



คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

โดย

นางสาวณัฐชยา แยมอุทัย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

โดย

นางสาวณัฐชยา แยมอุทัย



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



MEANINGFUL WORK OF PERSONAL ASSISTANT

BY

MISS NATCHAYA YAMUTAI



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY  
THAMMASAT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2015  
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวณัฐชยา แยมอุทัย

เรื่อง

คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 12 4 2559

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต ลิ้มปพาณิชย์กุล)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

  
(อาจารย์ ดร. มณฑล สรไกรกิติกุล)

คณบดี

  
(ศาสตราจารย์ ดร. ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนาจ)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล
ชื่อผู้เขียน	นางสาวณัฐชยา แยมอุทัย
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.มณฑล สรไกรกิติกุล
ปีการศึกษา	2558

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล และระบุถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน ตลอดจนศึกษาสภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน โดยเป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งคำถามที่ใช้สัมภาษณ์พัฒนาจากโครงสร้างคำถามของแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ของ Michael F. Steger ซึ่งผลคะแนนที่ได้จากการประเมินดังกล่าว จะนำมาใช้ประกอบการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับคุณค่าที่อยู่ในงานต่อไป โดยผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูง จำนวน 10 คน

ผลการวิจัยพบว่าเลขานุการส่วนบุคคลมีการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) อยู่ในระดับสูง โดยรู้สึกมีความภาคภูมิใจในงานของตน เพราะเลขานุการส่วนบุคคลคือบุคคลซึ่งทำงานใกล้ชิดผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ได้รับเกียรติและความไว้วางใจจากผู้บริหารระดับสูงให้ทำหน้าที่ในการดูแลจัดการทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานบริหารองค์กร ซึ่งงานส่วนใหญ่ที่ได้รับมอบหมายล้วนแล้วแต่เป็นงานที่สำคัญหรือเป็นความลับของผู้บริหารระดับสูงหรือองค์กร ทั้งนี้ตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคลถือว่ามีความสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงค่อนข้างมาก เพราะมีหน้าที่ในการแบ่งเบาภาระงานต่างๆและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารระดับสูง เป็นศูนย์กลางคอยประสานให้งานเดินหน้าไปได้ และยังเป็นสมองช่วยคิด ตรวจสอบ กลั่นกรอง จัดทำ และคอยเตือนผู้บริหารระดับสูงอีกด้วย ซึ่งการมีโอกาสได้ทำงานกับผู้บริหารระดับสูงทำให้ได้เรียนรู้ มุมมองและทัศนคติจากผู้บริหารระดับสูงอย่างใกล้ชิด เลขานุการส่วนบุคคลจึงเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของผู้บริหารระดับสูง โดยเลขานุการส่วนบุคคลที่มีอายุงานมาก ย่อมมีการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานมากขึ้น

ไปด้วย เพราะได้รับความก้าวหน้าและความสำเร็จในชีวิตการทำงาน รวมถึงเกิดความผูกพันกับงาน (Job engagement) และมีความรักในงานสูง ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลมากที่สุด ก็คือปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญกับเลขานุการส่วนบุคคลของตน โดยการให้เกียรติและยกย่องชื่นชมอยู่เสมอ ทั้งนี้สภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ประกอบด้วยปัญหาซึ่งเกิดขึ้นจากตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการส่วนบุคคลเอง ปัญหาจากภายในองค์กร ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงของตน ปัญหาจากสังคมภายนอก และปัญหาเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคง ซึ่งสภาพปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลให้การรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลลดลง

**คำสำคัญ:** คุณค่าในงาน, งานที่มีคุณค่าและความหมาย, เลขานุการส่วนบุคคล

Independent Study Title	MEANINGFUL WORK OF PERSONAL ASSISTANT
Author	Miss Natchaya Yamutai
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Monthon Sorakraikitikul, Ph.D.
Academic Years	2015

### ABSTRACT

This research aims to study personal assistant (PA) perception of meaningful work, identify significant factors affecting perception and the potential problems of working as personal assistant by using qualitative research method to examine in-depth information about the meaningful work of personal assistant in various organizations.

Data were collected through semi-structured interviews. Questions were developed based on Michael F. Steger's Work and Meaning Inventory (WAMI). The results from WAMI would be further used for in-depth interviews in issues related to the meaningful work. The information used in this research was provided by 10 employees who work as personal assistant of senior executives. Results were that PAs had a high perception of meaningful work. They have pride in their works since personal secretaries are those who work closely to senior executives. They also receive the honor and trust from the senior executives to manage both personal and organizational subjects. Most of the given tasks are crucial or confidential subjects of senior executives or the organizations. The personal assistant positions are deemed critical to senior executives since they not only ease the workload of senior executives, but also assist and facilitate work transitions. PAs perform as a center to coordinate the works in order to move forward. They also act like the brain in helping out with the consideration, examination, screening, memorizing, and reminding senior executives. They are considered to be the representatives of their

senior executives. Working with senior executives, they learned up-to-date business strategies and approaches. More experienced PAs had higher perceptions of meaningful work because of the progress and success in working life as well as their job engagement and passion to achieve great performance. The factor most affecting perception of meaningful work was the senior executive. These findings suggest that senior executives should recognize the importance and achievements of PAs. Problems lessening the perception of meaningful work included personal issues, internal organization, senior executives, external matters, and progress and stability. These problems result in some decrease in the perception of meaningful work of personal assistant.

**Keywords:** Meaningful Work, Personal Assistant, Secretary



## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล” สำเร็จ ลุล่วงตามความหวังของผู้จัดทำได้ ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงของอาจารย์ ดร.มณฑล สรไกรกิติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาผู้มีพระคุณ ซึ่งมีความทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ ในการ เสียสละเวลาเพื่อให้คำแนะนำปรึกษาและข้อคิดเห็นต่างๆอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการค้นคว้า อิสระครั้งนี้ อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นตลอดการดำเนินการศึกษา รวมไปถึงความ อนุเคราะห์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวัต ลิ้มปัทมาธิษณ์กุล ประธานกรรมการสอบการค้นคว้า อิสระ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำแนะนำการค้นคว้าอิสระ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น อีกทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่าน ที่กรุณาอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดวิชาความรู้จนสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้กับการค้นคว้า อิสระครั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ซึ่งได้แก่เลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูงทั้ง 10 ท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ามาให้สัมภาษณ์ข้อมูลอันเป็น ประโยชน์ยิ่งสำหรับนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และค้นพบสิ่งที่ต้องการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ผู้จัดทำ ต้องการศึกษานั้น ทั้งยังให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ คุณไพบูลย์ แยมอุทัย และคุณอรนิตย์ แยมอุทัย บิดามารดาผู้อุปถัมภ์ เลี้ยงดูและให้การสนับสนุนด้านการศึกษามาโดยตลอด จนกระทั่งเติบโตและมีการศึกษาที่ดี อีกทั้ง ยังให้การดูแลและความห่วงใยตลอดระยะเวลาในการศึกษาที่ผ่านมา ตลอดจนญาติพี่น้อง เพื่อนรุ่น เก่า เพื่อนร่วมงาน เพื่อนนักศึกษาทุกคน รวมถึงบุคคลที่มีได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ไว้ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจ และความช่วยเหลือเกื้อกูลเป็นอย่างดีเสมอมา

ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดังกล่าว จึงทำให้การค้นคว้า อิสระครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ในที่สุด ทั้งนี้หากการค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง ประการใด ผู้จัดทำขอน้อมรับคำแนะนำด้วยความยินดียิ่งทุกประการ

นางสาวณัฐชยา แยมอุทัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของงานวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
1.3 คำถามการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 การทำงานเลขานุการส่วนบุคคล	5
2.1.1 ความหมายของเลขานุการ	5
2.1.2 บทบาทหน้าที่ของอาชีพเลขานุการ	7
2.1.3 การเปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการส่วนบุคคลและ เลขานุการบริษัท	11
2.2 คำจำกัดความของงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)	14

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)	18
2.3.1 ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน	18
2.3.2 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน	19
2.3.3 ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน	20
2.3.4 ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร	21
2.3.5 ปัจจัยทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	22
2.3.6 ปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร	23
2.3.7 ปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม	24
2.4 ผลกระทบของงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)	27
2.5 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับงานที่มี คุณค่าและความหมาย (Meaning of work)	29
2.5.1 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader Member Exchange Theory : LMX)	29
2.5.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)	32
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	36
3.1 ผู้ให้ข้อมูล	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	39
3.2.1 การสร้างเครื่องมือ	40
3.3 วิธีการเก็บข้อมูล	41
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	42
3.5 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	43
3.6 การปกป้องของข้อมูล (Data protection)	43
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	45
4.1 การรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล (Meaningful Work)	45

4.1.1	ฉันค้นพบว่าอาชีพของฉันมีคุณค่าและมีความหมาย	47
4.1.2	ฉันเห็นว่าการทำงานของฉันเป็นงานที่เอื้อต่อความก้าวหน้า ในชีวิตของฉัน	50
4.1.3	งานของฉันไม่ได้แตกต่างจากงานอื่นๆ	53
4.1.4	ฉันเข้าใจว่างานของฉันมีความหมายต่อชีวิตของฉันอย่างไร	56
4.1.5	ฉันรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้งานของฉันมีความหมาย	59
4.1.6	ฉันรู้ว่างานของฉันสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้	62
4.1.7	งานของฉันช่วยให้ฉันเข้าใจตัวเองมากขึ้น	65
4.1.8	ฉันค้นพบงานที่มีเป้าหมายที่ฉันต้องการ	68
4.1.9	งานของฉันช่วยให้ฉันเข้าใจสิ่งต่างๆรอบตัว	70
4.1.10	งานที่ฉันทำสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม	72
4.2	ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล	76
4.2.1	ปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)	76
4.2.1.1	ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน	77
4.2.1.2	ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน	78
4.2.1.3	ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน	80
4.2.1.4	ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร	82
4.2.1.5	ปัจจัยทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	84
4.2.1.6	ปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร	87
4.2.1.7	ปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม	89
4.2.2	การระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล	90
4.3	สภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อ การรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work)	95
4.3.1	ปัญหาภายในตนเอง	96
4.3.2	ปัญหาจากภายในองค์กร	97
4.3.3	ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงของตนเอง	98
4.3.4	ปัญหาจากสังคมภายนอก	99
4.3.5	ปัญหาเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคง	99

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	101
5.1 สรุปผลการศึกษา	101
5.1.1 การรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล (Meaningful Work)	101
5.1.1.1 การรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานเลขานุการส่วนบุคคล	104
5.1.1.2 การรับรู้ถึงคุณค่าที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของงาน เลขานุการส่วนบุคคล	107
5.1.1.3 การรับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงานอื่นๆ	108
5.1.1.4 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลที่มีความหมาย ต่อชีวิตของตนเอง	111
5.1.1.5 การรับรู้ถึงสิ่งที่ทำให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมาย	113
5.1.1.6 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการสร้าง ความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้	115
5.1.1.7 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการช่วยให้ เข้าใจตัวเองมากขึ้น	117
5.1.1.8 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการทำให้ ค้นพบเป้าหมายที่ต้องการได้	118
5.1.1.9 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการช่วยให้ เข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว	121
5.1.1.10 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการสนับสนุน ให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม	122
5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล	125
5.1.3 สภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบ ต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work)	128
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	129
5.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล	129
5.2.1.1 ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย)	130

5.2.1.2	ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน	130
5.2.1.3	ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	131
5.2.1.4	ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน	131
5.2.1.5	ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน	131
5.2.1.6	ปัจจัยทางด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	132
5.2.1.7	ปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม	132
5.2.1.8	ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร	133
5.2.1.9	ปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร	133
5.2.1.10	ปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว	134
5.2.2	ผลกระทบของงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)	134
5.3	ประโยชน์ที่ได้รับเชิงวิชาการ	135
5.4	ข้อเสนอแนะในเชิงบริหาร	135
5.5	ข้อจำกัดในงานวิจัย	137
5.6	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	137
5.7	ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	138
5.7.1	ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	138
5.7.2	ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัย	139
5.7.3	ความรู้เกี่ยวกับการทำงานของตนเองและความรู้เกี่ยวกับตนเอง	139
5.8	ข้อสรุป	140
	รายการอ้างอิง	142
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเรื่องคุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล	147
	ภาคผนวก ข The Work and Meaning Inventory	149
	ภาคผนวก ค ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	150
	ประวัติผู้เขียน	151

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ลักษณะงานของอาชีพเลขานุการ ตามหลักเกณฑ์การจัดแบ่งหมวดหมู่ และรหัสของประเภทอาชีพ	8
2.2 บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการในแง่ของการทำงานในประเทศไทย	9
2.3 การเปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการส่วนบุคคล และเลขานุการบริษัท	12
2.4 การเปรียบเทียบปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)	26
3.1 รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์รายบุคคล	37
3.2 รายละเอียดผู้บริหารระดับสูงของผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล	38
4.1 คะแนนการประเมินตนเองของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน โดยใช้แบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI)	46
4.2 คำถามที่ 1 ฉันค้นพบว่าอาชีพของฉันมีคุณค่าและมีความหมาย	47
4.3 คำถามที่ 2 ฉันเห็นว่าการทำงานของฉันเป็นงานที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของฉัน	50
4.4 คำถามที่ 3 งานของฉันไม่ได้แตกต่างจากงานอื่นๆ	53
4.5 คำถามที่ 4 ฉันเข้าใจว่างานของฉันมีความหมายต่อชีวิตของฉันอย่างไร	57
4.6 คำถามที่ 5 ฉันรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้งานของฉันมีความหมาย	59
4.7 คำถามที่ 6 ฉันรู้ว่างานของฉันสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้	62
4.8 คำถามที่ 7 งานของฉันช่วยให้ฉันเข้าใจตัวเองมากขึ้น	65
4.9 คำถามที่ 8 ฉันค้นพบงานที่มีเป้าหมายที่ฉันต้องการ	68
4.10 คำถามที่ 9 งานของฉันช่วยให้ฉันเข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว	70
4.11 คำถามที่ 10 งานที่ฉันทำสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม	73
4.12 การระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล	94
5.1 การจัดกลุ่มประเด็นคำถามตามระดับคะแนนความคิดเห็นจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI)	102
5.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็น เลขานุการส่วนบุคคล โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูล จำนวนมากที่สุดไปจำนวนน้อยที่สุด	125

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 A proposed model of employees' meaning of work, job engagement, and organizational commitment.	27
2.2 Hypothesized Relationships among Leadership, Meaningful Work, and Outcome Dimensions.	31
2.3 การจัดการความรู้ “โมเดลปลาทู”	34
5.1 การรับรู้ถึงคุณค่าและมีความหมายของงานเลขานุการส่วนบุคคล	106
5.2 การรับรู้ถึงคุณค่าที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของงานเลขานุการส่วนบุคคล	108
5.3 การรับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงานอื่นๆ	110
5.4 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลที่มีความหมายต่อชีวิตของตนเอง	112
5.5 การรับรู้ถึงสิ่งที่ทำให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมาย	114
5.6 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้	116
5.7 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการช่วยให้เข้าใจตัวเองมากขึ้น	118
5.8 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการทำให้ค้นพบเป้าหมายที่ต้องการได้	120
5.9 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการช่วยให้เข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว	122
5.10 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม	124
5.11 สภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work), โดย ผู้วิจัย	128



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของงานวิจัย

เดิมทีการทำงานของพนักงานในหลายองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องรางวัลและค่าตอบแทนเป็นหลัก แต่ในระยะหลังมานี้จะพบว่าพนักงานเริ่มมีความสนใจในประเด็นเรื่องการทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) มากขึ้น ถ้าพิจารณาจากความแตกต่างของวัยของคนทำงาน จะพบว่าคนทำงานเก่าที่ทำงานจนใกล้เกษียณ มักจะมองหาการทำงานที่สร้างคุณค่าและสามารถเติมเต็มความรู้สึกดีให้ชีวิตของเขาได้ แม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนที่ไม่คุ้มค่างก็ตาม ในขณะที่ความปรารถนาที่จะทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) ยังแพร่หลายมากขึ้นจนถึงทุกวันนี้ โดยจะเห็นว่าคนทุกวัยเริ่มมีความตระหนักในเรื่องของสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ได้รับผลกระทบมากจากการทำงานมากขึ้น อย่างไรก็ตามสำหรับคนทำงานที่เพิ่งเข้ามาใหม่นั้น อาจจะประสบปัญหาเรื่องการขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational loyalty) และมีความต้องการที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ดังนั้นองค์กรต่างๆจึงควรต้องวางแผนสำหรับอนาคต ในการที่จะเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ของคนรุ่นใหม่ซึ่งกำลังสำคัญในการทำงานในอนาคต โดยการให้ความสำคัญกับการสร้างให้เกิดการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) มากขึ้น เช่น การหาแนวทางในการออกแบบงาน (Design jobs) ที่สร้างแรงจูงใจได้อย่างยาวนาน สร้างแรงบันดาลใจ และเน้นงานที่ทำเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น (Michaelson, 2010)

การที่พนักงานมีการรับรู้ถึงการงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) ย่อมส่งผลให้เกิดผลในเชิงบวกต่อองค์กร กล่าวคือ จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในงาน (Job engagement) ซึ่งเป็นความรู้สึกรักและมีความสุขในการทำงาน (Passion) มีความทุ่มเท แรงกายแรงใจ ทำงานอย่างมีพลังและซึบซึบไปกับงานที่ทำ รวมถึงเกิดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) คือ มีความเชื่อมั่นในองค์กร ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และพยายามทุ่มเทการทำงานอย่างมากในนามขององค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานมีความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ย่อมส่งผลให้องค์กรสามารถรักษานักงานให้คงอยู่ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน รวมถึงทำให้องค์กรสามารถพัฒนาก้าวไปข้างหน้าได้ (Jung & Yoon, 2016)

สำหรับบริบทของงานเลขานุการส่วนบุคคล พบว่าในอดีตถือเป็นอาชีพหนึ่งที่ไม่มีความสำคัญ และไม่ใคร่เป็นตำแหน่งที่มีความหมายต่อสาธารณชนเท่าที่ควร (เจริญ เกษภูววัลย์,

2543) อาชีพเลขานุการส่วนบุคคลถูกจัดประเภทมาตรฐานอาชีพให้อยู่ในหมวดที่ 3 หรือหมวดเสมียนพนักงาน มีหน้าที่หลัก คือ ทำงานจดชวเลขและพิมพ์ดีด รวมถึงทำงานเกี่ยวกับการนัดหมาย การต้อนรับแขก และงานอื่นๆของผู้บริหาร เพื่อเป็นการแบ่งเบาภารกิจ (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม, 2538)

อย่างไรก็ดีในปัจจุบันงานเลขานุการส่วนบุคคลก็เริ่มเป็นที่ยอมรับมากขึ้น เพราะงานเลขานุการส่วนบุคคลเริ่มมีบทบาทมากขึ้นต่อการดำเนินงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคล ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจได้ (Scivicque, 2008) กล่าวคือเลขานุการผู้บริหารเหล่านี้จะคอยทำหน้าที่สนับสนุนการบริหาร และเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร ทั้งช่วยเหลือทางด้านกำลังความคิด ความจำ สติปัญญา และช่วยเหลือเรื่องการประสานงาน (เจริญ เจษฎาวุธ, 2543) รวมไปถึงการทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยทั้งในงานและกิจการส่วนตัว ให้การดูแลในเรื่องส่วนบุคคลให้กับครอบครัวและหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งความรับผิดชอบจะรวมไปถึงการจัดการธุระต่างๆ การเตรียมตัวเรื่องการเดินทาง การจัดการกิจกรรม การนัดหมาย การจอง การสั่งซื้อ และอื่นๆ (King, 2008) ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าเลขานุการส่วนบุคคล คือบุคคลสำคัญที่มีความใกล้ชิดกับผู้บริหาร และคอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในหลายๆด้าน ซึ่งการบริหารงานเลขานุการส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพนั้น จะสามารถทำให้เกิดผลผลิตภาพ (Productivity) อย่างมากในทุกระดับขององค์กร ทั้งยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ตลอดจนสร้างผลกำไรที่ดีให้แก่บริษัทได้ เพราะฉะนั้นจึงกล่าวได้บทบาทของเลขานุการส่วนบุคคลเริ่มเปลี่ยนเป็น Business Partnership มากขึ้น (Duncan, 2011)

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับโลกธุรกิจในทุกวันนี้ จึงเป็นผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่ทำอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลต้องปรับตัว เพื่อสอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่ใช้ความสามารถเพียงแค่การทำและจัดเก็บเอกสาร การพิมพ์ดีด การจัดรูปแบบเอกสาร คำสั่งชวเลขและทักษะภาษาอังกฤษ ต้องปรับเปลี่ยนให้มีบทบาทเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านข้อมูล (Information specialists) คือ มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ความสามารถในการติดต่อประสานงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและผู้อื่น ความสามารถในการตัดสินใจแทนนายจ้าง และต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย (Clark, 1997) เพื่อสร้างให้งานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่มีคุณค่าและได้รับการยอมรับมากขึ้น

ดังนั้นด้วยบทบาทของเลขานุการส่วนบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล เพื่อศึกษาการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของเลขานุการส่วนบุคคล และระบุถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน ตลอดจนศึกษาสภาพที่เป็นปัญหาของการ

ทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ซึ่งผู้วิจัยมีความคาดหวังว่าผลที่ได้จากการศึกษานี้ จะสามารถนำไปพัฒนาแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานของงานเลขานุการส่วนบุคคลที่จะสามารถเสริมสร้างการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) และเพิ่มแรงจูงใจที่ดีในการทำงานได้

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล
2. เพื่อค้นหาและระบุถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work)

## 1.3 คำถามการวิจัย

1. เลขานุการส่วนบุคคลมีการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยสำคัญอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล
3. สภาพปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) เป็นอย่างไร

## 1.4 ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูงจากหลายองค์การ โดยผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลต้องเป็นพนักงานที่มีบทบาทหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้จำนวนผู้ให้ข้อมูลขึ้นอยู่กับความอึดตัวของข้อมูล และใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลด้วยการเลือกแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) โดยอาศัยการแนะนำของผู้ให้ข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์เก็บข้อมูลไปแล้ว

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล
2. ผลการศึกษาสามารถระบุถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล
3. ผลการศึกษาสามารถระบุถึงสภาพปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work)
4. เพื่อค้นหาแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานของงานเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งสามารถเสริมสร้างการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ให้มากขึ้นได้ และเพิ่มแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน
5. ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ปรับประยุกต์ใช้กับงานอาชีพอื่นๆ หรือตำแหน่งงานอื่นๆที่ต้องการเสริมสร้างการรับรู้ถึงงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ให้เกิดขึ้นในองค์กร

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยเรื่อง “คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางและกรอบแนวคิดของการศึกษา โดยมีสาระสำคัญที่จะนำเสนอ ดังนี้

#### 2.1 การทำงานเลขานุการส่วนบุคคล

##### 2.1.1 ความหมายของ “เลขานุการ”

คำว่า เลขานุการ ในภาษาอังกฤษ คือ “Secretary” ซึ่งเป็นคำศัพท์ที่มาจากภาษาละตินคือ “Secretaries” แปลว่า พนักงานซึ่งเป็นที่ไว้วางใจได้ และมีความหมายเชื่อมโยงกับคำว่า “Secretum” ซึ่งแปลว่า ความลับ หรือ Secret (ศรัณยา วิบูลย์ศิริพงษ์, 2549) ดังนั้น Secretary จึงหมายถึง ผู้รู้ความลับ หรือบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับหรือเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาและขององค์กรนั้นๆ ดังนั้นคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญที่เลขานุการพึงมี คือ ความรอบคอบ สามารถเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้และเหมาะสมแก่ตำแหน่ง

ปรารมภ์ นพคุณ (2540, น.2) ได้อธิบายถึงความหมายของคำว่า Secretary ตามพัญชนะตัวสะกด 9 ตัว ไว้ดังนี้

S หมายถึง SENSE คือ ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบในการทำงาน แยกแยะได้ว่าสิ่งใดควรและไม่ควรทำ มีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด และไม่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด หมายถึงการแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะด้วย

E หมายถึง Efficiency คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคลขึ้นอยู่กับจะมีมากหรือน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานได้

C หมายถึง Courage คือ ความมุมานะ ความกล้าของบุคคล กล้าที่จะทำงานโดยไม่กลัวว่าจะเกิดความผิด ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคลที่จะทำงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย

R หมายถึง Responsibility คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่ลงมือทำงานนั้นด้วยตนเอง และต้องมีความรับผิดชอบด้วย

E หมายถึง Energy คือ การมีกำลังใจและมีพลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักการผ่อนสั้นผ่อนยาวในการทำงาน รู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ถูกต้อง เพื่อให้ร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควร

T หมายถึง Technique คือ การมีเทคนิคในการทำงาน รู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม ซึ่งเทคนิคนั้นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล แต่อาจเลียนแบบจากผู้อื่น เพื่อให้พัฒนาให้ดีขึ้นได้ ดังนั้นเทคนิคจึงเป็นเรื่องที่บอกหรือสอนกันได้ยาก

A หมายถึง Active คือ ความว่องไว ไม่เฉื่อยชา เลขานุการต้องตื่นตัวและกระตือรือร้นอยู่เสมอ แม้ว่าจะงานที่ทำจะมีมากแค่ไหนก็ตาม

R หมายถึง Rich คือ ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม หากเลขานุการเป็นผู้มีคุณธรรมดี ก็จะนำความเจริญมาสู่ตนเองและองค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้

Y หมายถึง Youth คือ ตำแหน่งเลขานุการเหมาะสำหรับวัยหนุ่มวัยสาว เนื่องจากงานเลขานุการจะต้องติดต่อกับคนทั่วไป

สำหรับในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ได้ให้ความหมายว่า “เลขานุการ คือ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่นๆตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง” ในขณะที่เจริญเจษฎาวุฒิ (2543, น. 14) ได้อธิบายไว้ว่า เลขานุการ โดยทั่วไปคือผู้ที่ถูกจ้าง หรือได้รับการแต่งตั้งให้มาทำหน้าที่ช่วยเหลืองานของผู้บริหารเกี่ยวกับการเขียนจดหมายโต้ตอบ การทำงานหนังสือ การรับแขก การติดต่อ การนัดหมายประชุม การจัดประชุม และอำนวยความสะดวกต่างๆให้กับผู้บังคับบัญชาหรือเจ้านายของตน

การจัดประเภทอาชีพตามมาตรฐานสากล ฉบับปี 1988 (International Standard Classification of Occupation : ISCO-88) ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้ทำการจัดประเภทอาชีพงานเลขานุการ โดยมีรหัสอาชีพคือ 3431 : ADMINISTRATIVE SECRETARIES AND RELATED ASSOCIATE PROFESSIONALS โดยอธิบายไว้ว่าเลขานุการจะดำเนินการและสนับสนุนงานด้านการสื่อสาร งานเอกสาร การประสานงานและจัดการการบริหารภายในองค์กร ตลอดจนช่วยเหลือหัวหน้าหน่วยงานและพนักงานอื่นๆ รวมถึงรายงานการดำเนินการทุกเรื่องแก่ผู้บริหาร ซึ่งต่อมาองค์การส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ก็ได้นำเอาการจัดประเภทอาชีพตามมาตรฐานสากล ฉบับปี 1988 มาพัฒนาเป็น “การจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ปีพ.ศ.2544 (ฉบับรหัส 6 หลัก) : Thailand standard classification of occupations (TSCO-2001)” ซึ่งอธิบายว่า เลขานุการ (Secretary) รหัสอาชีพคือ 3-21.20 ตามนิยามคือ ผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์การในการบริหาร

จัดการงานขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนช่วยแก้ไข ปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว

นอกจากนี้ตามการจัดประเภทอาชีพ Standard Occupational Classification (SOC) ฉบับปี 2010 ของ United States Department of Labor อาชีพเลขานุการมีรหัสอาชีพ คือ SOC Code 43-6014.00 (Secretaries and Administrative Assistants, Except Legal, Medical, and Executive) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานอาชีพตามรหัสข้างต้น จะปฏิบัติหน้าที่ประจำด้านธุรการ และการบริหารจัดการ เช่น การจัดทำร่างจดหมาย จัดการเวลานัดหมาย การจัดระเบียบต่างๆ และการบำรุงรักษาแฟ้มเอกสารและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือการให้ข้อมูลแก่ผู้ที่โทรเข้ามา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทำสามารถสรุปได้ว่า เลขานุการ (Secretary) คือ บุคคลผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่โดยตรงต่อผู้บังคับบัญชา ในการช่วยเหลือดูแลในเรื่องส่วนตัว และงานขององค์การ ทั้งนี้การปฏิบัติงานเลขานุการจำเป็นจะต้องยึดหลักความรอบคอบและความ ซื่อสัตย์เป็นพื้นฐานในการเก็บความลับเรื่องต่างๆของผู้บังคับบัญชาและขององค์การ เพื่อให้ ผู้บังคับบัญชารู้สึกไว้วางใจได้ งานของเลขานุการนั้น จะเกี่ยวข้องทั้งงานทางด้านธุรการ เช่น การทำ จดหมาย การทำรายงานประชุม การจัดการเวลานัดหมาย เป็นต้น และงานด้านการบริหารจัดการของ องค์การ เช่น การประสานงาน การสื่อสาร การดำเนินการต่างๆ เป็นต้น

### 2.1.2 บทบาทหน้าที่ของอาชีพเลขานุการ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมบทบาทหน้าที่และลักษณะงานของอาชีพ เลขานุการ จากข้อมูลการจัดประเภทอาชีพที่เป็นมาตรฐาน 3 ฉบับ ได้แก่ การจัดประเภทอาชีพตาม มาตรฐานสากล ฉบับปี 1988 (International Standard Classification of Occupation : ISCO- 88) การจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ปีพ.ศ.2544 (ฉบับรหัส 6 หลัก) : Thailand standard classification of occupations (TSCO-2001) และ การจัดประเภทอาชีพ Standard Occupational Classification (SOC) ทั้งนี้สามารถอธิบายลักษณะงานของอาชีพเลขานุการ ตาม หลักเกณฑ์การจัดแบ่งหมวดหมู่และรหัสของประเภทอาชีพ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1

ลักษณะงานของอาชีพเลขานุการ ตามหลักเกณฑ์การจัดแบ่งหมวดหมู่และรหัสของประเภทอาชีพ

ลักษณะงานของอาชีพเลขานุการ (รหัสอาชีพ 3431) ตามการจัดประเภทอาชีพตามมาตรฐานสากล ฉบับปี 1988 (International Standard Classification of Occupation : ISCO-88)	ลักษณะงานของอาชีพเลขานุการ (รหัสอาชีพ 3-21.20) ตามการจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ปีพ.ศ.2544 (ฉบับรหัส 6 หลัก) : Thailand standard classification of occupations (TSCO-2001)	ลักษณะงานของอาชีพเลขานุการ (รหัสอาชีพ 43-6014.00) ตามการจัดประเภทอาชีพ Standard Occupational Classification (SOC) ฉบับปี 2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำร่างจดหมาย และรายงานการประชุม</li> <li>- ดำเนินการเพื่อบรรลุผล และตรวจสอบติดตามงาน</li> <li>- ตรวจสอบคำร้องขอสำหรับการประชุม จัดตารางเวลาและจัดการการประชุม การจัดเตรียมเรื่องการเดินทางและการประชุมสำหรับหัวหน้าหน่วยงาน และพนักงานอื่นๆ</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำงบประมาณ ตรวจสอบค่าใช้จ่าย จัดทำร่างสัญญา และการจัดซื้อ</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือหัวหน้าหน่วยงาน และพนักงานอื่นๆ ที่ต้องการสอบถามข้อมูลขององค์การ</li> <li>- การจัดการและต้อนรับแขกภายนอก</li> <li>- รายงานการดำเนินการขององค์การ</li> <li>- การเขียนและการตอบจดหมายธุรกิจ หรืออื่นๆ</li> <li>- ให้คำแนะนำแก่พนักงานอื่นๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด</li> <li>- ทำการนัดหมาย จัดตารางการนัดหมาย และเตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบล่วงหน้า</li> <li>- ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต</li> <li>- บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชาโดยใช้ตัวเลขแล้วนำมาจัดพิมพ์</li> <li>- ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ</li> <li>- ดูแลรับผิดชอบจัดพิมพ์เอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารในการประชุมของผู้บังคับบัญชา จัดทำรายงานการประชุม</li> <li>- จัดการและดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา</li> <li>- เจริญได้ตอบ และการนัดหมายธุรกิจ</li> <li>- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา</li> <li>- ต้องมีความเข้าใจถึงภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา และองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ รู้จักแก้ไขปัญหาคัดแย้ง จนได้รับความวางใจ</li> <li>- อาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้คอมพิวเตอร์สำหรับการใช้งานต่างๆ</li> <li>- รับโทรศัพท์และให้ข้อมูลกับผู้ที่โทรเข้า รับฝากข้อความหรือโอนสายไปยังบุคคลอื่น</li> <li>- สร้าง รักษาและป้อนข้อมูลลงในฐานข้อมูล</li> <li>- จัดการเอกสารหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ บันทึกข้อมูลปรับปรุง</li> <li>- ดูแลอุปกรณ์สำนักงาน และคอยจัดการการซ่อมแซมเมื่ออุปกรณ์ทำงานผิดปกติ</li> <li>- ต้อนรับแขก หรือผู้โทรเข้าจากภายนอกที่ติดต่อสอบถามรายละเอียด และดูแลให้เหมาะสมตามความต้องการของพวกเขา</li> <li>- ดูแลตารางเวลาของผู้บัญชาการ</li> <li>- กรอกเอกสารตามขั้นตอนของบริษัท</li> <li>- จัดการนัดหมาย และยืนยันการนัดหมาย</li> <li>- ทำสำเนาของจดหมายหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ</li> </ul>



นอกจากนี้จากการศึกษาของ Clark (1997, p.9) พบว่าบทบาทของเลขานุการนั้น มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย โดยในยุคเดิมนั้น บทบาทเดิมของงานเลขานุการ (Traditional Skills) ได้แก่ 1) การจดคำสั่งโดยใช้ชวเลข (Shorthand) 2) การพิมพ์จดหมายทางธุรกิจ (Typewriting) 3) การรับโทรศัพท์ แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจไป จึงทำให้บทบาทของงานเลขานุการเปลี่ยนไปเช่นกัน โดยบทบาทใหม่ของงานเลขานุการ (New Skills) ได้ถูกเปลี่ยนให้เป็น “ผู้เชี่ยวชาญทางด้านข้อมูล (Information specialists)” กล่าวคือ มีภาระงานเพิ่มมากขึ้นจากเดิม เช่น เลขานุการไม่เพียงแต่ทำงานพิมพ์จดหมายเท่านั้น แต่ยังคงเขียนงานวิจัย และแนะนำการดูแลพนักงานและโครงการอื่นๆได้ มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานและลูกค้าธุรกิจ เป็นผู้เชี่ยวชาญในการประสานจัดการเดินทาง สามารถคิดและตัดสินใจแทนผู้บริหาร เพราะฉะนั้นบทบาทของเลขานุการจึงไม่ใช่เป็นเพียงแค่พนักงานพิมพ์ดีดหรือพนักงานต้อนรับ ชงกาแฟ และรับโทรศัพท์เช่นเดิม แต่ต้องมีส่วนร่วมเป็นหนึ่งในทีมงานของสำนักงานด้วย

เลขานุการยังต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย โดยสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างเชี่ยวชาญ ทั้งการเปลี่ยนแปลงวิธีการสร้าง การจัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลเอกสาร รวมถึงการรวบรวมข้อมูล การเลือกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การผสมผสานกราฟิก และการนำเสนอรายงานในการบริหารด้วย

ทั้งนี้ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2558, น.6) ก็ยังได้อธิบายเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการในแง่ของการทำงานในประเทศไทย โดยแบ่งบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการได้เป็น 3 บทบาทหลัก ได้แก่

- (1) งานเลขานุการผู้บริหาร
- (2) งานประชุม
- (3) งานเอกสารและงานธุรการ

โดยมีรายละเอียดของหน้าที่ตามแต่ละบทบาท ดังตารางนี้

## ตารางที่ 2.2

### บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการในแง่ของการทำงานในประเทศไทย

บทบาทของงานเลขานุการ	หน้าที่ตามบทบาท
1. งานเลขานุการผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการของผู้บริหาร</li> <li>- ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการ</li> <li>- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร</li> </ul>

## ตารางที่ 2.2

บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการในแง่ของการทำงานในประเทศไทย (ต่อ)

บทบาทของงานเลขานุการ	หน้าที่ตามบทบาท
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดเตรียมเอกสารและอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร</li> <li>- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้บริหาร</li> <li>- ดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงาน ภายใน ภายนอก และบุคคลต่างๆ</li> <li>- ต้อนรับแขกของผู้บริหาร</li> <li>- ประสานการนัดหมายต่างๆ</li> <li>- อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุกๆ ด้าน</li> </ul>
2. งานประชุม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง</li> <li>- บันทึกการประชุม</li> <li>- จัดทำรายงาน และหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร</li> <li>- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม</li> <li>- จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง</li> </ul>
3. งานเอกสารและงานธุรการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง</li> <li>- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา</li> <li>- ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน</li> <li>- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอก เชิญประชุม สัมมนา</li> </ul>

จากการรวบรวมบทบาทหน้าที่ของอาชีพเลขานุการข้างต้น ทำให้เห็นว่าบทบาทของงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลเริ่มมีบทบาทสำคัญต่อการทำงานในองค์กรต่างๆมากขึ้น โดยจะเห็นว่างานของเลขานุการเริ่มมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริหารขององค์กรมากขึ้น โดยทักษะที่จำเป็นของเลขานุการนอกจากจะต้องมีความสามารถแบบดั้งเดิม (Traditional Skills) ได้แก่ การจดคำสั่งโดยใช้ชวเลข (Shorthand) การพิมพ์จดหมายทางธุรกิจ (Typewriting) และการรับโทรศัพท์ แต่ยังคงมีทักษะอื่นๆที่เพิ่มขึ้น เช่น ทักษะทางด้านการจัดการข้อมูล การดูแลพนักงานและโครงการอื่นๆ มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานและลูกค้าธุรกิจ เป็นผู้เชี่ยวชาญในการประสานจัดการเดินทาง สามารถคิดและตัดสินใจแทนผู้บริหาร รวมถึงมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างเชี่ยวชาญ เพื่อรองรับบทบาทงานของเลขานุการทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ งานประชุม งานเอกสาร และงานธุรการ

### 2.1.3 การเปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการส่วนบุคคล และเลขานุการบริษัท

การทำงานเลขานุการในแต่ละองค์กรนั้น ย่อมมีลักษณะงานที่แตกต่างกันตามบริบททางตำแหน่งหรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยจะเห็นได้ว่าเลขานุการในแต่ละองค์กรจะมีชื่อตำแหน่งที่แตกต่างกันตามชื่อองค์กรแต่ละแห่งกำหนด เช่น Personal Assistant , Executive Secretary, Executive Assistant เป็นต้น ทั้งนี้ชื่อตำแหน่งต่างๆที่องค์กรกำหนด อาจมีความแตกต่างกันก็จริง แต่ในบางกรณีแม้ชื่อตำแหน่งแตกต่างกันไป บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบก็ยังคงคล้ายกันอยู่ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าชื่อตำแหน่งของเลขานุการนั้น ไม่สามารถที่จะกำหนดได้อย่างชัดเจนขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือองค์กรมากกว่า ซึ่งงานเลขานุการนั้นสามารถแบ่งได้เป็นหลายประเภท ตามความเกี่ยวข้องกับงานที่ทำ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบงานเลขานุการใน 2 ประเภทเท่านั้น ได้แก่ งานเลขานุการส่วนบุคคล และงานเลขานุการบริษัท เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงการทำงานเลขานุการได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสามารถสรุปความแตกต่าง ได้ดังนี้

ตารางที่ 2.3

การเปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการส่วนบุคคล และเลขานุการบริษัท

ประเด็น	งานเลขานุการส่วนบุคคล	งานเลขานุการสำนักงาน
ความหมาย	เลขานุการส่วนบุคคล หมายถึง เลขานุการที่ผู้บริหารหรือนายจ้างเป็นผู้จ้างให้ทำงานของนายจ้างโดยตรง (ปรารมภ์ นพคุณ, 2540)	เลขานุการสำนักงาน หรือเลขานุการบริษัท หมายถึง เลขานุการซึ่งปฏิบัติหน้าที่งานให้กับส่วนรวม โดยมีได้เป็นเลขานุการของนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่งโดยตรง (ตรีเพ็ชร อ่าเมือง, 2558)
การแบ่งประเภท	<p>ปรารมภ์ นพคุณ (2540, น.15) ได้แบ่งระดับของเลขานุการส่วนตัวเป็น 5 ประเภท ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>พนักงานพิมพ์ดีด (Typist)</b> เป็นระดับต่ำสุดสำหรับผู้เริ่มเป็นเลขานุการ หน้าที่ของงานนี้ไม่รวมถึงการจดชวเลขและการจดข้อความ ส่วนใหญ่จะพิมพ์งานจากต้นฉบับหรือเครื่องบันทึกคำบอก</li> <li><b>พนักงานชวเลขพิมพ์ดีด (Shorthand-Typist)</b> เป็นระดับที่สูงขึ้นจากพนักงานพิมพ์ดีด คือต้องทำงานมากขึ้น โดยรวมเอาหน้าที่พิมพ์ดีด การบันทึกชวเลข และถอดข้อความด้วยเครื่องพิมพ์ดีด พร้อมทั้งงานในหน้าที่ประจำอื่นๆอีกตามที่กำหนดไว้ในรายละเอียดของงาน</li> <li><b>เลขานุการฝ่ายชวเลขพิมพ์ดีด (Secretary Shorthand-Typist)</b> ความรับผิดชอบจะสูงขึ้นและทำงานทั่วไปตามคำสั่งของนายจ้าง เช่น การโต้ตอบ การเก็บรักษาบันทึกและจัดการระเบียบ ดูแลการใช้จ่าย โดยหลักจะเน้นงานด้านชวเลขพิมพ์ดีด</li> </ol>	<p>ปรารมภ์ นพคุณ (2540, น.16) แบ่งประเภทของเลขานุการบริษัท ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>เลขานุการประจำตำแหน่ง</b> เป็นเลขานุการที่องค์กรนั้นๆ แต่งตั้งขึ้น โดยกำหนดงานประจำ อัตราเงินเดือน และตำแหน่งไว้แน่นอน เช่น เลขานุการของธนาคารต่างๆ เลขานุการบริษัท เลขานุการกรมต่างๆ เป็นต้น</li> <li><b>เลขานุการสามัญหรือเลขานุการทั่วไป</b> ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานประจำในสำนักงาน เช่น เก็บรักษาเอกสาร รักษาฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร การจ่ายเงินปันผล กำหนดการประชุม ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เป็นต้น</li> <li><b>เลขานุการการฝ่ายธุรกิจ</b> ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านธุรกิจและสารบรรณของสำนักงาน เช่น เลขานุการของบริษัทห้างร้านที่ประกอบธุรกิจทุกประเภท งานธุรกิจบางแห่งอาจมีเลขานุการหลายคนโดยอำนาจตามสายงาน เช่น เลขานุการฝ่ายจัดหา เลขานุการฝ่ายต่างประเทศ เป็นต้น</li> </ol>

ตารางที่ 2.3

การเปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการส่วนตัวหรือเลขานุการส่วนบุคคลและเลขานุการบริษัท (ต่อ)

ประเด็น	งานเลขานุการส่วนบุคคล	งานเลขานุการสำนักงาน
	<p><b>4. เลขานุการส่วนตัว (Private Personal Secretary)</b> เลขานุการระดับนี้ต้องทำหน้าที่ทุกอย่างที่เลขานุการพึงกระทำ ซึ่งอาจรวมทั้งงานที่เป็นความลับส่วนตัวของนายจ้างบางประการด้วย ขึ้นอยู่กับความไว้วางใจที่ได้รับ บางกรณีอาจวินิจฉัยสั่งการแทนนายจ้างได้ด้วย</p> <p><b>5. ผู้ช่วยส่วนตัว (Personal Assistant)</b> เป็นระดับสูงสุดของเลขานุการส่วนตัว เป็นที่ไว้วางใจของนายจ้างมาก โดยนายจ้างจะมอบหมายงานทุกสิ่งทุกอย่างให้ และต้องทำหน้าที่รักษาความลับของนายจ้างในหลายกรณีหน้าที่ของผู้ช่วยส่วนตัวจะเป็นการรวมเอางานของการเป็นเลขานุการทั้ง 5 ระดับมารวมไว้ด้วยกัน</p>	
<p>บทบาทหน้าที่หลัก</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ดูแลทั้งเรื่องส่วนตัวของนายจ้างและเรื่องงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับนายจ้าง</li> <li>2. กำหนดเวลานัดหมาย</li> <li>3. โต้ตอบหนังสือและเตรียมสุนทรพจน์ให้ผู้บังคับบัญชา</li> <li>4. เตรียมแผนการเดินทาง</li> <li>5. ดูแลบัญชีส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา และรักษาความลับ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดธุระแทนหรือติดต่อต้อนรับผู้ที่มาหา</li> <li>2. ดูแลและจัดการเกี่ยวกับหนังสือเข้าออก</li> <li>3. รวบรวมรายงานต่างๆในการบริหาร</li> <li>4. แสวงหาเรื่องราวอันเป็นประโยชน์เกี่ยวกับงานขององค์กร</li> <li>5. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับแผนงานที่ควรปรับปรุงและช่วยในการวางแผนงานด้วย</li> </ol>

อย่างไรก็ดีผู้ที่อยู่ในตำแหน่งเลขานุการในแต่ละองค์กรนั้น อาจปฏิบัติหน้าที่ทั้ง 2 ประเภทควบคู่กันไป เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บังคับบัญชาในทุกด้าน ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องในองค์กรที่ผู้บังคับบัญชามีความเกี่ยวข้อง เพราะปัจจุบันผู้บังคับบัญชาเริ่มที่จะมองหาเลขานุการที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครบครัน ตอบสนองได้ทุกความต้องการ เพื่อให้การทำงานทุกด้านของผู้บังคับบัญชามีความลื่นไหลสูงสุด เพราะฉะนั้นจะเห็นว่าผู้ที่ดำรงตำแหน่งเป็นเลขานุการผู้บริหาร จึงต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งเป็นเลขานุการส่วนบุคคลและเลขานุการสำนักงานไปพร้อมๆกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บังคับบัญชาได้มากที่สุด

## 2.2 คำจำกัดความของงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)

คำจำกัดความของคำว่างานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) มีผู้ศึกษาและให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปความหมายของ Meaningful work โดยจะอธิบายความหมายในเชิงต่างๆ ทั้งความหมายในเชิงจริยศาสตร์ เชิงจิตวิทยา หรือในมุมมองที่เกี่ยวข้องกับมิติเชิงจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace spirituality) และการสร้างความรักในการทำงานของพนักงาน (Employee Work Passion) ดังนี้

สำหรับความหมายในเชิงจริยศาสตร์ Bowie (1998, p.1087) ได้ทำการศึกษาทฤษฎี A Kantian Theory of Meaningful Work ของนักปรัชญาชาวเยอรมันชื่อว่า Immanuel Kant โดยทำการสรุปลักษณะของงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) บนพื้นฐานของทฤษฎีจริยศาสตร์ ซึ่งมีลักษณะ 6 อย่าง ดังนี้

- (1) เป็นงานที่เข้าถึงได้อย่างเสรี
- (2) เป็นงานที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานอย่างเป็นอิสระและมีความเป็นตัวของตัวเอง
- (3) เป็นงานที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาขีดความสามารถที่เหมาะสม
- (4) เป็นงานที่ให้ค่าจ้างที่เพียงพอสำหรับสวัสดิการทางกายภาพ
- (5) เป็นงานที่สนับสนุนให้เกิดการยกระดับคุณธรรมของผู้ปฏิบัติงาน
- (6) เป็นงานที่ไม่ก้าวก่ายความคิดหรือกระบวนการคิดของผู้ปฏิบัติงานในด้านความ

ประสงค์ที่จะได้รับความสุข

ส่วนความหมายในเชิงจิตวิทยานั้น Morin (2008, p.42) ได้อธิบายคำว่า Meaningful Work ในมุมมองทางจิตวิทยาไว้ว่างานที่มีคุณค่าและความหมายเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับสังคมหรือผู้คน การบริหารและจัดการองค์กรในรูปแบบที่ทำให้ทุกคนรู้สึกพอใจ จะส่งผลต่อบรรยากาศที่ดีในการทำงานและเสริมความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานได้ โดยงานวิจัยของ Morin แสดงให้เห็นว่าบุคคลมี

แนวโน้มที่จะมองหางานที่ช่วยให้พวกเขา รู้สึกว่ามีประโยชน์ในฐานะที่เป็นมนุษย์ และได้มีส่วนร่วมที่จะใช้ความพยายามร่วมกันในการทำงาน ซึ่งงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) จะเกิดขึ้นได้ เมื่อองค์กรมีการดำเนินการอย่างมีความรับผิดชอบ มีความถูกต้องทางศีลธรรม และมีการเคารพคุณค่าของความเป็นมนุษย์ โดยต้องยึดหลักความยุติธรรม ความเท่าเทียมกัน และเคารพในศักดิ์ศรีของมนุษย์ เช่น ผู้บริหารควรให้เกียรติและคำนึงถึงความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความปลอดภัย มีความยุติธรรม และมีความเท่าเทียมกัน ในขณะที่เดียวกันองค์กรควรให้ความสำคัญในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สนับสนุนความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เป็นต้น

ในการสร้างงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) มีความเกี่ยวข้องกับ การบริหารขององค์กร โดยองค์กรจะต้องให้ความสุขกับผู้ปฏิบัติงาน ในงานที่ทำมีความสอดคล้องกับความสนใจและทักษะของผู้ปฏิบัติงาน สามารถกระตุ้นการพัฒนาศักยภาพ และช่วยให้เขาบรรลุเป้าหมายของเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับสภาพการจ้างงาน การตัดสินใจเลื่อนตำแหน่ง ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน และยังคงสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงทักษะและการตัดสินใจของเขา โดยจะต้องเปิดโอกาสให้แสดงความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา และมอบอำนาจการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมความรู้สึกไว้วางใจต่อองค์กร และแสดงถึงความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ นอกจากนี้องค์กรจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้กระตุ้นการพัฒนาในเรื่องความสัมพันธ์เชิงบวกแบบมีอาชีพ กล่าวคือ ต้องให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน มีการพัฒนาความใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

นอกจากนี้ Geldenhuys, Laba & Venter (2014, p.8) ก็ยังได้อธิบายไว้วางานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องความผูกพันในงาน (Work Engagement) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ซึ่งทั้ง 2 อย่างนี้มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก เพราะเป็นแรงผลักดันที่ดีในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่ง May, Gilson & Harter (2004, p.14) ก็มีแนวคิดไปในทิศทางเดียวกัน โดยได้อธิบายเกี่ยวกับ Psychological meaningfulness หรือคุณค่าทางจิตวิทยาของการทำงาน ไว้ว่าโดยส่วนมากบุคคลมักมีแรงจูงใจที่จะแสวงหาความหมายในงานของพวกเขา ซึ่งเมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการทำไร่คุณค่าและความหมาย ก็จะนำไปสู่ความรู้สึกแปลกแยกหรือไม่เกิดความผูกพันในงานได้ (Disengagement) ดังนั้นองค์กรก็ควรจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งการเจริญเติบโตส่วนบุคคลและส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของพวกเขา

รวมไปถึง Michaelson (2008, p.337) ก็ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ Meaningful Work ในเชิงจิตวิทยาเช่นกัน โดยพบว่า Meaningful Work เป็นความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือผู้ปฏิบัติงานสามารถพูดได้ว่าเขามีโอกาสที่จะใช้ความสามารถของเขาให้กับโครงการที่มีคุณค่า และทำเพื่อวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์กร ซึ่งโดยหลักแล้ว Meaningful Work จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในเชิงอัตนัย เช่น การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem) เป็นต้น อย่างไรก็ตามควรตระหนักเน้นเรื่องคุณค่าทางสังคมด้วย เช่น การทำงานซึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม (The social contribution) และสภาพการทำงานสำหรับผู้ได้บังคับบัญชา (Working conditions for the powerless)

สำหรับความหมายในมุมมองที่เกี่ยวข้องกับเรื่องจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace spirituality) นั้น Milliman, Czaplewski, & Ferguson (2003, p.429) ได้อธิบายไว้ว่า Meaningful Work เป็นลักษณะพื้นฐานของจิตวิญญาณในการทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกถึงการรับรู้คุณค่าและเป้าหมายในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นการแสดงให้เห็นถึงวิธีการที่ผู้ปฏิบัติงานมีปฏิสัมพันธ์กับการทำงานแบบวันต่อวันของพวกเขาในระดับบุคคล โดยมีสมมติฐานว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีแรงจูงใจภายในของตนเองและความปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ทำให้คุณค่ามากขึ้นต่อชีวิตของตนเองและชีวิตของผู้อื่น ทั้งนี้ Meaningful work ถือเป็นมิติระดับบุคคล (Individual level) ของจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace spirituality) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑล สรไกรกิติกุล และสุนันทา เสียงไทย (2556, น.134) ที่ศึกษาเกี่ยวกับมิติทางจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) : ความท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยประเด็นของงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของมิติทางจิตวิญญาณในการทำงาน ซึ่งมณฑลและสุนันทาได้อธิบายความหมายของงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) คือ การตระหนักและรู้สึกถึงคุณค่าและความสำคัญของการทำงาน การหลอมรวมคุณค่าส่วนตัวเข้ากับคุณค่าหรือผลที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกถึงความสำคัญ ความสุขที่เกี่ยวข้องหรือได้รับจากการทำงาน เป็นการค้นหาความหมายอย่างลึกซึ้งถึงคุณค่าและเป้าหมายของชีวิตที่สัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งนี้เมื่อมีการตระหนักถึงคุณค่าและความหมายของการทำงาน ความหมายเหล่านี้มักจะมีผลย้อนกลับมาเสริมแรง ทำให้รู้สึกถึงความหมายของการมีชีวิตอยู่และคุณค่าในตนเอง

ทั้งนี้จากการศึกษางานวิจัยของพัชรพรรณ ชื่นสงวน (2554, น.88) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนจิตวิญญาณ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่าในเรื่องของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของพนักงานมีระดับ



ปานกลางเท่านั้น เพราะฉะนั้นพัชรพรรณจึงได้เสนอแนวทางการพัฒนาและเสริมสร้างความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง โดยองค์การควรดูแลหรือสนับสนุนพนักงานให้พัฒนาความสามารถในการทำหน้าที่ตามบทบาทให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สนับสนุนความสนใจของทุกคนอย่างเต็มที่และให้คุณค่าในสิ่งที่พนักงานทำให้แก่องค์การ ส่งเสริมให้พนักงานมองเห็นแนวทางและโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกไว้วางใจและเห็นคุณค่าในตนเอง นอกจากนี้หัวหน้างานควรที่จะมอบหมายอำนาจและความไว้วางใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกได้รับอิสระในการทำงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ รวมถึงจัดกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเองอย่างสมบูรณ์เต็มที่ตามศักยภาพ ซึ่งแนวทางดังกล่าวข้างต้นนั้น จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าในการทำงานของตนเองมากยิ่งขึ้น

งานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ยังมีความเกี่ยวข้องกับการสร้างความรักในการทำงานของพนักงาน (Employee Work Passion) ด้วย โดย Zigarmi, Houson, Witt & Diehl (2011, p.2) ได้ให้ความหมายของคำว่า Meaningful Work คือ การที่คนรับรู้ถึงภาพรวมขององค์การ เข้าใจในความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ขององค์การ และมีความเชื่อว่างานที่ทำอยู่มีความสำคัญและก่อให้เกิดผลในเชิงบวกกับองค์การ ซึ่ง Meaningful Work ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรักในงาน (Employee work passion) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร (2012) ซึ่งกล่าวว่า Meaningful work เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความรักในการทำงานของพนักงาน (Employee Work Passion) โดยประคัลภ์ ได้ความหมายของ Meaningful work ไว้ว่าพนักงานต้องรู้สึกว่างานที่เขาทำอยู่ มีความหมายต่อความสำเร็จของหน่วยงานและองค์การด้วย นั่นคือหัวหน้างานจะต้องสร้างความรู้สึกนี้ให้กับพนักงานทุกตำแหน่งและทุกงาน ซึ่งล้วนแต่มีความหมายทั้งสิ้น ขึ้นอยู่กับหัวหน้าว่าจะสื่อความอย่างไรให้พนักงานรู้สึกได้ว่างานที่เขาทำอยู่มีความหมายต่อความสำเร็จของหน่วยงานและองค์การ เมื่อพนักงานรู้สึกเช่นนั้นแล้ว เขาก็จะรักในงานที่ทำมากขึ้น เพราะเขารู้สึกว่างานของตนเองนั้นมีความสำคัญต่อคนอื่นและหัวหน้างานก็ให้ความสำคัญต่องานนี้ด้วยเช่นกัน

ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง งานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) จึงหมายถึง การทำงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้และตระหนักถึงคุณค่าและเป้าหมายในการทำงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยรับรู้และเข้าใจว่างานที่ทำอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์ที่มีคุณค่าต่อตนเอง ต่อองค์การ และต่อสังคม ซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อการทำงาน เช่น ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น และยังเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรักในการทำงานของพนักงาน (Employee Work Passion) เกิดจิตวิญญาณในการ

ทำงาน (Workplace Spirituality) และสร้างความผูกพันต่อองค์กรด้วย (Organizational commitment) ทั้งนี้ลักษณะงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ควรจะต้องเป็นงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ถึงความเป็นอิสระในการทำงาน ได้แสดงศักยภาพของตนในการทำงาน มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นหรือได้ตัดสินใจในงาน และมีส่วนร่วมในโครงการสำคัญต่างๆ ซึ่งองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยผลักดันให้เกิดงานที่มีคุณค่าและความหมาย โดยภายในองค์กรจะต้องมีความเคารพในศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกัน มีการบริหารจัดการที่ดี มีความยุติธรรมและเป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานในทุกๆ ด้าน เช่น สภาพการจ้างงาน ค่าจ้างเงินเดือน การฝึกอบรม เป็นต้น

### 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ตามทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้สรุปเป็น 7 ด้าน ดังนี้

#### 2.3.1 ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน

ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน เป็นเรื่องในระดับส่วนบุคคล (Individual level) หรือระดับลึกของจิตใจ โดย Steger, Dik & Duffy (2012) ได้เสนอว่าแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน (Greater Good Motivation) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ซึ่งแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน คือ ความปรารถนาของบุคคลที่จะสร้างผลกระทบในเชิงบวก โดยเชื่อว่างานจะมีคุณค่าและความหมายมากที่สุด เมื่องานนั้นส่งผลดีต่อผู้อื่นในวงกว้าง ซึ่ง Snir & Harpaz (2002) ก็ได้เสนอเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายในเช่นกัน นั่นคือ การกำหนดสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ (Intrinsic Orientation) โดยปัจจัยนี้จะเน้นความต้องการของบุคคล ซึ่งรวมไปถึงการประเมินความสามารถของตนเอง และประเมินว่างานที่ทำอยู่ช่วยให้ระดับการตัดสินใจของตนอยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือไม่ โดยงานที่มีคุณค่าและความหมายนั้น จะมีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ (Interesting job) มีความหลากหลาย (Variety) มีความท้าทาย (Challenging work) และมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)

นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Overell (2008, p.38) ยังได้กล่าวว่า งานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) เกิดมาจากแรงจูงใจ 3 ประเภท ซึ่งผสมผสานอยู่ในความสมดุลในการทำงานและเป็นจุดเริ่มต้นที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

(1) Craft motives คือ แรงจูงใจที่จะแสวงหาและยึดอุดมการณ์การทำงานแบบมืออาชีพ เพื่อสร้างผลงานที่ดีที่สุด จนเกิดการพัฒนาศักยภาพ (Talents) และความสนใจงาน (Interests)

(2) Compensation motives คือ แรงจูงใจทางด้านค่าตอบแทน ทั้งรูปแบบของการจ่ายค่าจ้าง (Salary and Incentive) อำนาจและตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน (Power and Authority) ความเป็นผู้นำ (Leadership) การให้รางวัลหรือให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Recognition) โดยจะต้องพิจารณาจากความสนใจของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน (Self-interested concerns)

(3) Moral motives คือ แรงจูงใจทางศีลธรรมซึ่งผู้ปฏิบัติงานพึงมี เพื่อให้การดำเนินการทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบเป็นไปอย่างมีศีลธรรมและจริยธรรม ซึ่งควรจะต้องคำนึงถึงเรื่องความไว้วางใจได้ (Trust) และการดูแลที่ดี (Caring)

รวมไปถึง Steenkamp & Basson (2013) ก็ยังระบุถึงปัจจัยด้านจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace spirituality) ที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายในตรงที่องค์ประกอบของปัจจัยนี้มีความสอดคล้องกับมุมมองของมนุษย์ในการแสวงหาความสมดุลและความหมายในชีวิตการทำงาน ประกอบด้วยความรู้สึกรักของความรักในที่ทำงาน สังคมในที่ทำงาน ความสอดคล้องกับค่านิยมในที่ทำงาน ความพึงพอใจในงานและการมีส่วนร่วม ความผูกพันกับองค์กร ความภาคภูมิใจในตนเองต่อองค์กร

เพราะฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายในเป็นปัจจัยระดับลึกของจิตใจในแต่ละบุคคล กล่าวคือ เป็นความปรารถนาหรือความต้องการของบุคคลที่จะสร้างคุณค่าต่อผู้อื่น โดยใช้ความสามารถและแรงผลักดันภายในของตนเองที่มี อาทิ แรงจูงใจที่จะแสวงหาและยึดอุดมการณ์การทำงานแบบมืออาชีพ แรงจูงใจทางด้านค่าตอบแทน และแรงจูงใจทางศีลธรรม รวมถึงจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace spirituality) เพื่อเป็นตัวผลักดันให้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและทำให้งานที่ทำเป็นงานมีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)

### 2.3.2 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน

ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ก็คือ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน โดย Snir & Harpaz (2002) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Orientation) ไว้ว่าการทำงานของผู้คนส่วนใหญ่ล้วนมีแรงจูงใจจากการได้รับผลประโยชน์ในการทำงานของเขา ซึ่งความสำคัญของผลตอบแทนจะมีความน่าดึงดูดใจแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคลและตามความสามารถของเขาในการตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย โดย Morin (2008) ก็ได้กล่าวถึงปัจจัยเกี่ยวกับค่าตอบแทนเช่นกัน ในเรื่องการ

ให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Recognition) นั่นคือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานควรจะต้องให้ความเคารพและมีความภาคภูมิใจในตัวผู้ปฏิบัติงาน มีระบบงานและระบบเงินเดือนที่น่าพอใจ และมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการรับรู้ได้ว่างานที่ทำมีคุณค่าและความหมาย

ทั้งนี้ยังมีงานวิจัยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ในบริบทของอาชีพอื่นๆ โดยทวิศ บิลมาศ (2550, น.95-96) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องการสร้างคุณค่าในงานรักษาความปลอดภัย (ร.ป.ภ.) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยโดยหลักแล้วจะให้ความสำคัญกับการมีรายได้สูง และการได้รับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่

จะเห็นได้ว่าปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทความพยายามและใช้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่แล้ว ย่อมมีความคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม ดังนั้นการที่ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกพึงพอใจและรับรู้ได้ถึงคุณค่าในการทำงานได้นั้น ปัจจัยพื้นฐาน อันได้แก่การจ่ายค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน การให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่ง การประกาศถึงคุณงามความดี เป็นต้น ก็ควรจะต้องมีการพิจารณาให้มีความเหมาะสมกับความตั้งใจของผู้ปฏิบัติงาน

### 2.3.3 ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน

ในการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณค่าทางจิตวิทยาของการทำงาน (Psychological meaningfulness) ของ May, Gilson & Harter (2004, p.14) พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทัศนคติต่องาน 2 ปัจจัย ได้แก่ การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job enrichment) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน โดยเน้นการออกแบบลักษณะงาน (Job design) เพื่อให้เกิดความแตกต่างจากงานเดิมที่เคยปฏิบัติและเกิดความชำนาญในงานที่หลากหลายขึ้น (Skill Variety) โดยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการบริหารจัดการงานนั้นด้วยตนเอง และควรได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาด้วย (ธัญญารัตน์ สันไม, 2554) อีกปัจจัยหนึ่งคือ บทบาทการทำงานที่เหมาะสม (Work role fit) หมายถึง การที่บุคคลค้นพบบทบาทการทำงานที่ช่วยให้พวกเขาได้แสดงออกถึงแนวคิดที่แท้จริงของตัวเอง (Self-concepts) กล่าวคือมีบทบาทการทำงานที่สอดคล้องกับทัศนคติของตนเอง (Self-concepts)

Steger, Dik & Duffy (2012) ก็ได้กล่าวถึงปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องานที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าในงานเช่นกัน ในเรื่องของ การให้ความหมายในเชิงบวกต่องานที่ทำ (Positive Meaning) ซึ่งหมายถึง คุณค่าทางด้านจิตใจที่สะท้อนออกมาจากความคิด โดยการรับรู้คุณค่าที่อยู่ใน

งานนั้นมักจะเป็นประสบการณ์ส่วนตัว เป็นการจับความรู้สึกของบุคคลที่จะตัดสินใจว่างานของเขามีความสำคัญและมีความหมายมากน้อยเพียงใด โดยอาจพิจารณาจากรูปแบบลักษณะของงาน (Job characteristics model)

ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน จึงเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง นั่นคือ การที่บุคคลจะรับรู้ว่างานมีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) ย่อมมีผลมาจากการรับรู้ว่างานที่ทำอยู่มีความสำคัญและมีความหมายต่อตนเอง กล่าวคือ มีการออกแบบงานที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความสามารถของตนเอง และผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่สอดคล้องกับทัศนคติของตนเอง (Self-concepts)

### 2.3.4 ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) ทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง อาทิ Snir & Harpaz (2002) ซึ่งกล่าวว่า มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตทางสังคม เพราะฉะนั้นจึงมีความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จึงได้เสนอปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) ที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าในงาน โดยอธิบายว่า บุคคลมีความปรารถนาที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างเป็นมิตรและใกล้ชิด จนเกิดเป็นความพึงพอใจในประสบการณ์ระหว่างบุคคล เพราะฉะนั้นในการทำงานจึงมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากแต่ละคน ในขณะนี้ May, Gilson & Harter (2004) ได้กล่าวถึงปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Co-worker relations) ซึ่งเป็นการที่บุคคลรับรู้ถึงการมีคุณค่าจากสังคมของเขา กล่าวคือเมื่อบุคคลได้รับการปฏิบัติอย่างมีศักดิ์ศรี มีความเคารพและเล็งเห็นถึงคุณค่าของการทำงานแล้ว ก็มีแนวโน้มที่จะรับรู้ถึงคุณค่าจากปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว และช่วยส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกแข็งแกร่งในตัวเอง

นอกจากนี้ Morin (2008) ก็ได้กล่าวถึงปัจจัยคุณภาพของความสัมพันธ์ (The quality of relationships) โดยกล่าวว่าการทำงานจะมีความหมาย ก็ต้องดำเนินการในสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดการพัฒนาของความสัมพันธ์แบบมีอาชีพ มีการติดต่ออย่างสร้างสรรค์ และมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี รวมถึงให้ความร่วมมือในการร่วมกันคิด สนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมถึง Lips-Wiersma & Morris (2009) ก็ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแหล่งที่มาที่ก่อให้เกิดงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) ซึ่งหนึ่งในนั้น คือ ความสามัคคีร่วมกับผู้อื่น (Unity with others) อันประกอบด้วย

(1) การมีค่านิยมร่วม (Sharing values) ซึ่งหมายถึงประสบการณ์ที่เป็นผลมาจากการแบ่งปันคุณค่าที่คล้ายกัน

(2) การพึ่งพาอาศัยกัน (Belonging) หมายถึง ประสบการณ์ที่เป็นผลมาจากการเป็นที่พึ่งพาซึ่งกันและกันของมนุษย์ จนเกิดความรู้สึกใกล้ชิด บรรณาณาที่จะคอยช่วยเหลือดูแลผู้อื่น ในขณะที่เดียวกันก็ได้รับการช่วยเหลือดูแลจากผู้อื่นเช่นกัน

(3) การทำงานร่วมกัน (Working together) หมายถึง การที่บุคคลกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน ย่อมสร้างความผูกพัน และให้ประสบการณ์ของการมีจุดหมายร่วมกัน ทำให้รู้สึกว่ามีความเป็นเอกภาพในการทำงานร่วมกัน

ในงานวิจัยของจำปี วงศ์นาค และวิบูลย์ วัฒนนามกุล (2556) ได้พบว่าการทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการสร้างคุณค่าแก่สัขกร โดยพบว่าบริบทในกระบวนการสร้างคุณค่าของสัขกรมีความจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จึงจะทำให้การดูแลสุขภาพมีคุณภาพ ประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ดังนั้นประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมร่วมกับสหวิชาชีพจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อกระบวนการสร้างคุณค่าแก่สัขกรอย่างยิ่ง

เพราะฉะนั้นจึงเห็นว่าปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร คือ ปัจจัยที่ส่งผลที่ดีต่อความรู้สึกใกล้ชิด ความรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน และความผูกพันกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน อันจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของทุกๆภาคส่วน ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำงาน ตลอดจนสร้างการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ซึ่งจะทำให้งานต่างๆสำเร็จไปได้อย่างราบรื่น และสร้างคุณค่าในการทำงานในที่สุด

### 2.3.5 ปัจจัยทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ก็ถือเป็นอีกปัจจัยที่มีผู้กล่าวถึงหลายคน โดย Morin (2008) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านนี้ ไว้ถึง 2 ประการ ได้แก่

- 1) ปัจจัยความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) คือ การสร้างงานที่มีคุณค่าและมีความหมายนั้น จะต้องเป็นการทำงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงการใช้ทักษะและการตัดสินใจในการทำงาน ได้แสดงให้เห็นถึงความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา และการแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจ
- 2) การเรียนรู้และโอกาสในการพัฒนาตนเอง (Learning and self-development) นั่นคือ การทำงานที่มีคุณค่าและความหมาย ไม่ใช่เพียงแต่เป็นการทำงานที่สอดคล้องกับความสนใจในอาชีพของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่จะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาทักษะ ได้ปรับปรุงตัวเอง และค้นพบว่าได้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน

สำหรับ Lips-Wiersma & Morris (2009) ก็ได้เสนอปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานไว้ 2 อย่างเช่นกัน ได้แก่

- (1) การพัฒนาและเป็นตัวเองอย่างเหมาะสม (Developing and becoming self) โดยพบว่า การรับรู้ถึงประสบการณ์ในการทำงานที่มีคุณค่า เกิดมาจากการพัฒนาจริยธรรม

(Moral development) โดยการฝึกหลักการหรือคุณธรรมแบบวันต่อวัน การเติบโตส่วนบุคคล (Personal growth) โดยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการอยู่ในตัวตนที่แท้จริงของตนเอง (True to self) โดยการเป็นตัวของตัวเองอย่างแท้จริง ผ่านการรักษาเอกลักษณ์ของตน

(2) การได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ (Expressing full potential) โดยพบว่า บุคคลจะรับรู้ถึงคุณค่าในการทำงานก็ต่อเมื่อได้แสดงศักยภาพที่พวกเขาได้อย่างเต็มที่ กำลัง ผ่านการใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Creating) คือ การรวมหรือทำสิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน การบรรลุความสำเร็จ (Achieving) คือ การเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างผ่านการทำงาน ความมีอิทธิพล (Influencing) คือ การมีอำนาจที่จะเปลี่ยนมุมมองหรือสถานการณ์

นอกจากนี้ Steenkamp & Basson (2013) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยด้านคุณค่าในการทำงานของบุคคล (Individual values and work) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน อันมีผลให้เกิดการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน โดยแบ่งได้เป็น 4 มิติหลัก ซึ่งมีองค์ประกอบในแต่ละมิติ ดังต่อไปนี้

(1) มิติการอยู่เหนือกว่า (Transcendence) ประกอบด้วยความเป็นสากล (Universalism) และความเมตตากรุณา (Benevolence)

(2) มิติการอนุรักษ์ (Conservation) ประกอบด้วยความสอดคล้อง (Conformity) ประเพณี (Tradition) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)

(3) มิติการเพิ่มประสิทธิภาพ (Self enhancement) ประกอบด้วยการมีอำนาจ (Power) การบรรลุผล (Achievement) และความสุขนิยม (Hedonism)

(4) มิติการเปิดโอกาสในการเปลี่ยนแปลง (Openness to change) ประกอบด้วยการส่งเสริมสนับสนุน (Stimulation) และการดำเนินตามทิศทางตนเอง (Self direction)

จากการรวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวถึงปัจจัยทางด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สรุปได้ว่าการที่บุคคลจะรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานได้นั้น จะต้องมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงศักยภาพที่มีตนเองมีอยู่ได้อย่างเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเอง ทั้งในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ หรือแสดงทักษะต่างๆ และต้องสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาด้านคุณธรรมและจริยธรรมด้วย

### 2.3.6 ปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร

ปัจจัยอีกประการที่มีผลต่องานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) คือปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร ซึ่งรวมถึงระบบการใช้อำนาจ ระบบการ

บริหารงาน ระบบการจัดการขององค์การ และการดำเนินนโยบายขององค์การ โดย Snir & Harpaz (2002) ได้กล่าวถึงเรื่องการจัดการขององค์การในเรื่องของบรรทัดฐานของสิทธิ (Entitlement norm) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคคลคาดหวังจากการทำงาน ในเรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคล และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของสังคมและองค์การ กล่าวคือ สมาชิกทุกคนในสังคมมีสิทธิที่จะได้ทำงานหากพวกเขาต้องการ รวมถึงบรรทัดฐานของภาระหน้าที่ (Obligation norm) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความคาดหวังในการมีส่วนร่วมในการทำงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่การทำงานทั้งหมดให้กับองค์การและสังคม กล่าวคือ ทุกคนมีหน้าที่ที่จะต้องมีส่วนร่วมกับสังคมในการทำงาน

นอกจากนี้ในงานวิจัยของจำปี วงศ์นาค และวิบูลย์ วัฒนนามกุล (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องคุณค่าในงานของเภสัชกร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธก โดยงานวิจัยดังกล่าวได้ค้นพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการสร้างคุณค่าเภสัชกร ในส่วนที่เป็นปัจจัยภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องระบบการบริหารงานขององค์การ มีดังนี้

(1) นโยบายการพัฒนาคุณภาพขององค์การ ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่านโยบายการพัฒนาคุณภาพขององค์การทุกระดับมีอิทธิพลต่อรูปแบบของกระบวนการทำงานของเภสัชกรและสหวิชาชีพอื่น เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เภสัชกร เริ่มมีส่วนร่วมในทีมดูแลสุขภาพของโรงพยาบาลและในชุมชนมากขึ้น เช่น แนวทางปฏิบัติในการดูแลสุขภาพตามมาตรฐานกำหนด เป็นต้น

(2) การยอมรับของผู้บังคับบัญชา พบว่ายังมีการปิดกั้นศักยภาพของเภสัชกรบางส่วน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการยอมรับของผู้บังคับบัญชาบางระดับ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าผู้บริหารองค์การมีส่วนสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพของเภสัชกร

(3) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการสร้างคุณค่าเภสัชกรทุกระดับมีความจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสื่อความเข้าใจอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันในกระบวนการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความเข้าใจและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

จะเห็นว่าหากองค์การสามารถจัดการระบบการบริหารได้อย่างเหมาะสม ทั้งการวางนโยบายการดำเนินการ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม เคารพในสิทธิของผู้ปฏิบัติงานตามที่เขาสสมควรได้รับ และมีระบบการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสม ไม่ปิดกั้นศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ตลอดจนรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ทำอยู่ได้

### 2.3.7 ปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม

สำหรับปัจจัยสุดท้ายที่มีผลต่องานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) คือปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม อันเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อสร้างคุณประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม หรือดำเนินงานต่างๆอย่างมีคุณธรรม ซึ่ง Morin (2008, p.10) ได้



อธิบายถึงปัจจัยด้านเป้าหมายและสร้างประโยชน์ทางด้านสังคม (Social purpose and usefulness) ไว้ว่าการที่ผู้ปฏิบัติงานจะรับรู้ได้ถึงคุณค่าและความหมายของการทำงานนั้น ก็จำเป็นต้องทำให้งานที่ทำอยู่ถูกมองว่าเป็นประโยชน์กับผู้อื่นหรือสังคมโดยทั่วไป ดังนั้นจึงต้องมีเป้าหมายในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคล เพื่อที่จะทำให้เขาบรรลุหน้าที่ด้วยความไว้วางใจ และปัจจัยอีกประการที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่ง Morin ได้กล่าวถึง คือ ปัจจัยด้านความถูกต้องทางศีลธรรม (Moral correctness) โดยอธิบายว่าการทำงานจะมีคุณค่าและความหมาย ก็ต่อเมื่อได้ทำการพิจารณาถึงความมีคุณธรรม (Morality) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ทั้งวิธีการจัดการและในแง่ของผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ Lips-Wiersma & Morris (2009, p.501) เอง ก็ได้กล่าวถึงปัจจัยเกี่ยวกับการทำประโยชน์แก่ผู้อื่น (Serving others) ที่ช่วยสร้างประสบการณ์การทำงานให้มีคุณค่าและความหมาย ซึ่งทำได้โดย 2 รูปแบบ คือ การสร้างความแตกต่าง (Making a difference) ผ่านการให้ความช่วยเหลือแก่คนอื่นๆภายในองค์กร และการตอบสนองความต้องการของมนุษยชาติ (Meeting the needs of humanity) โดยการที่บุคคลสามารถมองเห็นการเชื่อมโยงระหว่างการทำงานที่เขาทำ และสาเหตุของปัญหาทางสังคม เศรษฐกิจ หรือสิ่งแวดล้อม

ดังนั้นสรุปได้ว่าการทำงานจะมีคุณค่าและความหมายยิ่งขึ้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้ว่าการทำอยู่มีประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม โดยในการทำงานนั้นจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องทางศีลธรรม (Moral correctness) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility) เป็นหลัก ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม มีความเต็มใจที่จะคอยให้ความช่วยเหลือแก่คนอื่นทั้งภายในองค์กร และในสังคมระดับชาติ

จากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ตามทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปปัจจัยของงานที่มีคุณค่าและความหมาย ตามตารางดังต่อไปนี้

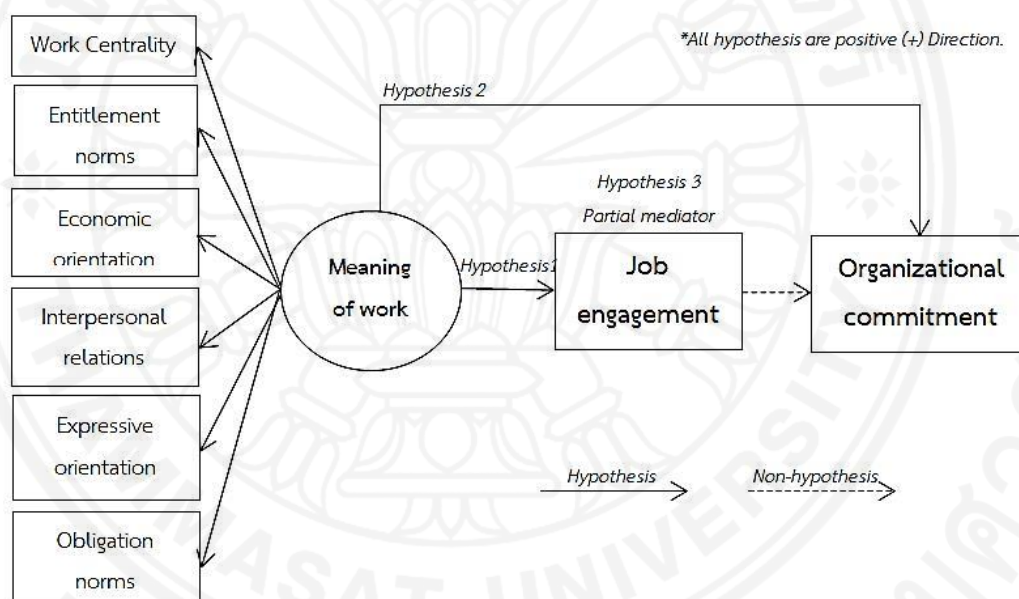
ตารางที่ 2.4

การเปรียบเทียบปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)

Snir & Harpaz (2002)	May, Gilson & Harter (2004)	Morin (2008)	Lips-Wiersma & Morris (2009)	Steger, Dik & Duffy (2012)	Steenkamp & Basson, (2013)
Work Centrality	การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job enrichment)	Social purpose and usefulness	Developing and becoming self - Moral development , Personal growth , True to self	แรงจูงใจที่ดีในการทำงาน (Greater Good Motivation)	Individual values and work - Transcendence : universalism , benevolence
Economic Orientation					
Interpersonal Relations	บทบาทการทำงานที่เหมาะสม (Work role fit)	Learning and self-development opportunities	Unity with others - Sharing values , Belonging , Working together	การสร้างความหมายในชีวิต (Contribution to Meaning-Making)	Work ethic
Intrinsic Orientation					
Entitlement Norms	ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Co-worker relations)	The quality of relationships	Expressing full potential - Creating , Achieving , Influencing		
Obligation Norms		Recognition			

## 2.4 ผลกระทบของงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)

จากงานวิจัยของ Jung & Yoon (2016, p.61) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบจากการทำงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employees' organizational commitment) โดยทำการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) กับความผูกพันในงาน (Job engagement) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ของพนักงานต้อนรับ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2.1 A proposed model of employees' meaning of work, job engagement, and organizational commitment. from "What does work meaning to hospitality employees? The effects of meaningful work on employees' organizational commitment: The mediating role of job engagement," by Jung, H. S., & Yoon, H. H., 2016, International Journal of Hospitality Management, 53, 59-68.

จากโมเดลข้างต้น จะเห็นได้ว่า Jung & Yoon ได้พยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaning of work) กับความผูกพันในงาน (Job engagement) และ ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaning of work) กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ของพนักงานต้อนรับ โดยกำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การทำงานที่มีคุณค่าและความหมายของพนักงาน (Meaning of work) มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน (Job engagement) ของพวกเขา

สมมติฐานที่ 2 การทำงานที่มีคุณค่าและความหมายของพนักงาน (Meaning of work) มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ของพวกเขา

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันในงานของพนักงาน (Job engagement) เป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaning of work) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment)

ผลการศึกษาพบว่า การทำงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaning of work) ของพนักงานในอุตสาหกรรมการต้อนรับ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน (Job engagement) อย่างมีนัยสำคัญ และยังมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) อย่างมีนัยสำคัญด้วย นอกจากนี้การทำงานที่มีคุณค่าและความหมายของพนักงาน (Meaning of work) ยังส่งผลต่อความผูกพันในงาน (Job engagement) ซึ่งความผูกพันในงานนี้อาจจะเป็นสื่อกลางทางอ้อมระหว่างความสัมพันธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaning of work) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ด้วย

ดังนั้นสรุปได้ว่าการทำงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaning of work) จะส่งผลกระทบต่อไปในทิศทางบวก กล่าวคือ การทำงานที่มีคุณค่าและความหมายจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในงาน (Job engagement) ซึ่งเป็นความรู้สึกรักและมีความสุขในการทำงาน (Passion) มีความทุ่มเท แรงกายแรงใจ ทำงานอย่างมีพลังและซึบซึบไปกับงานที่ทำ นอกจากนี้การทำงานที่มีคุณค่าและความหมายยังทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) คือ มีความเชื่อมั่นในองค์กร ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และพยายามทุ่มเทการทำงานอย่างมากในนามขององค์กร เมื่อพนักงานมีความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ย่อมส่งผลให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน รวมถึงทำให้องค์กรสามารถพัฒนาก้าวไปข้างหน้าได้

## 2.5 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaning of work)

### 2.5.1 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader Member Exchange Theory: LMX)

จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader Member Exchange Theory : LMX) ของอารีย์วรรณ อ่วมธานี และเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2551, น.2) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ไว้ว่าเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้นำกับสมาชิก โดยมุ่งเน้นปฏิสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเป็นรายคู่ (Dyadic exchange) ซึ่งความสัมพันธ์นี้มาจากพื้นฐานของความเชื่อใจและความไว้วางใจ กล่าวคือ เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของอีกฝ่ายหนึ่งด้วยดี อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งได้รับสิ่งดีๆ นั้นก็จะให้ความเป็นมิตร ความเคารพนับถือ และคอยช่วยเหลือสนับสนุนอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อเป็นการตอบแทน ปรากฏการณ์เช่นนี้เรียกได้ว่าเป็นการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคลต่อกัน

Liden and Maslyn (1998, p.45) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

(1) การช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Contribution) คือ คุณภาพของการทำงาน ซึ่งเน้นให้ผู้นำและสมาชิกมุ่งทำงานไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ผ่านการช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน

(2) ความจงรักภักดี (Loyalty) คือ การที่ผู้นำและสมาชิกมีความภักดีต่อกันทั้ง 2 ฝ่าย กล่าวคือผู้นำและสมาชิกจะคอยสนับสนุนและปกป้องการกระทำของแต่ละฝ่าย

(3) ความชอบพอซึ่งกันและกัน (Affection) เป็นความรู้สึกดีต่อกันระหว่างผู้นำกับสมาชิก ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบบมิตรภาพมากกว่าความสัมพันธ์ในรูปแบบของการทำงาน

(4) ความเคารพในความเป็นมืออาชีพ (Professional respect) คือความรู้สึกเคารพนับถือต่อกันระหว่างผู้นำและสมาชิกในชื่อเสียงและประสบการณ์ทำงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

นอกจากนี้ Dienesch & Liden (1986, p.621) ยังได้อธิบายถึงรูปแบบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ซึ่งมี 2 รูปแบบ ได้แก่

การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกแบบในกลุ่ม (In-group) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ของความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ผู้นำกับสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันทั้งในรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ โดยทั้ง 2 ฝ่ายมีการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน มีความเชื่อใจและไว้วางใจ ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์นี้จะทำให้สมาชิกรู้สึกมีคุณค่ากับงาน มีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกแบบนอกกลุ่ม (Out-group) เป็นความสัมพันธ์ที่ไม่ค่อยมีความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ผู้นำกับสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันเพียงในรูปแบบทางการ อยู่บนพื้นฐานของสภาพการจ้างงานแบบนายจ้างกับลูกจ้าง ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์แบบนี้จะทำให้สมาชิกรู้สึกไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน และไม่มี ความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับวิธีการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกนั้น Lunenburg (2010, p.4) ได้อธิบายไว้ทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การประชุมร่วมกันระหว่างผู้นำและสมาชิกในระยะแรก ซึ่งจะช่วยให้แต่ละฝ่ายได้ประเมินแรงจูงใจ ทศนคติ และศักยภาพที่มี เพื่อที่จะแลกเปลี่ยนและสร้างบทบาทที่คาดหวังบทบาทร่วมกัน

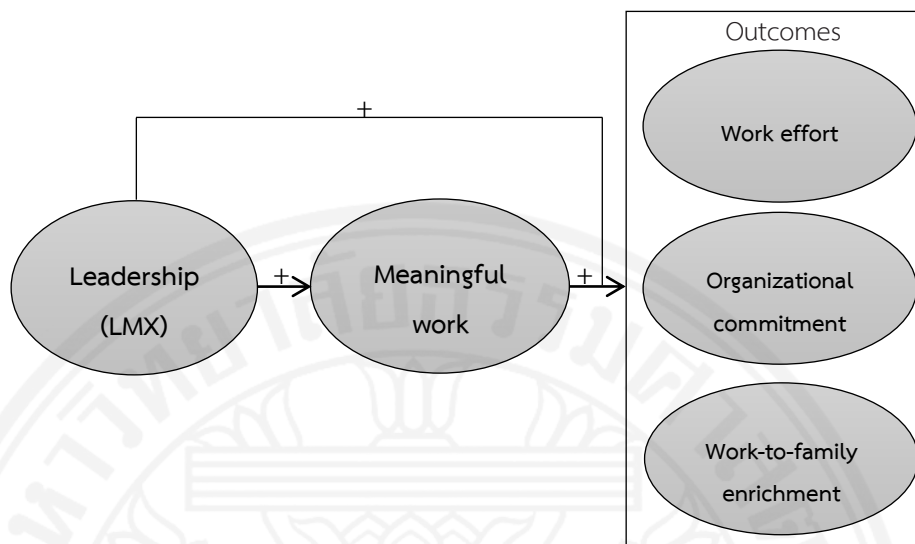
ขั้นตอนที่ 2 การปรับและแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ รวมถึงพัฒนาความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความจงรักภักดี และมีความเคารพระหว่างผู้นำกับสมาชิกแบบในกลุ่ม (In-group)

ขั้นตอนที่ 3 ใช้เวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นตามความสนใจตัวเอง เพื่อที่จะสร้างเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของกลุ่มร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 4 เป็นขั้นของการให้รางวัลกับสมาชิกในกลุ่ม (In-group members) ด้วยการเลื่อนตำแหน่ง หรือให้ผลตอบแทนเป็นพิเศษ โดยผลตอบแทนดังกล่าวจะต้องสามารถตอบสนองได้ความต้องการของสมาชิก

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นตอนการติดตามกับการสังเกตแบบวันต่อวัน รวมถึงการอภิปรายและเพิ่มจำนวนของสมาชิกแบบในกลุ่ม (In-group members)

ทั้งนี้จากการศึกษาของ Tummers & Knies (2013, p.859) ทำให้พบว่าทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader Member Exchange Theory : LMX) มีความเกี่ยวข้องกับงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaning of work) โดย Tummers & Knies ได้ทำการศึกษาเชิงสำรวจ ตามกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ (Leadership) งานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) และผลงานที่เกิดขึ้น (The resulting job outcomes) ตามโมเดลที่ปรากฏดังนี้



ภาพที่ 2.2 Hypothesized Relationships among Leadership, Meaningful Work, and Outcome Dimensions. from “Leadership and Meaningful Work in the Public Sector,” by Tummers, L. G., & Knies, E., 2013, Public Administration Review, 73, 859-868.

จากโมเดลจะเห็นได้ว่า Tummers & Knies ได้พยายามทำการวิเคราะห์เพื่อหาว่า LMX มีอิทธิพลต่อคุณค่าที่อยู่ในงานอย่างไร โดยกำหนดสมมติฐานว่าระดับของ LMX มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) กล่าวคือเมื่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีคุณภาพสูง สมาชิกได้รับโอกาสในการตัดสินใจและมีส่วนร่วมมากขึ้น จะส่งผลทำให้สมาชิกเกิดการรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายต่อองค์กรและสังคม อีกทั้งยังเพิ่มความเข้าใจในบทบาทของตนเองและเพิ่มคุณค่าของประสบการณ์ในการทำงานอีกด้วย

โดยจากผลการศึกษาพบว่าคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) เป็นเหมือนสื่อกลางที่สำคัญระหว่าง LMX และผลงานที่เกิดขึ้น (Outcomes) ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดทฤษฎี นั่นคือเมื่อพนักงานและผู้บริหารมีความสัมพันธ์ที่ดี ( LMX สูง) จะส่งผลกระทบต่อ การรับรู้คุณค่าในงานของพนักงาน สร้างความแตกต่างในการทำงานของพวกเขา ทำให้พนักงานมีความเข้าใจวิธีการทำงานขององค์กรและมีรับผิดชอบต่องานมากขึ้น ตลอดจนส่งผลทำให้เกิดผลลัพธ์ทางอ้อม 3 ประการ ได้แก่ เกิดความพยายามในการทำงาน (Work effort) เกิดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) และเกิดการเพิ่มคุณค่าจากครอบครัวสู่งาน (Work-to-family enrichment)

เพราะฉะนั้นจากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader Member Exchange Theory : LMX) ทำให้ได้ข้อสรุปว่าทฤษฎีการแลกเปลี่ยน

ระหว่างผู้นำกับสมาชิก เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก โดยรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของทั้ง 2 ฝ่าย ควรจะเป็นรูปแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกแบบในกลุ่ม (In-group) เพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อใจและไว้วางใจต่อกัน คอยให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน (Contribution) มีความจงรักภักดี (Loyalty) มีความชอบพอ (Affection) และมีความเคารพในความเป็นมืออาชีพ (Professional respect) ซึ่งกันและกัน ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์นี้จะส่งผลเชิงบวกทำให้สมาชิกรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่ตนทำมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบทบาทของเลขานุการส่วนบุคคลและผู้บริหารระดับสูงซึ่งทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ควรพยายามที่จะทำให้เกิดรูปแบบความสัมพันธ์แบบ LMX ขึ้น กล่าวคือผู้บริหารระดับสูงควรปรับตัวให้มีภาวะผู้นำแบบ LMX เพื่อให้เลขานุการส่วนบุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ตลอดจนรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaning work)

### 2.5.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) คือกระบวนการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่อย่างไม่เป็นระบบ ทั้งในธรรมชาติ และในตัวคน รวมถึงสื่อสารสนเทศต่างๆมาพัฒนาให้เป็นระบบที่สมบูรณ์ ทำให้บุคคลสามารถเข้าถึงความรู้ และนำไปใช้พัฒนาตนเองและสังคม โดยนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล (ณรงค์ศักดิ์ มณีแสง, 2553) ซึ่งการจัดการความรู้ถือว่ามี ความเกี่ยวข้องข้องทางอ้อมกับการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล เนื่องจากประโยชน์ของการจัดการความรู้ที่ปรากฏบนเว็บไซต์ KMNCI ของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ มีดังนี้

- (1) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
- (2) ป้องกันการสูญหายของภูมิปัญญา ในกรณีที่บุคคลลากรเกษียณอายุ ลาออก หรือเสียชีวิต
- (3) เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความอยู่รอด
- (4) เป็นการลงทุนในต้นทุนมนุษย์ ในการพัฒนาความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้ที่ได้เรียนรู้มาให้กับคนอื่น ๆ ในองค์กร และนำความรู้ไปปรับใช้กับงานที่ทำอยู่ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นการการพัฒนาคน และพัฒนาองค์กร
- (5) ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนดำเนินงานให้รวดเร็วและดีขึ้น เพราะมีสารสนเทศหรือแหล่งความรู้ที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ
- (6) ผู้บังคับบัญชาสามารถทำงานเชื่อมโยงกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดกันมากขึ้น เพิ่มความกลมเกลียวในหน่วยงาน
- (7) เมื่อพบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ก็สามารถหาวิธีแก้ไขได้ทันที



- (8) แปรรูปความรู้ให้เป็นทุน เพื่อเพิ่มคุณค่า และรายได้ให้กับองค์กร
- (9) เพื่อการสร้างสรรค์ และบรรลุเป้าหมายของจินตนาการที่ยิ่งใหญ่
- (10) เปลี่ยนวัฒนธรรม จากวัฒนธรรมอำนาจในแนวตั้ง ไปสู่วัฒนธรรมความรู้ในแนวราบ ซึ่งทุกคนมีสิทธิในการเรียนรู้เท่าเทียมกัน

จากประโยชน์ข้างต้นจะเห็นได้ว่า การจัดการความรู้สามารถสร้างคุณค่าในงานเลขานุการส่วนบุคคล (Meaningful Work) ให้มีมากขึ้นได้ เพราะจากการรวมแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ทำให้พบว่ามีปัจจัยบางอย่างที่สามารถนำกระบวนการทางการจัดการความรู้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ได้นั้นคือปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน และปัจจัยทางด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

โดยวิจารณ์ พานิช (2556) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการจัดการเรียนรู้ (Knowledge Management) คือ เพื่อให้คนที่มีทักษะและวิธีคิดที่หลากหลาย ทำงานร่วมกันได้อย่างสร้างสรรค์ พัฒนาความรู้ และทักษะในการทำงานร่วมกับคนอื่นที่มีวิธีคิดและประสบการณ์ต่างจากตนเอง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรและผู้บริหารสามารถพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมจากความหลากหลายเหล่านั้นได้ นอกจากนี้การจัดการความรู้ยังทำเพื่อเปลี่ยนความขัดแย้งความไม่ลงรอยให้กลายเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กร และเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ร่วมกันพัฒนาวิธีทำงานในรูปแบบใหม่ๆ โดยความมีส่วนร่วมของพนักงาน ถ้ากระบวนการดังกล่าวอยู่ในสภาพที่พนักงานร่วมพัฒนา ก็เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของวิธีการใหม่นั้น และมุ่งมั่นทุ่มเทที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ

ทั้งนี้สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) (2556) ได้อธิบายเกี่ยวกับความรู้ว่ามี 2 ประเภท คือ

(1) ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ซึ่งเกิดจากการเขียน และการคิด ซึ่งความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่เรียนรู้ไปตามตำรา ตามทฤษฎีที่อ้างมา ในรูปแบบที่เป็นเอกสาร หรือวิชาการอยู่ในตำราคู่มือปฏิบัติงาน

(2) ความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ซึ่งได้มาจากการลงมือทำจริง เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวคน เป็นประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนานหรือเป็นภูมิปัญญา

ซึ่งความรู้ทั้ง 2 ประเภทนี้มีวิธีการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน กล่าวคือการจัดการความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) จะเน้นไปที่การเข้าถึงแหล่งความรู้ ตรวจสอบ และตีความได้ เมื่อนำไปใช้แล้วเกิดความรู้ใหม่ ก็นำมาสรุปเพื่อใช้อ้างอิงหรือให้ผู้อื่นเข้าถึงได้ต่อไป ส่วนการจัดการความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) จะเน้นไปที่การจัดเวทีเพื่อให้มีการแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในตัวผู้ปฏิบัติ ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน อันนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ที่แต่ละคนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ต่อไป

การจัดการความรู้นั้นสามารถอธิบายได้ตาม “โมเดลปลา” ของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) (2556) ซึ่งได้ทำการเปรียบเทียบการจัดการความรู้กับปลาหนึ่งตัว ซึ่งมี 3 ส่วน ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 การจัดการความรู้ “โมเดลปลา” ของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.), โดย ประพนธ์ ผาสุกยี่ต

(1) ส่วนหัวปลา คือ Knowledge Vision (KV) หมายถึง ส่วนที่เป็นเป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ โดยต้องตอบให้ได้ว่าจะจัดการความรู้ไปเพื่ออะไร

(2) ส่วนตัวปลา คือ Knowledge Sharing (KS) เป็นส่วนของการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ โดยเฉพาะความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) ที่มีอยู่ในตัว เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนความรู้ ยกระดับความรู้ และเกิดนวัตกรรม

(3) ส่วนหางปลา คือ Knowledge Assets (KA) เป็นส่วนของ “คลังความรู้” หรือ “ขุมความรู้” ที่ได้ จากการเก็บสะสม “เกร็ดความรู้” ที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่ง เป็นการสกัดความรู้ที่ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) ให้เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) แล้วนำไปเผยแพร่ และแลกเปลี่ยนหมุนเวียนกันใช้ เพื่อยกระดับความรู้ต่อไป

ซึ่งหลักในการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นเพื่อใช้ในงาน คือการดึงเอา Tacit Knowledge ซึ่งเป็นความรู้หรือความสามารถพิเศษที่มีอยู่ในตัวออกมาแลกเปลี่ยนแชร์ให้กับผู้อื่น ทำให้เกิดการมีใจแบ่งปันกัน (Care & Share) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (Capture & Learn) ตลอดจนการสร้างความรู้ยกระดับ (Create / Leverage) และนำไปปรับใช้ในการทำงานของตน

(Apply / Utilize) โดยอาศัยเครื่องมือในการจัดการความรู้มาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งวิภาดา เวทย์ประสิทธิ์ (2559) ได้ทำการรวบรวมเครื่องมือในการจัดการความรู้เอาไว้หลายอย่าง อาทิเช่น

- ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice: CoP) ซึ่งเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่รวบรวมกลุ่มคนที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยน แบ่งปัน เรียนรู้ในเรื่องนั้นๆร่วมกัน เพื่อได้มาซึ่ง Knowledge Assets หรือชุมชนความรู้ในเรื่องนั้น

- การทำ Success Storytelling คือการเล่าปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆเกิดขึ้น โดยเล่าถึงวิธีการแก้ปัญหาที่ใช้ และผลสำเร็จในการแก้ปัญหานั้น พร้อมทั้งบอกวิธีคิดว่าเราคิดอย่างไร กับวิธีแก้ปัญหาที่เราปฏิบัติ

- เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) หมายถึง การจัดการความรู้แบบส่งเสริมให้มีลักษณะช่วยเหลือกันระหว่างหน่วยงานในองค์กรหรือนอกองค์กร เป็นแบบ “เพื่อนช่วยเพื่อน” เพื่อเรียนรู้เทคนิควิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เป็นเลิศ

- Appreciative Inquiry (AI) คือกระบวนการศึกษาค้นหาร่วมกันเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวคน ในองค์กรหรือของโลกที่อยู่รอบตัวของเขา (ภิญโญ รัตนาพันธุ์, 2555)

- เวทีกลุ่มเฉพาะ (Focus Group) หมายถึง การรวบรวมข้อมูลจากการนั่งสนทนาของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Key Informant) เป็นกลุ่ม โดยผู้เข้าร่วมการสนทากลุ่มจะถูกคัดเลือกจากผู้ที่มีประสบการณ์ตรง หรือเป็นผู้สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้

เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการจัดการความรู้ถือเป็นวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานและการสร้างแรงจูงใจที่มีอยู่ในตัวของเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล เนื่องจากการจัดการความรู้นำมาซึ่งประโยชน์ทางด้านการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของบุคคล การพัฒนาความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานจริง และเกิดความเชื่อมโยงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทั้งนี้วิธีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และมุมมองที่เป็นประโยชน์ของการทำงานเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งเป็นความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) ที่มีอยู่ในตัวเลขานุการส่วนบุคคล ผ่านการใช้เครื่องมือในการจัดการความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ใหม่เข้ามาใช้ในองค์กรและเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน จนกระทั่งตกผลึกเป็นคลังความรู้ Knowledge Assets (KA) นั้น ถือว่ามีประโยชน์ต่อวิชาชีพเลขานุการส่วนบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของตนได้จริง ทั้งยังได้พัฒนามุมมองและวิธีการคิดต่างๆให้เป็นไปในเชิงบวก สร้างแรงจูงใจที่ดีในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยอันส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

## บทที่ 3

### วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล” ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลในหลายองค์การ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผน จัดเตรียมชุดคำถามไว้ล่วงหน้า โดยเป็นคำถามที่พัฒนาตามโครงสร้างคำถามของแบบประเมิน “The Work and Meaning Inventory (WAMI)” ของ Michael F. Steger (2012) ซึ่งผลคะแนนที่ได้จากการประเมินดังกล่าว จะนำมาใช้ประกอบการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลต่อไป

