้อย่างเรียบร้อย
5. ตรวจสอบข้อความ มีโปรแกรมสำหรับตรวจสอบข้อความ ตรวจสอบการสะกดคำในภาษาอังกฤษ ซึ่งเปรียบเสมือนพจนานุกรม
6. ระบบค้นหาเอกสารที่สามารถเรียกมาดูได้ทันที
7. แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับใช้ภายในจะช่วยลดขั้นตอนลงได้มากเป็นการช่วยให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว
8. ข่าวสารภายในของบริษัทที่จะแจ้งให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทราบทุกคนว่าขณะนี้มีแขกมาเยี่ยมบริษัทกำลังอยู่บริเวณใด ต้องการพบใคร และถ้าไม่อยู่ใครควรจะทำหน้าที่แทนหรือกำหนดกลับออกไปเมื่อไร
9. ตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ เมื่อมีข่าวสารถึงผู้ใช้ขณะที่ไม่อยู่เครื่องจะบอกทันทีว่าไม่อยู่ บอกเวลากลับหรือคนที่ทำงานแทน โดยเฉพาะกรณีที่ผู้ใช้เดินทางไปต่างประเทศและขอใช้เครื่องร่วมกับคนของ ไอ บี เอ็ม ประเทศนั้น ๆ

ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบริษัท 3 เอ็ม แห่งประเทศไทย

บริษัท 3 เอ็ม แห่งประเทศไทย ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยใช้ซอฟต์แวร์ ชื่อ "ออฟฟิศเมเนจเมนต์" (Office Management) ทำงานด้านเอกสารของพวกเลขานุการ การส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้เฉพาะระหว่างสำนักงานถนนเพชรบุรีตัดใหม่กับตึกถนนวิภาวดีรังสิต แต่ใช้ได้ไม่เต็มที่เพราะมีจำนวนจอน้อยเกินไป

ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบริษัทจอห์นสัน แอนด์ จอห์นสัน

บริษัทจะเน้นหนักการทำงานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 2 ระบบ คือ ระบบทางด้านดาต้าโพรเซสซิง (Data Processing) กับด้านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ที่ใช้คอมพิวเตอร์ทำ

งานที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นด้าน Word Processing การเริ่มระบบสำนักงานอัตโนมัติที่จุดนี้ก็เพื่อลดงานการพิมพ์ของพวกเลขานุการ ซึ่งขณะนี้จะใช้เครื่องคูกันระหว่างฝ่ายตลาดและฝ่ายเลขานุการ สำหรับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นเท่าที่ใช้ประจำคือ การรายงานตัวเลขการขายหรือเวลาปิดบัญชีไปยังสำนักงานใหญ่ที่สหรัฐอเมริกา โดยติดต่อผ่านศูนย์รวบรวมข้อมูลและศูนย์ประมวลผลระหว่างประเทศ (IDA)

3. การใช้เทคนิคเคลฟายสำหรับงานวิจัยอนาคต (Future Research)

โดยลักษณะของการบริหารงานทุกรูปแบบ สภาพการณ์ปกติของนักบริหารก็คือ การตัดสินใจในการวางแผนล่วงหน้าอยู่เสมอโดยเฉพาะการบริหารงานในภาคธุรกิจที่จำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการคาดคะเน ทำนายอนาคตเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ การขาย การตลาด หรือการเพิ่มทุนศักยภาพของการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ การบริหารงานทางด้านการศึกษาสถาบันเอกชนมีส่วนคล้ายคลึงกับการบริหารงานในภาคธุรกิจ ที่จำเป็นต้องมี การวางแผนล่วงหน้าในการผลิตบัณฑิตสาขาต่าง ๆ ซึ่งเปรียบเทียบเสมือนสินค้าเข้าสู่ตลาดแรงงาน การที่จะทำให้งิจกรรมนั้น ๆ ใ้บรรลุเป้าหมายก็จำเป็นจะต้องมีการคาดคะเนหรือทำนายความต้องการของตลาดในอนาคตด้วย และ

