

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540 โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) มุ่งศึกษาครอบคลุมเฉพาะแนวโน้มเกี่ยวกับบทบาทของเลขานุการ คุณสมบัติของเลขานุการ เทคโนโลยีที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการ ผลกระทบที่เกิดจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและแนวทางการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการระดับปริญญาตรีเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับสภาพองค์การในอีก 10 ปี ข้างหน้า คือ ในปีพุทธศักราช 2540

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเลขานุการซึ่งประกอบด้วย นักบริหารในองค์การธุรกิจ ผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพเลขานุการ ผู้บริหารในมหาวิทยาลัย เอกชนที่เปิดสอนหลักสูตรเลขานุการระดับปริญญาตรี รวมทั้งสิ้น 24 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามเทคนิคเดลฟาย จำนวน 2 รอบ รอบแรก เป็นกรอบ (Frame) เกี่ยวกับแนวโน้มของวิชาชีพตามขอบเขตการวิจัย เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้แสดงความคิดเห็นและคาดการณ์ถึงความเป็นไปได้ในปีพุทธศักราช 2540 นำข้อคิดเห็นที่ได้มาวิเคราะห์ สรุปและสร้างเป็นข้อมูลป้อนกลับไปให้กลุ่มตัวอย่างได้พิจารณาตัดสินใจให้ค่าน้ำหนักความเป็นไปได้ของแต่ละข้อความ นำคำตอบจากแบบถามรอบที่ 2 ที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 22 ชุด มาคำนวณหาค่า มัชยฐาน พิสัยระหว่างควอไทล์ ปรากฏผลว่า ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันต่อข้อความจำนวน 75 ข้อ จากจำนวนทั้งสิ้น 80 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยถือว่าความคิดเห็นที่สอดคล้องกันนี้ได้ตอบสนองจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ จึงได้คำนวณหาค่า ฐานนิยม และค่าความต่างระหว่างมัชยฐานกับฐานนิยม เพื่อยืนยันความคิดเห็นที่สอดคล้องกันนั้นอีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงได้แปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวโน้มของวิชาชีพเลขานุการ ในปีพุทธศักราช 2540 ดังนี้ คือ

1. บทบาทของเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540

การศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้มของบทบาทเลขานุการนี้ ได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1.1 บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่ (ตารางที่ 4) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อเรื่องนี้ จำนวน 7 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า บทบาทที่มีแนวโน้มว่าเป็นไปได้มากที่สุด มีจำนวน 1 ข้อ คือ การเป็นที่ปรึกษา คู่มือ เกี่ยวกับเวลาและการนัดหมาย ส่วนที่เหลือจำนวน 6 ข้อ มีแนวโน้มเป็นไปได้มาก

1.2 บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร (ตารางที่ 5) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อเรื่องนี้ จำนวน 10 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า บทบาทที่มีแนวโน้มว่าเป็นไปได้มากที่สุดจำนวน 1 ข้อ คือ เป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วที่สุดสำหรับผู้บริหาร บทบาทที่มีแนวโน้มว่าเป็นไปได้มากที่สุด จำนวน 6 ข้อ บทบาทที่มีแนวโน้มว่าเป็นไปได้พอควร จำนวน 1 ข้อ และบทบาทที่ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน จำนวน 2 ข้อ คือ เป็นผู้บริหารงานบางอย่างแทนผู้บริหารและเป็นผู้แก้ปัญหาของลูกค้าหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์การแทนผู้บริหารได้ในระดับหนึ่ง

1.3 บทบาทในการประสานงาน (ตารางที่ 6) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ จำนวน 3 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า จำนวนข้อความทุกข้อมีแนวโน้มว่าเป็นไปได้มากที่สุด คือ เป็นทั้งประชาสัมพันธ์และภาพพจน์ของผู้บริหารและองค์การ เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นภายในองค์การทั้งระดับบนและระดับล่าง เป็นผู้ประสานงานแทนผู้บริหารทั้งภายในและภายนอกองค์การ

2. คุณสมบัติของเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540

การศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้มของคุณสมบัติของเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540 นี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

2.1 คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพ (ตารางที่ 7) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อเรื่องนี้ จำนวน 15 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มของคุณสมบัติที่มีความเป็นไปได้อย่างมากที่สุด มีจำนวน 11 ข้อ คือ

- มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลโดยทั่วไป
- มีความซื่อสัตย์และสามารถเก็บความลับได้ดี
- มีคุณวุฒิขั้นต่ำในระดับปริญญาตรีและมีพื้นฐานความรู้ทั่วไป
- รู้จักการเข้าสมาคม สามารถเข้ากับคนได้ทุกระดับและสร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ
- มีปฏิภาณ ไหวพริบ ฉลาดรอบรู้และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- มีความรู้ ความสามารถ ทางด้านภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใน การพูด การเขียนและการโต้ตอบเอกสารอยู่ในขั้นดี
- มีความชัดเจนในการใช้เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน
- มีความรับผิดชอบสูง
- รู้จักกาลเทศะ วางตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่ง มีความอ่อนโยน นอบน้อม แต่ไม่ถ่อมตัวจนเกินไป
- ส่วนคุณสมบัติอีก 4 ข้อ นั้น มีแนวโน้มว่ามีความเป็นไปได้อย่าง

2.2 คุณสมบัติพิเศษเพื่อพัฒนาการตามสภาหอการค้า (ตารางที่ 8) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อเรื่องนี้ จำนวน 10 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มที่มีความเป็นไปได้อย่างมากที่สุด มี จำนวน 1 ข้อ คือ มีความตั้งใจทำงาน สามารถปรับตัว และพัฒนาตนเอง ส่วนคุณสมบัติอีก 9 ข้อนั้น มีแนวโน้มว่ามีความเป็นไปได้อย่าง

3. เทคโนโลยีที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540 (ตารางที่ 9) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อเทคโนโลยีในค่านี้นี้ จำนวน 10 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มของเทคโนโลยีที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของ เลขานุการมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ และแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้อย่าง จำนวน 8 ข้อ ส่วนแนวโน้มของเทคโนโลยีที่กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน มีจำนวน 1 ข้อ คือ เครื่องถอดข้อความ (Transcribing Machine)

4. ผลกระทบที่เกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปีพุทธศักราช 2540

การศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนี้ ได้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

4.1 ผลกระทบที่มีต่อบทบาทและคุณสมบัติของเลขานุการ (ตารางที่ 10) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อเรื่องนี้ จำนวน 5 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มของผลกระทบที่มีต่อบทบาทและคุณสมบัติของเลขานุการที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ เลขานุการจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถพร้อมที่จะปรับตนเองให้เข้ากับระบบการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย และผลกระทบที่กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน คือ เลขานุการจะมีบทบาทเปลี่ยนไปเป็น Secretary Pool คือ ทำงานให้กับผู้บริหารหลายคนแทนการเป็นเลขานุการของผู้บริหารเฉพาะคน

4.2 ผลกระทบที่มีต่อความต้องการวิชาชีพเลขานุการของตลาดแรงงาน (ตารางที่ 11) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อเรื่องนี้ จำนวน 5 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มของผลกระทบที่มีต่อความต้องการวิชาชีพเลขานุการของตลาดแรงงานที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ เลขานุการยังมีโอกาสหางานได้ถ้ามีคุณสมบัติตรงตามท้องถื่นการต้องการ ส่วนผลกระทบที่มีแนวโน้มว่าเป็นไปได้อย่างมาก มีจำนวน 3 ข้อ และแนวโน้มที่กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน จำนวน 1 ข้อ คือ ความต้องการบุคลากรของวิชาชีพจะลดลง เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน

5. แนวทางการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการระดับปริญญาตรี เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับสภาพองค์การในปีพุทธศักราช 2540

การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการระดับปริญญาตรี เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับสภาพองค์การในปีพุทธศักราช 2540 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

5.1 แนวโน้มของการเรียนการสอนโดยทั่วไป (ตารางที่ 12) กลุ่มผู้

ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ จำนวน 9 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มของการเรียนการสอนที่มีความเป็นไปได้อย่างมากที่สุดมีจำนวน 6 ข้อ คือ

อาจารย์ผู้สอนควรจะได้มีการพัฒนาตนเอง ใฝ่ศึกษาหาความรู้และติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและพัฒนาการของวิชาชีพ

ควรเสริมสร้างให้นักศึกษามีความเข้าใจถูกต้องต่อลักษณะและภาระงานของวิชาชีพเลขานุการ

เน้นหนักและภาคชันการเรียนการสอนในด้านภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้อยู่ในชั้นพร้อมที่จะออกไปประกอบอาชีพได้และควรเพิ่มการเรียนภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เช่น ภาษาญี่ปุ่น

อาจารย์ผู้สอนควรเสริมสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่อยู่ในวิชาชีพหรือเข้าร่วมกิจกรรมของสมาคมในวิชาชีพที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีประสบการณ์ ได้รับฟังความรู้ความก้าวหน้า ปัญหาการทำงาน จะได้นำมาเป็นส่วนเสริมสร้างให้การสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในรายวิชาที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการ เช่น วิชาเทคนิคงานเลขานุการ หรือวิชาการเลขานุการ ควรเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพมาเป็นอาจารย์ผู้สอน

ในจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและวิธีการสอนควรเน้นหนักการหล่อหลอมบุคลิกลักษณะความเป็นเลขานุการ

ส่วนที่เหลือจำนวน 3 ข้อ พบว่ามีแนวโน้มเป็นไปได้อย่างมาก

5.2 แนวโน้มการปรับปรุงรายวิชาในหลักสูตร (ตารางที่ 13) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อเรื่องนี้ จำนวน 8 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า รายวิชาที่ควรเพิ่มและบังคับเรียนในหลักสูตรที่มีแนวโน้มว่าเป็นไปได้อย่างมากที่สุด คือ วิชาที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มนุษยสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ จิตวิทยา ส่วนรายวิชาที่เหลือจำนวน 3 วิชา พบว่ามีแนวโน้มเป็นไปได้อย่างมาก

5.3 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร (ตารางที่ 14) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ จำนวน 3 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มของกิจกรรม

เสริมหลักสูตรทั้ง 3 ข้อ มีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ

จัดปัจฉิมนิเทศให้มีลักษณะเป็นรายวิชาบังคับเรียนในปีสุดท้ายก่อนสำเร็จการศึกษา โดยจัดเป็นระยะ ๆ และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักบริหารและผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพเลขาธิการมาเป็นผู้ให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยเตรียมความพร้อมก่อนสำเร็จการศึกษา

ควรจัดให้นักศึกษาได้มีโอกาสดูงาน ทัศนศึกษาแวดล้อมที่เป็นจริงของระบบการทำงานในองค์กรที่มีลักษณะและขนาดต่าง ๆ กัน

จัดให้มีการสัมมนาที่เกี่ยวกับวิชาชีพให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและได้รับประสบการณ์

5.4 แนวโน้มของปัญหาอุปสรรคของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (ตารางที่ 15) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อเรื่องนี้ จำนวน 5 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มของปัญหาอุปสรรคทุกข้อมีความเป็นไปได้มากที่สุดคือ

มหาวิทยาลัยควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการฝึกงานเพื่อไม่ให้นักศึกษาคาดหวังว่าจะได้ฝึกงานตรงกับสาขาวิชาชีพหรือจะได้ฝึกงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงเท่านั้น

ระบบการทำงานขององค์กรไม่พร้อมที่จะรับนักศึกษาเข้าฝึกงานแต่จำเป็นรับกายเหตุผลอื่น

มหาวิทยาลัยควรกระจายการส่งนักศึกษาออกไปฝึกงานตามองค์กรที่มีขนาดและลักษณะต่าง ๆ กัน ไม่ใช่มุ่งแต่องค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีชื่อเสียง ซึ่งองค์กรเหล่านี้ไม่อาจสนองความต้องการได้ครบทุกสถาบัน

นักศึกษามีคุณสมบัติไม่พร้อมที่จะออกไปฝึกงาน

มหาวิทยาลัยไม่ได้ระบุนโยบายเอื้อคของจุดมุ่งหมายและขอบเขตของการฝึกงานให้ชัดเจนในหนังสือขอความร่วมมือเกี่ยวกับการรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน

อภิปรายผล

1. บทบาทของเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540

โดยลักษณะงานของเลขานุการซึ่งเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้บริหารมากกว่าบุคลากรอื่นในองค์การจึงทำให้เลขานุการมีบทบาทนอกเหนือจากภาระงานในหน้าที่ คือ บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหารและเนื่องจากผู้บริหารมีภารกิจต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายระดับทั้งภายในและภายนอกองค์การ เลขานุการจึงมีบทบาทในการประสานงานตามไปด้วย การวิจัยครั้งนี้ได้ชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มของบทบาทใน 3 ลักษณะดังกล่าวซึ่งมีทั้งความแตกต่างและคล้ายคลึงกับบทบาทของเลขานุการในสภาพปัจจุบัน คือ

1.1 บทบาทต่อลักษณะงานในหน้าที่ แนวโน้มที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ การเป็นที่ปรึกษา ดูแล เกี่ยวกับเรื่องเวลาและการนัดหมาย เมื่อเปรียบเทียบกับสภาพปัจจุบันที่เลขานุการมีหน้าที่ทำตารางนัดหมายหรือนัดผู้มาติดต่อและเตือนการนัดหมายให้ผู้บริหาร (Conrad & Ruhuke 1976) แล้วจะเห็นได้ว่าบทบาทนี้ยังมีความสำคัญในอนาคตอยู่ แต่ในอนาคตนั้นผู้บริหารไม่ได้ต้องการให้เลขานุการมีหน้าที่เพียงการทำตารางนัดหรือเตือนการนัดหมายเท่านั้น เลขานุการจำเป็นต้องมีบทบาทในการจัดการ (manage) ดูแลเกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของการนัดหมายรวมทั้งมีวิธีการในการนัดลูกค้ารายใหญ่หรือบุคคลสำคัญให้ผู้บริหารได้มีโอกาสเข้าพบ แม้ว่าในปัจจุบันจะได้เริ่มนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดตาราง บันทึกและเตือนการนัดก็เป็นเพียงการเพิ่มประสิทธิภาพไม่ให้เกิดความผิดพลาดเท่านั้นและความผิดพลาดที่จะเกิดจากปัญหานี้จะเกิดขึ้นไม่ได้เลยในการบริหารธุรกิจซึ่งอยู่ในสภาพการแข่งขัน ผู้บริหารต้องอาศัยกลยุทธ์และเวลาที่จำกัดในการตัดสินใจที่ฉับพลัน ถูกต้อง เพื่อความอยู่รอดขององค์การหรือการเอาชนะคู่แข่งเพราะฉะนั้นเวลาสำหรับธุรกิจจึงถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ามาก โดยเฉพาะเวลาในการนัดหมาย ทกลง หรือเข้าพบเพื่อการเสนอขาย เช่นสัญญา และการประชุมเพื่อวางแผน ตัดสินใจ เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นก็หมายถึงความเสียหายอย่างมหาศาลและเนื่องจากลูกค้ารายใหญ่หรือบุคคลสำคัญที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับธุรกิจนั้นโอกาสในการเข้าพบเป็นไปได้ค่อนข้างยาก เลขานุการจึงจำเป็นต้องใช้

กลยุทธ์ เทคนิค หรือวิธีการเพื่อให้มีการนัดหมายเกิดขึ้น การจัดลำดับความสำคัญ การต้อนรับและการรับรองผู้มาติดต่อยังเป็นการช่วยประหยัดเวลาให้กับผู้บริหารรวมทั้งเป็นการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อทั้งทางธุรกิจและความเป็นส่วนตัว