#### 3.1 ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูง โดยจำนวนผู้ให้ข้อมูลขึ้นอยู่กับความอิ่มตัวของข้อมูล (Data saturation) นั่นคือผู้วิจัยพิจารณาว่าได้คำตอบที่มีลักษณะเป็นข้อมูลที่เหมือนกันหรือซ้ำซ้อนกันในเรื่องที่ศึกษาจนกระทั่งไม่ปรากฏข้อมูลที่เป็นประเด็นใหม่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์ และข้อมูลมีความครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แสดงว่าการสัมภาษณ์ได้ถึงจุดอิ่มตัวแล้ว ไม่จำเป็นต้องสัมภาษณ์รายอื่นต่อไป โดยผู้วิจัยจะคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการเลือกแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) โดยอาศัยการแนะนำของผู้ให้ข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์เก็บข้อมูลไปแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูงอย่างหลากหลาย ซึ่งสามารถที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะศึกษาได้ โดยกำหนดคุณสมบัติผู้ให้ข้อมูล ต้องเป็นพนักงานที่มีบทบาทหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูงจากองค์การใดองค์การหนึ่ง โดยจากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่าความอิ่มตัวของข้อมูลอยู่ที่ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 10 ซึ่งผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนมีรายละเอียดเกี่ยวกับงานทำงานเลขานุการส่วนบุคคล ตามตารางที่ 3.1 และตารางที่ 3.2 ดังนี้

## ตารางที่ 3.1

รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์รายบุคคล

เลขานุการคนที่	ตำแหน่งงาน	เพศ	อายุ (ปี)	อายุงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล(ปี)	จำนวนผู้บริหารระดับสูงที่เคยร่วมงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล (คน)
1	Executive secretary	หญิง	55	33	10
2	Executive assistant	หญิง	45	25	2
3	Personal assistant	หญิง	45	24	14
4	Secretary to CEO	หญิง	37	15	4
5	Senior assistant	หญิง	33	12	2
6	Executive secretary	หญิง	27	5	2
7	Executive assistant	หญิง	27	5	3
8	Personal assistant	หญิง	26	4	1
9	Executive secretary	ชาย	26	3	1
10	Executive secretary	หญิง	24	1	1

ตารางข้างต้นเป็นรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์รายบุคคล โดยผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูง จำนวน 10 คน ซึ่งชื่อตำแหน่งงานของแต่ละคนมีความแตกต่างกันตามที่แต่ละองค์การจะกำหนด แต่บทบาทหน้าที่ในการทำงานมีความคล้ายคลึงกันค่อนข้างมาก โดยทุกคนมีตำแหน่งเป็นเลขานุการผู้บริหารที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคล มีความรับผิดชอบในการดูแลงานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของตน ทั้งเรื่องส่วนตัวของผู้บริหารระดับสูงและงานในองค์การที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง โดยที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีสัญชาติไทย และเพศของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยเพศหญิง 9 คน และเพศชาย 1 คน ซึ่งอายุของผู้ให้ข้อมูล อายุงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล และจำนวนผู้บริหารระดับสูงที่เคยร่วมงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล มีความแตกต่างกันดังที่ปรากฏในตารางข้างต้น

ตารางที่ 3.2

รายละเอียดผู้บริหารระดับสูงของผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล

ผู้บริหารระดับสูง ของเลขานุการที่	ตำแหน่งงาน	เพศ	อายุ (ปี)	ประเภทธุรกิจ/องค์กร	จำนวนพนักงาน ในองค์กร (คน)	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	เจ้าของธุรกิจ/ ผู้บริหาร
1	Chairman	หญิง	65	องค์กรเอกชนในพระบรมราชานุเคราะห์	12	-	ผู้บริหาร
2	CEO	หญิง	62	ธุรกิจผลิตอาหารทะเลแช่แข็งส่งออก	1,300	30	เจ้าของธุรกิจ
3	CEO	หญิง	63	ธุรกิจโรงแรม	85	210	เจ้าของธุรกิจ
4	CEO	หญิง	68	ธุรกิจขนส่งโดยสารทางบก	1,000	100	เจ้าของธุรกิจ
5	Vice president	ชาย	52	กลุ่มบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่าย เครื่องดื่มชั้นนำของไทย	30,000	29,000	ผู้บริหาร
6	Managing Director	หญิง	50	ธุรกิจปิโตรเคมีผลิตยางสังเคราะห์	300	5,220	ผู้บริหาร
7	CEO	ชาย	46	ธุรกิจสถานนันทนาการเชิงกีฬา	146	8	ผู้บริหาร
8	Chairman	หญิง	59	องค์กรระหว่างประเทศที่ให้บริการ ด้านสาธารณสุข	4	-	ผู้บริหาร
9	Managing Director	หญิง	43	ธุรกิจจัดหาพนักงาน บริการรักษาความ ปลอดภัยและทำความสะอาด	140	0.1	ผู้บริหาร
10	CEO	หญิง	58	ธุรกิจขายปลีกคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์	700	362	เจ้าของธุรกิจ

ในตารางที่ 3.2 เป็นการแสดงรายละเอียดผู้บริหารระดับสูงของผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล โดยผู้บริหารระดับสูงของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ทุกคนอยู่ในตำแหน่งบริหารระดับสูงขององค์กร และมีสัญชาติไทย เพศของผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วยเพศหญิง 8 คน และเพศชาย 2 คน ซึ่งอายุของผู้บริหารระดับสูง และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือองค์กรของผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ ประเภทธุรกิจหรือองค์กร จำนวนพนักงานในองค์กร ทุนจดทะเบียน และลักษณะของการบริหารงานในความเป็นเจ้าของหรือผู้บริหาร มีความแตกต่างกันดังที่ปรากฏในตารางข้างต้น

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาคั้งนี้ ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยอาศัยชุดคำถามที่พัฒนามาจากแบบประเมินเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลคั้งนี้ ประกอบด้วยเครื่องมือ 2 อย่าง เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างครอบคลุมวัตถุประสงค์ทั้งหมดที่จะศึกษา ได้แก่

(1) แบบประเมิน “The Work and Meaning Inventory (WAMI)” ซึ่งพัฒนาโดย Michael F. Steger (2012) เป็นการประเมินเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าในการทำงาน (Meaningful Work) ในประเด็นหลัก 3 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจที่ดีในการทำงาน (Greater Good Motivation) การให้ความหมายในเชิงบวกต่องานที่ทำ (Positive Meaning) และการสร้างความหมายในชีวิต (Contribution to Meaning-Making) ซึ่งลักษณะแบบประเมินเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-Ended Form) มีจำนวนคำถามทั้งหมด 10 ข้อ และเป็นมาตรวัดแบบให้คะแนน (Rating scale) มี 5 ตัวเลือกตามความคิดเห็น ดังนี้

ระดับจริงแน่นอน	ให้ 5 คะแนน
ระดับค่อนข้างจริง	ให้ 4 คะแนน
ระดับทั้งจริงและไม่จริง	ให้ 3 คะแนน
ระดับค่อนข้างไม่จริง	ให้ 2 คะแนน
ระดับไม่จริงแน่นอน	ให้ 1 คะแนน

และมีรายละเอียดของคำถามซึ่งแปลเป็นภาษาไทยและปรับเพิ่มเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย

ดังนี้

1. ฉันค้นพบว่าอาชีพของฉันมีคุณค่าและมีความหมาย
2. ฉันเห็นว่าการทำงานของฉันเป็นงานที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของฉัน
3. งานของฉันไม่ได้แตกต่างจากงานอื่นๆ

4. ฉันเข้าใจว่างานของฉันมีความหมายต่อชีวิตของฉันอย่างไร
5. ฉันรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้งานของฉันมีความหมาย
6. ฉันรู้อะไรบ้างเกี่ยวกับงานของฉันที่แตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้
7. งานของฉันช่วยให้ฉันเข้าใจตัวเองมากขึ้น
8. ฉันค้นพบงานที่มีเป้าหมายที่ฉันต้องการ
9. งานของฉันช่วยให้ฉันเข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว
10. งานที่ฉันทำสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม

(2) คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ โดยนำทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาพัฒนาตามโครงสร้างคำถามของแบบประเมิน “The Work and Meaning Inventory (WAMI)” เป็นคำถามที่มีกรอบกว้างๆ และมีการวางแผน จัดเตรียมชุดคำถามไว้ล่วงหน้า เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งผลคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้ให้ข้อมูล แต่ละคน จะนำมาใช้ในการสนทนาแบบเชิงลึก (In-depth Interview) ในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลต่อไป โดยขอบเขตและประเด็นที่จะใช้สัมภาษณ์ กำหนดไว้ดังนี้

1. เลขานุการส่วนบุคคลมีการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยสำคัญอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล
3. สภาพปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) เป็นอย่างไร

### 3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ จากหนังสือ บทความ เอกสารทางวิชาการ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ

2. นำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม การรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาสรุป เพื่อกำหนดขอบเขตและประเด็นที่จะศึกษา ให้ครอบคลุม วัตถุประสงค์ทั้งหมด

3. นำข้อคำถามของแบบประเมิน “The Work and Meaning Inventory (WAMI)” มาแปลให้เป็นภาษาไทย และปรับเพิ่มเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายและมีเนื้อหาคำถามที่สอดคล้องกับเรื่องที่จะศึกษา



4. พัฒนาคำถามในการสัมภาษณ์ตามขอบเขตและประเด็นที่จะศึกษา โดยยึดตามโครงสร้างคำถาม 10 ข้อของแบบประเมิน “The Work and Meaning Inventory (WAMI)” ซึ่งข้อคำถามจะมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด และเตรียมไว้อย่างชัดเจนเป็นกรอบกว้าง ๆ ทั้งนี้ผลคะแนนที่ได้จากการประเมินในแต่ละข้อของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน จะนำมาพัฒนาเป็นคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาด้วย

### 3.3 วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ มีการดำเนินงานใน 2 ขั้นตอน คือ

(1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมิน “The Work and Meaning Inventory (WAMI)” ซึ่งจะให้ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนได้ประเมินด้วยตนเองก่อนทำการสัมภาษณ์ เพื่อประเมินความเข้าใจและแสดงระดับความคิดเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ซึ่งผลคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน จะนำมาใช้ในการสนทนาแบบเชิงลึก (In-depth Interview) ในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลต่อไป

(2) การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นรายบุคคล โดยการดำเนินการสัมภาษณ์จะเป็นไปตามลำดับคำถามที่มีการวางแผน จัดเตรียมชุดคำถามไว้ล่วงหน้า ซึ่งพัฒนาจากทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้างคำถาม 10 ข้อจากแบบประเมิน “The Work and Meaning Inventory (WAMI)” ทั้งนี้จะนำผลคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนได้ประเมินไว้ มาใช้ในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกเพิ่มเติม (In-depth Interview) ในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งลักษณะจะเป็นข้อคำถามปลายเปิด เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) และเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถเล่าเรื่องหรือประสบการณ์ และอธิบายขยายความได้อย่างอิสระ แต่มีจุดมุ่งหมายและเค้าโครงในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมในประเด็นที่จะศึกษาทั้งหมด และจะมีการขออนุญาตบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำมาใช้ถอดเสียงเป็นคำพูด และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ซึ่งเป็นกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นไปพร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และกระทำต่อภายหลังจากเก็บข้อมูลสิ้นสุดลง เป็นการจัดระบบจำแนกข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ทัศนคติ และรายงานสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จนกระทั่งได้ข้อสรุปอย่างละเอียดตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการศึกษา ซึ่ง Braun & Clarke (2006) ได้อธิบายขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Thematic Analysis ดังนี้

(1) ทำความเข้าใจกับข้อมูล (Familiarizing with data) นำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเทป มาถอดเทปคำให้สัมภาษณ์และพิมพ์แบบคำต่อคำ แล้วอ่านทำความเข้าใจข้อมูลทั้งหมดในหลายๆครั้ง

(2) การจัดระบบข้อมูลและแยกประเภทของข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ (Generating initial codes) โดยจับกลุ่มคำ ข้อความ หรือประโยคสำคัญที่เป็นข้อมูลเดียวกัน และเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษาให้มากที่สุด แล้วให้ความหมายหรือให้รหัส (Coding) ในแต่ละเรื่อง เพื่อทำให้เกิดความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละประเด็นต่อไป รวมทั้งรวบรวมข้อมูลอื่นๆที่นอกเหนือจากคำพูด เช่น กิริยา สีหน้า น้ำเสียงของผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น

(3) การหาและจำแนกข้อมูลเป็นเรื่องหรือประเด็นหลัก (Searching for themes) ที่สะท้อนออกมาจากข้อมูลทั้งหมด โดยนำความหมายที่บันทึกเป็นรหัส (Coding) ไว้มาแบ่งเป็นประเด็นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยสรุปเป็นความคิดรวบยอดทั้งประเด็นหลัก (Themes) และประเด็นย่อย (Sub Themes) ที่อยู่ภายใต้ความหมายเดียวกันกับประเด็นหลักนั้นๆ โดยแยกตามผู้ให้ข้อมูลที่ละคน

(4) การตรวจสอบข้อมูลประเด็น (Reviewing themes) ซึ่งมี 2 ระดับ ได้แก่ ระดับ 1 เป็นการตรวจสอบในระดับของข้อมูลรหัส (Coding) โดยพิจารณาว่าอยู่ในรูปแบบที่สอดคล้องกัน และระดับ 2 เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์กับชุดข้อมูลทั้งหมด โดยพิจารณาความถูกต้องของรูปแบบ (Themes) ของแต่ละชุดข้อมูล

(5) การกำหนดและตั้งชื่อรูปแบบ (Defining and naming themes) เป็นการวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับแต่งรายละเอียดของรูปแบบ (Themes) ในแต่ละครั้ง และสร้างคำจำกัดความที่ชัดเจนและตั้งชื่อแต่ละชุดรูปแบบ (Themes)

(6) การเขียนรายงานสรุป (Producing the report) เป็นการวิเคราะห์ขั้นตอนสุดท้าย โดยการเลือกคำสำคัญหรือคำพูดที่น่าสนใจ มาเขียนคำอธิบายของแต่ละข้อสรุปอย่างละเอียดตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการศึกษา โดยตั้งอยู่บนฐานของข้อมูลประสบการณ์จริงของผู้ให้ข้อมูล และมีการอ้างอิงตัวอย่างคำพูดของผู้ให้ข้อมูล เพื่อแสดงให้เห็นว่าข้อมูลมีความเป็นจริง สามารถตรวจสอบได้

### 3.5 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว จะทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูล 3 วิธี ดังนี้

(1) การตรวจสอบโดยการวินิจฉัยข้อมูลไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปสัมภาษณ์และการวิเคราะห์ข้อมูลไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบเพื่อสอบถามความคิดเห็นว่ามีความเข้าใจตรงกับที่ผู้ให้ข้อมูลคิดหรือไม่ ซึ่งใช้วิธีการสอบถามผู้ให้ข้อมูลโดยตรง และหากพบว่าข้อมูลไม่ตรงกับที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ จะต้องทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมใหม่ จนกระทั่งได้ใจความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล

(2) การตรวจสอบโดยให้นักวิจัยท่านอื่นอ่านและให้ความเห็น (Peer review) สำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ อาจารย์ที่ปรึกษา

(3) การตรวจสอบโดยตนเอง ซึ่งเป็นการทบทวนและตรวจสอบความเรียบร้อยของข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยเอง เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ของข้อมูลว่ามีความครบถ้วนตามที่ต้องการศึกษาหรือไม่ ถ้าตรวจสอบแล้วพบว่าการตอบคำถามไม่ครบในบางประเด็น อาจจะต้องมีการติดตามเป็นการเฉพาะรายบุคคลอย่างเร่งด่วน รวมถึงการพิจารณาถึงความชัดเจนและความถูกต้องของภาษาที่ใช้ด้วย

### 3.6 การปกป้องของข้อมูล (Data protection)

หลังจากรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาแล้ว ผู้วิจัยต้องจะเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นอย่างดี โดยใช้หลักการของคณะกรรมการร่าง “แนวปฏิบัตินักวิจัยที่ดี” ที่ประชุมคณบดี คณะสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Dean Consortium) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2548, น.28) และ

หลักเกณฑ์ทางจริยธรรมสำหรับการวิจัยในคน ของบุปผา ศิริรัมย์, จรรยา เศรษฐบุตร และเบญจายอดดาเนิน-แอ็ดติง (2544, น.5) ซึ่งสรุปได้ดังนี้

(1) ก่อนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะอธิบายให้ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย ระยะเวลาที่ต้องทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล และประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ทั้งต่อผู้ให้ข้อมูลและต่อผู้อื่น ทั้งนี้ในการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จะต้องได้รับการยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลเสมอ ตามหลักความเคารพในบุคคล (Respect for persons) กล่าวคือเคารพในการตัดสินใจของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งจะต้องเป็นไปโดยสมัครใจ ไม่มีการบังคับให้ตอบคำถามที่ผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกในการให้ข้อมูล

(2) การเก็บรักษาข้อมูล (Data storage) ทั้งในรูปแบบของเอกสารหรือเสียงที่บันทึกผ่านเครื่องบันทึกเสียงไว้ในที่ที่เหมาะสมและปลอดภัย เพื่อคงสภาพไว้นานที่สุดและสะดวกในการเรียกมาตรวจสอบย้อนหลังได้เมื่อจำเป็น

(3) การรักษาความลับ (Confidentiality) ของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมาก โดยจะต้องพยายามจำกัดให้มีความเสี่ยงต่อผู้ให้ข้อมูลน้อยที่สุด (Minimal risk) เช่น การปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล หรือข้อมูลขององค์การที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการสอบถามผู้ให้ข้อมูลว่าสามารถเปิดเผยข้อมูลในส่วนใดได้บ้าง

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูงจากหลายองค์การ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ใช้คำถามที่พัฒนาตามโครงสร้างคำถามของแบบประเมิน “The Work and Meaning Inventory (WAMI)” ของ Michael F. Steger (2012) ซึ่งผลคะแนนที่ได้จากการประเมินดังกล่าวจะนำมาใช้ประกอบการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ต่อไป จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่ามีการอิ่มตัวของข้อมูล (Data saturation) ในผู้ให้ข้อมูลรายที่ 10 ผู้วิจัยจึงยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล (Meaningful Work)
- 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล
- 4.3 สภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work)

#### 4.1 การรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล (Meaningful Work)

การเก็บรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูงทั้ง 10 คน ทำการประเมินตนเอง โดยใช้แบบประเมิน “The Work and Meaning Inventory (WAMI)” จำนวน 10 ข้อ ซึ่งพัฒนาโดย Michael F. Steger (2012) เพื่อแสดงระดับความคิดเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ก่อนจะนำผลคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนมาใช้ในการสนทนาแบบเชิงลึก (In-depth Interview) ต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้นำคะแนนการประเมินตนเองเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของผู้ให้ข้อมูลของแต่ละคนมาแสดงในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1

คะแนนการประเมินตนเองของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน โดยใช้แบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI)

คำถามจากแบบประเมิน	ผู้ให้ข้อมูล										ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
	พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูง											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1. ฉันค้นพบว่าอาชีพของฉันมีคุณค่าและมีความหมาย	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4.10	0.88
2. ฉันเห็นว่าการทำงานของฉันเป็นงานที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของฉัน	5	3	3	4	5	2	4	2	3	4	3.50	1.08
3. งานของฉันไม่ได้แตกต่างจากงานอื่นๆ	1	2	2	4	1	1	3	2	2	3	2.10	0.99
4. ฉันเข้าใจว่างานของฉันมีความหมายต่อชีวิตของฉันอย่างไร	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4.10	0.57
5. ฉันรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้งานของฉันมีความหมาย	4	4	5	5	5	2	5	4	4	5	4.30	0.95
6. ฉันรู้ว่างานของฉันสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้	3	3	3	3	5	2	4	5	5	3	3.60	1.07
7. งานของฉันช่วยให้ฉันเข้าใจตัวเองมากขึ้น	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4.40	0.70
8. ฉันค้นพบงานที่มีเป้าหมายที่ฉันต้องการ	5	3	5	4	5	2	4	4	4	3	3.90	0.99
9. งานของฉันช่วยให้ฉันเข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4.60	0.52
10. งานที่ฉันทำสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม	3	3	5	3	5	3	3	4	4	3	3.60	0.84

n = 10

หลังจากที่ผู้วิจัยได้คะแนนการประเมินตนเองเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของผู้ให้ข้อมูลของแต่ละคน จากแบบประเมิน “The Work and Meaning Inventory (WAMI)” จำนวน 10 ข้อแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำผลคะแนนดังกล่าวมาใช้ในการสนทนาแบบเชิงลึก (In-depth Interview) ต่อ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 คน ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มารายงานผลจากการสัมภาษณ์ โดยใช้โครงสร้างตามคำถามของแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ดังนี้

#### 4.1.1 ฉันทันพบว่าอาชีพของฉันทันมีคุณค่าและมีความหมาย

จากคะแนนประเมินในแบบสอบถามข้อที่ 1 พบว่ามีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน ให้คะแนนเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ในระดับจริงแน่นอน หรือระดับสูงสุด 5 คะแนน ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 คน ประเมินคะแนนอยู่ในระดับค่อนข้างจริง หรือระดับสูง 4 คะแนน และผู้ให้ข้อมูลอีก 3 คน ประเมินคะแนนอยู่ในระดับทั้งจริงและไม่จริง หรือระดับปานกลาง 3 คะแนน ซึ่งค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนในข้อคำถามที่ 1 เท่ากับ 4.10 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.88 ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

คำถามที่ 1 ฉันทันพบว่าอาชีพของฉันทันมีคุณค่าและมีความหมาย

ระดับคะแนน	ความถี่
ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน)	4
ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน)	3
ระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน)	3
ระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน)	-
ระดับไม่จริงแน่นอน (1 คะแนน)	-
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.10
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.88

n = 10

งานเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูง เป็นงานหนึ่งที่มีคุณค่าและมีความหมาย โดยผู้ให้ข้อมูลโดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่ามีความภูมิใจที่ได้ทำงานในตำแหน่งนี้ เพราะได้

ทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูง เช่น CEO Managing Director Chairman เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารเหล่านี้มีความจำเป็นที่จะต้องมึเลขานุการส่วนบุคคลไว้เป็นผู้ช่วยคิด ช่วยจดจำ ช่วยเตือน และคอยดูแลจัดการทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานบริหารองค์การ เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงส่วนมากจะมีงานหรือธุระส่วนตัวค่อนข้างมาก การมีเลขานุการส่วนบุคคลมาช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่บางส่วนนั้นจะทำให้ชีวิตของผู้บริหารระดับสูงเกิดความราบรื่นมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้งานส่วนใหญ่ที่ผู้บริหารระดับสูงได้มอบหมายมาให้เลขานุการส่วนบุคคลทำนั้นล้วนแล้วแต่เป็นงานที่สำคัญโดยตรงต่อผู้บริหารระดับสูงหรือต่อองค์การ บางเรื่องเป็นความลับที่ไม่สามารถบอกผู้อื่นได้ เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคลมีคุณค่าต่อผู้บริหารระดับสูงและองค์การค่อนข้างมาก และไม่มีตำแหน่งงานนี้ไม่ได้ ตามที่ปรากฏในบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“รับรู้ว่างานมีคุณค่ามาก ภูมิใจทุกครั้งที่ได้ทำงาน เพราะเจ้านายของเราไม่ใช่ระดับเล็กๆ แต่เป็นคนที่ใหญ่ที่สุดในองค์การ เราได้เรียนรู้ประสบการณ์ชีวิต ได้เรียนรู้การทำงานของท่านไปด้วย โดยเฉพาะเวลาที่ท่านประสบความสำเร็จในงาน เราก็อึ้งภูมิใจมาก เพราะเรามีส่วนร่วมกับงานนั้นด้วย ดังนั้นเจ้านายระดับสูงแบบนี้ขาดเลขานุการไม่ได้ ไม่เช่นนั้นเจ้านายก็คงไม่เอาเราไปเป็นสมอง ช่วยคิด ช่วยจำ ไม่เอาเราไปติดตามท่าน เพราะเราเป็นเหมือนตัวแทนของท่าน เป็นหน้าเป็นตาให้ท่าน....ถ้าเจ้านายระดับสูงไม่มีเลขานุการก็วุ่นวาย เพราะเจ้านายระดับสูง ท่านมีความรับผิดชอบหลายเรื่อง เลขานุการจึงต้องมาช่วยทำงานเป็นสมองช่วยจำ ช่วยดูแลเรื่องส่วนตัวและการบริหารงาน...” เลขานุการ 1

“...มันมีคุณค่าเพราะเราเกี่ยวข้องกับคนที่เป็นผู้บริหารในระดับสูง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บริหารที่เริ่มต้นทำธุรกิจเป็นรุ่นแรก....พอพี่ได้มาเกี่ยวข้องทำงานกับคนเหล่านี้ พี่ก็ได้มุมมองและทัศนคติต่างๆจากเจ้านายหลายๆคน ซึ่งมันไม่ใช่เฉพาะความรู้ทางธุรกิจอย่างเดียว แต่สอนมุมมองการใช้ชีวิตเราด้วย ให้เราได้มองในมุมอื่น...” เลขานุการ 4

“...พี่เป็นผู้ช่วยผู้บริหารระดับสูง ซึ่งผู้บริหารระดับสูงจะไม่สามารถที่จะทำเรื่องบริหารคนเดียวได้ ต้องมีผู้ช่วย ต้องมีคนช่วยคิด ช่วยกลั่นกรอง ท่านก็จะมีหน้าที่ในการบริหารและตัดสินใจ พี่หน้าที่เหมือนคนที่คอย Support และเป็นศูนย์กลางที่ดีให้กับเขา และหน้าที่ตรงนี้มันก็มีค่าสำคัญมาก หลายๆอย่างมันเป็นเรื่อง confidential ไม่สามารถให้ใครรับรู้ได้ พี่รู้สึกว่าการนี้มันคือคุณค่า และไม่มีตำแหน่งนี้ไม่ได้...” เลขานุการ 5

“...พี่คิดว่าชีวิตเราอยู่ได้เพราะว่าเราทำงานเป็นเลขานุการ.....เราก็เรียนมาในด้านนี้ เราก็ได้ใช้วิชาที่เราเรียนมาอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด และเจ้านายแต่ละคนก็ค่อนข้างจะเห็นคุณค่าเราด้วย เขาจะคอยบอกว่าเราช่วยเหลือเขาได้มากจริงๆ พี่ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นเสมียนแบบสมัยก่อน เราเป็นเลขานุการที่ขึ้นมาช่วยในงานบริหารด้วย...” เลขานุการ 3



“...ทุกครั้งที่ทำงานอยู่ในตำแหน่งนี้ จะรู้สึกได้ว่าตัวเราได้อะไรที่สำคัญ ด้วยความที่เราใกล้ชิดกับเจ้านายระดับผู้บริหารระดับสูงหรือเป็นเจ้าของบริษัทเป็นส่วนใหญ่ เวลาที่เจ้านายต้องการความช่วยเหลือ มักจะเป็นเรื่องที่สำคัญทั้งนั้น จึงคิดว่าสิ่งที่เราทำไปมันมีคุณค่าทั้งกับเจ้านายและองค์กร และรู้สึกว่ที่เราทำไปมันก็สร้างคุณค่าให้กับตัวเราเองด้วย...” เลขานุการ 7

“...รู้สึกว่เรามีคุณค่าและมีความหมายต่อเจ้านาย เพราะว่าโดยรวมที่จะเข้ามาจัดการ ดูแลชีวิตของเจ้านาย 70 % ทุกเรื่อง...” เลขานุการ 2

“...งานเลขานุการ รู้สึกว่มีคุณค่า เพราะเป็นผู้ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้เจ้านาย....” เลขานุการ 10

ในขณะที่มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 คน ที่ให้ความคิดเห็นว่ตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคลมีคุณค่าและมีความหมายก็จริง เพราะเลขานุการส่วนบุคคลเป็นผู้ที่คอยประสานให้งานของผู้บริหารระดับสูงให้งานเดินหน้าไปได้ ทำหน้าที่เหมือนเป็นมือขวาให้กับผู้บริหารระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามตำแหน่งงานนี้ก็ได้ไม่ได้ถือว่มีคุณค่าในการทำงานมากเท่าที่ควร เพราะงานของเลขานุการส่วนบุคคลนั้น เป็นงานที่ไม่ยากและไม่ท้าทาย ไม่จำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานมากนัก เลขานุการส่วนบุคคลจะทำหน้าที่ตามคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงเพียงเท่านั้น และรู้สึกว่งานเลขานุการส่วนบุคคล ไม่ได้มีคุณค่ามากต่อองค์กร เพราะฉะนั้นจึงรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานนี้เพียงระดับปานกลาง ตามข้อมูลการให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“...รู้สึกว่งานเรามีคุณค่า เพราะว่รู้สึกว่เรามีเกียรติ แม้ว่าเราเป็นเด็กเพิ่งจบ แต่เจ้านายก็ยังให้เกียรติและไว้ใจให้เราทำงานอะไรใหญ่ๆ สำคัญๆ ต้องติดต่อ ประสานงาน และพูดคุยกับเจ้าของหรือผู้บริหารธุรกิจระดับใหญ่ๆ ของประเทศ....อย่างไรก็ตามมันก็ได้มีความหมายมาก เพราะเรารู้สึกว่เราไม่ได้พัฒนาศักยภาพ หรือความสามารถของตัวเองเท่าที่ควร งานมันเยาะและวุ่นวายก็จริง แต่มันไม่ท้าทาย ไม่ยาก แค่ทำตามคำสั่งของเจ้านายและสามารถแก้ไขเฉพาะหน้าได้ เราคิดว่าไม่จำเป็นต้องเรียนจบสูง ใครก็มาทำงานนี้ได้ เราเองก็ไม่อยากทำงานนี้ต่อไป...” เลขานุการ 8

“เลขานุการก็ช่วยให้บริษัทเดินไปได้ ช่วยให้ความสะดวกกับคนที่ประสานงาน ให้งานเดินต่อไปได้ ตามคำสั่งของเจ้านาย แต่ไม่ได้รู้สึกว่มีคุณค่ามากต่อองค์กร ไม่ได้เกี่ยวกับการสร้างรายได้ขององค์กร ในบรรดางานที่ทำและมีความสำคัญ ก็มีแค่การประชุมกรรมการผู้ถือหุ้น ที่เหลือก็แค่ประชุมสั้นๆ ประสานงานต่างๆ รู้สึกว่งานที่ทำไม่ได้อะไรมากมาย” เลขานุการ 6

“...คิดว่มันมีคุณค่ากับงาน เพราะเราทำงานให้เจ้านาย เราก็เหมือนเป็นมือขวาอีกข้างของเขา ถ้าไม่มีเลขานุการ งานมันก็จะเดินไปไม่ได้....แต่งานเลขานุการมันไม่ได้ใช้ความรู้อะไรมาก เราใช้ไหวพริบกับงานและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามากกว่า เลขานุการต้องไว ต้องตามให้ทัน เพราะส่วนมากงานที่รับมามันไม่ต้องใช้ข้อมูลความรู้อะไรมาก...” เลขานุการ 9

จะเห็นได้ว่าเลขานุการส่วนบุคคลรับรู้ได้ว่างานของตนเองมีคุณค่าและมีความหมายต่อผู้บริหารระดับสูง เพราะมีความสำคัญในการจัดการเรื่องต่างๆที่สำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงและองค์กร แต่อย่างไรก็ตามมีเลขานุการส่วนบุคคลบางส่วนที่มีความคิดเห็นแตกต่างออกไป เพราะลักษณะของงานที่ทำไม่ค่อยมีความท้าทาย จึงไม่ได้ทำให้มีโอกาสแสดงความสามารถและพัฒนาศักยภาพ

#### 4.1.2 ฉันเห็นว่าการทำงานของฉันเป็นงานที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของฉัน

ในข้อคำถามที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนมีการประเมินคะแนนเรื่องการรับรู้ว่างานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิต ในระดับที่แตกต่างกัน โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน ที่ประเมินคะแนนอยู่ในระดับจริงแน่นอน หรือระดับสูงสุด 5 คะแนน ในขณะที่มีผู้ประเมินในระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน) และระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน) ระดับละ 3 คน และประเมินคะแนนในระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน) จำนวน 2 คน ซึ่งค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนในข้อคำถามที่ 2 เท่ากับ 3.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.08 ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3

คำถามที่ 2 ฉันเห็นว่าการทำงานของฉันเป็นงานที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของฉัน

ระดับคะแนน	ความถี่
ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน)	2
ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน)	3
ระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน)	3
ระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน)	2
ระดับไม่จริงแน่นอน (1 คะแนน)	-
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.50
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.08

n = 10

ผู้ให้ข้อมูล 5 คน มีความคิดเห็นว่างานเลขานุการส่วนบุคคลสามารถเอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตได้ โดยมองว่าการที่ได้ทำงานในตำแหน่งนี้ ทำให้ได้เรียนรู้ประสบการณ์โดยตรงจากผู้บริหารระดับสูง ทั้งในเรื่องมุมมองการคิด การตัดสินใจต่างๆของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังได้พัฒนา

ความรู้ ทักษะ และความสามารถ ทั้งในเรื่องของการทำงาน การประสานงาน การจัดการให้งาน ประสบความสำเร็จไปได้อย่างราบรื่น ทั้งนี้ทักษะเหล่านี้สามารถนำไปใช้ได้ในอนาคตได้ ไม่ว่าจะเลือก ตัดสินใจทำงานในสายงานอื่น ทำธุรกิจส่วนตัว หรือแม้กระทั่งการดำรงเติบโตอยู่ในสายงานเลขานุการ ตามเดิม โดยตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคลนั้น อาจไม่ได้ดูความก้าวหน้าจากตำแหน่งงาน แต่ดู จากเงินเดือนและสวัสดิการ การทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลให้กับผู้บริหารที่มีตำแหน่งสูงขึ้น หรือการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลให้กับผู้บริหารระดับสูงที่อยู่ในองค์กรที่ขนาดใหญ่ขึ้น ตามข้อมูล จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...เลขานุการคือคนที่ติดตัวระดับ CEO จากโครงสร้างองค์กรเลขานุการก็ รายงานตรงถึง CEO เลย เพราะฉะนั้นเราก็ไม่ด้อยกว่าใคร ใครจะมาติดต่อเจ้านายก็ต้องผ่านเรา ใน อนาคตถ้าเราจะเปลี่ยนไปทำงานอื่น มันก็สามารถก้าวไปได้ เพราะเราทำงานกับผู้บริหารระดับสูง มาแล้ว ไม่ใช่ทำงานในแผนกทั่วไป...” เลขานุการ 1

“คนที่เป็นผู้ช่วยผู้บริหารส่วนตัวอย่างใกล้ชิด ทักษะต่างๆในการคิด ตัดสินใจ หรือบริหารงานเหล่านี้ มันทำให้เราสั่งสมประสบการณ์.... โดยเฉพาะเรื่องการบริหารคนมันเป็นเรื่อง ที่ไม่สามารถศึกษาได้จากในตำรา .....เราจะเห็นได้จากผู้บริหารเลยของจริง เราก็ได้เรียนรู้ ประสบการณ์จากผู้บริหารระดับสูงโดยตรง แล้ววันหนึ่งที่เราออกไปทำงาน อาจจะเป็นธุรกิจส่วนตัว หรืออาจจะออกไปเป็นผู้บริหารที่อื่น ทักษะตรงนี้ มันช่วยให้เรามีประสบการณ์ที่ดี และเป็น ประสบการณ์ที่ไม่ได้หาได้ง่าย...” เลขานุการ 5

“ถึงแม้ว่าพี่จะเปลี่ยนงานบ่อยก็จริง แต่ก็เหมือนพี่ได้สั่งสมประสบการณ์ เราก็ ยังคงทำงานเป็นเลขานุการอยู่ แต่เดิมที่เราทำงานให้เจ้านายระดับหนึ่ง พอเราเปลี่ยนงานเจ้านายของเรา ก็เปลี่ยนเป็นระดับที่สูงขึ้น ตำแหน่งเราก็โตขึ้นจากที่เราทำตอนแรก หรือพวกเงินเดือน สวัสดิการ ตัวบริษัทมันก็โตขึ้นตามอายุงานของเรา” เลขานุการ 7

“งานนี้มันเอื้อต่อความก้าวหน้า เพราะเราเรียนรู้ได้มุมมอง ประสบการณ์ ความคิดโดยตรงของผู้ที่เป็นผู้บริหารธุรกิจที่ก่อร่างสร้างตัวจากธุรกิจเล็กๆจนกระทั่งธุรกิจใหญ่ มันก็ เป็นประโยชน์ให้เราเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้กลับมาพัฒนาและผลักดันตัวเองไปให้สุด” เลขานุการ 4

“อยู่จุดนี้ทำงานหนัก แต่เราได้อะไรเยอะ เราเรียนรู้ที่จะได้ติดต่อประสานงาน เรียนรู้การจัดการ ทำงานให้ได้ตามที่เจ้านายต้องการ หรือเกินความคาดหวังของเขา และงานมันก็ ออกมาได้อย่างประสบความสำเร็จ เราจึงเหมือนได้เรียนรู้ไปด้วย...” เลขานุการ 10

อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลจำนวนครึ่งหนึ่งจากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ที่มีความคิดเห็น สอดคล้องกันว่าตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นตำแหน่งที่ไม่มีความก้าวหน้า กล่าวคือ ความก้าวหน้าทางอาชีพของสายงานเลขานุการ (Career path) จะก้าวหน้าได้ระดับหนึ่ง แต่จะไม่

สามารถก้าวหน้าไปถึงระดับหัวหน้าได้ เป็นสายงานที่ไม่เติบโตเท่าที่ควร ซึ่งหากต้องการความก้าวหน้าในชีวิตอาจจะต้องใช้วิธีการเปลี่ยนสายงานไปทำงานอื่นๆแทน ทั้งนี้อายุก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้รู้สึกว่าการดำเนินงานตำแหน่งนี้ไม่สามารถก้าวหน้าต่อไปอีกได้ เพราะยังมีอายุมากขึ้นความรู้สึกก้าวหน้าในงานยิ่งน้อยลง ในขณะที่เดียวกันการขาดโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ประสบการณ์ทำงานบางอย่าง ยังทำให้เกิดความรู้สึกว่าขาดโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้าในชีวิต ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“พี่ก็ทำงานมา ก็โตมาจนเป็นผู้ช่วยของเจ้าของแล้ว เพราะฉะนั้นมันก็ก้าวหน้าในระดับหนึ่ง แต่ว่าการทำงานเลขานุการโดยทั่วไปมันตัน มันไม่สามารถก้าวไปตามสายงานได้มาก สมมติถ้าเราอยู่ในแผนก วันหนึ่งเราอาจจะขึ้นมาเป็นผู้จัดการแผนก คือสามารถขึ้นไปตามตำแหน่งได้ แต่เลขานุการไม่ใช่ ต้องเป็นตามเจ้านาย ด้วยความที่พี่เป็นเลขาเจ้าของบริษัท มันก็อาจจะโตไปไม่ได้แล้ว” เลขานุการ 2

“เรื่องความก้าวหน้าบางทีมันเกี่ยวกับอายุ เพราะถ้าอายุเยอะไปก็คงไม่ก้าวหน้าแล้ว .....คงจะไม่ได้เติบโตไปเป็นผู้อำนวยการหรือผู้จัดการได้ นอกจากเราต้องเปลี่ยนสายงาน...” เลขานุการ 3

“...เราต้องทำงานให้เจ้านายเราอย่างเดียว เจ้านายไม่ได้พาไปทำงานอย่างอื่นเลย ซึ่งสิ่งที่เราทำมันเหมือนจะไม่ได้ช่วยให้เกิดความก้าวหน้าในชีวิตเท่าไร เราก็อยากออกไปเรียนรู้งานอื่นๆบ้าง แต่เราต้องอยู่ติดเจ้านายตลอด.....” เลขานุการ 9

“งานเลขานุการส่วนบุคคลที่ทำอยู่มันเหมือนเป็นการทำงานเพื่อเจ้านายตามคำสั่งเจ้านายไปวันๆ มันไม่ได้เกิดประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของเรา แต่เกิดประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของเจ้านายมากกว่า เราารู้สึกว่าสายงานเลขานุการมันไม่โต ทำไปก็ไม่ได้เลื่อนขั้น มากสุดได้แค่เลื่อนเงินเดือน แต่ไม่ได้เลื่อนขั้นเหมือนงานคนอื่น..... เราจะก้าวหน้าได้ก็ต้องเปลี่ยนเจ้านาย ซึ่งเราทำไม่ลง เพราะเรารักเจ้านายเรามาก ถ้าเราลาออกจากเจ้านายคนนี้ แล้วไปทำกับเจ้านายคนอื่นแทน เจ้านายเราคงเสียใจมากแน่นอน” เลขานุการ 8

“งานเลขานุการแล้วมันตัน ไม่มี Career Path มันสุดแล้ว ถ้าเป็นคนอื่นอาจมองว่าเป็นเลขานุการแล้ว ก็อาจเป็นเลขานุการของเจ้านายที่โตขึ้นเรื่อยๆ แต่พี่รู้สึกว่าจะไม่ว่าจะเป็นเลขานุการของใครก็อยู่ในระดับเดียวกัน เพราะอยู่ในระดับ Officer เหมือนกัน เราไม่ได้โตตามเจ้านาย สุดท้ายแล้วเจ้านายก็โตขึ้น แต่พี่ก็อยู่ที่เดิม อาจเป็นแค่เลขานุการอาวุโส แต่ไปไหนต่อไม่ได้แล้ว ถ้าเป็นแค่เลขานุการก็ตัน” เลขานุการ 6

จากข้อคำถามนี้จะเห็นว่ามีความเห็นแตกต่างกันไปใน 2 แนวทาง คือส่วนหนึ่งเห็นว่าการทำงานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิต แต่อีกส่วนหนึ่งเห็นว่า

การทำงานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่ไม่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิต ทั้งนี้เพราะมีการรับรู้ถึงความก้าวหน้าและมีการเติบโตในสายงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน

#### 4.1.3 งานของฉันไม่ได้แตกต่างจากงานอื่นๆ

ในข้อคำถามที่ 3 สามารถแบ่งคะแนนการประเมินเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่คิดว่างานเลขานุการส่วนบุคคลมีความแตกต่างจากงานอื่นๆ โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 คน ให้คะแนนในระดับไม่จริงแน่นอน หรือระดับ 1 คะแนน และผู้ให้ข้อมูลอีก 4 คน ที่ให้คะแนนระดับค่อนข้างไม่จริง หรือระดับ 2 คะแนน ซึ่งความเห็นที่มีต่องานเลขานุการส่วนบุคคลโดยส่วนมากเป็นไปในแง่ที่ดี อีกกลุ่มหนึ่ง คือกลุ่มที่คิดว่างานเลขานุการส่วนบุคคลไม่ค่อยมีความแตกต่างจากงานอื่นๆ หรือแตกต่างจากงานอื่นเพียงบางส่วน โดยมีผู้ให้ข้อมูล 2 คน ให้คะแนนอยู่ในระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน) และอีก 1 คนให้คะแนนอยู่ในระดับค่อนข้างจริง(4 คะแนน) ซึ่งค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนในข้อคำถามที่ 3 เท่ากับ 2.10 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.99 ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4

คำถามที่ 3 งานของฉันไม่ได้แตกต่างจากงานอื่นๆ

ระดับคะแนน	ความถี่
ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน)	-
ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน)	1
ระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน)	2
ระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน)	4
ระดับไม่จริงแน่นอน (1 คะแนน)	3
ค่าเฉลี่ย (Mean)	2.10
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.99

n = 10

ผู้ให้ข้อมูลส่วนมากคิดว่างานเลขานุการส่วนบุคคลมีความแตกต่างจากงานอื่นๆ ไปในแง่ที่ดี กล่าวคือ ลักษณะของงานบางอย่างเป็นเรื่องที่เฉพาะและสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงและองค์กรที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ และในแต่ละวันงานจะมีการเปลี่ยนแปลงและมีงานรูปแบบใหม่ๆ ให้ทำเสมอ ไม่ซ้ำกัน การทำงานมีความยืดหยุ่น ไม่มีความแน่นอน และทำงานไม่เป็นเวลา ซึ่งต่างจาก

งานในตำแหน่งอื่นๆ ที่ลักษณะงานจะเป็นงานประจำ เข้างานและเลิกงานตรงเวลา ทำงานซ้ำแบบเดิมทุกวัน นอกจากนี้ตำแหน่งเลขานุการส่วนบุคคลยังเป็นตำแหน่งที่สามารถรายงานถึงผู้บริหารระดับสูงได้โดยตรง มีสิทธิพิเศษบางอย่างที่เหนือกว่าตำแหน่งงานอื่นๆ เพราะเลขานุการส่วนบุคคลคือคนที่ใกล้ชิดและอยู่ท่ามกลางของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งคนทั่วไปเข้าถึงได้ยาก ทำให้ได้รับเกียรติและความเคารพจากบุคคลอื่นไปด้วย แต่อย่างไรก็ดีคนที่ทำงานในตำแหน่ง เลขานุการส่วนบุคคล ก็จะต้องมีความอดทนสูง ต้องอยู่ในสภาวะที่กดดัน มีความรับผิดชอบสูง มีไหวพริบและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และที่สำคัญที่สุดคือต้องมีความซื่อสัตย์และรู้จักเก็บความลับของผู้บริหารระดับสูงและองค์กร ต้องเรียนรู้ที่จะอ่านใจคนออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องรู้ใจผู้บริหารระดับสูงของตนเป็นอย่างดี ดังข้อมูลการให้สัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“งานเลขานุการเป็นอาชีพพิเศษ ไม่เหมือนอาชีพอะไรเลย เพราะมันจะมีงานอะไรใหม่ๆ เข้ามาเรื่อยๆ มีความท้าทายใหม่ๆ ตลอดเวลา งานเลขานุการไม่ได้มีลักษณะเป็นงานประจำ แต่งานของเลขานุการจะมีอะไรใหม่ๆ เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา งานไม่ได้ซ้ำกันทุกวัน ที่สำคัญคือเลขานุการต้องมีความซื่อสัตย์และรู้จักเก็บความลับของเจ้านายให้เป็น ซึ่งหน้าที่นี้ไม่เหมือนกับงานอื่นเลย” เลขานุการ 1

“มันแล้วแต่องค์กร แต่สำหรับชีวิตของพี่ ตำแหน่งที่พี่อยู่หรือองค์กรที่พี่อยู่ มันไม่เหมือนกับตำแหน่งอื่นเลย หน้าที่ความรับผิดชอบ แรงแกดตัน หรือปัญหาต่างๆ ที่เจอมันคนละรูปแบบ เราทำขึ้นตรงกับเจ้านายคนเดียวก็จริง แต่เราเหมือนจะต้องแบกรับอะไรหลายๆ อย่าง หน้าที่ความรับผิดชอบสูง เนื่องจากก็ไม่เหมือนกัน ..... สำหรับคนที่เป็นผู้ช่วยส่วนตัวของผู้บริหารระดับสูงแล้ว ก็ยากที่จะไปเทียบกับตำแหน่งอะไรได้ มันไม่มีอาชีพไหนที่จะเหมือน.....บางคนอาจ จะคิดว่าเลขานุการผู้บริหารทำงานกับผู้บริหารคนเดียว แต่ไม่ใช่ โดยส่วนตัวของพี่ พี่เหมือนเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน นอกจากต้องคุยกับเจ้านายที่เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงแล้ว พี่ยังต้องคุยกับหลายๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องในเนื้อหาของเราแทนเจ้านายด้วย หรือร่วมกับเขาด้วย...” เลขานุการ 5

“งานเลขานุการมันแตกต่างจากงานอื่นตรงที่รายละเอียดของงานก็ไม่เหมือนงานอื่น ต้องมีความรับผิดชอบ และทำงานไม่ค่อยเป็นเวลาเหมือนงานอื่น ไม่มีความแน่นอน มีความยืดหยุ่นได้หลากหลาย” เลขานุการ 2

“ในมุมมองของพี่การเป็นเลขานุการส่วนบุคคล เราเหมือนก้าวเข้าไปอยู่ในชีวิตนาย ถ้าเป็นงานอื่นมันเป็นงานประจำเหมือนกันทุกวัน เข้าไปเย็นกลับ แต่อย่างของพี่บางที่เจ้านายไปงานไม่ได้ เขาก็มอบหมายให้พี่ไปแทนหรือให้ช่วยดูแลจัดการธุระให้เจ้านาย ในแต่ละวันโจทย์จะไม่เหมือนกัน เรื่องบางเรื่องมันก็เป็นความลับระหว่างเรากับเจ้านาย...” เลขานุการ 3

“ที่เห็นว่ามันแตกต่างจากงานอื่น เพราะสังคมของการทำงานของคนที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลจะเป็นสังคมระดับเดียวกับเจ้านาย คือเป็นระดับสูงมาก จะมีโอกาสไหนที่เราจะใช้ชีวิตร่วมกับคนระดับนี้ได้ เราารู้สึกว่าเรามีอิทธิพลอยู่มากพอสมควร คนภายนอกให้เกียรติเรามากด้วยเพราะเราคือเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูง” เลขานุการ 8

“งานเลขานุการมันมีสิทธิพิเศษที่เหนือกว่า เราได้เจอสังคมระดับสูงแบบที่คนอื่นไม่สามารถเข้าถึงได้ งานอื่นอาจจะเจอลูกค้า เจอคนภายนอกที่จะต้องเจรจา แต่งานของเราจะค่อนข้างเป็นงานส่วนตัวมากกว่า ไม่ต้องติดต่อกับใคร ก็ทำให้เจ้านายของเราอย่างเดียว เพราะเราเป็นเลขานุการของเจ้านายเรา นอกจากนี้งานเลขานุการก็เป็นงานที่ค่อนข้างมีเสรีมากกว่าอาชีพอื่น เวลาเข้างานบางทีก็ไม่มีเวลากำหนดตายตัว มีความยืดหยุ่น เราไม่จำเป็นต้องพักตรงเวลา ถ้ามีงานข้างนอกเราก็ก่อนไป เสร็จแล้วก็ค่อยเข้ามาสำนักงาน ถ้าไม่เสร็จก็ไม่ต้องเข้า ถ้าเจ้านายให้เรากลับบ้านได้เราก็กลับ ไม่มีคนมาดูว่าเรามาสาย เราหายไป หรือเรากลับมาช้า เราคิดว่างานเลขานุการค่อนข้างมีอิสระทางความคิด คือพยายามทำผลให้มันก็ออกมาเหมือนกัน แต่วิธีการที่นำมาใช้อาจจะใช้วิธีที่เราคิดขึ้นมาเองได้ ไม่มีวิธีการตายตัว” เลขานุการ 9

“งานอื่นอยู่ใต้บังคับบัญชาของหัวหน้างาน ซึ่งหัวหน้างาน ก็เป็นลูกน้องของเจ้าของบริษัทอีกที เขาก็จะมองลูกน้องเขาเหมือนเป็นลูกจ้างของบริษัทเหมือนกัน แต่เราเป็นลูกน้องของเจ้าของบริษัท เจ้านายก็จะให้เราลองอีกแบบ.....และอีกอย่างเจ้านายเราเป็นเจ้าของบริษัท ซึ่งมีอำนาจมากที่สุด在公司 เราก็จะพิเศษกว่าคนอื่น...” เลขานุการ 10

“บางเรื่องมันเป็นเรื่องเฉพาะและสำคัญที่แผนกอื่นๆไม่จำเป็นต้องรู้ อย่างเช่นงานที่สำคัญกับเจ้านายเรา.....เราต้องรายงานตรงถึงเจ้านายเราคนเดียวเท่านั้น เราจึงต้องรู้ใจเจ้านายและเข้ากับเขาให้ได้ .....เลขานุการต้องเรียนรู้ที่จะอ่านใจคนออก” เลขานุการ 7

อย่างไรก็ตามมีผู้ให้ข้อมูล 2 คน ที่คิดว่างานเลขานุการส่วนบุคคลมีความแตกต่างจากงานอื่น แต่เป็นไปในทางแง่ที่ไม่ดี โดยคิดว่าลักษณะของงานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่ทำซ้ำเหมือนเดิม ไม่มีงานใหม่ๆให้ทำ นอกจากนี้การที่ต้องทำงานอยู่ในสังคมระดับสูงตลอดเวลา ก็ไม่ได้ทำให้รู้สึกสบายใจเสมอไป บางครั้งคนที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการส่วนบุคคลก็ต้องการมีสังคมและเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน ตามข้อมูลการให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“คิดว่าแตกต่างในเชิงลบ เพราะไม่มีส่วนงานไหนที่ทำงานแบบนี้ ประสานงานก็แค่ประสานงาน ทำงานซ้ำๆตลอดเหมือนเดิม .....ตอนนี้บริษัทโตขึ้น มีคนทำในหน้าที่ต่างๆแล้ว จึงรู้สึกงานมันเดิมๆ ไม่มีอะไรใหม่ๆ รู้สึกตัวเองควรจะโตขึ้นกว่านี้ น่าจะได้ทำอะไร ได้แสดงความสามารถมากขึ้น” เลขานุการ 6

“การที่เราอยู่แต่ในสังคมระดับสูง บางทีก็ทำให้เหงาบ้างเหมือนกัน เพราะเราก็อยากทำงานกับคนรุ่นราวคราวเดียวกัน พูดคุยแบบเป็นกันเองกับสังคมของคนที่อยู่ในระดับเดียวกันบ้าง ในเรื่องการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล มันมีความพิเศษกว่างานอื่นตรงที่งานที่เราต้องใช้อาศัยไหวพริบและการแก้ไขสถานการณ์ที่เหมาะสมและถูกใจเจ้านาย มันเป็นงานที่ทำเพื่อผู้บริหารระดับสูงโดยตรง เรารับคำสั่งจากเจ้านายโดยตรง เรายางานถึงเจ้านายโดยตรง” เลขานุการ 8

ส่วนผู้ให้ข้อมูลที่มีการรับรู้ว่างานเลขานุการส่วนบุคคลไม่ค่อยมีความแตกต่างจากงานอื่นๆ หรือแตกต่างจากงานอื่นในบางส่วนนั้น มีความคิดเห็นว่างานทุกงานเหมือนกัน คือต้องมีความรับผิดชอบ มีคุณค่า มีหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง งานที่เป็นงานเล็กน้อยของเลขานุการส่วนบุคคล ก็ไม่ได้มีความแตกต่างจากงานอื่นๆ ดังข้อมูลการให้สัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“งานส่วนอื่นปลีกย่อยต่างๆไม่แตกต่างจากงานอื่น .....ไม่ได้แตกต่างจากงานที่คนอื่นเขาทำ” เลขานุการ 7

“ทุกคนมีงานเหมือนกัน.....รู้สึกว่างานทุกงานมีคุณค่า มีหน้าที่ ในแต่ละตำแหน่งอยู่แล้ว เรามีหน้าที่ทำให้ตัวงานประสบความสำเร็จ นี่เป็นส่วนที่เหมือนกัน” เลขานุการ 10

“งานทุกงานมันเหมือนกัน เพราะทุกหน้าที่ ทุกตำแหน่ง ทุกหน่วย ทุกงานต้องมีความรับผิดชอบ เพียงแต่ว่ารูปแบบของงานต่างกันออกไป” เลขานุการ 4

จากข้อคำถามนี้จะเห็นได้ว่าเลขานุการส่วนบุคคลมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปทั้งการรับรู้ถึงความแตกต่างจากงานอื่นๆในแง่ที่ดีและไม่ดี หรือไม่รับรู้ถึงความแตกต่างจากงานอื่นๆเลย ทั้งนี้เพราะลักษณะการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการส่วนบุคคลในแต่ละองค์การมีความแตกต่างกันออกไป จึงทำให้การรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานในประเด็นนี้มีความแตกต่างกัน

#### 4.1.4 ฉันทักใจว่างานของฉันทักมีความหมายต่อชีวิตของฉันทักอย่างไร

สำหรับข้อคำถามที่ 4 โดยส่วนมากผู้ให้ข้อมูลจะประเมินคะแนนอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก โดยผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน ให้คะแนนคำถามข้อนี้ในระดับจริงแน่นอน หรือระดับ 5 คะแนน และผู้ให้ข้อมูลจำนวน 7 คน ให้คะแนนคำถามข้อนี้ในระดับค่อนข้างจริง หรือระดับ 4 คะแนน ส่วนผู้ให้ข้อมูลที่เหลือเพียง 1 คน ประเมินคะแนนอยู่ในระดับระดับทั้งจริงและไม่จริง หรือปานกลาง 3 คะแนน ซึ่งค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนในข้อคำถามที่ 4 เท่ากับ 4.10 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.57 ดังแสดงในตารางที่ 4.5



## ตารางที่ 4.5

คำถามที่ 4 ฉันเข้าใจว่างานของฉันมีความหมายต่อชีวิตของฉันอย่างไร

ระดับคะแนน	ความถี่
ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน)	2
ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน)	7
ระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน)	1
ระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน)	-
ระดับไม่จริงแน่นอน (1 คะแนน)	-
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.10
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.57

n = 10

ในกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลที่ให้คะแนนระดับสูงถึงสูงมาก มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 คน เข้าใจว่างานของเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมายต่อชีวิตอย่างมาก เพราะเป็นงานที่ทำให้ได้เรียนรู้ และได้ประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 คนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน รักในงานที่ทำ เกิดความผูกพันกับงาน และมีการเติบโตในสายงานนี้มากพอสมควร ทำให้ยังคงทำงานอยู่ในสายงาน เลขานุการมาโดยตลอด ตามบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“รู้สึกว่ามันเป็นประสบการณ์ที่ดี ..... ทักษะตรงนี้นั้นจะช่วยหล่อหลอมเราในวันข้างหน้าได้ มันต่อยอดให้เราได้ อย่างน้อยทักษะเรื่องการบริหารคน มันสำคัญ.....คิดว่ามันมีความหมายต่อชีวิตตรงที่สิ่งที่เป็นประสบการณ์จากงานนี้ มันเอาไปใช้ในอนาคตของตัวเองได้จริง ทุกวันนี้ก็ใช้อยู่ เพราะที่ก็ทำงานในบริษัทด้วย และช่วยที่บ้านในการบริการงานบางส่วนด้วย .....รู้สึกว่า มันเป็นประสบการณ์ที่ดี และไม่ได้หากันได้ง่ายๆ สมมติที่ไม่ได้ทำงานใกล้ชิดผู้บริหาร เราก็อาจจะมี ความรู้เชี่ยวชาญแค่ระดับหนึ่ง...” เลขานุการ 5

“รู้สึกว่ามีมีความหมายต่อชีวิตมาก เพราะที่เรียนด้านเลขานุการมาโดยตรง แล้วที่ ก็ได้ทำงานในฝ่ายนี้มาโดยตรง และในชีวิตที่ก็ไม่เคยทำงานอื่นเลย เดินอยู่ในสายงานเลขานุการมาตลอด พี่เลยคิดว่ามันมีความหมายต่อพี่มาก เป็นเหมือนชีวิตทั้งชีวิตของพี่ไปแล้ว” เลขานุการ 3

“มันเป็นอะไรที่แปลก พี่มีความสุขมากทุกครั้งที่ได้ทำงานทุกงานที่เกี่ยวข้องกับเจ้านาย ไม่ค่อยเครียดจากงาน พี่ชอบทำงานทุกอย่างที่เป็นงานเลขานุการ การทำงานอาชีพนี้ยังทำให้ได้เรียนรู้ตลอดเวลาด้วย ชีวิตเราก็เติบโตมาด้วยงานนี้ เป็นการพิสูจน์ความสามารถของเราอย่างหนึ่ง ...” เลขานุการ 1

“พี่ว่ามันมีความหมายทั้งต่อตัวพี่และต่อเจ้านาย สำหรับพี่แม้ว่าจะเปลี่ยนธุรกิจของงาน พี่ก็ยังทำตำแหน่งเลขานุการเหมือนเดิมมาโดยตลอด เพราะมันเป็นตำแหน่งที่ทำให้พี่โต ส่วนสำหรับเจ้านาย หากเจ้านายไม่มีเลขานุการ เขาก็จะไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามตารางเวลา แต่พอมีตำแหน่งเลขานุการมาช่วยงาน มันก็ดี สามารถมาช่วยทำงานได้เสร็จทันกำหนดเวลาที่วางแผนไว้แล้ว และการที่เจ้านายสั่งงานอะไรมา งานที่เขายกให้เราทำต้องมีความหมายอยู่แล้ว ไม่เช่นนั้นเขาก็ไม่ยกให้เราทำ” (เลขานุการ 7)

“...เราเริ่มต้นชีวิตการทำงานด้วยการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล มันก็เป็นเหมือนประสบการณ์ทำงานของเราอย่างหนึ่ง ที่เลือกทำงานเลขานุการเป็นงานแรกเพราะรู้สึกว่ามันเป็นอาชีพหนึ่งที่ดี มีเกียรติ และเงินเดือนก็เยอะมากด้วย สำหรับเด็กที่เพิ่งเรียนจบใหม่และยังไม่มีประสบการณ์ทำงาน มันก็เลยมีความหมายต่อชีวิต” เลขานุการ 8

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลอีกส่วนหนึ่ง มีความเข้าใจว่างานของเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมายต่อชีวิต แต่ก็ไม่ได้รู้สึกรักในงานที่ทำเท่าที่ควร ทำให้ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน แต่ด้วยความจำเป็นบางประการที่ทำให้ยังคงต้องทำงานในตำแหน่งนี้ต่อไป ซึ่งก็จะพยายามที่จะทำหน้าที่ตามตำแหน่งให้ดีที่สุด ตามบทบาทให้สัมฤทธิ์ผล ดังนี้

“พี่มีศรัทธาและมีความเคารพในงานที่ทำระดับหนึ่ง แต่ก็ไม่ถึงที่สุด เพราะพี่ก็ไม่ได้อยากอยู่ในงานเลขานุการไปตลอด พี่ยังอยากเปลี่ยนงานอยู่ มันก็เลยไม่ได้มีความหมายต่อชีวิตถึง 100 % แต่มันก็ยังมีความหมายในระดับสูง คือพี่ได้เรียนรู้ประสบการณ์และทัศนคติ แต่ก็คงไม่ทำงานเลขานุการตลอดไป แต่ในเมื่อเรายังอยู่ในจุดนี้ก็ทำมันให้ดีที่สุด” เลขานุการ 4

“คิดว่าสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ในเรื่องการสร้างรายได้ ถ้าไม่ทำงานนี้ ถ้าไม่ได้โอกาสจากเจ้านาย ก็ไม่รู้จะทำสายอาชีพไหน ถ้าต้องไปทำงานที่อื่นก็คงทำงานสายอาชีพเลขานุการต่อไป เพราะรู้สึกตัวเองมีประสบการณ์อื่นๆน้อย..... จึงคิดว่าคงต้องทำงานสายเลขานุการนี้ประทั้งชีวิตไปได้ก่อน แต่ไม่ได้ชอบงานนี้ ถ้ามีทางเลือกอื่นก็คงจะดี” เลขานุการ 6

“งานเลขานุการเป็นงานแรกที่ได้ทำ เพราะเราไม่มีคุณสมบัติไปทำงานที่อื่นที่ตรงกับที่เรียนมา เราไม่เคยคิดที่จะทำงานนี้ ไม่ได้ชอบงานนี้ แต่เมื่อทำงานนี้แล้วก็ต้องทำออกมาให้ดีที่สุดไม่ได้มีแรงจูงใจให้เราอยากไปทำงาน แต่ที่มันก็เป็นงานที่ทำให้เราได้เรียนรู้” เลขานุการ 10

“แม้จริงๆพี่ไม่ได้ชอบงานเลขานุการมากนัก แต่พี่ก็ยังทำอยู่ เพราะพี่ไม่ชอบเปลี่ยนงาน ซึ่งจริงๆแล้วงานทุกงานก็มีความหมาย...” เลขานุการ 2

“การที่เรามาทำงานตำแหน่งนี้มันดีตรงที่ทำให้เราได้พัฒนาตัวเองหลายๆอย่าง.....แต่เราก็ไม่ได้รู้สึกดีเท่ากับงานนี้” เลขานุการ 9

ดังนั้นโดยส่วนมากเลขานุการส่วนบุคคลมีความคิดเห็นว่างานของตนมีความหมายต่อชีวิต แต่อย่างไรก็ตามความคิดเห็นดังกล่าวก็ไม่ได้เป็นไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ เลขานุการส่วนบุคคลส่วนหนึ่งมีความรักในงานที่ทำ ในขณะที่อีกส่วนหนึ่งกลับไม่มีความรักในงาน

#### 4.1.5 ฉันรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้งานของฉันมีความหมาย

ในข้อคำถามที่ 5 คะแนนประเมินจากแบบทดสอบโดยส่วนใหญ่จะประเมินอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก นั่นคือ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 คน ให้คะแนนประเมินอยู่ในระดับจริงแน่นอน หรือระดับ 5 คะแนน และผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน ให้คะแนนอยู่ในระดับค่อนข้างจริง หรือระดับ 4 คะแนน มีผู้ให้ข้อมูลเพียง 1 คน ที่ประเมินคะแนนแตกต่างไปจากผู้ให้ข้อมูลคนอื่น คือ ให้คะแนนอยู่ในระดับค่อนข้างไม่จริง หรือระดับ 2 คะแนน ซึ่งค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนในข้อคำถามที่ 5 เท่ากับ 4.30 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.95 ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6

คำถามที่ 5 ฉันรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้งานของฉันมีความหมาย

ระดับคะแนน	ความถี่
ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน)	5
ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน)	4
ระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน)	-
ระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน)	1
ระดับไม่จริงแน่นอน (1 คะแนน)	-
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.30
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.95

n = 10

ผู้ให้ข้อมูลเกือบทุกคนทราบเป็นอย่างดีว่าสิ่งที่ทำให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมาย กล่าวคือเลขานุการส่วนบุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ทั้งในเรื่องของข่าวสารต่างๆที่ต้องรับทราบ และข้อมูลสำคัญต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูง เพราะเลขานุการต้องมีความฉลาด รอบรู้ และต้องพยายามติดตามข้อมูลใหม่ๆที่ทันสมัยอยู่เรื่อยๆ รู้จักกระตือรือร้นและหาความรู้เพิ่มพูนขึ้นไปให้มากที่สุด ทั้งยังต้องทักษะที่จะช่วยส่งเสริมให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมาย ก็คือ ทักษะของการทำงานด้านเลขานุการทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็น

ทักษะในการประสานงานติดต่อกับบุคคล ทักษะในการอ่านใจผู้บริหารระดับสูง เพื่อเข้าใจความต้องการของผู้บริหารระดับสูง ทักษะทางด้านภาษา ทักษะทางการสื่อสาร ทักษะการตัดสินใจ ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องมีมุมมองหรือทัศนคติที่ช่วยส่งเสริมให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมาย ก็คือ เลขานุการส่วนบุคคลควรมีวิสัยทัศน์ มีใจรักในงานที่ทำ มีความเต็มใจในการทำงาน ตั้งใจทำงานออกมาให้ดีที่สุด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน มีความละเอียด รอบคอบ ใส่ใจในทุกๆอย่างแม้ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ตาม ขยัน มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ รู้จักเก็บความลับของผู้บริหารระดับสูงและองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆด้วย เช่น ผู้บริหารระดับสูงได้เปิดโอกาสในการแสดงศักยภาพของตนเองบ้างหรือไม่ งานที่ทำมีประสิทธิภาพของงานดีมาน้อยเพียงใด เป็นต้น ดังที่ปรากฏในบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“สิ่งที่จะทำให้งานเลขานุการมีความหมาย คือ ความเฉลียวฉลาดของคนที่เป็นเลขานุการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น หรือไหวพริบในเรื่องของการประสานงานติดต่อกับบุคคลอื่นๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี งานของเราจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผลงานออกมาดีและเป็นที่ถูกใจของ เจ้านายมันเป็นสิ่งสำคัญมากๆสำหรับเลขานุการที่จะต้องรู้ใจเจ้านายในทุกๆเรื่องไม่ว่าจะเป็นความคิด ทัศนคติ หรือพฤติกรรมของเจ้านาย เราต้องรู้ทันความต้องการของเจ้านาย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเจ้านายให้มากที่สุด ในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของเลขานุการก็มีความสำคัญ จะต้องเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยที่ดี เพราะเลขานุการก็เหมือนหน้าตาของผู้บริหาร ถ้าเราทำตัวดี พูดจาดี ไม่แสดงกิริยาไม่เหมาะสม เจ้านายของเราก็จะไม่เสียหน้า บุคคลภายนอกก็จะมองเราและเจ้านายในทางที่ดี” เลขานุการ 8

“คนเป็นเลขานุการจะรู้สึกว่างานของเขามีความหมาย ถ้ามีการได้แสดงศักยภาพของตัวเอง ได้แสดงความคิดเห็นและได้แสดงโอกาสในการตัดสินใจ เพราะนั่นหมายถึงเจ้านายไว้วางใจเรา” เลขานุการ 9

“การที่อยู่ใกล้ CEO มันทำให้เราต้องพัฒนาตัวเองตลอดเวลา ในเรื่องของความรู้รอบตัว เช่น เรื่องเทคโนโลยีสำคัญมากสำหรับงานเลขานุการ ต้องทันสมัย ใช้งานให้เป็นอย่างคล่องแคล่ว เวลาต้องติดต่อกันนอกจะได้ไม่อายใคร เพราะฉะนั้นเราต้องหาความรู้ให้เพิ่มพูนและทันสมัยตลอดเวลา ถ้าเจ้านายอยากรู้ข้อมูลอะไร เราต้องหาจัดการมาให้ได้ มีความกระฉับกระเฉง ถ้าเลขานุการทำตัวเหมือนกบในกะลา ไม่รู้ไม่ทราบอะไรเลย ก็คงไม่มีเจ้านายคนไหนอยากได้เลขานุการแบบนี้ เจ้านายได้อยู่ใกล้คนฉลาด เขาก็มีความสุข และต้องมีบุคลิกภาพดี รู้จักกาลเทศะ ขยัน ใส่ใจจดจำให้เจ้านาย มีความรู้ด้านภาษาทั้งไทยและอังกฤษ มีมนุษยสัมพันธ์ มีทักษะการสื่อสารที่ดี มีวิสัยทัศน์ รู้จักเก็บรักษาความลับของเจ้านายและมีความซื่อสัตย์” เลขานุการ 1

“เลขานุการต้องใช้คนที่รอบคอบ ละเอียด ซื่อสัตย์ ความแม่นยำ มีทักษะในการตรวจ กลั่นกรองเรื่องต่างๆ เช็คข้อมูล ความถูกต้อง เป็นศูนย์กลางในการประสานงานที่ดี ทักษะเรื่องการบริหารคน ทักษะการตัดสินใจ การแก้ปัญหาของผู้บริหารที่ดี บางมุมที่มันเป็นเรื่อง Confidential จริงๆ ทักษะการแก้ปัญหาบางทีคนที่ เป็น Personal Assistant จะรู้คนเดียว ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมการ การวางแผน การมองวิสัยทัศน์ไปข้างหน้า หรือการแก้ปัญหาเรื่องฉุกเฉิน ถ้าเลขานุการพร้อมไปด้วยทักษะเหล่านี้ย่อมช่วยทำให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดี ได้พัฒนาทักษะ และยังสร้างคุณค่าต่อตัวเอง” เลขานุการ 5

“การทำให้ดีที่สุดในตอนนี้ก็ควรทำทุกอย่างให้ดีที่สุด แล้วงานก็จะมีความหมายเอง” เลขานุการ 4

“เรามีสิ่งต้องรับผิดชอบ เราต้องรักงานของเรา เราถึงจะทำงานได้ดี เราก็จะทำอยู่ในองค์กรนี้ได้ยาวนาน อยู่ที่ทัศนคติของเรา งานทุกงานถ้าทำแบบไม่ได้ให้ใจกับมัน ก็ต้องผีนทำไป ก็อยู่ได้ไม่นาน อย่างเรื่องเล็กๆน้อยๆที่อาจจะละลายไป ถ้าเราใส่ใจ เพิ่มรายละเอียดเล็กน้อยกับมันลงไป เจ้านายก็จะพอใจในความละเอียดรอบคอบของเรา เพราะฉะนั้นเราต้องละเอียดรอบคอบ คิดให้มากและใส่ใจกับงาน...” เลขานุการ 3

“งานจะมีความหมายได้ ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพที่เราทำ เช่น งานเลขานุการต้องผิดพลาดให้น้อยที่สุด ยิ่งเรื่องตารางนัดหมาย ถ้าจำผิด หรือลืมเตือนเจ้านาย นี่ผิดพลาดมาก บางทีเจ้านายต้องไปนัดสำคัญ มันเสียหายหลายส่วน ถ้าเทียบเป็น KPI เท่ากับได้ 0 คือเป็นเรื่องที่ไม่ควรเกิดขึ้น ดังนั้นเราต้องใส่ใจ และจดจำรายละเอียด คอยเตือนเจ้านาย” เลขานุการ 2

“เราต้องใส่ใจ ทุกครั้งที่เราทำเต็มที่มีนก็ได้ประโยชน์ทั้งตัวเจ้านายและสิ่งที่มีมอบหมายให้เราทำ เวลาสั่งงานมาเรารู้แน่นอนอยู่แล้วว่าเราต้องทำมันให้สำเร็จ เราวางเป้าหมายของเราไว้ชัดเจนว่าแต่ละงานที่เจ้านายสั่งมาเราต้องทำให้สำเร็จ.....เราก็ต้องมาจัดลำดับความสำคัญก่อนว่างานไหนที่สำคัญมากเราก็ควรทำให้เสร็จก่อน นอกจากนี้ก็ต้องทนกับแรงกดดันให้ได้” เลขานุการ 7

“การที่เราได้อยู่ในจุดนี้ ก็อยากทำงานออกมาให้ดีที่สุด ทุกคนจะได้เห็นศักยภาพของเรา ด้วยเจ้านายเป็นผู้บริหารระดับสูง การที่เราทำงานดี ทำงานคล่อง เจ้านายก็จะบริหารงานได้ดี แต่ถ้าเราทำงานพลาดวันผิด ก็ส่งผลกระทบต่อเจ้านาย ความใส่ใจเป็นสิ่งสำคัญ” เลขานุการ 10

จะเห็นว่ามิใช่ให้ข้อมูลเพียงคนเดียวที่ประเมินคะแนนไม่สอดคล้องกับผู้อื่น โดยให้คะแนนเพียงระดับค่อนข้างไม่จริง หรือ 2 คะแนน กล่าวคือไม่สามารถบอกได้ว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมาย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลคนดังกล่าว ได้อธิบายเหตุผลว่าไม่เคยถูกผู้บริหารระดับสูงประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่ทราบข้อดี ข้อเสียและข้อที่ควรปรับปรุงของตนเอง ตามบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“พี่ไม่รู้เลยว่าอะไรทำให้งานมีความหมาย เพราะไม่เคยโดนประเมินผลงานมานานแล้วว่าคุณทำงานดีหรือไม่....เจ้านายพี่ไม่ประเมินพี่คนเดียว พอพี่ไม่ได้รับการประเมิน จึงไม่รู้ feedback ว่าอะไรที่เราทำดี หรืออะไรที่เราทำไม่ดี อะไรที่ควรปรับปรุง อะไรที่ทำแล้วช่วยองค์กร ทำแล้วมีความหมายต่อองค์กรหรือเจ้านายไหม พี่ไม่เคยถูกชม ไม่เคยถูกวิจารณ์อะไรเลย...”  
เลขานุการ 6

เพราะฉะนั้นจากประสบการณ์ทำงานของเลขานุการส่วนบุคคลเกือบทุกคน ทำให้ทราบดีว่าสิ่งที่ทำให้งานมีความหมายคืออะไร แต่มีเลขานุการส่วนบุคคลเพียงคนเดียวเท่านั้นที่ไม่ทราบถึงสิ่งที่ทำให้งานมีความหมาย เพราะไม่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

#### 4.1.6 ฉันทู้ว่างานของฉันทสร้าง ความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้

คะแนนประเมินของข้อคำถามที่ 6 พบว่าสามารถแบ่งคะแนนได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือกลุ่มที่คิดว่างานเลขานุการส่วนบุคคลสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้ โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 คน ที่ประเมินคะแนนอยู่ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน) และมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน ประเมินคะแนนอยู่ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน) อีกกลุ่มหนึ่งคือกลุ่มที่คิดว่างานเลขานุการส่วนบุคคลไม่ได้สร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลก โดยผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 คน ประเมินคะแนนอยู่ในระดับทั้งจริงและไม่จริง หรือระดับปานกลาง (3 คะแนน) และผู้ให้ข้อมูลอีก 1 คน ประเมินคะแนนอยู่ในระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน) ซึ่งค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนในข้อคำถามที่ 6 เท่ากับ 3.60 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.07 ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

คำถามที่ 6 ฉันทู้ว่างานของฉันทสร้าง ความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้

ระดับคะแนน	ความถี่
ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน)	3
ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน)	1
ระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน)	5
ระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน)	1
ระดับไม่จริงแน่นอน (1 คะแนน)	-
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.60
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.07

n = 10

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มแรก นั่นคือกลุ่มที่คิดว่างานเลขานุการส่วนบุคคลสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้ ทุกคนให้เหตุผลสอดคล้องกันว่าการที่จะรับรู้่างานเลขานุการส่วนบุคคลสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้ได้ จะต้องขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้บริหารระดับสูงเป็นหลักว่ามีทัศนคติต่อการคำนึงถึงสังคมและสภาพแวดล้อมอย่างไร หากผู้บริหารระดับสูงทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อสังคม ทำประโยชน์ที่ดีให้กับสังคมและบริษัท เลขานุการซึ่งทำงานสนับสนุนผู้บริหารระดับสูงเหล่านั้นย่อมรู้สึกว่าคุณค่าที่ตัวเองทำงานที่สร้างคุณค่าให้กับโลกนี้ แต่ส่วนหนึ่งก็ต้องมาจากทัศนคติของตัวผู้ปฏิบัติงานนั่นเองด้วย โดยเลขานุการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติงานได้ดีช่วยประสานงานและสร้างความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ก็ถือเป็นการสร้างคุณค่าต่อส่วนร่วมอย่างหนึ่ง นอกจากนี้การที่เลขานุการส่วนบุคคลทำหน้าที่ในการช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารระดับสูงให้สามารถบริหารงานได้อย่างราบรื่น มีความสุขในการทำธุรกิจ ทำให้รู้สึกใจเย็นและไม่มี ความเครียดได้นั้น ก็ถือเป็นการสร้างคุณค่าให้แก่โลกธุรกิจอีกทางหนึ่งได้ ตามตัวอย่างบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“รู้สึกว่าการเลขานุการมันทำให้โลกมันเย็นลงได้นะ จากธุรกิจที่มันจะต้อง ร้อนแรง ลองนึกภาพดู โลกนี้มีแต่ผู้บริหารเก่งๆทั้งนั้น ต่างคนต่างเก่ง แต่ต้องดูแลรอบจักรวาลมาก ถ้าเขาไม่มีผู้ช่วยที่เป็นเลขานุการที่ดี หรือทีมที่ทำเป็นทีมเวิร์ค ก็แย่นะ เพราะบางทีผู้บริหารเขามีเวลาน้อย บางทีสิ่งที่เขาจะต้องปล่อยไป เขาไม่มีเวลาที่จะมาพูดอะไรเยอะ เวลาที่จำกัด และความจำสมองของแต่ละคนก็เหมือนคอมพิวเตอร์ที่จะต้องมีการรีเฟรช ถ้ามีคนมาช่วยส่งถ่าย แบ่งเบา หรือคอยรับมือ หรือคอยบริหารจัดการเรื่องต่างๆในชีวิตที่เป็นเรื่องเล็กๆน้อยๆของเขาบ้าง ช่วย support ให้มันราบรื่นขึ้น รู้สึกว่าโลกธุรกิจจิกนี้จากที่มันร้อนแรงมันก็จะเริ่มเย็นลง ผู้บริหารจะได้มีความสุขในการบริหารมากขึ้น ไม่ใช่เครียดอยู่อย่างเดียว...” เลขานุการ 5

“มันต้องเริ่มจากตัวเจ้านายเราก่อน ถ้าเกิดว่าเจ้านายทำในสิ่งที่ดี เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เช่น ช่วยเหลือทางการกุศล ทำประโยชน์ที่ดีให้กับบริษัท เราเป็นผู้ช่วยของเจ้านาย ก็เหมือนเรามีส่วนทำประโยชน์สร้างคุณค่าให้แก่บริษัทและสังคมภายนอกด้วย” เลขานุการ 9

“ด้วยความที่เจ้านายทำงานเกี่ยวกับองค์กรการกุศลหลายๆแห่ง มันก็ทำให้เราซึมซับถึงการช่วยเหลือสังคมจากเจ้านาย ทำให้เราพยายามทำงานทุกอย่างอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยเหลือสังคม เจ้านายจะสอนบ่อยๆในเรื่องของการมีใจให้กับการช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อน เพราะฉะนั้นในหน้าที่ของเราที่ทำอยู่ทุกวันนี้ก็เหมือนเป็นการช่วยเหลือสังคมในทางหนึ่ง และมีความสุขมากๆที่ได้ทำงานในองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม จนบางทีเราก็ตัดสินใจบุญของเจ้านายมา” เลขานุการ 8

“ถ้าในสังคมกลุ่มองค์กรของเราเอง ด้วยตำแหน่งเลขานุการจะต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นอยู่ตลอดเวลา มันเป็นหน้าที่ของเราที่จะสื่อสารคำสั่งของเจ้านายไปให้แผนก

อื่น ถ้าเลขานุการสามารถสื่อสารได้ดีกับทุกแผนก รู้จักใช้ไหวพริบและคำพูดที่เหมาะสม จะทำงานให้ งานที่เราอยากได้มันราบรื่น....เพราะฉะนั้นมันก็ดูสำคัญและมีประโยชน์ต่อส่วนรวมในการช่วยเชื่อม ความสัมพันธ์ของคนในองค์กร หรือหากเป็นกรณีที่ต้องประสานงานภายนอกองค์กร เช่น ติดต่อ งานกับลูกค้า หรือหุ้นส่วน เราก็ทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวแทนสื่อสารของเจ้านายเราอีกที การที่บริษัท จะได้ดีมันก็เหมือนมีส่วนมาจากเราด้วย .....ก่อนที่งานจะสำเร็จออกมาบางครั้งมันก็อาจจะเป็นเพราะ เราส่วนหนึ่ง...” เลขานุการ 7

ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งคิดว่างานเลขานุการส่วนบุคคลไม่ได้สร้างความ แตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนั้น ให้เหตุผลอธิบายว่าลักษณะการทำงานของเลขานุการส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นการทำงานที่ทำให้ผู้บริหารระดับสูงเพียงคนเดียว จึงดูเหมือนเป็นงานที่ไม่ได้สร้าง ประโยชน์ให้กับใครในวงกว้าง และบางครั้งงานเพื่อสังคมที่ผู้บริหารระดับสูงทำ ก็มีลักษณะเหมือน การทำงานสร้างภาพลักษณ์มากกว่าทำงานเพื่อสังคมโดยแท้จริง ทำให้ไม่รับรู้ว่าการที่สร้าง ความ แตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานด้วย ตามบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“งานเลขานุการมันก็ธรรมดา ไม่ได้สร้างประโยชน์ให้กับโลกกับสังคมมากนัก แต่ มันก็ไม่ได้ให้โทษกับใคร ไม่ได้ไปเบียดเบียนใคร ไม่ทำร้ายใคร” เลขานุการ 3

“การทำงานเป็นเลขานุการ เราต้องทำงานให้เจ้านายทุกเรื่อง เพราะฉะนั้นงาน เลขานุการจะสร้างความแตกต่างที่ดีได้ ก็ขึ้นอยู่กับเจ้านาย ถ้าเจ้านายเป็นคนที่ช่วยเหลือสังคม ทำ การกุศล งานเราก็มีคุณค่าต่อโลก แต่ถ้ามองในเนื้อหาของงานเลขานุการมันไม่ได้สร้างประโยชน์อะไร” เลขานุการ 2

“จริงๆงานทุกอย่างเลขานุการมีส่วนสำคัญพอสมควร ..... แต่มันก็ไม่ได้เกิด ประโยชน์มาก เพราะว่างานเลขานุการโดยส่วนมากก็ทำให้เจ้านายอย่างเดียว แต่ในองค์กรก็ขาด ตำแหน่งนี้ไปไม่ได้เหมือนกัน” เลขานุการ 1

“มันอยู่ที่ทัศนคติมุมมองของแต่ละคน ว่าเรามองด้านไหน..... พี่จะยึดคำพูดที่ พระพุทธเจ้าสอน คือจิตสลับสับเปลี่ยนทุกขณะ ในบางขณะเราคิดว่างานที่กำลังทำเป็นสิ่งที่ดีต่อโลก มันก็เกิดประโยชน์ ในขณะที่บางที่คิดว่างานที่ทำอยู่มันไม่เห็นจะเกิดประโยชน์ต่อโลก มันก็ปกติ เพราะฉะนั้นมันก็ขึ้นอยู่กับภาวะจิตใจในขณะนั้น” เลขานุการ 4

“เราทำในส่วนของภารกิจ CSR ให้กับบริษัทก็เหมือนได้ทำอะไรดี ๆ ให้กับโลก แต่อีกแง่ คือเราก็คิดว่าเราอาจจะทำอะไรดีไม่แท้จริง เช่น ไปสอนหนังสือเด็กในที่กั้นดาร์ บางครั้ง เราก็ไม่ได้ไปที่โรงเรียนที่ขาดจริงๆ โรงเรียนเขาก็พอมีฐานะ เหมือนเราเอาของไปแจกมากกว่า ที่ เราจะไปเสริมสร้างพัฒนาการของเด็กจริงๆ บางที่เหมือนเป็นการสร้างภาพลักษณ์เฉยๆ สำหรับงาน เลขานุการ เราได้สร้างอะไรที่ดีให้กับสังคม คือ ถ้าเราจัดการดี งานที่เจ้านายให้เราทำก็จะสามารถ



ดำเนินได้ เหมือนคือการทำให้อรรถกถาของนายราบริน แต่ว่าการที่เราจัดการเรื่องส่วนตัวให้เจ้านาย เพียงอย่างเดียวก็ดูเหมือนไม่ได้สร้างประโยชน์ให้ใคร” เลขานุการ 10

“เพราะพี่ไม่ได้ทำงานเพื่อสังคม ทำงานให้กับบริษัทและเจ้านายเท่านั้น งาน เลขานุการก็ไม่ค่อยมีประโยชน์ใดๆ ถ้าเป็นหน้าที่อื่นๆก็อาจจะเกี่ยวกับสังคม แต่เป็นแค่เลขานุการก็ไม่ค่อยมีประโยชน์ ตัวเราอาจเป็นแค่ตัวกลางทำให้การทำงานของส่วนอื่นๆราบรื่นเท่านั้น” เลขานุการ 6

จะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลที่รู้สึกว่าการทำงานของตนไม่ได้สร้าง ประโยชน์อะไรให้กับโลกนี้ เป็นเพราะการทำหน้าที่โดยส่วนใหญ่เอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้บริหารระดับสูง เพียงคนเดียว จึงไม่ได้รับรู้ถึงคุณค่าในการสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับสังคมส่วนรวม ทั้งนี้ขึ้น อยู่กับทัศนคติของผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการส่วนบุคคลด้วย

#### 4.1.7 งานของฉันทช่วยให้อันเข้าใจตัวเองมากขึ้น

ในข้อคำถามที่ 7 พบว่าผู้ให้ข้อมูลจำนวน 9 ใน 10 คน ประเมินคะแนนอยู่ใน ระดับสูงถึงสูงมาก นั่นคือผู้ให้ข้อมูลโดยเกือบทั้งหมดเกิดความเข้าใจในตัวเองมากขึ้นจากการทำงาน เป็นเลขานุการส่วนบุคคล โดยมีผู้ให้ข้อมูลที่ประเมินคะแนนอยู่ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน) จำนวน 5 คน และระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน) จำนวน 4 คน ส่วนคะแนนระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน) มีผู้ที่ประเมินอยู่ในระดับนี้ จำนวน 1 คน ซึ่งค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนในข้อคำถามที่ 7 เท่ากับ 4.40 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70 ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8

คำถามที่ 7 งานของฉันทช่วยให้อันเข้าใจตัวเองมากขึ้น

ระดับคะแนน	ความถี่
ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน)	5
ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน)	4
ระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน)	1
ระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน)	-
ระดับไม่จริงแน่นอน (1 คะแนน)	-
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.40
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.70

n = 10

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คนจากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด มีความคิดเห็นว่างานเลขานุการส่วนบุคคลทำให้มองเห็นและเข้าใจตัวเองมากขึ้น ซึ่งความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 คน เป็นไปในแง่ที่ดี กล่าวคือ การทำงานเลขานุการส่วนบุคคลทำงานได้เห็นภาพสะท้อนที่ดีของตัวเองจากการทำงาน และมองว่าภาพที่สะท้อนนั้นเป็นประโยชน์ต่อชีวิตการทำงานของตนเอง เช่น เข้าใจว่าการทำงานเลขานุการส่วนบุคคลทำให้เป็นคนใจเย็นมากขึ้น เข้าใจวิธีการทำงานร่วมกับคนอื่นมากขึ้น เข้าใจว่าตนเองเป็นคนมีความรับผิดชอบในการทำงาน เข้าใจว่าตนเองได้พัฒนาพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น เข้าใจว่าตนเองชอบหรือไม่ชอบงานลักษณะใด เป็นต้น ทั้งนี้การเข้าใจตนเองส่วนหนึ่งอาจจะมาจากการสะท้อนข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงของตนโดยตรง ทำให้รู้ว่าอะไรคือข้อดี ข้อเสีย และข้อควรปรับปรุงของเรา ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ดังนี้

“เข้าใจตัวเองมากขึ้นว่าพี่เป็นคนใจเย็น เวลาทำงานจะไม่ควรจะอารมณ์เสียและแสดงอาการหงุดหงิดใส่คนอื่น เราจะไปกดดันคนอื่นเพื่ออะไร เพราะเราเคยทำงานร่วมกับหลายๆฝ่าย มันทำให้รู้ว่าแต่ละฝ่ายมีความลำบากในงานของเขาอย่างไร อีกอย่างคืองานนี้ทำให้เราเป็นคนละเอียดยิ่งขึ้น เราว่าเราทำงานละเอียดแล้ว แต่เจ้านายเราละเอียดกว่าเรามาก เพราะฉะนั้นเราต้องพยายามหาข้อมูลมาสนับสนุนเยอะๆป้องกันข้อผิดพลาดไว้ทุกทาง พี่ก็ทำงานเป็นนิสัยแล้ว” เลขานุการ 3

“อย่างตอนแรกที่เราเป็นเด็กมาทำงาน เราอาจจะยังไม่รู้ว่าจริงๆเราชอบงานแบบไหน เราชอบสไตล์การทำงานแบบไหน .....มันทำให้เราเริ่มรู้จักตัวเองมากขึ้น เริ่มรู้ว่าเรามีความสามารถพิเศษอะไรบ้างที่จะไปช่วยคนอื่นได้ไหม ..... เจ้านายก็จะเป็นเหมือนกระจกบานใหญ่มากที่คอยส่องเรา คอยสะท้อนให้เราเห็นว่าเราเป็นแบบนี้มันดีหรือมันไม่ดี และควรปรับปรุงอะไร เหมือนได้เห็นมุมมองของคนที่เป็นผู้ใหญ่ คนที่เป็นผู้ใหญ่เขาจะมองอะไรได้กว้างกว่าเรา แล้วสะท้อนสิ่งที่เราเป็นออกมา เลยรู้สึกว่าการเป็นเลขานุการมันทำให้เห็นมุมมองหรือทัศนคติที่เขามองเรามากขึ้น เราก็จะเข้าใจตัวเองมากขึ้นว่าเรามีข้อดีข้อด้อยอะไรที่เราต้องควรปรับปรุง ต้องขอบคุณเจ้านายที่ให้พี่ได้มีโอกาสสมัยในจุดนี้” เลขานุการ 5

“เข้าใจมากขึ้นว่าเราเป็นคนมีความรับผิดชอบสูงมาก คือเราทุ่มเททุกอย่างเพื่อเจ้านาย บางทีเรายอมเสียสละตนเอง เพื่อเจ้านายจนต้องเหนื่อยมากเกินไป เราเป็นคนที่มีสัมมาคารวะ เพราะฉะนั้นก็เลยเป็นที่รักและเอ็นดูของผู้ใหญ่หลายๆท่าน จริงๆเราชอบงานเลขานุการ เพราะมันได้ทำอะไรที่หลากหลาย ได้เดินทางออกไปต่างสถานที่ มีงานใหม่ๆเข้ามาให้ทำเสมอ ซึ่งมันก็ทำให้เราได้ประสบการณ์ใหม่ๆมากมาย” เลขานุการ 8

“การทำงานเป็นเลขานุการทำให้เรารู้จักตัวตนมากขึ้น รู้ว่าเราเป็นคนมีความรับผิดชอบต่องานมาก ไม่เคยทิ้งงาน ถ้ามีงานด่วนเข้ามาที่อยู่ทำแม้ว่าจะดึกแค่ไหนก็ตาม หรือเวลาเสาร์อาทิตย์ถ้ามีงานก็ออกมาทำงาน ไม่ค่อยปฏิเสธเจ้านาย เพราะถ้าพี่ไม่มาดูแลเจ้านาย เขาก็จะ

ลำบาก แต่ที่รู้สึกมีความสุขทุกครั้งที่ทำงาน ไม่เคยเบื่องานเลย แม้ว่าเจ้านายของที่ส่วนมากจะเป็นคนที่มียายุและมีความพร้อมทุกด้าน แต่ทุกอย่างที่เราทำให้กับผู้ใหญ่ เรามีความสุข เป็นโชคดีของเรา ถ้าเรารู้สึกว่างานบริการผู้ใหญ่ไม่น่าเบื่อ มันก็ไม่มีความสุข...” เลขานุการ 1

“ตอนแรกก็ไม่ได้คิดว่าจะมาทำงานเป็นเลขานุการ ตั้งแต่สมัยเรียนก็ไม่เคยตัดสินใจเลือกทำงานนี้มาก่อน พอทำงานเลขานุการไปเรื่อยๆ ช่วง 2 ปีแรก ก็ยังไม่ได้รู้สึกว่าเป็นงานที่เหมาะสมกับเราจริงๆ แต่เมื่อถึงเวลาที่จะตัดสินใจเปลี่ยนงาน เราก็ยังมองหางานตำแหน่งเลขานุการอยู่ดี จนตอนนี้ก็คิดว่าเรามาถูกทางแล้ว เราคงเดินต่อไปด้วยงานสายนี้แน่นอน เพราะด้วยบุคลิกลักษณะของเรา ในตอนแรกเราอาจจะยังไม่รู้ว่าเราเหมาะกับงานเลขานุการจริงๆ แต่พอทำไปเรื่อยๆ ก็รู้สึกว่าเราไม่ชอบทำงานอะไรที่จำเจตลอดเวลา ที่เป็นคนขี้เบื่อ ถ้าเราทำอะไรซ้ำๆ บ่อยๆ เราก็จะเริ่มเบื่อและมองหาอะไรใหม่ๆ ซึ่งงานเลขานุการจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา มันจะชอบมีเรื่องที่เรายังไม่เคยทำมาก่อน...” เลขานุการ 7

“เข้าใจตัวเองมากขึ้น ว่าฉันเผชิญกับโลกภายนอกได้เยอะขึ้นแล้ว เพราะเมื่อก่อนไม่ได้เป็นคนทีกล้าพูด กล้าคุย แต่ในงานของเลขานุการ เมื่อเรารับงานมาแล้ว เราต้องแน่นและหนักแน่นในคำตอบของงานที่รอเราอยู่ มันทำให้เรากล้าแสดงออกและมั่นใจมากขึ้น” เลขานุการ 9

อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลอีกส่วนหนึ่งกลับมีความคิดเห็นที่เป็นไปในทางตรงข้าม คือมีความเข้าใจตัวเองมากขึ้นจากการทำงานเลขานุการส่วนบุคคล แต่เป็นไปในทางลบ กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลเชื่อว่าตนเองไม่ชอบทำงานเลขานุการส่วนบุคคล หรือเกิดความรู้สึกอยากเปลี่ยนงาน ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“จริงๆทำให้พี่เข้าใจว่าพี่ไม่ได้ชอบงานเป็นเลขานุการ แต่เราเข้ามาในตำแหน่งนี้แล้ว เราก็ต้องทำให้ดีที่สุด พี่ไม่ชอบเกี่ยงงาน และเป็นคนที่มีความอดทนกับเจ้านายในระดับที่ค่อนข้างสูง ต้องควบคุมอารมณ์ทุกอย่าง...” เลขานุการ 2

“เข้าใจตัวเองว่างานต่อไปคงไม่ได้ทำงานเลขานุการอีกแล้ว เพราะงานมันจุกจิก มีเรื่องส่วนตัวเยอะ เรื่องที่บ้าน เรื่องลูก ยุ่งกับเรื่องส่วนตัวแทนเจ้านาย เราคิดว่าชอบงานเก่า ที่เป็น HR มากกว่า” เลขานุการ 10

“ทำให้เข้าใจตัวเองมากขึ้นว่างานเลขานุการไม่ใช่ ไม่ชอบ ไม่ใช่ตัวเอง” เลขานุการ 6

และมีผู้ให้ข้อมูลอีก 1 คน ที่งานเลขานุการส่วนบุคคลไม่ได้ช่วยให้เข้าใจตัวเองมากขึ้น โดยบางครั้งก็รู้สึกดีต่องานที่ทำ แต่บางครั้งก็รู้สึกไม่มีความสุขจากการทำงาน ก็อยากเปลี่ยนการทำงานใหม่ ตามบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“คือที่ยังไม่เข้าใจตัวเองเท่าไร.....พอเวลาที่คิดว่าสิ่งแวดล้อมที่เราอยู่มันก็ดี มีความสุข เราก็ไม่อยากเปลี่ยน แต่พอเราเจอความกดดัน ไม่มีความสุข เราก็อยากเปลี่ยนจุดที่เราอยู่ เพราะทุกคนเจอความกดดันก็จะหาทางออกให้ตัวเอง มันก็จะเริ่มคิดเป้าหมายที่จะไปต่อ เพื่อให้หลุดจากความกดดันนั้น” เลขานุการ 4

จึงเห็นได้ว่าเลขานุการส่วนบุคคลที่ให้สัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่เข้าใจตัวเองจากการทำงานมากขึ้น แต่ความเข้าใจดังกล่าวมีความแตกต่างกันออกไป กล่าวคือเลขานุการส่วนบุคคลบาง คนเข้าใจตัวเองในทางที่ดี รู้สึกชอบงานเลขานุการส่วนบุคคล แต่ในทางตรงกันข้ามเลขานุการส่วนบุคคลบางคนเข้าใจตัวเองในทางลบ เพราะรู้สึกว่าไม่ชอบงานเลขานุการส่วนบุคคลที่ทำ

#### 4.1.8 ฉันทันพบงานที่มีเป้าหมายที่ฉันทันต้องการ

ในข้อคำถามที่ 8 พบว่ามีผู้ให้ข้อมูลที่ประเมินคะแนนอยู่ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน) 3 คน ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน) 4 คน ระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน) 2 คน และระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน) 1 คน ซึ่งค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนในข้อคำถามที่ 8 เท่ากับ 3.90 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.99 ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

คำถามที่ 8 ฉันทันพบงานที่มีเป้าหมายที่ฉันทันต้องการ

ระดับคะแนน	ความถี่
ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน)	3
ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน)	4
ระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน)	2
ระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน)	1
ระดับไม่จริงแน่นอน (1 คะแนน)	-
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.90
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.99

n = 10

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนมีการมองเป้าหมายที่ต้องการแตกต่างกัน ทั้งเป้าหมายส่วนตัว เป้าหมายต่อตำแหน่ง หรือเป้าหมายต่องานที่ทำ โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนหนึ่งมีความคิดเห็นว่างานเลขานุการส่วนบุคคลที่ทำอยู่นั้นบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการแล้ว เช่น ได้

เลื่อนตำแหน่งมาอยู่ในระดับที่ต้องการ ได้ทำงานตรงกับสิ่งที่เรียนมา เป็นต้น ดังข้อมูลการสัมภาษณ์ต่อไป

“เมื่อก่อนนี่เราเป็นเลขานุการสำนักงานทั่วไป พออายุมากขึ้นเรามีประสบการณ์มากขึ้น ขอบข่ายงานของเราก็มากขึ้น ได้ดูแลงานที่สำคัญของเจ้านายมากขึ้น พองานมันมีมากที่จึงหาคนมาช่วยงาน พี่ก็ขึ้นมาเป็นระดับหัวหน้าที่มีผู้ช่วยเลขานุการมาช่วยทำงาน ก็ถือว่างานของเรามีความก้าวหน้า มีการไต่ระดับมา มีลูกน้องที่พี่ต้องคอยดูแลสั่งการ” เลขานุการ 1

“ตอนนี้พี่อายุมากแล้ว เป้าหมายที่พี่คาดหวังตอนนี้ก็คงจะทำงานเลขานุการตรงนี้ให้ที่สุด สำหรับพี่เองการไต่ระดับของงานเลขานุการพี่คงอยู่ในจุดที่สูงที่สุดแล้ว คงไม่มีตำแหน่งที่จะไปสูงกว่านี้แล้ว” เลขานุการ 3

“ปัจจุบันเราก็พอใจกับงานที่ทำอยู่ตอนนี้ เพราะว่าตอนนี้พี่ก็เลื่อนขั้นมาอยู่ในตำแหน่งที่ดีขึ้นกว่าเดิม แต่ความรับผิดชอบมันก็มากขึ้นกว่าเดิมด้วย ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับผลการประเมินของเรา ..... ซึ่งถ้าส่วนใหญ่เราสามารถทำได้สมบูรณ์ทั้งหมด ก็เหมือนเราถึงเป้าหมายตามที่เรที่ตั้งไว้ และถ้าถามว่าอนาคตพี่จะทำงานเป็นอะไร พี่ก็คงตัดสินใจทำงานเป็นเลขานุการอยู่...” เลขานุการ 7

“ด้วยความที่เรียนวิชาเลขานุการในตอนปริญญาตรี .....มันมีส่วนให้เราอยากลองทำงานเลขานุการดู อยากรู้ อยากลอง ถ้าไม่ได้เรียนทางนี้มาเราอาจจะไม่ได้เป็นเลขานุการก็ได้ งานเลขานุการที่ทำมันก็ใกล้เคียงกับเป้าหมายที่เราอยากได้...” เลขานุการ 9

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลบางคนมองเป้าหมายในชีวิตไปในทิศทางอื่นที่ไม่ใช่ในงานเลขานุการส่วนบุคคล ตามตัวอย่างบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“เป้าหมายในชีวิตของพี่คืออนาคตที่จะต้องไปสานต่อธุรกิจของที่บ้าน พี่มีความจำเป็น..... เราได้เรียนรู้ประสบการณ์ ทักษะตรงนี้แล้ว ซึ่งมันจะช่วยให้เราเดินได้อย่างแข็งแรง ในวันที่เราจะต้องไปทำกิจการของเราเอง” เลขานุการ 5

“พี่มีความฝันว่าอนาคตพี่ก็อยากเป็นเจ้าของธุรกิจเหมือนกัน เพราะคนทุกคนอยากโตและอยากก้าวหน้ามากที่สุด ซึ่งแต่ละคนก็จะมีทางเดินที่แตกต่างกันไป ถามว่าจะอยู่ในตำแหน่งนี้ตลอดไหม ก็คงไม่ เพราะทุกคนอยากเดินในจุดที่ตัวเองอยากไป ยิ่งพี่ได้เห็นและเรียนรู้มุมมอง ประสบการณ์ ความคิดของผู้ที่เป็นผู้บริหารธุรกิจรุ่นก่อนสร้างตัว มันก็ทำให้พี่รู้แนวทางที่ไปสู่เป้าหมายของพี่ได้ง่ายขึ้น” เลขานุการ 4

ส่วนผู้ให้ข้อมูลบางคนมองเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลเป็นหลัก โดยมุ่งเน้นเป้าหมายในการทำงานให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“ถ้าสำหรับเป้าหมายจากการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล สิ่งที่เราตั้งเป้าหมายเอาไว้ คือการทำให้เจ้านายมีความสุข งานสำเร็จได้ด้วยดี เจ้านายพอใจในผลงาน เพราะเราทำงานเพื่อเจ้านาย ซึ่งการที่เจ้านายจะเกิดความพอใจในผลงานของเราได้ เราก็ต้องทำให้การดำเนินการทุกอย่างเป็นไปด้วยความราบรื่น ไม่มีคำตำหนิจากผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการแก้ไขสถานการณ์ที่ดี ไม่เกิดผลกระทบที่ไม่ดีต่อฝ่ายใด ซึ่งมันขึ้นอยู่กับไหวพริบของเลขานุการแต่ละคนที่ต้องจัดการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานเกิดความพอใจด้วยกันทั้งหมด...” เลขานุการ 8

“ถ้าในตัวเอง คือจะวางเป้าหมายว่างานต้องออกมาดีในระดับไหน...” เลขานุการ 10

อย่างไรก็ตามมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนที่ไม่ได้ค้นพบเป้าหมายใดๆจากการทำงาน เลขานุการส่วนบุคคลเลย ตามตัวอย่างบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“ไม่ได้มีเป้าหมายงานใดๆ ทำงานไปวันๆ ไม่มีแรงจูงใจ ไม่รู้สึกว่าจะตื่นมาวันนี้จะต้องทำอะไร มีความรู้สึกอยากจะออกจากงานด้วย” เลขานุการ 6

“พี่ไม่ได้ชอบงานเลขานุการ แต่ก็ต้องทำให้ดีที่สุด เกิดความผิดพลาดกับงานให้น้อยที่สุด.....สำหรับเป้าหมายในชีวิตของพี่ พี่ไม่ค่อยสร้างเป้าหมายอะไรในชีวิต” เลขานุการ 2

จะเห็นว่าผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนมีเป้าหมายที่ค้นพบจากการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งสามารถแบ่งเป็นเป้าหมาย 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ เป้าหมายส่วนตัว เป้าหมายในตำแหน่งงาน และเป้าหมายในงานที่ทำ

#### 4.1.9 งานของฉันทช่วยใหฉันทเข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว

จากคำถามข้อที่ 9 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะประเมินคะแนนอยู่ระดับสูงหรือสูงมาก นั่นคือ ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน) มีจำนวน 6 คน ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน) มีจำนวน 4 คน ซึ่งค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนในข้อคำถามที่ 9 เท่ากับ 4.6 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.52 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10

คำถามที่ 9 งานของฉันทช่วยใหฉันทเข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว

ระดับคะแนน	ความถี่
ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน)	6
ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน)	4
ระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน)	-

## ตารางที่ 4.10

คำถามที่ 9 งานของฉันทันช่วยให้ฉันทันเข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว (ต่อ)

ระดับคะแนน	ความถี่
ระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน)	-
ระดับไม่จริงแน่นอน (1 คะแนน)	-
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.60
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.52

n =10

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 ใน 10 คน คิดว่างานเลขานุการส่วนบุคคลทำให้เข้าใจเรื่องของคนและสังคมมากขึ้น เพราะด้วยหน้าที่ของงานเลขานุการส่วนบุคคลที่จำเป็นต้องประสานงานกับคนหลายๆกลุ่ม ทำให้เข้าใจความแตกต่างระหว่างคนได้ และเรียนรู้ที่จะปรับตัวเข้ากับคนแต่ละคน ดังข้อมูลการสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“เพราะเราต้องเจอคนมากมายในการประสานงาน ทำให้เรารู้จักคนและสังคม รู้จักโลกนี้มากขึ้น เราเรียนรู้ที่จะปรับตัวอยู่ในสังคมต่างๆ และด้วยความที่งานมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เราก็ได้เรียนรู้ ได้ประสบการณ์ใหม่ๆมากขึ้นด้วย” เลขานุการ 1

“เพราะเราต้องประสานงาน พบเจอผู้คน สภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวกับคน เราจึงเข้าใจมากขึ้นว่าคนเป็นอย่างไร สภาพแวดล้อมต่างๆในแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเราจะแก้ไขอย่างไร รู้จักการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า ปัญหาที่เกิดขึ้นเราสามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง ทั้งนี้เกิดจากการทำงานและการสั่งสมประสบการณ์” เลขานุการ 2

“เข้าใจคนรอบข้างมากขึ้น ว่าคนที่ทำงานในแต่ละฝ่ายของบริษัทต้องเจอปัญหาที่ไม่เหมือนกัน เพราะเราได้สัมผัสการทำงานของแต่ละฝ่าย ทำให้รู้ว่าการทำงานมันล่าช้า หรือเกิดปัญหา มันก็มาจากข้อจำกัดบางอย่าง...” เลขานุการ 3

“เข้าใจมาก โดยเฉพาะเรื่องของคน การที่เราทำงานเป็นเลขานุการ เราต้องร่วมงานและประสานงานกับคนตั้งแต่ระดับล่างจนถึงระดับบน เราเข้าใจว่าคนระดับล่าง เช่น พนักงานแม่บ้าน พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยงอาหาร พนักงานขับรถ และอื่นๆ เขาจะรู้สึกกดดันอย่างไรในการทำงานเพื่อเจ้านายระดับบน ในขณะที่คนระดับบนที่เป็นเจ้าของธุรกิจ หรือผู้ใหญ่มีอายุ เขาต้องเจอความกดดันหรือเจอปัญหาในอีกแบบ เราก็ได้เรียนรู้ว่าเขามีวิธีการจัดการปัญหาอย่างไร เรา

มองเห็นภาพรวมทั้งหมด เราจึงเข้าใจว่าทุกๆฝ่ายก็มีความกดดัน แต่มันแค่เป็นคนละรูปแบบ...”  
 เลขานุการ 8

“เข้าใจเรื่องคน การที่เราต้องประสานงานกับคน ทำให้รู้ว่าต่างคนต่างความคิด เช่น การประสานงานกับเลขานุการของตำแหน่งใหญ่ๆ เขาจะคิดว่าตนใหญ่โตตามเจ้านาย มีอำนาจ เยอะ...” เลขานุการ 6

“เข้าใจคน เข้าใจเจ้านาย เราต้องเรียนรู้ในการติดต่อกับคน การคุย การต่อรอง เพื่อให้ได้ในสิ่งที่เราต้องการ เหมือนเราต้องเรียนรู้ในการที่จะทำงานกับคน เข้าใจความแตกต่างในแต่ละคน” เลขานุการ 10

“ทำให้เห็นอะไรมากขึ้น เห็นโลกในความเป็นจริงมากขึ้น เห็นและเข้าใจสังคมมากขึ้น ว่าแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ไม่มีใครเหมือนใคร สิ่งที่เราเห็นบางทีมันแค่เปลือกนอกของเขา ภายในใจของเขาเป็นอย่างไร ไม่มีใครรู้ แต่บางทีสิ่งที่เราเห็น ก็ไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้องที่สุดก็ได้” เลขานุการ 4

“ได้รู้จักสังคมภายนอก รู้จักบุคคล นิสัยใจคอของคน แต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ต้องเรียนรู้การที่จะปรับเข้าหาไปเรื่อยๆ .....งานนี้ทำให้รู้จักวิธีการเข้าสังคมกับกลุ่มคนภายนอก” เลขานุการ 9

และมีผู้ให้ข้อมูลอีก 2 คนที่คิดว่างานเลขานุการส่วนบุคคลทำให้เข้าใจเรื่องเกี่ยวกับการทำงานในองค์กรมากขึ้น ตามบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“มันทำให้เราเข้าใจสังคมของการเป็นมนุษย์เงินเดือน การเป็นหัวหน้างานที่ดี..... การเป็นลูกน้องที่ดี การเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี การวางแผนเป้าหมายอะไรหลายอย่าง...” เลขานุการ 5

“เพราะงานมันหลากหลาย มีเข้ามาเรื่อยๆ โดยที่บางเรื่องเราก็ไม่เคยรู้ นั่นก็ทำให้เราได้เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ ทำให้เรามองอะไรได้กว้างขึ้น เราได้เจอคนที่หลากหลายอาชีพมากขึ้นด้วย อย่างที่เปลี่ยนงานที่ธุรกิจแตกต่างกันบ่อย ไม่ได้ทำแบบเดิมซ้ำๆ มันทำให้เราได้เห็นอะไรได้กว้างขึ้นในตัวธุรกิจประเภทต่างๆ” เลขานุการ 7

จากข้อคำถามนี้จะเห็นว่าเลขานุการส่วนบุคคลที่ให้สัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่เข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัวมากขึ้น ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวมีความแตกต่างกันออกไป โดยส่วนใหญ่จะมีความเข้าใจในเรื่องคนและสังคม ในขณะที่บางส่วนมีความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการทำงานในองค์กร

#### 4.1.10 งานที่ฉันทำสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม

คำถามข้อที่ 10 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคะแนนอยู่ในระดับกลาง คือ ระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน) จำนวน 6 คน ส่วนผู้ให้ข้อมูลที่เหลือจำนวน 2 คน ประเมินอยู่ในระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน) และอีก 2 คน ประเมินอยู่ในระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน) ซึ่งค่าเฉลี่ย



(Mean) ของคะแนนในข้อคำถามที่ 10 เท่ากับ 3.60 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.84 ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

คำถามที่ 10 งานที่ฉันทำสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม

ระดับคะแนน	ความถี่
ระดับจริงแน่นอน (5 คะแนน)	2
ระดับค่อนข้างจริง (4 คะแนน)	2
ระดับทั้งจริงและไม่จริง (3 คะแนน)	6
ระดับค่อนข้างไม่จริง (2 คะแนน)	-
ระดับไม่จริงแน่นอน (1 คะแนน)	-
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.60
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.84

n = 10

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน ที่ประเมินคะแนนอยู่ในระดับจริงแน่นอนและค่อนข้างจริง มีความคิดเห็นว่างานเลขานุการส่วนบุคคลช่วยสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิมหรือเกินกว่าที่คิดไว้ กล่าวคือ ทำให้ได้โอกาสหลายๆอย่างในการทำงาน เช่น ได้ขึ้นตำแหน่งในระดับที่สูง แม้ว่าอายุยังไม่มาก ได้ไปต่างประเทศ ได้ทำงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ได้พัฒนาทักษะที่สามารถนำไปต่อยอดได้ในอนาคตได้ เป็นต้น ตามข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“การที่พี่มาทำงานเป็นเลขานุการจนถึงตอนนี้ พี่ก็ได้โอกาสหลายๆอย่างในชีวิต อย่างเช่นได้ไปเมืองนอก ไปทำงานเมืองนอกกับเจ้านายก็ได้เรียนรู้ประสบการณ์หลายๆอย่าง ด้วยความที่เราได้ในเรื่องภาษาด้วย มันก็เลยเป็นโอกาสที่เจ้านายจะพาพี่ไปทำงานเปิดหูเปิดตา ได้ประสบการณ์ใหม่ๆ มันเหมือนได้อะไรที่เหนือจากความคาดหวังของเราไปแล้ว” เลขานุการ 3

“การทำงานเป็นเลขานุการ ทำให้ได้เรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆที่หลากหลาย ได้รู้วิธีการประสานติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เราได้พัฒนาความสามารถและทักษะต่างๆมาโดยตลอด การจัดงานหนึ่งๆ เราต้องจัดการภาพรวมทั้งหมดของงานอยู่แล้ว เราได้ทำงานเกี่ยวข้องกับคนทุกฝ่าย นั่นคือสิ่งที่ได้จากการทำงานเป็นเลขานุการ ซึ่งประสบการณ์ต่างๆเหล่านั้นสามารถนำไปใช้กับการทำงานอื่นๆได้ สมมติในอนาคตเรามีเป้าหมายใหม่

เช่น การเปลี่ยนสายงาน หรือเปลี่ยนไปทำงานตำแหน่งที่สูงขึ้น เราก็เอาประสบการณ์เหล่านี้ไปใช้ได้”  
 เลขานุการ 8

“ถ้าดูจากโครงสร้างองค์การเจ้านายเราคือตำแหน่งสูงสุดของบริษัท รองลงมาคือผู้จัดการ ต่อจากนั้นมันไม่มีใครแล้ว มันคือตัวเลขานุการหรือเราเอง แล้วตอนนี้เราก็ได้มาเป็นหัวหน้าของใครหลายคน สามารถสั่งการคนอื่นได้ ได้คุมคนมากขึ้น ไม่ได้เป็นแค่เลขานุการอย่างเดียว มันก็เหมือนเกินกว่าที่เราคิดไว้ เพราะเราเพิ่งเริ่มทำงานอายุน้อย แต่เราเคยไม่คิดว่าเราจะได้ขึ้นมาเป็นหัวหน้าสั่งการคนอื่นได้เร็วขนาดนี้ จึงคิดว่าสิ่งที่เราทำอยู่มันสามารถโตขึ้นไปได้อีกเรื่อยๆ”  
 เลขานุการ 9

“ที่คิดว่าอนาคตถ้าสมมติธุรกิจของบริษัทเราจะได้ดี.... ใช้ความรู้ประสบการณ์ที่ได้จากงานเลขานุการ และความรู้จากเจ้านายไปใช้บริหารกิจการด้วย งานเลขานุการที่ทำ มันได้ความรู้เรื่องบริหารเต็มๆ การบริหารคน ทักษะที่คนเป็นเจ้าของกิจการควรมี ....ที่รู้สึกว่างานตรงนี้มันเหมือนเป็นจิตวิทยาอย่างหนึ่งเหมือนกัน ใจเขาใจเรา เราก็จะเป็นผู้บริหารที่ดีในอนาคต...”  
 เลขานุการ 5

ส่วนผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน ที่ประเมินคะแนนอยู่ในระดับกลาง หรือระดับทั้งจริงและไม่จริง มีความคิดเห็นว่างานเลขานุการส่วนบุคคลช่วยสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิมไม่ได้ หรืออาจจะได้อย่างมีข้อจำกัดบางประการของแต่ละคน เช่น การไม่มีทุนทรัพย์ อายุที่มาก ความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Path) ไม่ได้ส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ต้องใช้เวลา ประสบการณ์ทำงานทำให้ขาดศักยภาพบางอย่างที่ไม่สามารถนำไปใช้กับการทำงานสายอื่นได้ เป็นต้น ดังเช่นที่กล่าวไว้ในบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“ส่วนที่ช่วยสนับสนุนเป้าหมายที่ใหญ่กว่าได้ คือ การรู้จักมองงานในแบบผู้บริหาร เพราะเราต้องมองในแง่ที่เจ้านายมองอยู่ แต่มันไม่มีทางเป็นจริง เพราะเราไม่มีทุนทรัพย์ ไม่มีโอกาส เราก็ไม่สามารถทำได้ สรุปคือ เราได้เรียนรู้การทำงานจากเจ้านาย ขณะเดียวกันก็เข้าใจถึงข้อจำกัดบางอย่างที่ทำให้เราไม่สามารถไปถึงจุดเดียวกับเจ้านายได้” เลขานุการ 10

“เมื่อก่อนพี่ก็ก้าวหน้ามาจากการเป็นเจ้าหน้าที่โครงการ จากนั้นก็มาทำงานเลขานุการสำนักงาน จนกระทั่งตอนนี้เราอายุมากขึ้น ก็มาเป็นเลขานุการบริหารแล้ว งานของเราก็มีขอบข่ายที่กว้างมากขึ้น แต่ก็คงไม่ก้าวหน้าไปกว่านี้ เหมือนตอนนี้มันถึงจุดที่สูงของตำแหน่งเลขานุการแล้ว มันตันไปไหนไม่ได้แล้ว” เลขานุการ 1

“ที่มองว่าถ้าเรายังอยู่ในองค์การที่ทำอยู่ในปัจจุบัน สายงานเลขานุการมันไม่โตอยู่แล้ว เพราะเราเป็นเลขานุการมา เราคงไม่สามารถโตไปเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้าได้ หรือโอกาสเกิดขึ้นมันยาก สมมติวันหนึ่งเราจะขึ้นไปเป็นหัวหน้า โดยที่เราไม่มีประสบการณ์ทำงานด้านนั้น ไม่ได้

ได้เข้าไปตามชั้นของประเภทงานที่เราจะไปเป็นหัวหน้า เวลาเจ้านายจะผลักเราไปอยู่จุดนั้น เขาอาจจะมองว่าเรายังขาดศักยภาพบางเรื่อง...” เลขานุการ 2

“เลขานุการจะโตถึงจุดหนึ่ง แต่ก็ต้องอยู่นานพอที่เจ้านายจะเห็นว่าเรามีศักยภาพมากในการทำงานอื่นๆอีก ..... แต่ทั้งนี้ทุกอย่างขึ้นกับโอกาส เช่น เจ้านายบางคนเวลาย้ายไปไหนก็จะเอาเลขานุการตามไป เพราะไม่อยากจะเปลี่ยนเลขานุการใหม่ ซึ่งพีคิดว่ามันเป็นการเห็นแก่ตัวที่จะต้องเอาเลขานุการตามไป แล้วเขาก็จะไม่มีโอกาสที่จะทำหน้าที่ที่สูงขึ้น” เลขานุการ 6

“ขึ้นอยู่กับว่าเรากล้าที่จะก้าวแล้วหรือยัง เพราะตอนนี้ก็ยังไม่มื่ออะไรที่แน่นอน トラบใดที่ยังไม่ก้าวต่อไป มันก็ไม่มีวันบรรลุเป้าหมายได้ แต่ถ้าเราก้าวไปถึงเป้าหมายเล็กได้แล้ว ก็ไม่แน่ใจว่าเราจะไปถึงเป้าหมายใหญ่ได้จริง เพราะว่ามันเป็นอนาคต ไม่มีอะไรแน่นอน” เลขานุการ 4

ทั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลคนหนึ่งที่ใช้สัมภาษณ์ว่าความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Path) ของงานเลขานุการส่วนบุคคลอาจจะไม่ได้เติบโตมากนัก แต่เลขานุการส่วนบุคคลก็สามารถเติบโตได้จากวิธีอื่น เช่น การเติบโตจากผลงานที่ทำ การเปลี่ยนไปทำงานในองค์กรที่ใหญ่กว่าหรือเปลี่ยนไปทำงานกับผู้บริหารระดับสูงในระดับที่สูงกว่า ดังบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“ในส่วนของบทบาทหน้าที่พื้นฐานของงานเลขานุการ งานเล็กๆไม่สำคัญ เช่น พิมพ์ดีด จัดเอกสารเข้าแฟ้ม คงไม่ได้ช่วยให้เราไปสู่เป้าหมายที่มากกว่าเดิมได้ แต่คนที่ทำงานเป็นเลขานุการจะเติบโตได้ด้วยการดูที่ผลงาน ยิ่งงานที่เราได้มอบหมายเป็นงานที่ใหญ่และสำคัญมีผลต่อองค์กรค่อนข้างมาก และเราทำมันได้สำเร็จอย่างสมบูรณ์เสร็จก่อนเวลา ผลงานนี้มันจะทำให้เราโตในอนาคตได้ จริงๆสำหรับงานเลขานุการด้วยตำแหน่งมันคงไม่ได้โตขึ้นไปมาก มันตันเร็ว แต่ว่าเราโตได้ด้วยการเปลี่ยนไปอยู่ในองค์กรที่ใหญ่กว่าเดิม หรือทำงานกับเจ้านายที่มีขอบเขตงานกว้างกว่าเดิม ก็เป็นไปได้...” เลขานุการ 7

ในประเด็นเรื่องการรับรู้คุณค่าในการสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิมนั้น จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมองว่างานเลขานุการส่วนบุคคลทำให้ได้รับโอกาสดีๆหลายอย่างในชีวิต แต่ในขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งมองว่างานเลขานุการส่วนบุคคลไม่ได้ทำให้มีโอกาสได้ก้าวหน้าไปมากกว่าเดิม

สรุปจากการประเมินตนเองของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 คน โดยใช้แบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) จะเห็นได้ว่าข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดจากข้อคำถามทั้งหมดคือคำถามที่ 9 “งานของฉันช่วยให้ฉันเข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คะแนน นั่นคือ การทำงานเลขานุการส่วนบุคคล ทำให้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้คุณค่าในการเข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัวมากขึ้น ทั้งความเข้าใจในเรื่องความแตกต่างของคนและสังคม และความเข้าใจในเรื่องการทำงานในองค์กร ส่วนข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 2 คือคำถามที่ 7 “งานของฉันช่วยให้ฉัน

เข้าใจตัวเองมากขึ้น” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คะแนน นั่นคือ การทำงานเลขานุการส่วนบุคคล ทำให้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เข้าใจตัวเองมากขึ้น ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวมีทั้งในทางบวกและทางลบ ส่วนข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับที่ 3 คือคำถามที่ 5 “ฉันรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้งานของฉันมีความหมาย” โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน นั่นคือ การทำงานเลขานุการส่วนบุคคล ทำให้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รู้ถึงสิ่งที่ทำให้งานมีความหมายมากขึ้น นั่นคือ รู้ว่าการทำงานเลขานุการส่วนบุคคลนั้น ควรจะต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติอย่างไรที่จะช่วยส่งเสริมให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีคุณค่า (Meaningful Work)

การสัมภาษณ์โดยใช้โครงสร้างคำถามตามแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ทำให้พบว่าเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละคนมีการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ในแต่ละประเด็นแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสาเหตุและปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ซึ่งผู้วิจัยจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

#### 4.2 ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษานี้ โดยแบ่งการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การสัมภาษณ์เกี่ยวปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ตามที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 และการสัมภาษณ์เพื่อระบุถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งสามารถรายงานผลจากการสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

##### 4.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)

จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้เป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย

- (1) ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน
- (2) ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน
- (3) ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน

- (4) ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร
- (5) ปัจจัยทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- (6) ปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร
- (7) ปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม

โดยจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) สามารถรายงานผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล สามารถรายงานผลการสัมภาษณ์ได้ ดังนี้

#### 4.2.1.1 ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้ข้อมูลจำนวนครึ่งหนึ่งของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด มีแรงจูงใจภายในต่อการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลในระดับสูง มีใจรักงาน มีความรับผิดชอบ ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน อยากเรียนรู้หาประสบการณ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ ตามที่ปรากฏในข้อมูลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“แรงจูงใจในการทำงานของพี่สูงมาก พี่รักงานนี้มากจริงๆ เพราะฉะนั้น เวลาทำงานก็พยายามทำทุกอย่างให้ดีที่สุด” เลขานุการ 1

“ถ้าพี่รับงานอะไรมาพี่ก็จะทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุด จนบางครั้งมีคนหาว่าพี่เป็นพวก Perfectionist แม้ว่าบางทีงานที่รับมา มันมีอุปสรรคเกินกว่าที่คาดไว้ เช่น การเจอคนมาก ปัญหาที่ย่อมเยอะอยู่แล้วกับเรื่องคน เราต้องเจอความกดดัน และปัญหามากมาย แต่มันเป็นความรับผิดชอบของพี่ เมื่อรับงานมาแล้วก็ต้องทำให้เต็มที่ที่สุด” เลขานุการ 4

“งานที่ทำมันเป็นเรื่องที่เราอยากรู้ พี่อยากเรียนรู้ทักษะการเป็นผู้บริหาร นั่นคือเป้าหมายของพี่ ..... ในเวลานี้เขาไม่สามารถเอาแผนกต่างๆ เข้าไปได้ทุกคน ในนั้นก็จะมีแค่ผู้บริหารด้วยกัน แล้วก็พี่ผู้ช่วยส่วนตัวบางส่วนที่มีสิทธิ์เข้าไปฟังท่าน เพราะฉะนั้นตรงนี้นั้นเหมือน beyond พี่รู้สึกว่าจะนี่ หรือสังคมตรงนี้นั้นไม่ใช่เข้ามาได้ง่ายๆ มันก็เป็นโอกาสที่ดี เป็นแรงจูงใจให้เรา เพราะเรารู้เป้าหมายในอนาคต แล้วเรารู้ว่าประสบการณ์ที่ดีมันหาได้จากตรงนี้ มันทำให้เราอยากไปทำงานทุกวัน อยากรู้ว่าวันนี้จะเจออะไร อยากรู้ว่าวันนี้เขาจะแก้ไขปัญหาแบบไหน เขามองอะไรต่อในอนาคตในธุรกิจ พี่ก็มีแรงจูงใจที่จะไปเรียนรู้สูงมาก ยิ่งพอเริ่มนับตั้งแต่ปีที่ 3 4 5 6 คือแต่ละปีมันก็จะมีความเข้มข้นของผู้บริหารมากขึ้นเรื่อยๆ ..... ทำให้พี่รีบเก็บเกี่ยวประสบการณ์ตรงนี้ เรียนรู้ด้านดีและด้านไม่ดีเอาไว้ให้มากที่สุด พี่รู้สึกว่ามันเป็นประสบการณ์ที่ดี และมันมีคุณค่า..... มุมมองตรงนี้นั้นหาซื้อจากที่ไหนไม่ได้” เลขานุการ 5

“มีแรงจูงใจภายในค่อนข้างสูง ทุกวันที่ทำงานพี่จะคิดว่ามันจะมีอะไรใหม่ๆ ให้เราลองทำตลอด เพราะงานเลขานุการมันมีอะไรใหม่ๆ เข้ามาเรื่อยๆ” เลขานุการ 7

“เราพยายามทำงานออกมาให้ดีที่สุด ทุกอย่างต้องมีความชัดเจนและรวดเร็ว เราเคยทำพลาดไป เราก็แก้ไขทันที เพราะงานที่ถึงมือเจ้านายต้องมีความผิดพลาดน้อยที่สุด เมื่อเกิดปัญหาเราก็จะไม่ปล่อยผ่านและจะจัดการแก้ไขของเราเอง โดยที่ไม่ต้องให้เจ้านายรู้ว่างานนี้เราทำผิดมาก่อน” เลขานุการ 9

ในทางกลับกันผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด กลับมีแรงจูงใจภายในไปทางตรงกันข้าม คือ มีแรงจูงใจในการทำงานน้อย ทำงานไปตามหน้าที่ที่ต้องทำ มีปัจจัยบางอย่างที่ทำให้ยังคงทำงานเลขานุการส่วนบุคคลต่อไป ตามบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“ไม่มีแรงจูงใจในการทำงานมากนัก อย่างตอนแรกพี่เป็นเจ้าหน้าที่ประสานงาน พี่จะลาออก เจ้านายก็ชวนพี่มาเป็นเลขานุการ พี่จึงได้ลองทำ พอทำไปแล้วพี่ก็ไม่ได้ชอบมาก แต่พอมายูอยู่ในตำแหน่งนี้แล้วเราก็อำมันให้ดีที่สุด” เลขานุการ 2

“จริงๆก็ไม่ได้มีแรงจูงใจหรืออุดมการณ์อะไร เพียงแต่ก็พยายามคิดว่าเรากำลังทำงานให้มันดีที่สุด อย่าทำให้มันเสียชื่อเสียง อย่าให้คนเอาไปพูดลับหลัง ตั้งใจทำให้ดี” เลขานุการ 3

“แรงจูงใจภายในไม่มี ที่ยังทำอยู่เพราะแรงจูงใจภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีความสำคัญมาก ถ้าเพื่อนร่วมงานดี สภาพแวดล้อมดี ก็ยังอยากทำงานอยู่ต่อ” เลขานุการ 6

“ไม่มีแรงจูงใจภายในมาก แค่ทำตามหน้าที่ที่เราต้องทำ รับผิดชอบในงานที่มอบหมาย คือเพราะเราไม่ได้ชอบงานนี้มาก จึงไม่มีแรงจูงใจอะไรมากที่จะไปทำงาน” เลขานุการ 8

“แรงจูงใจภายในไม่มี ไม่ได้อยากทำแต่ก็ทำได้” เลขานุการ 10

จึงเห็นได้ว่าปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน เป็นปัจจัยที่ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนรับรู้แตกต่างกันออกไปเป็น 2 กลุ่ม กล่าวคือเลขานุการส่วนบุคคลกลุ่มหนึ่งมีแรงจูงใจภายในต่อการทำงานเป็นเลขานุการในระดับสูง ซึ่งตรงข้ามกับอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่มีแรงจูงใจภายในต่อการทำงานเป็นเลขานุการเท่าที่ควร

#### 4.2.1.2 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน

ผู้ให้ข้อมูลโดยส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจในค่าตอบแทนจากการทำงาน เพราะค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับอายุงาน ประสบการณ์ทำงาน และความรับผิดชอบที่ต้องทำ หรือได้มากกว่าที่คาดหวัง ตามที่ปรากฏในบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“ค่อนข้างพอใจในค่าตอบแทน การทำงานเลขานุการ พอได้ความไว้วางใจ ประสิทธิภาพงานดี เงินเดือนมันก็จะดี พี่เองก็มีความรับผิดชอบเยอะ ดูแลใกล้ชิด เจ้านายก็เล็งเห็นความสำคัญของผลงานของพี่” เลขานุการ 2

“คำตอบแทนเป็นที่น่าพอใจเพียงพอต่อการดำรงชีพ เมื่อเทียบกับงานอื่นๆถือว่าดีทีเดียว อาจจะช่วยอายุและประสบการณ์ อย่างเช่นมีอยู่ครั้งหนึ่ง เจ้านายบอกว่าปีนี้ นโยบายบริษัทไม่ดี จะไม่ได้ขึ้นเงินเดือนให้ใครเลย แต่พี่คือ 1 ใน 10 คนที่บริษัทขึ้นเงินเดือนให้ พี่ดีใจมาก แสดงว่าสิ่งที่เราทำเขาก็เห็นคุณค่า เห็นความตั้งใจของเรา เพราะเขาก็ดูจากการประเมินผลงาน”  
เลขานุการ 3

“คำตอบแทนค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจเกือบที่สุด” เลขานุการ 4

“คำตอบแทนเป็นที่น่าพอใจ” เลขานุการ 5

“คำตอบแทนดี จริงๆแล้วก็ดีตั้งแต่ตอนที่สมัครและรู้ว่าเงินเดือนเท่าไร และมันมากกว่าที่คิดไว้ จึงรู้สึกว่ามี ตอนนี้ก็ยังคงอยู่” เลขานุการ 6

“คำตอบแทนก็น่าพอใจ งานเลขานุการที่ผ่านมาก็พอใจเรื่องเงินเดือนทั้งหมด เราก็ดูภาพรวมหลายๆอย่าง มันก็ปรับตำแหน่งขึ้นเรื่อยๆตามอายุงาน ประสบการณ์ทำงาน โดยรวมมันก็สัมพันธ์กัน ถ้าในตัวตำแหน่งงาน แม้ว่าจะตำแหน่งเดียวกัน แต่ตัวธุรกิจที่ทำต่างกัน เงินเดือนก็จะไม่เหมือนกัน” เลขานุการ 7

“คำตอบแทนเป็นที่น่าพอใจมาก คือเมื่อเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน ถือว่าเราได้เงินเดือนเริ่มต้นสูงกว่าเพื่อนมาก และการขึ้นเงินเดือนก็รวดเร็ว เพราะไม่ได้มีโครงสร้างเงินเดือนชัดเจน เจ้านายให้ตามความพอใจของเจ้านาย ถ้าเราทำผลงานดี เจ้านายก็ปรับขึ้นให้ตลอด แต่พอหลังๆก็มีเงินเดือนตันเร็วบ้าง เพราะเจ้านายขึ้นเงินเดือนช่วงแรกถี่และขึ้นให้จำนวนมาก มันทำให้เงินเดือนแทบจะมากเกินกับความรับผิดชอบของเรา” เลขานุการ 8

“คำตอบแทนก็พอใจ เมื่อเทียบกับเนื้องานถือว่าเหมาะสม เพราะเราแทบจะไม่ได้เหนื่อยกับการทำงานมากมาย แต่เงินที่ได้มันก็เหมาะสมกับการทำงานที่เราต้องเจอความวุ่นวายมากกว่า” เลขานุการ 9

อย่างไรก็ตามยังมีผู้ให้ข้อมูลอีก 2 คน ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องคำตอบแทนแตกต่างออกไป โดยรู้สึกว่าการขึ้นเงินเดือนพอใจในคำตอบแทนที่ได้รับระดับปานกลาง และคาดหวังว่าอยากจะได้คำตอบแทนที่เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม ตามบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“คำตอบแทนก็ดี พอใจ แต่จริงๆก็อยากได้มากกว่านี้ คือเราคนทำงานก็ต้องหวังเงินเดือนอยู่แล้ว เพราะเราไม่ได้มีพร้อม ทั้งนี้เรื่องคำตอบแทนมันเป็นเหมือนตัวประเมินผลการทำงานของเราเหมือนกัน จะได้ว่าเราทำงานมาทั้งปี เจ้านายเห็นคุณค่าเรามากแค่ไหน ถ้าสิ้นปีเจ้านายขึ้นเงินเดือนนิดเดียว แสดงว่าเจ้านายไม่เห็นคุณค่าของเราเลย ทำงานมาเหนื่อยแทบตาย แต่นายไม่เห็นคุณค่า ถ้าขึ้นเงินเดือนให้เราเยอะ ก็หมายถึงเราทำงานได้ดี การที่เราดูว่าเจ้านายจะให้

เงินเดือนเราเท่าไร ไม่ใช่หมายความว่าเรามากอบโกยอะไรจากผู้ใหญ่ แต่มันเป็นเหมือนตัววัดว่าเราทำงานได้ดีแค่ไหน เจ้านายยอมรับเราแค่ไหน ผลงานประสบความสำเร็จมากเพียงใด” เลขานุการ 1

“คำตอบแทนพอใจปานกลาง ไม่ได้มากแต่อยู่ในระดับทั่วไป เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรใหญ่ๆ เขามีโบนัสให้ แต่เราได้โบนัสไม่เท่าเพื่อนบริษัทอื่น เป็นโบนัสที่เจ้านายประเมินให้จากประสิทธิภาพการทำงาน ถึงแม้จะรวมสิทธิพิเศษและสวัสดิการแล้วก็ตาม ก็ยังไม่พอใจ”เลขานุการ 10

สำหรับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและคำตอบแทน จะเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ งานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่ได้รับคำตอบแทนเป็นที่น่าพึงพอใจ ซึ่งทำให้ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานในทางที่ดีมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันเลขานุการส่วนบุคคลที่ไม่พอใจนำคำตอบแทนของตนเอง ก็จะส่งผลทำให้รับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานในทางที่ด้อยลง

#### 4.2.1.3 ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน

ในการสัมภาษณ์เรื่องทัศนคติที่มีต่องานเลขานุการส่วนบุคคลนั้น พบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน มีความคิดเห็นว่าบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ทำอยู่มีความเหมาะสมแล้ว ทั้งกับความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ทัศนคติ (Attitude) และประสบการณ์ทำงาน (Work experience) ที่มีอยู่ของแต่ละคน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 คนนี้ค่อนข้างมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน โดยรู้สึกว่าการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลไม่รู้สึกขัดแย้งกับทัศนคติของตนเอง (Self-concepts) ดังปรากฏในข้อมูลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ทำอยู่ก็เหมาะสม มันตรงกับความรู้ความสามารถของเรา ที่ไม่เคยเครียดจากการทำงาน นอกจากสิ่งรอบข้างจะมาทำให้เราอารมณ์เสีย และทัศนคติที่เรามีอยู่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่เราได้รับแล้ว พี่รักงานที่ทำมาก มีความคิดเชิงบวก ต่องานที่ทำ แต่ไม่ใช่มีความสุขทุกครั้ง บางครั้งรู้สึกแยะเวลาเจออุปสรรค แต่ด้วยความที่เรารักงานนี้ มันจึงลืมนอุปสรรคได้เร็ว ทำให้เราเดินต่อไปได้” เลขานุการ 1

“บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ทำอยู่มีความเหมาะสม ด้วยประสบการณ์ทำงานเลขานุการของพี่ พี่คิดว่าพี่บริหารจัดการได้ค่อนข้างดี และด้วยความที่พี่ทำงานมานาน เราพยายามจัดตัวเราให้เข้ากับงาน เพราะฉะนั้นทัศนคติที่เรามีอยู่จึงสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่เราได้รับแล้ว เลขานุการมันกลายเป็นตัวพี่ไปแล้ว” เลขานุการ 2

“บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ทำอยู่มีความเหมาะสมแล้ว พี่จะเน้นดูแลเรื่องส่วนตัวของเจ้านาย ..... ส่วนในงานของโรงแรมที่มีคนมาช่วยทำ เราเป็นตัวประสานกับ



เจ้านาย และเตรียมการประชุมเท่านั้น เพราะฉะนั้นก็ไม่ได้มีงานหนักมาก จะมีก็แต่เรื่องส่วนตัวของเจ้านายที่ค่อนข้างหนัก เพราะเจ้านายไม่ได้ทำงานที่โรงแรมอย่างเดียว มีงานของที่อื่นด้วย แต่พี่ไม่รู้สึกว่าสิ่งที่ทำอยู่ขัดแย้งกับทัศนคติของตัวเอง เขาให้ทำอะไรเราก็ทำได้” เลขานุการ 3

“บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ทำอยู่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับทัศนคติแล้ว เจ้านายที่น่ารัก สมมติว่างานมากไป อยากรู้สึกน้องมาช่วย ก็Recruitเข้ามาช่วยพี่...” เลขานุการ 5

“ทัศนคติกับการทำงานเหมาะสมในหน้าที่รับผิดชอบของเรา มันก็ไม่ได้เยอะไปและก็ได้ไม่น้อยไป ก็มีมาเรื่อยๆ งานที่ทำอาจทำให้เราเบื่อบ้าง ถ้าอยู่เฉยๆก็ไม่ชอบ ทุกวันนี้ที่ทำงานก็อยู่ในระดับที่ดี รู้สึกว่าจัดการกับงานได้ ส่วนทักษะของตนก็สอดคล้องกับงานด้วย เช่น เรื่องภาษา เนื่องจากต้องทำงานกับคนต่างชาติด้วย เวลาทำงานก็จะเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด เพราะฉะนั้นจึงสำคัญมากเวลาที่เราต้องใช้ในการสื่อสาร เรื่องอื่น เช่น การประสานงานก็ดี เนื่องจากเป็นคนมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากับคนได้ง่าย การทำงานด้านการประสานงานก็ราบรื่นดี ไม่ค่อยมีปัญหา พี่จะอ่อนน้อมถ่อมตน” เลขานุการ 6

“ตั้งแต่ที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบัน งานของพี่ก็มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพี่ อาจจะช่วยประสพการณ์การทำงานของเรา ด้วยตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบต่างๆ พี่คิดว่ามันเหมาะสมกับสิ่งที่เราทำอยู่ตอนนี้ ไม่ได้มากไป หรือน้อยไป เพราะบางวันงานน้อยก็จริง แต่เฉลี่ยแล้ว เราก็ไม่ได้ทำงานน้อยกว่าคนอื่น และทัศนคติที่เรามีอยู่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่เราได้รับแล้ว ไม่ได้ขัดแย้ง รู้สึกเป็นตัวของตัวเองในการทำงานเลขานุการ” เลขานุการ 7

ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูล 2 คนที่มีความคิดเห็นเรื่องทัศนคติที่มีต่องานเลขานุการส่วนบุคคล ว่างานมีปริมาณที่มากเกินไป ความรับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ต่างๆที่ต้องทำให้กับผู้บริหารระดับสูงค่อนข้างมีหลายอย่าง ซึ่งส่งผลให้เกิดการเหนื่อยล้าและเลิกงานช้าไปบ้าง อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 คนก็ยังรู้สึกว่าการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลมีสอดคล้องกับทัศนคติของตนเอง (Self-concepts) ตามบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“รู้สึกว่างานมากไป เพราะเหนื่อยจากการทำงานมาก ตอนนี้อยู่ที่ขึ้นที่มีคนมาช่วย แต่มันก็มีงานเข้ามาเยอะอยู่ดี เจ้านายก็ยังไม่มีมอบหมายงานบางอย่างให้กับคนที่มาช่วย เพราะเขายังไว้ใจให้เราทำคนเดียวอยู่ เช่น งานเอกสารส่วนตัวในบ้าน หรือเรื่องการเงิน เป็นต้น มันทำให้เรายังมีความรับผิดชอบที่มากอยู่จริงๆถ้าดูแลในเรื่องส่วนตัวของเจ้านายอย่างเดียวงานจะไม่หนักเท่านี้ แต่การที่ต้องดูแลองค์การที่เจ้านายเป็นประธานด้วยนั้น ทำให้งานหนักมากขึ้น ส่วนทัศนคติที่เรามีอยู่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่เราได้รับ เพราะจริงๆนิสัยของเราชอบพูดคุยกับผู้คน

ทำงานร่วมกับคน ติดต่อกับคน ไม่ชอบอยู่เหงาๆ งานนี้มันก็ได้ติดต่อกับคนเยอะมากจริงๆ  
จึงรู้สึกว่ามันก็สอดคล้องกับทัศนคติของเรา” เลขานุการ 8

“ตอนนี้งานที่ต้องรับผิดชอบก็คือว่าเยอะ แต่สำหรับงานเลขาก็ต้องเยอะ  
อยู่แล้ว ถ้าในงานบริษัทมันก็ตายตัว มีเท่าเดิมทุกวัน แต่งานเลขามันไม่ตายตัว บางวันเยอะ บางวัน  
น้อย แต่งานชอบเข้ามาตอนใกล้จะกลับบ้าน ทำให้เราต้องอยู่ทำงานต่อ กลับบ้านช้า และทัศนคติไม่  
ขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ที่เราได้รับ มันก็เป็นตัวเรา อาจจะเป็นเพราะเรามองโลกในแง่ดีด้วย”  
เลขานุการ 9

ในทำนองเดียวกันมีผู้ให้ข้อมูล 2 คนที่รู้สึกว่าการบทบาทหน้าที่ของการ  
ทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลไม่ค่อยสอดคล้องกับทัศนคติของตนเอง (Self-concepts) แต่ก็  
พยายามทำงานให้ดีที่สุด ตามบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“บทบาทหน้าที่ที่ทำไม่ค่อยสอดคล้องกับทัศนคติของพี่ เพราะที่ผ่านมาพี่  
โตมากับสายบริหารมาตลอด แต่ปัจจุบันสิ่งที่เจ้านายพี่ทำคืองานสังคม งานทั้ง 2 อย่างมันไม่  
เหมือนกัน พี่จึงรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มันไม่ค่อยสอดคล้องกับประสบการณ์ของพี่” เลขานุการ 4

“งานที่ทำไม่สอดคล้องกับความเป็นตัวเอง แต่เวลาทำงานก็อยากทำ  
ออกมาให้ดีที่สุด อยากให้งานที่ทำมันมีประโยชน์สูงสุด” เลขานุการ 10

ในส่วนของปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องานจะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนมี  
ภาระงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน และความคิดเห็นต่องานที่ทำแตกต่างกันออกไป  
กล่าวคือมีทั้งความรู้สึกว่างานเลขานุการส่วนบุคคลที่ทำอยู่มีความสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับ  
ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และประสบการณ์ทำงานที่มีอยู่ของแต่ละคน แต่โดยส่วนใหญ่เลขานุการส่วนบุคคล  
ก็ตั้งใจทำงานของตนให้ดีที่สุด

#### 4.2.1.4 ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร

ในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน ที่  
มีความรู้สึกไปในทางเดียวกัน โดยเกิดความรู้สึกดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กร มีการช่วยเหลือพึ่งพา  
กันเป็นอย่างดี มีทีมงานที่ดี ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการมีความรู้สึกดีต่อเพื่อนร่วมงานใน  
องค์กร มีส่วนสำคัญมากที่ทำให้คงอยู่ในองค์กรและทำงานเลขานุการส่วนบุคคลต่อไป ตามข้อมูล  
การสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“ความสัมพันธ์กับคนในองค์กรก็ดี พี่มีทีมงานที่ช่วยเหลือ ดูแลกันดี...”  
เลขานุการ 2

“ทีมงานของพี่ก็ค่อนข้างเพอร์เฟค ทุกคนมีความเชี่ยวชาญในแต่ละส่วนไม่  
เหมือนกัน มีความถนัดที่ต่างกันไป แต่พอรวมกันแล้วการทำงานมันสมบูรณ์ เราคุยกันตลอดเวลาว่า

มีปัญหาอะไร ช่วยกันแก้ไข เจ้านายก็บอกสิ่งที่ต้องการชัดเจน และให้คำแนะนำเสมอ จริงๆแล้วงานทุกงานความสำเร็จของงานมันไม่ได้เกิดขึ้นได้จากคนคนเดียว งานทุกอย่างจะสำเร็จได้ มันต้องมีทีมเวิร์คที่ดี ที่จะคอยเติมเต็มทีม เพราะคนเราย่อมมีความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกัน...”เลขานุการ 4

“ความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรเป็นที่น่าพอใจ มีความร่วมมือพึ่งพาอาศัยกันเป็นอย่างดี พี่ชอคดี คือพี่เป็นคนเข้ากับคนง่าย ส่วนใหญ่ที่สนิทกัน ก็จะเจอแต่คนดีๆ น่ารักในเรื่องเชิงความสัมพันธ์เลยไม่ค่อยมีปัญหาอะไร” เลขานุการ 5

“ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานก็ดี สภาพแวดล้อมการทำงานเป็นกันเอง ยังคิดอยู่ว่าถ้าออกไปองค์กรอื่นจะเจอเพื่อนร่วมงานดีๆแบบนี้อีกไหม” เลขานุการ 6

“ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานก็ดี เท่าที่อยู่มาก็ไม่มีปัญหา ไม่เคยมีการไปฟ้องเจ้านายว่าเราพูดจาไม่ดี หรือคนอื่นรู้สึกไม่ดีกับเรา เวลาที่เราต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือจากแผนกอื่นๆ เราต้องมีวิธีการพูดหรือวิธีการสื่อสาร เพื่อที่จะไม่ทำให้คนที่เราต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าเราไปสั่งเขา บางวันที่ไม่มีงานจริงๆ หรืองานเราทำเสร็จเร็ว ก็จะพยายามเข้าไปช่วยเหลืองานในแผนกอื่น ..... อะไรที่ช่วยเหลือกันได้ก็ช่วยกัน” เลขานุการ 7

“เพื่อนร่วมงานดีมาก พึ่งพาอาศัยกัน ช่วยกันทุกเรื่อง ที่ยังทำงานนี้อยู่ได้ เพราะเพื่อนร่วมงาน” 10

ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลส่วนหนึ่งได้กล่าวว่าความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรไม่มีปัญหา เพราะถึงแม้ว่าจะมีการนินทาเกิดขึ้น แต่ตนเองก็ไม่ได้ให้ความสนใจกับการนินทาของผู้อื่นดังที่ปรากฏในข้อมูลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ไม่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน เพราะว่าพี่ไม่ค่อยฟังเรื่องนินทามาก ถ้าจะมีคนมานินทาใครให้พี่ก็เลือกที่จะไม่ฟังดีกว่า อย่างเช่นเวลาพี่สั่งการลูกน้อง พี่ก็จะมีวิธีการของพี่ อาจจะใช้วิธีการที่สุภาพกับเขา ไม่ใช้วิธีการรุนแรง ทำให้ไม่ค่อยมีปัญหา” เลขานุการ 3

“ความสัมพันธ์กับคนในองค์กรก็ดี คนที่ทำงานร่วมกันก็ไม่มีปัญหา เราเหมือนเป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างเจ้านายและคนในบริษัท เป็นสะพานเชื่อมระหว่างข้างบนกับข้างล่าง ซึ่งทุกอย่างก็เป็นไปด้วยดี แต่สำหรับคนที่มานินทาก็มีเป็นส่วนน้อยและเราก็ไม่ค่อยได้ร่วมงานกับเขาอยู่แล้ว” เลขานุการ 9

ในทางกลับกัน มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน ที่มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด โดยพบว่าภายในองค์กรที่ทำงานอยู่กำลังมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเพื่อนร่วมงานบางคนก็ให้ความร่วมมือในการทำงาน ช่วยเหลือการทำงานได้เป็นอย่างดี แต่ในขณะที่ก็มีเพื่อนร่วมงานบางคนในองค์กรที่ไม่ได้ให้ความร่วมมือในการทำงานเท่าที่ควร มีอคติต่อกัน ทำให้งานต่างๆเกิดอุปสรรคขึ้น ตามบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“ตอนนี้ความสัมพันธ์กับบุคลากรไม่ค่อยดีเท่าไร มีบางคนที่เขา มีข้อจำกัดบางอย่าง เช่น ไม่มีเวลา มาสายกลับเร็ว ไม่สนใจงาน ไม่ใส่ใจงาน ทำแค่วันที่แค่นั้น....พี่ไม่พอใจเขาบ่อยๆ แต่ก็ให้อภัยตลอด เพราะเมื่อไรที่พี่จะโกรธ จะไปว่าเขา พี่ก็เครียดก่อน ตัวเราแยกก่อนเขาอีก....มันก็ไม่คุ้ม ไม่สบายใจ กลายเป็นว่างานมันจึงกองอยู่ที่เราหมด เขาไม่ทำ เขาทิ้งงาน พี่ก็เอามาทำเองหมด แล้วมันเป็นอุปสรรคมาก แทนที่เราจะเอาเวลาไปทำอย่างอื่นให้งานมันเดินหน้า เราก็ต้องมา ย้ำอยู่กับที่ พี่จะยุ่งมาก เพราะเราพึ่งผู้ช่วยได้น้อย แต่มีหลายคนที่เขาก็น่ารัก ช่วยงานได้ดี บางเรื่องเราก็ให้น้องๆช่วยจำ ช่วยพิมพ์ พี่ช่วยเขาคิด แล้วก็สั่งการเขาไป เพราะเจ้านายพึ่งงานเยอะมาก ทำงานหลายที่ เรามีเรื่องให้จำเยอะ เราก็จำไม่ไหว ต้องให้น้องๆคนอื่นช่วยจำบ้าง” เลขานุการ 1

“ด้วยความที่เพื่อนร่วมงานของเรามีน้อย ทุกคนเป็นคณะเลขานุการให้เจ้านายคนเดียวกัน ก็มีจุดประสงค์ร่วมกันคือทำให้เจ้านายพอใจ เพื่อนร่วมงานบางคนก็มีความสัมพันธ์ที่ดี ช่วยเหลือกัน แก้ไขสถานการณ์ร่วมกัน ร่วมทุกข์ร่วมสุข กลับบ้านช้าก็รอกัน ช่วยกันอยู่ทำโอทีจนเสร็จ แต่ในขณะที่บางคนซึ่งเป็นผู้ใหญ่ที่ทำงานให้เจ้านายมาก่อนเรา เขาก็จะมีอคติต่อเรา อาจจะกังวลว่าเจ้านายจะรักเรามากกว่าเขาซึ่งเป็นคนเก่าแก่ เขาก็จะมีการใส่ร้ายเราบ้าง พูดจาเหน็บแนมบ้าง แต่เราโชคดีที่เรามีคนรักเยอะ มีเพื่อนร่วมงานที่เป็นเลขานุการอีก 2 คน คอยช่วยเหลือ มีผู้ใหญ่คนอื่นๆที่คอยชื่นชม และสนับสนุนการทำงานของเรา ยืนยันความบริสุทธิ์ใจของเรา ที่สำคัญมีเจ้านายที่เชื่อใจเราเสมอ เราจึงยังทำงานอยู่ได้ทุกวันนี้” เลขานุการ 8

ดังนั้นปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร หรือประเด็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานนั้น จะเห็นว่าผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนมีสังคมในที่ทำงานที่แตกต่างกัน บางคนไม่มีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ทำงานร่วมมือกันดีเป็นอย่างไร ในขณะที่บางคนกลับมีปัญหากับเพื่อนร่วมงานในองค์กร ซึ่งทำให้ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานได้

#### 4.2.1.5 ปัจจัยทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

โดยส่วนมากผู้ให้ข้อมูลเกือบทุกคน รู้สึกว่าการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล เป็นงานที่ได้แสดงศักยภาพในตนเองอย่างเต็มที่ ผู้บริหารระดับสูงได้มีการเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็น แนะนำ และช่วยตัดสินใจ ไม่ได้ปิดกั้นทางความคิด มีสิทธิในการเข้าร่วมฟังประชุม หรือรับฟังข้อมูลสำคัญต่างๆ ในขณะที่เดียวกันก็ได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพจากการทำงานเลขานุการส่วนบุคคลด้วย ทั้งการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถจากประสบการณ์การทำงานโดยตรง หรือการเข้าอบรมต่างๆที่ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนให้เข้าไปรับฟังและเรียนรู้ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากกับตัวเลขานุการส่วนบุคคล ตามข้อมูลบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“ได้แสดงศักยภาพที่มีอยู่ในการทำงานอย่างเต็มที่ เจ้านายของพี่ส่วนใหญ่ งานที่พี่เกี่ยวข้องก็จะส่งพี่ไปประชุม เป็นตัวแทนของเจ้านาย อาจจะไม่ได้ไปนำเสนอ แต่ไปเรียนรู้

รับทราบ และร่วมแสดงความคิดเห็น พี่ก็เป็นตัวแทนตัดสินใจแทนเจ้านายได้ และพี่ก็ได้พัฒนาด้วย เริ่มแรกเราอาจจะจับทิศทางไม่ถูก จัดงานไม่ได้ 100 % พี่จึงไปอบรมเรียนเกี่ยวกับการเป็นเลขานุการ ไปอบรมเรื่องบุคลิกภาพ พี่ลงเรียนเอง แต่นั่นเป็นช่วงแรก ตอนหลังเราเริ่มพัฒนาขึ้นด้วย ประสบการณ์การทำงานของเรา” เลขานุการ 2

“เจ้านายก็เปิดโอกาสให้พี่แสดงความคิดเห็น คอยเตือน คอยแนะนำเขา และ พี่ก็ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถของพี่เองด้วย เพราะเจ้านายพี่ส่งเสริมให้พี่ไปเข้าคอร์สเรียน เช่น คอร์สการเป็นผู้นำ (Leadership) คอร์สการสร้างทีมเวิร์ค (Build the team Work) เป็นต้น ซึ่ง บางที่ตำแหน่งเรามันไม่ต้องใช้ แต่เจ้านายก็บังคับให้ไป เพราะเจ้านายก็ดูแลเราเหมือนเป็นผู้จัดการ คนหนึ่ง เราก็ได้เรียนรู้อะไรใหม่ๆ เพิ่มด้วยจากโอกาสที่เจ้านายให้ไปเรียน” เลขานุการ 3

“เจ้านายให้เกียรติ ยอมรับความคิดเห็น และได้แสดงศักยภาพของตัวเอง เต็มที่ แรกๆผู้บริหารทุกคนคงยังไม่ได้ให้เราทำงานเองมาก จนกว่าเขาจะเห็นผลงานหรือรู้สึกไว้วางใจ เมื่อเจ้านายไว้วางใจแล้ว เขาก็จะปล่อยให้เราทำงานเอง เราก็ได้แสดงความสามารถของเราเอง...” เลขานุการ 4

“ได้พัฒนาศักยภาพ และได้แสดงศักยภาพที่มีอยู่ในการทำงานอย่างเต็มที่ ของพี่ส่วนหนึ่งจะดูแลเจ้านายด้วย ส่วนหนึ่งพี่ก็ดูแลโปรเจกต์ด้วย พอทำงานกันมาระยะหนึ่ง เจ้านายก็ ไว้วางใจให้พี่ดูแลโปรเจกต์ .... บางงานที่เจ้านายเห็นว่าเราทำได้ ก็จะมอบหมายเป็นงานๆมาให้เรา” เลขานุการ 5

“การเปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพ ออกความคิดเห็นหรือตัดสินใจถ้า ช่วงแรกๆ เจ้านายจะคอยให้ทำแล้วก็ยังคอยตรวจสอบอยู่มาก แต่ช่วงหลังพอรู้ว่าทำได้ก็จะปล่อยให้ ทำเอง จัดการเองทุกอย่างทุกขั้นตอน” เลขานุการ 6

“ได้แสดงศักยภาพที่มีอยู่ในการทำงานอย่างเต็มที่ เจ้านายจะไว้วางใจในการ ตัดสินใจของเราค่อนข้างสูง เชื่อใจเรา ไว้วางใจเรา เชื่อในคำพูดของเรามากกว่าคนอื่น ยอมรับคำแนะนำ ของเรา งานทุกอย่างเจ้านายจะสั่งการมา ให้เราจัดการ แล้วนำไปเสนอ ส่วนมากเจ้านายก็จะเชื่อ ความคิดที่เราเสนอด้วย ส่วนการพัฒนาศักยภาพ ก็ได้พัฒนาจากงานที่เราทำ เป็นประสบการณ์จาก การทำงานมากกว่า เช่น เรื่องการจัดงานประชุม จัดงานแถลงข่าว จัดการสัมมนา เป็นต้น การทำงาน แบบนี้ทำให้เราได้พัฒนาในเรื่องทักษะในการประสานติดต่องาน การเจรจาต่อรอง การแก้ไข สถานการณ์เฉพาะหน้า การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การจัดการกับความขัดแย้ง เป็นต้น” เลขานุการ 8

“ได้พัฒนาศักยภาพในการกล้าแสดงออก รวมถึงบุคลิกภาพ ความมั่นใจ ในตัวเอง ความกระตือรือร้นมากขึ้นด้วย เจ้านายก็ให้โอกาสคิดและตัดสินใจ ถ้าเจ้านายไม่อยู่แล้วมีคน ภายนอกเข้ามาติดต่อ เราต้องเป็นตัดสินใจเรื่องต่างๆแทน” เลขานุการ 9

“ได้พัฒนาและได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เช่น ตอนนี้อาจจะจัดงานออกแกลในช้อกมงานหนึ่งได้เลย” เลขานุการ 10

ในขณะที่มีผู้ให้ข้อมูล 2 คน ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่าสำหรับงานบางอย่างหรือสถานการณ์บางอย่างก็ไม่สามารถแสดงศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ เพราะต้องรอการพิจารณาจากผู้บริหารระดับสูงก่อน เพราะบางเรื่องเป็นงานสำคัญมาก เลขานุการส่วนบุคคลไม่สามารถคิดแทนผู้บังคับบัญชาของตนเองได้ หรือบางสถานการณ์เลขานุการควรให้เกียรติผู้บริหารระดับสูงของตนในการแสดงความสามารถของท่าน ไม่ควรทำอะไรที่ล้ำหน้าท่านมากเกินไป แต่อย่างไรก็ตามงานเลขานุการส่วนบุคคลก็ถือเป็นงานหนึ่งที่ทำให้ได้พัฒนาศักยภาพในตนเอง ดังบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“ได้แสดงศักยภาพที่มีอยู่ระดับหนึ่ง เพราะอยู่ใกล้เจ้านาย จะแสดงความสามารถอะไรได้มาก ก็ต้องดูสถานการณ์และโอกาสเป็นเรื่องไป อย่าให้มันเกินหน้าเกินตาเจ้านายมากเกินไป แต่เรื่องการพัฒนาศักยภาพนี้เราเน่พัฒนาแน่นอนอยู่แล้ว เพราะงานเลขานุการมันได้ทำทหายตลอดเวลา ได้ประสบการณ์เรียนรู้อะไรใหม่ๆตลอด.....ที่ก็ค่อยๆเรียนรู้กันไป” เลขานุการ 1

“การแสดงศักยภาพที่มีอยู่ในการทำงานก็ต้องแล้วแต่งานที่รับมอบหมายมา ขึ้นอยู่กับวิจารณ์ญาณของเจ้านาย ว่าเรามองว่าเรื่องนี้เราทำได้ เขาก็จะบอกอธิบายงานคร่าวๆให้ฟัง และมอบหมายให้เราไปดำเนินการต่อเอง แต่ถ้างานสำคัญมาก เขาก็จะให้ช่วยเหลือในรายละเอียดอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานชิ้นนั้น นอกจากนี้การที่พี่ยื่นมือเข้าไปช่วยงานแผนกอื่น พี่คิดว่าเราได้ประโยชน์ และได้พัฒนาความรู้ของตัวเองด้วย อะไรที่เราไม่เคยรู้มาก่อน แล้วได้ไปช่วยงานแผนกอื่นๆ มันทำให้เราเรียนรู้อะไรใหม่ๆเรื่อยๆ เจ้านายของพี่ทุกคนก็สนับสนุนให้พี่พยายามเรียนรู้งานต่างๆและรับทราบบางเรื่องในองค์กร เขาก็จะชวนให้พี่ไปนั่งฟังข้อมูล เข้าฟังการอบรม หรือเข้าฟังประชุมต่างๆ และมันเป็นเรื่องที่พี่ไม่เคยรู้ เช่น Online marketing พี่รู้สึกดีที่เจ้านายให้โอกาสให้พี่เข้าไปนั่งฟัง เป็นประโยชน์กับตัวเรา เพราะในความเป็นจริงถ้าเราทำงานในหน้าที่เลขานุการอย่างเดียว โดยที่เจ้านายไม่ได้สนับสนุนให้นั่งฟังความรู้ด้วย เราก็ไม่ทางได้เรียนรู้ มันก็เป็นผลดีต่อตัวเราในการเสริมสร้างความรู้ และเป็นผลดีต่อเจ้านาย เพราะหากอนาคตเจ้านายไม่ว่างที่จะจัดการในเรื่องนั้น เราก็ช่วยเหลือท่านได้ เพราะเราเข้าฟังมาก่อนหน้านี้แล้ว อย่างน้อยเราเข้าไปช่วยนายจดจำสิ่งที่สำคัญและจดบันทึกไว้ให้ เราก็เหมือนไม่ได้เป็นเลขานุการอย่างเดียว แต่เราเหมือนเป็นผู้ช่วย โดยเฉพาะงานที่พี่เกี่ยวข้องส่วนมากจะเป็นบริษัทคนต่างชาติ ซึ่งเขาพยายามส่งเสริมให้เรารู้ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของเรา เพราะบริษัทต่างชาติเขาจะมีกำหนดการดำเนินงานที่แน่นอน ถ้าเราเจ้านายเราไม่ว่าง เราก็ช่วยจัดการในเบื้องต้นได้บ้าง” เลขานุการ 7

ปัจจัยทางด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าในงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่เลขานุการส่วนบุคคลจะได้โอกาสในการแสดงความสามารถและพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตน ซึ่งสำหรับบางกรณีก็ต้องดูสถานการณ์และความเหมาะสมในการแสดงออกถึงศักยภาพของตนด้วย

#### 4.2.1.6 ปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร

ในเรื่องของปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร พบว่ามีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนที่พบปัญหา ซึ่งปัญหาของแต่ละคนนั้นแตกต่างกันไปตามองค์กรของตน โดยสามารถแบ่งปัญหาหลักของเรื่องระบบการบริหารงานขององค์กร ออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

(1) ปัญหาเรื่องความไม่ยุติธรรมในองค์กร โดยมีผู้ให้ข้อมูล 2 คน ที่ให้สัมภาษณ์ว่าเกิดความรู้สึกว่ามีการบริหารงานหรือใช้อำนาจที่ไม่เป็นธรรม ทั้งจากผู้บริหารระดับสูงและเพื่อนร่วมงาน แต่อย่างไรก็ตามการบริหารงานในเรื่องอื่นๆก็เป็นไปได้ด้วยดี ตามตัวอย่างบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชามาก แต่บางที่เจ้านายก็ไม่เกรงใจเราเกินไป เพราะเราใกล้ชิดกันมาก เหมือนใกล้เกลือกินด่าง บางที่เจ้านายตัดสินใจด้วยอารมณ์ก็มีบ้างทำอะไรไปเจ้านายไม่เห็นคุณค่าบ้างก็มี แต่พี่ก็รักองค์กรมาก ทุ่มเททุกอย่างเพื่อองค์กรนี้ แค่นี้บางที่ที่รู้สึกไม่ยุติธรรม คนที่ไม่ทำได้ค่าชม ส่วนเราทำแทบตายได้ขึ้นเงินเดือนเท่าเขา มันไม่ยุติธรรมเลย” เลขานุการ 1

“บริหารงานไม่เป็นธรรม เช่น งานนี้เป็นงานของอีกคนหนึ่ง แต่เขาทำไม่ได้ก็โยนมาให้เราทำ เหมือนเขารู้ว่าเราทำได้ เขาก็บอกว่าให้เราทำ มันไม่ยุติธรรม แต่ในส่วนของ การยอมรับของผู้บังคับบัญชาก็ดี เจ้านายไม่ปิดกั้นความคิด มีอะไรพูดกันตรงๆ การสื่อสารภายในองค์กรดี สามารถสั่งได้ทุกคน รวมถึงการเคารพกันระหว่างคนในองค์กรก็ถือว่าดี” เลขานุการ 10

(2) ปัญหาเรื่องการสื่อสาร โดยมีผู้ให้ข้อมูลคนหนึ่งกล่าวว่าปัญหาในเรื่องการสื่อสารจากเพื่อนร่วมงาน เพราะการสื่อสารขาดช่วง ทำให้การทำงานไม่ราบรื่นไปด้วยดี ดังที่ปรากฏในบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“มันจะมีเรื่องของการดำเนินงานบางอย่างที่เป็นปัญหา คือด้วยความที่เราจะถูกอคติจากเพื่อนร่วมงานบางคน ทำให้บางที่การทำงานมันไม่ต่อเนื่อง เรื่องบางเรื่องก็ไม่แจ้งให้เราทราบ การสื่อสารขาดช่วง ทำให้บางที่เจ้านายเกิดความสับสน แต่สุดท้ายก็แก้ปัญหากันได้” เลขานุการ 8

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งที่กล่าวว่าการดำเนินงานขององค์กร โดยทั่วไปมักจะเกิดปัญหาเป็นเรื่องปกติ แต่เมื่อพบปัญหาที่ต้องมาช่วยกันแก้ไข ตามบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“การดำเนินงานขององค์กร มันต้องมีปัญหาอุปสรรคกันบ้าง มันไม่มีใครราบรื่นไปทั้งหมดหรอก มันก็ต้องไปเจาะว่าปัญหาจากเรื่องอะไร ปัญหาจากจุดไหน พี่เชื่อว่าคนทำงานมันต้องมีปัญหาอยู่แล้ว ไม่ได้ราบรื่นทั้งหมด ส่วนมากเจอปัญหาอะไรก็ช่วยกันแก้ไข”  
เลขานุการ 5

แต่อย่างไรก็ดี ผู้ให้ข้อมูลโดยส่วนใหญ่ก็ไม่มีปัญหาทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร กล่าวคือ มีนโยบายขององค์กรที่ดี มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการเคารพสิทธิของแต่ละคน ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารระดับสูงเป็นอย่างดี และมีอำนาจในการสั่งการและตัดสินใจ ตามที่ปรากฏในตัวอย่างบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“ถ้าเป็นเรื่องงานของเลขานุการ ด้วยประสบการณ์ ด้วยคุณวุฒิและวัยวุฒิที่สามารถคุมทุกคนได้อยู่ พี่มีอำนาจสั่งการพอสมควร ด้วยความที่อยู่ใกล้ชิดเจ้านายมากที่สุด ทุกคนก็จะเกรงใจ เพราะฉะนั้นไม่ว่าจะสั่งการและมอบหมายอะไรให้คนอื่นทำ เขาก็จะทำ 100 % อยู่แล้ว จะไม่มีการบ่นและเกียจงาน ตัวเจ้านายพี่ก็ไว้วางใจและยอมรับพี่มาก ประมาณ 90 % จะมีบ้างที่บางที่เราผิดพลาด และเจ้านายก็ไม่ปิดกั้นทางความคิด เสนอได้ทุกเรื่อง เวลาเจ้านายมอบหมายงานเจ้านายจะไม่มาลงรายละเอียดกับพี่ บอกพี่มาแล้วพี่ก็จัดการทั้งหมด พอทำแล้วอาจจะจะมีบางเรื่องที่ความเห็นไม่ตรงกันบ้าง แต่เป็นส่วนน้อย” เลขานุการ 2

“การบริหารงานและการดำเนินงานขององค์กร ไม่มีปัญหาอะไรทุกอย่างก็ดี พี่คิดว่าการเคารพกันและกัน หรือการยอมรับจากเจ้านาย มันขึ้นอยู่กับการวางตัว ถ้าเราวางตัวดี เขาก็จะรู้สึกเคารพและให้เกียรติเรา โดยไม่ต้องไปสร้างอะไรมา และสำหรับเรื่องการสื่อสารก็ไม่มีปัญหา ถึงแม้ว่านายจะไม่ได้เข้าสำนักงาน เราก็สื่อสารกันตลอดเวลา เพราะระยะทางไม่ใช่ปัญหา เราแก้ไขได้ ซึ่งในการดำเนินงานจริงๆเจ้านายจะไม่เคยรู้ว่าเราจะได้ผลลัพธ์ออกมาแบบนี้ มันต้องผ่านอะไรมาบ้างเราต้องยกลำบากแค่ไหน เจ้านายก็จะรู้แค่ปลายทางของงานเท่านั้น แต่พี่ก็รับได้ งานของเจ้านายเยอะเกินที่จะมาใส่ใจกับเรื่องเล็กน้อยแบบนี้” เลขานุการ 3

“การบริหารงานและการดำเนินงานขององค์กรก็ดี เพราะบริษัทก่อตั้งมา 45 ปี องค์กรมันใหญ่ขึ้น มีแบ่งเป็นแผนกต่างๆซึ่งแต่ละแผนกก็จะมี Job description ต่างกันออกไป ทุกคนก็ดำเนินหน้าที่ตามโครงสร้างขององค์กร อย่างตำแหน่งของพี่ซึ่งอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของเจ้านายที่เป็น CEO พี่ก็จะมีอำนาจสั่งการในระดับหนึ่ง เพราะทุกคนย่อมรู้ว่า อะไรที่ออกมาจากคำพูดของพี่ก็เท่ากับออกมาจากเจ้านายพี่มาแล้ว ซึ่งพี่มองว่าการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้งาน



สำเร็จด้วยดี แม้ว่าบริษัทเป็นองค์กรใหญ่ แต่ก็ไม่มีปัญหาเรื่องการสื่อสาร เพราะแต่ละแผนกจะวาง Job description ไว้ชัดเจน เพราะฉะนั้นทุกคนก็จะรู้ว่าตัวเองต้องทำอะไร ต้องรายงานตรงถึงใคร และต้องสื่อสารผ่านใครบ้าง” เลขานุการ 4

“พี่ได้รับการยอมรับจากเจ้านายเป็นอย่างดี ถ้าเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว ก็ได้รับความไว้วางใจทั้งคู่...” เลขานุการ 6

“การบริหารงานและการดำเนินงานขององค์กร ไม่ว่าจะการสื่อสารในองค์กร หรืออื่นๆก็ดี เท่าที่ผ่านมาก็ยังไม่มีปัญหาอะไร” เลขานุการ 7

“การบริหารงานและการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงนโยบายขององค์กรก็ดี...” เลขานุการ 9

เพราะฉะนั้นจึงเห็นได้ว่าปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานของบางองค์กรก็ไม่มีปัญหาทางด้านระบบการบริหารงาน แต่ในทางตรงกันข้ามบางองค์กรก็มีปัญหาทางด้านระบบการบริหารงาน ซึ่งปัญหาหลักของระบบการบริหารงาน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวถึงมี 2 เรื่อง ได้แก่ ปัญหาเรื่องความไม่ยุติธรรมในองค์กรและปัญหาเรื่องการสื่อสารในองค์กร

#### 4.2.1.7 ปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ในปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมนั้น ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า งานเลขานุการส่วนบุคคล ทำให้ได้รับการพัฒนาทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความซื่อสัตย์ รักษาความลับทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของตน การยอมรับความแตกต่างของผู้อื่น การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ตามบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“....สำหรับคุณธรรมที่เลขานุการทุกคนต้องมีความซื่อสัตย์ เพราะเราใกล้ชิดเจ้านายที่มีของมีค่าเยอะ กระเป๋า เอกสารส่วนตัว บัญชี ธุรกรรมทางการเงินต่างๆ เช่น เจ้านายจะทำบัตรเครดิต เราเป็นธุระจัดการให้เจ้านาย เราก็ต้องใช้ความซื่อสัตย์อย่างมาก ไม่เช่นนั้นเราจะทำอะไรที่ไม่ถูกต้อง ทุจริตกับเจ้านายเรา นอกจากนี้ก็ต้องรู้จักเก็บความลับส่วนตัวของเจ้านายให้ได้ด้วย ห้ามนินทาเจ้านาย” เลขานุการ 1

“เลขานุการได้พัฒนาเรื่องการยอมรับผู้อื่น การมีส่วนร่วมทั้งจากภายในและภายนอก ความรับผิดชอบ โดยเวลาทำอะไรผิดพลาดไปก็ต้องแสดงความรับผิดชอบ รวมถึงไม่ไปพูด ไม่ไปเปิดเผยเรื่องของเจ้านายให้ใครทราบ” เลขานุการ 2

“รู้จักการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้น ถ้าหากวันหนึ่งเราเป็นเจ้านาย และมีเลขานุการส่วนบุคคล เราก็จะปฏิบัติต่อเขาเหมือนกับที่เจ้านายปฏิบัติต่อเรา ถ้าไม่ชอบแบบไหนเราก็จะไม่ทำแบบนั้น” เลขานุการ 3

“การที่พี่ได้มาทำงานเป็นเลขานุการของเจ้าของบริษัท ทำให้พี่รู้ว่าการทำธุรกิจทุกอย่างต้องมีคุณธรรม ไม่เบียดเบียนผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ผู้บริหารทุกองค์การต้องมีสิ่งเหล่านี้ ถ้าธุรกิจใดไม่มีคุณธรรม โอกาสที่จะเติบโตต่อไป คงอยู่ได้ไม่นาน ไม่เช่นนั้นเขาก็จะไม่มีฐานลูกค้า ภาพลักษณ์ก็เสีย พี่จึงได้รับการปลุกฝังเรื่องทัศนคติเรื่องนี้” เลขานุการ 4

“งานเลขานุการที่ทำอยู่ทำให้ยกระดับจิตใจตัวเองไปมากขึ้น อย่างเรื่องความซื่อสัตย์ ความมีเมตตา หรือความมีน้ำใจ มองโลกในแง่ดีมากขึ้น ตอนเด็กๆที่เรายังมีความใจร้อนงานตรงนี้นี้มันทำให้เราเข้าใจสิ่งต่างๆรอบตัวมากขึ้น มีความเข้มแข็งในการที่จะต้องแก้ไขปัญหาต่างๆให้สามารถลุล่วงไปได้ แต่ทุกคนที่จะอยู่ในงานนี้ พื้นฐานจะต้องเป็นคนมีจิตใจดี และมีความซื่อสัตย์อยู่ในตัว เป็นสิ่งสำคัญเลย” เลขานุการ 5

“ปกติแต่เดิมแล้ว พี่ก็ซื่อสัตย์อยู่แล้ว คุณธรรมที่พัฒนาเพิ่มขึ้นมา ก็อาจจะเกี่ยวกับการเห็นอกเห็นใจ เวลาเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหา ก็จะคอยช่วย คอยให้กำลังใจ คอยประสานงานให้กับเขา มีความเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน” เลขานุการ 6

“งานเลขานุการมันต้องมีความซื่อสัตย์ และการเก็บความลับของเจ้านาย และองค์กร เพราะเราทำงานใกล้ชิดกับเจ้านาย ก็จะมีบางเรื่องที่คนอื่นไม่รู้แต่เรารู้ บางทีมันเป็นข้อมูลสำคัญที่เราไม่สามารถเอาไปพูดต่อได้ ซึ่งเลขานุการจำเป็นที่จะต้องเก็บความลับให้ได้” เลขานุการ 7

“งานเลขานุการทำให้เราเป็นคน que เข้าใจความแตกต่างของคน และยอมรับความแตกต่างเหล่านั้นได้ มีความซื่อสัตย์ และรู้จักเก็บความลับของเจ้านาย” เลขานุการ 8

“เลขานุการมันได้พัฒนาเรื่องความซื่อสัตย์ต่อเจ้านาย” เลขานุการ 9

“พัฒนาในเรื่องความซื่อสัตย์ เช่น เจ้านายจะไว้วางใจเราให้ถือเงินเป็นแสน อำนาจการตัดสินใจในการใช้เงินอยู่ที่เรา ทั้งที่มันมีสิ่งล่อลวงเยอะ แต่เราก็ไม่ยอมไปเอาของเขา แต่มีกรณีว่าที่เจ้านายจะสอนให้เรารักษางาน แต่ตัวเจ้านายเองก็ไม่ได้เป็นตัวอย่างที่ดีให้เรา มันก็เกิดคำถามว่าแล้วมันจะผิดไหมที่เราจะทำบ้าง มันเลยเป็นบทเรียนให้เราเรียนรู้” เลขานุการ 10

สำหรับปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม จะเห็นได้ว่างานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานหนึ่งซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม และการพัฒนาเรื่องนี้ยังส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานที่ดีมากขึ้นด้วย

#### 4.2.2 การระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

หลังจากทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 คน เกี่ยวกับปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ตามการทบทวน

วรรณกรรมในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้ให้ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนระบุว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่สำคัญและส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 คน พบว่ายังคงมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลซึ่งนอกเหนือไปจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและสรุปในบทบทวนวรรณกรรม โดยปัจจัยอื่นๆที่ค้นพบเพิ่มเติม ได้แก่

### (1) ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย)

ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของเลขานุการส่วนบุคคล โดยถือเป็นปัจจัยอันดับต้นที่เลขานุการผู้บริหารหลายคนนึกถึง ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่ามีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 ใน 10 คน ที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารจะเกิดความ รู้สึกมีคุณค่าในการทำงาน (Meaningful Work) ได้ ก็ต่อเมื่อผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้านาย มีการดูแลลูกน้องเป็นอย่างดี มีความเมตตา เห็นคุณค่าในการทำงาน คอยชื่นชม ยกย่องและให้เกียรติ เลขานุการส่วนบุคคลของตนอยู่เสมอ ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล ต่อไปนี้

“เจ้านายมีส่วนสำคัญมาก เป็นหัวใจหลัก ถ้าไม่ดูแลเรา ไม่มีความเมตตาต่อเรา ปฏิบัติต่อเราเป็นลูกจ้าง กดขี่ข่มเหง เอาเงินฟาดหัว พี่ก็จบ ไม่ทำงานเลขานุการแล้ว...” เลขานุการ 1

“มีความผูกพันที่ดีกับเจ้านาย ท่านไม่ได้คิดว่าเราเป็นลูกน้อง แต่อยู่กันแบบญาติ ดูแลและให้เกียรติที่เป็นอย่างดี มีการชวนพี่มาทำงานเป็นเลขานุการ แสดงว่าท่านก็เห็นคุณค่าของเราเหมือนกัน เราไม่ได้สมัครงาน แต่เขาเรียกมาทำงาน” เลขานุการ 2

“ปัจจัยเรื่องเจ้านายสำคัญ พี่โชคดีตั้งแต่พี่ทำงานมา เจ้านายของพี่น่ารักทุกคน และเราก็ได้เรียนรู้การทำงานของเจ้านายแต่ละคน เพราะแต่ละคนก็จะมีมุมมองการคิด ลักษณะการทำงานต่างกันไป .....ทั้งเจ้านายและคนที่เป็เลขานุการต้องมีเคมีที่เข้ากันได้ ไม่เช่นนั้นเจ้านายก็จะดูแลเราเหมือนเราเป็นแค่เสมียน .....เพราะฉะนั้นต่อให้รักงานนี้แค่ไหน แต่ถ้าเจ้านายไม่มีเคมีตรงกับเรา ก็อยู่ด้วยกันไม่ได้” เลขานุการ 3

“เจ้านายมีส่วนมาก เพราะถ้าเจ้านายไม่มีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำธุรกิจ มีมุมมองทัศนคติไม่ดี ก็คงนำพาไปในสิ่งที่ไม่ดี ผู้บริหารกับเลขานุการ เวลาทำงานร่วมกัน ก็ต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สำหรับพี่มีจุดยืนของตัวเอง พี่เป็นคนค่อนข้างมั่นใจในตัวเอง ถ้าเจ้านายที่มีจุดยืนไม่เหมือนกับพี่ ก็คงทำงานร่วมกันไม่ได้ ความคิด มุมมอง ทัศนคติ ของทั้ง 2 ฝ่ายต้องไปในทางเดียวกัน” เลขานุการ 4

“เจ้านายที่เราทำงานให้ เรารู้สึกได้เรียนรู้จากเจ้านายของเรา เพราะเจ้านายมีความสามารถ เก่ง เหมือนเจ้านายก็เป็นแรงบันดาลใจให้เราอย่างหนึ่ง ทำให้เราคิดว่าโชคชะตาที่เราได้ทำงานกับเขา” เลขานุการ 7

“เรารักเจ้านายของเรามาก เจ้านายของเราทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่าเสมอ คือเจ้านายจะยกย่อง ให้เกียรติ ชื่นชมเราบ่อยๆ ทำให้เรารู้สึกว่าเรามีความสำคัญ แม้ว่าจะมีปัญหาเกิดขึ้นเจ้านายก็เลือกที่จะเชื่อใจเราและให้กำลังใจเรา เจ้านายจะดูแลเรา เป็นห่วงเราทั้งร่างกายและจิตใจเสมอ เหมือนเป็นแม่อีกคน เราจึงรู้สึกอบอุ่นมาก” เลขานุการ 8

“ถ้าเจ้านายมีความเมตตา เอ็นดู ช่วยเหลือเรา และเราสามารถทำงานได้ถูกใจเจ้านาย ทำให้เขาพอใจในการทำงานของเรา เราก็มีความสุขที่จะทำงานนี้อยู่ เลขานุการมีบทบาทสำคัญต่อเจ้านายมากเพราะถ้าเจ้านายไม่มีตำแหน่งเลขานุการมาช่วยงาน เจ้านายก็จะทำงานลำบาก สมมติวันหนึ่งถ้าเราลาออกเขาก็ต้องหาคนมาทำแทนอยู่ดี” เลขานุการ 9

“คิดว่าคุณค่าในงานเกิดขึ้นจากการได้รับคำชมจากการทำงานหรือผลงานที่สำเร็จ ก็คือการได้รับการยอมรับ คำชื่นชมจากเจ้านาย...” เลขานุการ 10

### (2) ปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล 1 คน ที่กล่าวว่าปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล เนื่องจากโดยส่วนใหญ่การทำงานเลขานุการส่วนบุคคล เป็นงานที่ทำงานไม่เป็นเวลาที่แน่นอน จึงอาจทำให้มีผลต่อเรื่องการไม่สามารถจัดการเวลาระหว่างเวลาพักผ่อนส่วนตัวและเวลาทำงานได้ ตามตัวอย่างบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“คนที่ทำงานเลขานุการส่วนบุคคลต้องทำความเข้าใจของคนในครอบครัว ต้องทำความเข้าใจกับครอบครัวให้ได้ว่างานเลขานุการบางทีมันเสร็จไม่เป็นเวลา เช่น บางทีเจ้านายเราอาจจะให้ช่วยงานถึง 3 ทุ่ม ครอบครัวก็ต้องเข้าใจ เพราะฉะนั้นเราต้องให้เกิดความสมดุลระหว่างเรื่องงานกับเรื่องครอบครัว” เลขานุการ 3

### (3) ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานของงาน ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งมีให้ข้อมูล 5 คน ที่มีความคิดเห็นในเรื่องนี้ว่าความก้าวหน้าของงานเลขานุการส่วนบุคคลมีความสำคัญต่อการรับรู้คุณค่าในงาน แม้ว่าความก้าวหน้าทางอาชีพของสายงานเลขานุการส่วนบุคคล (Career path) จะเติบโตได้ไม่มาก แต่ก็ยังสามารถเติบโตได้ เพียงแต่ต้องอาศัยเวลา หรืออาจจะใช้แนวทางอื่นแทน เช่น การเปลี่ยนสายงาน การเปลี่ยนไปทำงานในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น หรือเปลี่ยนไปทำงานให้กับ

ผู้บริหารที่มีระดับที่สูงขึ้นและมีชื่อเสียงในวงการธุรกิจมากขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้องค์กรก็ควรให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคลเช่นกัน โดยควรส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าของงานในรูปแบบต่างๆ เช่น การมอบหมายความรับผิดชอบให้ทำมากขึ้น การให้เงินเดือนที่เพิ่มขึ้นตามอายุงาน เป็นต้น ตามที่ปรากฏในบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“ตำแหน่งหน้าที่ในองค์กร งานเลขานุการมันมีหลายระดับ มันสามารถไต่ระดับไปได้เรื่อยๆ ยิ่งสูงก็ยิ่งมีคุณค่าในองค์กรมากขึ้น มันแล้วแต่ละองค์กรด้วย ในประเทศเรามันไม่เหมือนกัน แต่พีโซคติที่ได้อยู่ในองค์กรที่ดี มีสังคมที่ดี แล้วพีมีความสุข นี่ก็ถือเป็นเรื่องโชคดีในชีวิต เพราะรู้สึกว่าการที่เราได้ไปได้เรื่อยๆ ในตอนนี้ มันมีคุณค่าและเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร...” เลขานุการ 5

“ความก้าวหน้าของงาน ทุกวันนี้คิดว่าพีได้สั่งสมประสบการณ์มานานกว่า 30 ปี พีเริ่มจากระดับเจ้าหน้าที่ธรรมดามาเป็นเลขานุการผู้บริหาร จนกระทั่งสอนงานคนอื่นได้ พีก็ถือว่าชีวิตพีมีการพัฒนาและประสบความสำเร็จมาเรื่อยๆ พีคิดว่านี่ก็คือคุณค่า ชีวิตพีเรียกว่าโตไปพร้อมๆ กับงานอาชีพนี้เลย” เลขานุการ 1

“ตำแหน่งของเลขานุการมันอาจจะตันเร็วก็จริง แต่ว่าเราดูความก้าวหน้าของตำแหน่งงานจากอย่างอื่นได้ เช่น ความรับผิดชอบของเราที่มากขึ้น การเปลี่ยนไปทำงานในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น หรือทำงานกับเจ้านายที่เป็นที่ยอมรับมีชื่อเสียงในวงการธุรกิจ รวมถึงเงินเดือนต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นตามอายุงานของเรา” เลขานุการ 7

“ความก้าวหน้าในสายงานก็สำคัญ ถ้างานนี้มันโตไปได้มากกว่านี้ คนก็อยากทำงานตำแหน่งนี้มากขึ้น” เลขานุการ 2

“เรื่องความก้าวหน้า งานเลขานุการมันมีการเติบโตในสายงานของมัน แต่มันไม่ได้เกิดขึ้นรวดเร็ว ต้องอดทน เพราะต้องใช้เวลา แต่ถึงแม้จะก้าวหน้า มันก็ไม่ได้ก้าวหน้าได้มาก” เลขานุการ 3

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสรุปปัจจัยที่สำคัญและส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 คน ดังแสดงในตาราง ต่อไปนี้

## ตารางที่ 4.12

การระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็น  
เลขานุการส่วนบุคคล

ผู้ให้ข้อมูล ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน	พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของ ผู้บริหารระดับสูง										ความถี่
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจ ภายใน	√	√	√	√	√		√				6
2. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและ ค่าตอบแทน	√							√		√	3
3. ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน	√			√	√						3
4. ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์ กับบุคลากรในองค์กร						√				√	2
5. ปัจจัยทางการพัฒนา ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	√						√		√		3
6. ปัจจัยทางด้านระบบการ บริหารงานขององค์กร					√						1
7. ปัจจัยทางด้านคุณธรรมและ จริยธรรม	√		√						√		3
8. ปัจจัยทางด้านผู้บริหาร ระดับสูง (เจ้านาย)	√	√	√	√			√	√	√	√	8
9. ปัจจัยทางด้านความสมดุล ระหว่างการทำงานและชีวิต ส่วนตัว			√								1
10. ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน	√	√	√		√		√				5

จากตารางข้างต้น (ตารางที่ 4.12) จะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่ได้รับการระบุจาก  
ผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญและส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการ  
เป็นเลขานุการส่วนบุคคลสามารถเรียงลำดับตามปัจจัยที่ถูกระบุจากข้อให้ข้อมูลจำนวนมากที่สุดไป  
น้อยที่สุด ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 คือ ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย) ซึ่งได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูลถึง 8 ใน 10 คน

อันดับที่ 2 คือ ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน ซึ่งได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูลถึง 6 ใน 10 คน

อันดับที่ 3 คือ ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ซึ่งได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูลถึง 5 ใน 10 คน

อันดับที่ 4 คือ ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน ปัจจัยทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งแต่ละปัจจัยดังกล่าวได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูล 3 คน

อันดับที่ 5 คือ ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร ซึ่งได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูล 2 คน

และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร และปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งแต่ละปัจจัยได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูล 1 คน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมไว้ในบทที่ 2 นั้น ทุกปัจจัยส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลเช่นกัน และยังไม่เคยมีการค้นพบมาก่อน ได้แก่ ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย) ปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว และปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ได้รับการระบุถึงจากผู้ให้ข้อมูลน้อยกว่าปัจจัยอื่นๆ คือ ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย) ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน และปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ตามลำดับ

#### 4.3 สภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 คน เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ทำ

ให้เกิดการค้นพบปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปเป็นประเด็นปัญหาดังกล่าวเป็น 5 หมวดหลัก รวมทั้งหมด 9 ประเด็นปัญหา ดังนี้

#### 4.3.1 ปัญหาภายในตนเอง

ปัญหาภายในตนเอง เป็นปัญหาระดับบุคคล กล่าวคือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งประเด็นปัญหาระดับบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน แบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

##### (1) การขาดแรงจูงใจภายใน

การที่เลขานุการส่วนบุคคลทำงานโดยไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ไม่ได้ชอบงานที่ทำ รู้สึกว่างานที่ไม่ตรงกับตัวเอง และไม่อยากทำงานเลขานุการส่วนบุคคล เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของตัวเอง ซึ่งในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนที่แสดงความเห็นไว้ในบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“ไม่มีใจรักในการทำงานเป็นเลขานุการ อยู่ที่มุมมองของคน แม้ว่าพี่จะไม่ได้ชอบงานเลขานุการ แต่พี่ก็ไม่ได้มองว่างานนี้แย่ จึงยังทำงานนี้ได้อยู่” เลขานุการ 2

“การที่คนทำงานแบบไม่มีแรงจูงใจ トラบใดที่เราารู้สึกว่าไม่ใช่ตัวเอง ไม่ชอบแล้วยังดันทุรังทำมันต่อไป ถ้าเราทำอะไรเพื่อฆ่าเวลาไปวันๆ รอทำงานใหม่ ทำงานเพื่อให้ได้เงินเดือนไปเรื่อยๆ มันก็ขัดขวางอนาคตของเราที่จะเติบโตไปในสายงานนั้นๆ” เลขานุการ 4

##### (2) การปฏิบัติตัวที่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคล

เลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูงที่ปฏิบัติตัวไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและคุณสมบัติของเลขานุการส่วนบุคคลที่ดี ทั้งการวางตัว การแสดงออกทางทัศนคติ และการประพฤติตัวให้มีเกียรติและมีคุณค่า ย่อมเป็นการบั่นทอนเกียรติและลดคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคล ดังบทสัมภาษณ์นี้

“....คนทำงานเป็นเลขานุการต้องมีความรอบรู้ ใฝ่รู้ อะไรไม่รู้ก็ต้องพยายามค้นหามาให้รู้จนได้ ต้องไม่หยุดนิ่ง คนที่ไม่สามารถข้ามผ่านจุดนี้ หรือล้มเหลวในหน้าที่การงานเลขานุการ คือคุณสมบัติเบื้องต้นไม่ผ่าน เช่น สะเพร่า ไม่รอบคอบ เก็บความลับไม่ได้ ไม่มีความซื่อสัตย์ ยึดถือเรื่องส่วนตัวเป็นหลัก เราต้องมีความซื่อสัตย์ เพราะหลายๆอย่างมันเป็นความลับขององค์กร เราไม่รู้เราก็ไม่สามารถจะไปนั่งพูดคุยกุ เล่าให้คนอื่นฟังไม่ได้ ไม่ใช่หน้าที่ เพราะเรามีหน้าที่ดูจดจำ พิจารณา และคอย support ข้อมูลการบริหารงานของเจ้านายให้ดีที่สุด และคอยช่วยเหลือในการประสานงานออกไป ตั้งแต่ระดับบนจนระดับล่างให้มันราบรื่นที่สุด” เลขานุการ 5



“การวางตัวที่ไม่เหมาะสมของเลขานุการ เป็นเรื่องอีโก้ของแต่ละคน เพราะเลขานุการทำงานใกล้ชิดกับเจ้านายมากที่สุด บางคนก็จะคิดว่าเขามีอิทธิพลเหนือคนอื่น ถ้าเจอคนประเภทอีโก้สูง และวางตัวเหนือคนอื่น คนแผนกอื่นเขาอาจจะรู้สึกไม่ดีกับเราก็ได้ มันดูไม่เท่าเทียมกัน เหมือนที่เขาว่ากันว่า “เลขาก็เหมือนเสี่ยขา” สมัยนี้ก็คงไม่มีแล้ว คงใช้วิธีนี้กับเจ้านายสมัยนี้ไม่ได้ ยกเว้นเจ้านายจะเจ้าชู้” เลขานุการ 7

#### 4.3.2 ปัญหาจากภายในองค์กร

ปัญหาภายในองค์กร เป็นปัญหาในระดับองค์กร กล่าวคือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร ซึ่งประเด็นปัญหาภายในองค์กรที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน แบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

##### (1) เพื่อนร่วมงานในองค์กร

การมีเพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจกัน ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ไม่มีความจริงใจ และมีปัญหาต่อกัน จะทำให้มีความลำบากในการทำงาน เป็นอุปสรรคขัดขวางความสำเร็จ และก่อให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ ไม่มีความสุข กลายเป็นปัญหาที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน ซึ่งจากการสัมภาษณ์มีผู้ให้ข้อมูล 2 คน มีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลคือเพื่อนร่วมงานในองค์กร ดังที่ปรากฏในบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“ถ้าลูกน้องไม่เข้าใจพี่ ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่จริงใจ งานมันก็มีอุปสรรค ไม่สำเร็จ เจ้านายก็จะต่อว่าและเจ้านายเรายังเสียน้ำด้วย” เลขานุการ 1

“ถ้ามีเพื่อนร่วมงานดี ไม่มีปัญหา ไม่ใส่ร้ายกัน มันจะทำให้เรารู้สึกมีความสุขในการทำงานมากขึ้น” เลขานุการ 8

##### (2) องค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคล

ในบางองค์กรอาจจะไม่ได้ให้ความสำคัญกับงานตำแหน่งเลขานุการส่วนบุคคล โดยไม่ได้สร้างการตระหนักรู้ว่าเลขานุการส่วนบุคคลมีส่วนช่วยเหลือองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และรู้สึกว่าตัวเองไม่มีประโยชน์ต่อองค์กร จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ เกิดความรู้สึกไม่รับรู้คุณค่าในการทำงานได้ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“องค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับตำแหน่งนี้ มันก็ทำให้จิตใจของคนที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการรู้สึกไม่ดีไปด้วย” เลขานุการ 5

“ถ้ามองด้านองค์กร.....งานเลขานุการไม่ได้ช่วยในการเพิ่มรายได้ และก็ไม่ได้ช่วยในการลดต้นทุนขององค์กร จึงรู้สึกว่ถ้าไม่มีเลขานุการก็น่าจะให้คนอื่นทำแทนได้”  
เลขานุการ 6

#### 4.3.3 ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงของตนเอง

ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงของตนเอง เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้บังคับบัญชาของเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งประเด็นปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานมี 2 ประเด็น ดังนี้

##### (1) การมอบหมายงานของผู้บริหารระดับสูง

เมื่อใดก็ตามที่ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้มอบหมายงานสำคัญให้เลขานุการส่วนบุคคลทำ หรือมอบหมายงานที่ง่ายหรือน้อยเกินไป เลขานุการย่อมรู้สึกว่ตัวเองไม่มีคุณค่าในการทำงานให้กับผู้บริหารระดับสูงหรือองค์กร อย่างเช่น การมีเทคโนโลยีเข้ามาทำให้ผู้บริหารทำงานได้เอง โดยไม่ต้องพึ่งพาเลขานุการส่วนบุคคล เป็นต้น ตามบทสัมภาษณ์ที่ผู้ให้ข้อมูล 3 คนได้กล่าวไว้ดังนี้

“ถ้าเจ้านายไม่มอบหมายงานให้เราทำเมื่อไร หรือไม่ต้องการให้เราไปช่วยงานเขา เมื่อนั้นเราก็จะรู้สึกว่งานของเราไม่มีคุณค่า อย่างเช่นการที่มีเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามา ทำให้เจ้านายเราทำงานสะดวกขึ้น อย่างสมัยก่อนมันก็ไม่ได้มีอะไรที่ทันสมัย เจ้านายก็จะให้เลขานุการจดประชุมแทนเขา หรือเขาพูดให้เราจดตาม เราก็แปลภาษาและพิมพ์มาให้ แต่สมัยนี้เทคโนโลยีมันก้าวล้ำมากขึ้น เจ้านายก็สามารถจดบันทึกเอง พิมพ์อีเมลล์เองได้ เจ้านายส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือเองได้ ไม่ต้องการคนมาส่งแฟกซ์เหมือนสมัยก่อน เหมือนกับว่เจ้านายสามารถบริหารงานเองโดยไม่จำเป็นต้องมีเลขานุการส่วนบุคคลมาช่วยก็ได้” เลขานุการ 3

“ตัวเจ้านายเอง เขามอบหมายงานให้เราเยอะหรือหลากหลายมากน้อยเพียงใด บางทีเจ้านายให้งานเลขานุการน้อย ในขณะที่แผนกอื่นต้องทำงานเยอะ แล้วแผนกอื่นเขาเห็นว่าวันๆเราไม่ได้ทำอะไร เขาอาจจะรู้สึกไม่ดีก็ได้ว่าทำไมทำงานน้อย ไม่เท่าเทียมกัน” เลขานุการ 7

“งานที่เราทำเป็นงานเล็กๆน้อยๆ เช่น งานเอกสาร การจดคิว มันดูไม่ได้ทำทลายความสามารถ” เลขานุการ 10

##### (2) การไม่ได้รับคำชื่นชมและยกย่องจากผู้บริหารระดับสูง

การที่ผู้บริหารระดับสูงไม่ให้เกียรติ ไม่ได้ให้การยกย่องชื่นชมเลขานุการส่วนบุคคลซึ่งเป็นผู้ที่ทำงานทุกอย่างเพื่อผู้บริหารระดับสูงนั้น อาจทำให้เลขานุการเกิดความรู้สึกน้อยใจและไม่เห็นคุณค่าในการทำงานของตนเอง เพราะการได้รับคำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา ถือเป็นรางวัลหรือการเสริมแรงที่ดีสำหรับงานเลขานุการส่วนบุคคล

“งานที่เราทำ ทำเพื่อคนคนเดียว มันก็เลยไม่ได้รู้สึก ว่าเราทำอะไรสำเร็จค่า  
ชมมันไปอยู่ที่เจ้านาย” เลขานุกร 10

#### 4.3.4 ปัญหาจากสังคมภายนอก

ปัญหาจากสังคมภายนอก เป็นปัญหาระดับสังคม กล่าวคือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้น  
จากบุคคลหรือสังคมภายนอก ซึ่งประเด็นปัญหาจากสังคมภายนอกที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ใน  
งานมี 2 ประเด็น ดังนี้

##### (1) การมีทัศนคติต่องานที่ไม่ดีจากคนภายนอก

ปัญหาที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานเป็นเลขานุกรส่วนบุคคลอีก  
อย่างหนึ่ง คือการที่สังคมหรือคนภายนอกมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานเลขานุกรส่วนบุคคล โดยมีอคติ  
บางอย่างต่องาน และไม่ได้ให้ความเคารพกับตำแหน่งงานนี้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูล 2 คน ได้กล่าวไว้ในบท  
สัมภาษณ์ ดังนี้

“การไม่ได้รับการยอมรับในตำแหน่งงาน คนภายนอกไม่ให้เกียรติ ไม่ให้  
ความเคารพ ถูกในอาชีพของเลขานุกร” เลขานุกร 8

“บางทีคนภายนอกก็มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งที่เราทำ เช่น มองว่าเราใกล้ชิด  
เจ้านาย หว่าเราตามประจบเจ้านาย เอาเราไปนินทา พูดจาไม่ดี มีคนบอกมาเหมือนกัน ซึ่งเราไม่ได้  
ใส่ใจใครมาก แต่มันก็เป็นเรื่องที่ไม่ดีที่ไม่ควรเกิดขึ้นเท่าไร เราแค่ทำหน้าที่ของเรา คือต้องทำงาน  
ใกล้ชิดเจ้านาย คนภายนอกบางคนก็ยังเข้าใจผิดว่าเราคอยเอาใจเจ้านายอยู่” เลขานุกร 9

##### (2) การมีอคติเรื่องเพศของผู้ปฏิบัติงานเลขานุกรส่วนบุคคล

เรื่องเพศ ถือเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับงานอาชีพเลขานุกรส่วนบุคคล  
เพราะสังคมในประเทศไทยโดยส่วนใหญ่ยังคงมีอคติเกี่ยวกับเรื่องเพศ กล่าวคือการที่เลขานุกรส่วนบุคคล  
ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงที่เพศต่างกัน อาจส่งผลให้บุคคลภายนอกคิดว่าเป็นสิ่งที่ไม่  
เหมาะสม เกิดความเข้าใจผิด และทำให้ภาพลักษณ์ในการทำงานเสียได้ ซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่ง  
ในการทำงาน ตามบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“เรื่องเพศสำคัญต่อการรับรู้คุณค่า บางทีถ้าเลขานุกรเป็นผู้ชายไปไหนกับ  
เจ้านายก็ไม่น่าเกลียด ออกงานคู่กันได้ นั่งรถคันเดียวกันไปเลยก็ได้ แต่ผู้หญิงไม่สามารถทำอย่างนั้นได้  
แล้วแต่องค์กร บางองค์กรก็ไม่ชอบให้เป็นแบบนี้ หรือคนภายนอกอาจจะดูไม่ดี คือเสียทั้งคู่ บาง  
องค์กรที่เป็นต่างชาติหรือองค์กรสมัยใหม่เขาก็มองเป็นเรื่องปกติ ไม่มีปัญหา” เลขานุกร 5

#### 4.3.5 ปัญหาเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคง

ปัญหาเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคง เป็นปัญหาซึ่งเกี่ยวกับงานอาชีพ  
เลขานุกรส่วนบุคคลในเรื่องความก้าวหน้าทางอาชีพของสายงาน (Career path) เนื่องจากการ

เด็บโตของสายงานเลขานุการส่วนบุคคลนั้น ค่อนข้างเด็บโตได้น้อย ทำให้ไม่ได้มีโอกาสได้ใช้ความสามารถของตนเองและไม่ได้พัฒนาศักยภาพของตน ซึ่งปัญหานี้กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานค่อนข้างมาก เพราะทำให้เลขานุการส่วนบุคคลหลายคนเกิดความรู้สึกว่าไม่ยอมทำงานเลขานุการส่วนบุคคลอีกต่อไป

“เนื่องจากการเด็บโตของงานนี้ค่อนข้างยากมากและการทำงานเลขานุการไม่ได้มีโอกาสได้ใช้ศักยภาพได้อย่างเต็มที่ รู้สึกว่าตนมีศักยภาพมากกว่านี้” เลขานุการ 6

“การเด็บโตตามสายงาน ตำแหน่งเลขานุการมันตัน ไม่โต ทำให้เราไม่ยอมทำงานนี้ต่อไป เพราะทำไปก็ไม่ก้าวหน้า” เลขานุการ 8

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าสภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลตามประเด็นต่างๆที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ถือเป็นอุปสรรคที่ทำให้เลขานุการส่วนบุคคลไม่รับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) โดยจะเห็นได้ว่าปัญหาต่างๆเกิดขึ้น มีสาเหตุทั้งจากตัวเอง สังคม องค์กร และผู้บริหารระดับสูง ซึ่งปัญหาเหล่านี้ควรได้รับการตระหนักถึง เพื่อนำไปพัฒนาแนวทางการวางแผนการดำเนินงานของงานเลขานุการส่วนบุคคลที่จะสามารถเสริมสร้างการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) และเพิ่มแรงจูงใจที่ดีในการทำงานได้

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) และระบุถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน ตลอดจนศึกษาสภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูงจากหลายองค์การ โดยผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลต้องเป็นพนักงานที่มีบทบาทหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูง และทำการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยใช้คำถามที่พัฒนาตามโครงสร้างคำถามของแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ของ Michael F. Steger (2012) ซึ่งผลคะแนนที่ได้จากการประเมินดังกล่าว จะนำมาใช้ประกอบการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ต่อไป โดยจากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่ามีการอิ่มตัวของข้อมูล (Data saturation) ในผู้ให้ข้อมูลรายที่ 10 ผู้วิจัยจึงยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

#### 4.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในประเด็นต่างๆตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ซึ่งจากการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปการสัมภาษณ์ ในบทที่ 4 ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

##### 5.1.1 การรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล (Meaningful Work)

ในการศึกษาเรื่องการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล (Meaningful Work) พบว่าในภาพรวมเลขานุการส่วนบุคคลรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของตนเองอยู่ในระดับที่สูง นั่นคือเมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยจากการประเมินในข้อคำถามที่ 1 “ฉันค้นพบว่าอาชีพ

ของฉันทมีคุณค่าและมีความหมาย” ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด พบว่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 คะแนน หรืออยู่ในช่วงระดับค่อนข้างจริงและจริงแน่นอน (ช่วง 4-5 คะแนน) แต่อย่างไรก็ตามจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า แม้คะแนนเฉลี่ยโดยรวมในการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลจะอยู่ในระดับสูง แต่หากพิจารณาโดยแบ่งกลุ่มเลขานุการส่วนบุคคลตามอายุงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เลขานุการส่วนบุคคลที่มีอายุงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลมากกว่า 10 ปี จำนวน 5 คน และเลขานุการส่วนบุคคลที่มีอายุงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 5 คน จะพบได้ว่าเลขานุการส่วนบุคคลที่มีอายุงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลมากกว่า 10 ปี จะมีคะแนนของการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานอยู่ในระดับสูงมาก นั่นคือมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คะแนน ในขณะที่เลขานุการส่วนบุคคลที่มีอายุงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลน้อยกว่า 10 ปี จะมีคะแนนของการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานอยู่ในระดับปานกลาง นั่นคือมีคะแนนเฉลี่ยเพียง 3.40 คะแนน เพราะฉะนั้นอายุงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลก็มีส่วนทำให้การรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานมีระดับที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้จากคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) นั้น สามารถแยกระดับคะแนนออกเป็นระดับต่างๆ ได้แก่ ระดับคะแนนสูง ระดับคะแนนปานกลางถึงค่อนข้างสูง และระดับคะแนนค่อนข้างต่ำ ซึ่งสามารถจัดกลุ่มประเด็นคำถามตามระดับคะแนนความคิดเห็น ได้ดังนี้

#### ตารางที่ 5.1

การจัดกลุ่มประเด็นคำถามตามระดับคะแนนความคิดเห็นจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI)

ระดับคะแนนความคิดเห็น	ประเด็นคำถาม	คะแนนเฉลี่ย
ระดับคะแนนสูง (คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4-5 คะแนน)	คำถามที่ 9 งานของฉันทช่วยให้ฉันทเข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว	4.60
	คำถามที่ 7 งานของฉันทช่วยให้ฉันทเข้าใจตัวเองมากขึ้น	4.40
	คำถามที่ 5 ฉันทรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้งานของฉันทมีความหมาย	4.30
	คำถามที่ 4 ฉันทเข้าใจว่างานของฉันทมีความหมายต่อชีวิตของฉันทอย่างไร	4.10

## ตารางที่ 5.1

การจัดกลุ่มประเด็นคำถามตามระดับคะแนนความคิดเห็นจากแบบประเมิน *The Work and Meaning Inventory (WAMI)* (ต่อ)

ระดับคะแนนความคิดเห็น	ประเด็นคำถาม	คะแนนเฉลี่ย
ระดับคะแนนปานกลางถึงค่อนข้างสูง (คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3-4 คะแนน)	คำถามที่ 8 ฉันค้นพบงานที่มีเป้าหมายที่ฉันต้องการ	3.90
	คำถามที่ 6 ฉันรู้ว่างานของฉันสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้	3.60
	คำถามที่ 10 งานที่ฉันทำสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม	3.60
	คำถามที่ 2 ฉันเห็นว่าการทำงานของฉันเป็นงานที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของฉัน	3.50
ระดับคะแนนค่อนข้างต่ำ (คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2-3 คะแนน)	คำถามที่ 3 งานของฉันไม่ได้แตกต่างจากงานอื่นๆ	2.10

สำหรับประเด็นคำถามที่มีคะแนนความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง หรืออยู่ในช่วงระดับค่อนข้างจริงและจริงแน่นอน (อยู่ในช่วง 4-5 คะแนน) ได้แก่ ประเด็นที่เกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าว่างานมีความหมายต่อชีวิตของตนเอง การรับรู้ถึงสิ่งที่ทำให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมาย การรับรู้ถึงคุณค่าของงานในการช่วยให้เข้าใจตัวเองมากขึ้น และการรับรู้ถึงคุณค่าของงานในการช่วยให้เข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว ซึ่งจะเห็นว่าประเด็นคำถามที่มีคะแนนความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงนี้ โดยส่วนใหญ่มักจะเป็นประเด็นเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าของความเข้าใจในสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นกับตัวเอง เช่น ความรู้สึก ทักษะคติ ประสบการณ์ และมุมมองต่างๆ ทั้งความเข้าใจในแง่บวกและในแง่ลบ เพราะการทำงานเลขานุการส่วนบุคคลทำให้เกิดภาพสะท้อนความคิดของตัวเองออกมาและมองเห็นทักษะคติ (Self-concept) ของตัวเองได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ส่วนประเด็นคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในช่วงระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง หรืออยู่ในช่วงระดับทั้งจริงและไม่จริงและค่อนข้างจริง (อยู่ในช่วง 3-4 คะแนน) ได้แก่ ประเด็นที่เกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของเลขานุการส่วนบุคคล การรับรู้ถึงคุณค่าของงานใน

การสร้าง ความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้ การรับรู้ถึงคุณค่าของงานในการทำให้ค้นพบเป้าหมายที่ ต้องการได้ และการรับรู้ถึงคุณค่าของงานในการสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม ซึ่งจะเห็น ว่าประเด็นคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในช่วงระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูงโดยส่วนใหญ่มักจะเป็น ประเด็นเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าของความก้าวหน้าของงานและการมองหาเป้าหมายในอนาคตจาก การทำงาน เพราะโดยเฉลี่ยแล้วเลขานุการส่วนบุคคลมีความคิดเห็นว่างานของตนไม่ได้เอื้อต่อ ความก้าวหน้าเท่าที่ควร หรือไม่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายที่คาดหวังของตนเองได้เป็นอย่างดี รวมไปถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวมสำหรับการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล นั้นก็ยังไม่ค่อยสร้างประโยชน์ที่ดีในวงกว้างมากนัก

นอกจากนี้ประเด็นคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในช่วงระดับค่อนข้างต่ำ หรืออยู่ใน ช่วงระดับค่อนข้างไม่จริงกับทั้งจริงและไม่จริง (อยู่ในช่วง 2-3 คะแนน) นั้น พบว่ามีเพียง 1 ประเด็น คือประเด็นเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงานอื่นๆ กล่าวคือเลขานุการส่วนบุคคลมีความคิดเห็นว่างานของตนค่อนข้างมีความแตกต่างจากงานอื่นๆค่อนข้างสูง ซึ่งมีทั้งความ คิดเห็นทั้งในแง่ที่ดีและไม่ดี

ทั้งนี้ตามที่ได้วิจัยได้ทำการสรุปการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลในบทที่ 4 ซึ่งใช้การ อธิบายผลการสัมภาษณ์ตามโครงสร้างคำถามของแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ทำให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนมีการรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงาน เลขานุการส่วนบุคคลในแต่ละประเด็นแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสาเหตุส่วนบุคคลที่มีต่อการ ทำงานของตน โดยผู้วิจัยทำการสรุปเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล (Meaningful Work) ได้ดังนี้

#### 5.1.1.1 การรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานเลขานุการส่วนบุคคล

คะแนนเฉลี่ยจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ในข้อคำถามที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คะแนน นั้นหมายถึงว่าการรับรู้ถึงคุณค่าและ ความหมายของงานเลขานุการส่วนบุคคลโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระดับค่อนข้างจริงและจริงแน่นอน (อยู่ ในช่วง 4 – 5 คะแนน)

ทั้งนี้การรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานเลขานุการส่วนบุคคล เกิด ขึ้นมาจากการที่เลขานุการส่วนบุคคลมีความภูมิใจในงานของตน เนื่องจากได้รับเกียรติและความ ไว้วางใจจากผู้บริหารระดับสูง ให้ทำหน้าที่ในการดูแลจัดการทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานบริหาร องค์กร ซึ่งงานส่วนใหญ่ที่ได้รับมอบหมายล้วนแล้วแต่เป็นงานที่สำคัญหรือเป็นความลับของผู้บริหาร ระดับสูงหรือองค์กร ทั้งนี้ตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคลถือว่ามีสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูง ค่อนข้างมาก เพราะเลขานุการส่วนบุคคลจะทำหน้าที่ช่วยแบ่งเบาภาระงานต่างๆของผู้บริหาร



ระดับสูงให้เกิดความราบรื่น และทำงานทุกอย่างเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกผู้บริหารระดับสูง เป็นศูนย์กลางคอยประสานให้งานเดินหน้าไปได้ และยังเป็นสมองช่วยคิด ตรวจสอบ กลั่นกรอง จดจำ และคอยเตือนผู้บริหารระดับสูงอีกด้วย ซึ่งการมีโอกาสดำเนินงานใกล้ชิดผู้บริหารระดับสูง นอกจากจะทำให้ได้ประสบการณ์การทำงานที่หาได้ยากแล้ว ยังทำให้ได้เรียนรู้ มุมมองและทัศนคติจากผู้บริหารระดับสูงอย่างใกล้ชิด เลขานุการส่วนบุคคลจึงเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของผู้บริหารระดับสูง

ในทางกลับกันสาเหตุของการที่เลขานุการส่วนบุคคลไม่รับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานนั้น สาเหตุมาจากงานของเลขานุการส่วนบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำอาจจะเป็นงานที่ไม่ได้มีสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงหรือองค์กร ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสร้างรายได้ขององค์กร งานที่ทำมีลักษณะง่าย เพียงทำตามคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น จึงทำให้รู้สึกว่างงานที่ไม่มีความท้าทาย (Challenge job) และไม่ได้ช่วยพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพราะเป็นงานไม่จำเป็นที่จะต้องใช้ความคิด ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานมากนัก





ภาพที่ 5.1 การรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานเลขานุการส่วนบุคคล, โดย ผู้วิจัย

### 5.1.1.2 การรับรู้ถึงคุณค่าที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของงานเลขานุการ

#### ส่วนบุคคล

คะแนนเฉลี่ยจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ในข้อคำถามที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 คะแนน นั้นหมายถึงว่าการรับรู้ถึงคุณค่าที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของงานเลขานุการส่วนบุคคลโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระดับปานกลาง (ทั้งจริงและไม่จริง) และค่อนข้างจริง (อยู่ในช่วง 3 – 4 คะแนน)

การที่เลขานุการส่วนบุคคลรับรู้ถึงคุณค่าที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตได้นั้น สาเหตุมาจากการที่เลขานุการส่วนบุคคลได้ทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเอง อีกทั้งได้เรียนรู้ประสบการณ์โดยตรงจากผู้บริหารระดับสูง ทั้งมุมมองการคิด การตัดสินใจต่าง ๆ ของผู้บริหาร ซึ่งทักษะเหล่านี้สามารถนำไปสร้างความก้าวหน้าหรือใช้ในการทำงานในอนาคตได้ ทั้งนี้การรับรู้ถึงคุณค่าเกี่ยวกับความก้าวหน้าในชีวิต ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของตน ซึ่งสำหรับงานเลขานุการส่วนบุคคลนั้นมีความก้าวหน้าที่เป็นไปได้หลายรูปแบบ ทั้งความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การมีเงินเดือนและสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนไปทำงานให้กับผู้บริหารที่มีตำแหน่งสูงขึ้น หรือเปลี่ยนไปทำงานให้กับผู้บริหารระดับสูงที่อยู่ในองค์กรที่ขนาดใหญ่มากขึ้น

ส่วนการที่เลขานุการส่วนบุคคลไม่รับรู้ถึงคุณค่าที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตนั้น โดยส่วนใหญ่พบว่าสาเหตุมาจากเรื่องความก้าวหน้าทางอาชีพของสายงานเลขานุการ (Career path) เพราะสายงานเลขานุการโดยปกติจะเติบโตได้ไม่มาก ไม่สามารถก้าวหน้าไปถึงระดับที่สูงมากเหมือนสายงานอื่นๆ และบางครั้งการทำงานเลขานุการส่วนบุคคลก็ดูเหมือนเป็นการสร้างความก้าวหน้าให้กับผู้บริหารระดับสูงมากกว่า ไม่ได้ทำให้เกิดความก้าวหน้าต่อตนเอง จึงทำให้รู้สึกว่าการที่ทำงานไม่ได้เกิดคุณค่าต่อความก้าวหน้าในชีวิตของตน นอกจากนี้เรื่องของอายุของผู้ปฏิบัติงานก็มีส่วนทำให้ไม่เห็นถึงคุณค่าในความก้าวหน้าของชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากจะรู้สึกว่ามี ความก้าวหน้าในงานน้อยลง เพราะผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากล้วนมีตำแหน่งทางอาชีพเลขานุการที่สูงแล้ว จึงคิดว่าไม่สามารถเติบโตได้ไปมากกว่านี้และไม่ได้มองหาความก้าวหน้าทางอาชีพอีกต่อไป ในขณะที่ผู้ปฏิบัติที่อายุน้อยลงมา มองว่าการขาดโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ประสบการณ์ทำงาน เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้รู้สึกว่าการขาดโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้าในชีวิต

## การรับรู้ถึงคุณค่าที่เอื้อต่อความก้าวหน้า ในชีวิตของงานเลขานุการส่วนบุคคล



รับรู้ถึงคุณค่าที่เอื้อต่อความก้าวหน้า  
ในชีวิตของงานเลขานุการส่วนบุคคล

ไม่รับรู้ถึงคุณค่าที่เอื้อต่อความก้าวหน้า  
ในชีวิตของงานเลขานุการส่วนบุคคล

### สาเหตุ

- ได้เรียนรู้ประสบการณ์โดยตรงจากผู้บริหารระดับสูง ทั้งมุมมองการคิด การตัดสินใจต่างๆของผู้บริหาร
- ได้พัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถในเรื่องของการทำงาน
- ทักษะที่ได้จากการทำงานเลขานุการส่วนบุคคลสามารถเอื้อต่อความก้าวหน้าในอนาคตได้
- มีความก้าวหน้าจากตำแหน่งงาน
- มีเงินเดือนและสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น
- เป็นเลขานุการส่วนบุคคลให้กับผู้บริหารที่มีตำแหน่งสูงขึ้น
- เป็นเลขานุการส่วนบุคคลให้กับผู้บริหารระดับสูงที่อยู่ในองค์กรที่ขนาดใหญ่ขึ้น

### สาเหตุ

- ความก้าวหน้าทางอาชีพของสายงานเลขานุการ (Career path) เติบโตได้ไม่มาก
- อายุมากขึ้นความรู้สึกก้าวหน้าในงานยิ่งน้อยลง
- ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากล้วนมีตำแหน่งทางอาชีพเลขานุการที่สูงแล้ว จึงไม่ได้มองหาความก้าวหน้าทางอาชีพอีกต่อไป
- ขาดโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ประสบการณ์ทำงานบางอย่าง
- รู้สึกว่างานที่ทำสร้างความก้าวหน้าให้ผู้บริหารระดับสูง มากกว่าตนเอง

ภาพที่ 5.2 การรับรู้ถึงคุณค่าที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของงานเลขานุการส่วนบุคคล, โดย ผู้วิจัย

### 5.1.1.3 การรับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงานอื่นๆ

คะแนนเฉลี่ยจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ในข้อคำถามที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10 คะแนน นั่นหมายถึงว่าการรับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงานอื่นๆโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระดับค่อนข้างไม่จริงและระดับปานกลาง (อยู่ในช่วง 2 – 3 คะแนน)

ประเด็นเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างของงานเลขานุการส่วนบุคคลจากงานอื่นๆ สามารถแบ่งการรับรู้ได้เป็น 2 อย่าง คือ รับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงาน

อื่นๆ และไม่รับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงานอื่นๆ ซึ่งในส่วนของ การรับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงานอื่นๆ นั้น ยังสามารถแบ่งได้เป็น 2 แนวทาง ได้แก่ การรับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงานอื่นๆ ในทางที่ดีและการรับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงานอื่นๆ ในทางที่ไม่ดี ซึ่งการรับรู้ถึงคุณค่าที่ในแง่ที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับสาเหตุเฉพาะบุคคลที่แตกต่างกัน ดังนี้

(1) การที่เลขานุการส่วนบุคคลรับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงานอื่นๆ ในทางที่ดีนั้น มีสาเหตุหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะการทำงานที่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน กว้างงานอื่นๆ หรือลักษณะของงานที่มีความน่าสนใจและมีความท้าทาย โดยมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบงานใหม่ๆ ให้ทำเสมอ ซึ่งงานบางอย่างก็เป็นความลับเฉพาะและสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูง และองค์การซึ่งไม่สามารถเปิดเผยให้คนภายนอกทราบได้ นอกจากนี้ในเรื่องของคุณสมบัติของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ก็มีความแตกต่างจากงานอื่น โดยเลขานุการส่วนบุคคลจะต้องมีความอดทนสูง สามารถทำงานอยู่ในสภาวะที่กดดันได้ มีความรับผิดชอบสูง มีไหวพริบและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว เพราะเลขานุการเป็นศูนย์กลางในการประสานงานจากทุกฝ่าย และที่สำคัญต้องอ่านใจคนออก โดยเฉพาะต้องรู้ใจผู้บริหารระดับสูงของตนเป็นอย่างดี เพื่อตอบสนองความต้องการของท่านได้ อีกทั้งต้องมีความซื่อสัตย์และรู้จักเก็บความลับของผู้บริหารระดับสูงและองค์การ ทั้งนี้ตำแหน่งเลขานุการส่วนบุคคลถือเป็นตำแหน่งที่มีสิทธิพิเศษที่เหนือกว่าตำแหน่งงานอื่นๆ เพราะสามารถรายงานถึงผู้บริหารระดับสูงขององค์การได้โดยตรง และได้ใช้ชีวิตการทำงานโดยส่วนใหญ่ใกล้ชิดกับคนในสังคมระดับสูง ซึ่งคนทั่วไปเข้าถึงได้ยาก จึงทำให้ได้รับเกียรติและความเคารพจากบุคคลอื่นไปด้วย

(2) การที่เลขานุการส่วนบุคคลรับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงานอื่นๆ ในทางที่ไม่ดีนั้น เป็นเพราะรู้สึกว่าการเลขานุการส่วนบุคคลไม่ได้ช่วยให้ตนเองได้แสดงความสามารถในการทำงาน เพราะลักษณะงานบางอย่างของเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่ทำซ้ำเหมือนเดิม ไม่มีงานรูปแบบใหม่ๆ นอกจากนี้การที่เลขานุการส่วนบุคคลจำเป็นต้องทำงานอยู่ใกล้ชิดกับคนในสังคมระดับสูงเป็นส่วนใหญ่ ไม่ค่อยมีเพื่อนร่วมงานที่อยู่ระดับสังคมเดียวกัน จึงทำให้เกิดความรู้สึกหงสาและไม่สบายใจในการที่ต้องอยู่ร่วมกับสังคมของคนที่มีระดับต่างกัน

ส่วนเลขานุการส่วนบุคคลที่ไม่รับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างของงานเลขานุการส่วนบุคคลจากงานอื่นๆ เพราะคิดว่าการทำงานทุกงานล้วนต้องมีความรับผิดชอบ เนื่องจากทุกคนมีหน้าที่ที่ต้องทำในแต่ละตำแหน่งที่ต่างกันไป และทุกงานก็มีคุณค่าในงานเหมือนกัน ซึ่งงานพื้นฐานของเลขานุการส่วนบุคคลที่เป็นงานง่ายๆ เล็กน้อยๆ ก็ไม่ได้มีความแตกต่างจากงานอื่นๆ



ภาพที่ 5.3 การรับรู้ถึงคุณค่าในความแตกต่างจากงานอื่นๆ, โดย ผู้วิจัย



#### 5.1.1.4 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลที่มีความหมายต่อชีวิต

##### ของตนเอง

คะแนนเฉลี่ยจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ในข้อคำถามที่ 4 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คะแนน นั้นหมายถึงว่าการรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลที่มีความหมายต่อชีวิตของตนเองโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระดับค่อนข้างจริงและจริงแน่นอน (อยู่ในช่วง 4 – 5 คะแนน)

เลขานุการส่วนบุคคลทุกคนรับรู้ว่างานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมายต่อชีวิตของตนเอง แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ดังกล่าวก็มีมุมมองและความรู้สึกที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือ กลุ่มหนึ่งมีการรับรู้ว่างานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมายต่อชีวิตของตนเอง และรู้สึกพึงพอใจ มีความรักในงานที่ทำ ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งมีการรับรู้ว่างานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมายต่อชีวิตของตนเองเช่นกัน แต่กลับไม่มีใจรักในงาน ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการรับรู้คุณค่าในมุมมองที่แตกต่างกัน มีดังนี้

(1) การที่เลขานุการส่วนบุคคลรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่มีความหมายต่อชีวิตของตนเอง โดยที่รู้สึกที่ตนเองพึงพอใจและรักในงานที่ทำ เป็นเพราะงานเลขานุการส่วนบุคคลทำให้ได้เรียนรู้และได้ประสบการณ์ซึ่งหาไม่ได้ง่าย ๆ จากการทำงาน และสามารถนำประสบการณ์นั้นไปใช้ประโยชน์ในอนาคตได้ อีกทั้งยังได้รับความก้าวหน้าทางอาชีพของสายงาน (Career path) โดยได้ขึ้นตำแหน่งงานไประดับที่สูงขึ้น จึงทำให้ยังคงทำงานและเติบโตอยู่ในสายงานเลขานุการส่วนบุคคลมาโดยตลอด ไม่เคยเปลี่ยนสายงาน ก่อให้เกิดเป็นความผูกพันในงาน (Job engagement) นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่าคนหลายคนก็เลือกที่จะทำงานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานแรกของชีวิต เพราะงานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่ทำให้รู้สึกมีเกียรติและยังได้เงินเดือนสูงกว่างานอื่นๆ ด้วยสาเหตุข้างต้นจึงทำให้เลขานุการส่วนบุคคลรับรู้ถึงว่างานมีความหมายต่อชีวิต และรู้สึกมีความสุขกับการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

(2) การที่เลขานุการส่วนบุคคลรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่มีความหมายต่อชีวิตของตนเอง แต่ไม่ได้รู้สึกที่รักในงานที่ทำ สาเหตุเป็นเพราะมีความจำเป็นบางอย่างที่ทำให้ต้องทำงานในตำแหน่งนี้ เช่น มีความจำเป็นต้องเลือกทำงานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานแรกของชีวิตการทำงาน เพราะไม่มีคุณสมบัติตรงกับงานอื่น เป็นงานที่ช่วยสร้างรายได้ หรือไม่ชอบเปลี่ยนงาน เป็นต้น ซึ่งแม้ว่างานเลขานุการส่วนบุคคลจะทำให้ได้ประสบการณ์และได้พัฒนาตัวเอง แต่ก็ไม่ได้รู้สึกชอบ และไม่ได้อยากทำงานเลขานุการส่วนบุคคลตลอดไป สาเหตุที่ยังคงทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลอยู่ เพราะความจำเป็นเท่านั้น

## การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคล ว่ามีความหมายต่อชีวิตของตนเอง



รับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคล  
ว่ามีความหมายต่อชีวิตของตนเอง

รับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคล  
ว่ามีความหมายต่อชีวิตของตนเอง

รับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคล  
ว่ามีความหมายต่อชีวิตของตนเอง  
และมีใจรักในงาน

รับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคล  
ว่ามีความหมายต่อชีวิตของตนเอง  
แต่ไม่มีใจรักในงาน

+

### สาเหตุ

- ได้เรียนรู้และได้ประสบการณ์ที่ดี ซึ่งหาไม่ได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ในอนาคตได้
- มีความสุขจากการทำงาน ชอบงานเลขานุการส่วนบุคคล
- ทำงานและเติบโตอยู่ในสายงานเลขานุการส่วนบุคคลมาโดยตลอด ไม่เคยเปลี่ยนสายงาน
- มีความผูกพันในงาน (Job engagement)
- มีความก้าวหน้าทางอาชีพของสายงานเลขานุการ (Career path)
- มีความก้าวหน้าจากตำแหน่งงาน
- เป็นงานแรกในชีวิตการทำงาน
- เป็นงานที่ทำให้มีเกียรติ
- ได้เงินเดือนสูง

-

### สาเหตุ

- งานเลขานุการส่วนบุคคลไม่สอดคล้องกับความเป็นตัวเอง ทำให้เข้าใจว่าไม่ชอบงาน
- เข้าใจตนเองว่าไม่ชอบงานเลขานุการส่วนบุคคล เพราะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัวเล็กน้อยของผู้บริหารระดับสูงของตน
- เข้าใจว่าไม่อยากทำงานเลขานุการส่วนบุคคลอีกต่อไป

ภาพที่ 5.4 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลว่ามีความหมายต่อชีวิตของตนเอง, โดยผู้วิจัย



### 5.1.1.5 การรับรู้ถึงสิ่งที่ทำให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมาย

คะแนนเฉลี่ยจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ในข้อคำถามที่ 5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน นั้นหมายถึงว่าการรับรู้ถึงสิ่งที่ทำให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมายโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระดับค่อนข้างจริงและจริงแน่นอน (อยู่ในช่วง 4 – 5 คะแนน)

เลขานุการส่วนบุคคลโดยส่วนใหญ่รู้ว่าสิ่งที่ทำให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมายคืออะไร ทั้งนี้เพราะประสบการณ์ทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลทำให้รู้ว่าเลขานุการส่วนบุคคลที่ดีต้องมีความฉลาด แสวงหาความรู้รอบตัวให้เพิ่มพูนและทันสมัย ต้องพัฒนาตัวเองตลอดเวลา มีไหวพริบในการแก้ปัญหา มีความแม่นยำ ในการตรวจ กลั่นกรอง ตรวจสอบความถูกต้อง และที่สำคัญต้องเข้าใจและรู้ใจผู้บริหารระดับสูงของตน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารระดับสูงของตนให้ได้มากที่สุด รวมถึงรู้จักกำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจน และทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้เป็นที่พอใจของผู้บริหารระดับสูงของตน ซึ่งผู้บริหารระดับสูงก็ต้องเปิดโอกาสให้เลขานุการส่วนบุคคลได้แสดงศักยภาพในการทำงาน แสดงความคิดเห็นและให้โอกาสในการตัดสินใจด้วย เพราะแสดงถึงการให้ความสำคัญกับเลขานุการส่วนบุคคล นอกจากนี้เลขานุการส่วนบุคคลยังต้องเข้าใจคุณสมบัติพื้นฐานของเลขานุการส่วนบุคคล เช่น มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน มีทักษะการสื่อสารที่ดี มีทักษะทางด้านภาษาทั้งไทยและต่างประเทศ เป็นต้น รวมทั้งรู้ว่าเลขานุการส่วนบุคคลต้องมีทัศนคติที่ดีต่องาน รักงานของตนเอง มีความขยัน และความรับผิดชอบ มีความคล่องแคล่ว ระเบียบกระฉับกระเฉง ตั้งใจทำทุกอย่างให้ดีที่สุด มีความละเอียด รอบคอบ มีความใส่ใจในงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและบุคลิกภาพที่ดี แสดงพฤติกรรมและทัศนคติที่ดี มีกิริยาและวาจาที่เหมาะสม รู้จักกาลเทศะ และที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง คือ ต้องมีความซื่อสัตย์และรู้จักเก็บความลับของของผู้บริหารระดับสูงและองค์กร

ส่วนเลขานุการส่วนบุคคลที่ไม่รับรู้ถึงสิ่งที่ทำให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมาย สาเหตุเกิดจากการที่ไม่เคยได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บริหารระดับสูงของตน จึงทำให้ไม่รู้ว่าอะไรคือข้อดี ข้อเสีย หรือข้อควรปรับปรุงของตน ดังนั้นจึงไม่สามารถบอกได้ว่าอะไรคือสิ่งที่ดีและสิ่งนั้นทำให้งานมีความหมาย



ภาพที่ 5.5 การรับรู้ถึงสิ่งที่ทำให้งานเลขานุการส่วนบุคคลมีความหมาย, โดย ผู้วิจัย

### 5.1.1.6 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้

คะแนนเฉลี่ยจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ในข้อคำถามที่ 6 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 คะแนน นั่นหมายถึงว่าการรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้โดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระดับปานกลาง (ทั้งจริงและไม่จริง) และค่อนข้างจริง (อยู่ในช่วง 3 – 4 คะแนน)

การที่เลขานุการส่วนบุคคลจะรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้ ขึ้นอยู่กับว่าได้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการกุศล หรือทำงานช่วยเหลือสังคมหรือไม่ ทั้งนี้อาจจะขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้บริหารระดับสูงของตนเป็นหลัก หากผู้บริหารระดับสูงมีทัศนคติต่อการคำนึงถึงสังคมและสภาพแวดล้อม โดยทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อสังคม ทำประโยชน์ที่ดีให้กับสังคมและบริษัท เลขานุการซึ่งทำงานสนับสนุนผู้บริหารระดับสูงเหล่านั้นย่อมรู้สึกว่าคุณค่าที่สร้างคุณค่าให้กับโลกนี้ แต่ส่วนหนึ่งก็ต้องมาจากทัศนคติของตัวผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง ด้วยเลขานุการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติงานได้ดี ช่วยประสานงานและสร้างความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ก็ถือเป็นการสร้างคุณค่าต่อส่วนรวมอย่างหนึ่ง นอกจากนี้การที่เลขานุการส่วนบุคคลทำหน้าที่ในการช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารระดับสูงให้สามารถบริหารงานได้อย่างราบรื่น มีความสุขในการทำธุรกิจ ทำให้รู้สึกใจเย็นและไม่มีความเครียดได้นั้น ก็ถือเป็นการสร้างคุณค่าให้แก่โลกธุรกิจอีกทางหนึ่งได้

ในทางตรงกันข้ามการที่เลขานุการส่วนบุคคลไม่รับรู้ถึงคุณค่าของงานในการสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้ สาเหตุเป็นเพราะไม่ได้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการกุศลหรืองานเพื่อสังคม ซึ่งบางครั้งแม้ว่าจะทำงานเพื่อสังคมก็จริง แต่ก็ดูเหมือนว่าเป็นการสร้างภาพลักษณ์มากกว่า ไม่ได้เกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริง ทั้งนี้โดยทั่วไปงานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่ไม่ได้สร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม เพราะลักษณะการทำงานของเลขานุการส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นการทำงานที่ทำให้ผู้บริหารระดับสูงเพียงคนเดียว จึงดูเหมือนเป็นงานที่ไม่ได้สร้างประโยชน์ให้กับใครในวงกว้าง ในขณะที่เดียวกันก็ไม่ได้ให้โทษกับผู้อื่น

## การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคล ในการสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้



รับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการ  
ส่วนบุคคลในการสร้างความแตกต่าง  
ในด้านที่ดีให้กับโลกนี้

ไม่รับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการ  
ส่วนบุคคลในการสร้างความแตกต่าง  
ในด้านที่ดีให้กับโลกนี้

### สาเหตุ

- ได้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการกุศลหรือทำงานช่วยเหลือสังคม
- ได้ช่วยประสานงานและสร้างความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ซึ่งถือเป็นการสร้างคุณค่าต่อส่วนร่วมอย่างหนึ่ง
- ผู้บริหารระดับสูงของตนมีทัศนคติต่อการคำนึงถึงสังคมและสภาพแวดล้อม
- ผู้บริหารระดับสูงของตนทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อสังคม ทำประโยชน์ที่ดีให้กับสังคมและบริษัท
- เลขานุการส่วนบุคคลช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารระดับสูงให้บริหารงานได้อย่างราบรื่น มีความสุขในการทำธุรกิจ ถือเป็นการสร้างคุณค่าให้แก่โลกธุรกิจ ทำให้ธุรกิจที่แข่งขันกันอย่างรุนแรงมีความเย็นลงได้

### สาเหตุ

- งานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่ไม่ได้สร้างประโยชน์ ในขณะเดียวกันก็ไม่ได้ให้โทษกับผู้อื่น
- เป็นการทำงานที่ทำให้ผู้บริหารระดับสูงเพียงคนเดียว จึงดูเหมือนเป็นงานที่ไม่ได้สร้างประโยชน์ให้กับใครในวงกว้าง
- ไม่ได้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการกุศล หรืองานเพื่อสังคม
- บางครั้งการทำงานเพื่อสังคมเป็นการสร้างภาพลักษณ์มากกว่า ไม่ได้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

ภาพที่ 5.6 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้, โดย ผู้วิจัย

### 5.1.1.7 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการช่วยให้เข้าใจตัวเองมากขึ้น

คะแนนเฉลี่ยจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ในข้อคำถามที่ 7 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คะแนน นั่นหมายถึงว่าการรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการช่วยให้เข้าใจตัวเองมากขึ้นโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระดับค่อนข้างจริงและจริงแน่นอน (อยู่ในช่วง 4 – 5 คะแนน)

เลขานุการแต่ละคนรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการช่วยให้เข้าใจตัวเองแตกต่างกัน โดยจะเห็นว่ามีความคิดเห็นที่ตรงข้ามกันเป็น 2 แนวทาง คือ งานเลขานุการส่วนบุคคลช่วยให้เข้าใจตัวเองในทางบวกมากขึ้น และงานเลขานุการส่วนบุคคลช่วยให้เข้าใจตัวเองในทางลบมากขึ้น โดยสาเหตุที่ทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกัน มีดังนี้

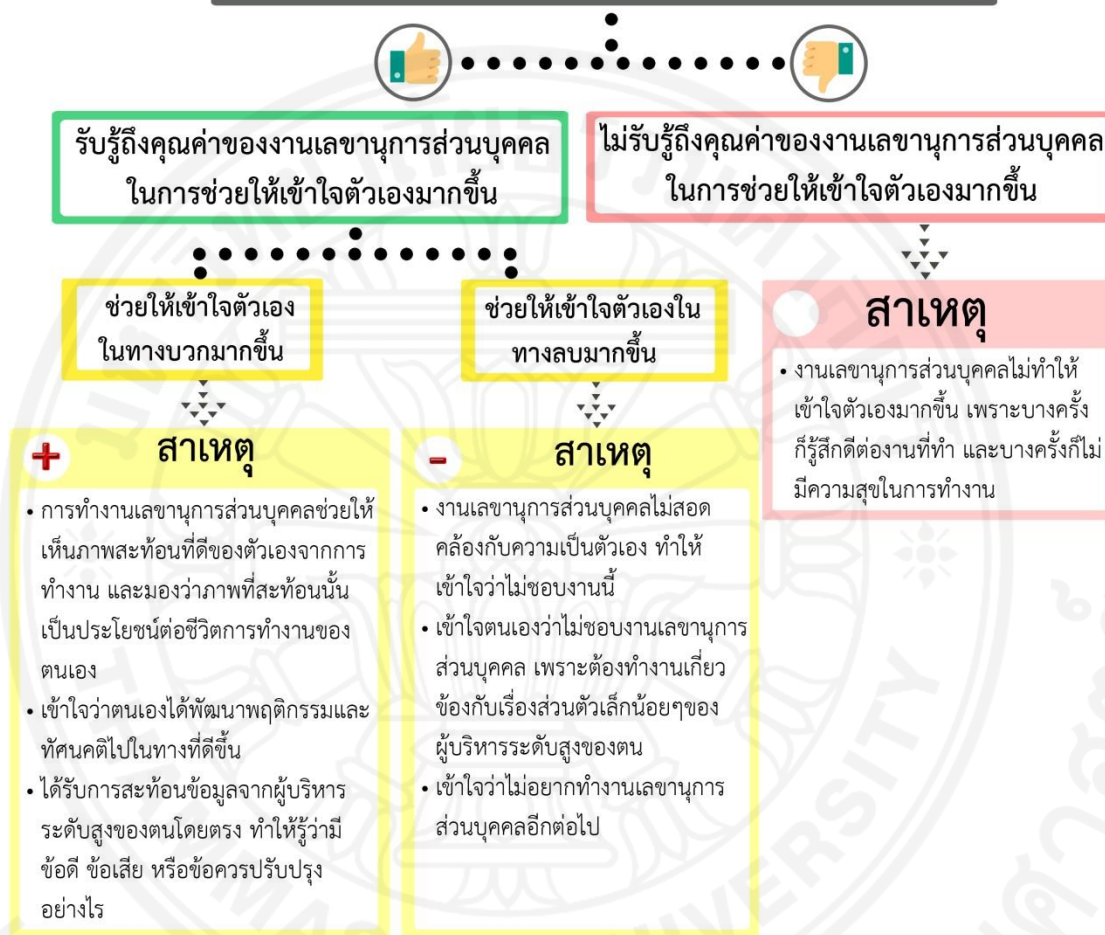
(1) เลขานุการส่วนบุคคลที่รับรู้ว่างานของตนช่วยให้เข้าใจตัวเองในทางบวกมากขึ้น เนื่องจากการทำงานเลขานุการส่วนบุคคลช่วยให้เห็นถึงภาพสะท้อนที่ดีของตัวเอง จากการทำงาน กล่าวคือ เกิดความเข้าใจว่าตนเองมีการพัฒนาพฤติกรรมและทัศนคติไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อชีวิตการทำงานของตนเอง นอกจากนี้การได้รับการสะท้อนข้อมูล (feedback) จากผู้บริหารระดับสูงของตนโดยตรง ยังทำให้เลขานุการส่วนบุคคลเข้าใจตัวเองมากขึ้น โดยรู้ว่าคุณสมบัติ ข้อเสีย หรือข้อควรปรับปรุงอย่างไร

(2) เลขานุการส่วนบุคคลที่รับรู้ว่างานของตนช่วยให้เข้าใจตัวเองในทางลบมากขึ้น กล่าวคือทำให้เข้าใจตัวเองว่าไม่ชอบงานเลขานุการส่วนบุคคล หรือไม่อยากทำงานเลขานุการส่วนบุคคลอีกต่อไป ทั้งนี้เพราะงานที่ทำไม่สอดคล้องกับความเป็นตัวเอง หรืองานที่ทำเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัวเล็กน้อยของผู้บริหารระดับสูงของตน ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ชอบทำ

ในขณะที่เลขานุการส่วนบุคคลที่ไม่รับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการช่วยให้เข้าใจตัวเองมากขึ้นนั้น เป็นสาเหตุมาจากความรู้สึกที่ไม่แน่นอนของตัวเอง เพราะบางครั้งก็รู้สึกดีต่องานที่ทำ แต่บางครั้งก็ไม่มีความสุขในการทำงาน



## การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคล ในการช่วยให้เข้าใจตัวเองมากขึ้น



ภาพที่ 5.7 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการช่วยให้เข้าใจตัวเองมากขึ้น, โดยผู้วิจัย

### 5.1.1.8 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการทำให้ค้นพบเป้าหมายที่ต้องการได้

คะแนนเฉลี่ยจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ในข้อคำถามที่ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คะแนน นั่นหมายถึงว่าการรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการทำให้ค้นพบเป้าหมายที่ต้องการได้โดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระดับปานกลาง (ทั้งจริงและไม่จริง) และค่อนข้างจริง (อยู่ในช่วง 3 – 4 คะแนน)

เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละคนค้นพบเป้าหมายที่ต้องการจากงาน เลขานุการส่วนบุคคลแตกต่างกัน ทั้งเป้าหมายส่วนตัว เป้าหมายในตำแหน่งงาน หรือเป้าหมายในงานที่ทำ โดยสาเหตุที่ทำให้ค้นพบเป้าหมายส่วนตัว ก็เพราะประสบการณ์ทำงานเลขานุการส่วนบุคคล ช่วยสนับสนุนเป้าหมายส่วนตัว หรือช่วยผลักดันความฝันของตัวเอง เช่น ทำธุรกิจของตัวเอง เป็นต้น ในขณะที่การรับรู้ถึงคุณค่าที่ทำให้ค้นพบเป้าหมายในตำแหน่งงาน เกิดมาจากการความต้องการที่จะ ได้รับความสำเร็จจากการทำงาน ได้เลื่อนขั้นในตำแหน่งงาน การได้ดูแลงานที่สำคัญต่อผู้บริหาร ระดับสูงของตนหรือองค์กรมากขึ้น หรือการได้ทำงานตรงกับที่สิ่งเรียนมา ส่วนการรับรู้ถึงคุณค่าที่ทำให้ค้นพบเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล โดยมุ่งเน้นเป้าหมายในการ ทำงานให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เกิดจากความต้องผลการสัมฤทธิ์ในงาน ทำงานสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้และเป็นที่พึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงของตนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ในทางกลับกันเลขานุการส่วนบุคคลที่ไม่ค้นพบเป้าหมายที่ต้องการจากงานเลขานุการส่วนบุคคล สาเหตุเป็นเพราะความรู้สึกไม่ชอบงานเลขานุการส่วนบุคคล ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน และไม่ชอบสร้างเป้าหมายในชีวิต

## การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคล ในการทำให้ค้นพบเป้าหมายที่ต้องการได้



รับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการ  
ส่วนบุคคลในการทำให้ค้นพบ  
เป้าหมายที่ต้องการได้

ไม่รับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการ  
ส่วนบุคคลในการทำให้ค้นพบ  
เป้าหมายที่ต้องการได้

เป้าหมายส่วนตัว

สาเหตุ

- ประสบการณ์ทำงานเลขานุการส่วนบุคคลช่วยสนับสนุนเป้าหมายส่วนตัวหรือช่วยผลักดันความฝันของตัวเอง เช่น ทำธุรกิจของตัวเอง

สาเหตุ

- ไม่ชอบงานเลขานุการส่วนบุคคล
- ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน
- ไม่ชอบสร้างเป้าหมายในชีวิต

เป้าหมายในตำแหน่งงาน

สาเหตุ

- ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จจากการทำงาน
- ได้เลื่อนขั้นในตำแหน่งงาน
- ได้ดูแลงานที่สำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงของตนหรือองค์กรมากขึ้น
- ได้ทำงานตรงกับที่เรียนมา

เป้าหมายในงานที่ทำ

สาเหตุ

- ความต้องการผลการสัมฤทธิ์ในงาน
- ทำงานสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และเป็นที่ยังพอใจของผู้บริหารระดับสูงของตน รวมถึงทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ภาพที่ 5.8 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการทำให้ค้นพบเป้าหมายที่ต้องการได้,  
โดย ผู้วิจัย



### 5.1.1.9 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการช่วยให้เข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว

คะแนนเฉลี่ยจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ในข้อคำถามที่ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คะแนน นั้นหมายถึงว่าการรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการช่วยให้เข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัวโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระดับค่อนข้างจริงและจริงแน่นอน (อยู่ในช่วง 4 – 5 คะแนน)

เลขานุการส่วนบุคคลทุกคนรับรู้ว่างานเลขานุการส่วนบุคคลช่วยให้เข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัวมากขึ้น โดยมีความเข้าใจในเรื่องหลักอยู่ 2 เรื่อง ได้แก่ ความเข้าใจความแตกต่างของคนและสังคม และความเข้าใจเรื่องการทำงานในองค์กร ซึ่งสาเหตุที่เลขานุการมีความเข้าใจในความแตกต่างของคนและสังคม เพราะเลขานุการส่วนบุคคลต้องประสานงาน และทำงานร่วมกับคนหลายคน ทำให้เข้าใจความแตกต่างของแต่ละคน อีกทั้งยังต้องทำงานร่วมกับสังคมหลายรูปแบบ จึงทำให้ได้เรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสังคมต่างๆ และยังสามารถเข้าใจความลำบากในการทำงานของแต่ละฝ่าย และเรียนรู้วิธีการจัดการปัญหาของแต่ละคน ในขณะที่สาเหตุที่เลขานุการมีความเข้าใจในเรื่องการทำงานในองค์กรมากขึ้น เพราะได้เรียนรู้และเข้าใจการทำงานในองค์กร และการทำหน้าที่ในตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม รวมทั้งได้เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆจากการทำงานที่หลากหลาย ซึ่งทำให้มุมมองภาพและเข้าใจเรื่องต่างๆได้กว้างขึ้น



ภาพที่ 5.9 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการช่วยให้เข้าใจสิ่งต่างๆรอบๆตัว, โดยผู้วิจัย

#### 5.1.1.10 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม

คะแนนเฉลี่ยจากแบบประเมิน The Work and Meaning Inventory (WAMI) ในข้อคำถามที่ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 คะแนน นั้นหมายถึงว่าการรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิมโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระดับปานกลาง (ทั้งจริงและไม่จริง) และค่อนข้างจริง (อยู่ในช่วง 3 – 4 คะแนน)

การที่เลขานุการส่วนบุคคลรับรู้ว่างานที่ทำช่วยสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิมได้ เป็นเพราะงานเลขานุการส่วนบุคคลทำให้ได้โอกาสหลายๆอย่างในชีวิตอย่างเกินกว่าที่คาดหวังไว้ เช่น ไปต่างประเทศ ได้ประสบการณ์และทักษะการทำงานที่สามารถนำไปใช้ในงานอื่นๆในอนาคตได้ ได้ทำงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานสำคัญต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน หรือแม้กระทั่งการได้ขึ้นตำแหน่งในระดับสูง แม้ว่าอายุน้อย เป็นต้น

ส่วนเลขานุการส่วนบุคคลที่ไม่รับรู้ว่าจะงานที่ทำช่วยสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิมได้ สาเหตุเป็นเพราะเรื่องความก้าวหน้าทางอาชีพของงานเลขานุการส่วนบุคคล (Career Path) ซึ่งเติบโตได้น้อย และไม่สามารถเติบโตถึงบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ต้องใช้เวลา หรืออาจจะมีข้อจำกัดบางอย่างของแต่ละคนที่เป็นอุปสรรคในการเติบโต เช่น การไม่มีทุนทรัพย์ทำให้เติบโตไปเทียบเท่ากับผู้บริหารไม่ได้ อายุที่มากขึ้นทำให้การเติบโตน้อยลง เพราะคิดว่ปัจจุบันตนเองก็อยู่ในจุดสูงสุดของตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคลแล้ว นอกจากนี้ประสบการณ์ทำงานเลขานุการส่วนบุคคลอาจจะทำให้ขาดทักษะหรือศักยภาพบางอย่างที่ไม่สามารถนำไปใช้กับการทำงานสายอื่นได้ อย่างเช่น งานของเลขานุการส่วนบุคคลที่เป็นเล็กๆไม่สำคัญ เช่น พิมพ์ดีด จัดเอกสาร คงไม่ได้ช่วยให้ไปสู่เป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิมได้ เพราะไม่ได้ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการที่ผู้บริหารระดับสูงไม่ให้โอกาสไปทำงานอื่น โดยยังคงให้เลขานุการส่วนบุคคลของท่านไปต่อไปเรื่อยๆ ซึ่งเลขานุการบางคนคิดว่าเป็นการขัดขวางการเติบโตของชีวิต

## การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคล ในการสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม



รับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการ  
ส่วนบุคคลในการสนับสนุน  
ให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม

ไม่รับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการ  
ส่วนบุคคลในการสนับสนุน  
ให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม

### สาเหตุ

- ได้โอกาสหลายอย่างในชีวิต เช่น ไปต่างประเทศ
- ได้ประสบการณ์และทักษะการทำงานที่สามารถนำไปใช้ในงานอื่นๆในอนาคตได้
- ได้ขึ้นตำแหน่งในระดับสูง แม้ว่าอายุน้อย
- ได้ทำงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานสำคัญต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

### สาเหตุ

- งานเลขานุการเล็กๆไม่สำคัญ เช่น พิมพ์ดีด จัดเอกสาร เป็นต้น ไม่ได้ช่วยให้ไปสู่เป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิมได้
- รู้จักมองงานแบบผู้บริหารระดับสูงได้ก็จริง แต่ไม่มีทางขึ้นเป็นผู้บริหารระดับสูงได้ เพราะไม่มีทุนทรัพย์
- อยู่ในจุดสูงสุดของตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคลแล้ว
- ความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Path) ไม่สามารถเติบโตไปได้มาก
- งานเลขานุการส่วนบุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ต้องใช้เวลา
- ผู้บริหารระดับสูงไม่ให้ออกไปทำงานอื่น โดยยังคงให้เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของท่านต่อไป
- ประสบการณ์การทำงานทำให้ขาดทักษะหรือศักยภาพบางอย่างที่ไม่สามารถนำไปใช้กับการทำงานสายอื่นได้

ภาพที่ 5.10 การรับรู้ถึงคุณค่าของงานเลขานุการส่วนบุคคลในการสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม, โดย ผู้วิจัย

### 5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล และการระบุถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน ทำให้ผู้วิจัยเกิดการค้นพบปัจจัยใหม่ที่ไม่เคยมีการศึกษามาก่อน อันได้แก่ ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย) ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งผู้วิจัยได้ข้อสรุปเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูลจำนวนมากที่สุดไปจำนวนน้อยที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 5.1 ดังนี้

#### ตารางที่ 5.2

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูลจำนวนมากที่สุดไปจำนวนน้อยที่สุด

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน	จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่ระบุถึง (คน)
1. ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย)	8
2. ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน	6
3. ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	5
4. ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน	3
5. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน	3
6. ปัจจัยทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3
7. ปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม	3
8. ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร	2
9. ปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร	1
10. ปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว	1

จากตารางแสดงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน ซึ่งปรากฏในตารางข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเกี่ยวกับแต่ละปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### (1) ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย)

ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย) เป็นปัจจัยใหม่ที่ผู้วิจัยค้นพบว่าส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน และเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง เพราะได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูลจำนวนถึง 8 ใน 10 คน ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน กล่าวคือผู้บริหารระดับสูงของเลขานุการส่วนบุคคลมีผลอย่างมากที่ทำให้เลขานุการส่วนบุคคลรู้ว่าตนเองมีคุณค่ามากน้อยเพียงใด โดยเลขานุการส่วนบุคคลจะรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน ก็ต่อเมื่อผู้บริหารระดับสูงของตนมีความเมตตา ให้การดูแลเป็นอย่างดี เห็นคุณค่าในการทำงาน คอยชื่นชม ยกย่องและให้เกียรติเลขานุการส่วนบุคคล

### (2) ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน

ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน ได้รับการระบุว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 ใน 10 คน โดยงานเลขานุการส่วนบุคคลจะมีคุณค่ามากขึ้น ถ้าตัวผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการทำงาน รักงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีความตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด มีความกระตือรือร้นในการทำงานและอยากเรียนรู้หาประสบการณ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ

### (3) ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยใหม่ที่ผู้วิจัยค้นพบว่าส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน โดยได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 ใน 10 คนว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน นั่นคือเลขานุการส่วนบุคคลจะรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคล และให้โอกาสในความก้าวหน้าทางอาชีพ ซึ่งแม้ว่าความก้าวหน้าทางอาชีพของสายงานเลขานุการส่วนบุคคล (Career path) จะเติบโตได้ไม่มาก แต่ก็ยังสามารถเติบโตได้ เพียงแต่ต้องอาศัยเวลา หรืออาจจะเติบโตไปในทางอื่นแทน เช่น การเปลี่ยนสายงาน การเปลี่ยนไปทำงานในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น หรือเปลี่ยนไปทำงานให้กับผู้บริหารที่มีระดับที่สูงขึ้นและมีชื่อเสียงในวงการธุรกิจมากขึ้น เป็นต้น เพื่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

### (4) ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน

ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน เป็นปัจจัยที่ได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 คน ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน กล่าวคือเลขานุการส่วนบุคคลจะรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน ก็ต่อเมื่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ทำมีความเหมาะสมกับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ทำงานของตนเอง มีความสอดคล้องกับทัศนคติของตนเอง มีความ

รับผิดชอบในงานต่างๆอย่างสมเหตุสมผล ไม่มากหรือน้อยเกินไป รวมถึงลักษณะงานต้องไม่ง่ายและไม่อยากเกินไป มีงานใหม่ๆให้ทำอย่างหลากหลาย ไม่ซ้ำซากจำเจ

#### (5) ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน เป็นปัจจัยที่ได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 คน ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน กล่าวคือเลขานุการส่วนบุคคลจะรับรู้ถึงคุณค่าอยู่ในงาน ก็ต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมกับอายุงาน ประสบการณ์ทำงาน และความรับผิดชอบที่ต้องทำ

#### (6) ปัจจัยทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ได้รับการระบุว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 คน โดยเลขานุการส่วนบุคคลจะรับรู้ถึงคุณค่าอยู่ในงานได้ เมื่อตนเองได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถและประสบการณ์ รวมถึงได้แสดงศักยภาพในตนเองอย่างเต็มที่ มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ไม่ถูกปิดกั้นทางความคิดเห็นหรือพฤติกรรม

#### (7) ปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม เป็นปัจจัยที่ได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 คน ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน กล่าวคือ การที่เลขานุการส่วนบุคคลได้รับการพัฒนาระดับจิตใจ รู้จักมีความซื่อสัตย์ รักษาความลับของผู้บริหารระดับสูงและองค์การ รวมถึงเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของบุคคลได้นั้น ย่อมเป็นการสร้างคุณค่าให้กับงานเลขานุการส่วนบุคคล

#### (8) ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์การ

ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์การ ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน กล่าวคือการมีเพื่อนร่วมงานและทีมงานที่ดี คอยช่วยเหลือการทำงาน พึ่งพากันและกัน ไม่มีปัญหาต่อกัน จะส่งผลทำให้เลขานุการส่วนบุคคลรับรู้ถึงคุณค่าในการทำงาน

#### (9) ปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์การ

ปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์การเป็นปัจจัยที่ได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูลเพียง 1 คน ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน กล่าวคือการที่องค์การมีนโยบายที่ดี มีความยุติธรรมในองค์การ มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการเคารพสิทธิของบุคคล และมีการยอมรับจากผู้บริหารระดับสูง ย่อมส่งผลทำให้เลขานุการส่วนบุคคลรับรู้ถึงคุณค่าในการทำงาน



### (10) ปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นอีกปัจจัยใหม่ที่ผู้วิจัยค้นพบว่าส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน โดยได้รับการระบุจากผู้ให้ข้อมูล 1 คน กล่าวคือเลขานุการที่สามารถจัดการเวลาระหว่างเวลาพักผ่อนส่วนตัวและเวลาทำงานได้อย่างลงตัว จะช่วยให้เกิดการรับรู้ถึงคุณค่างานที่ดีขึ้น

#### 5.1.3 สภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work)

การศึกษาคั้งนี้ นอกจากผู้วิจัยจะสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) และระบุถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานแล้ว ผู้วิจัยยังสนใจที่จะทำการศึกษาสภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) อีกด้วย ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการสรุปประเด็นปัญหาที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน ดังนี้



ภาพที่ 5.11 สภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work), โดย ผู้วิจัย



จากแผนภาพข้างต้นจะเห็นว่าสภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเด็นหลักต่อไปนี้

- 1) ปัญหาภายในตนเอง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานเลขานุการส่วนบุคคล ได้แก่ ปัญหาการขาดแรงจูงใจภายในและการปฏิบัติตัวที่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคล
- 2) ปัญหาจากภายในองค์กร ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร ได้แก่ ปัญหาเพื่อนร่วมงานในองค์กรและองค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคล
- 3) ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงของตนเอง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้บังคับบัญชาของเลขานุการส่วนบุคคล ได้แก่ ปัญหาเรื่องการมอบหมายงานของผู้บริหารระดับสูง และการไม่ได้รับคำชื่นชมและยกย่องจากผู้บริหารระดับสูง
- 4) ปัญหาจากสังคมภายนอก ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากบุคคลหรือสังคมภายนอก ได้แก่ การมีทัศนคติต่องานที่ไม่ดีจากคนภายนอก และการมีอคติเรื่องเพศของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการส่วนบุคคล และ
- 5) ปัญหาเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคง ได้แก่ ปัญหาความก้าวหน้าทางอาชีพของสายงานเลขานุการส่วนบุคคล (Career path)

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ตามทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยจึงได้สรุปไว้ในบทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลและนำมาสรุปผล สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

### 5.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

จากการศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดจากงานวิจัยทั้งหมด 6 งานวิจัย ได้แก่ งานวิจัยของ Snir & Harpaz (2002) May, Gilson & Harter (2004) Morin (2008) Lips-Wiersma & Morris (2009) Steger, Dik & Duffy (2012) และ Steenkamp & Basson, (2013) จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและเปรียบเทียบปัจจัยต่างๆของงานวิจัยเหล่านี้ โดยได้ทำการสรุปเป็นทั้งหมด 7 ปัจจัย อันได้แก่

- (1) ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน
- (2) ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน
- (3) ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน

- (4) ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร
- (5) ปัจจัยทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- (6) ปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร
- (7) ปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม

การศึกษาในครั้งนี้ทำให้พบว่ายังมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งยังไม่มีการศึกษาค้นพบมาก่อน ทั้งหมด 3 ปัจจัย อันได้แก่ ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย) ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ซึ่งจากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 5.2.1.1 ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย)

ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย) เป็นปัจจัยใหม่ที่ผู้วิจัยค้นพบว่าส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน และเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานเลขานุการส่วนบุคคล กล่าวคือผู้บริหารระดับสูงของเลขานุการส่วนบุคคลมีผลอย่างมากที่ทำให้เลขานุการส่วนบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีคุณค่ามากน้อยเพียงใด โดยเลขานุการส่วนบุคคลจะรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน ก็ต่อเมื่อผู้บริหารระดับสูงของตนมีความเมตตา ให้การดูแลเป็นอย่างดี เห็นคุณค่าในการทำงาน คอยชื่นชม ยกย่องและให้เกียรติ เพราะฉะนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงมีความสำคัญในการช่วยผลักดันให้เกิดงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) โดยผู้บริหารควรเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งเรื่องทัศนคติและพฤติกรรม คอยให้กำลังใจ ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน และดูแลรักษาความรู้สึกผูกพันในงานของผู้ปฏิบัติงานให้ได้ นอกจากนี้ผู้บริหารก็ควรเป็นผู้นำทางด้านศีลธรรมด้วย ใช้อำนาจการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเป็นผู้นำ ทั้งยังสามารถรักษาผู้ปฏิบัติงานให้คงอยู่ในองค์กร และสนับสนุนค่านิยมหลักขององค์กรได้

#### 5.2.1.2 ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน

การที่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลขาดแรงจูงใจภายในในการทำงานย่อมส่งผลให้ไม่เกิดการรับรู้ถึงคุณค่าในงาน (Meaningful Work) ทั้งนี้เพราะการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกขาดแรงผลักดันในการทำงาน ไม่กระตือรือร้นที่จะทำงาน อาจจะเป็นเพราะการขาดความสนใจในงานหรืออื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Overell (2008, p.38) ที่ได้กล่าวว่างานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) เกิดมาจากแรงจูงใจซึ่งผสมผสานอยู่ในความสมดุลในการทำงานและเป็นจุดเริ่มต้นที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน หนึ่งใน

นั่นคือ Craft motives คือ แรงจูงใจที่จะแสวงหาและยึดอุดมการณ์การทำงานแบบมืออาชีพ เพื่อสร้างผลงานที่ดีที่สุด จนเกิดการพัฒนาศักยภาพ (Talents) และความสนใจงาน (Interests) และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ May, Gilson & Harter (2004, p.14) ซึ่งอธิบายเกี่ยวกับ Psychological meaningfulness หรือคุณค่าทางจิตวิทยาของการทำงาน ไว้ว่าโดยส่วนมากบุคคลมักมีแรงจูงใจที่จะแสวงหาความหมายในงานของพวกเขา ซึ่งเมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่างานที่ทำได้คุณค่าและความหมาย ก็จะนำไปสู่ความรู้สึกแปลกแยกหรือไม่เกิดความผูกพันในงานได้ (Disengagement)

### 5.2.1.3 ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยใหม่ที่ผู้วิจัยค้นพบว่าส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน นั่นคือเลขานุการส่วนบุคคลจะรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคล และให้โอกาสในความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career path) ทั้งนี้ยังไม่มีการวิจัยใดที่กล่าวถึงปัจจัยนี้

### 5.2.1.4 ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน

การมีทัศนคติที่ดีต่องานเลขานุการส่วนบุคคล เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่ช่วยสร้างการรับรู้คุณค่าที่ดีในงานเลขานุการส่วนบุคคล เพราะการมีใจรักงาน มีทัศนคติที่ดีต่อการของตน รวมทั้งการมีความรู้ ทักษะ และความสามารถสอดคล้องกับหน้าที่งานที่ต้องทำ จะช่วยให้เกิดความรู้สึกว่าเราได้ทำงานที่เหมาะสมกับความเป็นตัวเอง ไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเอง หรือแม้กระทั่งในเรื่องของตัวงานที่ง่ายไป หรือน้อยเกินไป ก็ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าในงานเช่นกัน ตามที่ May, Gilson & Harter (2004, p.14) ได้ค้นพบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทัศนคติต่องาน 2 ปัจจัย ได้แก่ การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job enrichment) และบทบาทการทำงานที่เหมาะสม (Work role fit) รวมถึง Steger, Dik & Duffy (2012) ซึ่งกล่าวว่าการให้ความหมายในเชิงบวกต่องานที่ทำ (Positive Meaning) ผ่านการพิจารณาจากรูปแบบลักษณะของงาน (Job characteristics model) นั้น มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการรับรู้งานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work)

### 5.2.1.5 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทน

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ในงานเลขานุการส่วนบุคคล เนื่องจากเลขานุการส่วนบุคคลโดยส่วนใหญ่จะได้ค่าตอบแทนที่สูง หรืออยู่ในระดับพึงพอใจ ซึ่งประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Snir & Harpaz (2002) ที่ได้อธิบายว่าการทำงานของผู้คนส่วนใหญ่ล้วนมีแรงจูงใจจากการได้รับผลประโยชน์ในการทำงานของเขา ซึ่งความสำคัญของผลตอบแทนจะมีความน่าดึงดูดใจแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคลและตามความสามารถของเขาในการตอบสนองต่อ

ความต้องการที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าตอบแทนที่เป็นการแสดงถึงความสำคัญต่อผู้ที่ปฏิบัติงานเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งเลขานุการหลายคนต้องการ นั่นคือค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น คำชื่นชม การยกย่อง เป็นต้น โดยประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Morin (2008) ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยการให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Recognition) นั่นคือ ผู้บริหารระดับสูงและเพื่อนร่วมงานควรจะต้องให้ความเคารพและมีความภาคภูมิใจในตัวผู้ปฏิบัติงาน มีระบบงานและระบบเงินเดือนที่น่าพอใจ และมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการรับรู้ได้ว่างานที่ทำมีคุณค่าและความหมาย

ทั้งนี้ยังมีงานวิจัยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ในบริบทของอาชีพอื่นๆ โดยทวิศ บิลมาศ (2550, น.95-96) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องการสร้างคุณค่าในงานรักษาความปลอดภัย (ร.ป.ภ.) พบว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยโดยหลักแล้วจะให้ความสำคัญกับการมีรายได้สูง และการได้รับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งแตกต่างจากงานเลขานุการส่วนบุคคลที่ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและค่าตอบแทนมีความสำคัญในระดับปานกลางเท่านั้น เพราะปัจจัยที่สำคัญและส่งผลต่องานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) สำหรับงานเลขานุการส่วนบุคคลมากที่สุด คือปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย)

#### 5.2.1.6 ปัจจัยทางด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

การที่เลขานุการส่วนบุคคลได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการทำงานอย่างเต็มที่ ในขณะที่เดียวกันก็ได้พัฒนาศักยภาพของตัวเองไปควบคู่กัน จะทำให้เกิดความรู้สึกถึงความก้าวหน้าในชีวิตและการทำงาน ซึ่งความก้าวหน้าในชีวิตและการทำงานนั้น ถือเป็นสภาพปัญหาอย่างหนึ่งของงานเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lips-Wiersma & Morris (2009) โดยจะเห็นว่าปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 2 อย่าง ได้แก่ การพัฒนาและเป็นตัวเองอย่างเหมาะสม (Developing and becoming self) และการได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ (Expressing full potential)

#### 5.2.1.7 ปัจจัยทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ปัจจัยเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่เลขานุการส่วนบุคคลหลายคนให้ความสำคัญและมีผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานเลขานุการส่วนบุคคล เพราะในหลายๆความคิดเห็นพบว่างานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่ไม่ได้เอื้อต่อประโยชน์ส่วนรวมโดยตรง และประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะเป็นสำหรับผู้บริหารระดับสูงเพียงคนเดียวเป็นหลัก เพราะฉะนั้นปัจจัยนี้จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้เลขานุการส่วนบุคคลไม่ได้รับรู้ถึงคุณค่าเท่าที่ควร ดังเช่นที่ Morin (2008) ได้อธิบายถึงปัจจัยด้านเป้าหมายและสร้างประโยชน์ทางด้านสังคม (Social purpose and

usefulness) ivaว่าการที่ผู้ปฏิบัติงานจะรับรู้ได้ถึงคุณค่าและความหมายของการทำงานนั้น ก็จำเป็นต้องทำให้งานที่ทำอยู่ถูกมองว่าเป็นประโยชน์กับผู้อื่นหรือสังคมโดยทั่วไป และปัจจัยด้านความถูกต้องทางศีลธรรม (Moral correctness) โดยอธิบายว่าการทำงานจะมีคุณค่าและมีความหมาย ก็ต่อเมื่อได้ทำการพิจารณาถึงควมมีคุณธรรม (Morality) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งในประเด็นหลังนี้ ก็มีความสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ที่พบว่าผู้ที่ปฏิบัติงานเลขานุการส่วนบุคคล มีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เรื่องความซื่อสัตย์และการเก็บรักษาความลับ เพื่อสร้างคุณค่าที่ดีให้กับงานเลขานุการส่วนบุคคล รวมไปถึงมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Michaelson (2008, p.337) ซึ่งกล่าวว่า Meaningful Work เป็นความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือผู้ปฏิบัติงานที่มีโอกาสที่จะใช้ความสามารถของเขาให้กับโครงการที่มีคุณค่า และทำเพื่อวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์กร ตระหนักเน้นเรื่องคุณค่าทางสังคม เช่น การทำงานซึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม (The social contribution)

#### 5.2.1.8 ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร

ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลรับการรับรู้คุณค่าและความหมายในงาน (Meaningful Work) เพราะเลขานุการส่วนบุคคลหลายคนให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ กล่าวคือบางคนแม้ว่าจะไม่รับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานในระดับมากเท่าที่ควร แต่ก็ยังคงทำงานอยู่ในตำแหน่งเดิม เพราะสภาพแวดล้อม เพื่อนร่วมงานดี ซึ่งประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Morin (2008) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยคุณภาพของความสัมพันธ์ (The quality of relationships) โดยกล่าวว่าการทำงานจะมีความหมาย ก็ต้องดำเนินการในสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดการพัฒนาของความสัมพันธ์แบบมืออาชีพ มีการติดต่ออย่างสร้างสรรค์ และมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี รวมถึงให้ความร่วมมือในการร่วมกันคิด สนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมถึงงานวิจัยของ Lips-Wiersma & Morris (2009) ก็ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแหล่งที่มาที่ก่อให้เกิดงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) ซึ่งประกอบด้วย การมีค่านิยมร่วม (Sharing values) การพึ่งพาอาศัยกัน (Belonging) และการทำงานร่วมกัน (Working together)

#### 5.2.1.9 ปัจจัยทางด้านระบบการบริหารงานขององค์กร

การที่องค์กรให้ความสำคัญกับงานเลขานุการส่วนบุคคล เคารพสิทธิ และให้เกียรติในตำแหน่งงานนี้ มีนโยบายการดำเนินการที่ดี มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญผู้บริหารระดับสูงมีการยอมรับการทำงานของเลขานุการส่วนบุคคล ย่อมส่งผลต่อการรับรู้งานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) ตามที่งานวิจัยของจำปี วงศ์นาค และวิบูลย์ วัฒนนามกุล (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องคุณค่าในงานของเภสัชกร โดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์

โดยกล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการสร้างคุณค่าในงาน คือ นโยบายการพัฒนาคุณภาพขององค์กร การยอมรับของผู้บริหารระดับสูง และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีกหนึ่งชิ้นที่สนับสนุนข้อมูลของการศึกษาข้างต้น นั่นคืองานวิจัยของ Morin (2008, p.42) ซึ่งได้อธิบายว่างานที่มีคุณค่าและความหมายเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการบริหารและจัดการองค์กรในรูปแบบที่ทำให้ทุกคนรู้สึกพอใจ เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานและเสริมความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานได้ โดยงานวิจัยของ Morin แสดงให้เห็นว่างานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work) จะเกิดขึ้นได้ เมื่อองค์กรมีการดำเนินการอย่างมีความรับผิดชอบ มีความถูกต้องทางศีลธรรม และมีการเคารพคุณค่าของความเป็นมนุษย์ โดยต้องยึดหลักความยุติธรรม ความเท่าเทียมกัน และเคารพในศักดิ์ศรีของมนุษย์ เช่น ผู้บริหารควรให้เกียรติและคำนึงถึงความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความปลอดภัย มีความยุติธรรม และมีความเท่าเทียมกัน ในขณะเดียวกันองค์กรควรให้ความสำคัญในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สนับสนุนความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เป็นต้น

#### 5.2.1.10 ปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นอีกปัจจัยใหม่ที่ผู้วิจัยค้นพบว่าส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน กล่าวคือเลขานุการที่สามารถจัดการเวลาระหว่างเวลาพักผ่อนส่วนตัวและเวลาทำงานได้อย่างลงตัว จะช่วยให้เกิดการรับรู้ถึงคุณค่างานที่ดีขึ้น โดยจะเห็นว่ายังไม่มีการวิจัยใดที่ปรากฏว่าปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน

#### 5.2.2 ผลกระทบของงานที่มีคุณค่าและความหมาย (Meaningful Work)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทำให้ค้นพบว่าเลขานุการส่วนบุคคลซึ่งมีการรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานอย่างมามากนั้น โดยส่วนใหญ่มักมีความรู้สึกรักและชอบในงานที่ตนเองทำค่อนข้างมาก มีความเต็มใจและทุ่มเทที่จะทำงานเป็นอย่างมาก และไม่เปลี่ยนไปทำงานในสายงานอื่นๆ แต่ยังคงอยู่ในสายงานเลขานุการส่วนบุคคลตามเดิมมาโดยตลอด ทั้งนี้เพราะเลขานุการส่วนบุคคลเหล่านี้รู้สึกเกิดความผูกพันกับงาน (Job engagement) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) รวมถึงความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูงของตนด้วย ซึ่งประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jung & Yoon (2016, p.61) โดยกล่าวไว้ว่าการทำงานที่มีคุณค่าและความหมายจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในงาน (Job engagement) รู้สึกรักและมีความสุขในการทำงาน (Passion) มีความทุ่มเท แรงกายแรงใจ ทำงานอย่างมีพลังและซึบซึบไปกับงานที่ทำ และเกิดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) คือมีความเชื่อมั่นในองค์กร ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และพยายามทุ่มเทการทำงานอย่างมากในนามขององค์กร ซึ่งเมื่อ

พนักงานมีความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ย่อมส่งผลให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน

### 5.3 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงวิชาการ

งานวิจัยนี้ทำให้ค้นพบว่า การรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ทำให้เกิดการค้นพบปัจจัยใหม่ที่ยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน ซึ่งมีทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย) ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ทั้งนี้ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย) ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญและส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ถูกกล่าวถึงจากผู้ให้ข้อมูลจำนวนมากที่สุด เพราะเลขานุการคือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดผู้บริหารระดับสูงมากที่สุด จึงทำให้ปัจจัยนี้มีผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าในงานค่อนข้างมาก รองลงมาคือปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูง จำเป็นต้องมีใจรักในงานที่ทำ มีความรับผิดชอบ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน จึงเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าในงาน

นอกจากนี้การศึกษานี้ยังทำให้ทราบถึงสภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) เช่น ปัญหาเรื่องความก้าวหน้าทางอาชีพของสายงาน (Career path) การมอบหมายงานของผู้บริหารระดับสูง การไม่ได้รับคำชื่นชมและยกย่องจากผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น ซึ่งสภาพปัญหาต่างๆนั้น เป็นอุปสรรคที่ทำให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลไม่รับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน

### 5.4 ข้อเสนอแนะในเชิงบริหาร

การศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในประเด็นต่างๆเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในเชิงบริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการบริหารงานเลขานุการส่วนบุคคล ดังนี้

(1) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ทำให้ทราบว่าผู้บริหารระดับสูง มีความสำคัญอย่างมากต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานเลขานุการส่วนบุคคล เพราะฉะนั้นจึงเป็นข้อเสนอแนะที่สำคัญมากสำหรับผู้บริหารระดับสูงในองค์กรต่างๆ ที่ควรจะทำให้ความสำคัญกับลูกน้องของตนที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการส่วนบุคคล โดยควรที่จะให้คำชื่นชม ยกย่อง ให้รางวัลกับความความสำเร็จของผู้ช่วยของตน ทำให้เลขานุการส่วนบุคคลรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีส่วนในการทำให้งานประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างสภาพภูมิใจให้แก่เลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งคอยสนับสนุนงานของผู้บริหารระดับสูงมาโดยตลอด กล่าวคือผู้บริหารระดับสูงควรมีความสัมพันธ์กับเลขานุการส่วนบุคคลแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader Member Exchange Theory : LMX) โดยควรจะเป็นรูปแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกแบบในกลุ่ม (In-group) เพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อใจและไว้วางใจต่อกัน คอยให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน (Contribution) มีความจงรักภักดี (Loyalty) มีความชอบพอ (Affection) และมีความเคารพในความเป็นมืออาชีพ (Professional respect) ซึ่งกันและกัน ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์นี้จะทำให้ผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการส่วนบุคคลได้มีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรง และรู้ความคาดหวังของแต่ละฝ่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของทั้ง 2 ฝ่ายร่วมกันได้ ตลอดจนเกิดเป็นความรู้สึกมีคุณค่ากับงานที่ทำ (Meaning work)

(2) องค์กรควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้และศักยภาพของผู้ที่ปฏิบัติงานเลขานุการส่วนบุคคล โดยจะเห็นได้ว่าในเรื่องความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ทศนคติ (Attitude) ของเลขานุการ มีความสำคัญต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน เพราะฉะนั้นองค์กรควรเสริมสร้างให้มีแผนการจัดการความรู้ของงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล คือการสร้าง Knowledge Assets (KA) ของงานขึ้นมา โดยจะใช้การจัดการความรู้ในลักษณะที่เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน (Knowledge Sharing) วัตถุประสงค์สำคัญในการทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ก็เพื่อให้เกิดการแชร์ความรู้เชิงประสบการณ์หรือความรู้ที่อยู่ภายในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ออกมาให้ผู้อื่นที่ประกอบอาชีพเดียวกันได้เรียนรู้และเกิดการพัฒนาร่วมกัน ซึ่งสำหรับงานเลขานุการส่วนบุคคลความรู้นั้นไม่ได้มีอยู่ในตำรา แต่ความรู้นั้นมาจากภายในตัวบุคคลและประสบการณ์ทำงานที่สั่งสมมา (Tacit Knowledge) ซึ่งเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละคนย่อมมีอยู่ในตนเอง ถ้านำความรู้เหล่านี้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ก็ย่อมเกิดประโยชน์ต่ออาชีพนี้มากขึ้น เราสามารถตกผลึกความรู้เหล่านี้ออกมาต่อยอดและคิดหาแนวทางใหม่ๆ มาใช้ประโยชน์กับการทำงานได้ ซึ่งนี่ก็คือการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานของตนเอง จนกระทั่งตอบสนองต่อเป้าหมาย 3 ระดับ อันได้แก่ ระดับคน (Individual) คือ เกิดความรู้สึกถึงคุณค่า(Value)ในตนเอง



รับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ทำ (Meaningful Work) ระดับกลุ่ม (Group) คือทุกคนที่เข้าร่วมกลุ่มเกิดเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และระดับองค์กร (Organization) คือองค์เกิดการพัฒนามีความสุข ซึ่งเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ที่เหมาะสมกับการจัดการความรู้ของงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล อาทิ Community of Practice (CoP) หรือชุมชนนักปฏิบัติ การทำ Success Story Telling เป็นต้น

(3) การที่จะทำให้เลขานุการส่วนบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน รู้สึกรักในงานที่ทำนั้น ควรที่จะต้องเปลี่ยนแปลงในระดับของความเชื่อของคน โดยพยายามทำให้เขามองงานที่ทำให้เป็นบวก ให้เกิดความภาคภูมิใจในงานของตน เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้และพัฒนา โดยการนำเอาเครื่องมือในการจัดการความรู้ Appreciative Inquiry: AI มาแก้ปัญหาเรื่องการมองไม่เห็นคุณค่าในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเปลี่ยนแปลงที่ระดับความเชื่อ โดยสิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมาก็คือ สามารถสร้างแรงผลักดัน (Empower) กับคนได้เป็นอย่างดี ในการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง ทำให้มองเห็นงานที่ทำมีคุณค่ายิ่งขึ้น (Meaningful Work)

## 5.5 ข้อจำกัดในงานวิจัย

(1) เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติตำแหน่งนี้ในประเทศไทยมีจำนวนค่อนข้างน้อยมาก จึงทำให้มีความลำบากในการหาผู้ให้ข้อมูล เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ในเรื่องที่ต้องการศึกษา

(2) ผู้ให้ข้อมูลบางคนไม่สะดวกให้สัมภาษณ์ในเวลาที่มีนัดหมายไว้แล้ว จึงทำให้จำเป็นต้องเลื่อนเวลานัดสัมภาษณ์ใหม่อีกครั้ง

(3) ข้อมูลบางอย่างที่ได้จากการสัมภาษณ์ยังมีความชัดเจนไม่เพียงพอ เพราะผู้ให้ข้อมูลบางคนไม่สมัครใจในการให้ข้อมูลของผู้บริหารระดับสูงหรือขององค์กรของตน เนื่องจากขัดต่อจรรยาบรรณของการทำงานตำแหน่งเลขานุการส่วนบุคคล นั่นคือต้องรักษาความลับทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของตน

## 5.6 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

(1) การวิจัยเกี่ยวกับคุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลในเชิงคุณภาพสามารถขยายการศึกษาไปยังงานอาชีพอื่นๆ หรือตำแหน่งงานอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ถึงคุณ

ค่าที่อยู่ในงานจากหลายๆอาชีพ เช่น อาชีพครู อาชีพแม่บ้าน อาชีพตำรวจ พนักงานระดับล่างขององค์กร ผู้ใช้แรงงานในโรงงาน (Blue-collar workers) เป็นต้น

(2) หากมีการทำวิจัยเรื่องนี้ในครั้งต่อไป อาจจะทำการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ เช่น การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้แลกเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้สึก การรับรู้ พฤติกรรม และแสดงความคิดเห็นร่วมกันในกลุ่มที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคล ในเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล เป็นต้น

(3) ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาแยกในแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล เช่น ปัจจัยทางด้านทัศนคติต่องาน ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจภายใน ปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นต้น เพื่อให้การศึกษามีความชัดเจนและมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

## 5.7 ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

### 5.7.1 ความรู้เกี่ยวกับคุณค่าในงาน (Meaningful Work) ของงานเลขานุการส่วนบุคคล

งานทุกงานล้วนมีคุณค่าในงาน (Meaningful Work) แตกต่างกันไปตามการรับรู้คุณค่าในงานของแต่ละคน เพราะเรื่องคุณค่าในงาน (Meaningful Work) เป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติระดับบุคคล ซึ่งปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ก็จะส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของบุคคลนั้น ทั้งนี้จากการศึกษาทำให้พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ก็คือ ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้านาย เพราะฉะนั้นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเกี่ยวข้องในการบริหารงานเลขานุการส่วนบุคคล ก็คือเรื่องภาวะผู้นำ (Leadership) เพราะคนที่เป็นผู้บริหารซึ่งมีเลขานุการส่วนบุคคล มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้เรื่องของภาวะผู้นำในการบริหารจัดการคนให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เกิดความเคารพรัก และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) โดยความสัมพันธ์ของผู้บริหารระดับสูงกับเลขานุการส่วนบุคคลนั้น ควรมีลักษณะของความเป็นมิตร ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader Member Exchange Theory : LMX) กล่าวคือ ผู้บริหารระดับสูงควรมีความเมตตา ดูแล และให้เกียรติเลขานุการส่วนบุคคลเป็นอย่างดี เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่เลขานุการส่วนบุคคล และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management) ทั้งค่าจ้าง (Wage) เงินเดือน (Salary) ที่เป็นค่าตอบแทนโดยตรง และประโยชน์ที่ให้กับพนักงาน ที่เป็นค่าตอบแทนโดยอ้อม เช่น การประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น เพราะการให้

ความสำคัญกับเรื่องการบริหารค่าตอบแทน มีส่วนสำคัญทำให้พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำแหน่งงานเลขานุการส่วนบุคคล ที่มีสายงานที่ไม่เติบโตมากนัก การเพิ่มค่าตอบแทน จะเปรียบเสมือนการแสดงถึงความก้าวหน้าในงานเลขานุการส่วนบุคคลอย่างหนึ่ง

### 5.7.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัย

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้ถึงกระบวนการศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อหาข้อสรุปของประเด็นที่ยังไม่เคยมีผู้ใดศึกษามาก่อน ซึ่งมีความท้าทายเป็นอย่างมาก ตั้งแต่กระบวนการการเลือกผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้ เป็นตำแหน่งอาชีพที่มีผู้ปฏิบัติงานจำนวนน้อย และเข้าถึงยาก ซึ่งการนำเอาวิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) มาใช้ถือว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัยครั้งนี้ เพราะช่วยทำให้เกิดความสะดวกในการหาผู้ให้ข้อมูลได้ค่อนข้างมาก เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานเลขานุการส่วนบุคคลโดยส่วนใหญ่จะเคยมีประสบการณ์ทำงานร่วมกันมาก่อนแล้ว ผู้วิจัยจึงอาศัยการแนะนำของผู้ให้ข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์เก็บข้อมูลไปแล้ว เพราะฉะนั้นจึงเห็นได้ว่าวิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) เป็นวิธีที่ได้ผลอย่างมาก สำหรับงานวิจัยที่หาผู้ให้ข้อมูลยากหรือมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลน้อย

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้เรียนรู้ถึงวิธีการเก็บข้อมูลในแบบที่ผู้วิจัยไม่เคยรู้มาก่อน นั่นคือ การเก็บข้อมูลโดยนำแบบประเมินที่มีผู้ทำการศึกษาไว้แล้วมาให้ผู้ให้ข้อมูลประเมินความเข้าใจ และแสดงระดับความคิดเห็นเบื้องต้นก่อน แล้วจึงนำผลคะแนนที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อ ซึ่งผู้วิจัยได้เรียนรู้ว่าวิธีการนี้ช่วยให้การเก็บข้อมูลมีความสะดวกและครอบคลุมในประเด็นที่จะศึกษา เพราะมีแนวคำถามที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษาไว้อยู่แล้ว ทำให้ไม่ต้องคิดแนวคำถามใหม่ เพียงแค่ปรับเพิ่มเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นเท่านั้น

ทั้งนี้ผู้วิจัยยังได้เรียนรู้วิธีการวิเคราะห์ สรุป และอภิปรายผลการศึกษา ได้ฝึกการใช้ความคิดที่เป็นระบบมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำแผนภาพสรุปผลการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยเกิดการตกผลึกความรู้ และมองเห็นภาพที่เป็นรูปธรรมชัดเจนยิ่งขึ้น และยังได้เห็นอุปสรรคในการทำงานวิจัยที่เกิดขึ้น เช่น ผู้ให้ข้อมูลตอบไม่ตรงคำถาม เป็นต้น

### 5.7.3 ความรู้เกี่ยวกับการทำงานของตนเองและความรู้เกี่ยวกับตนเอง

เดิมที่ผู้วิจัยมีความเข้าใจมาโดยตลอดว่างานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่ไม่มีคุณค่าและมีความหมาย เพราะเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่นๆ แล้ว งานของเลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่ง่าย ใครๆก็สามารถทำได้ ไม่ได้มีส่วนช่วยในการคิดหรือแสดงออกทางความคิดเห็นใดๆ เพราะอำนาจการคิดและการตัดสินใจโดยส่วนมากขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูงเป็นหลัก มีเพียงงานบางอย่างเท่านั้นที่จำเป็นต้องใช้การตัดสินใจด้วยตนเอง เพราะฉะนั้นจึงคิดว่างานเลขานุการส่วนบุคคลไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการเลือกตัดสินใจหรือแก้ปัญหาต่างๆใน

การทำงาน เพียงแค่ทำทุกอย่างตามคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงและตอบสนองความต้องการของผู้บริหารระดับสูงไปเท่านั้น ดังนั้นจึงรู้สึกว่างานเลขานุการส่วนบุคคลที่ตัวเองทำอยู่เป็นงานที่ไร้คุณค่า ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ทักษะ ความรู้เท่าใดนัก ไม่มีความก้าวหน้าทางสายอาชีพ แม้ว่างานอาชีพนี้จะให้ผลตอบแทนที่สูง แต่ผู้วิจัยกลับไม่รู้สึกว่างานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรหรือสังคม จนท้ายที่สุดก็มองไม่เห็นคุณค่าของตัวเอง ดังนั้นจึงทำให้ขาดแรงจูงใจที่จะทำงาน ขาดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ซึ่งหลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องนี้ ก็ทำให้ได้เห็นมุมมองและทัศนคติเรื่องการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของเลขานุการส่วนบุคคลท่านอื่นๆ ซึ่งมีบางส่วนที่มีความคิดเห็นตรงกัน และในขณะเดียวกันก็มีบางส่วนที่มีความคิดเห็นต่างกัน

การที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์และพูดคุยกับเลขานุการส่วนบุคคลหลายๆคน ทำให้เกิดการตถกผลึกทางความคิดบางอย่างขึ้นมาได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับเลขานุการส่วนบุคคลที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความก้าวหน้าทางอาชีพงานเลขานุการส่วนบุคคล ข้อมูลที่ได้รับมาจากบุคคลเหล่านี้ล้วนเป็นประโยชน์ และเป็นสิ่งที่ไม่เคยรู้มาก่อน ทำให้ผู้วิจัยเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิดขึ้นมาว่า ในความเป็นจริงงานเลขานุการส่วนบุคคลก็เป็นงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย และมีหนทางที่จะก้าวหน้าเติบโตในสายงานได้ ประสบการณ์จากเลขานุการส่วนบุคคลหลายๆคน ทำให้เรียนรู้วิธีการรับมือและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และยังเกิดทัศนคติที่ดีต่องานของตนเองมากขึ้น เพราะฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่างานวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้และมุมมองใหม่ๆที่ดีของงานเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างแรงจูงใจที่ดีในการทำงานของตนเอง

## 5.8 ข้อสรุป

การวิจัยเรื่อง “คุณค่าที่อยู่ในงานของความเป็นเลขานุการส่วนบุคคล” ทำให้ทราบว่าในภาพรวมแล้วเลขานุการส่วนบุคคลมีการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) อยู่ในระดับสูง เนื่องจากเลขานุการส่วนบุคคลคือผู้ที่ทำงานใกล้ชิดผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และต้องทำงานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของตน ทั้งงานที่เป็นงานขององค์กรและงานในเรื่องส่วนตัว พร้อมทั้งดูแลอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารระดับสูงของตนในทุกๆด้าน เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงเกิดความราบรื่นในการดำเนินการต่างๆ ทั้งนี้จากการศึกษาทำให้ได้ข้อสังเกตว่าเลขานุการส่วนบุคคลที่มีอายุงานมาก ย่อมมีการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานมากขึ้นไปด้วย เพราะได้รับความก้าวหน้าและความสำเร็จในชีวิตการทำงาน รวมถึงเกิดความผูกพันกับงาน (Job engagement) และมีความรักในงานสูง ซึ่งเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละคนก็มีการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานในแต่ละประเด็นแตกต่างกัน

ออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสาเหตุและปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลมากที่สุด ก็คือปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย) เพราะผู้บริหารระดับสูงคือผู้ที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อเลขานุการส่วนบุคคลมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญกับเลขานุการส่วนบุคคลของตน โดยการมอบหมายงานที่สำคัญกับองค์กรให้ทำ และเมื่อประสบความสำเร็จด้วยดีแล้ว ก็ควรที่จะให้เกียรติและยกย่องชื่นชมในความสำเร็จต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อให้เลขานุการส่วนบุคคลรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะไม่เช่นนั้นก็จะเกิดสภาพปัญหาต่างๆตามมา ตลอดจนไม่รับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลในที่สุด

## รายการอ้างอิง

### หนังสือและบทความในหนังสือ

- กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม. (2538). *การจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย)*. กรุงเทพฯ : กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม.
- กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. (2548). *การจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ปี 2544 (ฉบับรหัส 6 หลัก) = Thailand standard classification of occupations (TSCO-2001)*. กรุงเทพฯ: กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.
- คณะกรรมการร่าง "แนวปฏิบัตินักวิจัยที่ดี" ที่ประชุมคณบดีคณะสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และผู้อำนวยการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2548). *แนวปฏิบัตินักวิจัยที่ดี*. เชียงใหม่: สถาบัน.
- เจริญ เจษฎาวุธ. (2543). *คู่มือเลขานุการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท พอดี จำกัด.
- บุปผา ศิริธรรม, จรรยา เศรษฐบุตรและเบญจมา ยอดดำเนิน-แอ็ดติง. (2544). *จริยธรรมสำหรับการศึกษาวิจัยในคน*. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปรารมภ์ นพคุณ. (2540). *เทคนิคงานเลขานุการ (Secretarial techniques)*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายเอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2551). *ปรัชญาวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วิภาดา เวทย์ประสิทธิ์, “เครื่องมือการจัดการความรู้ Knowledge Management Tool , จัดโดยภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สงขลา.
- สมชาย วรภิเกษมสกุล. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุดรธานี: อักษรศิลป์การพิมพ์.

### บทความวารสาร

- จำปี วงศ์นาค และวิบูลย์ วัฒนนามกุล. (2556). คุณค่าของเกสรชکر: โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธก. *วารสาร เกสรศาสตร์อีสาน*, 9(1), 15-31.

ณรงค์ศักดิ์ มณีแสง. (2553). การจัดการความรู้. *สารานุกรมศึกษาศาสตร์ (Encyclopedia of Education)*, 44.

มณฑล สรไกรกิติกุล และสุนันทา เสียงไทย. (2556). มิติทางจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) : ความท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Workplace Spirituality: The Challenge for Human Resource Management). *วารสาร มจร.วิชาการ*, 16(32), 129 – 140.

อารีย์วรรณ อ่วมธานี และเบญจรัตน์ สมเกียรติ. (2551). การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก Leader-Member Exchange (LMX). *วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, 2(1), 1-10.

### วิทยานิพนธ์

ทวิศ บิลมาศ. (2550). *การสร้างคุณค่าในงานรักษาความปลอดภัย*. (สารนิพนธ์ตามหลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

ธัญญารัตน์ สันไม. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน : ศึกษาพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการ.

พัชรพรรณ ขึ้นสงวน. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนจิตวิญญาณ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด*. (งานวิจัยส่วนบุคคลตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ศรันยา วิบูลย์ศิริพงษ์. (2549). *บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท*.

(วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิติศาสตร์, สาขาวิชานิติศาสตร์.

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

การจัดการความรู้ สถาบันมะเร็งแห่งชาติ (KMNCI). (28 เมษายน 2559). ประโยชน์ของการจัดการความรู้. สืบค้นจาก <http://www.kmnci.com/km/เกี่ยวกับKM/ประโยชน์ของการจัดการความรู้/tabid/320/language/th-TH/Default.aspx>

- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (3 มกราคม 2559). คู่มือ-แนวทางปฏิบัติงานเลขานุการ Secretary Works. สืบค้นจาก <http://www.op.mahidol.ac.th/orga/data/pdf/คู่มืองานเลขฯ.pdf>
- ประคัลภ์ ปณิตพลังกูร. (30 มกราคม 2555). การทำให้พนักงานเกิดความรักในงาน (Employee work passion). สืบค้นจาก <https://prakal.wordpress.com/2012/01/30>.
- วิจารณ์ พานิช. (16 เมษายน 2559). การจัดการความรู้ สืบค้นจาก [http://huahin.dusit.ac.th/bg/KM/KM\\_Article.pdf](http://huahin.dusit.ac.th/bg/KM/KM_Article.pdf)
- สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.). (16 เมษายน 2559). การจัดการความรู้ (Knowledge Management-KM). สืบค้นจาก <http://www.kmutt.ac.th/gmi/upload/การจัดการความรู้%20km.pdf>
- ภิญโญ รัตนพันธุ์. (12 มีนาคม 2555). Appreciative Inquiry. สืบค้นจาก [www.aithailand.org](http://www.aithailand.org)

#### Articles

- Bowie, N. E. (1998). A Kantian theory of meaningful work. *Journal of Business Ethics*, 17(9), 1083-1092.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Clark, C. (1997). *What it means to be a secretary as perceived by first-year information specialist students: the changing work force: the changing curriculum* (Doctoral dissertation, Lethbridge, Alta.: University of Lethbridge, Faculty of Education, 1997).
- Dienesch, R. M., & Liden, R. C. (1986). Leader-member exchange model of leadership: A critique and further development. *Academy of management review*, 11(3), 618-634.
- Duncan, M. J. (2011). The case for executive assistants. *Harvard Business Magazine*.
- Geldenhuis, M., Laba, K., & Venter, C. M. (2014). Meaningful work, work engagement and organisational commitment. *SA Journal of Industrial Psychology*, 40(1), 01-10.



- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2016). What does work meaning to hospitality employees? The effects of meaningful work on employees' organizational commitment: The mediating role of job engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 59-68.
- Liden, R. C., & Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment through scale development. *Journal of management*, 24(1), 43-72.
- Lips-Wiersma, M., & Morris, L. (2009). Discriminating between 'meaningful work' and the 'management of meaning'. *Journal of Business Ethics*, 88(3), 491-511.
- Lunenburg, F. C. (2010). Leader-member exchange theory: Another perspective on the leadership process. *International journal of management, business and administration*, 13(1), 1-5.
- May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of occupational and organizational psychology*, 77(1), 11-37.
- Michaelson, C. (2008). Work and the most terrible life. *Journal of Business Ethics*, 77(3), 335-345.
- Michaelson, C. (2010). The importance of meaningful work. *MIT Sloan Management Review*, 51(2), 12.
- Milliman, J., Czaplewski, A. J., & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes: An exploratory empirical assessment. *Journal of organizational change management*, 16(4), 426-447.
- Morin, E. M. (2008). *The meaning of work, mental health and organizational commitment*. Institut de recherche en santé et en sécurité du travail du Québec.
- Overell, S. (2008). *Inwardness: the rise of meaningful work*. Work Foundation.
- Snir, R., & Harpaz, I. (2002). Work-leisure Relations: Leisure-orientation and the Meaning of Work. *Journal of Leisure Research*, 34(2), 178-203.

- Steenkamp, P. L., & Basson, J. S. (2013). A meaningful workplace: Framework, space and context. *HTS Theological Studies*, 69(1), 1-9.
- Steger, M. F., Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2012). Measuring meaningful work: The work and meaning inventory (WAMI). *Journal of Career Assessment*, 1069072711436160.
- Tummers, L. G., & Knies, E. (2013). Leadership and meaningful work in the public sector. *Public Administration Review*, 73(6), 859-868.
- Zigarmi, D., Houson, D., Witt, D., & Diehl, J. (2011). Employee Work Passion. *Connecting the Dots, Blanchard Employee Work Passion*, 3.

#### Electronic Media

- Bureau of Labor Statistics. [2010 Mar 11]. Standard Occupational Classification 2010 (SOC). Available from: <http://www.bls.gov/soc/2010/soc436014.htm>
- International Labour Organization (ILO). [2004 Sep 18]. International Standard Classification of Occupation : ISCO-88. Available from: <http://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/isco88/>
- King, M. (2008). PERSONAL ASSISTANT DUTIES AND ATTRIBUTES. Available from: [http://www.personal-assistant-tips.com/Personal\\_Assistant.html](http://www.personal-assistant-tips.com/Personal_Assistant.html)
- Scivicque, C. (2008). The Effective Executive Assistant. Available from: [https://www.nesacenter.org/uploaded/conferences/SEC/2014/handouts/Rick\\_Detwiler/20\\_Detwiler\\_Resources.pdf](https://www.nesacenter.org/uploaded/conferences/SEC/2014/handouts/Rick_Detwiler/20_Detwiler_Resources.pdf)



ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถามเรื่องคุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา และเพื่อเป็นส่วนประกอบในงานวิจัยระดับปริญญาโทของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงขอความกรุณาท่านผู้ให้ข้อมูลทุกท่านตอบคำถามทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และเพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจง :- กรุณาทำเครื่องหมาย (v) ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

คำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล	จริงแน่นอน	ค่อนข้างจริง	จริงและไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงแน่นอน
1. ฉันค้นพบว่าอาชีพของฉันมีคุณค่าและมีความหมาย					
2. ฉันเห็นว่าการทำงานของฉันเป็นงานที่เอื้อต่อความก้าวหน้าในชีวิตของฉัน					
3. งานของฉันไม่ได้แตกต่างจากงานอื่นๆ					
4. ฉันเข้าใจว่างานของฉันมีความหมายต่อชีวิตของฉันอย่างไร					
5. ฉันรู้ดีว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้งานของฉันมีความหมาย					
6. ฉันรู้ว่างานของฉันสร้างความแตกต่างในด้านที่ดีให้กับโลกนี้					
7. งานของฉันช่วยให้ฉันเข้าใจตัวเองมากขึ้น					
8. ฉันค้นพบงานที่มีเป้าหมายที่ฉันต้องการ					

คำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล	จริงแน่นอน	ค่อนข้างจริง	จริงและไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงแน่นอน
9. งานของฉันช่วยให้ฉันเข้าใจสิ่งต่างๆ รอบๆ ตัว					
10. งานที่ฉันทำสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ใหญ่กว่าเดิม					



## ภาคผนวก ข

## The Work and Meaning Inventory

Work can mean a lot of different things to different people. The following items ask about how you see the role of work in your own life. Please honestly indicate how true each statement is for you and your work.

	Absolutely Untrue	Mostly Untrue	Neither True nor Untrue	Mostly True	Absolutely True
1. I have found a meaningful career	1	2	3	4	5
2. I view my work as contributing to my personal growth.	1	2	3	4	5
3. My work really makes no difference to the world.	1	2	3	4	5
4. I understand how my work contributes to my life's meaning.	1	2	3	4	5
5. I have a good sense of what makes my job meaningful.	1	2	3	4	5
6. I know my work makes a positive difference in the world.	1	2	3	4	5
7. My work helps me better understand myself.	1	2	3	4	5
8. I have discovered work that has a satisfying purpose.	1	2	3	4	5
9. My work helps me make sense of the world around me.	1	2	3	4	5
10. The work I do serves a greater purpose.	1	2	3	4	5

## ภาคผนวก ค

### ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

แนวทางคำถาม : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

1. ในการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล มีแรงจูงใจภายในในการทำงานหรือไม่ อย่างไร
2. ในการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ได้รับค่าตอบแทนที่น่าพอใจหรือไม่ อย่างไร
3. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานเลขานุการส่วนบุคคลที่ต้องทำมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความสอดคล้องกับความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของตนเองหรือไม่ อย่างไร
4. ในการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล มีโอกาสได้พัฒนาศักยภาพและได้แสดงศักยภาพที่มีอยู่ในการทำงานหรือไม่ อย่างไร
5. ในการทำงานในองค์กร มีความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรในองค์กรหรือไม่ อย่างไร
6. การบริหารงานและการดำเนินงานขององค์กรมีปัญหาหรือไม่ อย่างไร
7. ในการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ทำให้ได้รับการพัฒนาทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมหรือไม่ อย่างไร
8. ปัจจัยสำคัญอะไรบ้างที่ท่านคิดว่าจะมีความสำคัญและส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) ของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล หรือมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลอีกหรือไม่ กรุณาระบุพร้อมเหตุผล

แนวทางคำถาม : สภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work)

1. ท่านคิดว่าสภาพที่เป็นปัญหาของการทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่กระทบต่อการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) คืออะไร เพราะเหตุใด

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวณัฐชยา แยมอุทัย
วันเดือนปีเกิด	2 พฤศจิกายน 2532
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2554: ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	Personal Assistant to Chairman องค์การด้านสาธารณสุขแห่งหนึ่ง