การทำนายเหตุการณ์ให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงนั้น จำเป็นต้องอาศัยเทคนิคการวิจัยเข้ามาช่วยซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นไปใน 2 ลักษณะ คือ การวิจัยเชิงปริมาณต้องอาศัยสถิติที่ยาก การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างซับซ้อน เสียค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลานาน อีกลักษณะหนึ่ง คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งอาศัยสารสนเทศที่ค่อนข้างเป็นอัตนัย (Subjective Information) ในปัจจุบันมักนิยมใช้วิธีนี้ โดยการสำรวจและรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ ชื่อเสียง ผลงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ โดยตรง การใช้ข้อมูลจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒินี้เป็นเทคนิคที่เรียกว่า เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เทคนิคนี้เริ่มต้นโดยการค้นพบของกองทัพอากาศออเมริกา ปี พ.ศ. 2495 ที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยสิ่งต่าง ๆ โดยการถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่ต้องการวิจัย แต่เพิ่งมีการเปิดเผยเทคนิคนี้เป็นครั้งแรกเมื่อปี 2505 (เกษม บุญอ่อน 2522:26) เทคนิคนี้ได้รับการพัฒนาโดยนักวิจัยของบริษัทแรนด์ (Rand Cooperation) คือ โอลาฟ เฮลเมอร์ (Claf Helmer) และนอร์แมน ดัลคี (Norman Dalkey) โดยทั้งคู่ได้เขียนบทความเรื่อง "An Experimental Application of the Delphi Method to the Use of Expert" ลงในวารสาร Management Science ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 เดือนเมษายน 2506 (ประยูร ศรีประสาธน์ 2523:50-59) เป็นเหตุให้เทคนิคเดลฟายแพร่หลายไปอย่างกว้างขวางและได้รับความนิยมนอย่างรวดเร็ว

การวิจัยประเภทที่จะใช้เทคนิคเดลฟาย คือ การวิจัยที่ต้องการคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหรือที่ใดก็ตามที่เห็นว่าความสอดคล้องต่อเนื่องกันระหว่างเป้าหมาย (Goal) และวัตถุประสงค์ (Objective) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญแล้วเมื่อนั้นควรใช้เทคนิคเดลฟาย (Robert C. Judd อ้างถึงใน ญัฐภา สรรพศรี 2525:28) ทั้งนี้เพราะ เดลฟาย เป็นการมุ่งรวบรวมข้อมูลด้านความคิดเห็นและการตัดสินใจที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับ เวลา ปริมาณ และ/หรือสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นไปได้ หรือต้องการให้เป็นไปในอนาคต (คณีย เทียนพุดิ 2528:119) จึงทำให้เดลฟายมีลักษณะดังนี้ คือ

1. เป็นการมุ่งรวบรวมข้อมูลด้านความคิดเห็นและการตัดสินใจที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยไม่ได้รับอิทธิพลหรือผลกระทบจากลักษณะเด่นของผู้เชี่ยวชาญบางคนในการตัดสินใจ กล่าวคือ ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

2. เทคนิคนี้จะได้ข้อมูลมาจากการตอบคำถาม ฉะนั้นผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องตอบคำถามครบในแต่ละขั้นตอน

3. เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตอบคำถามด้วยความคิดเห็นที่กล้ากระองละเอียดยรอบคอบ และเพื่อให้คำตอบที่ได้รับมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจะต้องแสดงความคิดเห็นที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นสอดคล้องกันในคำตอบแต่ละข้อคำถามที่ตอบไปในครั้งก่อนและความคิดเห็นที่สอดคล้องกันนี้จะแสดงในรูปสถิติโดยส่งกลับไปให้แต่ละคนตัดสินใจว่าจะคงคำตอบเดิมหรือต้องการเปลี่ยนแปลงใหม่ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงก็ควรระบุเหตุผลในการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ด้วย ดังนั้นในการตอบคำถามครั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะได้ทราบว่าความคิดเห็นของตนนั้นจะแตกต่างจากคนอื่นหรือไม่ (เกษม บุญอ่อน 2523:27)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเบื้องต้น ซึ่งง่ายแก่การคิดคำนวณ หรือการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง ได้แก่ ฐานนิยม (Mode) มัชยฐาน (Median) หรือค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งบางครั้งอาจใช้ร่วมกับค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) สำหรับกรณีที่จะพยายามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ เวลา ปริมาณ หรือสภาพการณ์ในอนาคต มักใช้มัชยฐานหรือฐานนิยมมากกว่า