การที่เลขานุการเป็นแหล่งเริ่มต้นในการรับข้อมูล ข่าวสาร จัดแยกลำดับความสำคัญในการนำเสนอ โต้ตอบ จัดเก็บเอกสารในชั้นความลับต่าง ๆ ก็จะเป็นภาระงานส่วนหนึ่งในการช่วยประหยัดเวลาให้กับผู้บริหารในการกลั่นกรองเบื้องต้นเพื่อจะได้ใช้เวลาให้กับการพิจารณาประเด็นที่สำคัญ อีกประการหนึ่ง คือ การดูแลให้กระบวนการประชุมดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยซึ่งถือว่าเป็นงานหลักของเลขานุการโดยตรง ทั้งนี้เพราะการประชุม คือ ภารกิจหลักของผู้บริหารและยิ่งระดับสูงมากภารกิจงานนี้จะมากตามไปด้วยและบทบาทในลักษณะนี้ไม่ได้แตกต่างกับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยแล้วจะเห็นได้ว่า ไม่ว่ารูปแบบการบริหารงานจะพัฒนาไปในลักษณะใดก็ตาม บทบาทของเลขานุการต่อลักษณะงานในหน้าที่ดังกล่าวมา ก็ยังคงมีความเป็นไปได้มากในอนาคตตามความคาดการณ์ของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของเลขานุการตามที่ The Bureau of Business Research of The University of Michigan (กมล ชูทรัพย์ 2515) ได้กำหนดไว้

1.2 บทบาทต่อการทำงานของผู้บริหาร แนวโน้มที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ การเป็นผู้สื่อข่าวที่ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วที่สุดสำหรับผู้บริหาร บทบาทในลักษณะนี้ ไม่ได้ระบุไว้ในลักษณะงานของเลขานุการแต่ปัจจุบันเริ่มเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานและคาดว่าจะ เป็นบทบาทที่มีความสำคัญมากขึ้นในอนาคตตามความคาดการณ์ของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้เนื่องจากเวลาเป็นสิ่งมีค่าในการบริหารธุรกิจ จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องรับรู้สถานการณ์อันเกี่ยวข้องกับภาระงาน เมื่อเลขานุการเป็นบุคคลที่ช่วยเหลือในการเตรียมภาระงาน เป็นผู้ได้รับความไว้วางใจ จึงต้องเป็นผู้รอบรู้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องต่อข้อมูล ข่าวสารสำคัญที่จำเป็นต่อการทำงานของผู้บริหาร บทบาทในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับการบริหารงานเลขานุการที่ระบุว่า "เลขานุการที่ดีนั้นต้องรู้ขอบเขตความรับผิดชอบของนายและกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท เป็นคนต้นตัว หูตากว้างขวาง รวมทั้งรู้จักแสวงหาข้อมูลทั้งภายในและภายนอกที่นายต้องการแต่หา

มาเองไม่ได้" (MacFarland 1985) บทบาทของเลขานุการต่อการทำงานของผู้บริหาร ในลักษณะนี้จึงเป็นการช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูงสุด และเลขานุการที่คณันต้องพร้อมที่จะร่วมมือกับนายค้ายการช่วยงานทุก ๆ ด้าน เพื่อต่อสู้ อุปสรรคในการผลักดันธุรกิจให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว บรรลุเป้าหมายสูงสุด

สำหรับแนวโน้มที่เป็นไปได้มาก คือ เป็นแหล่งข้อมูล ข่าวสาร สำหรับผู้บริหาร ซึ่งต่อเนื่องจากบทบาทในลักษณะแรกทีกล่าวมา รวมทั้งยุคนี้เป็นยุคของสารสนเทศ (Information Age) ข้อมูล ข่าวสารทั้งหลาย เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการบริหารงาน เลขานุการในฐานะผู้เตรียมภาระงานอันเป็นส่วนสนับสนุน จึงกลายเป็นแหล่งข้อมูล สำหรับผู้บริหารไม่ว่าข้อมูลนั้นจะเสาะแสวงหามาจากแหล่งใด บทบาทนี้จะมีส่วนส่งเสริม แนวโน้มที่ว่า เลขานุการจะมีบทบาทเปลี่ยนไปเป็นผู้ช่วยผู้บริหารมากกว่าเป็นเลขานุการ ตามสั่งให้มีความเป็นไปได้เพิ่มมากขึ้น คือ จะเป็นผู้ช่วยที่รอบรู้ เข้าใจสถานการณ์ นโยบายขององค์กรและวิธีการทำงานของผู้บริหาร เป็นอย่างดี จึงทำให้เลขานุการ มีลักษณะเป็นพวก Extrovert เพื่อที่จะได้มีโอกาสหาข้อมูลมาสนับสนุนงานและเพื่อ ให้งานบรรลุผลผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความกระจ่างแก่เลขานุการในเรื่องหน้าที่ ความ รับผิดชอบของตนเองและหน่วยงานว่ามีความสำคัญต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด เพราะ เลขานุการไม่ใช่เสมียน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารต้องช่วยทำให้ได้ ถ้าทำไม่ได้ ก็เป็นเลขานุการไม่ได้

ส่วนบทบาทที่กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน คือ การเป็น ผู้บริหารงานบางอย่างแทนผู้บริหาร เป็นผู้แก้ปัญหาของลูกค้า หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ธุรกิจขององค์กรแทนผู้บริหารได้ในระดับหนึ่ง จากการพิจารณาข้อมูลจะพบว่า คณะน ของน้าหนักความเป็นไปได้ระดับปานกลางค่อนข้างต่ำนั้นมาจากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็น นักบริหารในสถาบันการศึกษา มากกว่านักบริหารจากองค์กรธุรกิจ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ระบบการบริหารงานที่มีรูปแบบต่างใน สถาบันอุดมศึกษาเอกชนส่วนใหญ่จะมีรูปแบบของ การบริหารงานคล้ายกับระบบราชการ (Bureaucracy) ซึ่งเป็นระบบที่ทำหน้าที่พิศุ่ รัชคาความคงที่เอาไว้ แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงบางอย่างภายในขององค์กร เช่น การ เปลี่ยนตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง แต่งานขององค์กรก็ยังดำเนินไปเหมือนเดิม



(ประกอบ คูปริศน์ 2529) จึงทำให้ความรับผิดชอบ มอบหมายงานเป็นไปตามลำดับ ขั้นตอนของระเบียบ กฎเกณฑ์ ซึ่งจะตรงกันข้ามกับรูปแบบการบริหารธุรกิจที่ต้องอาศัย กลยุทธ์ทางการบริหารและต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพธุรกิจตลอดเวลา ผู้บริหารจะ ใช้เวลาส่วนใหญ่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับงานที่สำคัญด้านการตัดสินใจ วางนโยบาย แผนงาน การประชุมหรือติดต่ออันหมายระดับสูงภาระงานหลายอย่างที่สำคัญน้อยกว่า จึงจำเป็นต้องมอบหมายให้ผู้อื่นหรือเลขานุการได้ทำหน้าที่แทน ซึ่งจะตรงกับขอบเขตความ รับผิดชอบของงานในตำแหน่งเลขานุการระดับ Administrative Assistant อย่างไรก็ตาม การที่ผู้บริหารจะมอบหมายความไว้วางใจในการะงานเพื่อให้เลขานุการ ทำเนิการแทนได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ ลักษณะองค์การ ระบบการทำงาน นโยบายของผู้บริหาร และตัวของเลขานุการเอง

1.3 บทบาทในการประสานงาน แนวโน้มที่มีความเป็นไปได้มาก คือ เลขานุการจะเป็นผู้ประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ เป็นตัวเชื่อมระหว่าง ผู้บริหารกับบุคคลอื่นภายในองค์การทั้งระดับบนและระดับล่าง รวมทั้งเป็นประชาสัมพันธ์ และภาพพจน์ของผู้บริหารและองค์การต่อบุคคลภายนอก จากลักษณะงานของเลขานุการ ที่ระบุไว้ใน The Dictionary of Occupational Title (McFarland 1985) และจากกรรศึกษาลักษณะงานของ Conrad & Ruhuke นั้นเลขานุการจะมีบทบาทใน การต้อนรับผู้มาติดต่อแต่ในฐานะที่เป็นตัวแทนของผู้บริหารและกำลังจะมีบทบาทเปลี่ยน ไปเป็นผู้ช่วยผู้บริหารมากขึ้นในอนาคต ทำให้เลขานุการต้องมีบทบาทในการประสานงาน เพิ่มมากขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์การตามความคาดการณของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ

2. คุณสมบัติของเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540

จากการศึกษาบทบาทของเลขานุการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว จะชี้ให้เห็นว่า บทบาทเหล่านั้นจะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เข้ามากำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ อยู่ในวิชาชีพทั้งคุณสมบัติพื้นฐานและคุณสมบัติพิเศษ เพื่อพัฒนาตามสภาพองค์การ

2.1 คุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพ จากผลของการวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณสมบัติ พื้นฐานของวิชาชีพตามความคาดการณของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒินั้นไม่แตกต่างจากสภาพการณ

ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพียงแต่ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของระดับความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในอนาคตซึ่งคุณสมบัติที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ มีปฏิภาณ ไหวพริบ ฉลาดรอบรู้ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีต่อบุคคลโดยทั่วไป รู้จักการเข้าสมาคมกับคนได้ทุกระดับ สร้างความสัมพันธ์กับสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ มีบุคลิกภาพที่ดี รู้จักกาลเทศะ วางตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่ง มีความอ่อนโยน นอบน้อมแต่ไม่ด้อมตัวจนเกินไป เมื่อพิจารณาถึงคำจำกัดความของเลขานุการจาก

The Dictionary of Occupational Title ของสหรัฐอเมริกา จะเห็นว่า สอดคล้องกับคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้น คือ เลขานุการจะเป็นผู้ดูแลสำนักงาน คอยรับลูกค้าหรือบุคคลผู้มาติดต่อ เป็นผู้ติดต่อกับคณบดี จัดลำดับความสำคัญในการเข้าพบผู้บริหาร เป็นผู้ติดต่อกับคณบดี รวมทั้งเป็นผู้ประสานงานและประชาสัมพันธ์ ปกป้องผลประโยชน์ทั้งของผู้บริหารและองค์การ คุณสมบัติเหล่านี้จะเป็นส่วนประกอบที่ช่วยให้งานทำงานในหน้าที่เลขานุการได้บรรลุวัตถุประสงค์และจะตรงกับคุณสมบัติที่ดีที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งของเลขานุการ คือ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทั้งนี้เพราะ เลขานุการจะเป็นฉากแรกของผู้บริหารและองค์การ ความประทับใจจากการติดต่อจะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการแสดงออกของเลขานุการนั่นเอง

เหตุผลอีกประการหนึ่ง คือ การที่เลขานุการสามารถเข้ากับคนได้ทุกระดับ รู้จักการเข้าสมาคมกับวิชาชีพที่เกี่ยวข้องจะช่วยให้เกิดความสะดวกในการติดต่อกับคณบดี ลูกค้าหรือบุคคลสำคัญให้กับผู้บริหาร โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวกับบุคคลอื่นที่อาจเกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือคนสำคัญนั้น ๆ และการที่เลขานุการมีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่ในขั้นดีจะเป็นคุณสมบัติที่มีส่วนช่วยให้การต้อนรับ ติดต่อกับคณบดี ประชาสัมพันธ์ ประสานงานผ่านไปด้วยความเรียบร้อย ตลอดจนการมีปฏิภาณ ไหวพริบ ฉลาดรอบรู้และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี คุณสมบัติข้อนี้จะมีผลต่อการปกป้องผลประโยชน์ทั้งของผู้บริหารและองค์การได้มากขึ้น

เป็นที่ทราบแล้วว่า การบริหารธุรกิจนั้นอยู่ในลักษณะการแข่งขัน เอาชนะคู่แข่ง ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามสภาพตลาดและสามารถทำให้กิจการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นกลยุทธ์ แผนงาน ข้อมูล ข่าวสารสำคัญ ๆ จึงถือว่าเป็นความลับและส่งผลกระทบต่อ

ต่อองค์การสูงมาก เลขานุการในฐานะผู้มีส่วนรับรู้เรื่องสำคัญเหล่านี้ จำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่เป็นคนละเอียด รอบคอบ มีความรับผิดชอบสูง ซื่อสัตย์และสามารถเก็บความลับได้ดียิ่งจะเหมาะสมกับความไว้วางใจของผู้บริหาร

ส่วนแนวโน้มพื้นฐานการศึกษานั้น เลขานุการควรมีคุณวุฒิขั้นต่ำในระดับปริญญาตรีซึ่งเป็นพื้นฐานการศึกษาที่สูงกว่าในอดีตและปัจจุบันที่ระบุว่า เลขานุการควรมีคุณวุฒิขั้นต่ำในระดับโรงเรียนพาณิชย์การ (อรศรี จารุใหญ่ 2528) แต่จากความคาดการณ์ของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่คาดว่าบทบาทของเลขานุการจะเปลี่ยนไปเป็นผู้ช่วยผู้บริหารมากขึ้นในอนาคตจึงเป็นความจำเป็นที่เลขานุการจะต้องมีพื้นฐานความรู้ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับการปรับปรุงและเลื่อนตำแหน่งงาน ดังจะเห็นได้จากแนวคิดของ Fritz H. Hops (2530) เกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า "การที่เลขานุการจะก้าวขึ้นไปเป็นผู้ช่วยผู้บริหารนั้น คุณสมบัติทางด้านเลขานุการเพียงอย่างเดียวไม่พอ จำเป็นต้องมีพื้นฐานความรู้อย่างต่ำในระดับปริญญาตรีขึ้นไป"

สำหรับแนวโน้มของคุณสมบัติพื้นฐานของวิชาชีพที่มีความเป็นไปได้มากอีกด้านหนึ่ง คือ การมีความเข้าใจในลักษณะและภาระงานของวิชาชีพอย่างถูกต้อง มีทักษะพื้นฐานการทำงานของวิชาชีพอยู่ในขั้นดี จะเป็นการช่วยให้เลขานุการวางตัวและปฏิบัติหน้าที่ได้เหมาะสมกับตำแหน่งและโดยที่ลักษณะงานต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายหลายระดับ เลขานุการต้องมีประสิทธิภาพในด้านการจำ ความสามารถในการแยกแยะ จัดลำดับความสำคัญทั้งของบุคคลและเอกสาร

2.2 คุณสมบัติพิเศษเพื่อพัฒนาการตามสภาพองค์การ แม้ว่าในปัจจุบันไม่ได้มีการแยกประเภทหรือระบุไว้อย่างชัดเจนถึงคุณสมบัติในขั้นนี้ แต่ในความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า เลขานุการจำเป็นต้องเตรียมตัวและพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงของระบบงานในอนาคต ซึ่งตามความคาดการณ์ของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า แนวโน้มที่เป็นไปได้มากที่สุดของคุณสมบัติขั้นนี้ คือ เลขานุการต้องมีความตั้งใจทำงาน สามารถปรับตัวและพัฒนาตนเอง เพื่อให้เข้ากับสภาพการณ์ในอนาคตที่กำลังจะเป็น Information Society คุณสมบัติขั้นนี้จะชี้ให้เห็นชัดว่า องค์การต้องการคนที่ตั้งใจทำงาน สูงงาน

ดังจะเห็นได้จากแนวคิดของผู้ใช้บัณฑิตในวงการธุรกิจกล่าวว่า "คุณลักษณะของบัณฑิตในวงการธุรกิจ ต้องการคนสูงงาน ซื่อสัตย์ และเก่งภาษาอังกฤษมาก" (วิจิตร ศรีสอาน 2530) เพราะความตั้งใจทำงานและสูงงานนี้เองจะส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้น แสวงหาและพัฒนาตนเองให้เข้ากับระบบหรือการเปลี่ยนแปลงที่จะมาถึงในอนาคตได้ และมีส่วนสัมพันธ์อย่างต่อนื่องกับแนวโน้มที่เป็นไปได้มาก คือ การมีความตื่นตัว สนใจ ใฝ่รู้ สามารถเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวิธีทำงานของผู้บริหารและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดของพนักงานอันก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานเพราะได้มีส่วนร่วมและตระหนักถึงประโยชน์รวมทั้งความเสียหายอันอาจเกิดขึ้น

เกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับองค์การ มีความรู้พื้นฐานทางด้านจิตวิทยา มนุษยสัมพันธ์ บัญชี การบริหารสำนักงาน การบริหารเวลา ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ คุณสมบัติในตำแหน่งที่กล่าวมานี้ เมื่อได้พิจารณาข้อมูลแล้วพบว่า การให้ค่าน้ำหนักความเป็นไปได้ค่อนข้างมากนั้นมาจากผู้บริหารระดับกลางค่อนข้างสูงและเลขานุการระดับ Executive ดังนั้นความตึกเห็นที่สอดคล้องกันนี้จะ เป็นเครื่องยืนยันได้ชัดเจนว่าคุณสมบัติที่กล่าวมา มีความจำเป็นต่อพัฒนาการของเลขานุการ ซึ่งจะตรงกับลักษณะของงานเลขานุการระดับ Administrative Assistant ที่มีคุณสมบัติของตำแหน่ง คือ ต้องมีความรู้ ความสามารถ พื้นฐานการศึกษา วิธีการ ประสพการณ์ เพื่อช่วยเหลืองานของผู้บริหาร

3. เทคโนโลยีที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการในปีพุทธศักราช 2540

จากการวิเคราะห์ วิจัย ถึงแนวโน้มความเป็นไปได้ของระบบสำนักงานอัตโนมัติในประเทศไทย ประกอบกับการพิจารณาจากแนวโน้มของยอดขายที่สูงขึ้นของตลาดเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบ พบว่า สำนักงานส่วนใหญ่จะเริ่มจัดระบบงานให้เข้าลักษณะสำนักงานอัตโนมัติ (โมเคอร์นออฟิศ 2529) ทั้งนี้เพราะระบบบริหารสมัยใหม่ จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามาช่วยลดอัตราการเสี่ยงลงและพัฒนา ระบบงานให้เหมาะสมกับสภาพการณ์เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์

ตามเป้าหมาย จากความคาดการณ์ของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิพบว่า แนวโน้มของเทคโนโลยีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการในอนาคตที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ อาจจะเนื่องมาจากเลขานุการมีภาระงานในการติดต่อ นักหมาย ประสานงาน รับ-ส่ง ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่สำคัญ โทรศัพท์จึงเป็นวิธีการสื่อสารที่รวดเร็ว สะดวก ประหยัด โดยเฉพาะประโยชน์ที่จะได้จากการติดต่อธุรกิจที่สำคัญ ๆ ซึ่งอาจพบปัญหาเวลาที่ไม่มีพนักงานรับโทรศัพท์ ผู้ติดต่อเข้ามาไม่สามารถส่งข้อความเอาไว้ในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น ดังนั้นการนำเอาระบบโทรศัพท์อัตโนมัติเข้ามาใช้ในระบบงานก็จะช่วยแก้ปัญหาที่กล่าวมาได้ทั้งยังป้องกันการเสียโอกาสทางธุรกิจที่อาจเกิดจากการติดต่อไม่ได้ให้หมดไปและยังเป็นผู้ช่วยในการรับคำสั่ง ตอบรับโทรศัพท์แทนเวลาไม่ว่างหรือไม่อยู่และบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน มีตัวควบคุมการทำงานในระยะไกลแม้อยู่ในต่างประเทศก็สามารถบังคับให้เปิดเครื่องถ่ายเทคข้อความที่บันทึกไว้ โดยรับฟังได้จากโทรศัพท์ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัตินี้คือ หัวใจของระบบสำนักงานอัตโนมัติ นั่นเอง (แจ๊ค มิน ชู ชู 2529)

สำหรับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่มีแนวโน้มว่าเป็นไปได้มาก คือ เครื่องประมวลผลข้อมูล (Word Processing) เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องบันทึกคำสั่ง เครื่องโทรพิมพ์ เครื่องช่วยทำงานของผู้บริหาร เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า ระบบสำนักงานอัตโนมัติ จากการศึกษาและสัมภาษณ์เกี่ยวกับระบบสำนักงานอัตโนมัตินี้ ทำให้ทราบว่าเทคโนโลยีที่กล่าวมานี้ล้วนเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะนำไปสู่ระบบสำนักงานอัตโนมัติทั้งสิ้น ซึ่งก็ถือว่าเป็นเทคโนโลยีที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการนั่นเอง

การที่กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกันต่อแนวโน้มของ เครื่องถอดข้อความ (Transcribing Machine) นั้นเนื่องมาจากเครื่องมือชนิดนี้จะเกี่ยวข้องกับการทำงานของเลขานุการโดยตรง ซึ่งอาจจะใช้วิธีการอื่น เช่น เครื่องบันทึกเสียงแบบธรรมดาที่มีปุ่ม pause สำหรับหยุดเทป หรือใช้การจดชวเลขแทน โดยเฉพาะปัจจุบันที่กำลังพัฒนาระบบการทำงานให้ก้าวไปสู่ระบบสำนักงานอัตโนมัติ การบันทึกคำสั่งหรือข้อความอื่นใดจากผู้บริหารจะสามารถเชื่อมโยงไปเข้ากับเครื่อง

ประมวลผลคำ หรือคอมพิวเตอร์ได้เลย จึงทำให้เครื่องมือชนิดนี้ไม่มีความจำเป็นต่อลักษณะงานในอนาคต

4. ผลกระทบจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปีพุทธศักราช 2540

ด้วยเหตุที่เลขานุการต้องเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการทำงาน จึงทำให้วิชาชีพเลขานุการได้รับผลกระทบจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเหล่านั้นตามไปด้วย

4.1 ผลกระทบที่มีต่อบทบาทและคุณสมบัติของเลขานุการ แนวโน้มที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ เลขานุการจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ และพร้อมที่จะปรับตนเองให้เข้ากับระบบการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยและผลกระทบที่มีแนวโน้มว่าเป็นไปได้มากที่สุด คือ เลขานุการต้องมีความรู้พื้นฐานด้านบริหาร คอมพิวเตอร์ สารสนเทศ มากพอที่จะช่วยให้สามารถใช้ความรู้และเทคโนโลยีเหล่านั้นเข้ามาช่วยลดภาระงานและพัฒนาตนเองให้เข้ากับระบบการทำงานใหม่ ๆ ซึ่งผลกระทบนี้จะสอดคล้องกับแนวโน้มของคุณสมบัติพิเศษ เพื่อพัฒนาการตามสภาพองค์การโดยส่งผลกระทบนี้ไปถึงบทบาทการเป็นผู้ช่วยผู้บริหาร

ส่วนความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกันต่อแนวโน้มที่ว่า เลขานุการจะมีบทบาทเปลี่ยนไปเป็น Secretary Pool คือ ทำงานให้กับผู้บริหารหลายคนแทนการเป็นเลขานุการของผู้บริหารเฉพาะคน จากการพิจารณาข้อมูลการให้ค่านำหนักความเป็นไปได้มากนั้นจะเป็นผู้บริหารที่อยู่ในองค์การซึ่งนำเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาใช้และเป็นผู้บริหารในองค์การธุรกิจที่เป็นตัวแทนจำหน่ายเทคโนโลยีเหล่านั้น ซึ่งแนวคิดนี้จะตรงกับตำแหน่งของเลขานุการระดับ Secretary Level - A ที่ระบุว่า "เลขานุการระดับนี้ทำหน้าที่ไม่จำกัดแก่ผู้บริหารระดับกลางหรือเป็นเลขานุการของคนมากกว่า 1 คน หรือจะเป็นไปได้ในอีกลักษณะหนึ่ง คือ หน้าที่ของ Correspondence Operator หรือ Word Processing Operator ซึ่งมีหน้าที่จัดเตรียมข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานและถ้าต้องสนับสนุนงานหลายฝ่ายจะกลายเป็น Secretary Pool ไปได้เช่นกัน

4.2 สำหรับผลกระทบที่มีต่อแนวโน้มความต้องการวิชาชีพเลขานุการของตลาดแรงงาน แนวโน้มที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ เลขานุการยังมีโอกาสหางานได้ถ้ามีคุณสมบัติตรงตามต้องการต้องการ ซึ่งจะเป็นไปตามหลักการบริหารงานบุคคลที่ว่า Put the right man in the right job คือ การเลือกสรรคนให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และจากคำยืนยันที่ว่า ในปี 2540 วิชาชีพเลขานุการยังมีโอกาสหางานได้ เพราะธุรกิจจะเปลี่ยนไปสู่ระบบสำนักงานอัตโนมัติในอนาคตกว่า เป็นไปได้ ประมาณ 20-30% จากจำนวนองค์กรทั้งหมด (โมเดิร์นออฟฟิศ 2529) แต่ถ้าเลขานุการมีพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นแล้ว ก็จะมีโอกาสดีกว่าคนอื่น ส่วนผลกระทบที่เป็นไปได้มากที่สุดข้ออื่นนั้นจะขึ้นอยู่กับภาวะเศรษฐกิจทั้งภายในประเทศและของโลก

ในประเด็นที่ความคิดเห็นไม่สอดคล้องกันต่อผลกระทบนี้ คือ ความต้องการบุคลากรในวิชาชีพจะลดลง เนื่องจากใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดภาระงาน ข้อโต้แย้งนี้จะอยู่ในเหตุผลที่ว่า การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดภาระงานนั้น มีส่วนถูกต้อง แต่เป็นการลดภาระเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดเวลาไว้สำหรับการช่วยงานในตำแหน่งที่จำเป็นและสำคัญต่อผู้บริหาร และถึงแม้จะมีเครื่องจักรมาช่วยทำงานแต่เครื่องจักรก็ยังต้องการคนที่มีความรู้ เข้าใจภาระงานมาควบคุม (Operate) และที่สำคัญก็คือผู้บริหารยังต้องการเลขานุการที่เป็นคนมากกว่าเครื่องจักร

5. แนวทางการจัดการศึกษาวิชาชีพเลขานุการ ระดับปริญญาตรี เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความเหมาะสมกับสภาพองค์การ ในปีพุทธศักราช 2540

จากการศึกษาแนวโน้มในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเลขานุการในอนาคต อันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยกำหนดแนวทางการจัดการศึกษาแล้ว ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการศึกษาวิชาชีพของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจะเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้มองเห็นแนวทางของการพัฒนาการจัดการศึกษาค้นคว้า ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

5.1 แนวโน้มของการเรียนการสอนโดยทั่วไป แนวโน้มที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ คำนอาจารย์ผู้สอนควรจะได้มีการพัฒนาตนเอง ใฝ่ศึกษาหาความรู้ ติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี พัฒนาการของวิชาชีพ สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลในวิชาชีพหรือเข้าร่วมกิจกรรมของสมาคมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เพื่อให้ได้รับประสบการณ์มาช่วยเสริมสร้างการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการเรียนการสอนนี้ ตัวแปรที่สำคัญประการแรก คือ ผู้สอน ผู้สอนต้องมีความรู้ในเนื้อหาวิชาอย่างกว้าง ๆ ค่อนข้างแม่นยำและทันสมัย (Wotruba and Wright อ้างถึงใน ไพฑูรย์ สีนลารัตน์ 2524) โดยเฉพาะอาจารย์ที่สอนในสาขาวิชาชีพ ซึ่งอาจจะถือเป็นภาระงานอย่างหนึ่งในการให้บริการวิชาการแก่สังคม แต่ประโยชน์ที่จะได้รับนอกเหนือจากการเป็นที่ยอมรับในวงการ เกียรติยศ ผลตอบแทน เมื่อนำตนเองเข้าไปทำงานหรือเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของวงวิชาชีพนั้น เพื่อจะได้รู้ถึงความก้าวหน้า ความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาความรู้ ความคิดนั้นให้ทันต่อสภาพการณ์ เพราะประสบการณ์ที่อาจารย์ได้รับมาย่อมเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า ทฤษฎี หลักการต่าง ๆ ในหนังสือ (Text) ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรนั้น ตามสภาพการทำงานจริงแล้วสอดคล้องกันหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ควรจะปรับปรุงอย่างไร และเรื่องใดสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้มาก ย่อมจะช่วยให้อาจารย์ได้เข้าถึงลักษณะของวิชาชีพนั้น ๆ อย่างแท้จริง เพราะคุณาจารย์คือปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดการผลิตและเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของมาตรฐานการศึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัย การที่อาจารย์จะเข้าใจ ได้รับประสบการณ์จริงในลักษณะของวิชาชีพนั้นย่อมจะส่งผลถ่ายทอดมาถึงนักศึกษาโดยการนำมาสอนสอดแทรกแบบที่เรียกว่า "เจือเข้าไปในเนื้อหาวิชา" (สมบูรณ์ ศรีสุพรรณดิฐ 2530) ในลักษณะนี้ คือการสอดแทรกที่กลมกลืนไปในหลักการ ทฤษฎี นั้นอย่างสอดคล้องเหมาะสมไม่ใช่อยู่ในลักษณะการปะ หรือปะเพิ่ม ทั้งนี้อาจได้ปัญหา มาสร้างกรู๊ตึกษาให้นักศึกษาได้รู้จักใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อีกด้วย ในกรณีเช่นนี้ผู้ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการประสานประโยชน์ทั้งสองฝ่ายนี้ มิใช่มีแต่วงการศึกษาร้อยอย่างเดียว นักวิชาการอื่น ๆ ก็มองเห็นความสำคัญเช่นเดียวกัน เช่น นักเศรษฐศาสตร์ นักบริหารการเงิน นักธนาคาร ไปเป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานของรัฐบาล องค์การธุรกิจต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะต้องการการเป็นที่ยอมรับในวงการ ได้เข้าไปสัมผัสและรับรู้

ความเป็นไปในสถานการณ์จริงซึ่งถือว่ามีความมาก

ผลอีกประการหนึ่งคือความสัมพันธ์ของอาจารย์และบุคคลในวงวิชาชีพยังจะช่วยส่งผลให้ได้รับความร่วมมือในด้านต่าง ๆ เช่น การส่งนักศึกษาออกไปฝึกงาน การดูงานนอกสถานที่ ความช่วยเหลือในด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการมีโอกาสสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิที่เหมาะสมมาเป็นวิทยากรเพื่อบรรยายพิเศษหรือมาเป็นอาจารย์พิเศษ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยสร้างและหล่อหลอมความเป็นนักวิชาชีพ โดยนักศึกษาจะสามารถซึมซับเอาบุคลิกลักษณะ ท่าทาง การพูด การใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร การแต่งกาย การวางตัว รวมทั้งพฤติกรรมการแสดงออกในด้านอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะความเป็นนักวิชาชีพของอาจารย์ไว้เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับพัฒนาตนเองก่อนก้าวไปสู่วิชาชีพ ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้มากอีกด้านหนึ่ง คือ จุดมุ่งหมายของหลักสูตรและวิธีการสอน ควรเน้นหนักและหล่อหลอมบุคลิกลักษณะความเป็นเลขานุการ เสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องต่อลักษณะและภาระงาน เน้นหนักและกวาดชั้นการเรียนด้านภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้พร้อมที่จะออกไปประกอบอาชีพได้และควรเพิ่มการเรียนภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เช่น ภาษาญี่ปุ่น แนวโน้มของความคิดเห็นเหล่านี้ ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของสถาบันที่มีต่อวิชาชีพ เพราะคณะวิชาชีพในสถาบันถือว่าเป็นแหล่งผลิตบุคลากรให้กับวิชาชีพ (ไพฑูริย์ สีนลารัตน์ 2524) และเพื่อให้หลักสูตรมีความสมบูรณ์ครบถ้วนมีคุณค่าต่อวิชาชีพอย่างแท้จริงแล้ว จำเป็นต้องคำนึงถึงบทบาทต่อนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในวิชาชีพ 3 ขั้นตอน คือ การรับเข้า เพื่อให้ได้คนดีและเหมาะสม การจัดหลักสูตรและวิธีสอนเพื่อให้มั่นใจว่าจบแล้วจะมีความรู้ความสามารถ คุณธรรม และทักษะในวิชาชีพพร้อมที่จะออกไปทำงานได้เป็นอย่างดี ขั้นตอนสุดท้ายก่อนสำเร็จการศึกษา จะมีการวัดชัดเจนว่า บุคคลผู้นั้นจะสามารถเข้าสู่วิชาชีพได้อย่างไม่มีปัญหา บางวิชาชีพอาจกำหนดให้มีการฝึกงานหรือปัจฉิมนิเทศเพิ่มเติม (Blauch 1955 อ้างถึงใน ไพฑูริย์ สีนลารัตน์ 2524) จากบทบาทใน 3 ขั้นตอนนี้จะเป็นตัวประกอบสำคัญที่สอดคล้องกับแนวคิดของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้สถาบันได้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านการเรียนการสอนทั่วไป

ส่วนในด้านทักษะพื้นฐานของวิชาชีพนั้น ย่อมจะถือว่าเป็นความรับผิดชอบของ

อาจารย์ผู้สอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกปฏิบัติ (Practice) ซึ่งต้องกวาดชั้นในการตรวจงาน การวัดผลและการประเมินผลนั้น ปัจจุบันไม่อาจให้นักศึกษามีคุณสมบัติผ่านไปได้ตามเกณฑ์ขั้นต่ำเท่านั้น ต้องตระหนักถึงความสำคัญของการแข่งขันในตลาดแรงงานเพิ่มขึ้นด้วย

5.2 แนวโน้มของการปรับปรุงรายวิชาในหลักสูตร รายวิชาที่ควรเพิ่มและบังคับเรียนในหลักสูตรที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ การพัฒนาบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ จิตวิทยา และพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ส่วนแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้มากที่สุดคือ พื้นฐานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ การบริหารเวลา และพื้นฐานทางด้านโทรพิมพ์ จากความคาดการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องนี้จะสอดคล้องกับความคิดเห็นในค่านิยมสัมพันธิพิเศษเพื่อพัฒนาการที่ระบุว่า เลขาธิการจำเป็นต้องมีพื้นฐานความรู้ด้านจิตวิทยา มนุษยสัมพันธ์ บัญชี การจัดการสำนักงาน การบริหารเวลาและทรัพย์สินบุคคล เพื่อพร้อมที่จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ช่วยผู้บริหารรวมทั้งมีความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ดังนั้นเพื่อให้เลขาธิการมีคุณสมบัติดังกล่าวในอนาคตกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจึงมีความเห็นพ้องกันว่าควรบังคับเรียนวิชาเหล่านี้ในหลักสูตรซึ่งเป็นลักษณะขององค์ประกอบของหลักสูตรที่จะส่งผลกระทบต่อคุณลักษณะของบัณฑิต (สิปปนนท์ เกตุทัต 2513) คือ หมวดวิชาชีพ จะทำให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อประกอบอาชีพ เพราะฉะนั้นรายวิชาที่ได้รับการเสนอแนะให้เพิ่มเติมและบังคับเรียน ถือว่ามีผลกระทบต่อคุณสมบัติของบัณฑิตตามความต้องการขององค์การ เมื่อก้าวเข้าสู่อาชีพแล้วจะได้มีความรู้ ความสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เหมาะสมกับบทบาทและสามารถพัฒนาไปตามสภาพองค์การได้เป็นอย่างดีที่สุดในที่สุด

5.3 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่มีแนวโน้มว่ามีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ การจัดปัจฉิมนิเทศให้มีลักษณะเป็นรายวิชาบังคับเรียนในปีสุดท้ายและจัดเป็นระยะ ๆ โดยการใช้วิทยากรที่เกี่ยวข้องในวิชาชีพมาให้ความรู้ คำแนะนำ ๆ เพื่อช่วยเตรียมความพร้อมก่อนสำเร็จการศึกษา จัดให้นักศึกษาได้มีโอกาสปฏิบัติงานตามสภาพการณ์จริงขององค์การในขนาดและลักษณะต่าง ๆ กัน ควรจัดให้มีการสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เพื่อให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและได้รับ

ประสบการณ์ ความคิดเห็นนี้จะสอดคล้องกับบทบาทของคณะวิชาชีพ โดยเฉพาะขั้นตอนสุดท้าย คือ ก่อนสำเร็จการศึกษา อาจกำหนดให้มีการฝึกงานและจัดปัจฉิมนิเทศเพิ่มเติม เฉพาะการจัดปัจฉิมนิเทศนี้หากมหาวิทยาลัยจะได้เตรียมการให้ "นักศึกษาได้รับความรู้ การแนะแนวเกี่ยวกับอาชีพ และให้รู้จักแนวทางที่จะเตรียมความสามารถและประสบการณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของแหล่งงาน" (Beardley and Nancy Beveridge 1985 อ้างใน วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา 2529) เพราะการที่นักศึกษาจะได้รับความรู้ ความเข้าใจในลักษณะงานของวิชาชีพ เทคนิค วิธีทำงาน คุณสมบัติของตำแหน่งและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ จากประสบการณ์ของผู้ที่อยู่ในวงการและจากการดูงานในสภาพการณ์จริงจะให้ประโยชน์ต่อตัวนักศึกษาได้มากกว่าการฟังคำบรรยายจากการศึกษาในด้านทฤษฎีและหลักการของอาจารย์ผู้สอนอย่างเดียว และสามารถซักถามปัญหาข้อข้องใจต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นส่วนประกอบที่ช่วยให้การเรียนรู้จากชั้นเรียนได้ภาพที่ชัดเจนขึ้น และเพื่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้นควรให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมโดยรับผิดชอบร่วมกับคณาจารย์เพื่อหาหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษา การจัดโปรแกรม การติดต่อวิทยากร จัดต้อนรับ เตรียมอุปกรณ์และสถานที่ ลักษณะการจัดกิจกรรมแบบนี้จะมีรูปแบบคล้ายคลึงกับลักษณะการจัดกิจกรรมแบบผสมผสานระหว่างวิชาการกับการให้คำปรึกษาในวิชาชีพ (ธิตารัตน์ บุญนุช 2529) ซึ่งสถาบันการศึกษาจะได้พัฒนาทักษะในการทำงานให้แก่นักศึกษา โดยใช้รูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการสอนที่ไม่นับหน่วยกิต เกี่ยวกับการเขียนใบสมัครงาน การปรับปรุงบุคลิกภาพ การแต่งกายที่เหมาะสม เทคนิคการเข้ารับการสัมภาษณ์ มารยาทในการเข้าสมาคมรวมทั้งแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ

5.4 แนวโน้มของปัญหาอุปสรรคของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แนวโน้มที่เป็นไปได้มาลของปัญหาเกิดจาก มหาวิทยาลัยควรเตรียมให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พร้อมในการออกไปฝึกงาน ควรสร้างความเข้าใจในเรื่องการฝึกงานเพื่อไม่ให้นักศึกษาคาดหวังว่าจะได้ฝึกงานตรงตามสาขาวิชาชีพหรือได้ฝึกงานในองค์กรใหญ่ที่มีชื่อเสียงและควรกระจายการส่งนักศึกษาออกไปฝึกงานตามองค์กรที่มีขนาด ลักษณะต่าง ๆ กัน ไม่ควรมุ่งไปแต่องค์กรใหญ่ๆ เท่านั้น เพราะองค์กรเหล่านี้ไม่อาจสนองความต้องการได้ครบทุกสถาบัน และที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ มหาวิทยาลัยไม่ได้ระบุนายละเอียด

ของขอบเขตและจุดมุ่งหมายของการฝึกงานให้ชัดเจน

จากการพิจารณาข้อมูลในการให้ค่านำหนักความเป็นไปได้ค่อนข้างมากส่วนใหญ่แล้วจะมาจากกลุ่มของนักบริหารและเลขานุการซึ่งอยู่ในองค์การธุรกิจ เพราะมีประสบการณ์ในการรับนักศึกษาเข้าฝึกงานเกือบทั้งสิ้น จึงน่าจะเชื่อได้ว่า แนวโน้มของปัญหาอุปสรรคก็จะยังเป็นไปได้ในอนาคต ถ้าหากทางมหาวิทยาลัยยังไม่ได้ปรับปรุงและหาทางแก้ไขปัญหาให้หมดไป

ส่วนปัญหาอุปสรรคอีกประการหนึ่ง คือ ระบบการทำงานขององค์การไม่พร้อมที่จะรับนักศึกษาเข้าฝึกงานแต่จำเป็นต้องรับด้วยเหตุผลอื่น ข้อมูลของค่านำหนักเป็นไปได้มากมาจากผู้ทรงคุณวุฒิในกลุ่มสถาบัน เพราะประสบปัญหาการส่งนักศึกษาออกไปฝึกงานแต่ไม่ได้ฝึกงานตรงตามวัตถุประสงค์ มักจะเป็นการไปทำงานหรือไปช่วยเหลืองานด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เมื่อได้ศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วพบว่าการดำเนินงานขององค์การธุรกิจในช่วงเวลาโดยเฉพาะช่วงปิดงบดุล หรือการตรวจสอบบัญชี เพื่อประเมินภาษี หรือหน่วยงานบางหน่วยไม่อาจยอมรับความเสียหายที่เกิดจากการฝึกงานของนักศึกษาได้ และการที่จำเป็นต้องรับนักศึกษาเข้ามาฝึกงานนั้นมาจากเหตุผลของ ความสัมพันธ์ส่วนตัว ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสถาบัน หรือความสัมพันธ์ทางธุรกิจ เช่น สถาบันอาจเป็นลูกค้าขององค์การ สาเหตุเหล่านี้จึงมีส่วนให้เกิดปัญหาดังกล่าว

แม้ว่าจะมีปัญหาอุปสรรคหลายประการเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ทั้งที่เกิดจากตัวนักศึกษา สถาบันและองค์การ ปัญหานี้อาจจะแก้ไขได้โดยการนำเอาเทคนิค "การสอนฝึกงานแบบเน้นวัตถุประสงค์" (สุกัญญา ไชวิโลกุล 2524) มาใช้สำหรับการฝึกงานของนักศึกษา ทั้งนี้เพราะ การฝึกงานจัดเป็นการสอนแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กิจกรรมที่จะจัดให้ในการฝึกงานเป็นกิจกรรมในหน่วยงานจริง ซึ่งผู้ฝึกจะได้เรียนรู้และกำหนดการศึกษาด้วยตนเองแต่ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของอาจารย์ผู้สอนหรือสถาบัน และจำเป็นต้องมีแผนการฝึกงาน (Training Plan) ซึ่งจะเป็นแนวทางและหลักฐานที่เห็นได้ชัดเจน โดยทั่วไปแล้วแผนการฝึกงานที่สมบูรณ์แบบจะแสดงโครงการฝึกงานซึ่งเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าหน่วยงาน จะเป็นการช่วยให้ทราบ

และยอมรับถึงรายละเอียดของวัตถุประสงค์ในการฝึกงานที่ชัดเจนขึ้น ทั้งยังก่อให้เกิดผลดีต่อนักศึกษาที่จะพอใจ การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติจริง ทำให้มีแรงจูงใจสูง มองเห็นทิศทางของการฝึกงานกระจ่างขึ้น มีการสื่อสารและเข้าใจระหว่างผู้ฝึกกับหัวหน้าหน่วยงาน การให้คะแนนจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานมากกว่ายุคฝึกภายนอก

วิธีการนี้นับว่าเป็นวิธีการที่มีระบบ แสดงให้เห็นถึงการวัดและการประเมินผลได้อย่างชัดเจน มากพอที่จะให้อาจารย์ผู้สอนได้ให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำและแนวทางการปฏิบัติ เพื่อปรับปรุงจุดบกพร่องของนักศึกษาในการพบเป็นระยะ ๆ เพื่อแก้ไขให้ทันการระหว่างช่วงเวลาของการฝึกงาน ไม่ใช่คิดว่าจะรู้ปัญหาการฝึกงานก็เกือบสิ้นสุดแล้ว เนื่องจากอาจารย์ไปนิเทศงานครั้งเดียวก่อนสิ้นสุดการฝึกงานเพื่อประเมินผลซึ่งไม่สามารถช่วยให้นักศึกษาเกิดการพัฒนาขึ้นมาได้

รูปแบบของการฝึกงานในลักษณะนี้จะช่วยแก้ปัญหาการฝึกงานตามความเห็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้จากการวิจัยนี้ ในด้านความพร้อมของนักศึกษาที่จะเข้ารับการฝึกงาน เพราะวิธีการนี้นักศึกษาจะเป็นผู้กำหนดแผนการฝึกงานด้วยตนเอง เพราะฉะนั้นจึงสามารถประเมินคุณสมบัติตนเองได้ดีกว่าพร้อมมากน้อยเพียงใด อีกประการหนึ่ง คือ ช่วยให้องค์การเกิดความเข้าใจชัดเจนและยอมรับในวัตถุประสงค์ของการฝึกงานนั้น ๆ อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้แม้จะได้มีการศึกษาแนวโน้มของวิชาชีพในด้านต่าง ๆ ตามขอบเขตการวิจัยที่วางไว้ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นแนวทางนำไปสู่การปรับปรุงวางแผนการจัดการศึกษา พัฒนาระบบการผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับความต้องการของสังคมในอนาคต เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้พิจารณาแนวทางเหล่านี้ คือ

1. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการพัฒนาคณาจารย์ของภาควิชา ในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เช่น การจ่ายค่าบำรุงในการเข้าเป็นสมาชิก อนุมัติให้เข้าร่วมสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพรวมทั้งส่งเสริมให้ไปปฏิบัติงานทั้งภายในและต่างประเทศ

2. การปรับปรุงรายวิชาในหลักสูตร มหาวิทยาลัยควรจะต้องเป็นความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการบรรจุรายวิชา ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ การบริหารระบบสารสนเทศ (Management Information Systems) และความรู้พื้นฐานด้านโทรพิมพ์ ไว้ในหมวดวิชาเลือกเพราะง่ายต่อการเพิ่มเติมและเน้นให้เป็นรายวิชาบังคับเลือก เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

3. ในด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ควรมุ่งพัฒนากิจกรรมเฉพาะสาขาให้มากขึ้น โดย

3.1 จัดตั้งชมรมของนักศึกษาในสาขาวิชาชีพเลขานุการ เพื่อส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้จากประสบการณ์นอกหลักสูตร โดยจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพ เช่น การจัดสัมมนา การเชิญวิทยากรพิเศษมาบรรยายหรือสาธิตในด้านการเลี้ยงรับรอง การเลือกจัดโต๊ะอาหาร การเลือกรายการอาหารและเครื่องดื่ม การแต่งกายและการใช้เครื่องสำอาง มารยาทและการเข้าสมาคม เป็นต้น

3.2 จัดตั้งศูนย์ฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา โดยใช้ห้องปฏิบัติการเลขานุการ (Office Simulation) เป็นที่ดำเนินการ เพื่อส่งเสริมการฝึกทักษะของวิชาชีพ โดยจัดดำเนินการในรูปแบบของธุรกิจ เปิดบริการรับพิมพ์เอกสาร รายงานต่าง ๆ การถ่ายเอกสาร โรเนียว ถอดเทปและจัดพิมพ์ และทุนดำเนินการขั้นต้นอาจขอจัดสรรมาจากทุนงานรวมของคณะเมื่อมีรายได้เกิดขึ้นให้ถือเป็นทุนหมุนเวียนและค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ทั้งยังเป็นการศึกษาอุปกรณ์ที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุดอีกด้วย

4. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย จำเป็นต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาให้มากขึ้น โดยเฉพาะเครื่องประมวลผลคำ (Word Processing) หรือในระยะเร่งด่วนอาจติดขอความร่วมมือในการส่งนักศึกษาออกไปเรียนกับสถาบันภายนอกที่เปิดสอน

5. ภาควิชาควรนำเอาเทคนิคการสอนฝึกงานแบบเน้นวัตถุประสงค์ มาปรับใช้เป็นแผนการฝึกงานของนักศึกษาในสาขาวิชา เพื่อช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและทำให้การฝึกงานของนักศึกษาได้บรรลุวัตถุประสงค์ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

เพื่อให้การพัฒนาหลักสูตรเป็นไปครบตามกระบวนการ มหาวิทยาลัยควรจะได้ทำการติดตามผลบัณฑิตซึ่งถือว่าเป็นผลผลิตของหลักสูตร รวมทั้งจะได้นำแนวคิดที่ได้จากผู้ใช้บัณฑิตมาประกอบการประเมินหลักสูตรที่กำลังใช้อยู่ในปัจจุบันและนำมารวมกับผลการวิจัยนี้ เพื่อจะได้มองเห็นภาพรวมอันเป็นแนวทางนำไปสู่การบริหารหลักสูตรที่เหมาะสมกับวิชาชีพเลขานุการในอนาคต



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย