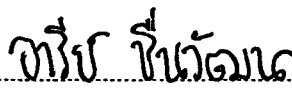
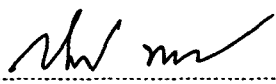
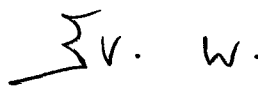


หัวข้อวิทยานิพนธ์ การใช้สารสนเทศของเลขานุการ  
ชื่อและนามสกุล นางบุผา วัฒนศักดิ์กาญจก  
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์  
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล  
2. รองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง

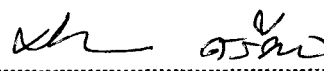
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์  
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริวรรณ ศรีพหล)

วันที่ ...8..... เดือน ..พฤศจิกายน.. พ.ศ. ..2550..

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การใช้สารสนเทศของเลขานุการ

**ผู้วิจัย** นางยุพา วัฒนศักดิ์กุล ปริญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2) รองศาสตราจารย์สปีน  
ทรัพย์ทอง **ปีการศึกษา** 2549

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ (2) สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน และ (3) ปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ใช้แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหาคำสัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัย 12 ราย ซึ่งเป็นสมาชิกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยพิจารณาจากความแตกต่างของประเภทธุรกิจขององค์กรที่ผู้เข้าร่วมวิจัยปฏิบัติงาน และใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศของเทอร์เป็นกรอบความคิดการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการได้แก่ องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงาน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ คู่ค้าธุรกิจ ทัศนคติของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ (2) การใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงานหลัก 7 งานมีความแตกต่างกันไปในแต่ละงาน จุดเริ่มต้นของสารสนเทศที่ใช้มาจากผู้บังคับบัญชาและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการสื่อสาร และแทนที่การสื่อสารด้วยกระดาษในระดับที่เพิ่มขึ้น (3) ปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการได้แก่ ความล่าช้าและความไม่มั่นคงในการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เนื่องจากการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ที่มีจำกัด สารสนเทศที่ขาดความแม่นยำและขาดความทันสมัย และสารสนเทศท่วมท้น

**คำสำคัญ** สารสนเทศ เลขานุการ การใช้สารสนเทศ

**Thesis title:** Information Use by Secretaries

**Researcher:** Mrs. Yupa Vatanasakdakul; **Degree:** Master of Arts (Information Science); **Thesis advisors:** (1) Dr. Somporn Puttapithakporn, Associate Professor; (2) Seepann Supthong, Associate Professor; **Academic year:** 2006

### **ABSTRACT**

This research aims to study 1) factors that influence information use by secretaries; 2) how secretaries use information in their secretarial duties; and 3) problems associated with their use of information.

This study adopts a qualitative research approach using the in-depth interview method for data collection. The data were collected by face-to-face interviews with 12 secretaries who were the members of the Women Secretaries' Association of Thailand. The participants were selected from the various types of business organizations. Taylor's Information Use Environments (IUE) was used as a conceptual framework.

The key findings of the study were as follows. Firstly, factors that influenced information use by secretaries were the organizations where they were working, further self-education for career advancement, their bosses, their trading partners, their attitude towards new information technology and their use of secretarial networks. Secondly, secretaries used information in their seven core secretarial duties differently. The primary source of information came from their bosses. Email played a greater role and increasingly replaced paper-based communication. Thirdly, the problems faced by secretaries while they were using information were: the slowness and insecurity to gain access to information via the organizational computer network, inadequate data storage quotas, inaccurate and noncurrent information and information overload.

**Keywords:** Information, Secretaries, Information Use

## กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธิพิทักษ์ผล สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อคิด และคำแนะนำต่างๆ นับตั้งแต่การเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ การเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ การเลือกกรอบแนวคิดทฤษฎี และวิธีดำเนินการวิจัย ตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุง และติดตามการทำ วิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิด โดยตลอด รวมถึง รองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำและความช่วยเหลือตลอด ระยะเวลาของการศึกษาซึ่งทำให้การวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้

ผู้วิจัยขอขอบคุณสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่ได้ให้ความร่วมมือและ อำนวยความสะดวกรวมทั้งผู้เข้าร่วมวิจัยทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาเข้าร่วมการวิจัย และให้ข้อมูล อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณสามี และบุตรสาวทั้งสามคน ที่เป็นกำลังใจและให้ความ สนับสนุนในการทำวิทยานิพนธ์นี้เป็นอย่างดี

ยุพา วัฒนศักดิ์ากุล

กรกฎาคม พ.ศ. 2550

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
เลขานุกรณกับการใช้สารสนเทศ .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ .....	14
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	23
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	24
การปรับปรุงเครื่องมือและทดลองสัมภาษณ์ .....	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	26
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	28
ข้อมูลทั่วไปของเลขานุกรณ .....	28
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุกรณ .....	30
สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุกรณ .....	45

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัญหาของการใช้สารสนเทศ.....	59
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	62
สรุปการวิจัย.....	62
อภิปรายผล .....	72
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	90
ก แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น.....	91
ข คำถามสัมภาษณ์.....	93
ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	95
ง หนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย.....	97
จ ตัวอย่างถอดเทปคำสัมภาษณ์.....	99
ฉ ตัวอย่างรหัสข้อมูล.....	111
ประวัติผู้วิจัย.....	114

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของเลขานุการ.....	28
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ.....	32
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่เลขานุการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน.....	36
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ.....	38
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่เลขานุการมีทัศนคติต่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	41
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่คู่ค้าธุรกิจขององค์กรมีอิทธิพล ต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ.....	43
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่การใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ..... มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ.....	44
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของเลขานุการในการใช้สารสนเทศ..... ตามภาระหน้าที่หลัก.....	46
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่เลขานุการประสบปัญหาของการใช้สารสนเทศ.....	60

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนภาพในการวิจัย.....	5
ภาพที่ 4.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ.....	31
ภาพที่ 5.1 ผลการวิจัยโดยรวม.....	65



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งกิจกรรมทางด้านสังคมและทางด้านเศรษฐกิจ สังคมโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคสังคมสารสนเทศ หรือสังคมข่าวสาร (Information Society) ซึ่งเป็นสังคมที่มีการใช้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างฐานความรู้ให้สังคมอันทำให้ประชาชนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันในเชิงธุรกิจให้สูงขึ้น และเพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาและสร้างความเจริญให้กับสังคมมากขึ้น สังคมในประเทศไทยเองซึ่งไม่แตกต่างจากนานาประเทศ ก็เริ่มก้าวสู่สังคมที่มีการใช้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านการสนทนา การบันทึก การศึกษาค้นคว้า การปกครอง ความมั่นคงของชาติ ตลอดจนระบบสังคมและระบบธุรกิจ จะเห็นได้ว่าองค์กรต่าง ๆ ได้เริ่มให้ความสำคัญและได้ใช้สารสนเทศและระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบเพื่อเอาชนะคู่แข่งในเชิงธุรกิจ

เป็นที่เชื่อกันในแวดวงธุรกิจว่าองค์กรใดที่มีสารสนเทศที่มีคุณภาพที่ดี มีช่องทางในการเข้าถึงที่มีประสิทธิภาพ ย่อมช่วยให้องค์กรนั้นมีระบบการวางแผนงานที่ดี การบริหารงานที่ดี การตัดสินใจอย่างถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรนั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จในการแข่งขัน ฉะนั้นสารสนเทศที่ใช้ภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กร จึงเปรียบเสมือนหนึ่งในสินทรัพย์ที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า เงินทุน บุคลากร หรือวัตถุดิบ แต่การที่สารสนเทศและระบบสารสนเทศจะสามารถสร้างประโยชน์ได้อย่างแท้จริงและคุ้มค่านั้น ส่วนประกอบที่สำคัญที่จะลี้มเสียมได้คือ ผู้ใช้สารสนเทศซึ่งในแง่ขององค์กรนั้น ได้แก่ ผู้ใช้ที่เป็นบุคลากรขององค์กร และผู้ใช้ที่ไม่ใช่บุคลากรขององค์กร เช่น ลูกค้า คู่ค้า เป็นต้น นั้นหมายความว่าในทางปฏิบัติแล้วหากองค์กรที่มีการเตรียมสารสนเทศและระบบสารสนเทศไว้แต่ไม่เกิดการใช้สารสนเทศเหล่านั้นย่อมถือได้ว่าไม่มีคุณค่าให้กับองค์กรเลย ในมุมมองกลับจะเป็นการสร้างต้นทุนเพิ่มในการได้มาและการบริหารจัดการสารสนเทศรวมทั้งการบำรุงรักษาไม่ว่าจะเป็นงบประมาณ เวลา และบุคลากร

ผู้ใช้สารสนเทศของแต่ละองค์กรนั้นจะประกอบด้วยบุคลากรหลายตำแหน่ง บุคลากรเหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญช่วยสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร เลขานุการนับได้ว่าเป็นบุคลากรที่สำคัญตำแหน่งหนึ่ง เลขานุการเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารขององค์กรมากที่สุด เปรียบเสมือนเป็นผู้ทำหน้าที่ช่วยผู้บริหาร ในการบริหารงานสำนักงาน ช่วยตัดสินใจภายในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางของการติดต่อประสานงานและความร่วมมือกับส่วนงานอื่นภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศแทบทั้งสิ้น หรือที่เรียกว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานกับสารสนเทศ (Information Worker) ดังคำกล่าวของ กูเดิล (Goodall, 2004: 4) ในการวิจัยการทำงานในวิชาชีพเลขานุการของเลขานุการในประเทศ อังกฤษว่างานเลขานุการนั้นถือได้ว่าเป็นงานทางด้านสารสนเทศเพราะในทุกงานที่เลขานุการมีส่วนร่วม นั้นจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับสารสนเทศแทบทั้งสิ้นจนกระทั่งไม่สามารถที่จะอธิบายได้ว่า สารสนเทศที่เลขานุการใช้ในการปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง

งานวิจัยเกี่ยวกับผู้ใช้สารสนเทศในหลากหลายวิชาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านการใช้สารสนเทศเป็นประเด็นปัญหาวิจัยที่มีการศึกษาวิจัยมานานแล้วทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ที่ผ่านมากับการวิจัยในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกรวมทั้งงานวิจัยที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา เหล่านี้มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

แต่งานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารสนเทศของวิชาชีพเลขานุการนั้นยังไม่มีการทำงานมาก่อน ผู้วิจัยพบว่ามาล์ควิสต์ (Malmquist, 1996: 54, 134-135) ได้ศึกษาวิจัยทางด้านทักษะ และ ประสิทธิภาพการทำงานของวิชาชีพเลขานุการของเลขานุการในประเทศแคนาดา มณฑล จินดา วัฒนะ (2545: 59 - 60) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาอาชีพเลขานุการ รัตนา อัสวานุวัตร (2540: 39) ได้ศึกษาสมรรถนะของเลขานุการกับการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ศรีสุดา สันธิโยธิน (2539: 75) ได้ศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเลขานุการที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการเพื่อการส่งออกในกรุงเทพฯ และเขตปริมณฑล รวมทั้งกูเดิล (Goodall, 2004: 4) ได้ศึกษาเลขานุการในประเทศอังกฤษในแง่ของผู้ปฏิบัติงานกับสารสนเทศ ถึงแม้ว่าวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเลขานุการ แต่ มิได้เน้นเฉพาะเจาะจง ไปยังการใช้สารสนเทศของวิชาชีพเลขานุการ โดยตรง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การใช้สารสนเทศของเลขานุการ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของ เลขานุการ สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน และท้ายสุดเลขานุการประสบ กับปัญหาของการใช้สารสนเทศอย่างไรบ้าง

ผู้วิจัยมีความเชื่อว่าการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมหลายประการ ซึ่งอาจจะเป็นองค์ประกอบที่สนับสนุน หรือเป็นอุปสรรคต่อการใช้สารสนเทศ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีสถานะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (Information Use Environments : IUE) ของเทเลอร์ (Taylor, 1991: 218 - 251) เป็นแนวทางในการศึกษา และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่ปัจจุบันทำงานในตำแหน่งเลขานุการและจะเลือกเฉพาะเลขานุการที่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ เพื่อสามารถสะท้อนการใช้สารสนเทศที่หลากหลายและครอบคลุมมากกว่าองค์กรขนาดเล็ก เหตุผลที่เลือกกลุ่มตัวอย่างจากสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเพราะในประเทศไทยสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเปรียบเสมือนตัวแทนของอาชีพเลขานุการ ผู้วิจัยมีความมั่นใจว่าการศึกษาวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยพัฒนา การผลิต การจัดหา และการบริการสารสนเทศให้สอดคล้องต่อสภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ
- 2.2 เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ในการปฏิบัติงาน
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหาของการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาถึงการใช้สารสนเทศของเลขานุการในบริบทของการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน และตัวแปรที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อการ ใช้สารสนเทศเหล่านั้น ซึ่งทฤษฎีสถานะแวดล้อมของการ ใช้สารสนเทศของเทเลอร์ (Information Use Environments : IUE) นั้นจะมีกรอบทฤษฎีใกล้เคียงและเป็นประโยชน์กับสิ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการวิจัย ทฤษฎีสถานะแวดล้อมของการ ใช้สารสนเทศนั้น เทเลอร์ (Taylor, 1991: 218) ได้อธิบายถึงทฤษฎี IUE ว่าเป็นการเน้นไปยังตัวผู้ใช้สารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และบริบทที่ผู้ใช้เลือกที่จะใช้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในเวลาที่ใช้ต้องการ และได้อธิบายต่อว่าบริบทดังกล่าวหมายถึงสถานะแวดล้อมต่าง ๆ ที่ผู้ใช้อาศัยอยู่หรือปฏิบัติงานอยู่ สถานะแวดล้อมเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของผู้ใช้

เทเลอร์ (Taylor, 1986 : 25-26 cited in Taylor, 1991 : 221) ได้ให้แนวคิดถึงการพิจารณาปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญ 3 ด้านที่จะมีส่งผลโดยตรงต่อการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ ดังนี้

#### 1. กลุ่มบุคคล (Sets of People)

ในที่นี้ผู้ใช้สารสนเทศจะหมายถึงเลขานุการ ส่วนตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการใช้สารสนเทศของ เลขานุการ ได้แก่ ทักษะของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ และการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ

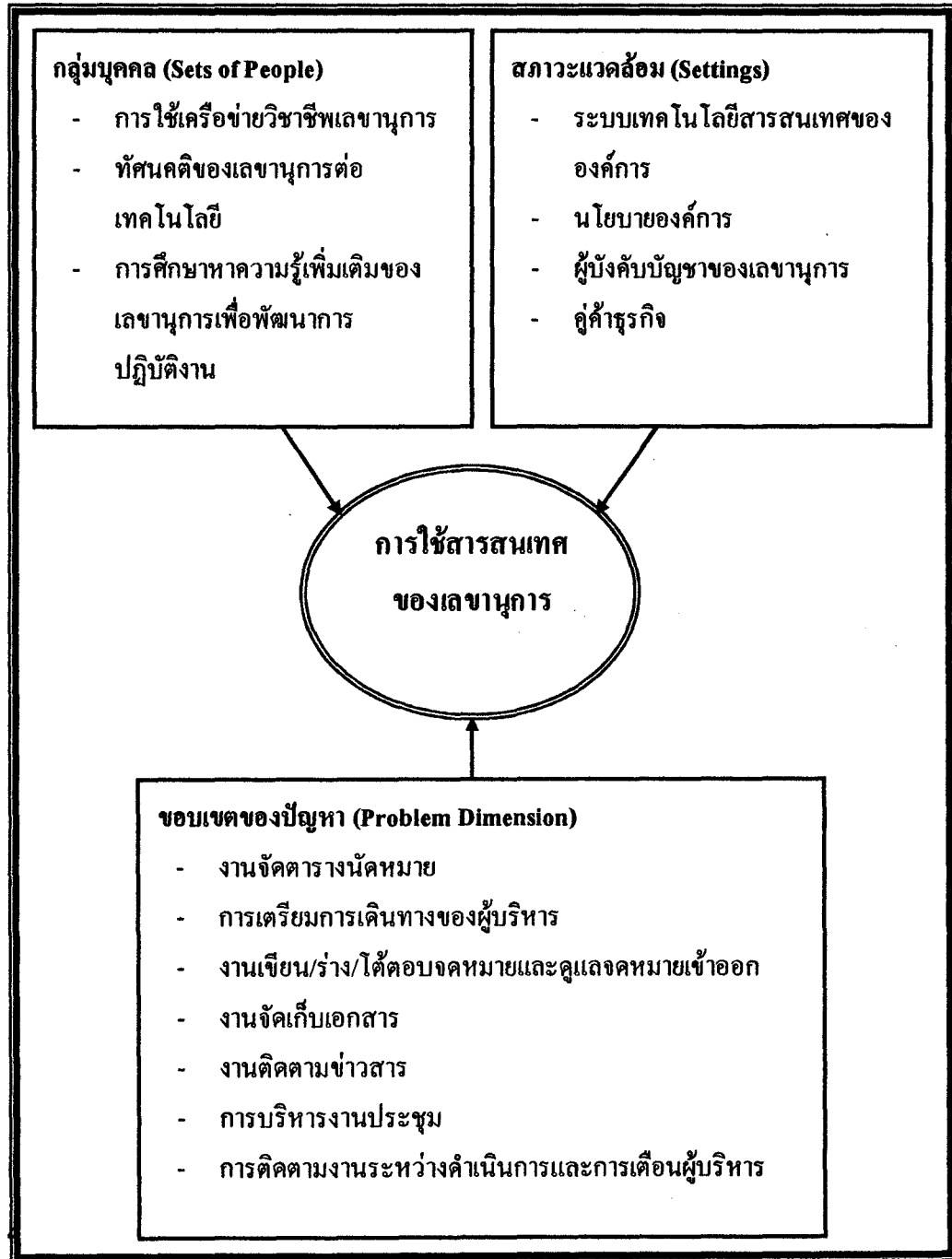
#### 2. ขอบเขตของปัญหา (Problem Dimension)

ขอบเขตของปัญหาที่จะศึกษาจะเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของเลขานุการ โดยในที่นี้ได้จัดกลุ่มของงานเลขานุการเป็น 7 ประเภท ได้แก่ งานจัดตารางนัดหมาย การเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก งานจัดเก็บเอกสาร งานติดตามข่าวสาร การบริหารงานประชุม และการติดตามงานระหว่างดำเนินการและการเตือนผู้บริหาร

#### 3. สภาวะแวดล้อม (Settings)

ตัวแปรในส่วนขององค์การที่เลขานุการปฏิบัติงานและมีผลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ นโยบายขององค์การ ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ และ คู่ค้าธุรกิจ

จากข้อมูลเบื้องต้นผู้วิจัยได้กำหนดเป็นแผนภาพในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 แผนภาพในการวิจัย

#### 4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของการวิจัยคือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็น การศึกษาการใช้สารสนเทศของเลขานุการซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2547 และปัจจุบันทำงานในตำแหน่งเลขานุการเท่านั้น รวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการ วิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้นจำนวน 203 คน โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ในการปฏิบัติงาน และปัญหาของการ ใช้สารสนเทศของ เลขานุการ

#### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศที่เลขานุการ ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ รับผิดชอบ ไม่ว่าจะอยู่ในลักษณะของการพูดปากเปล่าหรือเป็นการบันทึก ซึ่งจะไม่จำกัดรูปแบบ ของสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือ เอกสารพิมพ์จากคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

5.2 เลขานุการ หมายถึง ผู้ที่ช่วยงานของผู้บริหาร เป็นผู้มีความสามารถในทักษะ ทุกเรื่องของสำนักงาน มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ ทั้งยัง สามารถใช้ความคิดริเริ่มพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจที่ได้รับมอบหมายในตำแหน่ง หน้าที่ที่ปฏิบัติได้ทันที

5.3 การใช้สารสนเทศ หมายถึง การที่เลขานุการ ใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน

5.4 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้าโดยตรงของเลขานุการ

5.5 ขอบเขตของปัญหา หมายถึง ปัญหาที่ก่อให้เกิดการใช้สารสนเทศในการ ปฏิบัติงานของเลขานุการ โดยในที่นี้ได้จัดกลุ่มของงานเลขานุการเป็น 7 ประเภท ได้แก่ งานเขียน/ ร่าง/ โต้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก งานจัดเก็บเอกสาร การบริหารงานประชุม การ เตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานจัดตารางนัดหมาย การติดตามงานระหว่างดำเนินการและ การเตือนผู้บริหาร และงานติดตามข่าวสาร

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ช่วยให้ผู้บริหารองค์กรเข้าใจถึงความสำคัญของสารสนเทศและสภาพการ  
ใช้สารสนเทศของเลขานุการ

6.2 ช่วยเป็นแนวทางในการสนับสนุนและส่งเสริมเลขานุการให้ได้ใช้  
สารสนเทศที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น

6.3 ช่วยเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทาง การวางนโยบาย การออกแบบและ  
การพัฒนา ระบบสารสนเทศขององค์กรให้มีประโยชน์มากขึ้น

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของเลขานุการนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยเลขานุการกับการใช้สารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. เลขานุการกับการใช้สารสนเทศ

ประวัติความเป็นมาของวิชาชีพเลขานุการนั้น ไม่มีใครทราบความเป็นมาอย่างชัดเจนว่าเริ่มมีมาตั้งแต่เมื่อใด สมาคมนานาชาติของวิชาชีพงานบริหาร (International Association of Administrative Professionals IAAP, 1998) ได้กล่าวถึงประวัติของวิชาชีพเลขานุการ โดยพอจะประมาณได้ว่า “อาชีพเลขานุการนั้นเริ่มเกิดขึ้นในช่วงที่กรุงโรมก่อตั้งราชอาณาจักรของคนซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นชายที่มีการศึกษาดีสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารได้และตำแหน่งในตอนนั้นจะเรียกว่าเสมียน จนกระทั่ง ค.ศ. 1880 จึงเริ่มมีผู้หญิงเข้ามาในอาชีพเลขานุการมากขึ้น บทบาทของเลขานุการเกิดขึ้นเมื่อผู้บริหารในยุคนั้นเริ่มมีความต้องการผู้ที่ไว้ใจได้มาช่วยงานที่มีลักษณะลับเฉพาะ รวมทั้งงานสำคัญอื่น ๆ ”

##### 1.1 ความหมายของเลขานุการ

คำว่าเลขานุการมีความหมายที่แตกต่างกันไปแล้วแต่มุมมอง ในมุมมองที่เน้นการรักษาความลับ พรารมภ์ นพคุณ (2543: 2) ได้อธิบายว่าผู้ที่ทำงานตำแหน่งเลขานุการคือผู้รู้ความลับ และเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร

ในมุมมองที่เน้นความเป็นผู้มีทักษะและความชำนาญในงานสำนักงาน สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย (สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย 2546: 10) ได้กล่าวว่าเลขานุการเป็นผู้ช่วยผู้บริหารที่ต้องมีความชำนาญในงานบริหารสำนักงานเป็นอย่างดีและสามารถรับผิดชอบในหน้าที่โดยไม่ต้องการควบคุมอย่างใกล้ชิด เลขานุการต้องมีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณาและสามารถตัดสินใจภายในขอบเขตแห่งอำนาจ



หน้าที่ที่พึงมีหรือได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางของการติดต่อประสานงานและการร่วมมือกัน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน 2542) ได้ให้ความหมายของเลขานุการว่าเป็นผู้ช่วยผู้บริหารที่มีความสามารถในทักษะทุกเรื่องของสำนักงาน สามารถทำงานในความรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ และสามารถใช้ความคิดริเริ่มพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจที่ได้รับมอบหมายได้ทันที

ความหมายของคำว่าเลขานุการคือผู้ช่วยผู้บริหารที่บริหารงานสำนักงานให้กับผู้บังคับบัญชา ความแตกต่างที่ผู้วิจัยพบจากการเน้นของนักวิชาการกับคำว่าเลขานุการดังกล่าวข้างต้นคือ ความสำคัญทางด้านการรักษาความลับของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร และความสำคัญทางด้านทักษะและความชำนาญของงานบริหารสำนักงาน

### 1.2 ความสำคัญของเลขานุการ

ในทุกวงการเลขานุการเป็นผู้ประสานการปฏิบัติงานให้กับผู้บริหารไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชน หรือจะเป็นงานภายในและภายนอกองค์กร ให้ประสบความสำเร็จด้วยกันทั้งสิ้น เลขานุการจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญและความจำเป็นต่อทุกวงการและทุกสาขาวิชาชีพ

โซเรนเซิน (Sorensen, 1974) ได้เขียนถึงความสำคัญของเลขานุการว่า “เป็นกุญแจในการช่วยบริหารจัดการการใช้เวลาของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ เปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร” บอสติโก (Bosticco, 1973: 3) ได้ถ่ายทอดข้อความที่ได้รับรู้มาว่า “เลขานุการเป็นผู้ที่ช่วยเสริมในส่วนที่ผู้บริหารขาด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่” ซึ่งก็ไม่ต่างกับมุมมองของเลฟลี (Lovely, 1978: 143) ว่า “ผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้บริหารนั้น ก็คือเลขานุการนั่นเอง” พอสรุปจากมุมมองของนักวิชาการดังกล่าวได้ว่าเลขานุการนั้นเป็นผู้มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากต่อการบริหารงานของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.3 ลักษณะงานของเลขานุการ

ลักษณะงานของเลขานุการมีความแตกต่างกันไปตามความยากง่าย ความเหมาะสม ตลอดจนความท้าทายของงาน ลักษณะงานที่แตกต่างกันไปต้องอาศัยความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปด้วย

เพลส และ ฮิกส์ (Place and Hicks 1964: 15-16) ได้แบ่งกลุ่มของเลขานุการไว้ 6 กลุ่มได้แก่ เลขานุการสำนักงาน เลขานุการส่วนตัว เลขานุการภาครัฐบาล เลขานุการทั่วไป ผู้ช่วยบริหาร และเลขานุการคณะกรรมการบริษัท

สุภาณี เอาทองทิพย์ (2540: 33) ได้แบ่งกลุ่มของเลขานุการไว้ 3 ระดับได้แก่ เลขานุการขั้นต้น เป็นระดับที่ยังไม่มีประสบการณ์ในงานเลขานุการ ฉะนั้นงานในหน้าที่ที่ทำ จึง

เป็นลักษณะงานประจำวัน และมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการ ระดับต่อไปคือเลขานุการชั้นสูง เป็นระดับที่มีประสบการณ์ในงานเลขานุการจนเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร โดยให้มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบสูงกว่า และท้ายสุดคือเลขานุการบริหาร หรือเลขานุการอาวุโส เป็นเลขานุการที่ช่วยงานผู้บริหารทางด้านการบริหาร เช่น ช่วยงานทางด้านการวางแผน วางนโยบาย วางแนวทางปฏิบัติงาน เป็นต้น

ความแตกต่างของลักษณะงานของเลขานุการดังกล่าวข้างต้นคือการแบ่งระดับเลขานุการตามประเภทของกิจการ และการแบ่งระดับเลขานุการตามระดับความชำนาญ

#### 1.4 บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ

งานของเลขานุการจะแตกต่างกันเล็กน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น ตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาที่เลขานุการทำงานด้วย ความต้องการของผู้บังคับบัญชาคือขอบเขตของงานที่ต้องการให้เลขานุการทำ และความรู้ความสามารถของตัวเลขานุการเอง นั้นหมายถึงว่า หากเลขานุการมีความรู้ความสามารถในงานเป็นอย่างดี อีกทั้งมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีในงานของเลขานุการและในลักษณะของความเป็นผู้นำ เลขานุการก็จะมีโอกาสรองรับงานที่ผู้บริหารจะมอบหมายให้มากขึ้นส่งผลให้มีโอกาสให้การก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

##### 1.4.1 บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการในปัจจุบัน

โดยทั่วไปแล้วบทบาทและหน้าที่ของเลขานุการนั้น ภรณี วินิจฉัยกุล (2546: 17-18) ได้แบ่งเป็นหัวข้อใหญ่ ๆ ได้แก่ งานหลักหรืองานพื้นฐานของเลขานุการทั่ว ๆ ไปที่ประกอบด้วยงานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและพิมพ์เอกสารต่าง ๆ การบริหารงานประชุม งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานต่อไปคือ งานอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้บริหารทำงานได้โดยไม่ติดขัดหรือเสียเวลา เป็นการบริหารเวลาให้ผู้บริหาร เช่น งานต้อนรับ จัดตารางนัด งานดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน และงานติดตามงานที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและคอยเตือนผู้บริหาร งานที่สามคืองานสร้างภาพพจน์ที่ดีให้ องค์กร ผู้บริหาร รวมทั้งตัวเลขานุการเอง และท้ายสุดคืองานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

บทบาทหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นเป็นเพียงบทบาททั่วไปของเลขานุการที่ปฏิบัติกันมากกว่า 20 ปี เยอริส (Yerys, 1979:10) ได้กล่าวถึงบทบาทของเลขานุการว่าได้ปรับเปลี่ยนไปมากในระยะต่อมาโดยนอกเหนือจากงานพิมพ์ดีด งานชวเลข และงานรับโทรศัพท์แล้ว เลขานุการเริ่มมีหน้าที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนงานในรับผิดชอบของผู้บริหารที่ซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น

#### 1.4.2 การพัฒนาความรู้และทักษะของเลขานุการ

ปัจจุบันที่เป็นยุคของข้อมูลข่าวสารและยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์การต่าง ๆ ได้นำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบงานด้านเอกสาร ด้านการเก็บข้อมูล ค้นหาข้อมูล และส่งข้อมูล เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว แม่นยำในระบบสารสนเทศองค์การมากขึ้น ส่งผลให้เลขานุการต้องมีทักษะเพิ่มขึ้น ตามบันทึกของนาเวส (Narvaes, 1997) ที่ว่า “บทบาทของงานเลขานุการได้ปรับเปลี่ยนจากเดิมมาก ทักษะที่สำคัญที่เลขานุการต้องมีคือทางด้านคอมพิวเตอร์”

ทักษะทางด้านการใช้สารสนเทศบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นอีกหนึ่งทักษะสำคัญที่เลขานุการต้องพัฒนาตนเอง ตามงานวิจัยของ มาล์มควิสต์ (Malmquist, 1996: 54, 134-135) ที่ศึกษาทักษะและประสิทธิภาพการทำงานของเลขานุการในประเทศแคนาดา และงานวิจัยของมณฑา จินดาวิณะ (2545: 59 - 60) ที่ศึกษาแนวทางทางด้านการพัฒนาอาชีพเลขานุการ รวมทั้งงานวิจัยของรัตนา อัสวานวัตร (2540: 39) ที่ศึกษาสมรรถนะของเลขานุการกับการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

เลขานุการใช้ความรู้และทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์และด้านการใช้สารสนเทศบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นส่วนใหญ่ นั่นคือการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนที่จดหมายในรูปแบบกระดาษที่ใช้ในอดีต ผลงานวิจัยในประเทศไทยของปราโมช พุทธทอง (2543: 107) ที่ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลภายในบนระบบโลตัส โน้ตของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) งานวิจัยในต่างประเทศ ของแคบบิช เคราท์ ฟิชเชล และไคชเลอร์ (Dabbish, Kraut, Fussell and Kiesler, 2005: 695) ที่ศึกษานักการในมหาวิทยาลัยคานเก้ เมลอน ประเทศสหรัฐอเมริกา รวมทั้งงานวิจัยของเฟซีย่า (Feiziya, 2001) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตและอีเมลล์ของพนักงานมหาวิทยาลัยวิสตัด้า ประเทศอัฟริกาใต้ และงานวิจัยของคิมเบิล กริมชอ และฮิลเดรธ (Kimble, Grimshaw and Hildreth, 1998: 4) ที่ศึกษาพนักงานของบริษัทวัตสันวัตต์ สาขาในประเทศอังกฤษและในยุโรป

นอกจากนี้เลขานุการใช้ความรู้และทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์และด้านการใช้สารสนเทศบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นหาหรือการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้เป็นเครื่องมือช่วยค้นทั้งที่เป็นการค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและข้อมูลข่าวสารจากฐานข้อมูลส่วนกลางขององค์การผ่านเครือข่ายภายในองค์การ ตัวผลงานวิจัยของฮิรัช และคินเคแลคเคียร์ (Hirsh and Dinkelacker, 2004) ที่ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศของพนักงานบริษัทฮิวเลตต์ - แพคการ์ดร่วมกับบริษัทคอมแพคคอมพิวเตอร์ และผลงานวิจัยของเฟซีย่า (Feiziya, 2001) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานมหาวิทยาลัยวิสตัด้า ประเทศอัฟริกาใต้

รวมทั้งผลงานวิจัยของศักดิ์ดา จันทร์ประเสริฐ (2541: ก - ข) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อย่างไรก็ตาม การใช้สารสนเทศไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์หรือสารสนเทศในรูปแบบเสียง หรือเอกสารนั้น ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่กำหนดงานและแนวทางการทำงานให้แก่เลขานุการ ซึ่งหมายความว่าเลขานุการต้องปรับเปลี่ยนการใช้สารสนเทศตามรูปแบบของสารสนเทศที่ผู้บังคับบัญชานิยมใช้เพื่อสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาตามแนวทางที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ ดังปรากฏในการศึกษาเลขานุการในภาคธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกาของจาคอบสัน (Jacobson, 1999)

รูปแบบการใช้สารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บังคับบัญชานั้นจะส่งผลกระทบต่อระดับของการให้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาต่อเลขานุการให้มีโอกาสได้เรียนรู้และได้ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ มากน้อยแตกต่างกันไป ตามผลงานวิจัยของอากอเนอร์ โฟโทและลินท์ (Aghaunor, Fotoh and Lindh, 2006: 22) ที่ศึกษาผู้บริหารระดับสูงของธนาคารในประเทศไนจีเรียซึ่งเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ และผลงานวิจัยของวินสตันและโดโลโกด์ (Winston and Dologite, 2003) ที่ศึกษาเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีบทบาททั้งความเป็นผู้ถือหุ้นและผู้บริหาร

สุภาณี เอาทองทิพย์ (2540: 38) ได้อธิบายว่าเลขานุการต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในทุก ๆ ด้านเพื่อให้เกิดความพร้อมในการรับกับความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยอาจเป็นการเรียนรู้จากโรงเรียน วิทยาลัย การเข้าเป็นสมาชิกชมรม หรือเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองหรืออาจจากการหาโอกาสสนทนากับผู้รู้ หรือหาโอกาสเข้ารับการอบรมจากสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่ตรงกับหัวข้อที่เราสนใจ หรือแม้แต่การสมัครเป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย เพื่อให้ได้ทราบถึงความรู้ในการปฏิบัติงานแนวใหม่ที่ทันสมัย

ราสลี (Rasli, 2005: 110) ได้พบว่าส่วนใหญ่แล้วผู้ใช้สารสนเทศที่เป็นบุคลากรขององค์กรมีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะที่ไม่เป็นทางการซึ่งเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีเพียงส่วนน้อยที่เรียนรู้ในลักษณะที่เป็นทางการแต่ก็เป็นการอบรมการใช้เบื้องต้นเท่านั้น จากงานวิจัยของเขาที่ศึกษาการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่ทำงานตำแหน่งธุรการของมหาวิทยาลัยมาเลเซีย

ปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทโดยตรงต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหรือต่อการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการคือทัศนคติทั้งในแง่บวกและในแง่ลบต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของตัวเองเลขานุการเอง ตามงานวิจัยของซีโอเซน ลินคัลลีย์ และคันน์

(Chieochan, Lindley and Dunn, 2002: 1) ที่ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้จัดการของ สหกรณ์การเกษตร ไทย และงานวิจัยของฮิล ล็อค สตราบและเอล-ชีชัย (Hill, Loch, Straub and El-Sheshai, 1998: 16) ที่ศึกษานักธุรกิจชาวอาหรับ-อเมริกันและชาวอาหรับที่อาศัยอยู่ในประเทศ อเมริการวมทั้งศึกษานักธุรกิจชาวอาหรับที่อาศัยอยู่ในกลุ่มประเทศอาหรับ

นอกเหนือจากทักษะทางด้านการใช้สารสนเทศบนระบบเทคโนโลยี สารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้ว ทักษะที่สำคัญที่เลขานุการพึงมีคือทักษะทางด้าน ภาษาอังกฤษ เพราะภาษาอังกฤษเป็นพื้นฐานของอีกหลาย ๆ งานของเลขานุการ เช่น การเขียน จดหมายโต้ตอบ เป็นต้น ผลงานวิจัยของศรีสุดา สันธิโยธิน (2539: 75) ที่สำรวจความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาของสถานประกอบการเพื่อการส่งออกในกรุงเทพฯ และเขตปริมณฑล และตาม งานวิจัยของงานวิจัยของมณฑล จินดาวัฒน์ (2545: 59 - 60) ที่สำรวจความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและเลขานุการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 9 แห่งในประเทศไทย

บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการจะครอบคลุมงานสำนักงานทั้งหมด และ ต่อมาได้ขยายขอบเขตจากเดิมสู่การช่วยส่งเสริมสนับสนุนงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารซึ่ง ขับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น อีกทั้งจากวิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าอย่าง มากในปัจจุบัน เลขานุการต้องมีความรู้และพัฒนาทักษะทั้งทางด้านคอมพิวเตอร์และด้านการ ใช้ สารสนเทศบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง แต่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ เลขานุการนั้นขึ้นอยู่กับแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งขึ้นอยู่กับ ทัศนคติของตัวเลขานุการเองต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 1.5 สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเปรียบเสมือนสัญลักษณ์ของวิชาชีพ เลขานุการในประเทศไทยนั้นก็ถือเป็นศูนย์กลางสำหรับผู้ที่อยู่ในวิชาชีพเลขานุการมีโอกาสได้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน สมาคม ฯ (สมาคมเลขานุการสตรีแห่ง ประเทศไทย 2546: 10) สมาคมฯ ได้เริ่มก่อตั้งโดยคุณหญิงวิจิตรธา บุนนาค ร่วมกับ นางบำเพ็ญ พลละคร นางสงศรี นิยมภา นางสุมพร สารสิน นางสุกัญญา นิมมานเหมินท์ และสมาชิกอาวุโสคน อื่น ๆ

สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเป็นเครือข่ายสมาชิกรัฐสภาสตรีแห่งชาติใน พระบรมราชินูปถัมภ์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2518 และเป็นเครือข่ายสมาคมนานาชาติของวิชาชีพงาน บริหาร (International Association of Administrative Professionals - IAAP) ตั้งแต่ พ.ศ. 2511 โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อช่วยส่งเสริมคุณค่าของอาชีพเลขานุการให้แข็งแกร่ง เพื่อยกระดับมาตรฐานวิชาชีพ

เลขานุการเทียบเท่าสากล และส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพเลขานุการมีส่วนร่วมทำงานเป็นทีมกับฝ่ายบริหารเป็นให้เป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจและอุตสาหกรรม องค์กรของรัฐ และสื่อต่าง ๆ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ

### 2.1 ความสำคัญและความหมายของสารสนเทศ

ปัจจุบันสารสนเทศเป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นสิ่งที่จำเป็นมากประภาวดี สืบสนธิ (2532: 36-37) ได้อธิบายถึงประโยชน์นานับประการของสารสนเทศ นับตั้งแต่ช่วยตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น คลายความสงสัย ช่วยแก้ปัญหา ช่วยการวางแผนและการตัดสินใจ ได้อย่างถูกต้อง สารสนเทศช่วยพัฒนาบุคคลในการปฏิบัติงาน ในการดำเนินชีวิต ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาโดยส่วนรวม

สารสนเทศไม่ได้มีความสำคัญต่อบุคคลเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อสังคมด้วย แม้นมาส ซวลิต (2533: 11-12) ได้กล่าวไว้ว่าสารสนเทศก่อให้เกิดการศึกษาซึ่งจำเป็นต่อการพัฒนาสังคม สารสนเทศช่วยรักษาไว้และถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรมและสติปัญญา และสารสนเทศช่วยเสริมสร้างความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ ธุรกิจ การพาณิชย์ และความรู้อื่น ๆ เป็นพื้นฐานต่อการพัฒนาสังคม โดยจะได้ประโยชน์จากแหล่งความรู้และวิธีการทำให้เกิดผลสำเร็จมาแล้วจากที่อื่น ๆ ทำให้สามารถตัดสินใจ ได้ดีขึ้น

แม้นมาส ซวลิต (2533: 16) ได้อธิบายเพิ่มเติมด้วยถึงความสำคัญของสารสนเทศในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศว่ามีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ สารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุก ๆ สาขาอาชีพ การได้เข้าถึงสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอตามความสามารถในการเรียนรู้จะทำให้เกิดสติปัญญา ความรู้ ความเฉลียวฉลาด และคุณธรรมของบุคคล ซึ่งจะต้องพัฒนาขึ้นไปตามระดับอายุและระดับการศึกษา การศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ไม่มีวันจบสิ้น ความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นเสมอ จึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ให้ทันสมัย สารสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็นตลอดไป

สารสนเทศมีความหมายที่หลากหลาย นักวิจัยหลากหลายสาขาได้ศึกษาความหมายของสารสนเทศและ ได้มีให้ความหมายกว่า 400 นิยาม ยูซัว (Yuexiao, 1988: 479-480 cited in Kirk, 2002: 11) ตัวอย่างเช่น สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546: 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า สารสนเทศในเชิงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศและความรู้ว่า “เป็นการนำข้อมูลมาประมวลซึ่งเป็นข้อเท็จจริงซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเลข ภาพ หรือเสียงมาประมวลอันเป็นกระบวนการในการเพิ่มคุณค่าให้กับข้อมูลนั้น ๆ ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในขณะที่

ความรู้เป็นความเข้าใจหรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งบุคคลได้สังเคราะห์ หรือทำความเข้าใจ จากสารสนเทศ”

สโตนแคช (Stonecash cited in W.B. Adeoti-Adekeye 1997: 319) ได้ให้มุมมองเพิ่มเติมว่า “สารสนเทศจะอยู่ในหลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ ในรูปแบบเอกสาร กระดาษ หรือแม้แต่ในรูปแบบของสัญลักษณ์ สารสนเทศเป็นวัตถุที่สำคัญขององค์การที่ใช้ในการตัดสินใจ สร้างองค์ความรู้ใหม่ หรือแม้แต่ขับเคลื่อนองค์การให้ทันสมัย”

ทางด้านเคย์นั (Kaye 1995: 5-12) ได้ให้มุมมองของสารสนเทศว่า “สารสนเทศจะมีความหมายก็ต่อเมื่อผู้ใช้ได้รับรู้และแปลความหมายเท่านั้น”

แมคครีเอ ได และ ไรซ์ (McCreadie and Rice cited in Madden 2000: 344) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศใน 4 ฐานะด้วยกัน ได้แก่ สารสนเทศในฐานะตัวแทนของความรู้ สารสนเทศในฐานะข้อมูลที่อยู่ในสภาพแวดล้อม สารสนเทศในฐานะส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร และสารสนเทศในฐานะทรัพยากรหรือสินค้า ซึ่งคล้ายกับแมคเคน (Madden 2000 : 344) ที่ให้มุมมองเพิ่มเติมของสารสนเทศใน 3 บริบทได้แก่ บริบทของผู้อ่าน บริบทของผู้เขียน และ บริบทของสาร

ความหมายของสารสนเทศยังเป็นเรื่องที่ยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้ เพราะเป็นเรื่องของมุมมอง ความเชื่อส่วนบุคคลและศาสตร์ที่นักวิชาการแต่ละท่านนำเสนอ สำหรับการวิจัย การใช้สารสนเทศของเลขานุการ ในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบนี้ผู้วิจัยให้ความหมายของสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ กระดาษและเสียง ที่เลขานุการใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ

## 2.2 การใช้สารสนเทศ

นักวิชาการหลายคนได้ศึกษาและพัฒนาแนวคิดการใช้สารสนเทศมาอย่างต่อเนื่อง แนวคิดเหล่านี้อาจสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งหลายที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้ได้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน

ตามความคิดของวิลสัน (T.D. Wilson, 2000 : 49 - 55) นั้น การใช้สารสนเทศเป็นหนึ่งในส่วนประกอบสำคัญของพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศของคนหนึ่งเชื่อมโยงบุคคลนั้นให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ พฤติกรรมสารสนเทศครอบคลุมพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศโดยพฤติกรรมสารสนเทศมีจุดเริ่มต้นจากความต้องการสารสนเทศและเมื่อได้สารสนเทศแล้วจะนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์

สำหรับเทเลอร์ (Taylor, 1991: 218) เขามองการใช้สารสนเทศโดยเน้นไปยังสถานะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศ นั่นคือจะเน้นไปยังตัวผู้ใช้ สภาพการใช้สารสนเทศ และบริบทที่ผู้ใช้สารสนเทศเลือกที่จะใช้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองในเวลาที่เขาต้องการ บริบทที่ผู้ใช้เลือกนั้น ไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นรูปแบบของปัญหา แต่อาจเป็นบริบทที่ผู้ใช้สารสนเทศอาศัยหรือทำงานอยู่ก็ได้ บริบทดังกล่าวคือสถานะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศ

เทเลอร์ (Taylor, 1991: 237, 245) ได้ประสบความสำเร็จกับการศึกษาสถานะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ 3 กลุ่ม ได้แก่ วิศวกร สมาชิกสถานิติบัญญัติ และอายุรแพทย์ โดยผลของการศึกษาพบว่า วิศวกรใช้สารสนเทศผ่านแหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลและวารสารเชิงพาณิชย์แทนที่จะใช้วารสารวิชาชีพ การใช้สารสนเทศในการแก้ไขปัญหาจะเป็นลักษณะไม่เฉพาะเจาะจง แต่จะปรับเปลี่ยนไปตามข้อกำหนดต่าง ๆ ส่วนสมาชิกสถานิติบัญญัติ ต้องการสารสนเทศทางการเมือง สารสนเทศทางนโยบาย สารสนเทศที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ และสารสนเทศทางการบริหาร โดยมีคณะกรรมการและบุคลากรที่จะช่วยทำหน้าที่รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อให้สมาชิกสถานิติบัญญัติทำหน้าที่ในการตัดสินใจต่อไป และอายุรแพทย์ใช้สารสนเทศที่รวบรวมจากผู้ป่วย จากประสบการณ์ส่วนตัว และจากแหล่งสารสนเทศภายนอกเช่นวารสาร นอกจากนี้ยังมีการใช้สารสนเทศจากประวัติผู้ป่วยอีกด้วย

### 2.3 แหล่งสารสนเทศ

แหล่งสารสนเทศสำหรับผู้ใช้งานสารสนเทศประเภทผู้ประกอบการหรือผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น นักวิชาการได้ให้จำแนกไว้หลายรูปแบบ

โจแฮนเนสเซน และ โคลเวอร์เรียด (Johannessen and Kolvereid, 1994 : 31-41) ได้แบ่งกลุ่มแหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการนิยมใช้ออกเป็นห้ากลุ่ม ได้แก่ ครอบครัวและเพื่อน คู่ค้าทางธุรกิจ แหล่งสารสนเทศภาครัฐบาลหรือสถาบันการศึกษา ที่ปรึกษา และผู้ประกอบการ

เบิร์ค (Burke, 1996: 60-65) ได้แบ่งกลุ่มแหล่งสารสนเทศที่ผู้บริหารในองค์กรใช้ออกเป็นเก้ากลุ่มด้วยกันได้แก่ 1) คนใกล้ชิด เช่น หัวหน้าโดยตรง หุ่นส่วนผู้ร่วมทำงานด้วยกัน และเพื่อนร่วมบริหาร 2) เพื่อนร่วมงาน 3) การประชุมบริษัทหรือประชุมแผนก 4) ข่าวในองค์กร 5) จดหมายในองค์กร 6) ข่าวธุรกิจใหม่ ๆ 7) จดหมายข่าว 8) บันทึกภายใน และ 9) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

เบียร์ส และมาร์โจลิน แวน เอสเซลท์ (Beers, Marjolein van Asselt, 2003: 70-79) ได้อธิบายถึงแหล่งสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้บ่อยในการทำงาน นโยบายขององค์กรนั้น ได้แก่ เอกสารนโยบาย หนังสือ นิตยสาร วารสารวิทยาศาสตร์ ห้องสมุด อินเทอร์เน็ต กลุ่มข่าว หน่วยงานที่ปรึกษา การประชุมสัมมนา และเครือข่ายประเภทบุคคลหรือองค์กร



สำหรับเลขานุการแล้ววุฒิได้ศึกษาแหล่งสารสนเทศที่เลขานุการในประเทศ อังกฤษใช้ในการปฏิบัติงาน (Goodall, 2004: 9) และพบว่าจุดเริ่มต้นของสารสนเทศหรือแหล่ง สารสนเทศที่สำคัญของเลขานุการกลับกลายเป็นผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ

#### 2.4 ปัญหาของการใช้สารสนเทศ

ปัญหาของการใช้สารสนเทศหมายถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นกับการใช้ สารสนเทศ ผู้วิจัยหลายท่านได้เสนอผลวิจัยจากการศึกษาปัญหาของการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ สารสนเทศหลากหลายกลุ่ม เช่น

ปัญหาของผู้ใช้สารสนเทศที่อยู่ในภาครัฐนั้น พิณทิมา เลิศสมบูรณ์ (2538: 131) พบว่าสมาชิกสภากรุงเทพมหานครแบ่งปัญหาของการใช้สารสนเทศออกเป็นสามกลุ่มได้แก่ กลุ่ม ผู้ใช้สารสนเทศคือ ตัวผู้ใช้ที่ไม่มีเวลาในการหาสารสนเทศและไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ กลุ่ม ต่อไปคือตัวสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือน้อย ค่าต่ำสมัย เข้าใจยาก ไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหาน้อยไม่เพียงพอ ไม่ทันเวลา และกลุ่มสุดท้ายคือแหล่งสารสนเทศที่ใช้ไม่สะดวก เข้าถึงยาก และไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ

อิริวัฒน์ พรรณนาสุระ (2544: 107 - 108) ได้กล่าวถึงปัญหาของผู้ใช้สารสนเทศ ในภาครัฐอีกหนึ่งกลุ่มคือข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจนคร จังหวัดขอนแก่นว่า ปัญหาที่พบได้แก่ ลักษณะสารสนเทศไม่มีรูปแบบที่แน่นอน ไม่มีแหล่งสารสนเทศโดยเฉพาะ วิธีการเรียกใช้และการจัดเก็บไม่เป็นระบบ ผู้ใช้ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีการจัดอบรมให้ผู้ใช้ สารสนเทศ

เอี่ยมพร เสนะเกษตร (2535: 147) ได้ศึกษากลุ่มมัคคุเทศก์และพบว่าผู้ใช้ สารสนเทศไม่มีเวลาติดตามสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้มีสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้ ทำยสุดคือแหล่งสารสนเทศที่อยู่ไกลตัวทำให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการ รวมทั้ง ปัญหาในการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงอีกด้วย

ทางด้านผู้ใช้สารสนเทศในกลุ่มการศึกษานั้น เหลาทอง สุริยะ (2543: 268) พบว่า อาจารย์คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยในประเทศไทยประสบปัญหาของการใช้สารสนเทศ ทางด้านรูปแบบและเนื้อหาสารสนเทศได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศ เช่น วารสารเฉพาะสาขาวิชามีน้อย หนังสือ ใสคัทศนวัสดุและซีดีรอมในสาขาวิชาที่ต้องการมีน้อยและค่าสมัย ปัญหาทางด้านแหล่ง สารสนเทศและวิธีการเข้าถึง คือ อาจารย์ไม่มีเวลาติดตามสารสนเทศ และ ใช้เวลามากกว่าจะได้ สารสนเทศที่ต้องการ

กฤษณา อาจแก้ว (2543: 122) ได้ศึกษาผู้ใช้สารสนเทศในกลุ่มการศึกษาเช่นกัน และพบว่า ครูภาษาไทยในระดับชั้นมัธยมตอนต้นในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัด

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลยประสบกับปัญหาแหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันที่เป็นทางการอยู่ห่างไกล ทำให้เปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อข้อมูล อีกทั้งรูปแบบสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ ปัญหาด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศได้แก่ ห้องสมุดไม่มีบัตรรายการให้ค้น ไม่มีคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด ไม่มีการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ไม่มีเอกสารแนะนำแหล่งสารสนเทศภาษาไทย อีกด้านคือปัญหาเวลาใช้แหล่งสารสนเทศสถาบันที่ไม่เป็นทางการอยู่ห่างไกลที่ทำงานและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อข้อมูล รูปแบบสารสนเทศไม่หลากหลายตรงตามความต้องการ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศของทั้งสองแหล่งคือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าหน่วยงานใดผลิต และขาดการประชาสัมพันธ์เมื่อได้รับสารสนเทศใหม่ๆ

ปัญหาของผู้ใช้สารสนเทศที่อยู่ในกลุ่มผู้บริหารองค์กรนั้น รัตนา หมีนเดช (2547: 117 - 118) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศเพื่อบริหารงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนเขตภาคเหนือ พบว่าผู้ใช้สารสนเทศประสบกับปัญหา นโยบายเปลี่ยนแปลงบ่อย สารสนเทศไม่ครอบคลุมครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน

วิมล คำชู (2540: 118) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักเศรษฐศาสตร์ของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ใช้สารสนเทศประสบกับปัญหา ข้อมูลกระจัดกระจายตามแหล่งต่าง ๆ ยากแก่การเข้าถึง ข้อมูลที่ได้ไม่สมบูรณ์และไม่ครบถ้วน

บุหพันธ์ อภัยยะกุล (2548: 104) ได้ศึกษาปัญหาของการใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านสารสนเทศ ผู้ประกอบการรับสารสนเทศที่ต้องการซ้ำไม่ทันกับการดำเนินธุรกิจ ทางด้านแหล่งสารสนเทศไม่มีสารสนเทศที่ต้องการและบรรยากาศไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้าใช้ แหล่งสารสนเทศบุคคลไม่มีเวลาให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการและใช้ศัพท์เทคนิคทางวิชาการทำให้ผู้ประกอบการไม่เข้าใจ ปัญหาด้านตัวผู้ใช้สารสนเทศเองคือ ไม่กล้าเข้าไปใช้และขอรับบริการ ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งใด ไม่ทราบวิธีค้นหา ค้นแล้วไม่เจอ และไม่มีเวลาในการค้นหา

ปัญหาของการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ในหลากหลายวิชาชีพดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยพบว่ามีปัญหาหลักอยู่สามกลุ่ม ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ใช้สารสนเทศเอง เช่น ผู้ใช้ไม่มีเวลาติดตามสารสนเทศ ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ หรือผู้ใช้ขาดความกระตือรือร้น เป็นต้น อีกปัญหาคือปัญหาที่ตัวสารสนเทศ ได้แก่ ตัวสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือน้อย เก่าล้าสมัย เข้าใจยาก ไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหาน้อยไม่เพียงพอ ไม่ทันเวลา เป็นต้น และปัญหาสุดท้ายคือปัญหาที่แหล่งสารสนเทศ เช่น การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศไม่สะดวก ทำให้เปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายในการ

เดินทางไปติดต่อข้อมูล เข้าถึงยากและไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ ไม่มีห้องสมุดโดยเฉพาะ หรือ ไม่มี การจัดอบรมให้ผู้ใช้สารสนเทศ เป็นต้น

## 2.5 ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการ ใช้สารสนเทศของผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นการแสวงหาสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ การทำรายงาน หรือการสื่อสาร ข้อมูลซึ่งได้ปรับเปลี่ยนมาเป็นการ ใช้สารสนเทศบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ปัญหา ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงกลายเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้ สารสนเทศ รัฐพรรัตน์ งามวงศ์ (2546: 62-63) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการสนับสนุนงานเลขานุการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและพบว่าปัญหาของเลขานุการมีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลในแต่ละวันเป็น จำนวนมากส่งผลให้ข้อมูลที่จัดเก็บในระบบมีขนาดใหญ่ การส่งข้อมูลขึ้นเซิร์ฟเวอร์ในแต่ละครั้งใช้ เวลานานมาก

ความล่าช้าในการเข้าถึงสารสนเทศจากการ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็น เครื่องมือ ในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่งที่ศักดิ์ดา จันทร์ประเสริฐ (2541: ก - ข) พบจากการศึกษา การ ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทั้งศราวดี จันทโสพล (2547: 79-96) พบจากการศึกษาการ ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้น สารสนเทศของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศจันทบุรี

นอกเหนือจากความล่าช้าในการเข้าถึงสารสนเทศแล้ว ความจำกัดของเนื้อหาใน การจัดเก็บข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ผู้ใช้ประสบ ระหว่างการ ใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีจำนวนมาก และผู้ใช้ต้องการ ใช้เนื้อหาเพื่อจัดเก็บข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งที่เป็นไฟล์งานและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย ของวิทเทคเกอร์และซิดเนอร์ (Whittaker and Sidner, 1996: 276-283) ที่ศึกษาพนักงานที่ทำงาน ใน ระดับต่าง ๆ จำนวน 20 คนของบริษัท โลดัส ดีเวลลอปเม้นท์ (Lotus Development Company)

ปัญหาที่พบมากอีกปัญหาในพนักงานที่มีการติดต่อสื่อสาร โดยใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กรคือปัญหาสารสนเทศท่วมท้น ซึ่งนับวันมี ปริมาณสูงขึ้นเรื่อย ๆ สร้างความกดดันให้กับผู้ใช้ที่ต้อง ใช้เวลามากขึ้นในการกลั่นกรองจดหมายที่ เข้ามาทั้งหมด ตามผลการวิจัยของกอร์ดอน (Gordon, 2003) ที่ศึกษาสำรวจเหตุของภาวะความ กดดันของพนักงานในตำแหน่งผู้จัดการ ในองค์กรต่าง ๆ ในประเทศออสเตรเลีย รวมทั้งผลการ สืบค้นของบริษัทพิทนี้อย์โบวส์ (Pitney Bowes, 2000) ที่ศึกษาบุคลากรของบริษัทพิทนี้อย์โบวส์ ในประเทศสหรัฐอเมริกาและในยุโรป และงานวิจัยของคิมเบิล กริมเชอร์และฮิลเดรธ (Kimble, Grimshaw and Hildreth, 1998: 4) ที่ศึกษาพนักงานของบริษัทวัตสันวัตต์ สาขาใน

ประเทศอังกฤษและในยุโรป

### 3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการศึกษาวิจัยในหัวข้อการใช้สารสนเทศในประเทศไทยนั้นพบว่ามิจงานวิจัยที่มีได้ใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์เป็นแนวทางในการศึกษา จึงเป็นการศึกษาการใช้สารสนเทศในต่างบริบทกันกับที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่ ซึ่งมีสามารถนำมาใช้เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำเอาผลงานวิจัยของต่างประเทศที่ใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์เป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

แม็คอินทอช-เมอร์เลร์ (MacIntosh-Murray, 2003) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้ให้บริการสุขภาพกับระบบสารสนเทศของของโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศแคนาดา โดยใช้กรอบของสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (IUE) ได้แก่ กลุ่มบุคคล (Sets of People) ขอบเขตของปัญหา (Problem Dimension) สภาพแวดล้อมขององค์การ (Settings) การใช้สารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหา (Problem Resolution) การรับรู้ (Perceptions) และขบวนการตัดสินใจ (Decision processes) เป็นแนวทางในการศึกษา วิธีการดำเนินการวิจัยทำโดยวิธีการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจำนวน 39 ครั้ง โดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของทางโรงพยาบาลจำนวนทั้งสิ้น 26 คน ภายในระยะเวลา 7 เดือน นอกจากนี้ยังใช้วิธีสังเกตการณ์ในการประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ ของทางโรงพยาบาล ผลของการวิจัยพบว่า ความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในสภาพที่ไม่ชัดเจน บุคลากรต้องพัฒนาวิธีคิดเชิงวิพากษ์และทักษะทางด้านสารสนเทศ ผู้ให้บริการสุขภาพรับภาระหน้าที่ที่หนักมากและเป็นผู้ขับเคลื่อนงานบริการต่าง ๆ ไปข้างหน้า ทำให้มีข้อจำกัดในการเอาใจใส่ การเข้าใจ ความต้องการสารสนเทศและความต้องการความรู้ที่ยังขาดอยู่

ไวท์ (White, 2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของผู้ต้องขังหญิงที่อยู่ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก ที่เมืองมันซี มลรัฐเพนซิลวาเนีย โดยใช้กรอบของสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (IUE) เป็นแนวทางในการศึกษา และสำรวจกระแสไหลเวียนของสารสนเทศทั้งขาเข้าและขาออกจากสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ปัญหาและทางแก้ไข รวมทั้งคุณค่าของสารสนเทศภายในสภาวะแวดล้อมนั้น การวิจัยทำโดยการสัมภาษณ์ผู้คุมและผู้ต้องขังหญิงแบบกึ่งโครงสร้าง และวิเคราะห์เอกสาร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ประวัติ ขอบเขต รูปแบบ และการเข้าถึงสารสนเทศ ส่วนการสัมภาษณ์ได้แบ่งปัญหาการวิจัยเป็น 4 ข้อได้แก่ ปัญหาที่ผู้ต้องขังพบเป็นกิจวัตรประจำวัน ผลกระทบของสภาวะแวดล้อมภายในสถานพินิจต่อพฤติกรรมสารสนเทศ

ของผู้ต้องขังหญิง เกณฑ์การให้คุณค่าสารสนเทศและสารสนเทศที่ผู้ต้องขังหญิงได้รับสามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างไร ผลของการวิจัยพบว่าผู้ต้องขังหญิงให้คุณค่าของสารสนเทศในลักษณะที่หลากหลาย สภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ภายในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ผู้ต้องขังหญิงจึงมักใช้สารสนเทศจากแหล่งเพื่อนผู้ต้องขังด้วยกัน กฎระเบียบและแนวปฏิบัติภายในส่งผลให้สารสนเทศที่ผู้ต้องขังได้รับไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้พวกเขาได้

ลิลลาด (Lillard, 2002 : 104) ได้ศึกษาเรื่องการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มผู้ประกอบการบนเว็บไซต์ของอีเบย์ โดยใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศของเทเลอร์ (IUE) ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์กลุ่มบริษัทผู้ขาย 31 ราย ถึงกิจกรรม ประสบการณ์และพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลบนเว็บไซต์ของอีเบย์ ผลของการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในอดีตของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความรู้และความสามารถในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ

ฟรานซิส (Francis, 1999 : 2761) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเกษตรกรของประเทศตรินิแดดและ โดเบโก ในทะเลแคริบเบียนตอนใต้ ซึ่งเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อสำรวจสภาวะแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง ฟรานซิสได้ใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์เป็นแนวทางในการศึกษา วิธีการวิจัยทำโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 26 รายจากสถาบันเกษตรกรกรมใหญ่ที่สุด 3 แห่งของประเทศ ผลการวิจัยพบว่าทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (IUE) ใช้ได้กับผู้ใช้สารสนเทศกลุ่มนี้ ทฤษฎีหรือตัวแบบสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์สามารถอธิบายสภาพการใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ได้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศได้แก่ เนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้ ลักษณะของสารสนเทศที่ใช้ และการ ใช้สารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหา ปัญหาของการ ใช้สารสนเทศคือไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ

อากาดาห์ (Agada, 1999 : 74) ได้ศึกษาเรื่องสภาวะแวดล้อมของการ ใช้สารสนเทศของนายประจักษ์ชาวสารซึ่งหมายถึงผู้รู้ถึงแหล่งและการไหลเวียนของข่าวสารภายในย่านฮาร์มปี ซึ่งเป็นเขตชั้นในของเมืองมิลวอกี รัฐวิสคอนซิน จำนวนทั้งสิ้น 20 คน ระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม ค.ศ. 1997 โดยใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทเลอร์ (IUE) ผลวิจัยพบว่านายประจักษ์ชาวสาร ในย่านดังกล่าวมีการศึกษาและรายได้ดีกว่าเกณฑ์เฉลี่ย สารสนเทศที่เด่นที่สุดจะเป็นประสบการณ์เกี่ยวกับเชื้อชาติ โจรผู้ร้าย และครอบครัว ปัญหาที่ประสบจากการใช้สารสนเทศคือความรู้ถึงสารสนเทศที่มีอยู่ แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือการติดต่อระหว่างบุคคลเพราะเป็นแหล่งที่น่าเชื่อถือ

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานของ	Anu Macintosh-Murray PhD Thesis 2003	Aisha White PhD Thesis 2003	Linda Lillard Doctor Philosophy 2002	Hannah Francis PhD Thesis 1999	John Agada Research 1999
ทฤษฎีอ้างอิง	IUE ของ Taylor	IUE ของ Taylor	IUE ของ Taylor	IUE ของ Taylor	IUEของTaylor
กลุ่มตัวอย่าง	บุคลากร โรงพยาบาล	ผู้คุมและผู้ต้อง จ้างหญิงใน สถานพินิจ	บริษัทผู้ขายสินค้า บนเว็บไซต์ของ อีเบย์	สถาบันกสิกรรม 3 แห่ง	นายประจักษ์ สารินยาน ฮาร์บี รัฐ วิสคอนซิน
เครื่องมือที่ใช้	สังเกต/ วิเคราะห์เอกสาร สัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง	วิเคราะห์เอกสาร/ สัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้าง	สัมภาษณ์	สัมภาษณ์	สัมภาษณ์
จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	26 ราย	ไม่ระบุ เป็นบทความ	31 ราย	28 ราย	20 ราย
ปัญหาของการใช้ สารสนเทศ	ข้อจำกัดทางด้านเวลาจาก งานบริการผู้ป่วยที่หนัก มากและการขาดทักษะ ในการคิดเชิงวิพากษ์และ ทักษะด้านสารสนเทศ ของบุคลากร	กฎระเบียบและ แนวปฏิบัติภายใน ทำให้ไม่ สามารถใช้สาร- สนเทศที่ได้รับมา แก้ไขปัญหาได้	ความรู้ถึงสารสนเทศ- เทคโนโลยีและการไม่ สามารถเข้าถึงแหล่ง สารสนเทศ	การไม่สามารถ เข้าถึงแหล่ง สารสนเทศ	ความรู้ถึง สารสนเทศ ที่มีอยู่
แหล่งสารสนเทศ	ระบบบริการสุขภาพภายใน โรงพยาบาล	ผู้ให้คำปรึกษา/ เพื่อนผู้ต้องจ้าง	เว็บไซต์ของอีเบย์	ไม่ระบุ เป็นบทความ	การติดต่อ ระหว่างบุคคล

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาที่เลขานุการประสบระหว่างการใช้สารสนเทศเหล่านั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการถึงปี พ.ศ. 2547 โดยใช้บัญชีรายชื่อสมาชิกจากหนังสือประจำปีของทางสมาคมฯ จำนวนทั้งสิ้น 203 คน

2.2 กลุ่มที่ศึกษา กลุ่มที่ศึกษาถูกคัดเลือกจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยโดยมีคุณสมบัติหลักคือปัจจุบันยังปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการ

2.3 ขั้นตอนในการคัดเลือกบัญชีกลุ่มที่ศึกษา ในการคัดเลือกกลุ่มที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.3.1 ติดต่อผู้จัดการสำนักงานของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเพื่อขอบัญชีรายชื่อของสมาชิกของทางซึ่งมีสมาชิกทั้งสิ้น 424 คน เป็นสมาชิกที่มีตำแหน่งงานหลากหลาย เช่น ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ เลขานุการ เป็นต้น

2.3.2 คัดเฉพาะสมาชิกที่ปัจจุบันยังปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการ ซึ่งมีทั้งสิ้น 203 คน

2.3.3 แบ่งประเภทของธุรกิจขององค์กรที่สมาชิกปฏิบัติงานอยู่ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ งานผลิต งานขายสินค้า และงานบริการ

2.3.4 แบ่งกลุ่มสมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรประเภทงานผลิตมี 77 คน ในประเภทงานขายสินค้า 31 คน และในประเภทงานบริการ 95 คน รวมทั้งสิ้น 203 คน

2.3.5 คัดเลือกกลุ่มที่ศึกษาแบบเจาะจงจำนวน 12 คน โดยเน้นที่สมาชิกที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรขนาดใหญ่เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของเลขานุการที่หลากหลายและครอบคลุมมากกว่าองค์กรขนาดเล็ก โดยแบ่งเกณฑ์การเลือกเบื้องต้นดังนี้

1) งานผลิต เลือกจากบริษัทประเภทมหาชน 2 คนและองค์กรที่ไม่ใช่  
องค์กรมหาชน 2 คน

2) งานขายสินค้า เลือกจากบริษัทประเภทมหาชน 2 คนและองค์กรที่  
ไม่ใช่องค์กรมหาชน 2 คน

3) งานบริการ เลือกจากบริษัทประเภทมหาชน 2 คนและองค์กรที่ไม่ใช่  
องค์กรมหาชน 2 คน

#### 2.4 ขั้นตอนการขออนุญาตสัมภาษณ์

ทำเรื่องขออนุญาตขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเพื่อขอความร่วมมือจากสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยอย่างเป็นทางการ เมื่อทางสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยอนุญาตและแจ้งทางสมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ทราบในเบื้องต้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง

### 3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นเอง โดยผู้วิจัยมีการศึกษาหลักการและทฤษฎีรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และปัญหาของการใช้สารสนเทศรวมทั้งเอกสารวิชาการเกี่ยวกับอาชีพเลขานุการ ผนวกกับประสบการณ์เชิงวิชาชีพทางเลขานุการของผู้วิจัย ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในลักษณะคำถามปลายเปิด (Opened end) โดยกำหนดแนวคำถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ผู้วิจัย แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มที่ศึกษาและ แนวทางบทสัมภาษณ์

3.1 แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น (Fact Sheet) เป็นแบบรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มที่ศึกษา ทางด้านชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ จำนวนพนักงานในองค์กร และระยะเวลาที่องค์กรดำเนินธุรกิจ (ภาคผนวก ก)



3.2 คำถามสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เป็นแบบเจาะลึก โดยมีคำถามกำหนดไว้ล่วงหน้า เป็นลักษณะกึ่งโครงสร้าง ลักษณะของคำถามจะมีหัวข้อกว้าง ๆ และเป็นแบบปลายเปิด (Opened end) แล้วจึงค่อยป้อนคำถามที่ต้องการเจาะประเด็นปัญหาวิจัยในระดับลึกต่อไป (นิตยา ชูโต 2545: 165) คำถามสัมภาษณ์ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ 5 ข้อ ดังนี้ (ภาคผนวก ข)

- 3.2.1 บทบาทหน้าที่ภาระหลักของเลขานุการ
- 3.2.2 สารสนเทศที่เลขานุการใช้ในการปฏิบัติงาน
- 3.2.3 การใช้สารสนเทศเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาในงานเลขานุการ
- 3.2.4 แหล่งสารสนเทศที่เลขานุการใช้และเหตุผลที่เลือก
- 3.2.5 ทักษะของเลขานุการตอบสนองบทบาทของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีต่อการ ใช้สารสนเทศ

#### 4. การปรับปรุงเครื่องมือและทดลองสัมภาษณ์

ผู้วิจัยมีการปรับปรุงเครื่องมือและทดลองสัมภาษณ์ดังนี้

4.1 การปรับปรุงเครื่องมือ ผู้วิจัยเสนอร่างคำถามสัมภาษณ์ต่ออาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ 3 ครั้งในวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2547 และปรับปรุงครั้งแรกในวันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ปรับปรุงครั้งที่ 2 และนำเสนอในวันสัมมนาเข้มครั้งที่ 1 ของวิทยานิพนธ์ 2 วันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ผู้วิจัยได้ปรับปรุงเครื่องมือให้คำถามมีความชัดเจน ตรงประเด็น สามารถเข้าใจได้ง่าย

4.2 การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยนำคำถามสัมภาษณ์ที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทำการฝึกซ้อมเทคนิคการสัมภาษณ์กับผู้ทำงานหน้าที่เลขานุการที่เป็นสตรีแต่มีใช้กลุ่มที่ศึกษาจำนวน 2 คนต่อหน้าอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทดสอบเทคนิคการสัมภาษณ์

4.2.1 การทดสอบเครื่องมือครั้งที่ 1 การทดสอบโดยการซ้อมสัมภาษณ์ครั้งแรก ในวันเสาร์ที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2547 พบสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขได้แก่ การป้อนคำถามที่ตรงประเด็น และชัดเจนมากขึ้นเพื่อให้กลุ่มที่ศึกษาตอบมากขึ้น ผู้วิจัยควรมีการสรุปคำถามในแต่ละขั้นตอนก่อนถามในประเด็นต่อไป และสุดท้ายคำถามต้องให้ครอบคลุมทุกประเด็นของวัตถุประสงค์การวิจัย

4.2.2 การทดสอบเครื่องมือครั้งที่ 2 การทดสอบโดยการซ้อมสัมภาษณ์ในวันเสาร์ที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2547 พบสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ผู้วิจัยควรป้อนคำถามที่ละประเด็นโดย

ให้กลุ่มที่ศึกษาได้อธิบายถึงสภาพการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ผู้วิจัยควรจัดป้อนคำถามที่นอกเหนือวัตถุประสงค์การวิจัย ในกรณีที่กลุ่มที่ศึกษาเกิดความไม่มั่นใจกับคำตอบที่ได้ให้ไป ผู้วิจัยควรมีการบันทึกอย่างสั้นและให้กลุ่มที่ศึกษาดูเพื่อให้สามารถสรุปค่าให้สัมภาษณ์ได้แม่นยำขึ้น และท้ายสุดผู้วิจัยควรมีการเตรียมเครื่องบันทึกเสียงเพิ่มอีก 1 เครื่องเพื่อป้องกันกรณีเครื่องบันทึกหลักเกิดชำรุดกระทันหัน

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 5.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูลด้วยตนเอง (ภาคผนวก ค) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก
- 5.2 ผู้วิจัยเปิดการสัมภาษณ์ด้วยการแนะนำตัวเอง อธิบายเกี่ยวกับโครงการวิจัย วัตถุประสงค์การเก็บข้อมูล แนวคำตอบ และประโยชน์ที่จะได้อย่างกระชับ
- 5.3 ผู้วิจัยซักถามกลุ่มที่ศึกษาด้วยคำถามทั่วไปอย่างเป็นกันเอง เพื่อให้สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายมากขึ้นสำหรับการสัมภาษณ์ในลำดับต่อไป
- 5.4 ก่อนสัมภาษณ์จะลงนามร่วมกันระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มที่ศึกษาในแบบฟอร์มยินยอมเข้าร่วมการศึกษา (ภาคผนวก ง) และขออนุญาตบันทึกเสียง
- 5.5 ผู้วิจัยขอให้กลุ่มที่ศึกษาตอบข้อมูลเบื้องต้น หลังจากนั้นจึงทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมา ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาตามรายละเอียดและขั้นตอนดังนี้

- 6.1 การถอดคำสัมภาษณ์ ผู้วิจัยถอดคำสัมภาษณ์จากเทปบันทึกเสียงแบบคำต่อคำ โดยไม่มีการสรุปหรือตัดแปลงใด และนำมาจัดพิมพ์ไว้เป็นเนื้อหาของแต่ละคน รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องกับเทปสัมภาษณ์อีกครั้ง (ภาคผนวก จ)

6.2 การใช้ข้อมูลจากแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มที่ศึกษา ข้อมูลจากแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดยผู้วิจัยนำมารวบรวมไว้กับเนื้อหาสัมภาษณ์และแยกเป็นแต่ละคน

6.3 การเข้ารหัสข้อมูล (Encoding) โดยการจัดหมวดหมู่ (Category) และนำข้อมูลที่ให้รหัสแล้วมาเปรียบเทียบหาความคล้ายคลึงหรือความแตกต่าง รหัสที่คล้ายคลึงก็จะนำมาจัดไว้ในกลุ่มเดียวกัน เช่น “SECRETARY” ถูกกำหนดให้เป็นตัวเลข 1 ถึง 12 ใช้แทนกลุ่มที่ศึกษา เพื่อเป็นการเก็บความลับให้กับกลุ่มที่ศึกษา “PROBLEM DIMENSION” ถูกกำหนดให้แทนภาระหน้าที่หลักของเลขานุการ “PROBLEM OF INFORMATION USE” ถูกกำหนดให้แทนปัญหาของการใช้สารสนเทศ เป็นต้น (ภาคผนวก ฉ) ส่วนข้อมูลที่ไม่ได้เข้ารหัสคือข้อมูลที่ถูกลดทอนลงเพราะไม่มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการลงรหัส

6.4 การปรับกลุ่มของข้อมูล (Recoding) ผู้วิจัยทำความเข้าใจกับหมวดหมู่และการเข้ารหัสข้อมูลข้างต้นเพื่อปรับแต่งรหัสข้อมูลให้ตรงและเหมาะสมยิ่งขึ้น

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทที่ 4 เป็นการนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ
2. เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาปัญหาของการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเลขานุการ
- ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ
- ตอนที่ 3 สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 ปัญหาของการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเลขานุการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของเลขานุการ ซึ่งได้แก่ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ จำนวนพนักงานในองค์การที่เลขานุการปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่องค์การเหล่านั้นดำเนินธุรกิจ จำแนกตามประเภทธุรกิจขององค์การที่เลขานุการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของเลขานุการ

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

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

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

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลพื้นฐานของเลขานุการจำนวนสิบสองคน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1.1 วุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่แล้วเลขานุการมีวุฒิกศักรระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 83) และรองลงมาในระดับปริญญาโท (ร้อยละ 17) ซึ่งเป็นเลขานุการชั้นบริหาร
- 1.2 ตำแหน่งงาน เลขานุการส่วนมากทำงานในตำแหน่งเลขานุการบริหาร (ร้อยละ 75) ซึ่งนับได้ว่าเลขานุการส่วนใหญ่ที่มาร่วมการวิจัยครั้งนี้เป็นเลขานุการที่มีความเข้าใจ ความสามารถและความชำนาญในงานเลขานุการสูง หรืออีกมุมหนึ่งกลายเป็นข้อจำกัดของการวิจัยที่ผลวิจัยมิได้สะท้อนถึงการใช้สารสนเทศของเลขานุการในตำแหน่งอื่นได้มากพอ เพราะเลขานุการที่เข้าร่วมวิจัยอยู่ในตำแหน่งเลขานุการขั้นสูง (ร้อยละ 17) และน้อยสุดคือเลขานุการขั้นต้น (ร้อยละ 8)

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

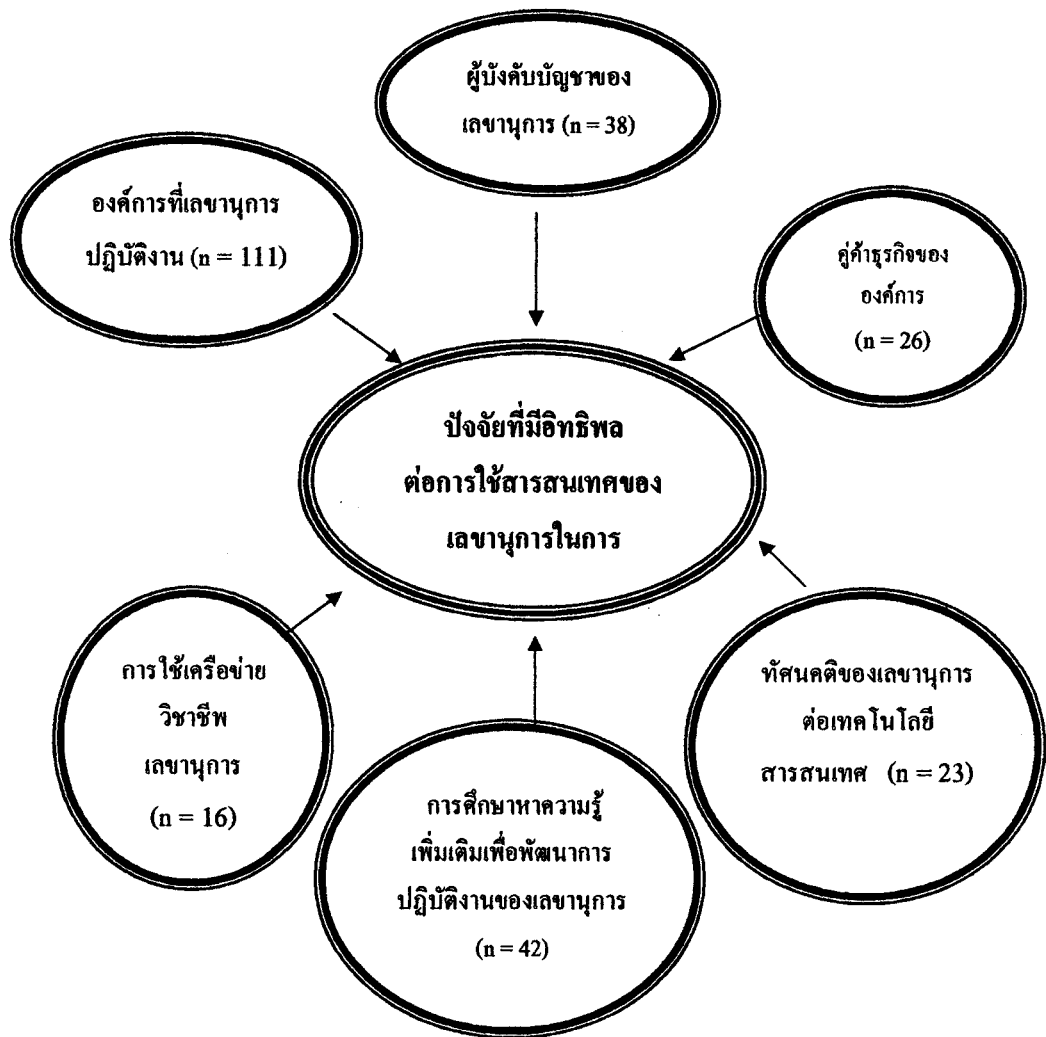
**1.4 จำนวนพนักงานในองค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานอยู่** พบว่าส่วนใหญ่เลขานุการทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีจากพนักงานในองค์กร 1,001 คนขึ้นไป (ร้อยละ 66) ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรขนาดใหญ่มากและมีความมั่นคงสูง การใช้องค์กรขนาดใหญ่เป็นความตั้งใจของผู้วิจัยแต่แรกแล้วว่าการวิจัยครั้งนี้จะเน้นการศึกษาไปยังเลขานุการที่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สารส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

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

แต่สำหรับทางด้านประเภทของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นงานผลิต งานบริการ หรืองานขายสินค้านั้น ผลวิจัยครั้งนี้ไม่พบข้อแตกต่างที่ส่งผลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการเพราะเลขานุการยังคงทำหน้าที่เลขานุการที่ใช้สารสนเทศเพื่อปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาในองค์กรไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในธุรกิจสายใด

## **ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ**

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



ภาพที่ 4.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ  
(n = จำนวนครั้งของคำที่ปรากฏในบทสัมภาษณ์)

## 2.1 องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งโดยภาพรวมแล้วองค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานอยู่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีพนักงานกว่า 1,000 คนขึ้นไปและดำเนินธุรกิจนานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จากการสัมภาษณ์

เชิงลึกกับเลขานุการจำนวนสิบสองคน พบว่าเลขานุการทั้งสิบสองคนได้ให้ข้อมูลแสดงความสอดคล้องกันว่า องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดยองค์กรมีบทบาทต่อการ ใช้สารสนเทศในสองลักษณะ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร และนโยบายขององค์กร

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของความถี่ที่องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ

องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงาน (n = 111 ครั้ง)	ผลรวม	ร้อยละ
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร	96	86.48
- นโยบายขององค์กร	15	13.52
รวม	111	100.00

### 2.1.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรคือระบบที่องค์กร ได้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดการสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามที่ต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ (ร้อยละ 86.48) ซึ่งอิทธิพลดังกล่าวครอบคลุมปัจจัยย่อยสองด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นเครื่องมือ และด้านการติดต่อสื่อสาร

1) ทางด้านการเป็นเครื่องมือ ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรได้เข้ามามีบทบาทต่อการ ใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของเลขานุการ โดยกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญซึ่งแตกต่างจากเครื่องมือที่ใช้ในอดีตมาก “อันนี้เป็น Tool สำคัญ ... แตกต่างกันมากจากเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา” (2 หน้า 11) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเข้ามามีบทบาทต่อ งานด้านต่าง ๆ ที่สำคัญห้าด้าน ได้แก่ การจัดเก็บและค้นคืน การเข้าถึงสารสนเทศ การผลิตสารสนเทศ การนัดหมาย และการประชุม

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



สารสนเทศของเลขานุการปรับเปลี่ยนจากการใช้รูปแบบกระดาษมาเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

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

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

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

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

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

เฉพาะประเทศไทย ทุกสาขาในเครือจะเป็นอย่างไร” (9 หน้า 5) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรมีบทบาทต่อการ ใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของเลขานุการทางด้านการติดต่อสื่อสารที่สำคัญสามด้าน ได้แก่ อีเมลล์ ระบบส่งข้อความ เว็บบอร์ด

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

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

(3) เว็บบอร์ดในและ เว็บบอร์ด เลขานุการขององค์กรเริ่มมีเว็บทำภายในและเว็บบอร์ดในระยะไม่นานมานี้และมีเพียงแห่งเดียวเท่านั้น องค์กรดังกล่าวมีลักษณะพิเศษเฉพาะคือเป็นองค์กรขนาดใหญ่มากที่มีบุคลากรจำนวนมาก โดยเฉพาะมีบุคลากรในตำแหน่งเลขานุการ อีกทั้งนโยบายขององค์กรนั้นมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรออกเป็นกลุ่มวิชาชีพและเลขานุการเป็นหนึ่งในกลุ่มวิชาชีพที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การใช้เว็บทำภายในและเว็บบอร์ดเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสื่อสารระหว่างพนักงานขององค์กรในวิชาชีพเลขานุการด้วยกัน (6 หน้า 7) เว็บบอร์ดในและเว็บบอร์ดเป็นช่องทางสื่อสารใหม่บนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อเลขานุการเป็นอย่างมากโดยเฉพาะเวลาที่เลขานุการต้องการคำปรึกษาทางด้านวิชาชีพเลขานุการ

### 2.1.2 นโยบายขององค์กร

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

#### 1) นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ องค์กรที่

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

#### 2) นโยบายด้านการเข้าถึงสารสนเทศขององค์กร หมายถึงการที่องค์กร

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

#### 3) นโยบายการเข้าถึงสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งหมายถึง

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

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

## 2.2 การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ

ปัจจัยที่สองที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ เลขานุการทั้งสองคนได้ให้ข้อมูลแสดงความสอดคล้องกันว่าเลขานุการเรียนเพิ่มเติมในสี่ด้าน ได้แก่ ด้านการเขียนจดหมาย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการพูดต่อหน้าสาธารณะชน และด้านผลิตภัณฑ์ขององค์กร

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของความรู้ที่เลขานุการการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน

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

### 2.2.1 การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านการเขียนจดหมาย

เลขานุการการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านการเขียนจดหมายมากที่สุด (ร้อยละ 57.15) ส่วนใหญ่เป็นจดหมายภาษาอังกฤษและส่วนน้อยเป็นจดหมายภาษาไทย

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

การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมแบบไม่เป็นทางการ ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะ ในด้านการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษ ไม่ว่าจะในรูปแบบของจดหมาย

สำนวนของจดหมายหรือเป็นการติดศัพท์ เลขานุการเจ็ดคนใช้วิธีการถามเพื่อนที่ทำงานเลขานุการด้วยกัน (2 หน้า 7, 4 หน้า 7, 5 หน้า 11, 7 หน้า 7, 8 หน้า 5, 10 หน้า 4, 11 หน้า 5) สองในเจ็ดคนก็ใช้วิธีหาความรู้ด้วยตนเองโดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (2 หน้า 7, 12; 5 หน้า 11) และสามในเจ็ดคนใช้พจนานุกรมบ้าง (2 หน้า 7, 12; 8 หน้า 5, 10 หน้า 5) เลขานุการสองคนเปิดหาจากเอกสารเก่าขององค์กร (9 หน้า 6, 11 หน้า 5) หนึ่งในเจ็ดคนถามผู้บังคับบัญชาของเลขานุการที่ทำงานด้วยที่เป็นชาวต่างประเทศ (3 หน้า 6) หนึ่งในเจ็ดคนถามผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาอังกฤษซึ่งเป็นบุคลากรชาวต่างประเทศ (11 หน้า 5) และอีกหนึ่งคนใช้สารสนเทศจากเว็บทำภายในเฉพาะเลขานุการขององค์กรที่บรรจุตัวอย่างจดหมายต่าง ๆ รวมทั้งข่าวสารการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อเลขานุการและในเว็บทำภายในดังกล่าวมีบริการเว็บบอร์ดไว้เป็นช่องทางการศึกษาหาความรู้เมื่อเลขานุการมีคำถามด้วย เว็บทำภายในเฉพาะวิชาชีพเลขานุการมีเฉพาะในองค์กรขนาดใหญ่และมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรขององค์กร โดยแยกเป็นแต่ละกลุ่มวิชาชีพ “ใน Website ของเลขานุการในองค์กร ... จะเป็น Format ให้เลย (6 หน้า 7) นอกเหนือจากนั้นแล้วมีเลขานุการเพียงหนึ่งคนที่ศึกษาเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะในด้านการเขียนจดหมายภาษาไทยโดยใช้วิธีการถามเลขานุการที่มีความชำนาญทางด้านนั้น “หา Expert เช่นถ้าเป็นภาษาที่ใช้ในวัง ก็ต้องไปหาเลขานุการในวัง” (6 หน้า 7) รวมแล้วเลขานุการสิบเจ็ดคนศึกษาหาความรู้การเขียนจดหมายเพิ่มเติมอย่างไม่เป็นทางการ

### 2.2.2 การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้กลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน เลขานุการได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 35.71) เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีขององค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมประยุกต์พื้นฐานหรือ โปรแกรมใหม่ที่องค์กรนำเข้ามาใช้ เป็นต้น

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

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

### 2.2.3 การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านผลิตภัณฑ์ขององค์กร

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

### 2.2.4 การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางการพูดในที่สาธารณะ

ด้านสุดท้ายที่เลขานุการการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมคือการพูดในที่สาธารณะ (ร้อยละ 2.38) เลขานุการหนึ่งคนเข้าฝึกอบรมอย่างเป็นทางการกับหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย (12 หน้า 10)

## 2.3 ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ

ปัจจัยที่สามที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการซึ่งหมายถึงบุคคลที่เลขานุการทำงานด้วย จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเลขานุการจำนวนสิบสองคน พบว่าเลขานุการทั้งสิบสองคนได้ให้ข้อมูลแสดงความสอดคล้องกันว่าผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นบุคลากรระดับสูงขององค์กรและเป็นบุคคลที่เลขานุการทำงานด้วยนั้นเป็นอีกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดยผู้บังคับบัญชามีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการในสองลักษณะ ได้แก่ รูปแบบการทำงานของผู้บังคับบัญชา และความสนใจในเทคโนโลยีของผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของความถี่ที่ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

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

### 2.3.1 รูปแบบการทำงาน

รูปแบบในการทำงานของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ (ร้อยละ 89.47) รูปแบบการทำงานดังกล่าวครอบคลุมปัจจัยย่อยสองด้าน ได้แก่ ลักษณะการทำงานของผู้บังคับบัญชา และรูปแบบของสารสนเทศที่ผู้บังคับบัญชาใช้

1) ลักษณะการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีลักษณะการทำงานที่สำคัญในสามลักษณะ ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเอง การผลิตสารสนเทศด้วยตนเอง และการระวังรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

(1) การเข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาเข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเองด้วยช่องทางแตกต่างกัน ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการหนึ่งคนเข้าถึงสารสนเทศด้วยการใช้คอมพิวเตอร์พกพาซึ่งเชื่อมต่อ โยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากทั่วโลก “ท่านจะใช้ Palm ... และสามารถ ใช้ Retrieve ข้อมูลได้จากทั่วโลก” (6 หน้า 2) หนึ่งคนใช้วิธีพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง โดยตรง “ท่านมีการเรียกผู้เชี่ยวชาญเข้าไปช่วยเป็นงาน ๆ ไป” (12 หน้า 3) และสองคนใช้วิธีรับฟังรายงาน โดยตรงจากผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบในงานที่ผู้บังคับบัญชาต้องการข้อมูล (4 หน้า 5, 12 หน้า 3) “แต่ละท่านก็จะต้องเข้ามา Defend เรื่องของตนเอง” (4 หน้า 5) ซึ่งส่งผลให้เลขานุการเพียงใช้สารสนเทศในการจัดการงานนัดเท่านั้น ไม่ได้ใช้สารสนเทศในการเตรียมข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อการนัดหมายหรือการประชุม

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

(3) การระวังรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการหนึ่งคนให้ความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเลขานุการมีหน้าที่ในการระวังรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา “อย่างเจ้านายเขาจะไปไหนเมื่อ ไปไหน เมื่อไหร่อย่างไร เขาก็ไม่ยอมให้ใครรู้ เราเองซึ่งเป็นเลขาก็จะคอย save [รักษาความลับ] เรื่องเหล่านี้ไว้ให้เจ้านาย” (12 หน้า 11)

2) **รูปแบบสารสนเทศที่ใช้** รูปแบบสารสนเทศที่ผู้บังคับบัญชาใช้มีอิทธิพลต่อรูปแบบสารสนเทศที่เลขานุการใช้ ผู้บังคับบัญชาใช้สารสนเทศในรูปแบบที่แตกต่างกันในสามลักษณะ ได้แก่ เสียง กระดาษ และอิเล็กทรอนิกส์

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

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

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

### 2.3.2 ความสนใจในเทคโนโลยี

ผู้บังคับบัญชาสนใจและติดตามเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ใช้เครื่องพีซีแบบวางตั้งหรือแล็ปท็อปเพื่อทำงานนำเสนอในที่ประชุม ใช้เครื่องพีดีเอเพื่อสื่อสารข้อมูลกับเลขานุการ ความสนใจในการติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ของผู้บังคับบัญชาจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 10.53) ที่สำคัญสองด้าน ได้แก่ การติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บังคับบัญชา และการให้การสนับสนุนต่อเลขานุการทางด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

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



## 2) การให้การสนับสนุนต่อเลขานุการทางด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

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

### 2.4 ทักษะของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของความถี่ที่เลขานุการมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

#### 2.4.1 เทคโนโลยีสารสนเทศเป็น เครื่องมือเพื่อความรวดเร็ว สะดวกและ

##### แม่นยำในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

เลขานุการมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในแง่ของเครื่องมือเพื่อความรวดเร็ว ความสะดวกและแม่นยำในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน (ร้อยละ 43.48) เลขานุการแปดคนเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้ประหยัดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่งจดหมายถึงผู้รับจำนวนมากพร้อมกันด้วย

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

#### 2.4.2 เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อการลดการพึ่งพาเอกสาร

##### กระดาษ

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

#### 2.4.3 เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบน

##### เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

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

อย่างไรก็ตามท่ามกลางเลขานุการส่วนใหญ่ที่มีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เลขานุการหนึ่งคนมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรส่งผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านลบอย่างมาก “Hacker เข้า มันก็ไม่ได้เลย นี่นั่งร้องไห้เลย ... มันเป็นเอกสารที่กำลังใช้ในคดีความกันอยู่” (4 หน้า 8)

#### 2.5 คู่ค้าธุรกิจขององค์กร

ปัจจัยที่ห้าที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการคือคู่ค้าธุรกิจขององค์กร จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเลขานุการจำนวนสิบสองคน พบว่าเลขานุการสิบเอ็ดคนได้ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่าคู่ค้าธุรกิจขององค์กร ซึ่งหมายถึงองค์กรต่าง ๆ ที่ติดต่อดำขายกับองค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานด้วยเป็นอีกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดยคู่ค้าธุรกิจขององค์กรมีบทบาทต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการในสองลักษณะ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคู่ค้า และการยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคู่ค้า ส่วนเลขานุการอีกหนึ่งคนมิได้ทำงานในองค์กรเอกชนอีกทั้งมิได้ทำงานในแผนกที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าธุรกิจจึงไม่มีการกล่าวถึงปัจจัยนี้

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของความถี่ที่ลูกค้าธุรกิจขององค์การมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

ลูกค้าธุรกิจขององค์การ (n = 26 ครั้ง)	ผลรวม	ร้อยละ
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า	20	76.93
- การยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า	6	23.07
รวม	26	100.00

**2.5.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้า** คือระบบที่ลูกค้าได้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดการสารสนเทศและติดต่อสื่อสารกับองค์การที่เลขานุการปฏิบัติงานรวมทั้งองค์การอื่นที่เป็นลูกค้าของเขา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของลูกค้ามีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการมาก (ร้อยละ 76.93) ลูกค้าของเลขานุการแปดคนมีความพร้อมในการติดต่อสื่อสารผ่านอีเมล (2 หน้า 1, 3 หน้า 7, 4 หน้า 12, 7 หน้า 3, 8 หน้า 6, 9 หน้า 2, 7; 10 หน้า 8, 12 หน้า 2, 8) อย่างไรก็ตามในกลุ่มลูกค้าที่มีความพร้อมเหล่านี้ก็มีบางแห่งที่ติดข้อจำกัด เช่น ลูกค้าสามคนมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่สามารถรองรับการส่งไฟล์ขนาดใหญ่ (5 หน้า 5, 9 หน้า 2, 11 หน้า 6) ลูกค้าสองคนไม่ได้ให้ความสำคัญกับอีเมลให้เป็นช่องทางสื่อสารหลักขององค์การ (9 หน้า 2, 12 หน้า 8) เหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการที่ต้องปรับเปลี่ยนตามไปด้วย โดยต้องคอยจำแนกลูกค้าประเภทนี้ และติดต่อสื่อสารด้วยช่องทางอื่นที่ลูกค้าสะดวก (5 หน้า 5, 6 หน้า 5, 8 หน้า 6, 12 หน้า 8) “เขาไม่สะดวกกับ Email เขาขอเป็น Fax” (6 หน้า 5)

**2.5.2 การยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า** ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์คือข้อความหรือสัญลักษณ์ที่สร้างขึ้นทางอิเล็กทรอนิกส์และใช้ในการระบุตัวตนคนที่ส่งข้อความเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นฉบับจริงและไม่ถูกแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงก่อนถึงมือผู้รับ ใช้ตรวจสอบได้และผู้ส่งไม่สามารถปฏิเสธการส่งข้อมูลนั้นได้ การยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้ามีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ (ร้อยละ 23.07) โดยภาพรวมแล้วลูกค้าธุรกิจที่เลขานุการติดต่อสื่อสารด้วยนั้นยอมรับในลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์และเลขานุการสามารถติดต่อสื่อสารผ่านอีเมลได้ตามปรกติ แต่ลูกค้าสี่คนยังไม่ยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเลขานุการต้องจำแนกลูกค้าเหล่านั้นและทำการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอื่นที่ลูกค้าสามารถยอมรับ (5 หน้า 2, 7 หน้า 3, 4; 9 หน้า 7, 11 หน้า 6) “ทางโน้นเขายังไม่ Modem ขนาด จะยอมรับ e-Signature” (9 หน้า 7)

## 2.6 การใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ

ปัจจัยสุดท้ายที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ การใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการซึ่งหมายถึงการใช้สารสนเทศจากผู้ที่มีอาชีพเลขานุการด้วยกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เลขานุการทั้งสองคนให้ข้อมูลตรงกันว่า การใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ เลขานุการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการสามกลุ่มด้วยกันได้แก่ เพื่อนเลขานุการด้วยกันซึ่งเป็นเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย และเว็บท่าภายในและเว็บบอร์ดของกลุ่มเลขานุการขององค์กรซึ่งเป็นเครือข่ายที่เป็นทางการ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกรณีที่การใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

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

### 2.6.1 เพื่อนเลขานุการ

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

### 2.6.2 สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

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

### 2.6.3 เว็บไซต์ภายในและเว็บบอร์ดเลขานุการขององค์กร

เว็บไซต์ภายในและเว็บบอร์ดเลขานุการขององค์กรเป็นเครือข่ายวิชาชีพเลขานุการสุดท้ายที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศในงานของเลขานุการ (ร้อยละ 6.25) เว็บไซต์ภายในและเว็บบอร์ดเลขานุการขององค์กรเริ่มมีในระยะไม่นานมานี้และมีเลขานุการเพียงหนึ่งคนเท่านั้นที่องค์กรจัดทำเว็บไซต์ภายในและเว็บบอร์ดเลขานุการขององค์กรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เว็บไซต์ภายในและเว็บบอร์ดเลขานุการเป็นศูนย์กลางในการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ระหว่างเลขานุการด้วยกัน องค์กรดังกล่าวมีลักษณะพิเศษเฉพาะดังได้กล่าวไว้ข้างต้นในข้อ 2.1.1 เรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรทางด้านการเป็นเครื่องมือสื่อสารเลขานุการเป็นผู้จัดทำเนื้อหาในส่วนการให้ความรู้ด้วยตนเอง เนื้อหาที่บรรจุไว้เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับวิชาชีพเลขานุการในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านวิธีการทำงานหรือภารกิจ ข่าวสารการอบรมเกี่ยวกับงานเลขานุการ รวมทั้งความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่เลขานุการ

### ตอนที่ 3 สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

ภาระหน้าที่หลักของเลขานุการเป็นงานพื้นฐานในขอบเขตความรับผิดชอบของเลขานุการซึ่งจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเลขานุการจำนวนสิบสองคน พบว่าเลขานุการทั้งสิบสองคนได้ให้ข้อมูลใกล้เคียงกันว่าเลขานุการใช้สารสนเทศในภาระหน้าที่หลักซึ่งงาน ได้แก่ งานจัดตารางนัดหมาย งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานเขียน/ร่าง/ได้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก งานจัดเก็บเอกสาร งานติดตามข่าวสาร งานบริหารงานประชุม และงานติดตามงานระหว่างทำและการเตือนผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของความถี่ของเลขานุการในการใช้สารสนเทศตามภาระหน้าที่หลัก

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

### 3.1 งานจัดตารางนัดหมาย

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

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

ความสำคัญของการขอนัดพบ (2 หน้า 2) เลขานุการ ใช้สารสนเทศทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นเพื่อพิจารณาและสรุปการจัดนัดในแต่ละครั้ง

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

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

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

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

### 3.1.2 การเตรียมข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชา นอกเหนือจากสารสนเทศจาก

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

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

### 3.2 งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร

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

#### 3.2.1 การสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน เลขานุการสิบคนใช้สารสนเทศ

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

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



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

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

เลขานุการสามคนได้กล่าวถึงประเด็นความถูกต้องแม่นยำของสารสนเทศที่ใช้ทำวีซ่าให้กับผู้บังคับบัญชาพร้อมกับผู้บริษัทผู้จัดจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน (3 หน้า 11, 8 หน้า 8, 12 หน้า 7) “...ข้อมูลในเอกสารที่ส่งมาสะกดชื่อนายผิบบ้าง ที่อยู่ผิบบ้าง... สถานทูตเขา Reject จะกลายเป็นเรื่องยุ่งยากมาก...” (3 หน้า 11) และสองคนไม่ได้ใช้สารสนเทศในการทำวีซ่าให้กับผู้บังคับบัญชาเนื่องจากองค์การมีแผนกงานภายในที่รับผิดชอบการเดินทางของผู้บริหารทั้งหมด (5 หน้า 6, 8 หน้า 7)

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

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

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

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

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

### 3.3 งานเขียนร่าง/โต้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก

งานเขียนร่าง/โต้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก เป็นงานที่เลขานุการทำหน้าที่โต้ตอบข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรไปยังผู้รับ ซึ่งมีทั้งผู้รับระหว่างองค์การ และผู้รับภายนอกองค์การ จดหมายธุรกิจที่ใช้ในการติดต่อส่วนใหญ่เป็นจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ และตามมาด้วยจดหมายติดต่อราชการซึ่งเป็นภาษาไทย เลขานุการใช้สารสนเทศในงานเขียนร่าง/โต้ตอบจดหมายและพิมพ์เอกสาร (ร้อยละ 16.40) ซึ่งครอบคลุมงานย่อยถึงงาน

ได้แก่ งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมาย งานหาข้อมูลเสริมเพื่อโต้ตอบจดหมาย งานจัดส่งจดหมายถึงผู้รับ และงานดูแล ตรวจสอบและจำแนกจดหมายขาเข้า

**3.3.1 งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมาย** เลขานุการสิบเอ็ดคนใช้สารสนเทศในงานจัดทำจดหมายโต้ตอบจากการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาซึ่งคำสั่งหรือสารสนเทศที่ไม่มีรายละเอียดมากนัก มักอยู่ในรูปแบบของหัวข้อหรือประเด็นหลักที่ต้องใช้ในการจัดทำจดหมายที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม (2 หน้า 6, 3 หน้า 5, 4 หน้า 6, 5 หน้า 10, 6 หน้า 11, 7 หน้า 7, 8 หน้า 5, 9 หน้า 6, 10 หน้า 4, 11 หน้า 5, 12 หน้า 4) “...ท่านก็ให้หัวข้อมา และก็ให้เนื้อหาบางส่วน...” (2 หน้า 4) สี่คนใช้สารสนเทศในรูปแบบของร่างเนื้อหาจดหมายที่ผู้บังคับบัญชาทำให้ (1 หน้า 3, 3 หน้า 5, 7 หน้า 7, 9 หน้า 7) “...เจ้านายจะ Draft มาให้ แล้วเราก็มามีพิมพ์...” (1 หน้า 3) และสองคนใช้สารสนเทศจากการบันทึกตามคำบอกของผู้บังคับบัญชาทั้งหัวข้อ เนื้อหาของจดหมายตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา (5 หน้า 11, 7 หน้า 7)

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

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

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

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

3.3.3 งานจัดส่งจดหมายถึงผู้รับ เมื่อจัดทำจดหมายให้ผู้บังคับบัญชาเสร็จเรียบร้อยเลขานุการทำการจัดส่งจดหมายถึงผู้รับ 2 ประเภท ได้แก่ คู่ค้าภายนอกองค์กร และบุคลากรภายในองค์กรเดียวกัน

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

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

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

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

### 3.4 งานจัดเก็บเอกสาร

งานจัดเก็บเอกสารของเลขานุการคืองานที่เลขานุการจัดและควบคุม โครงสร้างของสารสนเทศโดยการสร้างและใช้ตรรกะเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศที่ต้องการใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เลขานุการ ใช้สารสนเทศในงานจัดเก็บเอกสาร (ร้อยละ 15.08) ซึ่งงานนี้ครอบคลุมงานย่อยสามงาน ได้แก่ การสร้างตรรกะสำหรับจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร การจัดเก็บและค้นคืน และการทำลายเอกสาร

**3.4.1 การสร้างตรรกะสำหรับจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร** หมายถึงการทำรายชื่อแฟ้มเอกสารเพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการจัดเก็บและค้นคืน เลขานุการสิบคนใช้สารสนเทศจากเนื้อหาของเอกสารทั้งที่ได้รับจากผู้อื่นและที่จัดทำและส่งออก (1 หน้า 5, 2 หน้า 7, 3 หน้า 7, 4 หน้า 8, 5 หน้า 9, 6 หน้า 5, 9 หน้า 8, 10 หน้า 5, 11 หน้า 6, 12 หน้า 5)

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

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

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

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

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

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

### 3.5 งานติดตามข่าวสาร

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

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

เลขานุการสามคนยังคงรับหน้าที่ติดตามข่าวสารข่าวเฉพาะที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กรจากอินเทอร์เน็ตและสิ่งพิมพ์และจัดทำกฤตภาคให้ผู้บังคับบัญชา

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

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

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

### 3.6 งานบริหารงานประชุม

งานบริหารงานประชุมเป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้การประชุมมีประสิทธิภาพ ไม่ใช่เวลานานและแสดงความคิดเห็นตรงตามเป้าหมายของการประชุม งานบริหารงานประชุมเป็นหนึ่งในภาระหน้าที่หลักของงานเลขานุการ ซึ่งโดยทั่วไปเป็นการประชุมที่จัดขึ้นภายในองค์กร ส่วนการประชุมที่จัดขึ้นภายนอกองค์กรหรือการประชุมระหว่างประเทศ โดยใช้ระบบการประชุมทางโทรศัพท์นั้นเลขานุการมีหน้าที่เกี่ยวข้องหนักไปทางใช้สารสนเทศเพื่องานจัดตารางนัดหมาย ซึ่งคล้ายกับการประชุมที่จัดขึ้นที่ต่างประเทศนั้นเลขานุการมีหน้าที่เกี่ยวข้องหนักไปทางใช้สารสนเทศเพื่องานเตรียมการเดินทาง สำหรับงานบริหารงานประชุมในที่นี้เป็นงาน



บริหารงานประชุมที่จัดขึ้นภายในองค์กรที่เลขานุการใช้สารสนเทศในการทำงาน (ร้อยละ 10.98) ซึ่งครอบคลุมงานย่อยสามงาน ได้แก่ การจัดห้องประชุม การเตรียมรายงานนำเสนอ และการบันทึกรายงานการประชุม

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

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

**3.6.2 การเตรียมรายงานนำเสนอ** ในที่นี้หมายถึงการเตรียมข้อมูลที่ใช้จัดทำรายงานนำเสนอด้วยโปรแกรมนำเสนอคำบรรยายเพื่อให้ผู้บังคับบัญชานำไปใช้สำหรับการประชุม เลขานุการหกคนใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคลากรแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมรายงานนำเสนอ (2 หน้า 3, 4 หน้า 11, 5 หน้า 3, 7 หน้า 8, 8 หน้า 8, 10 หน้า 9) ด้วยเหตุผลที่ว่าข้อมูลที่ได้ถูกต้องชัดเจน (2 หน้า 3) แต่เลขานุการสองคนไม่ต้องเตรียมรายงานนำเสนอเพราะผู้บังคับบัญชาจัดทำเอง (3 หน้า 4, 9 หน้า 13)

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

ก็จะต้องเป็นคนที่อยู่ใน Field นี้...” (3 หน้า 4) หัวข้อทางด้านงานเทคนิค (9 หน้า 5) หรือประชุมระดับผู้บริหารเป็นต้น (10 หน้า 4) เลขานุการใช้สารสนเทศเพื่อบันทึกและสรุปออกมาเป็นรายงานการประชุม

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

### 3.7 งานติดตามงานระหว่างดำเนินการและการเตือน

งานติดตามงานระหว่างดำเนินการของเลขานุการเป็นการติดตามงานที่ยังไม่แล้วเสร็จภายในวันที่ดำเนินการเพื่อให้ทราบข้อมูลโดยยังไม่ได้รับการตอบรับและเพื่อให้ทราบว่าควรติดตามให้ได้ข้อมูลนั้นภายในวันใด และอีกส่วนหนึ่งของงานนี้คืองานเตือนผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นการช่วยเตือนความจำของผู้บังคับบัญชาถึงงานที่ผู้บังคับบัญชาต้องดำเนินการภายในกำหนด เลขานุการใช้สารสนเทศในการติดตามงานระหว่างดำเนินการและการเตือนผู้บังคับบัญชาน้อยที่สุด (ร้อยละ 6.88) ดังนี้

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

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

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

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

#### ตอนที่ 4 ปัญหาของการใช้สารสนเทศ

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

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่เลขานุการประสบปัญหาของการใช้สารสนเทศ

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

#### 4.1 ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

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

#### 4.2 ปัญหาเนื้อที่ในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์

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

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

#### 4.3 ปัญหาคุณภาพและปริมาณของสารสนเทศ

เลขานุการประสบปัญหาคุณภาพและปริมาณของตัวสารสนเทศที่ใช้ในการ ปฏิบัติภาระหน้าที่หลักน้อยที่สุด (ร้อยละ 23.68) ซึ่งปัญหาดังกล่าวครอบคลุมปัญหาย่อย 2 ด้าน ดังนี้

##### 4.3.1 คุณภาพของสารสนเทศที่ขาดความแม่นยำและขาดความทันสมัย

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

##### 4.3.2 ปริมาณสารสนเทศท่วมท้น

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

ผลวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่เลขานุการประสบปัญหาการใช้ สารสนเทศตามภารกิจหน้าที่หลักไม่มากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเลขานุการส่วนใหญ่เป็นเลขานุการ ชั้นบริหารและมีประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ ระหว่าง 6 – 10 ปีซึ่งถือว่ามีประสบการณ์ ทำงานมามาก และมองว่านอกเหนือจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ปัญหาที่ประสบเป็นเพียงประเด็น เล็กน้อยในการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานที่เลขานุการรู้วิธีการแก้ไขได้อย่างไม่ยาก ไม่ว่าจะ เป็นการใช้สารสนเทศใด หรือจากแหล่งสารสนเทศใด เป็นต้น และเลขานุการหนึ่งคนที่กล่าวว่าไม่

ประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศนั้นเป็นเลขานุการชั้นต้นซึ่งงานในหน้าที่ที่ทำ เป็นลักษณะงาน  
ประจำวัน และมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการเท่านั้น

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอข้อมูลในบทที่ 5 นี้แบ่งออกเป็นสามตอน คือ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ
- 1.1.2 เพื่อศึกษาสภาพการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ ในการปฏิบัติงาน
- 1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาของการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการ

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

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

1.2.2 **เครื่องมือการวิจัย** งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) **แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น** เป็นแบบรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของเลขานุการ ทางด้านชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ จำนวนพนักงานในองค์กร และระยะเวลาที่องค์กรดำเนินธุรกิจ

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

### 1.2.3 การรวบรวมข้อมูล

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

### 1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมา ผู้วิจัยใช้แนวทางวิเคราะห์เนื้อหาทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาในแต่ละส่วน จากนั้นจึงนำผลวิเคราะห์มาสรุปและนำเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง

## 1.3 ผลการวิจัย

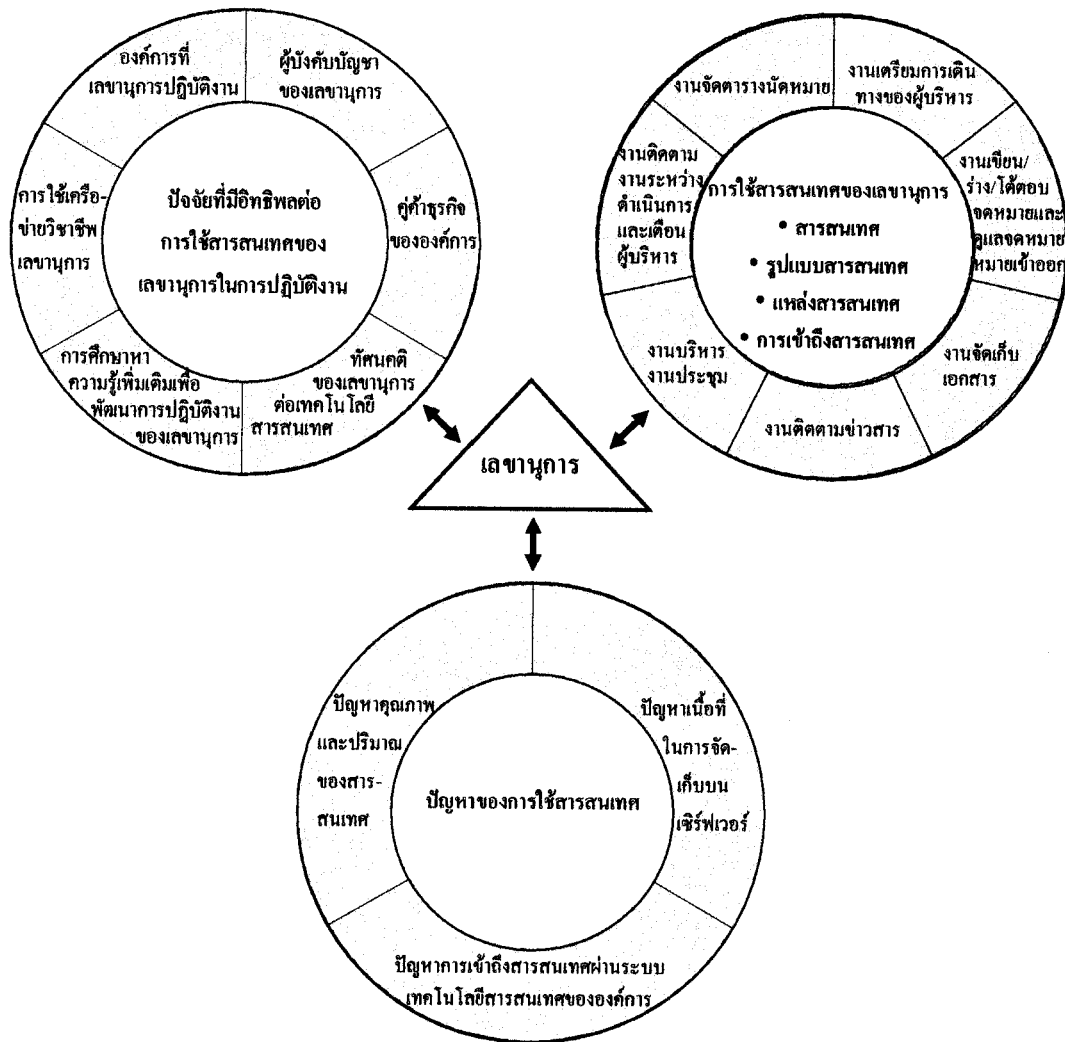
### 1.3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของเลขานุการ

ข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของเลขานุการที่ทำการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เลขานุการมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 83) และรองลงมาในระดับปริญญาโท (ร้อยละ 17) สำหรับตำแหน่งงานของเลขานุการแล้ว ร้อยละ 75 ทำงานในตำแหน่งเลขานุการชั้นบริหาร และ ร้อยละ 58 มีประสบการณ์ในงานเลขานุการนานระหว่าง 6 – 10 ปี

สำหรับขนาดขององค์กรที่เลขานุการสังกัดนั้น (ร้อยละ 66) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีพนักงานในองค์กรมากกว่า 1,001 คนขึ้นไป และ (ร้อยละ 83) เปิดดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลานานกว่า 20 ปีขึ้นไป

การใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน อาจแสดงได้ดังภาพที่ 5.1 ซึ่งจะเห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ สภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในภาระหน้าที่หลักทั้ง 7 งาน รวมทั้งปัญหาของการใช้สารสนเทศที่เลขานุการประสบ





ภาพที่ 5.1 ผลการวิจัยการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

### 1.3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศในภาระหน้าที่หลักของเลขานุการมีลักษณะใกล้เคียงกับตัวแบบในทฤษฎีสถานะแวดล้อมการใช้สารสนเทศ (Information Use Environments : IUE) ของเทเลอร์ ดังนี้

1) องค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงาน โดยมีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศในสองลักษณะ ได้แก่

(1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร คือระบบที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อจัดการสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามที่ต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมปัจจัยย่อยสองด้านคือ ด้านการเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและค้นคืนในการเข้าถึงสารสนเทศ ในการผลิตสารสนเทศ ในการนัดหมาย ในการประชุม และอีกด้านคือด้านการติดต่อสื่อสารทางอีเมล ทางระบบส่งข้อความ และทางเว็บท่าภายในและเว็บบอร์ด

(2) นโยบายขององค์กร คือสิ่งที่องค์กรกำหนดให้บุคลากรขององค์กรถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน โดยครอบคลุมปัจจัยย่อยสี่ด้านคือ นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ นโยบายด้านการเข้าถึงสารสนเทศขององค์กร นโยบายการเข้าถึงสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและนโยบายด้านซอฟต์แวร์

2) การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการในสี่ด้านคือ

(1) การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านการเขียนจดหมาย ในสองลักษณะคือลักษณะอย่างเป็นทางการ โดยการรับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยบ้าง จัดโดยองค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงานบ้าง หรือสถาบันสอนภายนอกองค์กรบ้าง และอย่างไม่เป็นทางการ โดยถามเพื่อนที่ทำงานเลขานุการด้วยกัน ถามผู้บังคับบัญชาชาวต่างชาติบ้าง หาบนอินเทอร์เน็ตบ้าง หาในเอกสารเก่าบ้าง ถามเพื่อนบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบทางด้านภาษาขององค์กรบ้าง และใช้เว็บท่าภายในและเว็บบอร์ดเฉพาะเลขานุการขององค์กรบ้าง

(2) การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสองลักษณะคือ ลักษณะที่เป็นทางการ โดยการเข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยทางองค์กร และอย่างไม่เป็นทางการ โดยการถามเจ้าหน้าที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรบ้าง ถามเพื่อนบุคลากรบ้าง หรือศึกษาหาความรู้จากประสบการณ์การทำงานบ้าง อ่านจากหนังสือคอมพิวเตอร์บ้าง

(3) การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านผลิตภัณฑ์ขององค์การในสองลักษณะคือ ลักษณะที่เป็นทางการ โดยการเข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรที่จัดขึ้น โดยทางองค์การ และอย่างไม่เป็นทางการ โดยการอ่านจากเอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

(4) การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านการพูดต่อหน้าสาธารณชน ในลักษณะที่เป็นทางการ โดยการเข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรจัดขึ้น โดยสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

3) ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ มีบทบาทต่อการใช้สารสนเทศในสองลักษณะ ได้แก่

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

(2) ความสนใจในเทคโนโลยี ของผู้บังคับบัญชาในสองด้านคือ การติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และการได้รับการสนับสนุนต่อเลขานุการทางด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

4) ทักษะคติของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ในแง่ของความเป็นเครื่องมือที่สำคัญในสามด้าน ได้แก่ เครื่องมือทางด้านความเร็ว สะดวกและแม่นยำในการใช้สารสนเทศ เป็นเครื่องมือทางด้านการลดการพึ่งพาเอกสารกระดาษ และเป็นเครื่องมือทางด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5) หน้าที่ธุรกิจขององค์การ โดยครอบคลุมปัจจัยย่อยสองลักษณะคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มค้า และอีกลักษณะคือการยอมรับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มค้า เลขานุการต้องพิจารณาการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารตามความสะดวกและเป็นที่ยอมรับของกลุ่มค้าแต่ละรายเพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารถูกจัดส่งถึงผู้ค้าเป็นที่เรียบร้อย

6) การใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ เลขานุการใช้สารสนเทศจากเครือข่ายวิชาชีพเลขานุการในสามกลุ่มคือเพื่อนเลขานุการซึ่งเป็นเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ จากสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย เว็บบอร์ดเลขานุการขององค์การซึ่งเป็นเครือข่ายที่เป็นทางการ

### 1.3.3 สภาพการใช้สารสนเทศตามภาระหน้าที่หลักของเลขานุการ

1) งานจัดการวางนัดหมาย เป็นงานจัดการวางนัดหมายให้เหมาะสมในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่ต้องการนัด หรือวัตถุประสงค์ในการนัด เป็นต้น งานจัดการวางนัดหมายครอบคลุมงานย่อยสองงาน ได้แก่

(1) การจัดการวางนัดให้ผู้บังคับบัญชา สารสนเทศที่เลขานุการใช้คือสารสนเทศเบื้องต้นที่ได้จากผู้บังคับบัญชาและสารสนเทศจากผู้ขอนัด เลขานุการใช้โปรแกรมจัดนัดออนไลน์เป็นเครื่องมือในการบันทึกข้อมูลการนัดหมาย บางคนใช้สมุดบันทึกและบางคนใช้ทั้งสองประเภท ประเด็นสำคัญในการจัดนัดความถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งความลับเฉพาะและการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา เลขานุการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาด้วยการพูดคุยกันมากที่สุดและสื่อสารกับผู้ขอนัดด้วยอีเมลล์และโทรศัพท์

(2) การเตรียมข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อวัตถุประสงค์ของการนัดหมาย เช่น ข้อมูลของผู้ขอนัด ประเด็นของงานที่เคยคุยกันมาก่อนแล้ว หรือรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ใหม่ของผู้ขอนัด เป็นต้น เลขานุการใช้สารสนเทศจากบุคลากรภายในองค์กรที่รับผิดชอบงานในประเด็นที่ผู้บังคับบัญชาใช้หรือกับผู้ขอนัดมากที่สุด

2) งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร เป็นงานที่เลขานุการเตรียมความพร้อม ความสะดวกสบายในการเดินทางของผู้บริหารเพื่อให้ผู้บริหารพร้อมที่จะปฏิบัติภารกิจเมื่อถึงจุดหมายปลายทางซึ่งครอบคลุมงานย่อยสี่งาน ได้แก่

(1) การสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน รวมทั้งการจัดทำวีซ่าให้ผู้บังคับบัญชา เลขานุการใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาด้านกำหนดการเดินทางมากที่สุด สารสนเทศที่ใช้ เช่น รายละเอียดของตารางการบินและการอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน บริษัทผู้จัดจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินเป็นแหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด และใช้วิธีโทรศัพท์มากที่สุดเพราะการข้อมูลตารางเที่ยวบินมีรายละเอียดมาก

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

(3) การจัดรถเพื่อเดินทางไปสนามบิน เลขานุการใช้สารสนเทศที่ได้จากการสำรองบัตรโดยสารเครื่องบินเพื่อจัดรถเดินทางไปสนามบินในประเทศไทยให้ผู้บังคับบัญชา การสื่อสารกับคนขับรถใช้ลายลักษณ์อักษรมากที่สุด

(4) การหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เลขานุการ ใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชามากที่สุด ข้อมูลที่ใช้เพื่อประโยชน์ต่อการเดินทาง เช่น สภาพอากาศ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคืออินเทอร์เน็ต

3) งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและดูแลเอกสาร เป็นงานที่เลขานุการทำหน้าที่ได้ตอบข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาในรูปแบบของลายลักษณ์อักษร ไปยังผู้รับ มีทั้งผู้รับระหว่างองค์กร และผู้รับภายในองค์กร

(1) งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมาย เลขานุการ ใช้สารสนเทศจากผู้บังคับบัญชามากที่สุด สารสนเทศที่ใช้อยู่ในรูปแบบของคำสั่งหรือประเด็นหลักของจดหมาย ตามมาด้วยร่างเนื้อหาของจดหมายและท้ายสุดคือการบันทึกตามคำบอกของผู้บังคับบัญชา เลขานุการ ใช้สารสนเทศเพื่อระบุว่าสารสนเทศที่ต้องใช้ในการร่างจดหมาย

(2) งานหาข้อมูลเสริมเพื่อการโต้ตอบจดหมาย เลขานุการ ใช้สารสนเทศจากผู้บังคับบัญชาในรูปแบบของคำสั่งหรือประเด็นหลักของจดหมายเพื่อหาข้อมูลเสริมซึ่งมีหลากหลายได้แก่ ข้อมูลเสริมเพื่อใช้ในเนื้อหาของจดหมาย ข้อมูลเสริมทางด้านการใช้ภาษาหรือคำศัพท์ในจดหมาย และข้อมูลเสริมทางด้านวิธีการเขียนจดหมายในแต่ละโอกาส ส่วนใหญ่ เลขานุการ ใช้สารสนเทศจากบุคลากร ในแผนกที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือหากเป็นข้อมูลเสริมทางด้านคำศัพท์ต่างก็ใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ

(3) งานจัดส่งจดหมายถึงผู้รับ สองประเภท ได้แก่ คู่ค้าภายนอก องค์กร และบุคลากรภายในองค์กร เลขานุการ ใช้สารสนเทศจากคู่ค้ามากที่สุดเพื่อพิจารณาการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารและเพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าได้รับเอกสารเรียบร้อย การติดต่อสื่อสารกับผู้รับทั้งสองประเภทใช้อีเมลล์มากที่สุด

(4) งานดูแล ตรวจสอบและจำแนกจดหมายขาเข้า เลขานุการ ใช้สารสนเทศจากเนื้อหาของจดหมายขาเข้ามากที่สุด และใช้เพื่อจำแนกจดหมายที่สามารถมอบหมายให้บุคลากรฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาอีกครั้ง

4) งานจัดเก็บเอกสาร งานที่เลขานุการ จัดและควบคุม โครงสร้างของสารสนเทศโดยการสร้างและใช้พรรณนี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศที่ต้องการใช้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(1) การสร้างพรรณนี้สำหรับจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร เลขานุการ ใช้สารสนเทศจากเนื้อหาสาระของเอกสารขาเข้าและขาออกเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างพรรณนี้ซึ่งเป็นพรรณนี้ระบบตัวอักษรอักษรภาษาอังกฤษมากที่สุดทั้งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และกระดาษ

(2) การจัดเก็บและคั่นคืน เลขานุการ ใช้สารสนเทศในการจัดเก็บและคั่นคืนสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์บนเซิร์ฟเวอร์มากที่สุดและเก็บสำรองเพิ่มไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลบ้าง ในแผ่นซีดีบ้าง การจัดเก็บเอกสารกระดาษลดน้อยลงและจะจัดเก็บเฉพาะเอกสารสำคัญมาก เช่น สัญญา เพราะมีลายมือชื่อของคู่สัญญากำกับอยู่

(3) การทำลายเอกสาร เลขานุการ ใช้สารสนเทศจากเนื้อหาสาระของเอกสารที่จัดเก็บเพื่อแยกแยะเอกสารที่ไม่จำเป็นต้องใช้งานออกทั้งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้วิธีลบเพิ่มออกจากเซิร์ฟเวอร์และกระดาษ โดยส่งให้เจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่รับผิดชอบงานการทำลายเอกสารกระดาษอย่างเป็นระบบ

5) งานติดตามข่าวสาร เป็นงานที่เลขานุการติดตามเรื่องราวหรือข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ที่มีความสำคัญต่องานของผู้บังคับบัญชาและต่อองค์กร และเพื่อให้ตัวเลขานุการเองสามารถสื่อสารข่าวสารกับผู้บังคับบัญชาได้ตรงกัน

(1) ข่าวเกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร เลขานุการ ใช้สารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของข้อเท็จจริงและเป็นข่าวประเภทข่าวสังคม ข่าวเศรษฐกิจการเงิน ข่าวการประมุขงานต่างรวมทั้งข่าวเกี่ยวกับคู่แข่ง ในธุรกิจเดียวกัน เป็นต้น ส่วนใหญ่ใช้จากกฤตภาคจัดทำโดยบุคลากรที่มีรับผิดชอบการติดตามข่าวสารขององค์กรและส่งเข้ามาทางอีเมลล์ และส่วนน้อยที่ยังคงต้องทำกฤตภาคเองและใช้สารสนเทศจากสิ่งพิมพ์และอินเทอร์เน็ต

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

(3) ข่าวสารที่เลขานุการสนใจเป็นพิเศษ โดยส่วนตัว มีหลากหลาย เช่น ข่าวเศรษฐกิจและการเงิน หรือข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร เลขานุการส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตโดยใช้เครื่องมือสืบค้นต่าง ๆ

6) งานบริหารงานประชุม เป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้การประชุมมีประสิทธิภาพ ไม่ใช่เวลานานและมีการแสดงความคิดเห็นตรงตามเป้าหมายของการประชุม

(1) การจัดห้องประชุม เลขานุการ ใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อจองห้องประชุม จัดเตรียมอุปกรณ์ประชุม และอาหารว่าง และส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพิ่มเติมจากโปรแกรมจองห้องประชุมออนไลน์ ส่วนน้อยใช้โทรศัพท์ประสานกับบุคลากรที่รับผิดชอบการจัดห้องประชุม

(2) การเตรียมรายงานนำเสนอ เลขานุการ ใช้สารสนเทศเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชา และส่วนใหญ่หาข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคลากรแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมรายงานนำเสนอ ส่วนน้อยไม่ต้องเตรียมรายงานนำเสนอเพราะผู้บังคับบัญชาจัดทำเอง

(3) การบันทึกรายงานการประชุม เลขานุการ ใช้สารสนเทศจากผู้เข้าร่วมประชุมซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์การและจากเอกสารที่ผู้เข้าร่วมประชุมส่งมาให้ ผู้บังคับบัญชาได้อ่านก่อน สารสนเทศมีหลากหลายขึ้นอยู่กับหัวข้อการประชุม เช่น การตลาด งานขาย การทหาร หรือผลิตภัณฑ์ เป็นต้น แต่เลขานุการส่วนใหญ่ไม่มีหน้าที่บันทึกรายงานการประชุม แต่ยังคงต้องใช้สารสนเทศจากรายงานการประชุมบันทึกโดยบุคลากรที่เข้าร่วมประชุมเพื่อปฏิบัติงานต่อ

7) งานติดตามงานระหว่างดำเนินการและการเตือนผู้บังคับบัญชา เพื่อให้งานที่รับผิดชอบเสร็จภายในกำหนดเวลา

(1) การติดตามงานระหว่างดำเนินการ เลขานุการ ใช้สารสนเทศเบื้องต้นจากการสั่งการของผู้บังคับบัญชา เป็นการสั่งการปากเปล่าบ้าง เขียนโน้ตแนบกับงานบ้าง อีเมลบ้าง และส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือในกรณีเร่งด่วนบ้าง นอกเหนือจากนั้น เลขานุการยังใช้สารสนเทศจากเอกสารที่ได้รับและเอกสารส่งออกไปถึงผู้อื่น ในการติดตามงานระหว่างดำเนินการด้วย

(2) การเตือนผู้บังคับบัญชา เลขานุการ ใช้สารสนเทศจากการสั่งการของผู้บังคับบัญชาในลักษณะเดียวกับการสั่งการเพื่อติดตามงานระหว่างดำเนินการ เป็นสารสนเทศที่ค่อนข้างชัดเจนว่าผู้บังคับบัญชาต้องทำอะไร กับใคร ที่ไหน เมื่อใด เพื่อทำการเตือนตามกำหนดเวลาให้

1.3.4 ปัญหาของการใช้สารสนเทศ เป็นปัญหาที่เลขานุการประสบระหว่างการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติภาระหน้าที่หลัก ได้แก่

1) ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ เหตุของปัญหามีทั้งจากความเร็วของระบบ จากเครือข่ายล่ม ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และอีกเหตุของปัญหาคือความเสียหายของสารสนเทศจากการถูกโจมตีด้วยโปรแกรมประสงค์ร้ายต่าง ๆ ทำให้เลขานุการไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศเหล่านั้นได้อีกเลย

2) ปัญหาของเนื้อที่ในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ เลขานุการ ได้รับขนาดของเนื้อที่ในการจัดเก็บตามที่องค์กรกำหนดให้และมีการควบคุมมิให้มีการจัดเก็บเกินขนาด เลขานุการต้องคอยลบเอกสารที่มีความสำคัญน้อยที่สุดไปตามลำดับขึ้นมา

### 3) ปัญหาคุณภาพและปริมาณของสารสนเทศ ได้แก่

(1) คุณภาพของสารสนเทศที่ขาดความแม่นยำและขาดความทันสมัย  
 เลขานุการได้รับสารสนเทศจากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีเนื้อหาที่ขาดความแม่นยำและ  
 ขาดความทันสมัยเนื่องจากความล่าช้าในการได้รับสารสนเทศที่ต้องการ

(2) ปริมาณสารสนเทศท่วมท้น จากการส่งจดหมายเวียนจำนวนมาก  
 ภายในองค์กรผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ในหลายกรณีไม่เกี่ยวข้องกับงานของ  
 ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ

## 2. อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติภาระหน้าที่หลัก 7  
 งานที่แตกต่างกันของเลขานุการ ได้แก่ งานจัดตารางนัดหมาย งานเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร  
 งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก งานติดตามข่าวสาร งานจัดเก็บเอกสาร  
 งานบริหารงานประชุม และงานติดตามงานระหว่างดำเนินการและการเตือนผู้บังคับบัญชา โดย  
 ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสภาวะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศของเทเลอร์ (Taylor, 1991: 217-251) ว่า  
 ด้วยการ ใช้สารสนเทศในสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน และได้เลือกศึกษากับเลขานุการที่ทำงานใน  
 องค์กรขนาดใหญ่ในตำแหน่งที่แตกต่างกันได้แก่ เลขานุการขั้นต้น เลขานุการขั้นสูง และ  
 เลขานุการขั้นบริหาร และจากผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ได้แก่ บทบาท  
 ของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชากับการใช้สารสนเทศ  
 ของเลขานุการ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการ

### 2.1 บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

โดยภาพรวมแล้วผู้วิจัยพบว่าทัศนคติทั้งในแง่บวกและในแง่ลบต่อเทคโนโลยี  
 สารสนเทศส่งผลโดยตรงต่อการ ใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน ใกล้เคียงกับ  
 งานวิจัยของชีโอเชน ลินด์ลีย์ และดันน์ (Chieochan, Lindley and Dunn, 2002: 1) ที่ศึกษาการใช้  
 เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้จัดการของสหกรณ์การเกษตรไทย และงานวิจัยของฮิลล์ สตรอบ  
 และแอล-ซีชัย (Hill, Loch, Straub and El-Sheshai, 1998: 16) ที่ศึกษานักธุรกิจชาวอาหรับ-อเมริกัน  
 และชาวอาหรับที่อาศัยอยู่ในประเทศอเมริการวมทั้งศึกษานักธุรกิจชาวอาหรับที่อาศัยอยู่ในกลุ่ม  
 ประเทศอาหรับอีก 5 ประเทศ ต่างก็พบว่าทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญ  
 ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน เมื่อมีการนำเอาเทคโนโลยี  
 สารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทต่อการ ใช้สารสนเทศของ



เลขานุการค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาททางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ  
เลขานุการ และบทบาทต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

**2.1.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการ** องค์การมีส่วนสำคัญอย่างมาก  
ต่อการกำหนดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เลขานุการและบุคลากรอื่น ๆ ขององค์การได้  
ใช้ร่วมกันและถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน เลขานุการให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยี  
สารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศในสองด้านด้วยกัน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล  
เช่น อีเมลล์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการค้นหาหรือการเข้าถึงสารสนเทศบนระบบเทคโนโลยี  
สารสนเทศขององค์การ

1) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เลขานุการใช้อีเมลล์หรือจดหมาย  
อิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารและใช้แทนที่จดหมายในรูปแบบของเอกสารกระดาษที่ในอดีต  
ใช้วิธีส่งทางบุรุษไปรษณีย์หรือทางพนักงานส่งเอกสารมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศ  
ไทยของปราโมช พุทธทอง (2543: 107) ที่ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลภายในบนระบบโลดัลไนค์ของ  
พนักงานของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานใช้อีเมลล์เป็นช่องทางในการ  
สื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศ ของ  
แดบบิช เคราท์ ฟิชเชล และ ไคซเลอร์ (Dabbish, Kraut, Fussell and Kiesler, 2005: 695) ที่ศึกษา  
บุคลากรในมหาวิทยาลัยคานเก้ เมลอน ประเทศสหรัฐอเมริกา เฟซีย่า (Feiziya, 2001) ที่ศึกษาการใช้  
อินเทอร์เน็ตและอีเมลล์ของพนักงานมหาวิทยาลัยวิสต้า ประเทศอัฟริกาใต้ รวมทั้งงานวิจัยของ  
คิมเบิล กริมชอ และฮิลเดเรธ (Kimble, Grimshaw and Hildreth, 1998: 4) ที่ศึกษาพนักงานของ  
บริษัทวัตสันวัตต์ สาขาในประเทศอังกฤษและในยุโรป จำนวนหนึ่งพันห้าร้อยคน พบว่าพนักงาน  
ขององค์การใช้อีเมลล์เป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในแผนกต่าง ๆ และระหว่าง  
องค์การ ในแต่ละวันเป็นจำนวนมากเช่นกัน

2) การค้นหาหรือการเข้าถึงสารสนเทศ เลขานุการใช้ระบบเทคโนโลยี  
สารสนเทศขององค์การเป็นเครื่องมือช่วยค้นหาหรือเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งที่เป็น  
การค้นหาข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และข้อมูลข่าวสารจาก  
ระบบฐานข้อมูลส่วนกลางขององค์การผ่านเครือข่ายภายในองค์การ ไม่ว่าในกรณีที่ผู้ใช้สารสนเทศ  
ปฏิบัติงานในองค์การเอกชนตามงานวิจัยของฮิรัช และดินเคแลคเคียร์ (Hirsh and Dinkelacker,  
2004) ที่ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศของพนักงานบริษัทฮิวเลตต์ - แพคการ์ดร่วมกับบริษัท  
คอมแพคคอมพิวเตอร์ ในกรณีที่ผู้ใช้สารสนเทศปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในต่างประเทศตาม  
งานวิจัยของเฟซีย่า (Feiziya, 2001) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานมหาวิทยาลัยวิสต้า  
ประเทศอัฟริกาใต้ รวมทั้งในกรณีที่ผู้ใช้สารสนเทศที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยตาม

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

### 2.1.2 ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการ เลขานุการพบกับ

ปัญหาความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การที่ควรได้รับการตรวจสอบ ปริมาณข้อมูลการใช้งาน พัฒนา ปรับปรุง เพื่อให้เกิดความพร้อมใช้งานสำหรับผู้ใช้เวลาใกล้เคียงกับงานวิจัยของรัฐพรรัตน์ งามวงศ์ (2546: 62 - 63) ที่ศึกษาการพัฒนาระบบสนับสนุนงานเลขานุการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยทดสอบการใช้ระบบกับกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่เคยผ่านการศึกษาหัวข้อเรื่องระบบสนับสนุนงานเลขานุการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาก่อน พบว่าผู้ใช้ที่เป็นเลขานุการมีการจัดเก็บข้อมูลทุกวันจำนวนมากส่งผลให้ข้อมูลที่จัดเก็บในระบบมีขนาดใหญ่ การส่งข้อมูลขึ้นเซิร์ฟเวอร์ในแต่ละครั้งใช้เวลานานมาก

ผลกระทบหลักที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการมีสามด้าน ได้แก่ ด้านความล่าช้าในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านความจำกัดของเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสารสนเทศท่วมทับ

1) ความล่าช้าในการเข้าถึงสารสนเทศ ในขณะที่เลขานุการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานมากขึ้นนั้น ปัญหาระหว่างการที่ใช้เลขานุการประสบมากที่สุดได้แก่ ปัญหาความล่าช้าในการเข้าถึงสารสนเทศ ทำให้ต้องเสียเวลากับการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการใช้งาน ใกล้เคียงกับงานวิจัยของศักดา จันทร์ประเสริฐ (2541: ก - ข) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น หรือแม้กระทั่งหกปีให้หลังตามวิจัยของศราวดี จันทโสพล (2547: 79-96) ที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นสารสนเทศของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรีนั้น ต่างก็พบว่าปัญหาหลักที่ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การประสบได้แก่ ระบบทำงานช้า ต้องใช้เวลานานในการรอข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลขนาดใหญ่ เกิดปัญหาการขาดการติดต่อกับระบบบ่อยครั้ง

2) ความจำกัดของเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งานในภาระหน้าที่หลักของเลขานุการนั้นเกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่ใช้ในปัจจุบันเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เสียส่วนใหญ่ เนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การจึงมีความจำเป็นสูง เนื่องจากเซิร์ฟเวอร์เปรียบได้กับตู้เก็บเอกสารที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารในการทำงานของเลขานุการ เช่น ไฟล์เอกสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ การมีพื้นที่จัดเก็บที่ไม่พอเพียงจึงทำให้

เลขานุการต้องลบข้อมูลจำนวนหนึ่งก่อนเวลาอันควร เพื่อให้มีพื้นที่เพียงพอสำหรับเอกสารและ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่ใช้ในการปฏิบัติงานในขณะนั้น การกระทำลักษณะนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eRecord Management) ขององค์กรอย่างยิ่ง ใกล้เคียงกับงานวิจัยของวิทเทเกอร์และซิดเนอร์ (Whittaker and Sidner, 1996: 276 – 283) ที่ศึกษาพนักงาน ที่ทำงานในระดับต่าง ๆ จำนวนยี่สิบคนของบริษัทโลตัส ดีเวลลอปเม้นท์ (Lotus Development Company) ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าพนักงานต้องการใช้เนื้อที่เพื่อจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มากขึ้นในการปฏิบัติงานของตน ทั้งที่เป็น ไฟล์งานและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

3) *สารสนเทศท่วมท้น* โดยเฉพาะจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กร ที่เลขานุการได้รับจากหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นหรือไม่ ลักษณะเช่นนี้อาจเทียบได้กับการสแปม (spamming) เป็นการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากผ่านเครือข่าย คอมพิวเตอร์ ปัญหาที่เป็นผลตามมานั้นนอกจากจะเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรด้านเครือข่ายของ องค์กรแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อผู้ได้รับจดหมายเหล่านี้ โดยเฉพาะเลขานุการ ในฐานะผู้ดูแลจดหมายเข้า ออกที่ส่งจากแผนกต่าง ๆ ตรงมายังผู้บังคับบัญชาและที่ส่งตรงมายังเลขานุการเอง จึงต้องใช้เวลา ส่วนหนึ่งของเวลาทำงานทั้งหมด ในแต่ละวัน ในการอ่านและกลั่นกรองอีเมลเพื่อแยกแยะระหว่าง อีเมลที่เกี่ยวข้องกับงานและอีเมลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานออกจากกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ต่างประเทศที่กล่าวถึงปัญหาสารสนเทศท่วมท้นอันเกิดจากปริมาณจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ เข้าหน้าที่ได้รับในแต่ละวัน ไม่ว่าจะประเทศออสเตรเลีย ตามผลการวิจัยของกอร์ดอน นักวิจัยของ สมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศออสเตรเลีย (Gordon, 2003) ที่ศึกษาความกดดันที่เกิดขึ้นในสถานที่ ปฏิบัติงาน โดยทำการสำรวจพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ในตำแหน่งผู้จัดการจำนวนหนึ่งพันคน แม้แต่ประเทศสหรัฐอเมริกาและยุโรป ตามผลการสำรวจของบริษัทพิทนีบีโบลส์ (Pitney Bowes, 2000) ที่ศึกษานักวิชาการของบริษัทพิทนีบีโบลส์ ในประเทศสหรัฐอเมริกาและในยุโรป และงานวิจัย ของฟอลโลว์ส (Fallows, 2002) ที่ศึกษาพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกา รวมทั้ง งานวิจัยของคิมเบิล กริมชอร์ และฮิลเดรธ (Kimble, Grimshaw and Hildreth, 1998: 4) ที่ศึกษา พนักงานของบริษัทวัตสันวัตต์ สาขาในประเทอังกฤษและในยุโรป จำนวนหนึ่งพันห้าร้อยคน พบว่าปริมาณของอีเมลที่ได้รับในแต่ละวันมีปริมาณสูงมากและสูงขึ้นเรื่อยได้สร้างความกดดัน ให้กับบุคลากรที่ต้องใช้เวลาในการกลั่นกรองอีเมลมากขึ้น

## 2.2 ผู้บังคับบัญชากับการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

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

ศึกษาการใช้สารสนเทศของเลขานุการในประเทศอังกฤษในการปฏิบัติงานที่รายงานผลในลักษณะไม่แตกต่างกัน

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

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

### 2.3 ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเลขานุการ

ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปอย่างอัตโนมัติมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการผลิตจดหมายและสามารถจัดส่งถึงผู้รับได้ทันทีผ่านทางอีเมลล์ หรือการจัดตารางนัดหมายออนไลน์ เป็นต้น เลขานุการเองก็ต้องมีทักษะที่จะทำงานกับระบบงานสมัยใหม่เหล่านั้นตามไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์สอดคล้องกับงานวิจัยของมัลมควิสต์ (Malmquist, 1996: 54, 134-135) ที่ศึกษาทักษะและประสิทธิภาพการทำงานของเลขานุการในประเทศแคนาดา งานวิจัยของมณฑา จินดาวัฒน์ (2545: 59 - 60) ที่ศึกษาแนวทางทางการพัฒนาอาชีพเลขานุการ รวมทั้งงานวิจัยของรัตนา อัสวานวัตร (2540: 39) ที่ศึกษาสมรรถนะของเลขานุการกับการจัดการสำนักงาน

อัตโนมัติ พบว่าทักษะที่สำคัญในการทำหน้าที่เลขานุการนั้น ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน รวมทั้งการใช้เครือข่ายแลนและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

แนวทางในการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ของเลขานุการจะอยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการเสียเป็นส่วนใหญ่และอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกันไป ได้แก่ การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองจากงานที่ทำในแต่ละวัน หรือจากการจดจำ หมั่นฝึกฝน การสอบถามผู้รู้ในองค์กร การหาหนังสือตำราอ่านเพิ่มเติม และมีเพียงส่วนน้อยที่ได้รับการฝึกอบรมในลักษณะที่เป็นทางการ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรหรือโปรแกรมใหม่ ที่ต้องใช้ในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของราสลิ (Rasli, 2005: 110) ที่ศึกษาการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่ทำงานตำแหน่งธุรการของมหาวิทยาลัยมาเลเซียและพบว่าส่วนใหญ่บุคลากรศึกษาหาความรู้ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เช่น การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง และมีการศึกษาหาความรู้อย่างเป็นทางการ เช่น การอบรมการใช้เบื้องต้นเท่านั้น

นอกเหนือจากทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วทักษะทางการเขียนจดหมายธุรกิจและทักษะทางด้านภาษาอังกฤษก็เป็นทักษะที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน และเลขานุการมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านนี้มากที่สุด จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาของสถานประกอบการเพื่อการส่งออกในกรุงเทพฯ และเขตปริมณฑล ตามงานวิจัยของศรีสุดา สันธิโยธิน (2539: 75) และการสำรวจความคิดเห็นทั้งของผู้บังคับบัญชาและเลขานุการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ตามงานวิจัยของงานวิจัยของมณฑา จินดาวัฒนะ (2545: 59 - 60) พบว่าทั้งผู้บังคับบัญชาและเลขานุการต่างก็ให้ความสำคัญต่อความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษว่าเป็นคุณสมบัติสำคัญมากอย่างหนึ่งของเลขานุการเนื่องจากเป็นพื้นฐานของอีกหลายงาน เช่น ทางด้านการเขียนจดหมายโต้ตอบ

ผลการวิจัยนี้ยืนยันแนวคิดทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการใช้สารสนเทศของเทอร์รี่ที่เน้นปัจจัยแวดล้อมสำคัญ 3 ด้านที่ส่งผลโดยตรงต่อการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ได้แก่ กลุ่มบุคคล (Sets of People) สภาวะแวดล้อม (Settings) และขอบเขตของปัญหา (Problem Dimension) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าองค์กรที่เลขานุการปฏิบัติงาน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการ ผู้บังคับบัญชาของเลขานุการ คู่ค้าธุรกิจ ทักษะคติของเลขานุการต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ และการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการเป็นปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลโดยตรงต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติภาระหน้าที่ที่หลักต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างกันไป ผลการวิจัยใกล้เคียงกับผลงานวิจัยของแม็คอินทอช-เมอร์เรย์ (MacIntosh-Murray, 2003) ที่ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้ให้บริการสุขภาพกับระบบสารสนเทศของของโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศแคนาดา ผลงานวิจัยของไวท์ (White, 2003) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมการใช้

สารสนเทศของผู้ต้องขังหญิงที่อยู่ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก ที่เมืองมันซี มลรัฐเพนซิลวาเนีย งานวิจัยของลิลลาร์ด (Lillard, 2002 : 104) ที่ได้ศึกษาเรื่องการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่ม ผู้ประกอบการบนเว็บไซต์ของอีเบย์ ผลงานวิจัยของฟรานซิส (Francis, 1999 : 2761) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้สารสนเทศของเกษตรกรของประเทศตรินิแดดและโตเบโก ในทะเล แคริบเบียนตอนใต้ และผลงานวิจัยของอากาคาห์ (Agada, 1999 : 74) ได้ศึกษาเรื่องสภาวะ แวดล้อมของการ ใช้สารสนเทศของนายประจักษ์วาทสารภายในย่านฮาร์รมบี ซึ่งเป็นเขตชั้น ในของ เมืองมิลวอกี รัฐวิสคอนซิน ซึ่งทั้ง 5 ชิ้นงานดังกล่าวเป็นงานที่ใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการ ใช้ สารสนเทศของเทเลอร์เป็นแนวทางในการศึกษาเช่นเดียวกัน แต่งานวิจัยหัวข้อการใช้สารสนเทศ ในประเทศไทยนั้น พบว่าเป็นงานวิจัยที่มีได้ใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมการ ใช้สารสนเทศของเท เลอร์เป็นแนวทางในการศึกษา จึงเป็นการศึกษาการใช้สารสนเทศในต่างบริบทกันกับที่ผู้วิจัยศึกษา ตัวอย่างเช่นงานวิจัยของเหล่าทอง สุริยะ งานวิจัยของ รัตนา หมื่นเดช หรืองานวิจัยของกฤษณา อาจแก้ว เป็นต้น ซึ่งเห็นได้ว่าเป็นงานวิจัยด้านการ ใช้สารสนเทศที่มุ่งเน้นการรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับประเภทของสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และการ ใช้บริการของห้องสมุดต่าง ๆ เป็น สำคัญ การศึกษาวิจัยในลักษณะนี้ทำให้การวิจัยในด้านดังกล่าวมีข้อจำกัด เพราะ ไม่ครอบคลุม ปัจจัยอีกหลายด้านที่ เกี่ยวข้องกับการ ใช้สารสนเทศอย่างยิ่ง ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมของการ ใช้ สารสนเทศของเทเลอร์เป็นตัวอย่างหนึ่งของทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การ ใช้สารสนเทศมี ความซับซ้อนกว่าการศึกษาเฉพาะประเภทของสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และการ ใช้บริการ ห้องสมุดเท่านั้น ยิ่งกว่านั้นจะเห็นว่าสำหรับเลขานุการ ห้องสมุดไม่มีบทบาทที่เห็นเด่นชัดใน ฐานะแหล่งสารสนเทศที่เลขานุการทุกคนใช้

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยด้านต่าง ๆ ครังต่อไปดังนี้

- 3.1 ควรศึกษาการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของเลขานุการในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีบทบาทต่อการเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญมากแหล่งหนึ่ง
- 3.2 ควรศึกษาการจัดส่งและส่งต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ภายในองค์กรเพื่อจัดทำนโยบายหรือกำหนดแนวปฏิบัติ เนื่องจากการ ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายในองค์กรมีปริมาณมากขึ้น แต่สารสนเทศจะมีประโยชน์ก็ต่อเมื่อเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศเท่านั้น

3.3 ควรศึกษาระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eRecord Management) เนื่องจากระดับการใช้สารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มสูงมากขึ้น

3.4 ควรศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ในสาขาอาชีพอื่น ๆ โดยใช้ทฤษฎีสภาวะแวดล้อมของการใช้สารสนเทศของเทเลอร์มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาการประยุกต์ทฤษฎีดังกล่าวในการศึกษาการใช้สารสนเทศในกลุ่มสาขาอาชีพอื่น ๆ ในประเทศไทย

**บรรณานุกรม**



### บรรณานุกรม

- กฤษณา อาจแก้ว (2543) "การใช้สารนิเทศของครูภาษาไทยที่สอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- นิตา ชูโต (2545) การวิจัยเชิงคุณภาพ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร แม็ทส์ปอยท์
- บุหพันธ์ อภัยคุณ (2548) "ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ประภาวดี สืบสนธิ์ (2532) "พฤติกรรมสารนิเทศ" ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : 27-37
- ปรารมภ์ นพคุณ (2543) "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเลขานุการ" ใน เอกสารการสอนชุดวิชาเทคนิคงานเลขานุการ บทที่ 1 หน้า 1 - 14 กรุงเทพมหานคร สถาบันราชภัฏสวนดุสิต คณะวิทยาการจัดการ
- ปราโมช พุทธทอง (2543) "การใช้ฐานข้อมูลภายในระบบโลดส์โน้ต - กรณีศึกษา บริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พิณทิมา เลิศสมบุญ (2538) "การใช้สารนิเทศของสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภรณ์ วิจิษฐ์กุล (2546) เลขานำ เล่ากลยุทธ กรุงเทพมหานคร เอช อาร์ เซ็นเตอร์
- ราชบัณฑิตสถาน (2547) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542 กรุงเทพมหานคร บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด
- รัตนา หมั่นเดช (2547) "การใช้สารสนเทศเพื่อบริหารงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนเขตภาคเหนือ" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- รัตนา อัสวานุวัตร (2540) "สมรรถนะของเลขานุการกับการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ" วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารอาชีพและเทคนิคศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

- รัฐพรรัตน์ งามวงศ์ (2546) "การพัฒนาระบบสนับสนุนงานเลขานุการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต"  
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบัน  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- มณฑา จินดาวัฒน์ (2545) "แนวทางการพัฒนาอาชีพเลขานุการ" สารนิพนธ์ สาขาสังคมสงเคราะห์  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- แม่นมาส ขวลิขิต (2533) "สารนิเทศและสารนิเทศศาสตร์" ใน เอกสารสารการสอนชุดวิชา  
สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1 หน้า 1 - 38 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย (2001) *ความเป็นมาของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย*  
*หนังสือประจำปี 2001-2003* กรุงเทพมหานคร บริษัท แอ็ดเวอร์ไทซิง แอนด์ มีเดีย  
คอนซัลแต้น จำกัด
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546) "การจัดการสารสนเทศ" ใน เอกสารสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยี  
เพื่อการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 1 หน้า 1 - 33 นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- วิมล คำชู (2540) "พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักเศรษฐศาสตร์ของธนาคารแห่งประเทศไทย"  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ศรวาดิ จันทโสฬส (2547) "การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นสารสนเทศของอาจารย์และนิสิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศจันทบุรี" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศรีสุดา สันธิโยธิน (2539) "สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเลขานุการที่ปฏิบัติงานในสถาน  
ประกอบการเพื่อการส่งออกในสภาพที่เป็นจริงและควรจะเป็นตามความคิดเห็นของ  
ผู้บังคับบัญชา" วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขา  
บริหารอาชีพและเทคนิคศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ศักดิ์ดา จันทร์ประเสริฐ (2541) "การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- เหลาทอง สุริยะ (2543) "การใช้สารสนเทศของอาจารย์คณะสัตวแพทย์ในประเทศไทย"  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อริวัฒน์ พรรณนาสุระ (2544) "สภาพและปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการป้องกันและปราบปราม  
อาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจสังกัด ตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น"  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- เอี่ยมพร เสนะเกษตร (2535) "ความต้องการและการใช้สารสนเทศของมัคคุเทศก์" วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Agada, John. (1999). "Inner-City Gatekeepers : An Exploratory Survey of Their Information Use  
environment" *Journal of The American Society for Information Science.* 50, 74.  
ProQuest Document ID. 38443036 Retrieved March 11, 2004, from [http://80-  
proquest.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/login?&COPT=U01EPTQmSU5UPTAmR  
EJTPUcw](http://80-proquest.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/login?&COPT=U01EPTQmSU5UPTAmR EJTPUcw).
- Aghaunor, L, Fotoh, X. and Lindh J. (2006) "Factors Affecting eCommerce Adoption in Nigerian  
Banks", Jonkoping International Business School, Jonkoping University. Retrieved  
October 31, 2006, from [http://www.diva-  
portal.org/diva/getDocument?urn\\_nbn\\_se\\_hj\\_diva-477-1\\_fulltext.pdf](http://www.diva-portal.org/diva/getDocument?urn_nbn_se_hj_diva-477-1_fulltext.pdf).
- Auster, Ethel and Choo, Chun Wei. (1994). "How Senior Managers Acquire and Use Information in  
Environmental Scanning" *Information Processing & Management.* 30, 5 : 607.  
ProQuest Document ID. 50764 Retrieved March 11, 2004, from [http://80-  
proquest.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/login?&COPT=U01EPTQmSU5UPTAmR  
EJTPUcw](http://80-proquest.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/login?&COPT=U01EPTQmSU5UPTAmR EJTPUcw).
- Beers, P, Asselt, M., Vermunt, J. and Kirschner, P. "Policy Makers, (2003) Information and  
Learning" *Journal of Workplace Learning.* 15, 2 : 70-79. Retrieved March 2, 2004,  
from [http://80-ariel.emeraldinsight.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/vl=1174574  
/cl=96/nw=1/rpsv/cgi-bin/emeraldft](http://80-ariel.emeraldinsight.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/vl=1174574/cl=96/nw=1/rpsv/cgi-bin/emeraldft).
- Bosticco, Mary. (1973). *Top Secretary.* London, Great Britain: Redwood Press.

- Burke, Ronald. (1996). "Information Sources and Their Usefulness in A Professional Services Organization" *Management Decision*. 34, 1. Retrieved March 8, 2004, from <http://80-ariel.emeraldinsight.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/vl=1174574/cl=96/nw=1/rpsv/cgi-bin/emeraldft>.
- Bystrom, Katriina. (2002). "Information and Information Sources in Tasks of Varying Complexity" *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 53, 7 : 581. ProQuest Document ID 117111305 Retrieved March 2, 2004, from <http://80-proquest.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/login?&COPT=U01EPTQmSUSUPTAmR EJTPUcw>.
- Chieochan, O, Lindley, D, and Dunn T. (2002). "Factors Affecting the Use of Information Technology in Thai Agricultural Cooperatives: A Work in Progress" *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*. 2, 1 : 1-15. Retrieved September 11, 2006, from <http://www.ejsdc.org>.
- Culnan, Mary J. (1983). "Environment Scanning : The Effects of Task Complexity and Source Accessibility on Information Gathering Behavior" *Decision Sciences*. 14, 2 : 94. ProQuest Document ID 1059192 Retrieved March 9, 2004, from <http://80-proquest.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/login?&COPT=U01EPTQmSUSUPTAmR EJTPUcw>.
- Dabbish, L, R.E. Kraut, S, Fussell. and S, Kiesler. (2005). "Understanding Email-Use : Predicting Action on a Message" *CHI*. 691-700. Retrieved July 3, 2006, from <http://delivery.acm.org/10.1145/1060000/1055068/p691-dabbish.pdf?key1=1055068&key2=7726481611&coll=&dl=ACM&CFID=15151515&CFTOKEN=6184618>
- Dinkelacker, Jamie. And Hirsh, Sandra. (2004). "Seeking Information in Order to Produce Information: An Empirical Study at Hewlett Packard Labs" *Journal of The American Society for Information Science*. 55, 9 : 807-817. Retrieved August 9, 2006, from <http://www.asis.org/Publications/JASIS/vol55n09.html>.
- Fallows, Deborah. (2002). *Email at Work*. Washington, D.C.: Pew Internet & Americal Life Project. Retrieved October 10, 2006, from [http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP\\_Work\\_Email\\_Report.pdf](http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Work_Email_Report.pdf).

- Francis, Hannah. (1999). "The Information Use Environment : A Descriptive Study of A Sub-set of Agriculturalist in The Developing Country of Trinidad and Tobago" PhD. Thesis, Information Science, Syracuse University. Publication Number AAT 9903406, Abstract online: DAI-A 59/08 Retrieved March 17, 2004, from Dissertation Abstracts Online <http://80-www.lib.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/dissertations/gateway>.
- Frishammar, Johan. (2003). "Information Used in Strategic Decision Making" *Management Decision*. 41, 4 : 318-326 Retrieved March 8, 2004 from <http://80-ariel.emeraldinsight.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/vl=1174574/cl=96/nw=1/rpsv/cgi-bin/emeraldft>.
- Gashaw, Kebede. (2002). "The Changing Information Needs of Users in Electronic Information Environments" *The Electronic Library*. 20, 1 : 14. ProQuest 208448051 Retrieved March 2, 2004, from <http://80-proquest.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/login?&COPT=U01EPTQmSU5UPTAmREJTPUcw>.
- Goodall, George. (2004). *The Information Work of Secretaries*. Retrieved March 8, 2006, from [http://www.deregulo.com/facetation/pdfs/2004\\_informationWorkSecretaries.pdf](http://www.deregulo.com/facetation/pdfs/2004_informationWorkSecretaries.pdf)
- Gordon, Amanda. (2003). *Emails Adding to Workplace Stress*. Australian Psychological Society. Retrieved October 10, 2006, from <http://www.theage.com.au/articles/2003/11/09/1068329421303.html>.
- Hammond, Sean. (2000). "Using Psychometric Tests" in *Research Methods in Psychology* p. 185. Edited by Glymis M. Breakwell, Sean Hammond and Chris Fife-Shaw. 2nd ed. London Sage Publications อ้างถึงใน พวา พันธุ์เมฆมา (2545) "การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย" ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์ หน่วยที่ 3 หน้า 133 - 202 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- Hill, C, Loch, K, Struab, D. and El-Sheshai, K. (1998). "A Qualitative Assessment of Arab Culture and Information Technology Transfer" *Journal of Global Information Management*, (6:3, Summer), pp, 29-38. Retrieved October 31, 2006, from <http://www.cis.gsu.edu/~dstraub/Research/ACIT/APIT/Endnote/Publications/Hilletal1998.pdf>.
- International Association of Administrative Professionals. (1998). *History of Secretary*. Retrieved March 12, 2004, from <http://www.iaap-hq.org/ResearchTrends/history.htm>

- Jacobson, Lin. (1999). "The Boss-Secretary Relationship in Contemporary Business" Undergraduate, Department of Sociology, Indiana University South Bend. Retrieved July 3, 2006, from <http://www.iusb.edu/~journal/1999/Paper7.htm>
- Johannessen, Jon-Arild and Kolvereid, Lars. (1994). "Information Search Behavior during Business Gestation" *Business Management & Computer Security*. 2, 5 : 31-41. Retrieved March 8, 2004, from <http://80-ariel.emeraldinsight.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/vl=1174574/cl=96/nw=1/rpsv/cgi-bin/emeraldft>.
- Kaye, David. (1995). "Management Decision" *Library Review*. 33, 5 : 5-12. Retrieved March 2, 2004, from <http://80-ariel.emeraldinsight.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/vl=1174574/cl=96/nw=1/rpsv/cgi-bin/emeraldft>.
- Kaye, David. (1995). "The Nature of Information" *Library Review*. 48, 8 : 37-48. Retrieved March 2, 2004 from <http://80-ariel.emeraldinsight.com.ezproxy.uow.edu.au> 2048/vl=1174574/cl=96/nw=1/rpsv/cgi-bin/emeraldft.
- Kimble, Chris, Grimshaw, David. and Hildreth, Paul. (1998). "The Role of Contextual Clues in The Creation of Information Overload" In *Matching Technology with Organization Needs, Proceedings of 3rd UKAIS Conference*. April 1998. Lincoln University, pp. 405-412.
- Kirk, Joyce. (2002). "Theorising Information Use : Manager and Their Works" Doctor of Philosophy thesis, Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Technology, Sydney. Retrieved February 26, 2004, from <http://adt.lib.uts.edu.au/uploads/approved/adtTSM20031028.165129/public/02whole.pdf>.
- Lillard, Linda. (2002). "Information Seeking In Context : An Exploratory Study of Information Use Online By Ebay Entrepreneurs" Thesis of Doctor of Philosophy, The School of Library and Information Management, Emporia State University. Retrieved February 26, 2004, from <http://slim.emporia.edu/phd/dissertations/LillardL.pdf>
- Lovely, Yvonne. (1978). *Building A Strong Executive/Secretary in Team Practical Secretary's : Manual and Guide*. New York: Parker Publishing.

- MacIntosh-Murray, Anu. (2003). "Information Behaviour of Health Care Providers for Improving Patient Safety" PhD. Thesis, Faculty of Information Studies, University of Toronto. Publication Number AAT NQ84875 Retrieved September 14, 2004 from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/preview/NQ84875>
- Madden, A.D. (2000). "A Definition of Information" *Aslib Proceeding*. 52, 9. ProQuest document 63930432 Retrieved March 2, 2004, from <http://80-proquest.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/login?&COPT=U01EPTQmSU5UPTAmREJTPUcw>
- Malmquist, L. (1996). "Worker Resistance in the Life Strategies of Women: A Study of Secretarial Labour, Skill and Experience" Master of Arts Thesis, Department of Sociology, The University of Calgary. Publication Number 0-612-20794-3 Retrieved March 29, 2006, from <https://dspace.ucalgary.ca/handle/1880/29358>
- Narvaes, Emily. (1996). "Secretary a Vanishing Species Role Now More Like All-purpose Assistant" Denver Post, Colo, pg. C.01. Abstract online ProQuest document 16427506 Retrieved March 2, 2004, from <http://80-proquest.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/login?&COPT=U01EPTQmSU5UPTAmREJTPUcw>.
- Parsons, Julia. (1996). "Information - The Fourth Resource" In *Best*. David P., ed. The Fourth Resource Information and Its Management. pp.59-79. อ้างถึงใน สมพร พุทธิพิทักษ์ผล (2546) "การจัดการสารสนเทศ" ใน เอกสารสารการสนเทศและเทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 1 หน้า 1 - 33 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- Patel, Feiziya. (2001). "Role of Attitudes and Innovation Attributes on the Utilization and Satisfaction with the Internet and the E-mail among Employees at Vista University, South Africa" PhD. Thesis, Mass Communications, Bowling Green State University. Publication Number AAT 3016161, Abstract online: DAI-A 62/06 Retrieved July 9, 2006, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3016161>.
- Pitney, Bowes. (2000). *Increased Use of Electronic Communications Tools among North American and European Workers* . Pitney Bowes Press Release, August 7, 2000.
- Place, Irene and Hicks, Charles. (1964). *The Role of Secretary*. In *College Secretarial Procedures*. 3rd ed. Columbus, United States of America: McGraw-Hill. pp.15-16.

- Rasli, Amran. (2005). "IT Competencies and The Conditions for Training Effectiveness: A Study on Malaysian University Clerical Workers" PhD. Thesis, Faculty of Social Science, Roskilde University of Denmark. Retrieved August, 2006 from [www.rucsdigitaleprojektbibliotek.dk/bitstream/1800/1035/1/IT\\_competencies\\_and.pdf](http://www.rucsdigitaleprojektbibliotek.dk/bitstream/1800/1035/1/IT_competencies_and.pdf).
- Sorensen, B. (1974). "The Professional Secretary - Key Asset of The Manager's Team" *Business Quarterly*. 39, 3 : 62. Abstract online ProQuest document 990260 Retrieved March 2, 2004 from <http://80-proquest.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/login?&COPT=U01EPTQmSU5UPTAmREJTPUcw>.
- Stonecash, J.C. (1981). "The IRM Shutdown" *Infosystem*. 28, 10 : 42-8. Cited in Adeoti-Adekeye, W.B. (1997). "The Importance of Management Information System" *Library Review*. 46, 5 : 318-327 Retrieved March 2, 2004 from <http://80-ariel.emeraldinsight.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/vl=1174574/cl=96/nw=1/rpsv/cgi-bin/emeraldft>.
- Taylor, R.S. (1991). "Information Use Environments" *Progress in Communication Sciences*. 10 : 217-255.
- White, Aisha. (2003). "The Information Use Environment Within A Women's Correctional Facility : An Instrumental Case Study" PhD. Thesis, School of Information Science, University of Pittsburgh. Abstract online Retrieved March 17, 2004 from [http://www2.sis.pitt.edu/updates/colloquia/01\\_23\\_2004.html](http://www2.sis.pitt.edu/updates/colloquia/01_23_2004.html)
- Whittaker, Steve. and Sidner, Candace. (1996). "Email Overload: Exploring Personal Information Management of Email" *Proceedings of CHI'96 Conference on Computer Human Interaction*. 276-283 Retrieved June 9, 2006, from <http://dis.shef.ac.uk/stevewhittaker/emlch96.pdf>.
- Wilson, T.D. (2002). "Human Information Behavior" *Information Science*. 3, 2 : 49-55. Retrieved March 4, 2004, <http://80-ariel.emeraldinsight.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/vl=1174574/cl=96/nw=1/rpsv/cgi-bin/emeraldft>.
- Whittaker, Steve. and Sidner, Candace. (1996). "Email Overload: Exploring Personal Information Management of Email" Sheffield University. Retrieved June 9, 2006, from <http://dis.shef.ac.uk/stevewhittaker/emlch96.pdf>



Yerys, Arlene. (1979). "Developing Your Secretary" *Supervisory Management*. 24, 2 : 10. Abstract  
online ProQuest document 1317315 Retrieved March 2, 2004, from [http://80-  
proquest.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/login?&COPT  
=U01EPTQmSU5UPTAmREJTPUcw](http://80-proquest.umi.com.ezproxy.uow.edu.au:2048/login?&COPT=U01EPTQmSU5UPTAmREJTPUcw).

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น**

## แบบสำรวจข้อมูลผู้ร่วมวิจัย

วันที่ : ..... เวลา : .....

1. ชื่อ  นาย  นางสาว .....

นามสกุล .....

2. วุฒิการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

3. ตำแหน่ง

- เลขานุการขั้นต้น (Junior Secretary)
- เลขานุการขั้นสูง (Senior Secretary)
- เลขานุการบริหาร (Executive Secretary)

4. ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ .....ปี

5. แผนกที่สังกัด .....

6. จำนวนพนักงานในองค์กร.....คน

7. ระยะเวลาที่องค์กรดำเนินธุรกิจ.....ปี

**ภาคผนวก ข**  
**คำถามสัมภาษณ์**

### คำถามสัมภาษณ์

1. สภาพการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานเลขานุการ
  - (1) ในการทำงานอาชีพเลขานุการ งานในแต่ละวันที่เลขานุการทำมีงานอะไรบ้าง
  - (2) งาน ..... ที่เลขานุการทำ จะใช้สารสนเทศมาก เลขานุการมีการ ใช้สารสนเทศในงาน ..... เมื่อไหร่ และอย่างไร และทำไมถึงต้องใช้
  - (3) และสารสนเทศที่เลขานุการ ใช้ส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบใดบ้าง
  - (4) ทวนคำถาม ข้อ (1) ถึง (3) ในงานอื่นๆ ที่ดูแลจะใช้สารสนเทศมาก
2. การใช้สารสนเทศในการแก้ไขปัญหาในงานเลขานุการ
  - (5) งาน .... หากไม่มีสารสนเทศแล้วเลขานุการจะทำงานได้อย่างไร
  - (6) ทวนคำถาม ข้อ (5) ในงานอื่นๆ
3. แหล่งสารสนเทศที่เลขานุการใช้และเหตุผลที่ใช้
  - (7) จากแหล่ง .... เลขานุการได้สารสนเทศอย่างไร
  - (8) ทำไมเลขานุการถึงเลือกการเข้าถึงสารสนเทศด้วยวิธีนั้น
  - (9) ทวนคำถาม ข้อ (7) ถึง (8) ในแหล่งสารสนเทศอื่นๆ
4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทต่อการ  
ใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน
  - (10) จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมากขึ้น แล้วการใช้กระดาษลดน้อยลงหรือไม่
5. จากการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน เลขานุการประสบปัญหาอย่างไรบ้าง
  - ( ) ปัญหาดังกล่าว .... เป็นปัญหาที่เกิดจากตัวสารสนเทศ หรือเป็นปัญหาจากแหล่งสารสนเทศ หรือจากตัวผู้ใช้เอง
  - ( ) ทวนคำถาม ข้อ ( ) ในปัญหาอื่นๆ

**ภาคผนวก ค**

**หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย**

วันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
เรียน

ดิฉัน นางยุพา วัฒนศักดิ์กุล เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทของ คณะศิลปศาสตร์ แขนง  
วิชาสารสนเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ศึกษาเรื่อง การใช้  
สารสนเทศของเลขานุการ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล และ ผู้ช่วย  
ศาสตราจารย์ สิปาน ทรัพย์ทอง เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ดิฉันได้เลือกสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยเป็นกลุ่มตัวอย่างในการ  
เก็บข้อมูล โดยเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจะเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) การ  
สัมภาษณ์จะใช้เวลาประมาณ 45 – 60 นาทีและแนวคำถามในการสัมภาษณ์จะเป็นการขอข้อมูล  
เกี่ยวกับสภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ในการทำงานอาชีพเลขานุการ งานในแต่ละวันที่ท่านทำมีงานอะไรบ้าง
2. ท่านคิดว่าสารสนเทศที่ท่านใช้สามารถช่วยแก้ไขปัญหาในงานของท่านอย่างไรบ้าง
3. ท่านหาสารสนเทศจากแหล่งใดบ้าง และทำไมถึงใช้แหล่งสารสนเทศเหล่านั้น
4. จากการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ท่านประสบปัญหาอย่างไรบ้าง
5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทต่อการใช้  
สารสนเทศในการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน

ดิฉันได้ติดต่อกับทางสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยและได้รับการอนุญาตให้  
สามารถติดต่อกับทางสมาชิก โดยตรง จึงได้ทำจดหมายฉบับนี้ขึ้นมาขออนุญาตกับท่านเป็นส่วนตัว  
อีกครั้ง

ดิฉันกราบขอบพระคุณท่านล่วงหน้า ณ ที่นี้ที่ช่วยสนับสนุนการศึกษาของดิฉัน และขอ  
ยืนยันว่าผลของการศึกษารั้งนี้จะใช้สำหรับวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น และประโยชน์ของ  
ผลการวิจัยในครั้งนี้ จะช่วยให้เกิดความเข้าใจอันนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีด้านการใช้สารสนเทศ  
ในสภาพแวดล้อมต่างๆ ของเลขานุการ ซึ่งถือเป็นวิชาชีพที่มีการใช้สารสนเทศอย่างกว้างขวาง

ขอแสดงความนับถือ

นางยุพา วัฒนศักดิ์กุล



**ภาคผนวก ง**  
**หนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย**

## หนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย

ดิฉัน นางยุพา วัฒนศักดิ์คากุล เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทของคณะศิลปศาสตร์ แขนงวิชา  
 สารสนเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ศึกษาเรื่อง การใช้  
 สารสนเทศของเลขานุการ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล และ รอง  
 ศาสตราจารย์ สิปาน ทรัพย์ทอง เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย  
 ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาแหล่งสารสนเทศที่เลขานุการ ใช้และเหตุผลของการเลือกใช้
3. เพื่อศึกษาปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ

ดิฉันได้เลือกการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ซึ่ง  
 ดิฉันมั่นใจว่าจะได้รับข้อมูลในรายละเอียดและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอท่านช่วยสละเวลาเพื่อใช้  
 ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ และขอยืนยันว่าผลของการศึกษาจะใช้สำหรับวัตถุประสงค์ทางวิชาการ  
 เท่านั้น โดยข้อมูลต่างๆ จะถูกเก็บไว้อย่างเป็นระบบและไม่เปิดเผยสู่สาธารณชนตามกฎหมาย ทั้งนี้  
 ประโยชน์ของผลการวิจัยจะช่วยให้เกิดความเข้าใจอันนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีด้านการใช้  
 สารสนเทศในสภาพแวดล้อมต่างๆ ของเลขานุการ ซึ่งถือว่าเป็นวิชาชีพที่มีการใช้สารสนเทศอย่าง  
 กว้างขวาง

ดิฉันใคร่ขอกราบขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านเข้าร่วมให้ข้อมูลใน  
 การศึกษา และขอเรียนย้ำว่าท่านสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมวิจัยหรือถอนตัวได้ทุกเมื่อ โดยไม่  
 จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล การร่วมมือในการศึกษาจะเป็นไปในลักษณะสมัครใจเท่านั้น

.....  
 นางยุพา วัฒนศักดิ์คากุล

ผู้วิจัย

วันที่ .... / .... /2547

สถานที่ .....

.....  
 (.....)

ผู้เข้าร่วมวิจัย

วันที่ .... / .... /2547

สถานที่ .....

**ภาคผนวก จ**  
**ตัวอย่างถอดเทปคำสัมภาษณ์**

สัมภาษณ์ คุณ ..... เป็น Executive Secretary ของบริษัท.....

รหัส : .....ประเภทธุรกิจ.....วันที่ ..... เวลา : .....

สถานที่สัมภาษณ์ : .....

กระบวนการสัมภาษณ์ : ผู้สัมภาษณ์ได้แนะนำตัวและอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยครั้งนี้ จากนั้นผู้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงรายละเอียดของหนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้อ่าน เนื้อหาก่อนและช่วยเซ็นชื่อให้ และรับ 1 สำเนาไว้ ผู้สัมภาษณ์เก็บไว้ 1 สำเนา ผู้สัมภาษณ์ได้ ขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเบื้องต้น และขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ก็ อนุญาตเป็นอย่างดี

ข้อมูลเบื้องต้นได้แก่ จบการศึกษาระดับตรี  
ตำแหน่ง เลขานุการบริหาร (Executive Secretary)  
ประสบการณ์ในการทำงานเลขานุการ 12 ปี (12 ปีที่ ... และอีก ... ปีที่  
อื่นในตำแหน่งอื่น)  
แผนกที่สังกัดคือ .....  
จำนวนพนักงานทั้งสิ้นประมาณมากกว่า 3,000 + คน  
ระยะเวลาที่องค์กรดำเนินการมากกว่า 15 ปี

Q1/1 ต้องขอบคุณคุณ.....มากนะค่ะ สำหรับการอนุเคราะห์เวลาในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ อยากให้  
คุณ.....ช่วยเล่าถึงงานที่ทำอยู่ในหน้าที่เลขานุการในแต่ละวันด้วยค่ะ

A1/1 เอาเป็นว่าเช้าขึ้นมาก็จะมาดูว่านายมีประชุมอะไรเพราะ โดยรวมแล้วงานของท่านคือ  
ประชุมแทบทั้งวันตั้งแต่ 8 โมง 8 โมงครึ่ง ฉะนั้นตอนช่วงเช้าเลขนายก็จะฝากไว้ว่าวันนี้จะให้ทำ  
อะไรบ้าง เพราะวันๆ จากตรงนี้ก็จะมีโอกาสได้ฝาก แล้วเราจะเป็นคนทำหมด นายก็จะบอกว่า  
วันนี้ฝากของ Dinner ให้หน่อยนะ วันนี้ฝาก ไปเอาของตรงนี้ วันนี้จะ Conference call ใครก็แล้วแต่  
คุยกันได้สักพักหนึ่ง ช่วงเวลาเข้านายไปประชุม ก็จะมีคนเอาเอกสารมาส่ง แล้วเราก็จะทำงานที่  
ได้รับมอบหมายมา บางทีตอนเย็น หรือทั้งวัน ไม่มีเวลาคุยกันเลย และระหว่างวันก็จะมีโทรศัพท์เข้า  
มาตลอด

Q2/2 สำหรับการนัดหมายตรงนี้จะขออนุญาตแบ่งออกเป็น 2 อย่างนะค่ะ คือ 1) นัดกับคู่ค้าภายนอก และ 2) นัดกับบุคลากรภายใน ทั้งนี้จะไปทีมนัดกับองค์กรภายนอกก่อนนะค่ะ ว่าส่วนใหญ่ที่เขานัดเข้ามาเขาโทรศัพท์ หรือเขียน email เข้ามาค่ะ

A2/2 นัดกับองค์กรภายนอกก็จะมีหลายแบบ มีทั้งจดหมายขอทำนัดเข้ามา นัดจากโทรศัพท์ นัดผ่าน email หรือนัดผ่านบุคคลอื่น

Q3/2 ผ่านทางไหนมากกว่าค่ะ

A3/2 คือพอๆ กันนะค่ะ ทางโทรศัพท์เขาก็จะโทรมาจากเอกสารที่เขาส่งมาแล้วว่าได้รับไหม Confirm ใหม่ หรือจากโทรศัพท์เลยก็อาจมีว่าโทรมาถามว่านายว่างไหม Confirm ใหม่ ส่วนกับคนอื่นก็อาจจะว่าผ่านคนในองค์กรหรือผ่านคนนอกองค์กรมาอีกทีหนึ่งค่ะ ว่าจะเข้ามาขอพบจะสะดวกไหม

Q4/2 เวลาที่เขาขอเข้ามาเราต้อง Confirm กับ Boss ก่อนไหมค่ะ ว่าท่านจะสะดวกให้เข้าไหม

A4/2 เราจะต้องเช็คจาก Calendar ก่อนค่ะ Calendar ของเราจะเป็นโปรแกรมบน Server ซึ่งเราสามารถเช็ค Calendar ของนายได้หรือ ในขณะเดียวกันเราก็จะมี Calendar เป็นสมุดจับอีกอันหนึ่งด้วยซึ่งเราก็จะจดเป็นดินสอไว้เพราะมันจะลบได้ทั้งวัน และที่นัดกันแน่ๆ โดยรวมก็จะไปอยู่ใน Calendar ที่เป็น Outlook แล้วเราก็จะเทียบกัน นายเองก็จะมีเครื่องอยู่เครื่องหนึ่งเรียกว่า Palm ซึ่งเขาจะ Syn กับเราได้ตลอดเวลา วันละหลายๆ ครั้ง เพราะมันจะเปลี่ยนแปลงทั้งวัน วันๆ ก็นั่ง Key เรื่องนัดกันอยู่ตรงนี้แหละค่ะ เราต้องเข้าใจว่าวันวันเราไม่ค่อยได้เจอกับนาย เขาก็ต้องมีเรื่องที่จะ Update ในนั้นและเราเองก็ต้อง Update ในนั้น แล้วพอตอนเย็นของทุกวันก็จะ Print ออกมาเลยว่าวันต่อไปจะมีนัดอะไรบ้าง เป็น Paper ซึ่งเขาก็จะสะดวกที่จะถือไปไหนต่อไหน ส่วนถ้าเป็นวันอื่นๆ เขาก็ต้องไปดูในเครื่อง Palm แต่ถ้าด่วนเขาก็จะโทรจากมือถือเข้ามาบอกนะ ว่าวันนั้นวันนี้เขาจะมี Dinner กับแขกคนนั้นคนนี้นะ วันวันท่านจะแน่นและมีนัดตลอดทั้งวัน โดยรวมจะรับนัดให้เลย โดยจะพิจารณาความสำคัญ แต่ถ้าอันนี้ดูแล้วไม่แน่ใจก็ต้องปรึกษากับนายก่อน

Q5/3 แล้วเวลาถามเรา email ถามนายหรืออย่างไรค่ะ

A5/3 ไม่ค่ะ จะรอเจอตัวแล้วค่อยถาม เพราะสำหรับ email นายจะต้องว่างจริงๆ ถึงจะมาเปิดแล้วเขาก็ไม่ค่อยจะว่างด้วย

Q6/3 ถามว่าทำไมเมื่อเรามี Outlook ที่ทันสมัยและรวดเร็วอย่างนี้แล้วเรายังต้องมาใช้สมุดจดแบบสมัยก่อนอีกล่ะคะ

A6/3 คือเราจะไม่ได้จดยละเอียดลงใน Outlook มากมายเพราะไม่อยากให้มันดูเลอะ เพราะคนอื่นเขาก็เข้ามาดูได้ด้วย และนายก็จะดูแค่สาระสำคัญ ส่วนรายละเอียดสำคัญจริงๆ จะจดไว้ในสมุด และอีกอย่างเราไม่มี Palm ใช้และก็ไม่สามารถหอบเอาคอมพิวเตอร์ไปไหนด้วยได้ แต่เราชอบสมุดไปทำงานตรงไหนก็ได้ สะดวก

Q7/3 แล้วพอเราสรุปนัดให้เรียบร้อยแล้วเราต้อง email ยืนยันไปอีกหรือไม่คะ

A7/3 ถ้าเขามีการ email มาก่อน เราก็จะ email ตอบไปคะ หรือถ้าเราจะโทร ยืนยันนัดไปแล้วเขาไม่อยู่เราก็จะ email ยืนยันไปอีกครั้ง

Q8/3 ห้องเจ้านายจะเปิดตลอดนะค่ะ

A8/3 ต้องบอกว่าเปิดตลอดคะ ไม่ค่อยอยู่หุ่รอกคะ ฉะนั้นใครจะมาพบก็จะโทรเข้ามาก่อนคะ

Q9/3 แล้วพอรับนัดเรียบร้อยแล้ว เราต้องเตรียมข้อมูลเพื่อให้ Boss คุยกับผู้ที่มาขอนัดใหม่คะ

A9/3 ต้องคะ อย่างสมมุติว่าวันนี้มีประชุมเรื่องการบริหารงานของบริษัท ผู้ขอนัดจะมีส่งเอกสารมาให้ เราก็จะเตรียมเอาไว้ให้ตั้งแต่เย็นของวันก่อนจะประชุม แล้วนอกนั้นก็จะมีหน่วยงานที่ support นายเตรียมข้อมูลเข้ามาเสริมให้ด้วย

Q10/3 แล้วข้อมูลทั้งจากผู้นำหรือหน่วยงานที่ support เขาส่งเข้ามาเป็น Hardcopy หรือ email คะ

A10/3 แล้วแต่คะ มีทั้งสองอย่าง แต่ถึงจะส่งมาเป็น email เราก็จะมา Print เป็น Hardcopy หรือถ้าเขาส่งเป็น email มาบางที่มีปัญหาเรื่อง Software เราก็จะโทรบอกให้เขาส่งเป็น Hardcopy มาคะ

Q11/4 นั้นแปลว่าเจ้านายเราจะชอบดูเป็น Hardcopy มากกว่านะค่ะ

A11/4 ใช่คะ เพราะเขาจะไม่มีเวลายามั่งดู email ทั้งวันคะ เราเองจะสามารถเข้า email account ของเจ้านาย เราจะได้ดูว่าข้อมูลที่ส่งเข้ามา ถ้าสำคัญมาก ก็จะ Forward ไปยังอีก email account ของเจ้านายให้เจ้านายอ่าน แต่ถ้าสำคัญน้อยลงมาหน่อย คือเราดูเราจะรู้คะ เราก็จะ Print เป็น Hardcopy วางไว้บนโต๊ะทำงานของเจ้านาย หรืออะไรที่ไม่สำคัญถึงขนาดต้อง Print เราก็จะ Forward ไปให้เขาเพื่ออ่านรับทราบเท่านั้น

Q12/4 ข้อมูลหรือจดหมายที่ส่งเข้ามาให้เจ้านาย เราต้อง Proof reading, scan หรือทำ Highlight ให้เจ้านายไหมคะ

A12/4 ต้องค่ะ เพราะเจ้านายจะไม่มีเวลาเข้ารายละเอียด อย่างเช่นถ้ามีจดหมายขอสนับสนุนเข้ามา ยังบริษัทเราก็จะส่งให้ทางประชาสัมพันธ์เขาเช็กดูก่อน ว่าจำนวนเงินที่จะสนับสนุนเท่าไร ประโยชน์ที่จะได้รับคืออะไร แล้วเราก็จะเอาข้อมูลที่ได้รับกลับมาเสนอเจ้านายของเราอีกที

Q13/4 เวลาประชุมเราต้องจด Minutes ไหมคะและต้องทำเรื่องของห้องประชุมไหมคะ

A13/4 ไม่ต้องค่ะ โดยรวมแล้วคนที่เข้าประชุมจะเป็นคนจดเองค่ะ แล้วส่วนใหญ่เขาก็จะให้คนที่อาวุโสหน่อยที่สุดเป็นคน เพราะการที่จะให้เขาไป Take ต้องเข้าใจว่าเขาไม่ได้เข้าใจหมดทุกเรื่อง มั่วแต่นั่งนึกเขาประชุมกันต่อถึงไหนแล้ว ก็ไม่ทัน ส่วนการของห้องประชุมก็จะผ่านการของ Online ของบริษัทค่ะ

Q14/4 พอเขา Take minutes แล้วเขาต้องส่งสำเนาให้เราไหมคะ

A14/4 ต้องค่ะ ทาง email ค่ะ หรือบางทีก็อาจเป็น Hardcopy อันนี้แล้วแต่

Q15/4 แล้วถ้าเจ้านายออกไปประชุมข้างนอก เราต้องตามไปจดไหมคะ

A15/3 ไม่ค่ะ ไม่เกี่ยว จะหนักไปทางจัดนัดมากกว่า

Q16/4 แล้วเราต้องเตรียมข้อมูลหรือ Powerpoint ไหมคะ

A16/4 ไม่ต้องเลยคะ คือถ้าไปประชุมหรือ Present เรื่องไหน เราก็จะนัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาหาคะ เพื่อคุยกันว่าเจ้านายต้องการอะไร แล้วเขาก็จะ Draft เป็น Paper มาให้ดูก่อน เมื่ออนุมัติเรียบร้อย ก็จะทำให้เขา Print เป็น Paper มาให้และก็ให้เตรียมในแผ่น Disc มาให้ด้วย จากนั้นเราก็จะ Contact ทางโน้นว่าเราจะมี CD หรือ Disc หรืออะไรก็ตามไปด้วย ให้เขาเตรียมอุปกรณ์ให้ด้วย

Q17/5 ต้องจัดทำจดหมายด้วยไหมคะและต้อง Dictate หรือแปลาคะ

A17/5 ไม่ต้องค่ะ เขาเพียงจะเรียกเราเข้าไปและก็จะบอกว่าต้องการทำจดหมายขอขอบคุณ ถ้าเรามีเวลาเราก็จะตอบไปเอง แต่ถ้าไม่มีเวลาเราก็จะส่งไปให้อีกแผนกหนึ่งขอตอบให้ หรือไม่ก็อาจจะเขียนโน้ตแนบกับ Hardcopy ที่เรา Print ไปให้หรือจดหมายที่เข้ามาหาว่าให้ตอบจดหมายขอขอบคุณไปด้วย แล้วเราก็ไปจัดการต่อด้วยตัวเอง

Q18/5 เวลาทำงานเคยเจอปัญหาอะไรบ้างไหม ยกตัวอย่างเรื่องภาษา

A18/5 มีบ้างค่ะ บางทีก็นึกคำไม่ออกนะค่ะ เราก็จะโทรหาเพื่อนเลขาดูด้วยกันก่อน และอีกที่ที่บริษัทเราจะมีบุคลากรชาวต่างชาติอยู่คนหนึ่งที่เราจ้างไว้สำหรับเรื่องภาษาโดยเฉพาะ หรือไม่เราก็ไปเปิดเอกสารเก่าๆ แล้วดูว่าเอาไหนใช้ได้ และที่นี้ก็จะมีการ Network ของ Secretary ด้วยค่ะ ที่เราจะคอยช่วยๆ กัน ในทุกเรื่อง แต่ถ้าเกิดเป็นปัญหาของภาษาที่เป็น Technical เราก็จะถามเพื่อนแผนกที่เขาเกี่ยวกับโดยตรงค่ะ

Q19/5 แล้วส่วนใหญ่โทรไปหรือ email ไปตามค่ะ

A19/5 ต้องบอกว่ทั้ง 2 อย่าง ค่ะ เพราะที่นี้ส่วนใหญ่ประชุมกันเสียมาก ไม่ค่อยอยู่กัน แต่ถ้าด่วนมาก ทุกคนก็มีมือถือ เราก็จะโทรเข้ามือถือ โดยโทรจากโทรศัพท์ในออฟฟิส หรือไม่เราก็จะใช้ Mobile Paging เข้ามือถือเขา หรือไม่อีกที่ก็ email ไป อ้อ เรามีอีกโปรแกรมที่ไว้ใช้คุยกันได้ทางคอมพิวเตอร์ คือเขาเรียกว่า VCN เราก็จะพิมพ์ไปเลยว่าเดี๋ยวติดต่อกลับเราด้วยนะ โทรไปสายไม่ว่าง ข้อความนี้ก็จะมาขึ้นที่จอเรา

Q20/5 สำหรับการติดต่อสื่อสารกัน จะขอแยกเหมือนกับเมื่อสักครู่ค่ะ คือคู่ค้าภายนอก และบุคลากรภายใน ว่าใช้อะไรมากกว่ากัน จากโทรศัพท์ email Fax ไปรษณีย์ Messenger

A20/5 กับภายนอกนะค่ะ โทรศัพท์มาก่อนค่ะ เพราะ Action มันได้ทันทีคือพอโทรไปแล้วอยู่ไม่อยู่ ถ้าไม่อยู่ก็จะได้รู้เลย ส่วน email เรา email เพื่อไว้เป็นหลักฐานหรือในเวลาที่เขาไม่อยู่แต่การตอบรับนั้น มันต้องรอ แล้วถ้าหลายวันก็ไม่ตอบสักทีก็ต้องโทรตาม แต่โดยรวมแล้วเขาก็จะตอบกันนะค่ะ

Q21/5 จังก็จะโทรโทรศัพท์ ตามด้วย Email นะค่ะ แล้วระหว่าง Fax กับ Messenger ละค่ะ

A21/5 จะเป็น Fax เพื่อเป็นการยืนยัน ส่วน Messenger ส่วนใหญ่จะเป็นการส่งหรือเอาของด่วน

Q22/6 สำหรับ Fax และ email ซึ่งการส่งจะรวดเร็วเหมือนกัน เราเลือกใช้ต่างกันอย่างไรค่ะ

A22/6 คือเราต้องรู้ว่าคนทางนั้นเขาใช้ email ไหม และถ้าเขามีใช้ เราก็จะ email ไปเพื่อยืนยัน แต่ถ้าเขาไม่ใช้เราก็ใช้ Fax แทน email จริงๆ ก็ดีนะค่ะ รวดเร็วดี และใช้เวลาน้อยกว่า Fax โดยเฉพาะเวลาที่ต้องการส่งข้อมูลเยอะๆ Fax นี้ต้อง Memory ก่อนสักกระยะแล้วค่อยๆ ส่งสัญญาณไปได้และ email เรื่องของความคมชัดจะดีกว่าด้วย บางทีเราต้องการส่งจดหมายไปสิงคโปร์ ก็จะ



สะดวกและรวดเร็ว สามารถส่งกันไปส่งกันมาเลย แต่บางคนยังคงต้องการเห็นลายเซ็นต้นน้ำเงิน ต้องการความเป็นทางการ แต่ email ยังไม่ใช่ เพราะคนยังไม่เชื่อใน eSignature แต่ Fax ก็มีปัญหาเหมือนกันตรงอย่างราชการต้องโทรเข้าไปก่อนนะ ถึงจะขอสัญญา Fax

Q23/6 แล้วในกรณีที่ส่งผ่าน Messenger เป็นเพราะอะไรคะ

A23/6 บางทีเรามีปัญหาทางด้าน email ค่ะ บางทีส่งไม่ผ่าน เพราะเราโทรไปเช็คแล้วเขาไม่ได้รับ

Q24/6 แล้วทางไปรษณีย์ล่ะคะ

A24/6 ไม่ค่อยได้ใช้ค่ะ

Q25/6 แล้วภายในล่ะคะ

A25/6 ที่นี่จะใช้โทรศัพท์ก่อน เพราะมันจะถึงตัวมากกว่า และอีกอย่างเราไม่ได้อยู่น้ำจอตลอด บางทีเราก็มีธุระกันได้ แต่ถ้าโทรมา ฉันจะตอบได้เลยว่าวันนี้ฉันมีนัดอะไร แล้วเขาก็จะได้คำตอบทันที ส่วน Fax จะส่งในกรณีที่ต้องการเห็นลายเซ็นและเร่งด่วน และท้ายสุดจะเป็น Messenger ที่จะเดินส่งและรับพวก Hardcopy ค่ะ

Q26/6 สำหรับจดหมายที่ห้าขึ้นมาเรา Save ไว้ที่ไหนคะ

A26/6 ส่วนใหญ่ไว้ใน Harddisk ค่ะคือจะเป็นงานหรืออะไรที่เราอยากเก็บไว้ใช้เป็นส่วนตัว และก็จะมี Save ไว้ใน Server ด้วย สำหรับจดหมายต่างๆ ไป และอีกอย่างคือเราจะ Print เป็น Paper เก็บไว้ในแฟ้ม เพราะเราไม่รู้ว่ามีวันหนึ่ง PC หรือ Server จะมีปัญหาหรือไม่ เกิดมีไวรัสขึ้นมาเราก็แค่เราจะไปหวังพึ่งอะไรกับมันมาก แต่ส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยเจอสักเท่าไรหรอกเพราะฝ่าย IT support เขาจะ Screen เอาไว้ก่อน แต่อย่างไรก็แล้วแต่เราต้องป้องกันไว้ระดับหนึ่งก่อน คือมันไม่คุ้มกัน ถ้าเกิดมีปัญหาขึ้นมา คือให้ใช้มันเพียงเป็นเครื่องมือก็พอ

Q27/6 แล้วมีปัญหาอย่างอื่นใหม่คะที่เจอจากการใช้ข้อมูล

A27/6 มีบางวัน Server ช้าเหลือเกิน

Q28/7 ใน Server มีการ Delete file บ่อยขนาดไหนคะ

A28/7 คือใน Server เขาจะมี Limit ของเรา ถ้าของเราเต็ม เขาก็จะแจ้งเราว่ามันเกิน Limit แล้วนะเราก็จะต้องมานั่ง Screen ว่าอันไหนไม่สำคัญเราก็จะคอย Delete แต่บางทีเราไม่ว่างจะ Screen แล้วปล่อยไป Delete มันปั๊บ แล้วนายก็จะเอา ตอนนี้เราลำบากแล้ว คราวนี้เราก็ต้องให้ทาง IT support

ช่วย ซึ่งเพิ่งเกิดขึ้นเร็วๆ นี้ แต่พอมี Backup ก็โชคดี หรือไม่อีกทีก็ต้องนึกว่าเรามี CC ให้กับใครบ้าง แล้วโทรไปขอสำเนาที่ฝ่ายนั้นๆ

Q29/7 แล้วการทำ Index เราใช้วิธีนำเอา Alphabet หรือ Numeric มาจัดการค่ะ ไม่ว่าจะเป็น Folder ใน Server หรือ ใน PC หรือ พวก Hardcopy

A29/7 หลักการคล้ายๆ กันทั้ง 3 อย่างคือ ใช้ Alphabet นำ

Q30/7 แล้วมีการทำลาย File ที่เป็น Hardcopy ถึงขนาดไหนค่ะ

A30/7 ก็เราจะดูว่ามันเต็มแล้วยัง สำคัญไหม ถ้าไม่สำคัญก็จะใส่เครื่องทำลายเอกสาร ไปโดยประมาณ ปีละ ครั้ง

Q31/7 ทำลายเลยหรือค่ะ ไม่ใช่เป็น Recycle หรือค่ะ

A31/7 ไม่ค่อยนะค่ะ เพราะเอกสารในออฟฟิศนี้โดยรวมมันค่อนข้างจะลับค่ะ จะมีโอกาส Recycle ก็ต้องเป็นเอกสารที่ไม่สำคัญเท่านั้น

Q32/7 เรามีหน้าที่ต้อง Follow up งานหรือ คอย Remind เจ้านายด้วยไหมค่ะ

A32/7 ต้องทั้งสองเรื่องเลยค่ะ ท่านจะฝากเรื่องเอาไว้

Q33/7 ท่านเดินทางบ่อยไหมค่ะ

A33/7 บ่อยค่ะ จะมีจดหมายเข้ามาเชิญซึ่งเราก็จะคอยประสานอยู่แล้ว แต่ถ้าอันไหนที่ไม่ผ่านเลข แต่ไปผ่านเจ้านาย ท่านก็จะมาบอกเราค่ะ หรือบางทีเขาก็จะ Key ผ่านเข้าไปใน Outlook เราก็จะรู้ทันที

Q34/7 แล้วเราเองตัวผ่าน Agency หรือเปล่าค่ะ แล้วเราติดต่อเขาทางไหนค่ะ

A34/7 ไซ้ค่ะ เราใช้โทรศัพท์แล้วเขาก็จะ email คอบกลับเรามาส่งรหัสยืนยันมาให้ แล้วเราก็จะ Print ให้กับเจ้านายอีกที

Q35/8 แล้วทำไมเราไม่จองตัวผ่าน email ละค่ะ

A35/8 คือบางทีมันต้องการรายละเอียดมากกว่า email ไม่ได้อะไรทันใจเราทุกอย่างนะค่ะ อย่างเช่น เอ Flight นั้น ได้ไหม ขอย้ายไป Flight นี้ได้ไหม มันเร็วกว่าไหม อะไรทำนองนี้ค่ะ มันคล่องตัวกว่า

เยอะ ถ้าเป็น email กัน ไปกันมา พอดี พุดกันดีกว่า email จะ ใช้ก็เมื่อมัน Final แล้วเป็นการยืนยันกัน  
อีกครั้ง

Q36/8 แล้วในเรื่องของตัวโรงแรมล่ะคะ

A36/8 โรงแรมนั้นส่วนใหญ่ที่นี้จะ email กันมากกว่าเพราะมันเป็นต่างประเทศ

Q37/8 เคยเกิดกรณีที่ email ไปเรียบร้อยแล้วก็มีการเปลี่ยนแปลงตอนวินาทีสุดท้าย

A37/8 มีค่ะ อย่างนี้ต้องรีบ โทรศัพท์ไปเลยคะ

Q38/8 ส่วนใหญ่เราติดต่อโรงแรมในต่างประเทศเองหรือผู้ที่เขามาเชิญคะ

A38/8 มีทั้งสองอย่างคะ แต่หลังๆ นี้จะเป็นผู้มาเชิญช่วยจัดการให้คะ

Q39/8 แล้วเรื่องรถจากสนามบินทางโน้นไปโรงแรมทางโน้นเขาจัดการให้เสร็จจะคะ

A39/8 ใช่คะ

Q40/8 แล้วจากบ้านหรือออฟฟิศไปคอนเมืองล่ะคะ

A40/8 จะมีคนขับรถประจำตำแหน่งคะ จะโทรสั่งแล้วเราจะมีสมุดจดเอาไว้ให้เขาด้วย ว่าวันนี้วัน  
นั้นจะไปไหนบ้างคะ จะไม่ใช่วิธีบอกคะ เพราะบางทีงานเราก็ยุ่ง ก็อาจลืม ฉะนั้นกันพลาดเขียนไป  
เลยดีกว่า ไม่รู้ว่าเขาผิดเราผิด แต่กันพลาดดีกว่า เพราะมันหน้าที่เรา เราใช้เขาเป็นเครื่องมือเฉยๆ ถ้า  
รับไม่ทันก็เป็นปัญหาแล้ว

Q41/8 แล้วเราต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยนหรือสภาพอากาศใหม่คะ

A41/8 โดยรวมจะดูสภาพอากาศเป็นส่วนใหญ่ เราจะรู้ว่า CNN มีเราก้เข้าไปที่ CNN ได้เลยคะ มัน  
จะบอกสภาพอากาศโดยประมาณ 5 วันที่พอจะเป็น Guideline ให้เราได้คะ ซึ่งเท่าที่ผ่านมายังไม่เคย  
เจอปัญหา

Q42/8 การเดินทางไปต่างประเทศต้องมีการอนุมัติใหม่คะ

A42/8 ปรกติถ้าเป็นคนอื่นเดินทาง เขาจะมีการขออนุมัติมาทางนาย ผ่านมาทาง email แล้วเราก็จะ  
Print out ให้นายอนุมัติ พออนุมัติเสร็จเราก้จะ Click ในคอมพิวเตอร์แจ้งการอนุมัติไปยังผู้ Request  
ส่วนตัวจริงจะให้ Messenger นำไปให้ที่บัญชี เพราะจะต้องมีการเบิกจ่ายคะ แต่ถ้าเป็นกรณีนาย

เดินทางก็จะต้องใช้ Paper เพราะนายขึ้นอยู่กับบริษัทแม่อีกแห่ง ซึ่งไม่ได้มีการเชื่อมโยง Online กัน  
เลยต้องใช้ Messenger วิ่งขึ้นไป เพราะออฟฟิศเขาอยู่ข้างบนนี้เอง หรือก็อาจใช้แม่บ้านเดินขึ้นไป  
เพราะออฟฟิศผู้บริหารส่วนใหญ่จะอยู่ 2-3 ชั้นนี้เท่านั้น

Q43/9 ต้องติดตามข่าวสารและทำ Clipping ไหมคะ

A43/9 ไม่ต้องค่ะ จะมีแผนกประชาสัมพันธ์ทำให้ โดยเขาจะส่งให้ถ้าตัวไหนมากก็จะทาง Fax แต่ถ้า  
ไม่ตัวไหนมากหลายวันเขาก็จะสรุปมาทีหนึ่งเป็น Paper และเขาก็มี Post บน Website ของบริษัท ด้วย  
ค่ะ แต่เราก็จะมีหนังสือพิมพ์ไว้ให้ด้วย บนชั้นนี้จะมีผู้ใหญ่อยู่ 5 ท่านแต่ละออฟฟิศก็รับไม่เท่ากัน  
และก็จะพยายามไม่ให้ซ้ำเพื่อจะได้ Share กันอ่านได้

Q44/9 จังแปลว่าข่าวสารที่ได้เข้ามาเราก็จะเข้าไปดูเอง เราไม่ได้ต้องติดตามให้นายนะค่ะ

A44/9 คือนายจะเข้าไปดูเมื่อมีเวลาค่ะ แต่โดยปกติทางประชาสัมพันธ์ก็จะมีโทรมาบอกเป็น  
ระยะด้วยว่าตรงนี้เวลานี้มี Event สำคัญอะไรเกี่ยวกับบริษัท หรือเกี่ยวกับ สื่อสาร เราก็จะคอยโทร  
Update นายค่ะ

Q45/9 แล้วตัวเราเองต้อง Update ตัวเราเองบ้างไหมคะ มีอ่านหนังสือพิมพ์ไทยและจากต่างชาติ  
ไหมคะ เมื่อกี้ได้ยินว่าดู CNN บ้าง

A45/9 ส่วนใหญ่จะอ่านกรุงเทพธุรกิจค่ะ แต่จริงๆ แล้วเราเองไม่ว่างจะมานั่งอ่านหนังสือพิมพ์  
เลยค่ะ ถ้าเราไม่ได้อ่านมาจากที่บ้าน แล้วถ้ามีหัวข้อไหนน่าสนใจเราก็จะจดไว้แล้วมาหารายละเอียด  
ในหนังสือพิมพ์ที่ออฟฟิศอีกครั้ง

Q46/9 แสดงความอ่านจากสิ่งพิมพ์มากกว่านะค่ะ

A46/9 ใช่ค่ะ ไม่มีเวลาอ่านจาก Online เลยค่ะ

Q47/9 แล้วต้องหาข่าวสารอย่างอื่นนอกเหนือจากเรื่องงานไหมคะ อย่างเช่น Golf

A47/9 ต้องค่ะ ต้องคอยดูว่าตรงไหน อย่างไร สนามไหน ใครจัด ใครเชิญ

Q48/10 แล้วหาจากไหนคะ หาจาก Search Engine หรือค่ะ

A48/10 ไม่ค่ะ ด้วยความที่เรามีเพื่อนเยอะ คนนั้นคนนี้ส่ง email มาให้มีข้อมูลเราก็คอย Update นาย ส่วน Search Engine จะไม่ค่อยค่ะ

Q49/10 จันทพจะสรุปได้ไหมค่ะ ว่าการติดตามข่าวสารนี้จุดประสงค์เพื่อ อันแรกคือ ไว้ Update ตัวเราเอง และสอง Update นาย

A49/10 จริงๆ แล้วสองอย่างนี้เท่าๆ กันนะค่ะ

Q50/10 ในความคิดเห็นของคุณ เลขานในยุคปัจจุบันหรืออนาคตควรจะมีลักษณะอย่างไรค่ะ ฟัง คำสั่ง Passive หรือ Active หรือ Proactive ค่ะ

A50/10 ต้องบอกว่า ของบางอย่างเรายังไม่สามารถตัดสินใจด้วยตัวเราเอง เรายังคงต้องถามนาย แต่ อะไรที่พอทำได้ เราก็ทำก่อน อย่างเรื่องอนุมัติมันจำเป็น เราว่านายเราอนุมัติแน่ เราก็อนุมัติไปก่อน แต่ถ้าอะไรถ้ามันเกินหน้าที่เราที่ต้องถามนายก่อน เราคงไม่ไป Advance ขนาดที่ว่าบอกนาย ให้นายต้องทำอะไรนั้นนายต้องทำอย่างนั้นะ นายเป็นผู้ใหญ่พอที่จะรู้ว่าอะไรควรไม่ควร และถ้าเจ้านายต้องการอะไรเขาก็จะบอกเราว่า ทำไม่ ไม่ลองไปดูที่โน้นที่นี้ดูละ เราก็จะรู้แล้วว่านาย ต้องการอะไร และเราก็จะได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงนี้ด้วย เจ้านายมีส่วนผลักดันอย่างมากค่ะ อย่างเช่นถ้าเราเกิดอยากได้คอมพิวเตอร์ตัวใหม่ที่ Speed เร็วกว่า เช็คข้อมูลหรือส่ง email ได้รวดเร็ว กว่าทำให้งานเดินได้เร็วกว่า นายก็จะอนุมัติให้ นายจะสนับสนุนค่ะ บางทีนายมีมือถือหรือ Palm ตัวใหม่ซึ่งจะมีมาอยู่เรื่อยๆ เราก็ต้องคอยเรียนรู้เรื่อยๆ บางทีอันนี้ยังเรียนไม่จบ อีกอันมาแล้ว แต่ตรงนี้จะทำให้เรา Advance ไปเรื่อยๆ นะค่ะ

Q51/10 การ Update ตัวเองยังมีวิธีอื่นอีกไหมค่ะ อย่างเช่น เข้า Class เรียน หรือ Training

A51/10 จะเรียนรู้จากคนรอบข้าง เพื่อนพนักงาน คนรู้จัก และเจ้านายบ้าง เรียนรู้จากพี่น้องเราบ้าง หรือถ้าอยากไปอบรมแล้วเราอยากออกไป นายก็ไม่ว่าอะไร หรือไม่ก็ Training ภายใน

Q52/10 คุณมีความคิดเห็นอย่างไรกับเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่เริ่มเข้ามามีบทบาทกับงาน เลขานุการที่ทำอยู่ค่ะ

A52/10 IT พูดยังไงก็มีประโยชน์ก็มีประโยชน์นะค่ะ แต่จะบอกว่าจะไปฝากชีวิตกับ IT ก็คงเป็นไปได้ ไม่ได้

Q53/11 แล้วถ้าให้ Rating ระหว่าง ดี ปานกลาง และน้อย ล่ะคะ

A53/11 ดีค่ะ แต่ให้ใช้เป็นเครื่องมือก็พอค่ะ

Q54/11 ต้องขอบคุณอีกครั้งนะคะ สำหรับการสัมภาษณ์ครั้งนี้ หากยังได้ข้อมูลไม่ครอบคลุมจะขอ  
อนุญาตโทรมาขอเพิ่มเติมนะคะ

A54/11 ได้เลยค่ะ-

----- จบ -----

ภาคผนวก ฉ  
รหัสข้อมูล

## รหัสข้อมูล

### Secretary (SEC)

รหัสที่กำหนดเป็นตัวเลข 1 ถึง 12 เพื่อใช้แทนชื่อของเลขานุการ เรียงตามวันเวลาที่ทำการสัมภาษณ์ เช่น SEC1 แทนเลขานุการคนที่ 1 เป็นต้น

### Problem Dimension (PD)

รหัสที่กำหนดแทนภาระหน้าที่หลักที่เลขานุการ ใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดเป็นตัวเลขแทนงานต่างๆ เช่น งานจัดเก็บเอกสารแทนด้วยรหัส PD1 และงานสร้างสรรชนีสำหรับจัดเก็บและค้นคืนเอกสารซึ่งเป็นงานย่อยของงานจัดเก็บเอกสารแทนด้วยรหัส PD1/1 ตัวเลข PD1 ถึง PD7 ใช้แทนงานทั้ง 7 งาน ได้แก่ งานเขียน/ร่าง/โต้ตอบจดหมายและดูแลจดหมายเข้าออก งานจัดเก็บเอกสาร การบริหารงานประชุม การเตรียมการเดินทางของผู้บริหาร งานจัดตารางนัดหมาย การติดตามงานระหว่างดำเนินการและคอยเตือนผู้บริหาร และงานติดตามข่าวสาร

### Attitude towards Information Technology (AT : IT)

รหัสที่กำหนดแทนทัศนคติต่อเทคโนโลยีของเลขานุการ โดยกำหนดเป็นตัวเลขแทนทัศนคติในแง่ต่าง ๆ เช่น AT : IT1 แทน ทัศนคติในแง่ความเป็นเครื่องมือเพื่อความรวดเร็ว ความสะดวก และความแม่นยำในการใช้สารสนเทศ AT : IT2 แทน ทัศนคติในแง่ความเป็นเครื่องมือเพื่อการลดการพึ่งพาเอกสารกระดาษ AT : IT3 แทน ทัศนคติในแง่ความเป็นเครื่องมือเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



**Network (NT)**

รหัสที่กำหนดแทนการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ โดยกำหนดเป็นตัวเลขแทนเครือข่ายวิชาชีพเลขานุการต่างๆ เช่น NT1 แทนเครือข่ายที่เป็นเพื่อนเลขานุการ NT2 แทนสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย และ NT3 แทนเครือข่ายที่เลขานุการ ใช้ผ่านเว็บและเว็บบอร์ดเลขานุการขององค์กร เป็นต้น

**Problem of Information Use (PIU)**

รหัสที่กำหนดแทนปัญหาของการใช้สารสนเทศของเลขานุการ โดยกำหนดเป็นตัวเลขแทนปัญหาต่างๆ เช่น PIU1 แทนปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร PIU2 แทนปัญหาเนื้อที่ในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ PIU3 แทนปัญหาคุณภาพและปริมาณของสารสนเทศ เป็นต้น

**Developing Oneself (DO)**

รหัสที่กำหนดแทนการเรียนรู้เพิ่มเติมของเลขานุการ โดยกำหนดเป็นตัวเลขแทนการเรียนรู้ด้านต่างๆ เช่น DO1 แทนการเรียนรู้เพิ่มเติมด้านการเขียนจดหมาย DO2 แทนการเรียนรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ DO3 แทนการเรียนรู้เพิ่มเติมด้านผลิตภัณฑ์ขององค์กร และ DO4 แทนการเรียนรู้เพิ่มเติมทางการพูดต่อหน้าสาธารณะชน เป็นต้น

**ประวัติผู้วิจัย**

<b>ชื่อ</b>	นางยุพา วัฒนศักดิ์ดากุล
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	พ.ศ. 2499
<b>สถานที่เกิด</b>	บางรัก กรุงเทพฯ
<b>ประวัติการศึกษา</b>	บช.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พ.ศ. 2543
<b>สถานที่ทำงาน</b>	ปี พ.ศ. 2534 – ปัจจุบัน บริษัท เอส เอ็น ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายสำนักงาน ปี พ.ศ. 2519 – พ.ศ. 2534 โรงแรม โอเรียนเต็ล (ประเทศไทย) ตำแหน่งเลขานุการ