กระบวนการวิจัยของเทคนิคเดลฟาย

เนื่องจากเทคนิคนี้เป็นกระบวนการวิจัยที่ใช้ความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญเป็นเกณฑ์ ดังนั้นจุดสำคัญจึงอยู่ที่การใช้ชุดของแบบถาม (Questionnaire Series) เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่ถูกต้อง แน่นนอน จึงต้องมีการถามซ้ำกัน หลายครั้งและชุดของแบบถามของเทคนิคนี้จะมีลักษณะที่ต่อเนื่องกัน คือ

แบบถามฉบับแรก มักจะเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งมุ่งให้ผู้ตอบตอบในประเด็นกว้าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายของการถามเพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

รอบที่ 2 เป็นแบบถามที่พัฒนามาจากคำตอบในการถามครั้งแรก โดยการนำเอาความคิดเห็นทั้งหมดที่ได้รับจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการตอบรอบแรกมาสร้างให้อยู่ในรูปของประโยคหรือข้อความที่เกี่ยวกับปัญหาหรือหัวข้อที่ต้องการจะศึกษา ในการตอบแบบถามรอบที่ 2 นี้ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญอาจจะต้องลงมติ จัดอันดับความสำคัญหรือให้ค่าความสำคัญในแต่ละประโยคหรือข้อความนั้น การตอบอาจจะอยู่ในรูปของการให้ค่าเป็นเปอร์เซ็นต์หรือมาตราส่วนประมาณค่าเป็นคะแนนก็ได้

รอบที่ 3 ผู้วิจัยจะพัฒนาแบบถามรอบนี้ขึ้นมาจากประวัติการวิเคราะห์คำตอบในแบบถามรอบที่ 2 และแบบถามในรอบนี้จะประกอบไปด้วยประโยคหรือข้อความที่เหมือนกันกับแบบถามรอบที่ 2 แต่ได้มีการแสดงถึงตำแหน่ง ค่ามัธยฐาน หรือค่าเฉลี่ยและอาจมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของแต่ละคำถาม รวมทั้งตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญคนนั้น ๆ ตอบในแบบถามรอบที่ 2 และส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญคนนั้นได้ตอบกลับมาอีกครั้งหนึ่ง

แบบถามในรอบนี้จะแสดงให้เห็นว่า คำตอบเดิมในรอบที่ 2 ของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนเป็นอย่างไร พร้อมกับให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่ามีความเห็นด้วยกับตำแหน่งที่กลุ่มเห็นสอดคล้องกันหรือไม่ โดยการทบทวนและพิจารณาคำตอบของเขากครั้งหนึ่งซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงหรือยืนยันคำตอบเดิมก็ได้ ในกรณีที่คำตอบของคนใดคนหนึ่งออกไปนอกช่วงของกลุ่มที่ตอบมา ก็จะได้รับการขอร้องให้แสดงเหตุผลในการตอบด้วย

จำนวนรอบของแบบถามในการวิจัยอนาคตนี้ ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมาย เวลา และงบประมาณ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วจะดูว่าคำตอบที่ได้ในรอบต่าง ๆ นั้นมีความเป็นเอกพันธ์หรือมีความสอดคล้องในความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งครอบคลุมและตอบสนองจุดมุ่งหมายที่เราต้องการศึกษาแล้วหรือยัง ถ้าหากมีพอแล้วก็อาจจะหยุดได้ในรอบที่ 2 เทคนิคจะคล้ายกับ Mini EDFR ที่ใช้การสัมภาษณ์ในรอบแรกควบกับการส่งแบบถามรอบเดียวแล้วยุติ (จุมพล พุทธิพรชิวิน 2530:48-54) และอาจจะทำโดย

วิธีตั้งคำถามในรอบแรกอาจใช้การสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางต่าง ๆ หรือใช้กรอบ (Frame) เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อคิดเห็นแล้วสรุปเป็นแบบถามรอบ 2 เลยก้ได้ (คณีย เทียนพูลิ 2528)

การเลือกและจำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการเลือกให้เข้าร่วมในโครงการนี้ ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่จะศึกษาเป็นอย่างดี จึงจะทำให้ผลของการวิจัยถูกต้องและ เชื่อถือได้สูงทั้งนี้ เพราะเทคนิคนี้มีกระบวนการใช้ความเชี่ยวชาญของผู้เชี่ยวชาญ เข้า มาจับจึงทำให้มองเห็นภาพและเรื่องราวได้ชัดเจนกว่า อีกประการหนึ่งการเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นค่อนข้างรวดเร็ว กระทั่งกัน มีความเป็นไปได้ หลายรูปแบบ ทำให้เตรียมการไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงจึงเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้เชื่อว่า ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ จะมองหรือคาดการณ์อนาคตได้ชัดเจนและถูกต้องกว่าคน ธรรมดาโดยทั่วไป รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมหรือองค์การใด องค์การหนึ่งนั้น เป็นสิ่งที่ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าบุคคลที่อยู่เบื้องหลังการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญซึ่งก็หมายถึงกลุ่มผู้บริหาร ดังนั้นเมื่อเรามุ่งจะศึกษาถึงแนวโน้มที่จะ เปลี่ยนแปลงไปในอนาคตก็ต้องศึกษาความคิดเห็นของบุคคลกลุ่มนี้นั่นเอง (จุมพล พุณภัทรชีวิน 2530:37-41)

สำหรับจำนวนของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒินั้นแม้จะไม่ได้มีการกำหนดไว้ตายตัว ทั้งนี้เพราะต้องขึ้นอยู่กับเรื่องที่ต้องการศึกษาว่าเรื่องนั้น ๆ มีกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ อยู่จำนวนมากน้อยเพียงใด แต่จากการวิจัยของ โทมัส แมคคิลแลน (อ้างถึงใน เกษม บุญอ่อน 2522) พบว่า จำนวนของผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป อัตราการลดลงของ ความคลาดเคลื่อนจะมีน้อยมาก โดยได้เสนอผลการวิจัยเอาไว้ในตารางที่ 2



ตารางที่ 2 การลดลงของความคลาดเคลื่อนของจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จำนวนผู้เชี่ยวชาญ	การลดลงของความคลาดเคลื่อน	ความคลาดเคลื่อนลดลง
1-5	1.20-0.70	0.50
5-9	0.70-0.58	0.12
9-13	0.58-0.54	0.04
13-17	0.54-0.50	0.04
17-21	0.50-0.48	0.02
21-25	0.48-0.46	0.02
25-29	0.46-0.44	0.02

จุดเด่นจุดค้อยของเทคนิคเดลฟาย

จุดเด่น

1. สามารถใช้ในการรวบรวมหาความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญได้โดยไม่ต้องจัดให้มีการเผชิญหน้า ซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองและยากที่จะกระทำได้เพราะแต่ละคนมีภาระหน้าที่การงานมากอยู่แล้ว
2. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนเป็นอิสระและไม่มีอิทธิพลหรือผลกระทบจากผู้เชี่ยวชาญคนอื่น โดยที่ยังไม่มีใครทราบว่าในกลุ่มผู้เชียวชาญนั้นมีใครบ้าง และแต่ละคนก็จะรู้เฉพาะคำตอบของตนเองเท่านั้น
3. เนื่องจากมีการตอบแบบถามหลายครั้ง คำตอบที่ได้รับจึงมีความเชื่อถือได้ของข้อมูลค่อนข้างสูง เพราะผ่านการวิเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วนมาหลายครั้ง

4. เทคนิคเคลฟายสามารถนำไปใช้กับผู้เชี่ยวชาญจำนวนมาก โดยไม่มีข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์

จุดค้อย

1. ความเชื่อถือได้ของการวิจัยขึ้นอยู่กับวิธีการหรือเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญเป็นสำคัญ

2. การทำให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบถามหลายรอบ อาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายซึ่งมีผลกระทบต่อความเชื่อถือได้ของข้อมูล

3. ระยะเวลาในการตอบแบบถามแต่ละรอบ ถ้าทิ้งช่วงห่างกันมากหรือนานเกินไป ทำให้ข้อมูลขาดความต่อเนื่อง ซึ่งอาจทำให้ลืมคำตอบในรอบแรก ๆ ได้

จากเหตุผลของความเหมาะสมและจุดเด่นที่กล่าวมาแล้ว จึงทำให้ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคเคลฟายซึ่งเป็นกระบวนการวิจัยที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากในการทำนายถึงแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย