



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานเลขานุการมีภาระงานที่เปรียบเสมือนแม่บ้านขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินงาน นับตั้งแต่โครงการระดับย่อย สำนักงานโดยทั่วไป องค์กรธุรกิจทุกรูปแบบ องค์กรระดับชาติ องค์กรระหว่างประเทศ ตลอดจนถึงองค์กรใหญ่ระดับโลก เช่น องค์กรสหประชาชาติ เลขานุการเป็นผู้มีบทบาทในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับผู้มาติดต่อ การติดต่อนักหมาย เตรียมกำหนดการต่าง ๆ การจัดการเกี่ยวกับเอกสารเข้า-เอกสารออก การโต้ตอบเอกสาร การติดตามผลงาน การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งเป็นผู้ดำเนินการให้กระบวนการประชุมเคลื่อนไหวไปอย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว และเป็นไปตามกำหนดเวลา เพียบพร้อมด้วยข้อมูลเพื่อช่วยให้ตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ ฉับพลัน ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งบันทึกผลการประชุมไว้เป็นหลักฐาน ฯลฯ แต่ถ้าองค์กรมีขนาดใหญ่ ขอบข่ายของหน่วยงานกว้างขวางและซับซ้อนอาจจะต้องตั้งเป็นสำนักงานเลขานุการขึ้นมาเพื่อรับผิดชอบเพราะลำพังเลขานุการเพียงคนเดียวไม่สามารถรับผิดชอบภาระงานนี้ได้อย่างทั่วถึง

สภาพการบริหารงานในปัจจุบันโดยเฉพาะองค์กรธุรกิจ การดำเนินงานเต็มไปด้วยการแข่งขันและนับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นเป็นเหตุให้ผู้บริหารมีแรงกดดันในการทำงานสูงตามไปด้วย โดยต้องบริหารให้มีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดทั้งเวลา สภาพเศรษฐกิจ และสภาพการตลาดที่เปลี่ยนแปลงอยู่ทุกนาที ต้องใช้การตัดสินใจอย่างฉับพลัน หากจะอาศัยประสบการณ์เพียงอย่างเดียวย่อมเป็นการเสี่ยงที่ไม่มีใครกล้าทำ ดังนั้นผู้บริหารทั้งหลายจึงจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้านมาช่วยในการตัดสินใจ เช่น เทคนิคของการวินิจฉัยเชิงปฏิบัติการ

การวิเคราะห์เชิงปริมาณและสารสนเทศ (Information) ที่ถูกต้องทันสมัยที่จะเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่ใช้ชี้ขาดการวินิจฉัยสั่งการในด้านการกำหนดนโยบายขององค์การ การวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนเกี่ยวกับการจัดซื้อ ควบคุมสต็อก การผลิต การตลาด การส่งเสริมการขายและการวางแผนด้านอัตรากำลังคน แต่การที่จะให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวนี้ จำเป็นต้องอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีให้เข้ามามีบทบาทในกระบวนการดำเนินงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ตลอดจนการพัฒนาาระบบการทำงานภายในองค์การให้ก้าวหน้าไปสู่ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) เพื่อเข้ามาช่วยลดความล่าช้าและซับซ้อนของภาระงานบางอย่างรวมทั้งเข้ามามีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานให้สามารถเอาชนะคู่แข่งชั้นเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ลักษณะของการบริหารงานดังกล่าวนี้ นอกเหนือจากการใช้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแล้วผู้บริหารยังต้องใช้ความรู้ ความสามารถและต้องอาศัยผู้ช่วยที่มีประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งสามารถที่จะเตรียมภาระงานอันเป็นส่วนสำคัญและสนับสนุนการบริหารงานให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

