



เลขานุการ ในสังคมสารสนเทศ



* ดร.กรแก้ว อัจฉนวัจน์

ความนำ

การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ในปลายคริสต์ศตวรรษที่ ๒๐ จนกระทั่งสังคมโลกกลายเป็นสังคมสารสนเทศในสังคมสารสนเทศนั้นสังคมมีความสลับซับซ้อนเกิดขึ้นตามการพัฒนาของเทคโนโลยีขั้นสูง (High-Technology (Goumain. 1989 : 1-3) การบริหารธุรกิจในสังคมสารสนเทศมีการแข่งขันสูงมากขึ้น จนก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคที่ซับซ้อนและทวีความรุนแรง ผู้บริหาร

ในองค์กรต้องเสริมสร้างประสิทธิภาพการวินิจฉัยสั่งการและการตัดสินใจภายใต้ข้อมูลและสารสนเทศที่รวดเร็วถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ (Certo. 1985 : 9-15; Jennings. 1978 : 4-5) สภาพการแข่งขันที่สูงมากเท่าใด ผู้บริหารยังมีความจำเป็นต้องมีข่าวสารทันสมัย รวดเร็วสูงยิ่ง ๆ ขึ้นมากเท่านั้น ดังนั้นในยุคนี้ผู้ที่ครอบครองข่าวสารได้มากเพียงใด ผู้นั้นย่อมมีอำนาจ (information power) ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ มีความ

* ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ : กศ.ด. (การอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สามารถสูง จึงได้พัฒนาทักษะการประยุกต์ใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี

การบริหารงานภายใต้ข้อมูลสารสนเทศจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการบริหารงาน การพัฒนางาน การวางแผนและควบคุมงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด (Jennings. 1981 : 5 - 6) ผู้บริหารในหน่วยงานหรือองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นบุคลากรต้องมีวิสัยทัศน์คล้ายคลึงกัน สามารถรับนโยบายไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในการปฏิบัติงาน บุคลากรคนหนึ่งที่มีความสำคัญในการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่และร่วมรับผิดชอบงานของผู้บริหาร คือ *เลขานุการ*

ความหมายและบทบาทของเลขานุการ

เลขานุการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หมายถึงผู้ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ผู้ใหญ่สั่ง (ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๒๖ : ๗๒๐) ในพจนานุกรมของดานา (Dana. 1985 : 868) เลขานุการเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภาระงาน ทำหน้าที่ตอบเอกสาร ดูแลเอกสาร และงานประจำวันให้ดำเนินไปได้ทั้งงานในสำนักงาน องค์กร บริษัท สมาคมหรือทำงานส่วนตัวให้เฉพาะบุคคล ถ้าให้ความหมายโดยพิจารณาจากอักษรภาษาอังกฤษ คำว่า "Secretary" มีความหมายดังนี้ คือ S = sence (มีจิตสำนึกดี), E = efficiency (มีประสิทธิภาพ), C = courage (มีความกล้า), R = responsibility (มีความรับผิดชอบ), E = energy (มีพลังในการทำงาน), T =

technique (มีเทคนิควิธี), A = active (กระตือรือร้น), R = rich (ร่ำรวยความคิด), Y = youth (อยู่ในวัยทำงาน) เมื่อรวมความตามตัวอักษรแล้ว เลขานุการจึงเป็นบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บริหารสั่งการ เป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภาระงานด้านเอกสารและหนังสือ เป็นบุคคลที่มีจิตสำนึกดี มีความรับผิดชอบสูง ตั้งใจปฏิบัติงาน

เลขานุการในองค์กรธุรกิจ

เลขานุการในองค์กรธุรกิจจึงเป็นบุคคลสำคัญในการช่วยแบ่งเบาภารกิจและร่วมปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ เลขานุการในสังคมสารสนเทศต้องมีสมรรถภาพในการทำงานสูง สามารถปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากรที่มีจำกัด มีการแข่งขันทั้งในด้านเวลา สภาพเศรษฐกิจ และสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทุกขณะ การบริหารในยุคนี้การวินิจฉัยสั่งการและการตัดสินใจอย่างฉับพลันโดยอาศัยประสบการณ์เพียงอย่างเดียวย่อมเป็นการเสี่ยงต่อความผิดพลาด ดังนั้น การเตรียมเอกสาร ข้อมูล และสารสนเทศ จึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญต่อการวินิจฉัยสั่งการและการตัดสินใจของผู้บริหาร (Hanna, Popham and Tilton. 1973 : 3 - 4)

พัฒนาการของเทคโนโลยีในสำนักงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงส่งผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ของเลขานุการในฐานะผู้บริการและผู้สนับสนุนงาน งานเลขานุการที่เปลี่ยนแปลงไปตามการวิวัฒนาการของเทคโนโลยีนั้น เลขานุการที่มีประสิทธิภาพและศักยภาพสูงควรมีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เชิงการบริหาร สามารถจัดระบบและระเบียบงาน ข้อมูลต่าง ๆ ภายใน

สำนักงาน รับผิดชอบงานภายในสำนักงานแทนผู้บริหาร สนับสนุนงานของผู้บริหาร ทั้งนี้ การปฏิบัติงานดังกล่าว เลขานุการต้องมีความรู้และทักษะในงานเลขานุการ งานสำนักงาน การสื่อสาร และงานพิมพ์

เมื่อเครื่องพิมพ์ดีดธรรมดาได้เปลี่ยนแปลงไป กลายเป็นระบบการประมวลผลข้อมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Stair. 1984 : 348 - 364) และการประมวลผลในสำนักงาน ได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายการสื่อสารที่สามารถเชื่อมโยงระบบโทรศัพท์ ระบบโทรสาร และระบบการสื่อสารที่สามารถเชื่อมโยงด้วยเสียง ภาพ และตัวอักษร ทำให้การเก็บข้อมูลและนำเสนอสะดวก รวดเร็ว งานเลขานุการจึงเริ่มมีการปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เลขานุการในยุคนี้จึงต้องมีทักษะในการใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ช่วยทำงานภายในสำนักงาน มีความสามารถโปรแกรมค้นหาและจัดการเอกสาร รูปภาพ (DIM : Document Image Management) สามารถนำข้อมูลเข้าเครื่องทางสแกนเนอร์ พิมพ์เอกสารด้วย เครื่องพิมพ์ระบบเลเซอร์ สามารถใช้โปรแกรมจัดการฐาน ข้อมูลที่ค้นหาได้อย่างรวดเร็ว มีความรู้ในระบบแลน (LAN : Local Area Network) จากลักษณะการนำ เทคโนโลยีดังกล่าวมาไว้ในสำนักงานทำให้งานสามารถรวม เป็นศูนย์กลาง การทำงานของเลขานุการจึงเปลี่ยนเป็น กลุ่มเลขานุการ (Secretary pool) คือเลขานุการทุกคน สามารถส่งข้อมูลเข้าสู่ศูนย์กลาง ในขณะที่เดียวกันเลขานุการ สามารถทำงานเพื่อสนับสนุนงานของกลุ่มผู้บริหาร แทน การสนับสนุนข้อมูลเพื่อผู้บริหารเฉพาะคน (Jennings.

1981 : 19 - 20)

การเสริมสร้างศักยภาพของเลขานุการ

ในสังคมสารสนเทศเมื่อสำนักงานต่าง ๆ ประยุกต์ใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคนิคด้านการสื่อสาร เป็นสำนักงานอัตโนมัติ (ทักษิณา สนวนานนท์. ๒๕๓๓ : ๒๙) เลขานุการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอัตโนมัติ จึงต้อง เสริมสร้างความรู้ ความสามารถและทักษะเกี่ยวกับ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสาร และระบบการจัด การข้อมูล แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันสมัยเกี่ยวกับ กระบวนการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ต (Inter-net) เพื่อการรวบรวมข้อมูล การสื่อสารกับข้อมูลและ สารสนเทศที่เก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์ เรียนรู้หลักการ วิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล การนำเสนอข้อมูลเพื่อ การตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อการบริการและสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของผู้บริหารให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Jennings. 1978 : 650) เลขานุการที่มีศักยภาพ คุณภาพ ต้องเสริมสร้างสมรรถภาพด้านการปรับตัว ปรับบุคลิกภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็น ผู้ประสานงาน มีความสามารถในการจัดการบริหารและการ จัดการ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Everett. 1989 : 1674) มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หลักการบริหารฐานข้อมูล การใช้อินเทอร์เน็ต หลักการสื่อสาร ทักษะการใช้ภาษา ศิลปะการใช้ภาษา เป็นต้น

หลักการของงานเลขานุการในสังคมสารสนเทศ

ในสังคมสารสนเทศ เลขานุการในสำนักงานอัตโนมัติยังคงมีหน้าที่หลัก เช่นเดิม คือ

๑. การจัดทำเอกสาร การจัดทำเอกสารเริ่มตั้งแต่การหาข้อมูล การจัดพิมพ์ จัดทำรายงานต่าง ๆ เอกสารที่ใช้สำหรับนำเสนอต่อที่ประชุม เลขานุการจึงต้องมีความสามารถด้านการค้นหาข้อมูล ภาษาเพื่อการสื่อสาร การกำหนดรูปแบบเอกสารและจัดพิมพ์นำเสนอเอกสาร ในองค์การธุรกิจ งานจัดทำเอกสารมีวิธีการและรูปแบบหลายประเภท การจัดทำเอกสารในองค์การที่มีการแข่งขันสูงจะมีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นและปริมาณในการรับส่งเอกสารข้อมูลจะมีมากขึ้นเป็นลำดับ เช่น จดหมายเวียนส่งถึงลูกค้า จดหมายจึงต้องมีความถูกต้อง คุณภาพสูง มีความเหมาะสมสวยงาม สำหรับสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการ การทำรายงานเป็นสิ่งที่จำเป็น เช่น รายงานการเงิน การลงทุน โครงการต่าง ๆ ดังนั้นเลขานุการต้องมีความรับผิดชอบสูง มีความรู้ในเชิงสหวิทยาการที่เกี่ยวข้องและสามารถจัดพิมพ์เอกสารได้สมบูรณ์ ถูกต้อง รวดเร็ว

๒. การจัดเวลาและการจัดการงานนัดหมาย เลขานุการมีหน้าที่สำคัญ คือ การจัดเวลาปฏิบัติงาน (time management) และการจัดการงานนัดหมายสำหรับผู้บริหาร ผู้บริหารในองค์การธุรกิจเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญและมีค่ามาก เนื่องจากหน้าที่โดยปกติของผู้บริหารคือการประชุมด้านการบริหาร การพบปะสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลที่มีความสำคัญ ฉะนั้น การจัดเวลา

เวลาสำหรับผู้บริหารเพื่อการปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม การประชุมปรึกษาหารือร่วมกับผู้รับผิดชอบในหน่วยงานต่าง ๆ จึงควรเลือกเวลาที่เหมาะสมและมีความพร้อมมากที่สุด การพบบุคคลของผู้บริหารจึงควรได้คัดเลือกเฉพาะบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสำคัญ ๆ เท่านั้น และการพบปะบุคคลต้องเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นและสำคัญจริง

๓. การจัดการข้อมูลและเอกสาร เลขานุการมีหน้าที่รับผิดชอบการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร เพื่อนำเสนอผู้บริหาร ในองค์การนั้นข้อมูลและเอกสารเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่า เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ การจัดเก็บข้อมูลเอกสารยังคงต้องศึกษาหลักวิชาการในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้ค้นหาและนำมาใช้ได้สะดวกรวดเร็ว ระบบการจัดเก็บเอกสารในสำนักงานจึงประยุกต์ใช้หลักการจัดเก็บเอกสารโดยใช้สื่อที่เหมาะสม สะดวก มีความปลอดภัย มีความสมบูรณ์ ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ แม้ในยุคนี้จะเป็นการบริหารภายใต้ระบบ MIS (Management Information System) เครือข่ายข้อมูล และใช้คอมพิวเตอร์ก็ตาม

๔. การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารในธุรกิจต้องการความสะดวกและรวดเร็ว เมื่อธุรกิจขยายขอบข่ายเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานจึงต้องทำงานเป็นกลุ่ม (team work) มีการประสานงานและรายงานการปฏิบัติงานทุกระยะ (Update) การติดต่อสื่อสารจะมีความซับซ้อน ใช้สื่อและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อการติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร การใช้ระบบโทรศัพท์สำหรับติดต่อสื่อสารนั้น เมื่อ

เทคโนโลยีการสื่อสารได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงมีอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารทำได้สะดวกในหลายรูปแบบ ระบบสื่อสารสามารถทำได้ทั้งเสียงพูด ข้อความ และรูปภาพ การสื่อสารสามารถสื่อสารระหว่างคนกับคน และคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ หรือระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ การติดต่อสื่อสารจึงทวีความสำคัญภายใต้ระบบที่ซับซ้อนดังกล่าว เลขาธิการจึงต้องมีความสามารถในการใช้สื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยการสื่อสารและการประสานงานให้มีประสิทธิภาพ

๕. การติดตามผลงาน การติดตามผลหรือการติดตามงานที่มีความสำคัญมากขึ้นในหน่วยงาน เนื่องจากการทำงานในองค์กรต้องทำงานเป็นกลุ่ม (team) และต้องปฏิบัติงานตามแผนงาน เลขาธิการในหน่วยงานจะต้องทำหน้าที่ประสานงานและติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน การติดตามผลการปฏิบัติงานเลขาธิการจะต้องมีสิ่งเตือนความจำอาจจะเป็นตารางกำหนดการต่าง ๆ เพื่อเลขาธิการสามารถใช้ติดต่อกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามความก้าวหน้าของการทำงานและเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคจะต้องรีบนำเสนอผู้บริหาร และช่วยตอบข้อข้องใจบางประการ หรือช่วยประสานข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การติดตามผลงานจึงมีความสำคัญและยุ่งยากขึ้น การเลือกใช้อุปกรณ์และโปรแกรมสำเร็จรูปในสำนักงานอัตโนมัติให้เหมาะสมกับงานจึงเป็นความรับผิดชอบอีกประการหนึ่งของเลขาธิการ

งานเลขานุการในสถาบันอุดมศึกษา

งานเลขานุการมิใช่มีเฉพาะในหน่วยงานทางธุรกิจเท่านั้น งานเลขานุการมีได้ในหลายหน่วยงาน เช่น องค์กรนานาชาติ สมาคมต่าง ๆ แพทย์ในโรงพยาบาล องค์กรการศึกษา อาทิเช่น สถาบันระดับอุดมศึกษามักจะมีเลขานุการคณะ เลขานุการภาควิชา ฯลฯ

การวิเคราะห์งานเลขานุการสามารถพิจารณาได้หลายนัย แต่ถ้าพิจารณาจากการวิเคราะห์คำ จะพบว่ามีคำหลัก ๆ คือ สถาบันอุดมศึกษาและงานเลขานุการ ก่อนอื่นขอทำความเข้าใจความหมายและความสำคัญของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้มีข้อบ่งชี้ในการพิจารณางานของเลขานุการร่วมกันได้

ความหมายของสถาบันอุดมศึกษา

คำว่า "สถาบันอุดมศึกษา" จากหนังสือหลักการอุดมศึกษาของวิจิตร ศรีสอาน (๒๕๑๘ : ๑) ได้ให้ความหมายของคำว่า "อุดมศึกษา" หมายถึงการศึกษาระดับที่สาม (Tertiary Education) เป็นการศึกษาหลังจากมัธยมศึกษา อาจแบ่งสถานศึกษาเป็น ๓ ระดับ คือ ระดับแรก เป็นระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี คือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง อนุปริญญา ซึ่งใช้เวลาศึกษาประมาณ ๒ - ๓ ปี ระดับที่สอง คือระดับปริญญาตรี ใช้เวลาศึกษาประมาณ ๔ - ๕ ปี และระดับที่สาม คือระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งเรียกว่าระดับบัณฑิตศึกษา โดยปกติจะเป็นการศึกษาระดับมหาบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิต เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาแล้วจึงมีคำถามต่อไปว่า การอุดมศึกษาคืออะไร มีจุดมุ่งหมายอย่างไร จึง

ขอเริ่มจากในสมัยกรีกและโรมัน การจัดตั้งสำนักศึกษา โดยนักปราชญ์เพลโตและอริสโตเติล มีจุดมุ่งหมายเพื่อมุ่งพัฒนาจิตใจและพุทธิปัญญาเป็นสำคัญ (To free and enlarge the mind of man) คือให้ผู้เรียนเกิดความรู้เรื่องปัญญา (Wisdom) และมีคุณธรรม (Goodness) สมควรแก่การเป็นอภิชน (Elite) ที่ได้รับการศึกษาระดับสูง ต่อมาในสมัยกลางจุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษาได้เปลี่ยนไปตามความต้องการของสังคม คือ ได้เพิ่มบทบาทการให้การศึกษาอบรมเพื่อวิชาชีพชั้นสูง (Professional Training) วิชาที่เรียนประกอบด้วยศาสตร์เจ็ดวิชาการ (Seven Liberal Arts) แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มแรกประกอบด้วยไวยากรณ์ (Grammar) วาทศิลป์ (Rhetoric) และตรรกวิทยา (Logic) กลุ่มที่สองประกอบด้วย เลขคณิต (Arithmetic) เรขาคณิต (Geometry) ดาราศาสตร์ (Astronomy) และดนตรี (Music) วิชาเหล่านี้ในยุคนี้คนนั้นคาดว่าจะสร้างคนให้เรื่องปัญญาและมีคุณธรรมได้

การอุดมศึกษาในสมัยกลางได้มุ่งสอนกลุ่มนักวิชาการและผู้ทรงภูมิวิทยา และเป็นชุมชนทางวิชาการที่ผู้ทรงคุณวุฒิมารวมกันเพื่อการเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการ (Society of Masters and Scholars) การอุดมศึกษาในสมัยกลางจึงผสมผสานระหว่างการศึกษาเพื่อความรอบรู้ ปัญญา ความมีคุณธรรมกับการศึกษาเพื่อการทำงานในวิชาชีพ เน้นการศึกษาศิลปศาสตร์กับวิชาชีพ จะเห็นได้ว่าจุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษาได้เปลี่ยนแปลงไปตามกาลสมัยและสภาพของสังคม มีวิวัฒนาการอย่างไม่หยุดยั้ง

ในยุคต่อมาการอุดมศึกษาได้ปฏิบัติตามแนวทางของประเทศเยอรมัน คือ เน้นการศึกษาด้านปรัชญา วิทยาศาสตร์และการวิจัย ในระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์และนักศึกษามีเสรีภาพทางวิชาการ เป็นการขยายจุดมุ่งหมายของสถาบันอุดมศึกษาให้ครอบคลุมถึงเรื่องการวิจัยค้นคว้า การใช้ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และวิทยาการแขนงต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของชีวิตและสังคม จุดมุ่งหมายดังกล่าวได้เป็นต้นแบบของสถาบันอุดมศึกษาในสมัยปัจจุบัน

ภายใต้ขอบเขตของจุดมุ่งหมายดังกล่าวอุดมศึกษาในยุคปัจจุบันจึงมีภารกิจหลัก ๔ ประการ คือ

๑. การสอนวิชาการและวิชาชีพเพื่อสนองความต้องการกำลังคนของสังคม
๒. การวิจัยค้นคว้าเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ
๓. การบริการวิชาการแก่สังคม
๔. การถ่ายทอดวัฒนธรรมและการปลูกฝังความเป็นพลเมืองดี

จากภารกิจหลักดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่ในการพัฒนากำลังคน (Manpower) และพัฒนาความเป็นคนดี (Manhood) โดยผ่านกระบวนการเรียนการสอนตามหลักสูตรของคณะวิชาต่าง ๆ ที่พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของสังคม หลักการสำคัญของการอุดมศึกษายังมุ่งแสวงหา ความเป็นเลิศทางวิชาการ (Academic Excellence) และสามารถในการใช้วิชาการให้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับความต้องการและความเป็นจริงของสังคม (Academic

Relevance)

การปฏิบัติตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา ควรจะได้อ้างถึงการดำเนินงานที่เน้นความเป็นอิสระและมีเสรีภาพทางวิชาการ โดยมีระบบการบริหารกิจการภายในที่มีอิสระในการดำเนินงาน (Autonomy) และมีเสรีภาพทางวิชาการ (Academic) และเน้นเรื่องมาตรฐานการศึกษา (Academic Standard)

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษามีมาตรฐานการศึกษาสูงหรือไม่ ตัวบ่งชี้ คือ "คณาจารย์" ที่มีความเก่งกล้ามีความสามารถ การวัดมาตรฐานการศึกษา จึงมักจะชี้เกณฑ์ว่าสถาบันนั้นมีคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพร้อมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ คณาจารย์มีความรู้ความสามารถ เป็นที่ยอมรับของสังคม

เมื่อสถาบันนั้นเป็นศูนย์รวมผู้ทรงคุณวุฒิจากวิทยาการแขนงต่าง ๆ แล้ว การกำหนดหลักสูตรสาขาวิชาต่าง ๆ การกำหนดมาตรฐานการศึกษาจึงได้รับความเห็นชอบจากชุมชนวิชาการนั้นได้ สำหรับการบริหารงานในสถาบันอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานจึงแบ่งเป็นสายงานด้านวิชาการ สายงานด้านสนับสนุนวิชาการ และมีสายงานด้านธุรการ และจัดการโดยให้ความอิสระแก่คณะวิชา งานเลขานุการ (ภาควิชาหรือคณะวิชา)

การบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษานั้น ภาควิชาหรือคณะวิชาเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อสถาบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการบริหารงานวิชาการและการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน "ภาควิชาหรือคณะวิชา" จึงเป็นหน่วยงานเดียวที่สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์

ของสถาบันเกือบทั้งหมด เพราะว่าการดำเนินงานต่าง ๆ ของภาควิชาย่อมจะส่งผลโดยตรงมาสู่ความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าของสถาบันเป็นอย่างมาก การดำเนินงานของภาควิชาหรือคณะวิชาจึงเปรียบเสมือนกับเป็นระบบย่อยในระบบใหญ่ นอกจากคณบดี หัวหน้าภาควิชา ที่เป็นผู้รับนโยบายจากสถาบันมาปฏิบัติแล้ว บุคคลที่มีส่วนช่วยประสานงานของคณะวิชาหรือภาควิชา คือเลขานุการคณะหรือเลขานุการภาควิชา

เนื่องจากตำแหน่งเลขานุการเป็นตำแหน่งที่มีภาระหน้าที่ในการช่วยผู้บริหารปฏิบัติงานด้านการบริหารงานวิชาการ และการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน มีหน้าที่ในการประสานงานและปฏิบัติงานตามการมอบหมายของคณบดีหรือหัวหน้าภาควิชา

จุดศูนย์กลางของงานทางวิชาการและความก้าวหน้าทางวิชาการนั้น แท้ที่จริงอยู่ที่ภาควิชาที่มีความสามารถในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ สามารถสร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ และการสร้างสรรค์งานวิชาการ ทั้งนี้ ลำพังแต่คณบดีหรือหัวหน้าภาควิชาคนหนึ่งคนเดียวเพียงคนเดียวไม่สามารถจะประสานงานและติดตามงานให้สำเร็จลุล่วงตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาได้ถ้าปราศจากผู้ช่วยประสานงาน คือเลขานุการที่มีศักยภาพและประสิทธิภาพตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของสถาบัน และหน้าที่ของเลขานุการ

การพัฒนางานเลขานุการในสถาบันอุดมศึกษานั้น เลขานุการจะต้องมีความเข้าใจปรัชญาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เนื่องจากธรรมชาติของการอุดมศึกษาแตกต่าง

กับธุรกิจการค้า สถาบันอุดมศึกษาเน้นความเป็นอิสระในการบริหาร เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ ในขณะที่เดียวกันสถาบันอุดมศึกษามีภารกิจสำคัญ คือการนำความรู้สู่สังคม ในการนี้จึงสะท้อนเป็นกิจกรรมการฝึกอบรม การบริการวิชาการสู่สังคมนั่นเอง สำหรับภารกิจการสืบทอด ศิลปะและวัฒนธรรมนั้นเป็นภารกิจที่มีขึ้นเพื่อเสริมสร้างความเป็นมนุษยชาติ

เมื่อเลขานุการได้ตระหนักถึงภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาซึ่งแตกต่างจากปรัชญาของธุรกิจ รัฐวิสาหกิจหรืองานในหน่วยงานราชการอื่น ๆ แล้วแนวทางการพัฒนางานเลขานุการคณะหรือภาควิชา จำเป็นต้องอาศัยหลักวิชาของเลขานุการงานของเลขานุการนั้นมีบทบาทสำคัญ คือการเป็นผู้ช่วยงานของผู้บริหาร คือ คณบดีหรือหัวหน้าภาควิชา (บางสถาบันอาจใช้ชื่อเรียกแตกต่างกันไป) การเป็นเลขานุการของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา จึงมีความแตกต่างจากเลขานุการในองค์กร คือ เลขานุการในสถาบันอุดมศึกษาจะมีความเกี่ยวข้องกับงาน วิชาการหรือการบริหารทางการศึกษา เลขานุการจะมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลที่แตกต่างกัน คือ

๑. บุคลากรหรือคนในสถาบันการศึกษาที่เลขานุการต้องติดต่อประสานงาน เริ่มตั้งแต่ผู้บริหารสถาบัน คณาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักศึกษาและประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ธรรมชาติของบุคคลเหล่านี้จะแตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเองสูง

๒. งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารหลักสูตร สาขา

วิชา และรายวิชา ทั้งนี้ธรรมชาติของศาสตร์จะสะท้อนคุณลักษณะ แนวคิด ที่แตกต่างกัน เช่น คณะบริหารธุรกิจจะเน้นกำไรขาดทุน คณะมนุษยศาสตร์ จะเน้นหนักที่สภาวะจิตใจสูง คณะวิศวกรรมศาสตร์จะเน้นโครงสร้างรูปแบบ เหล่านี้เป็นต้น ธรรมชาติของศาสตร์และคุณลักษณะแนวคิดจึงแตกต่างกัน การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ จิตวิทยาทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง

๓. กระบวนการเรียนการสอน การวัดประเมินผล เลขานุการจะเป็นผู้ประสานงาน เช่น การจัดตารางสอน ตารางสอบ การประเมินผล หรือการสอนของอาจารย์ เช่น การจัดทำคำบรรยาย การต้อนรับอาจารย์ที่มาสอน เป็นต้น เลขานุการจึงต้องมีความรู้ในกระบวนการเรียนการสอน สามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง

๔. เอกสารต่าง ๆ ในสำนักงาน เลขานุการจะต้องเป็นผู้ประสานงานด้านเอกสาร เช่น จัดหมายเชิญ คำร้องของนักศึกษา ฯลฯ เลขานุการจึงต้องมีความรู้ในระบบเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การโต้ตอบเอกสาร การติดตามและการประสานงานด้านเอกสาร

๕. การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกสถาบันเลขานุการมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการเป็นผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงาน ดังนั้นทักษะการติดต่อสื่อสารจึงเป็นภารกิจหลักที่สำคัญ เนื่องจากปัจจุบันเครื่องมือสื่อสารได้พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เลขานุการในยุคสารสนเทศจึงต้องมีความสามารถในการใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องโทรสาร

เครื่องโทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป และเครือข่ายข้อมูล เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น บทสรุป

เมื่อพิจารณาเลขานุการองค์การธุรกิจหรือ เลขานุการสถาบันการศึกษาอุดมศึกษา สโมสร เลขานุการ ควรพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ความสามารถในการวางแผนพัฒนางานด้าน เอกสาร เช่น การจัดพิมพ์เอกสาร ระบบการจัดเก็บเอกสาร การค้นหาข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือจาก อินเทอร์เน็ต

๒. ความสามารถในการพัฒนางานประจำของ

เลขานุการ เช่น การจัดตารางการนัดหมาย (Time management) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป การประชุมด้วย ระบบการสื่อสารทางไกล (Teleconference)

๓. ความสามารถในการพัฒนาการประสานงาน ด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือการนำเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้กับเครือข่ายภายในองค์กร

เลขานุการในยุคสารสนเทศจึงควรมีความรู้ใน หลักการงานเลขานุการ งานสำนักงานการสื่อสารเทคโนโลยี สารสนเทศ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ประการสำคัญที่ขาดไม่ได้คือมนุษยสัมพันธ์ □□

บรรณานุกรม

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล. NETSCAPE ALL-IN-ONE. กรุงเทพฯ : ไทยเจริญการพิมพ์, ๒๕๓๙.

ทรงสมร คชเลิศ. การเลขานุการส่วนตัว. กรุงเทพฯ : ดร. ศรีสง่า, ม.ป.ป.

ทักษิณา สวานนท์. พจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : ไฮเทคพริ้นติ้ง, ๒๕๓๓.

พงศ์ สุวรรณธาดา. การเลขานุการระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : บุญเลิศการพิมพ์, ม.ป.ป.

ไพศาล สงวนหมู่ และยืน ภู่วรรณ. การสื่อสารข้อมูลและไมโครคอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ค. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๒๘.

ยืน ภู่วรรณ (ผู้เรียบเรียง). เรียนรู้อินเทอร์เน็ต ง่ายดังพลิกฝ่ามือ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๔๐.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕. พิมพ์ครั้งที่ ๒ กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๖.

วิจิตร ศรีสอน. หลักการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยพานิช, ๒๕๑๘.

สุเดือน ชลวิไล. เลขานุการ. กรุงเทพฯ : แผนกช่างพิมพ์ โรงเรียนสารพัดช่าง, ๒๕๒๐.

- Carr, J.G. *Information Technology and the Accountant*. New York : Gower Publishing, 1985.
- Certo, Samuel C. *Management of Organizations and Human Resources*. Iowa. W.C. Brown Publishers, 1985.
- Dana, F. Kellerman. *New Webster's Dictionary of the English Languages : Deluxe. Encyclopedic Edition*, New York : Lixicon Publications, Inc., 1985.
- Everett, Donna Raney. "*Competencies for Information System Workers*," *Dissertation Abstracts International*. 49(7) : 1674-A; January, 1989.
- Goumain, Pierre. *High-Technology Workplaces*. New York : Van Nostrand Reinhold, 1989.
- Gregg, John Robert, and others. *Applied Secretarial Practice*. 6th ed. New York : McGraw-Hill, 1968.
- Hanna. J Marshall, Estelle L. Popham and Reta Sloan Tilton. *Secretarial Procedure and Administration*. 6th ed. Cincinnati : South-Western Publishing Co., 1973.
- Harvey, Mike. *Office Administration and Management*. 2nd ed. New Hampshire : ICSA Publishing Ltd., 1988.
- Jennings, Lucy Mae. *Secretarial and Administrative Procedures*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1978.
- , *Secretarial and General Office Procedures*. New York : Prentice-Hall, Inc., 1981.
- Kuchhal, M.C. *Secretarial Practice*. 8th ed. New Delhi : Vikas Publishing House PVT, Ltd., 1982.
- Lientz, Bennet P. and Kathryn P. Rea. *Data Communications for Business*. St. Louis : Times Mirror/Moshy College Publishing, 1987.
- Long, Richard J. *New Office Information Technology : Human and Managerial Implications*. London

Long, Richard J. New Office Information Technology : Human and Managerial Implications.
London : Makays of Chathan, Ltd., 1987.

Martin, James. Telematic Society : A Challenge for Tomorrow. New Jersey : Prentic-Hall, Inc.,
1981.

McFarland, Emmitt N. Secretarial Procedures Office Administration and Automated Systems.
Singapore : Prentice-Hall International, Inc., 1985.

Stair, Ralph M. Principles of Data Processing Concepts, Application, and Cases. 2nd. ed. Illinois
: Richard D. Irwin, Inc., 1984.