เมื่อระบบการทำงานจำเป็นต้องอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเข้ามาช่วยและมีแนวโน้มว่า ระบบสำนักงานอัตโนมัติจะเข้ามาเป็นหัวใจของการดำเนินงานในทุกองค์การ (กิตติ เตชะทวีกิจกุล 2529:2) จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อภาระงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง เลขานุการเป็นหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการเตรียมงานอันเป็นส่วนสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร ดังที่ผู้ก่อตั้งธนาคารเชสแมนฮัตตัน (Chase Manhattan) ได้กล่าวไว้ว่า "เลขานุการที่ดีนั้นมีความสำคัญพอ ๆ กับกรรมการผู้จัดการและเลขานุการที่มีความสามารถจะช่วยเหลือได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานเสียอีก (ออร์สรี จารุโพบูลย์ 2528:3) ดังนั้นเมื่อระบบการทำงานขององค์การเปลี่ยนแปลงไปโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดภาระงานประจำ เช่น การเก็บเอกสาร การพิมพ์ และการโต้ตอบเอกสาร การจัดทำรายงานนัดหมาย ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติและการส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ฯลฯ อันเป็นแรงผลักดันให้เลขานุการมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ช่วยผู้บริหารมากขึ้น โดยคุณแลรับผิดชอบภาระงานบางอย่างแทน คุณแลเจ้าหน้าที่ระดับรอง

ลงไปในสำนักงานและตัดสินใจแทนผู้บริหารเกี่ยวกับงานบางอย่างได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประหยัดเวลา เพื่อให้ผู้บริหารได้มีโอกาสทำงานที่สำคัญและจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การมากขึ้น แต่การที่เลขานุการจะสามารถรับภาระเหล่านี้แทนผู้บริหารได้จำเป็นจะต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ คุณสมบัติที่เหมาะสมต่อความต้องการของสภาพการบริหารงานและความก้าวหน้าในระบบการทำงานด้วย แม้ว่าการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการในปัจจุบันได้ผลิตบัณฑิตให้มีพื้นฐานความรู้สูงจนถึงระดับปริญญาตรีและได้เปิดสอนอยู่ในมหาวิทยาลัยเอกชนมานานถึง 10 ปีแล้วก็ตาม แต่ยังไม่ได้มีการติดตามความก้าวหน้าและพัฒนาการของวิชาชีพตลอดจนแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต โดยหลักการทั่วไปแล้วการจัดการศึกษาและการจัดหลักสูตรจะเริ่มจากการพิจารณาปัญหาและความต้องการของสังคมเป็นอันดับแรกแล้วจึงมากำหนด ปรัชญา จุดมุ่งหมาย การเรียนการสอนและการประเมินผลตามลำดับ ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัยเอกชนซึ่งมีส่วนรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษาของวิชาชีพนี้ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะศึกษาแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในเวลา 10 ปี ข้างหน้า (พ.ศ. 2540) ทั้งนี้เพราะข้อมูลที่ได้จากการวิจัยอนาคตนี้ จะมีประโยชน์โดยตรงต่อการกำหนดนโยบาย การวางแผน การตัดสินใจตลอดไปจนถึงวิธีการปฏิบัติที่จะนำไปสู่การสร้างอนาคตที่พึงประสงค์ (จุมพล พูนภัทรชีวิน 2530:34-35) ซึ่งเป็นหลักการที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ อันจะเป็นแนวทางนำไปสู่การปรับปรุง วางแผน การจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนที่เอื้ออำนวยต่อการผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมที่กำลังจะเปลี่ยนไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540 นี้ เป็นการ

ศึกษาโดยใช้เทคนิคเดลฟาย และได้มุ่งศึกษาครอบคลุมเฉพาะ

1. บทบาทของเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540
2. คุณสมบัติของเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540
3. เทคโนโลยีที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540
4. ผลกระทบที่เกิดจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปีพุทธศักราช 2540
5. แนวทางการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการระดับปริญญาตรี เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับสภาพองค์การ ในปีพุทธศักราช 2540

ความจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากเทคนิคเดลฟาย เป็นวิธีการมุ่งแสวงหาความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อคาดการณ์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งในอนาคต ผลที่ได้จากการใช้เทคนิคเดลฟายในเรื่องแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540 จึงเป็นความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการจัดการศึกษาในวิชาชีพนี้ซึ่งไม่อาจศึกษาออกมาในรูปแบบแนวโน้มเชิงสถิติให้ชัดเจนได้

ข้อตกลงเบื้องต้น

วัน เวลา ในการตอบแบบถาม ที่แตกต่างกันของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคนในรอบเดียวกัน ถือว่าไม่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

คำนิยามศัพท์

ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการจัดการศึกษาในวิชาชีพเลขานุการ ผู้ทรงคุณวุฒิในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แบ่งตามคุณสมบัติดังนี้ คือ

1. นักบริหาร เป็นบุคคลที่อยู่ในระดับบริหารขององค์การธุรกิจ
2. ผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพเลขานุการ เป็นบุคคลที่ได้รับความสำเร็จในสาขาวิชาชีพ โดยดำรงตำแหน่งเลขานุการระดับอาวุโส (Senior Secretary) ขึ้นไป หรือ เป็นบุคคลที่ได้รับการยกย่องให้เป็นเลขานุการดีเด่นประจำปีของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย
3. ผู้บริหารและอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการสอนสาขาเลขานุการ ตั้งแต่ระดับหัวหน้าภาคหรือหัวหน้าสาขา ขึ้นไปและอาจารย์ผู้สอนในสาขาที่มีประสบการณ์การสอนตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป

สภาพองค์การ	หมายถึง ระบบการทำงานภายในองค์การ
เทคโนโลยี	หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในวิชาชีพเลขานุการ เช่น ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เครื่องประมวลผลคำ (Word Processor)

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้ คือ

1. ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการในประเทศไทย ตั้งแต่ระยะเริ่มต้นจนถึงศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรีที่เปิดสอนอยู่ในมหาวิทยาลัยเอกชนทั้ง 3 แห่ง ตลอดจนศึกษาถึงสภาพปัจจุบันและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพจากเอกสารและการสัมภาษณ์

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ 4 คน ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่ตั้งเกณฑ์ไว้ เพื่อให้เป็นผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มและกรอบ (Frame) ของการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งเป็นผู้เสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิคนอื่น ๆ ตามเกณฑ์การวิจัย ได้จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิที่ยินดีให้ความร่วมมือทั้งสิ้น จำนวน 24 คน เป็นนักบริหาร จำนวน 12 คน ซึ่งในจำนวนนี้เคยปฏิบัติงานอยู่ในวิชาชีพเลขานุการมาก่อน 3 คน และเป็นผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพเลขานุการปัจจุบัน จำนวน 4 คน เป็นผู้บริหารและอาจารย์ในมหาวิทยาลัย เอกชนที่มีการสอนสาขาเลขานุการ จำนวน 8 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบถามของการวิจัยตามเทคนิคเคลฟายที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามขั้นตอนดังนี้

3.1 แบบถามรอบที่ 1 เป็นกรอบ (Frame) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ รวมทั้งขอความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการจากผู้ทรงคุณวุฒิ 4 คนแรก

3.2 แบบถามรอบที่ 2 เป็นแบบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นข้อความถามเกี่ยวกับแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อคิดเห็นที่ได้จากแบบถามรอบที่ 1

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในรอบที่ 1 และส่งแบบถามรอบที่ 2 โดยทางไปรษณีย์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อรวบรวมแบบถามครบทุกขั้นตอนแล้วนำมาวิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์

6. การรายงานผลการวิจัย ผู้วิจัยได้เสนอผลในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรายงานแยกออกเป็นประเด็น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขนุกรการในระดับปริญญาตรี เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมต่อไป

ลำดับขั้นตอนในการรายงานผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งลำดับขั้นตอนในการวิจัยออกเป็น 5 บท คือ

บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วยความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ ขอบเขต ความจำกัดของการวิจัย ข้อตกลงเบื้องต้น คำนิยามศัพท์ ขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและลำดับขั้นตอนในการรายงานผลการวิจัย

บทที่ 2 วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย พัฒนาการของวิชาชีพ ลักษณะงานในหน้าที่เลขนุกรการ การจัดการศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรีสาขาเลขนุกรการ ในมหาวิทยาลัยเอกชน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่องานในวิชาชีพ เลขนุกรการ การใช้เทคนิคเคลฟายในงานวิจัยอนาคต

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัยและการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ลักษณะของแบบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