

2021

## แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

รัชดา คำรักษ์  
คณะรัฐศาสตร์

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd>



Part of the [Public Affairs, Public Policy and Public Administration Commons](#)

---

### Recommended Citation

คำรักษ์, รัชดา, "แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล" (2021). *Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD)*. 8069.

<https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/8069>

This Independent Study is brought to you for free and open access by Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD) by an authorized administrator of Chula Digital Collections. For more information, please contact [ChulaDC@car.chula.ac.th](mailto:ChulaDC@car.chula.ac.th).

แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Work Motivation of Personal Secretary



Miss Rachada Khomrak

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

โดย

น.ส.รัชดา คำรักษ์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.วอกร พัวพันสวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รัชดา คำรักษ์ : แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล. ( Work Motivation of Personal Secretary) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ.วันชัย มีชาติ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจของการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือเลขานุการส่วนบุคคล 3 ประเภท ได้แก่ เลขานุการผู้บริหาร เลขานุการโดยตำแหน่ง และเลขานุการส่วนตัว รวมจำนวน 90 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วยเลขานุการส่วนบุคคล ประเภทละ 3 คน รวมจำนวน 9 คน

สำหรับผลการศึกษาพบว่า 1) ในภาพรวม เลขานุการโดยตำแหน่งมีแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ เลขานุการส่วนตัว และเลขานุการผู้บริหาร 2) ในรายด้าน เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุดที่ต่างกัน เลขานุการผู้บริหารคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เลขานุการโดยตำแหน่งคือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และเลขานุการส่วนตัวคือด้านการยอมรับนับถือ 3) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติเชิงอนุมานพบว่า เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทมีแรงจูงใจที่ต่างกันทางด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 4) จากข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมรวมถึงการสัมภาษณ์ พบว่าปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชาเป็นแรงจูงใจสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ดังนั้น นอกเหนือจากการส่งเสริมปัจจัยจูงใจด้านการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูงให้แก่ผู้ทำงานอาชีพนี้ด้วย

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6280113624 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: motivation, work, personal secretary

Rachada Khomrak : Work Motivation of Personal Secretary. Advisor: Assoc.  
Prof. WANCHAI MEECHART

The objectives of this research were 1) to study the work motivation of personal secretary profession in each type, and 2) to study the recommendations for promoting work motivation of personal secretary profession. This research used a mixed methods research design (through quantitative and qualitative research). The sample consisted of 3 types of personal secretaries, namely executive secretaries; position secretaries and personal secretaries, totaling 90 persons. Key informants consisted of 3 personal secretaries of each type, totaling 9 persons.

The major findings indicated that 1) Overall, the position secretaries had the highest level of work motivation among three types, followed by personal secretaries, and lastly executive secretaries. 2) When considering each aspect, there were the differences in highest level of work motivation among three types of secretaries. For executive secretaries, successful performance was at the highest level. For position secretaries, nature of the work was at the highest level. For personal secretaries, recognition was at the highest level. 3) The results of the difference analysis using inferential statistics revealed that there were the differences in nature of the work, work advancement, and compensation and welfare among three types of secretaries. 4) From additional suggestions and opinions including interviews, the supervision was one of important factors affecting work motivation

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2021

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักที่กรุณาเสียสละเวลาในการชี้แนะแนวทางและความรู้ต่าง ๆ ที่มีประโยชน์อย่างยิ่ง ตั้งแต่เริ่มทำสารนิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์ให้กับผู้วิจัยจนสำเร็จเป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วงอร พัวพันสวัสดิ์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง กรรมการ ที่กรุณาเสียสละเวลาในการชี้แนะแนวทาง ให้ข้อแนะนำ และความรู้ที่มีคุณค่าในการวิจัยแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามและการให้สัมภาษณ์ในการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัวที่ให้กำลังใจและคำปรึกษา รวมทั้งคอยสอบถามถึงความก้าวหน้าของงานวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขอขอบคุณ สสวท. ที่ให้การสนับสนุนทุนการศึกษา ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่เข้าใจและให้การสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาและเพื่อน ๆ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) ที่คอยให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยเสมอมา รวมถึงทุกท่านที่ให้คำแนะนำและกำลังใจแก่ผู้วิจัยที่อาจกล่าวได้ไม่หมด ณ ที่นี้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้

รัชดา คำรักษ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ .....	6
2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน.....	6
2.1.2 กระบวนการของแรงจูงใจ.....	7
2.1.3 ความสำคัญของแรงจูงใจ.....	8
2.1.4 ประเภทของแรงจูงใจ.....	8
2.1.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน.....	10
2.1.6 ทฤษฎีแรงจูงใจ.....	12



2.2 การทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล.....	16
2.2.1 ความหมายของเลขานุการ.....	16
2.2.2 บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ.....	17
2.2.3 ประเภทของเลขานุการ.....	19
2.3 งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
3.1.1 ประชากร.....	26
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	26
3.2 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.4 แนวทางในการวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัย.....	30
3.4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	30
3.4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	64
5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	64
5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน อาชีพเลขานุการส่วนบุคคล.....	64
5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ ละประเภท.....	65

5.1.4 ผลการวิเคราะห์การเรียงลำดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการ ส่วนบุคคล 5 ลำดับ.....	66
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	66
5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย .....	72
5.4 ข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจเกี่ยวกับการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล .....	72
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	77
ประวัติผู้เขียน.....	84



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบประเภทและบทบาทหน้าที่ของเลขานุการส่วนบุคคลและเลขานุการบริษัท .....	21
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ .....	32
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ .....	32
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา... ..	33
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์การ เป็นเลขานุการส่วนบุคคล .....	33
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพการสมรส .....	34
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้ .....	34
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะงานของ เลขานุการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติ.....	35
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัย ค้ำจุนในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลในภาพรวม.....	36
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน อาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน .....	37
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน อาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ .....	39
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน อาชีพเลขานุการส่วนบุคคลรายด้าน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ .....	40
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน อาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านความรับผิดชอบ .....	42

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน อาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน .....	43
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ .....	44
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน.....	45
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจค้ำจุนในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารงาน .....	47
ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยค้ำจุนในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงาน .....	48
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา .....	49
ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	51
ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านได้รับการยอมรับนับถือ.....	52
ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	52
ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ .....	54
ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน .....	54
ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ .....	56
ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน .....	57

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ..... 58

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน..... 58

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ..... 59

ตารางที่ 30 สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ..... 65



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	25
ภาพที่ 2 สรุปการเรียงลำดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท .....	61



## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

การดำเนินการและบริหารงานด้านต่าง ๆ ในองค์กร ทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรก็คือมนุษย์ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพและคุณภาพ รวมทั้งมีความพร้อม เต็มใจ และทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง องค์กรนั้นย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จและมีการเติบโตในแนวโน้มสูง นอกจากนั้น หากองค์กรหรือหน่วยงานใดที่มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมและมีแรงจูงใจในการทำงาน ก็จะสามารถส่งผลกระทบต่อทรัพยากรด้านอื่น ๆ ขององค์กรได้ถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าให้กับองค์กรไปด้วย ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ รวมทั้งสามารถที่จะรักษาทรัพยากรบุคคลให้ปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างยาวนาน ดังที่ สุปัตรา สุภาพ (2536) ให้ความเห็นว่า เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและทำงานให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องมีความยุติธรรมและให้ความเป็นธรรมแก่บุคลากรทุกคนในองค์กร และสอดคล้องกับความเห็นของนิภา แก้วศรีงาม (2527) ที่ให้ความเห็นว่า องค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสร้างแรงจูงใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้บุคลากรในองค์กรใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่

บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อองค์กรได้ก็ต่อเมื่อเกิดแรงจูงใจที่จะทำงาน ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบหลายอย่าง ตามแนวคิดของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน เนตรชนก นามเสนาะ, 2549) ซึ่งทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัย 2 ปัจจัยในการทำให้บุคคลมีความพึงพอใจที่จะทำงาน คือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจ คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นสิ่งที่ช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ฐานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และการปกครองบังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งปัจจัยทั้งสองปัจจัยดังกล่าวเป็นแรงจูงใจสนับสนุนให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานยิ่งขึ้น

สำหรับการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล พบว่าในอดีตถือเป็นอาชีพหนึ่งที่ไม่มีความสำคัญ และเป็นตำแหน่งที่ไม่มีความหมายต่อสาธารณชนเท่าที่ควร (เจริญ เจริญกุลวัลย์, 2543) อาชีพเลขานุการส่วนบุคคลถูกจัดประเภทมาตรฐานอาชีพให้อยู่ในหมวดที่ 3 หรือหมวดเสมียนพนักงาน มีหน้าที่หลัก คือทำงานจดชวเลขและพิมพ์ดีด รวมถึงการทำงานเกี่ยวกับการนัดหมาย การต้อนรับแขก และงานอื่น ๆ ของผู้บริหาร เพื่อเป็นการแบ่งเบาภารกิจ (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และ

สวัสดิการสังคม, 2538) แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันงานเลขานุการส่วนบุคคลก็เริ่มเป็นที่ยอมรับมากขึ้น เพราะงานเลขานุการส่วนบุคคลเริ่มมีบทบาทมากขึ้นต่อการดำเนินงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคล ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจได้ (Scivique, 2008 อ้างถึงใน ณัฐชยา แยมอุทัย, 2558) กล่าวคือเลขานุการผู้บริหารเหล่านี้จะคอยทำหน้าที่สนับสนุนการบริหาร และเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร ทั้งช่วยเหลือทางด้านกำลังความคิด ความจำ สถิติปัญญา และช่วยเหลือเรื่องการประชุม ประสานงาน รวมไปถึงการทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยทั้งในงานและกิจการส่วนตัว ให้การดูแลเรื่องส่วนบุคคลให้กับครอบครัวและหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งความรับผิดชอบจะรวมไปถึงการจัดการธุระต่าง ๆ การเตรียมตัวเรื่องการเดินทาง การจัดกิจกรรม การนัดหมาย การจอง การสั่งซื้อ และอื่น ๆ ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าเลขานุการส่วนบุคคลคือบุคคลสำคัญที่มีความใกล้ชิดผู้บริหารและคอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งการบริหารงานเลขานุการส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพนั้นจะสามารถทำให้เกิดผลิตภาพ (Productivity) อย่างมากในทุกระดับขององค์กร ทั้งยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ตลอดจนสร้างผลกำไรที่ดีให้แก่องค์กรได้

นอกจากนั้น การดำเนินงานในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นวงการธุรกิจหรือหน่วยงานราชการในยุคโลกาภิวัตน์ หรือที่เราเรียกกันว่า ยุคข้อมูลข่าวสาร หรือ ยุคไอที และในยุคสมัยที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา จึงทำให้ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์รูปแบบใหม่ในการปฏิบัติงานเหนือคู่แข่ง ภาระหน้าที่รับผิดชอบของผู้บริหารก็มากขึ้น ดังนั้น เลขานุการจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดผู้บริหารและได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร ฉะนั้น เลขานุการจึงต้องเป็นผู้พร้อมที่จะรับบทบาทความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นอย่างเต็มกำลัง ปฏิบัติงานเต็มศักยภาพตามที่ผู้บริหารและองค์กรคาดหวัง จึงได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในเรื่องสำคัญ ๆ เช่น ช่วยวางแผนงานและนโยบายเพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จก้าวหน้าขณะคู่แข่งได้ กล่าวคือผู้บริหารทุกคนต้องการผู้ช่วยที่มีความสามารถในการช่วยแบ่งเบาภาระในงานต่าง ๆ ให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ราบรื่น ประสบความสำเร็จตามที่ผู้บริหารต้องการ และช่วยปฏิบัติงานสำคัญ ๆ แทนผู้บริหารได้ตามความเหมาะสมและถูกต้องโดยไม่ต้องให้ผู้บริหารคอยสั่งการอยู่ตลอดเวลา ในปัจจุบันผู้บริหารทุกคนเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีเลขานุการที่มีความสามารถเพื่อช่วยงาน และผู้ที่ทำหน้าที่นี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และต้องประกอบด้วยคุณสมบัติอื่น ๆ อีกหลายประการ เช่น เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับความลับ มีความรู้ความสามารถ มีปฏิภาณ ไหวพริบ เฉลียวฉลาด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถ



ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี มีบุคลิกลักษณะที่ดี เลขานุการจึงเป็นเสมือน คู่คิดและร่วมทำงานรับผิดชอบในงานที่สำคัญ ๆ จนผู้บริหารบางคนกล่าวว่า การเสียเลขานุการไป เท่ากับเสียแขนขาไปทีเดียว ในวงการอาชีพทุกวงการ เช่น นักธุรกิจ นักการเมือง แพทย์ ศิลปิน การศึกษา ตลอดจนวงการของหน่วยงานราชการและภาคเอกชน การปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จได้ดี จะต้องอาศัยเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น

และจากบทบาทหน้าที่ของเลขานุการที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย และภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ปรับเปลี่ยนตามลักษณะงานขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชา ทำให้งานเลขานุการส่วนบุคคลได้ถูกจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามลักษณะงาน บริบททางตำแหน่ง หรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายตามที่องค์กรแต่ละแห่งกำหนด เช่น เลขานุการที่ทำหน้าที่ช่วยงานด้านบริหาร เลขานุการโดยตำแหน่ง เลขานุการส่วนตัวหรือผู้จัดการส่วนตัว เลขานุการสำนักงาน เป็นต้น ซึ่งเลขานุการแต่ละประเภทยังต้องมีทักษะความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญที่มีความเหมาะสมกับลักษณะของงานและความต้องการของผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างกันไป ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าภาระหน้าที่ของเลขานุการนั้นไม่สามารถที่จะกำหนดได้อย่างชัดเจน ขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือองค์กรมากกว่า แต่อย่างไรก็ตาม จากงานวิจัยของณัฐชยา แยมอุทัย (2558) พบว่าความก้าวหน้าทางอาชีพของงานเลขานุการส่วนบุคคล (Career Path) มีความเติบโตค่อนข้างน้อย ไม่สามารถเติบโตไปถึงเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วหรือใช้เวลานาน และบางครั้งยังเป็นลักษณะงานที่มีความผูกขาดกับผู้บังคับบัญชา เนื่องจากความไว้วางใจในประสบการณ์การทำงานตลอดจนถึงสายสัมพันธ์ที่มีร่วมกันมาอย่างยาวนาน เช่น ผู้ทำงานอาชีพเลขานุการส่วนตัวหรือผู้จัดการส่วนตัวที่ปฏิบัติหน้าที่ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว แต่สำหรับเลขานุการบางประเภทก็ใช้โอกาสในการทำงานหน้าที่ดังกล่าวเป็นเส้นทางในการเติบโตก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือมีโอกาสมากขึ้นเป็นผู้บริหารระดับสูง เช่น เลขานุการที่ทำหน้าที่เป็นผู้ติดตามผู้บริหาร ได้ร่วมวางแผนการทำงานในระดับนโยบายอย่างใกล้ชิดจนสามารถเป็นมือขวาของผู้บริหาร และได้รับการผลักดันให้ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น จนมีคำกล่าวว่าเลขานุการผู้บริหารที่ดีในวันนี้ คือผู้บริหารคนสำคัญในวันหน้านั่นเอง (จาตุรงค์ กอบแก้ว, 2563)

ดังนั้น จากความแตกต่างในลักษณะของงานและลักษณะการเติบโตก้าวหน้าในเส้นทางของงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล (Career Path) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทว่ามีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างไรและแตกต่างกันอย่างไร โดยศึกษาจากกลุ่มเลขานุการส่วนบุคคลจำนวน 3 ประเภทที่พบได้ในหน่วยงาน

ภาครัฐ ภาคเอกชน และแวดวงธุรกิจภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกันทางลักษณะงานและเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ คือ 1) เลขานุกรการผู้บริหาร 2) เลขานุกรการโดยตำแหน่ง และ 3) เลขานุกรการส่วนตัว เพื่อจะได้รับทราบถึงแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุกรการส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอาชีพดังกล่าวในแต่ละประเภท ตลอดจนใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรเพื่อตอบสนองต่อแรงจูงใจของผู้อ่านอาชีพเลขานุกรการส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสมต่อไป

## 1.2 คำถามในการวิจัย

- 1) แรงจูงใจของการทำงานอาชีพเลขานุกรการส่วนบุคคลแต่ละประเภทเป็นอย่างไร
- 2) แรงจูงใจของการทำงานอาชีพเลขานุกรการส่วนบุคคลแต่ละประเภทแตกต่างกันอย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจของการทำงานอาชีพเลขานุกรการส่วนบุคคลแต่ละประเภท
- 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุกรการส่วนบุคคล

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้รับทราบถึงแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุกรการส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอาชีพดังกล่าว
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อแรงจูงใจของผู้อ่านอาชีพเลขานุกรการส่วนบุคคล

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุกรการส่วนบุคคล มีขอบเขตในการวิจัยดังนี้

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุกรการส่วนบุคคล จำนวน 3 ประเภท คือ เลขานุกรการผู้บริหาร เลขานุกรการโดยตำแหน่ง และเลขานุกรการส่วนตัว

- 2) ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้อ่านอาชีพเลขานุกรการส่วนบุคคล 3 ประเภท รวมทั้งสิ้น 90 คน

- 3) ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2564 รวมระยะเวลา 3 เดือน

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นหรือผลักดันให้คนมีพฤติกรรมและมีความเต็มใจที่จะทำงาน มีความพึงพอใจและตั้งใจที่จะทำงานให้ดีและทำงานได้สำเร็จ โดยวัดจากสิ่งจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นขององค์กรที่มีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจของเลขานุการส่วนบุคคลในการทำงาน

2) เลขานุการ หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารตามที่ผู้บริหารมอบหมาย นอกจากนี้ ความหมายของเลขานุการตามพจนานุกรมว่าด้วยอาชีพต่าง ๆ ให้ความหมายว่า เลขานุการ คือ บุคคลซึ่งทำหน้าที่ทั่วไปเกี่ยวกับงานสารบรรณ และทำหน้าที่อื่น ๆ เพื่อแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา กล่าวคือ นอกจากการบริหารงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพ ยังต้องดูแลรับผิดชอบผู้บังคับบัญชาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การติดต่อกับบุคคลภายนอก การเจรจาต่อรอง การกำหนดแผนงาน การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับ เป็นต้น

3) เลขานุการผู้บริหาร หมายถึง เลขานุการที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่อื่น แต่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่งานด้านเลขานุการผู้บริหารเนื่องจากมีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีหน้าที่หลักในการกลั่นกรองเรื่องเสนอ ติดต่อประสานงาน และอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับงานด้านเอกสารต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริหาร รวมทั้งปฏิบัติงานหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4) เลขานุการโดยตำแหน่ง หมายถึง เลขานุการประจำตำแหน่งที่ได้กำหนดอัตราเงินเดือนและหน้าที่ไว้อย่างแน่นอนในหน่วยงานหรือองค์กร

5) เลขานุการส่วนตัว หมายถึง เลขานุการส่วนตัวที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยทั้งในเรื่องงานและกิจการส่วนตัว

## บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.2 การทำงานเลขานุการส่วนบุคคล
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

#### 2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองแก่บุคลากรตามความทุ่มเทและความพยายามในการทำงาน ทำให้บุคลากรและหน่วยงานมีความพอใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

นอกจากนี้ ตามบทานุกรมศัพท์ทางจิตวิทยา English and English (1970 อ้างถึงใน สุโขทัยธรรมาราช, 2533) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใน 3 ลักษณะ ดังนี้

- 1) เป็นตัวแปรภายในที่ควบคุมการแสดงพฤติกรรม ทำให้เกิดความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมตามสัญชาตญาณและแสดงออกตามธรรมชาติ
- 2) เป็นกระบวนการในเชิงทฤษฎี ที่ทำให้เกิดการตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเด่นชัด และทำให้การตอบสนองนั้นโดดเด่นกว่าการตอบสนองอื่น ๆ และกลายเป็นแรงขับให้คนแสดงพฤติกรรมออกมา
- 3) เป็นการกระทำที่กระตุ้นให้บุคคลอื่นกระทำในสิ่งที่ตนต้องการ เช่น ครูจูงใจเด็กนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพจนทำให้นักเรียนมีผลการเรียนที่ดีขึ้น

แรงจูงใจทั้ง 3 ลักษณะ มีลักษณะร่วมกันในการกำหนดทิศทางและทำหน้าที่ผลักดัน จนเกิดพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมาย โดยแรงผลักดันสามารถเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายใน เรียกว่าแรงจูงใจภายใน หรือสามารถเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายนอก เรียกว่า แรงจูงใจภายนอก การกระทำอันเกิดจากแรงจูงใจภายนอก คือ จะกระทำการต่าง ๆ ก็ต่อเมื่อได้รับการชมเชยจากคนทั่วไป แต่ในขณะเดียวกันก็เกิดการสูญเสียตัวตน ทำอะไรต้องคอยระมัดระวังถึงการยอมรับ มักจะทำดีหรือสร้างสัมพันธภาพเฉพาะกับคนที่ทำประโยชน์ให้แก่ตน มักจะทำดีเฉพาะเวลาที่มีคนเห็น ถ้าไม่มีคนรู้เห็นจะเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หหมดกำลังใจที่จะทำดีต่อไป เช่น พนักงานบริษัททำงานเพื่อหวังจะได้เงินเดือนเพิ่มขึ้น ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังก็จะหมดกำลังใจ จนไม่อยากทำดีในที่สุด

สำหรับผู้ที่มีความตั้งใจภายใน จะเป็นบุคคลที่ทำงานต่าง ๆ ด้วยความพอใจภายในบุคคล ไม่ได้ทำเพื่อต้องการการตอบแทนหรือคำชมเชย เป็นผลทำให้มีแรงจูงใจที่จะกระทำการต่าง ๆ ได้เรื่อย ๆ โดยไร้ความรู้สึกเบื่อ แต่กระทำด้วยความศรัทธาในหน้าที่ที่ทำงานอย่างแท้จริง เช่น ทำงานแล้วไม่ได้เงินเดือนเพิ่มขึ้น ก็ไม่เกิดการหมดกำลังใจ เพราะเขามีความสุขและรักในการทำงาน เขารับรู้ว่าคุณเองทำเรื่องที่ดีแม้จะไม่มีใครรับรู้ ไม่ต้องคอยระแวงระวังหรือห่วงว่าใครจะคิดอย่างไรกับตน ซึ่งจะทำให้ทำงานได้เต็มศักยภาพ เป็นบุคคลที่มีสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น ไม่มีความสัมพันธ์ดีเฉพาะกับบุคคลที่ทำประโยชน์ให้ตนเพียงอย่างเดียว และทำงานโดยมุ่งหวังประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ของตน (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533)

จากการทบทวนความหมายของแรงจูงใจ สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงออกในรูปแบบทางพฤติกรรม ซึ่งตอบสนองจากสิ่งเร้าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างที่คุณเองกำหนดไว้ นั่นคือแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ซึ่งการมีแรงจูงใจภายในจะสามารถทำงานหรือทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเป็นสุขและเป็นความสุขที่เกิดจากตัวบุคคล โดยไม่หวังการตอบแทนหรือรางวัลชมเชย สำหรับการมีแรงจูงใจภายนอกจะทำงานหรือกระทำการใด ๆ ที่ขึ้นอยู่กับคำตอบแทนหรือภายใต้การรับรู้ของสังคม

#### 2.1.2 กระบวนการของแรงจูงใจ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537) กล่าวว่า แรงจูงใจในการกระทำมีกระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอนที่มีความเกี่ยวข้อง 4 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นความต้องการ (Need stage) คือการที่ร่างกายหรือกระบวนการในร่างกายขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นต่อชีวิต เช่น น้ำ หรือปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะสุขและทุกข์ภายในใจ เช่น ความอบอุ่น สำหรับบางคนเป็นสิ่งเล็กน้อย เช่น การดื่มกาแฟในตอนเช้า และอาจเกิดขึ้นจากสภาวะที่เป็นอันตรายต่อตนเอง

2) ขั้นแรงขับ (Drive stage) เกิดขึ้นภายหลังขั้นความต้องการ ทำให้บุคคลจะนั่งอยู่เฉย ๆ ไม่ได้ รู้สึกไม่มีความสุข วุ่นวายใจ จะคิดหาวิธีเพื่อให้ตนเองได้รับการตอบสนองเพื่อให้หายกระวนกระวาย เป็นผลให้เกิดแรงผลักดันเพื่อให้ได้ในเรื่องที่ตนต้องการ เช่น อากาศร้อนจัดจนต้องพยายามหาน้ำมาดื่ม เป็นต้น

3) ขั้นพฤติกรรม (Behavior stage) เมื่อเกิดความอยู่ไม่สุข จะทำให้บุคคลแสดงการกระทำโดยขึ้นอยู่กับระดับของความกระวนกระวาย เช่น คนที่กระหายน้ำมาก กับคนที่กระหายน้ำน้อยย่อมมีพฤติกรรมในการดื่มน้ำที่แตกต่างกัน เช่น เมื่อหิวน้ำมากก็กินน้ำก่อนแล้วถึงเดินไปจ่ายเงิน ในขณะที่ถ้าหิวน้ำน้อยก็จ่ายเงินก่อนแล้วถึงเปิดน้ำดื่ม เป็นต้น

4) ขั้นลดแรงขับ (Drive reduction stage) แรงขับจะลดลงเมื่อได้รับการตอบสนองในเรื่องที่ต้องการแล้ว แรงขับและการลดแรงขับนี้ไม่สอดคล้องกันตลอด กล่าวคือ การลดแรงขับอาจไม่ได้ผลไป

เสียทุกครั้ง เป็นต้นว่า สิ่ง ๆ หนึ่งอาจเคยตอบสนองความต้องการได้ในครั้งหนึ่ง แต่ครั้งต่อไปอาจทำให้ไม่พอใจก็ได้ หรือสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนหนึ่งจะไม่สนองความต้องการของอีกคนหนึ่ง การตอบสนองที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และการรับรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล และความต้องการที่ขัดแย้งกันภายในตัวบุคคลก็จะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองเช่นกัน ทำให้แต่ละคนมีการตอบสนองด้วยวิธีการที่แตกต่างกันออกไป

จากการทบทวนกระบวนการของแรงจูงใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า แรงจูงใจเกิดจากความต้องการที่เมื่อบุคคลเกิดภาวะขาดสมดุลทั้งทางร่างกายและทางด้านจิตใจเพื่อทำให้บุคคลทำหน้าที่ไปตามปกติแล้ว ก็จะทำให้เกิดแรงขับขึ้น ซึ่งแรงขับนี้จะเป็แรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทางไปสู่เป้าประสงค์ที่บุคคลต้องการ

### 2.1.3 ความสำคัญของแรงจูงใจ

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2556) ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นไปในรูปแบบที่จะทำให้บุคคลบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ชัยนาถ นาคบุปผา (2529) ให้ความเห็นว่า เป็นสิ่งที่ผลักดันให้บุคคลเกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ทำให้บุคคลมุ่งมั่นศึกษาเล่าเรียนหรือเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

อรุณ รักธรรม (2522) ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม คนเรามีความสามารถในการกระทำและแสดงพฤติกรรมได้หลายอย่าง แต่ไม่แสดงออกมาในทุกครั้ง สิ่งที่น่าเอาพฤติกรรมของบุคคลออกมาได้คือ แรงจูงใจ แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่นำเอาพลังที่ซ่อนอยู่ในมนุษย์เพื่อให้บรรลุไปสู่เป้าหมายที่ตนต้องการ

เมื่อทบทวนความสำคัญของแรงจูงใจ สรุปได้ว่า ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญโดยตรงต่อตัวผู้ทำงาน และเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน เพื่อให้บุคคลสามารถที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นอิทธิพลที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำและเกิดศักยภาพที่จะทำงานให้เป็นไปในทิศทางที่จะบรรลุเป้าหมาย เพราะฉะนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารในองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ

### 2.1.4 ประเภทของแรงจูงใจ

กมลรัตน์ หล้าสุขวงษ์ (2528) และ M.Sherif (1956 อ้างถึงใน สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2544) แบ่งประเภทของแรงจูงใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ

1) แรงจูงใจทางร่างกาย คือความปรารถนาที่มีความเกี่ยวข้องกับทางกายภาพ มีความจำเป็นในการดำรงชีวิต แรงจูงใจชนิดนี้จะส่งผลกับบุคคลในวัยเยาว์และช่วงสูงวัย เนื่องจากข้อจำกัดของกายภาพ

2) แรงจูงใจทางสังคม คือปรารถนาจะเป็นส่วนหนึ่งและได้รับการยอมรับจากสังคม เนื่องจากมีประสบการณ์รับรู้ที่มากขึ้นว่าการอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นสิ่งสำคัญ

นอกจากนี้ แรงจูงใจยังสามารถแบ่งได้ดังนี้

1) แรงจูงใจภายใน คือ การกระทำด้วยความยินดีหรือเกิดจากอารมณ์ภายในต่าง ๆ ของบุคคล แรงจูงใจประเภทนี้มีผลกระทบต่อบุคคลมากกว่าแรงจูงใจภายนอก เพราะจะทำให้บุคคลเกิดแรงผลักดันในการกระทำทุกอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2) แรงจูงใจภายนอก หมายถึงสถานะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากปัจจัยภายนอก ทำให้ตระหนักถึงเป้าหมายและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล ปัจจัยภายนอกที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมจะมีทั้งเชิงบวกหรือเชิงลบแล้วแต่สถานการณ์

นอกจากนี้ ถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2528) ได้อธิบายถึงลักษณะของแรงจูงใจด้านต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1) ด้านความมั่นคง ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์นั้นต้องการความมั่นคง ถูกพัฒนามาตั้งแต่วัยเด็ก ทั้งนี้แรงจูงใจด้านนี้จะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับการพัฒนาสายสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง

2) ด้านสังคม ธรรมชาติของมนุษย์นั้นต้องการเป็นที่ยอมรับ ดังนั้น การมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นก็เพราะต้องการให้ผู้อื่นรับตนเองเข้าสู่สังคม ไม่ใช่เป็นความสัมพันธ์ที่เป็นไปด้วยมิตรภาพเสมอไป

3) ด้านชื่อเสียง เป็นสิ่งสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล บางคนพึงพอใจกับชื่อเสียงในระดับสังคมกลุ่มย่อย แต่บางคนก็แสวงหาชื่อเสียงในสังคมวงกว้าง เช่น ระดับชาติ นานาชาติ หรือระดับโลก

4) แรงจูงใจด้านอำนาจ อำนาจเป็นตัวกำหนดอิทธิพลที่มีในตัวบุคคล แยกออกได้เป็น 2 ประเภทคือ อำนาจตามตำแหน่งและอำนาจส่วนตัว ผู้มีอำนาจตามตำแหน่งจะสามารถทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเพราะตำแหน่งหน้าที่ ส่วนบุคคลซึ่งมีอิทธิพลโดยพฤติกรรมและบุคลิกภาพเฉพาะตัวแสดงว่าเป็นผู้มีอำนาจส่วนตัว และบุคคลบางประเภทก็สามารถที่จะเป็นเจ้าของอำนาจทั้ง 2 ประเภท คือ มีทั้งอำนาจตามตำแหน่งและอำนาจส่วนตัว

5) แรงจูงใจด้านความสามารถ ความสามารถหมายถึง การควบคุมองค์ประกอบ สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและสังคม ความรู้สึกด้านความสามารถนี้เกี่ยวข้องกับอย่างใกล้ชิดกับมโนทัศน์และด้านความหวัง บุคคลจะมีความสามารถหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสำเร็จและความล้มเหลวในอดีต ถ้าความสำเร็จเหนือความล้มเหลว ความรู้สึกด้านความสามารถจะมีแนวโน้มสูง ทำให้บุคคลที่มองโลกในทางบวกจะมองสถานการณ์ต่าง ๆ ว่ามีความท้าทาย น่าสนใจ และอยากจะเอาชนะ แต่จะมองโลกในทางลบถ้าเห็นว่าความล้มเหลวอยู่เหนือสถานการณ์ บุคคลที่มีความรู้สึกด้านความสามารถต่ำจะไม่มีแรงจูงใจที่จะแสวงหาความเสี่ยงหรือความท้าทายใหม่ ๆ บุคคลกลุ่มนี้จะปล่อยให้สถานการณ์บังคับมากกว่าที่จะพยายามบังคับหรือควบคุมสถานการณ์

6) แรงจูงใจด้านความสำเร็จ เป็นแรงจูงใจด้านหนึ่งที่โดดเด่น ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จ คือสนใจความสำเร็จส่วนตัวยิ่งกว่าได้รางวัล ความสำเร็จที่ได้รับมีคุณค่ามากกว่าตัวเงินและการยกย่องชมเชย บุคคลที่มีแรงจูงใจด้านนี้มักจะมีความสำเร็จในด้านการทำงาน เพราะมีความคิดสร้างสรรค์เพื่อจะให้งานออกมาสำเร็จตามเป้าหมาย

7) แรงจูงใจด้านเงิน เป็นแรงจูงใจที่มีความสลับซับซ้อนและมีความสัมพันธ์กับความต้องการทุกรูปแบบและกับบุคคลทุกระดับ ลักษณะเด่นและสำคัญที่สุดในด้านการเงิน คือ เป็นตัวแทนของความเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล กล่าวคือ ตัวเงินนั้นไม่ได้มีความสำคัญในแง่ของตัวเงินโดยตรง แต่บุคคลจะรู้สึกกว่าตนเองได้รับการเปลี่ยนแปลงด้วยคุณค่าของเงิน

จากการทบทวนประเภทของแรงจูงใจข้างต้น สรุปได้ว่า แรงจูงใจแบ่งได้เป็นแรงจูงใจทางร่างกายและแรงจูงใจทางสังคม แรงจูงใจทางร่างกายเป็นแรงจูงใจพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการสิ่งจำเป็นต่อชีวิต จูงใจทางสังคมเกิดขึ้นภายหลังจากประสบการณ์และการเรียนรู้ เป็นความปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้รับเกียรติและมีชีวิตที่ประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ ยังแบ่งได้ตามการกระทำ คือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจภายในจะมีผลมากกว่า เพราะแรงจูงใจภายในสามารถทำให้ทำงานสำเร็จมากกว่า อย่างไรก็ตาม เป็นเรื่องไม่ยากที่จะทำให้คนทำงานเกิดแรงจูงใจภายใน เพราะการปฏิบัติงานด้วยรักและศรัทธาในงานเป็นแรงผลักดันภายในบุคคล

#### 2.1.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

Gilmer (1964 อ้างถึงใน ศรีเรือน โกศลวัฒน์, 2527) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน คือ

1) ความมั่นคงในการทำงาน คือ การที่องค์กรหรือหน่วยงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกถึงความมั่นคงและความปลอดภัย ซึ่งเป็นองค์ประกอบลำดับต้น ๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

2) ความก้าวหน้าในการทำงาน ในการวิจัยเกี่ยวกับการทำงาน ส่วนมากมีข้อค้นพบว่าหากบุคคลพบว่าไม่มีความก้าวหน้า จะเกิดความรู้สึกแค้นในการทำงานและกับองค์กร

3) สภาพองค์กร ได้แก่ การเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายขององค์กร กิจการขององค์กร เงินเดือนของพนักงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความมั่นใจที่จะอยู่ทำงานด้วย

4) เงินเดือน ค่าจ้างที่ได้จากการทำงาน สิ่งนี้ส่วนมากบุคคลจะคำนึงถึงในอันดับค่อนข้างสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญต่ำกว่าความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคง

5) ลักษณะที่แท้จริงของงาน องค์กรประกอบนี้พบว่ามีความสัมพันธ์กับความรู้และความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานในสิ่งที่ถนัดหรือได้ทำงานตามความรู้ความสามารถ ย่อมจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน



6) หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ปัจจุบันนี้มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องาน โดยผู้ปฏิบัติงานหญิงมักมีความรู้สึกอ่อนไหวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย แต่หากการบังคับบัญชาเป็นไปในแง่ลบ ก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ปฏิบัติงานได้ไม่ดีและลาออกจากงานในที่สุด

7) ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตนเอง

8) การติดต่อประสานงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน การรายงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญสำหรับผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่ค่อนข้างสูง

9) สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน ได้แก่ ที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน สุขอนามัย การขนส่ง เป็นต้น

10) สวัสดิการ ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการต่าง ๆ สิทธิการลาหยุด การพักผ่อน เป็นต้น

Prench (1964 อ้างถึงใน อังคณา โกสีย์สวัสดิ์, 2534) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกดีในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณพิจารณาเกี่ยวกับการทำงานว่าสามารถทำให้พอใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างไร โดยได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

- 1) ความมั่นคงของการทำงาน
- 2) ค่าตอบแทน
- 3) สวัสดิการ
- 4) การปกครองอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) สภาพการทำงาน
- 6) ความก้าวหน้า
- 7) การยกย่อง

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537) กล่าวว่า แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดการกระทำ ส่วนมากประกอบด้วย อารมณ์ ซึ่งสามารถที่จะเป็นผลดีหรือผลเสียต่อการทำงานได้ทั้งนั้น การสร้างอารมณ์หรือความต้องการในการทำงาน หรือทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจที่จะทำงานขึ้นอยู่กับหลายอย่าง ได้แก่

1) หัวหน้าหรือเจ้านาย เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกดีในการทำงาน ขวัญ กำลังใจหรือแรงกระตุ้นของผู้ปฏิบัติงานจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ การควบคุมดูแล รวมทั้งการใช้ อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นสำคัญที่จะผลักดันผู้ปฏิบัติงานให้สามารถทำงานและทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี

2) การรับรู้ต่อตนเอง คือวิธีหนึ่งที่จะสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ การทำให้เขาได้รู้ว่ามีโอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่ การทำให้บุคคลรู้ว่าตนเองมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน อาจทำได้โดยการเปิดโอกาสให้เขาได้มีอิสระในการคิดริเริ่ม ปรับปรุงสภาพการทำงานให้สอดคล้องและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะ ความรู้และความสามารถที่มีอยู่เพื่อทุ่มเททำงานให้องค์กรได้เต็มศักยภาพ

3) การรับรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน คือ การปรับปรุงโครงสร้างทางสังคมในที่ทำงานให้มีการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยไม่มี ความขัดแย้งและไม่กระจัดกระจาย เพราะผู้ปฏิบัติงานก็จะรู้ขอบเขตหน้าที่การทำงานของตนเอง เช่น รู้ว่าควรต้องทำงานขึ้นตรงหรือรายงานต่อใครที่เกี่ยวกับตนหรืองานของตน เป็นต้น

4) การรับรู้ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ หมายถึง งานที่จะทำให้เกิดความพอใจ และมีความกระตือรือร้น ต้องเป็นงานที่พอเหมาะและเหมาะสมกับความสามารถของบุคคล เช่น งานฝีมือ งานที่ต้องใช้ความละเอียด ความชำนาญทางภาษา การประสานงาน เป็นต้น ความสามารถที่มีอยู่อาจได้มาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา โดยเฉพาะบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญหลายด้าน จะต้องการความท้าทายมากขึ้น คือ ต้องเป็นงานที่มีความยาก ใช้ความรอบคอบและความอดทน เป็นงานที่รวบรวมเอาความสามารถหลายๆ อย่างมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านร่างกาย ความคิด สติปัญญา รวมทั้งทักษะและความชำนาญอื่น ๆ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลนอกเหนือจากเงินเดือนหรือ รายได้ที่เป็นค่าตอบแทนในการทำงาน บุคคลยังต้องการรับรู้ถึงศักยภาพและความสามารถต่าง ๆ รวมถึงการได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถ การเอาใจใส่ การได้รับการยอมรับในกลุ่ม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจที่สร้างคุณค่าให้กับคนทำงานนอกเหนือจากสิ่งตอบแทนที่เป็นรูปธรรมโดยตรง

#### 2.1.6 ทฤษฎีแรงจูงใจ

ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในด้านการทำงาน และรวบรวมทฤษฎีที่คาดว่าสามารถนำมาศึกษาและวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจสำหรับผู้ทำงานอาชีพนี้ในแต่ละประเภทได้ดังนี้

#### ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (Maslow's General Theory of Human Motivation)

Maslow (1970 อ้างถึงใน สมบัติ อาริยาศาล, 2561) ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับมนุษย์ในเรื่องของความต้องการว่า มนุษย์นั้นเกิดความต้องการตลอดเวลา และเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็จะเกิดความต้องการสิ่งใหม่ขึ้นมาอีก และเมื่อได้รับการตอบสนองต่อสิ่งใดแล้ว สิ่งนั้นก็ จะไม่เป็นที่จูงใจอีกต่อไป แต่จะต้องการสิ่งใหม่ไปเรื่อย ๆ ซึ่งความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 5 ลำดับชั้น ดังนี้

1) ด้านร่างกาย เป็นสิ่งพื้นฐานที่จำเป็นต่อมนุษย์ในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับอุปโภค บริโภค อุณหภูมิ ยา ความต้องการทางเพศ เป็นต้น เมื่อได้รับปัจจัยพื้นฐานนี้ ก็จะเกิดความต้องการในด้านอื่น ๆ ต่อไป

2) ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยด้านร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงด้านเศรษฐกิจ

3) ด้านสังคม ได้แก่ ความปรารถนาให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

4) ด้านเกียรติยศชื่อเสียงและฐานะทางสังคม เป็นความต้องการที่จะมีความโดดเด่น มีหน้ามีตาและเป็นที่ยอมรับของสังคม

5) ด้านการได้รับความสมหวังในชีวิต ซึ่งเป็นขั้นสูงสุดของมนุษย์ เช่น ความต้องการที่จะเป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ได้รับการยกย่องสูงสุดในแวดวงอาชีพที่ตนเองทำอยู่ เป็นต้น

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายก่อนเป็นอันดับแรก ดังนั้น มนุษย์จึงมุ่งทำงานเพื่อให้ได้ปัจจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาตอบสนองความต้องการทางร่างกายรวมถึงความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต และจากนั้นก็เกิดความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม จนนำไปสู่ความต้องการขั้นสูงสุดคือความสมหวังและประสบความสำเร็จในชีวิต จากลำดับขั้นความต้องการดังกล่าวสามารถผลักดันให้มนุษย์มีความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

### ทฤษฎีการจูงใจ – คำจูนของ Herzberg (Motivation – Hygiene Theory)

ทฤษฎีการจูงใจ – คำจูนของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน เนตรชนก งามเสนาะ, 2549) ศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีแรงจูงใจ โดยพบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ 2 ปัจจัย เป็นองค์ประกอบที่เกิดจากลักษณะภายในและภายนอกของตัวงาน ซึ่งจากการศึกษาของ Herzberg สามารถแยกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากลักษณะของงาน (Job Content) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ หรือเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง ดังนี้

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน คือ การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายด้วยดี เมื่องานประสบผลสำเร็จจะมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในตนเอง รวมไปถึงการแก้ปัญหาและอุปสรรคให้ลุล่วง

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ คือ การได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากเพื่อนร่วมงานจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลทั่วไปที่มาขอความช่วยเหลือและขอคำปรึกษา

1.3) ลักษณะของงาน คือ งานที่มีความน่าสนใจ งานที่ท้าทาย ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้คนเดียว

1.4) ความรับผิดชอบ คือ ความพอใจในการได้รับอำนาจและมอบหมายในงานที่ รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ ได้เลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นให้สูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งในองค์กรที่สูงขึ้นกว่าเดิม แต่ในกรณีที่เป็นกรย้ายตำแหน่งจาก แผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่งในองค์กรโดยไม่มีกรเปลี่ยนแปลงสถานะนั้นไม่เรียกว่าได้รับความก้าวหน้า แต่เป็นเพียงกรได้รับโอกาสให้มีภาระหน้าที่รับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น

2.) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน (Job Content) เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พึงพอใจในงานลง ปัจจัยนี้ไม่ถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคล อยากรทำงานมากขึ้น แต่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการทำงาน ป้องกันไม่ให้คนรู้สึกอยากออกจาก งาน ซึ่งหากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้คนทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

2.1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนเงินเดือน หากมีการพิจารณาการขึ้น เงินเดือนที่เหมาะสม สามารถจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี

2.2) โอกาสได้รับความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่ได้จะเลื่อนสถานะ เลื่อนตำแหน่ง มีความก้าวหน้าและได้รับการฝึกฝนความสามารถที่จำเป็นในหน้าที่การงาน

2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา คือ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับ บุคคลที่แสดงถึงสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถที่จะทำงานด้วยกันอย่างเข้าอกเข้าใจ ลูกน้องได้เรียนรู้ งานและได้รับการสอนงานจากผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้องด้วย ความเต็มใจ

2.4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แสดงถึงมิตรภาพ สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมทำงาน มีความเข้าอกเข้าใจกัน

2.5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา คือ ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีและมีความราบรื่น

2.6) ฐานะของอาชีพ คือ เป็นอาชีพที่เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป สถานะและองค์ประกอบ ต่าง ๆ ได้รับการยอมรับจากสังคมในเชิงบวก

2.7) การปกครองบังคับบัญชา คือ ศักยภาพของผู้บังคับบัญชาต่อการบริหารงาน ความ เป็นธรรมและศีลธรรม รวมไปถึงความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำหรือ มอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.8) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการบริหารงาน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์ถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนและมีความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกันของบุคลากรในองค์กร

2.9) สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน เป็นต้น

2.10) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบางอย่างของงานที่ส่งผลต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของบุคคลที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกในการทำงาน

2.11) ความมั่นคงในงาน หมายถึง องค์ประกอบของงานที่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หน่วยงานที่น่าเชื่อถือ

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจเลือกทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค่าจูงของ Herzberg มาใช้ในการศึกษาวิจัยแรงจูงใจของพนักงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ 1) เลขานุการผู้บริหาร 2) เลขานุการโดยตำแหน่ง 3) เลขานุการส่วนตัว เนื่องจากถึงแม้ว่าปัจจัยจูงใจจะเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างทัศนคติทางบวกเพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาโดยตรง แต่ปัจจัยค่าจูงก็มีความสำคัญที่จะป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเช่นกัน และเมื่อพิจารณาถึงการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลนอกเหนือจากลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความภาคภูมิใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย รวมไปถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะเป็นแรงจูงใจสำคัญสำหรับการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแล้ว ปัจจัยค่าจูงซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัย สภาพแวดล้อมและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ก็เป็นแรงจูงใจสำคัญที่ไม่ควรมองข้ามสำหรับการทำงานอาชีพนี้ ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน สวัสดิการ ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและกับผู้บังคับบัญชาที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับเลขานุการส่วนบุคคล ซึ่งเลขานุการส่วนบุคคลในแต่ละประเภทก็มีความแตกต่างกันทางด้านบทบาทหน้าที่การทำงาน ลักษณะองค์กรที่ปฏิบัติ เส้นทางการเข้าสู่อาชีพ รวมไปถึงเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค่าจูงของ Herzberg ที่ครอบคลุมและกล่าวถึงแรงจูงใจทั้งด้านการทำงาน ความก้าวหน้า รวมไปถึงแรงจูงใจทางด้านความมั่นคง ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานต่าง ๆ เพื่อนำมาศึกษาแรงจูงใจของกลุ่มเลขานุการส่วนบุคคลทั้ง 3 ประเภทที่มีความแตกต่างกัน

## 2.2 การทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

### 2.2.1 ความหมายของเลขานุการ

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

นอกจากนี้ พรารมภ์ นพคุณ (2540) ได้อธิบายถึงความหมายของคำว่า Secretary ตามพัญชนะตัวสะกด 9 ตัวไว้ดังนี้

S หมายถึง SENSE คือ ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบในการทำงาน แยกแยะได้ว่าสิ่งใดควรและไม่ควรทำ มีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด และไม่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด หมายรวมถึงการแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะด้วย

E หมายถึง Efficiency คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคล ขึ้นอยู่กับจะมีมากหรือน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงาน และผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานได้

C หมายถึง Courage คือ ความมุมานะ ความกล้าของบุคคล กล้าที่จะทำงาน โดยไม่กลัวว่าจะเกิดความผิด ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคลที่จะทำงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย

R หมายถึง Responsibility คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่ลงมือทำงานนั้นด้วยตนเอง และต้องมีความรับผิดชอบด้วย

E หมายถึง Energy คือ การมีกำลังใจและพลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักในการผ่อนสั้นผ่อนยาวในการทำงาน รู้จักแบ่งเวลาในการทำงานให้ถูกต้อง เพื่อให้ร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควร

T หมายถึง Technique หมายถึง เทคนิคในการทำงาน รู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม ซึ่งเทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล แต่อาจเลียนแบบจากผู้อื่นเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนั้นเทคนิคจึงเป็นเรื่องที่บอกที่สอนกันได้ยาก

A หมายถึง Active คือ ความว่องไว ไม่เฉื่อยชา เลขานุการต้องตื่นตัวและกระตือรือร้นอยู่เสมอ แม้ว่าจะงานที่ทำจะมีมากแค่ไหนก็ตาม

R หมายถึง Rich คือ ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและด้านศีลธรรม หากเลขานุการเป็นผู้มีคุณธรรมดี ก็จะทำให้ความเจริญมาสู่ตนเองและองค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้

Y หมายถึง Youth คือ ตำแหน่งเลขานุการเหมาะสำหรับวัยหนุ่มสาว เนื่องจากเลขานุการจะต้องติดต่อกับคนทั่วไป ความสดใสของวัยเยาว์จะทำให้ผู้ติดต่อเกิดความประทับใจ ส่งผลดีต่องานและต่อองค์กร

สำหรับในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ได้ให้ความหมายว่า “เลขานุการ คือ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง” ในขณะที่ เจริญ เจษฎาวุธ (2543) ได้อธิบายไว้ว่า เลขานุการ โดยทั่วไปคือผู้ที่ถูกจ้าง หรือได้รับการแต่งตั้งให้มาทำหน้าที่ช่วยเหลืองานของผู้บริหารเกี่ยวกับการเขียนจดหมายโต้ตอบ การทำงานหนังสือ การรับแขก การติดต่อ การนัดหมายประชุม การจัดประชุม และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้บังคับบัญชาหรือเจ้านายของตน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า เลขานุการ (Secretary) คือ บุคคลผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่โดยตรงต่อผู้บังคับบัญชา ในการช่วยเหลือดูแลในเรื่องส่วนตัวและงานขององค์กร ทั้งนี้การปฏิบัติงานเลขานุการจำเป็นจะต้องยึดหลักความรอบคอบและความซื่อสัตย์เป็นพื้นฐานในการเก็บความลับเรื่องต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร เพื่อให้ผู้บังคับบัญชารู้สึกไว้วางใจได้ งานของเลขานุการจะเกี่ยวข้องทั้งในด้านงานธุรการ เช่น การทำจดหมาย การทำรายงานประชุม การจัดเวลานัดหมาย เป็นต้น และงานด้านการบริหารจัดการขององค์กร เช่น การประสานงาน การสื่อสาร การดำเนินการต่าง ๆ เป็นต้น

### 2.2.2 บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมบทบาทหน้าที่และลักษณะงานของอาชีพเลขานุการได้ดังนี้

Clark (1997 อ้างถึงใน ณิชชญา แยมอุทัย, 2558) พบว่าบทบาทของเลขานุการนั้น มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย โดยในยุคเดิมนั้น บทบาทเดิมของงานเลขานุการ (Traditional Skills) ได้แก่

- 1) การจดคำสั่งโดยใช้ตัวเลข
- 2) การพิมพ์จดหมายทางธุรกิจ
- 3) การรับโทรศัพท์

แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยและโลกธุรกิจ ทำให้บทบาทของงานเลขานุการก็ต้องเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน โดยบทบาทใหม่ของงานเลขานุการ (New skill) ได้ถูกปรับเปลี่ยนเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านข้อมูล (Information specialists) กล่าวคือ นอกเหนือจากบทบาทเดิมที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารและการประสานงานขั้นต้นแล้ว ต้องมีความเชี่ยวชาญด้านอื่นเพิ่มเติมเพื่อสอดคล้องกับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น มีความสามารถในการวิเคราะห์และวิจัยงานเอกสาร สามารถแนะนำและนิเทศพนักงานได้ มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์องค์กร มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานและ

หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มีความเชี่ยวชาญในการประสานงาน การจัดการเดินทาง สามารถคิดและตัดสินใจแทนผู้บริหาร เพราะฉะนั้น บทบาทใหม่ของเลขานุการจึงไม่ใช่เป็นเพียงแค่พนักงานพิมพ์ดีดหรือพนักงานต้อนรับ ชงกาแฟ และรับโทรศัพท์เช่นเดิม แต่ต้องมีส่วนร่วมและสามารถเป็นหนึ่งในทีมงานของผู้บริหาร นอกจากนี้ เลขานุการยังต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างเชี่ยวชาญอีกด้วย

นอกจากนี้ ตรีเพ็ชร อำเมือง (2554) ยังได้อธิบายเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการในแง่ของการทำงานในประเทศไทย โดยแบ่งบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการได้เป็น 3 งานหลัก ดังนี้

1) งานด้านผู้ช่วยผู้บริหาร หมายถึง งานที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารทั้งในเรื่องของการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ รวมไปถึงการติดต่อประสานงานตามที่ผู้บริหารมอบหมาย ได้แก่

- ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการของผู้บริหาร
- ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการของผู้บริหาร
- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร
- จัดเตรียมเอกสารและอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร
- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้บริหาร
- ดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสาร

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคลต่าง ๆ

- ต้อนรับแขกของผู้บริหาร
- ประสานการนัดหมายต่าง ๆ
- อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารทุก ๆ ด้าน

2) งานประชุม หมายถึง การดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุม ได้แก่

- ดำเนินการจัดประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ
- บันทึกการประชุม
- จัดทำรายงานหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้แก่ผู้บริหาร
- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- จัดเอกสารการประชุมให้เป็นระเบียบ ง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง

3) งานเอกสารและงานธุรการ ได้แก่

- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของเอกสาร เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

และผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา



- ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของตัวอักษร และรูปแบบหนังสือที่ถูกต้องก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนาม พร้อมตรวจทานหนังสือที่ผู้บริหารพิจารณาสั่งการและลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน

- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายในและภายนอกเชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน รวมทั้งตรวจสอบตารางงานของผู้บริหารเพื่อไม่ให้ตารางมีความทับซ้อนกัน

จากการรวบรวมบทบาทหน้าที่ของอาชีพเลขานุการข้างต้น ทำให้เห็นว่าบทบาทของงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลเริ่มมีบทบาทสำคัญต่อการทำงานในองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น โดยจะเห็นว่าการของเลขานุการเริ่มมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริหารขององค์กร ซึ่งทักษะที่จำเป็นของเลขานุการนอกจากจะต้องมีความสามารถแบบดั้งเดิม (Traditional Skills) ได้แก่ การจดคำสั่งโดยใช้ตัวเลข การพิมพ์จดหมายทางธุรกิจ และการรับโทรศัพท์แล้ว ยังต้องมีทักษะอื่น ๆ ที่เพิ่มขึ้น เช่น ทักษะทางด้านการจัดการข้อมูล การดูแลพนักงาน การมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ มีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เป็นผู้เชี่ยวชาญในการประสานจัดการเดินทาง สามารถคิดและตัดสินใจแทนผู้บริหาร รวมถึงมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างเชี่ยวชาญ เพื่อรองรับบทบาทงานของเลขานุการทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ งานด้านผู้ช่วยผู้บริหาร งานประชุม งานเอกสารและงานธุรการ

ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและภาคเอกชน หรือในแวดวงอาชีพต่าง ๆ เช่น วงการแพทย์ การศึกษา การเมือง องค์กรทางศาสนา หรือธุรกิจรายใหญ่รายย่อย เช่น ห้างร้าน บริษัท ล้วนต้องอาศัยบุคคลที่ทำงานด้านเลขานุการให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลหรือรายละเอียดในการปฏิบัติงานหรือการทำการกิจส่วนตัว จะเห็นได้ว่างานเลขานุการมีความจำเป็นต่องานทุกสาขา จึงทำให้บทบาทและขอบเขตหน้าที่ของงานเลขานุการมีความแตกต่างและถูกแยกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อรองรับความต้องการขององค์กรและผู้บริหารในแวดวงอาชีพนั้น ๆ ซึ่งจะกล่าวถึงในหัวข้อที่ 2.2.3

### 2.2.3 ประเภทของเลขานุการ

ในปัจจุบัน การทำงานเลขานุการในแต่ละองค์กรนั้น ย่อมมีลักษณะงานที่แตกต่างกันตามบริบททางตำแหน่งหรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยจะเห็นได้ว่าเลขานุการในแต่ละองค์กรจะมีชื่อตำแหน่งที่แตกต่างกันตามที่องค์กรแต่ละแห่งกำหนด เช่น Personal Assistant Executive Secretary Executive Assistant เป็นต้น ทั้งนี้ชื่อตำแหน่งต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดอาจมีความแตกต่างกัน แต่ในบางกรณีแม้ชื่อตำแหน่งแตกต่างกันไป บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบก็ยังคงคล้ายกันอยู่ หรือเลขานุการในบางองค์กรหรือหน่วยงานอาจปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่อื่น แต่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เลขานุการเนื่องจากผู้บริหารเห็นว่ามีความเหมาะสม ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า

ชื่อตำแหน่งของเลขานุการนั้นไม่สามารถที่จะกำหนดได้อย่างชัดเจน ขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือองค์กรมากกว่า ซึ่งงานเลขานุการนั้นสามารถแบ่งได้เป็นหลายประเภทตามความเกี่ยวข้องกับงานที่ทำ

อุษณีย์ (2545) ได้แบ่งประเภทของเลขานุการ ตามหลักวิชาการและตามคุณสมบัติไว้ดังนี้  
ตามหลักวิชาการ ได้แบ่งประเภทของเลขานุการออกเป็น 4 ประเภท คือ

1) เลขานุการประจำตำแหน่ง คือ เลขานุการที่มีตำแหน่งประจำที่ได้กำหนดไว้อย่างแน่นอนในหน่วยงานหรือองค์กร โดยกำหนดอัตราเงินเดือนและหน้าที่ไว้แน่นอน เช่น เลขานุการกรม เลขานุการองค์กร และเลขานุการบริษัท เป็นต้น

2) เลขานุการประจำตัวบุคคล หรือ เลขานุการส่วนตัว คือเลขานุการส่วนตัวที่ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งโดยตรงของผู้บังคับบัญชา เลขานุการประเภทนี้จะทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยทั้งในงานและกิจการส่วนตัว ได้แก่ เลขานุการนายกรัฐมนตรี เลขานุการนักธุรกิจ เป็นต้น

3) เลขานุการกิตติมศักดิ์ คือ บุคคลที่ได้รับเชิญให้มาทำหน้าที่เลขานุการในกรณีพิเศษ เป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ ส่วนมากจะเกี่ยวกับงานการกุศล สมาคม จะไม่มีเงินตอบแทนหรือเงินเดือนประจำ เช่น เลขานุการสภาภาษาไทย เป็นต้น

4) เลขานุการพิเศษ คือ ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่และได้รับเงินเดือนประจำอยู่แล้ว แต่ได้รับเชิญหรือแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เลขานุการเป็นการชั่วคราว หรือเป็นการเฉพาะในงานใดงานหนึ่งเมื่อสิ้นสุดลงตำแหน่งเลขานุการก็จะพ้นหน้าที่ตามไปด้วย ได้แก่ เลขานุการในการประชุม การอบรม สัมมนา เป็นต้น

ตามคุณสมบัติ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) เลขานุการองค์กรหรือเลขานุการบริหาร คือ เลขานุการที่ทำหน้าที่ช่วยงานในด้านการบริหารงานต่าง ๆ ของผู้บริหาร เช่น ด้านนโยบาย งานวางแผน การประสานงาน เลขานุการประเภทนี้มักมีผู้ช่วยมาช่วยปฏิบัติงานด้านเอกสารให้

2) เลขานุการอาวุโส หรือเลขานุการชั้นสูง คือ เลขานุการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน เป็นที่ยอมรับนับถือและได้รับความไว้วางใจจากนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชา ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเลขานุการระดับต้น

3) เลขานุการระดับต้นหรือเลขานุการระดับสามัญ หมายถึง เลขานุการที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาใหม่และยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นงานประจำวัน (Routine) หรือการปฏิบัติงานทั่วไปในสำนักงาน

นอกจากนี้ พรารมภ์ (2540 อ้างถึงใน ญรัฐยา, 2558) ได้แบ่งประเภทของเลขานุการออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ เลขานุการส่วนบุคคลและเลขานุการบริษัท ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบประเภทและบทบาทหน้าที่ของเลขานุการส่วนบุคคลและเลขานุการบริษัท

หัวข้อ	เลขานุการส่วนบุคคล	เลขานุการบริษัท
ประเภท	<p>แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พนักงานพิมพ์ดีด (Typist) เป็นระดับต่ำสุดสำหรับผู้เริ่มเป็นเลขานุการ หน้าที่ของงานนี้ไม่รวมถึงการจดชวเลขและการจดข้อความ ส่วนใหญ่จะพิมพ์งานจากต้นฉบับหรือเครื่องบันทึกคำบอก</li> <li>2. พนักงานชวเลขพิมพ์ดีด (Shorthand-Typist) เป็นระดับที่สูงขึ้นจากพนักงานพิมพ์ดีด โดยรวมเอาหน้าที่พิมพ์ดีด การบันทึกชวเลข และถอดข้อความด้วยเครื่องพิมพ์ดีด พร้อมทั้งงานในหน้าที่ประจำอื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในรายละเอียดของงาน</li> <li>3. เลขานุการฝ่ายชวเลขพิมพ์ดีด (Secretary Shorthand-Typist) ความรับผิดชอบจะสูงขึ้นและทำงานทั่วไปตามคำสั่งของนายจ้าง เช่น การโต้ตอบ การเก็บรักษาบันทึกและจัดการระเบียบ ดูแลการใช้จ่าย โดยหลัก ๆ จะเน้นงานด้านชวเลขพิมพ์ดีด</li> <li>4. เลขานุการส่วนตัว (Private Personal Secretary) เลขานุการระดับนี้ต้องทำหน้าที่ทุกอย่างที่เลขานุการพึงกระทำ ซึ่งอาจรวมทั้งงานที่เป็นความลับส่วนตัวของนายจ้าง บางประการด้วย ขึ้นอยู่กับความไว้วางใจที่ได้รับ บางกรณีอาจวินิจฉัยสั่งการแทนนายจ้างได้ด้วย</li> </ol>	<p>แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เลขานุการประจำตำแหน่ง เป็นเลขานุการที่องค์กรนั้น ๆ แต่งตั้งขึ้นโดยกำหนดงานประจำ อัตราเงินเดือน และตำแหน่งไว้แน่นอน เช่น เลขานุการของธนาคาร เลขานุการบริษัท เลขานุการกรม เป็นต้น</li> <li>2. เลขานุการสามัญหรือเลขานุการทั่วไป ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานประจำในสำนักงาน เช่น เก็บรักษาเอกสาร รักษากฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร การจ่ายเงินปันผล กำหนดการประชุม ติดต่อบริษัทต่าง ๆ กับหน่วยงานภายนอก เป็นต้น</li> <li>3. เลขานุการฝ่ายธุรกิจ ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านธุรกิจและสารบรรณของสำนักงาน เช่น เลขานุการของบริษัท ห้างร้านที่ประกอบธุรกิจทุกประเภท งานธุรกิจบางแห่งอาจมีเลขานุการหลายคนโดยอำนาจตามสายงาน เช่น เลขานุการฝ่ายจัดหา เลขานุการฝ่ายต่างประเทศ เป็นต้น</li> </ol>

หัวข้อ	เลขานุการส่วนบุคคล	เลขานุการบริษัท
ประเภท	5. ผู้ช่วยส่วนตัว (Personal Assistant) เป็นระดับสูงสุดของเลขานุการส่วนตัว เป็นที่ไว้วางใจของนายจ้าง โดยนายจ้างจะมอบหมายงานทุกสิ่งทุกอย่างให้และต้องทำหน้าที่รักษาความลับของนายจ้าง เรียกได้ว่าเป็นการนำงานของการเป็นเลขานุการทั้ง 5 ระดับมารวมไว้ด้วยกัน	
บทบาทหน้าที่หลัก	<ol style="list-style-type: none"> <li>ดูแลทั้งเรื่องส่วนตัวของนายจ้างและเรื่องงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับนายจ้าง</li> <li>กำหนดเวลานัดหมาย</li> <li>โต้ตอบหนังสือและเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าว</li> <li>เตรียมแผนการเดินทาง</li> <li>ดูแลบัญชีส่วนตัวของนายจ้างและรักษาความลับ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>จัดธุระแทนหรือติดต่อต้อนรับแขกของผู้บริหาร</li> <li>ดูแลและจัดการเกี่ยวกับหนังสือรับ-ส่ง</li> <li>รวบรวมรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารองค์กร</li> <li>แสวงหาเรื่องราวอันเป็นประโยชน์เกี่ยวกับงานขององค์กร</li> <li>ให้คำแนะนำเกี่ยวกับแผนงานที่ควรปรับปรุง และช่วยในการวางแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ</li> </ol>

จากการเปรียบเทียบงานและบทบาทของเลขานุการส่วนบุคคลและเลขานุการบริษัท จะเห็นได้ว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งเลขานุการบางครั้งอาจต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งงานของเลขานุการส่วนบุคคลและงานเลขานุการบริษัทควบคู่กันไป เพราะปัจจุบันผู้บังคับบัญชาเริ่มที่จะมองหาผู้ทำหน้าที่เลขานุการส่วนบุคคลที่มีความสามารถรอบด้าน สามารถที่จะอำนวยความสะดวกและรองรับความต้องการของผู้บังคับบัญชาในทุกด้าน ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อให้การทำงานของผู้บังคับบัญชามีความคล่องตัวและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพราะฉะนั้นจะเห็นว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งเลขานุการต้องมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งเป็นเลขานุการส่วนบุคคลและเลขานุการสำนักงานไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บังคับบัญชาได้มากที่สุด

และในปัจจุบัน ผู้บริหารในองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน หรือธุรกิจรายใหญ่รายย่อยต่าง ๆ ต่างก็ต้องการมีเลขานุการส่วนบุคคลเพื่อปฏิบัติงานให้แก่ตนเอง เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัวสูงสุด ทั้งนี้ คุณสมบัติของเลขานุการส่วนบุคคลที่ต้องการก็ขึ้นอยู่กับ

ลักษณะงาน องค์กร หรือตามประเภทของธุรกิจ เช่น องค์กรประกอบธุรกิจด้านใดก็ต้องการผู้มีความรู้ คุณสมบัติด้านนั้น บางองค์กรรับเลขานุการที่จบการศึกษาด้านใดก็ได้แต่ต้องมีทักษะด้านการพูด อ่าน เขียน ในภาษาต่างประเทศ หรือในหน่วยงานของภาคราชการนั้นไม่มีตำแหน่งของเลขานุการ โดยเฉพาะ แต่ผู้บริหารอาจแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คนใดก็ได้ให้ทำหน้าที่เลขานุการให้แก่ตน ซึ่งกรณีนี้สามารถเกิดขึ้นได้เช่นกันในหน่วยงานภาคส่วนอื่น เช่น รัฐวิสาหกิจ มหาวิทยาลัย วิทยาลัย เป็นต้น ส่วนองค์กรเอกชนอาจจะมีการว่าจ้างผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการของผู้บริหารระดับต่าง ๆ เช่น เลขานุการกรรมการบริหาร เลขานุการประจำฝ่ายหรือแผนกที่สำคัญในองค์กร สำหรับผู้บริหารระดับสูงในองค์กรขนาดใหญ่หรือนักธุรกิจข้ามชาติ จำเป็นต้องมีเลขานุการประจำตำแหน่งหรืออาจมีเลขานุการส่วนตัวด้วย

ดังนั้น จากการทบทวนบทบาทหน้าที่ของเลขานุการและการจำแนกประเภทของเลขานุการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าผู้บริหารในหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ทำงานในแวดวงอาชีพต่าง ๆ ล้วนมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเลขานุการส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านเส้นทางการเข้าสู่อาชีพนี้ว่าเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ด้านการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของงานตามความต้องการขององค์กรหรือหน่วยงานและผู้บริหาร ในที่นี้ ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเลขานุการส่วนบุคคลใน 3 ประเภท ดังนี้

1) เลขานุการผู้บริหาร หมายถึง เลขานุการที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่อื่น แต่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่งานด้านเลขานุการผู้บริหารเนื่องจากมีคุณสมบัติที่เหมาะสมหรือมีคุณสมบัติที่ผู้บริหารต้องการ มีหน้าที่หลักในการกลั่นกรองเรื่องเสนอ ติดต่อประสานงาน และอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับงานด้านเอกสารต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริหาร รวมทั้งปฏิบัติงานหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2) เลขานุการโดยตำแหน่ง หมายถึง เลขานุการประจำตำแหน่งที่ได้กำหนดอัตราเงินเดือนและหน้าที่ไว้อย่างแน่นอนในหน่วยงานหรือองค์กร

3) เลขานุการส่วนตัว หมายถึง เลขานุการส่วนตัวที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยทั้งในเรื่องงานและกิจการส่วนตัว

เมื่อพิจารณาถึงความหมายและลักษณะของงานเลขานุการส่วนบุคคลทั้ง 3 ประเภทดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่น่าสนใจว่าเลขานุการทั้ง 3 ประเภทมีแรงจูงใจและให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไร ทั้งในด้านลักษณะงานที่สามารถเอื้อต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถ เส้นทางการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Career Path) รวมถึงปัจจัยจูงใจต่าง ๆ ทั้งด้านคุณค่าในงานและการยอมรับนับถือ สวัสดิการและค่าตอบแทน ลักษณะการบริหารงาน และนโยบายขององค์กร รวมไปถึงความสัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

### 2.3 งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

**เนตรชนก งามเสนาะ (2549)** ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของเลขานุการสถานทูต ได้แก่ โชนอิตาลีและโชนแอฟริการวมทั้งหมด 5 คน ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เลขานุการสถานทูตในโชนอิตาลีและโชนแอฟริกาตั้งกล่าว โดยนำสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และจัดระเบียบข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของเลขานุการสถานทูตด้านที่ส่งผลมากที่สุดมี 3 ด้านได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

**ณัฐชยา แยมอุทัย (2558)** ศึกษาถึงคุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูงจำนวน 10 คน ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ผลการวิจัยพบว่าเลขานุการส่วนบุคคลมีการรับรู้ถึงคุณค่าที่อยู่ในงาน (Meaningful Work) อยู่ในระดับสูง โดยรู้สึกมีความภาคภูมิใจในงานของตน เพราะเลขานุการส่วนบุคคลคือบุคคลซึ่งทำงานใกล้ชิดผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ได้รับเกียรติและความไว้วางใจจากผู้บริหารระดับสูงให้ทำหน้าที่ในการดูแลจัดการทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานบริหารองค์กร ซึ่งงานส่วนใหญ่ที่ได้รับมอบหมายแล้วแต่เป็นงานที่สำคัญหรือเป็นความลับของผู้บริหารระดับสูงหรือองค์กร

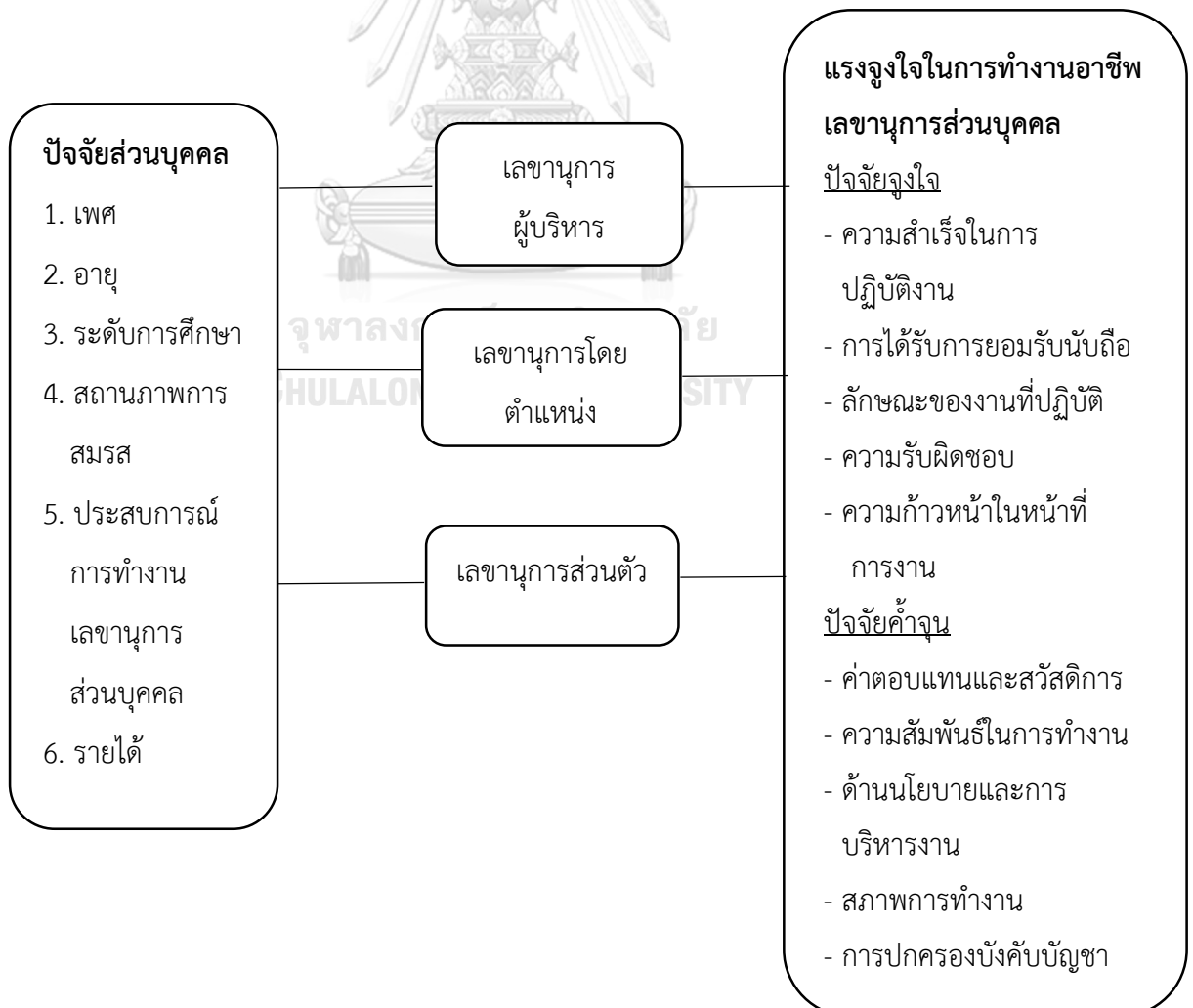
**ลัดดา กุลนานนท์ (2544)** ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า 1.ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เรียงระดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงาน 3.49 ด้านความรับผิดชอบ 3.45 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3.44 ด้านความสำเร็จในงาน 3.34 การได้รับการยอมรับ 3.32 ด้านความก้าวหน้าในงาน 2.96 ด้านการบังคับบัญชา 2.90 ด้านสภาพการทำงาน 2.80 ด้านนโยบายการบริหารองค์กร 2.79 และด้านเงินเดือนค่าจ้าง 2.69 และ 2.ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานวิจัย พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานวิจัย โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ ( $R=.72$ ) และความสามารถร่วมพยากรณ์การปฏิบัติงานวิจัยได้ร้อยละ 52 ซึ่งตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงาน และเงินเดือนค่าจ้าง

**อดุลย์ ทองจำรุณ (2556)** ศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในอำเภอแก้งคร้อ พบว่าการปฏิบัติงานมีแรงจูงใจระดับสูง สำหรับรายด้าน ระดับสูงสุดคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ถัดมาคือด้านความสัมพันธ์ในการทำงานและความสำเร็จในการทำงาน เมื่อทดสอบในเชิงอนุมานพบว่าระยะเวลาทำงานรวมทั้งช่วงอายุส่งผลต่อแรงจูงใจทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา ดังนั้น ต้นสังกัดจึงควรส่งเสริมพนักงานรวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมาอย่างยาวนาน ให้ได้รับสวัสดิการและเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจนและยุติธรรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานกลุ่มนี้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

#### 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลจำนวน 3 ประเภท คือ 1) เลขานุการผู้บริหาร 2) เลขานุการโดยตำแหน่ง และ 3) เลขานุการส่วนตัว โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ - ค่าจูนของ Herzberg และกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ซึ่งเป็นการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้เลือกการใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล และเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ควบคู่ไปกับการศึกษาข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล โดยผู้วิจัยแบ่งหัวข้อในการศึกษาออกเป็น 4 หัวข้อย่อย ได้แก่

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 แนวทางในการวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เลขานุการส่วนบุคคล 3 ประเภท คือ เลขานุการผู้บริหาร เลขานุการโดยตำแหน่ง และเลขานุการส่วนตัว โดยแบ่งกลุ่มตามจำนวนดังนี้

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| 1) เลขานุการผู้บริหาร  | จำนวน 30 คน       |
| 2) เลขานุการโดยตำแหน่ง | จำนวน 30 คน       |
| 3) เลขานุการส่วนตัว    | จำนวน 30 คน       |
|                        | รวมทั้งสิ้น 90 คน |

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

##### 1) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถาม ใช้วิธีเลือกแบบสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) แต่เนื่องจากกลุ่มประชากรของเลขานุการส่วนบุคคลบางประเภท ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ เช่น กลุ่มเลขานุการผู้บริหารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่นแต่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคล ทำให้ไม่มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างของเลขานุการทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ เลขานุการผู้บริหาร เลขานุการโดยตำแหน่ง และเลขานุการส่วนตัว เป็นประเภทละ 30 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 90 คน



เพื่อให้มีจำนวนเพียงพอสำหรับการนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

## 2) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ คือ กลุ่มตัวอย่างของเลขานุการส่วนบุคคลทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ เลขานุการผู้บริหาร เลขานุการโดยตำแหน่ง และเลขานุการส่วนตัว จำนวนกลุ่มละ 3 คน รวมเป็น 9 คน

### 3.2 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามการวิจัยและแบบสัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 2) สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

2.1) แบบสอบถามการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามปลายปิดและปลายเปิด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเลขานุการส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล และรายได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นลักษณะเลือกตอบ ซึ่งแต่ละตัวแปร มีระดับมาตรวัดดังนี้

<u>ตัวแปร</u>	<u>ระดับมาตรวัด</u>
1) เพศ	มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal scale) แบ่งเป็น ชายและหญิง
2) อายุ	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี
3) ระดับการศึกษา	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

4) สถานภาพการสมรส	มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal scale) แบ่งเป็น โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และหย่าร้าง/แยกกันอยู่
5) ประสบการณ์การทำงาน เป็นเลขานุการส่วนบุคคล	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปี
6) รายได้	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประเภทของงานเลขานุการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติ โดยเป็นลักษณะเลือกตอบ มีระดับมาตรวัดเป็นนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่ เลขานุการผู้บริหาร เลขานุการโดยตำแหน่ง และเลขานุการส่วนตัว

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จำนวน 30 ข้อ โดยปรับปรุงและพัฒนาตามแนวคิดและทฤษฎีของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน อุดลย์ ทองจำรุง, 2556) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale จำนวน 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจ	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00
4	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจ	มาก	ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20
3	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจ	ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40
2	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจ	น้อย	ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60
1	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจ	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดลำดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล เรียงลำดับตามความสำคัญของแรงจูงใจโดยให้เลือกแรงจูงใจ 5 ลำดับ จากทั้งหมด 10 ลำดับ คิดเป็นคะแนนแล้วนำมาหาค่าร้อยละ โดยกำหนดค่าคะแนนในแต่ละลำดับ ดังนี้

แรงจูงใจลำดับที่ 1	มากที่สุด	= 5 คะแนน
แรงจูงใจลำดับที่ 2	มาก	= 4 คะแนน
แรงจูงใจลำดับที่ 3	ปานกลาง	= 3 คะแนน
แรงจูงใจลำดับที่ 4	น้อย	= 2 คะแนน
แรงจูงใจลำดับที่ 5	น้อยที่สุด	= 1 คะแนน

**ตอนที่ 5** ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

2.2) แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนจำนวน 10 ข้อ ดังนี้

1. งานที่ท่านทำ เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านมากน้อยเพียงใด
2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเชื่อมั่นและยอมรับในการทำงานของท่านหรือไม่
3. ท่านมีความพึงพอใจกับลักษณะงานที่ท่านทำอยู่หรือไม่ อย่างไร
4. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ท่านมีวิธีรับมือและแก้ไขอย่างไร
5. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำปัจจุบัน ทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือขั้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่านี้หรือไม่
6. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำในปัจจุบันเหมาะสมกับค่าตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการหรือไม่
7. ความสัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างไร
8. ท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อนโยบายการบริหารงานขององค์กรหรือหน่วยงาน
9. ท่านมีความพึงพอใจกับสภาพการทำงานของท่านหรือไม่
10. การทำงานร่วมกันกับผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างไร

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเลขานุการส่วนบุคคล โดยการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

### 3.4 แนวทางในการวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัย

เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เลือกใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน ดังนั้นแนวทางการวิเคราะห์ และการนำเสนอผลการวิจัย จึงมีการนำเสนอ 2 แบบ ดังนี้

#### 3.4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) การวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

4) การวิเคราะห์ข้อมูลการเรียงลำดับความสำคัญของแรงจูงใจในการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

#### 3.4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

วิเคราะห์เนื้อหาโดยการนำเสียงที่ได้บันทึกมาถอดเทปและวิเคราะห์จากคำสำคัญที่ปรากฏในคำสัมภาษณ์ที่ได้จากการถอดเทป และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบเสนอคำสำคัญจากการถอดเทป คำสัมภาษณ์อธิบายให้เห็นถึงความเชื่อมโยงกับแนวคิดที่ได้ศึกษามาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจของการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท 2) ศึกษาข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 90 คน และสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 9 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (The Statistical Package for The Social Sciences) และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางและค่าสถิติพร้อมกับคำอธิบายเชิงพรรณนา และบทสัมภาษณ์บางส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเรียงลำดับความสำคัญของแรงจูงใจในการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท

### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้ทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลจำนวน 90 คน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส ประสบการณ์การทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล รายได้ และประเภทของงานเลขานุการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติ โดยใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Valid Percent) แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	16.7
หญิง	75	83.3
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และเป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	32	35.6
31-40 ปี	34	37.8
41-50 ปี	21	23.3
51-60 ปี	3	3.3
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 32 คน และ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และ 37.8 ตามลำดับ รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	54	60.0
ปริญญาโท	35	38.9
ปริญญาเอก	1	1.1
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์การเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

ประสบการณ์การเป็นเลขานุการส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	46	51.1
5-10 ปี	26	28.9
11-15 ปี	12	13.3
16-20 ปี	3	3.3
มากกว่า 20 ปี	3	3.3
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประสบการณ์การทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีประสบการณ์

การเป็นเลขานุการส่วนบุคคลน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 ถัดมาคือมีประสบการณ์ 5-10 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 และ 11-15 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายคือ 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีจำนวน 3 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	67	74.4
สมรส/อยู่ด้วยกัน	17	18.9
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	6	6.7
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 ถัดมาคือสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และลำดับสุดท้ายคือ หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
10,001-20,000 บาท	15	16.7
20,001-30,000 บาท	29	32.2
30,001-40,000 บาท	24	26.7
40,001-50,000 บาท	11	12.2
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	11	12.2
รวม	90	100.0



จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ 20,001-30,000 บาท คือมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ถัดมาคือมีรายได้จำนวน 30,001-40,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมาคือมีรายได้จำนวน 10,001-20,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ลำดับสุดท้ายคือมีรายได้ 40,001-50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป จำนวนเท่ากันคือ 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.2

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะงานของ เลขานุการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานของเลขานุการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติ	จำนวน	ร้อยละ
เลขานุการผู้บริหาร	30	33.3
เลขานุการโดยตำแหน่ง	30	33.3
เลขานุการส่วนตัว	30	33.3
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน ลักษณะงานของเลขานุการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ประเภทจำนวนเท่ากัน กลุ่มเลขานุการผู้บริหาร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 กลุ่มเลขานุการโดยตำแหน่ง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และกลุ่มเลขานุการส่วนตัว จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพ เลขานุการส่วนบุคคล

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์แรงจูงใจ คือ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของ งานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพการ ทำงาน และการปกครองบังคับบัญชา โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวม และรายด้าน ดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัย  
 ค้ำจุนในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลในภาพรวม

ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดยตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ
ความสำเร็จ ในการ ปฏิบัติงาน	4.50	0.579	มากที่สุด	4.37	0.469	มากที่สุด	4.47	0.484	มากที่สุด
การได้รับการ ยอมรับนับถือ	4.21	0.760	มากที่สุด	4.14	0.578	มาก	4.43	0.568	มากที่สุด
ลักษณะของ งานที่ปฏิบัติ	3.94	0.695	มาก	4.36	0.556	มากที่สุด	4.12	0.556	มาก
ความ รับผิดชอบ	4.07	0.610	มาก	4.35	0.494	มากที่สุด	4.34	0.657	มากที่สุด
ความก้าวหน้า ในหน้าที่ การงาน	3.64	0.917	มาก	4.07	0.676	มาก	3.54	0.841	มาก
ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	3.61	0.797	มาก	4.12	0.760	มาก	3.66	0.816	มาก
ความสัมพันธ์ ในการทำงาน	4.21	0.724	มากที่สุด	4.31	0.566	มากที่สุด	4.16	0.508	มาก
นโยบายและ การ บริหารงาน	4.01	0.740	มาก	4.28	0.611	มากที่สุด	3.90	1.040	มาก
สภาพการ ทำงาน	4.06	0.685	มาก	4.33	0.587	มากที่สุด	3.94	0.625	มาก
การปกครอง บังคับบัญชา	4.16	0.843	มาก	4.34	0.628	มากที่สุด	4.23	0.738	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.735</b>	<b>มาก</b>	<b>4.26</b>	<b>0.592</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.07</b>	<b>0.6783</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท  
ในภาพรวม เป็นดังนี้

เลขานุการผู้บริหาร ระดับแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04 และเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.50 รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.21 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 3.61

เลขานุการโดยตำแหน่ง ระดับแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.26 และเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.36 ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.35 และด้านการปกครองบังคับบัญชา 4.34 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ย 4.07

เลขานุการส่วนตัว ระดับแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 และเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.47 รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ย 4.43 ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.34 และด้านการปกครองบังคับบัญชา 4.23 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ย 3.54

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล **ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน**

ด้าน ความสำเร็จ ในการ ปฏิบัติงาน	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดยตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ
1. ท่านทำงานที่ รับผิดชอบและ ได้รับมอบหมาย สำเร็จตาม เป้าหมาย	4.53	0.571	มากที่สุด	4.36	0.614	มากที่สุด	4.56	0.568	มากที่สุด

ด้าน ความสำเร็จ ในการ ปฏิบัติงาน	เลขานุกรผู้บริหาร			เลขานุกรโดยตำแหน่ง			เลขานุกรส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ
2. ท่านสามารถ แก้ปัญหาที่ เกิดขึ้นในขณะที่ ปฏิบัติงานได้ สำเร็จ	4.46	0.628	มากที่สุด	4.40	0.563	มากที่สุด	4.40	0.563	มากที่สุด
3. ท่านมี ความรู้สึกเป็น ส่วนหนึ่งของ ความสำเร็จใน งาน	4.50	0.629	มากที่สุด	4.36	0.614	มากที่สุด	4.46	0.681	มากที่สุด
รวม	4.49	0.609	มากที่สุด	4.37	0.597	มากที่สุด	4.47	0.604	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุกรส่วนบุคคลแต่ละประเภท ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นดังนี้

เลขานุกรผู้บริหาร ระดับแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านทำงานที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.53 รองลงมาได้แก่ ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน ค่าเฉลี่ย 4.50 และท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ ค่าเฉลี่ย 4.46

เลขานุกรโดยตำแหน่ง ระดับแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านทำงานที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.40 รองลงมาคือ ท่านทำงานที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย และท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.36

เลขานุกรส่วนตัว ระดับแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านทำงานที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมายสำเร็จ

ตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.56 รองลงมาคือ ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานค่าเฉลี่ย 4.46 และท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ ค่าเฉลี่ย 4.40

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน อาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดยตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ
1. การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.30	0.836	มากที่สุด	4.16	0.592	มาก	4.56	0.626	มากที่สุด
2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นในความรู้และความสามารถของท่าน	4.16	0.833	มาก	4.16	0.592	มาก	4.43	0.678	มากที่สุด
3. การเป็นเลขานุการส่วนบุคคลทำให้ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่น	4.16	0.833	มาก	4.10	0.803	มาก	4.30	0.749	มากที่สุด
รวม	4.20	0.834	มาก	4.14	0.662	มาก	4.43	0.604	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นดังนี้

เลขานุการผู้บริหาร ระดับแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.30 ส่วนรายข้อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นในความรู้และความสามารถของท่าน และการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลทำให้ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.16

เลขานุการโดยตำแหน่ง ระดับแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นในความรู้และความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.16 รองลงมาคือ การเป็นเลขานุการส่วนบุคคลทำให้ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่น ค่าเฉลี่ย 4.10

เลขานุการส่วนตัว ระดับแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.56 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นในความรู้และความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.43 และการเป็นเลขานุการส่วนบุคคลทำให้ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่น ค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลรายด้าน **ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ**

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดยตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ
1. หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน	3.73	0.868	มาก	4.36	0.718	มากที่สุด	3.90	0.959	มาก

ด้านลักษณะ ของงานที่ ปฏิบัติ	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดยตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ
2. ท่านได้รับ มอบหมายงาน ตามความรู้ ความสามารถ และความถนัด	3.90	0.758	มาก	4.30	0.702	มากที่สุด	4.03	0.889	มาก
3. งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่ทำ ทนาย	4.20	0.846	มาก	4.43	0.803	มากที่สุด	4.43	0.727	มากที่สุด
รวม	3.94	0.824	มาก	4.36	0.741	มากที่สุด	4.12	0.858	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เป็นดังนี้

เลขานุการผู้บริหาร ระดับแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทนาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.20 รองลงมาคือ ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถและความถนัด ค่าเฉลี่ย 3.90 และหน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

เลขานุการโดยตำแหน่ง ระดับแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทนาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.43 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.36 และท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถและความถนัด ค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

เลขานุการส่วนตัว ระดับแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทนาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.43 รองลงมาคือ ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถและความถนัด ค่าเฉลี่ย 4.03 และหน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน อาชีพเลขานุการส่วนบุคคล **ด้านความรับผิดชอบ**

ด้านความ รับผิดชอบ	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดยตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ
1. มีส่วนร่วมใน การกำหนด แผนงานและ แนวทางในการ ปฏิบัติงาน	3.70	0.794	มาก	4.20	0.761	มาก	4.00	1.050	มาก
2. งานมี ความสำคัญต่อ ผู้บริหารและ องค์กร	4.06	0.739	มาก	4.40	0.621	มากที่สุด	4.36	0.927	มากที่สุด
3. ท่าน ปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมาย ทันตามเวลาที่ กำหนด	4.46	0.681	มากที่สุด	4.46	0.681	มากที่สุด	4.66	0.546	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.738</b>	<b>มาก</b>	<b>4.35</b>	<b>0.687</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.34</b>	<b>0.841</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ด้านความรับผิดชอบ เป็นดังนี้

เลขานุการผู้บริหาร ระดับแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.46 รองลงมาคือ งานมีความสำคัญต่อผู้บริหารและองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.06 และมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

เลขานุการโดยตำแหน่ง ระดับแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามเวลาที่กำหนด



มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.46 รองลงมาคือ งานมีความสำคัญต่อผู้บริหารและองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.40 และมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

เลขานุการส่วนตัว ระดับแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.66 รองลงมาคือ งานมีความสำคัญต่อผู้บริหารและองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.36 และมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน อาชีพเลขานุการส่วนบุคคล **ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**

ด้าน ความก้าวหน้า ในหน้าที่การ งาน	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดยตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ
1. ปฏิบัติงาน หน้าที่นี้ทำให้ ได้รับ ความก้าวหน้า มากกว่าหน้าที่อื่น	3.63	1.098	มาก	3.83	0.833	มาก	3.30	0.987	ปานกลาง
2. มีโอกาสได้ เลื่อนตำแหน่งที่ สูงขึ้น	3.33	1.124	ปานกลาง	3.96	0.808	มาก	3.20	1.063	ปานกลาง
3. มีโอกาสได้รับ การพัฒนาทักษะ ในงานอยู่เสมอ	3.96	0.964	มาก	4.43	0.773	มากที่สุด	4.13	0.899	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>1.062</b>	<b>มาก</b>	<b>4.07</b>	<b>0.687</b>	<b>มาก</b>	<b>3.54</b>	<b>0.983</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นดังนี้

เลขานุการผู้บริหาร ระดับแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.96 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานหน้าที่นี้ทำให้ได้รับความก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ค่าเฉลี่ย 3.63 และมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

เลขานุการโดยตำแหน่ง ระดับแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.43 รองลงมาคือ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.96 และปฏิบัติงานหน้าที่นี้ทำให้ได้รับความก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

เลขานุการส่วนตัว ระดับแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.13 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานหน้าที่นี้ทำให้ได้รับความก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น ค่าเฉลี่ย 3.30 และมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ด้าน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดยตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ
1. ค่าตอบแทน และสวัสดิการมี ความเหมาะสม กับหน้าที่	3.86	0.776	มาก	4.33	0.711	มากที่สุด	3.93	0.907	มาก
2. ได้รับ ค่าตอบแทนที่สูง กว่าตำแหน่ง อื่น ๆ	3.23	0.935	ปานกลาง	3.86	1.136	มาก	3.30	0.915	ปานกลาง
3. ค่าตอบแทน และสวัสดิการมี ความพอเพียง กับการดำรงชีพ	3.73	0.907	มาก	4.16	0.746	มาก	3.76	0.971	มาก
รวม	3.60	0.872	มาก	4.11	0.864	มาก	3.66	0.931	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นดังนี้

เลขานุการผู้บริหาร ระดับแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเหมาะสมกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.86 รองลงมาคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความพอเพียงกับการดำรงชีพ ค่าเฉลี่ย 3.73 และได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ

เลขานุการโดยตำแหน่ง ระดับแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเหมาะสมกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.33 รองลงมาคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความพอเพียงกับการดำรงชีพ ค่าเฉลี่ย 4.16 และได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

เลขานุการส่วนตัว ระดับแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเหมาะสมกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.93 รองลงมาคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความพอเพียงกับการดำรงชีพ ค่าเฉลี่ย 3.76 และได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง ในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล **ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน**

ด้าน ความสัมพันธ์ใน การทำงาน	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดย ตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ
1. ได้รับความ ร่วมมือในการ ทำงานจากเพื่อน ร่วมงาน	4.33	0.758	มากที่สุด	4.36	0.614	มากที่สุด	4.36	0.668	มากที่สุด
2. มีความสัมพันธ์ สนิทสนมกับเพื่อน ร่วมงาน	4.30	0.836	มากที่สุด	4.26	0.739	มากที่สุด	4.13	0.681	มาก

ด้าน ความสัมพันธ์ใน การทำงาน	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดย ตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ
3. ผู้บังคับบัญชาให้ ความสนิทสนมและ เป็นกันเอง	4.00	1.017	มาก	4.30	0.794	มากที่สุด	4.00	0.787	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>0.872</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.30</b>	<b>0.715</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.16</b>	<b>0.712</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 16 พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นดังนี้

เลขานุการผู้บริหาร ระดับแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.33 รองลงมาคือ มีความสัมพันธ์สนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.30 และผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

เลขานุการโดยตำแหน่ง ระดับแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.36 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 4.30 และมีความสัมพันธ์สนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ

เลขานุการส่วนตัว ระดับแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.36 รองลงมาคือ มีความสัมพันธ์สนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.13 และผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจค้ำจุนในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล **ด้านนโยบายและการบริหารงาน**

ด้านนโยบาย และการ บริหารงาน	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดยตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ
1. นโยบายและ การบริหารมี ความชัดเจน	4.00	0.870	มาก	4.36	0.718	มากที่สุด	3.86	1.166	มาก
2. องค์กรมี ความยืดหยุ่นใน การบริหารและ การจัดการ	4.10	0.711	มาก	4.20	0.805	มาก	3.86	1.041	มาก
3. มีการชี้แจง นโยบายให้ทราบ และทั่วถึง	3.93	0.827	มาก	4.30	0.595	มากที่สุด	3.96	1.066	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.802</b>	<b>มาก</b>	<b>4.28</b>	<b>0.706</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>3.89</b>	<b>1.091</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 17 พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นดังนี้

เลขานุการผู้บริหาร ระดับแรงจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า องค์กรมีความยืดหยุ่นในการบริหารและการจัดการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.10 รองลงมาคือ นโยบายและการบริหารมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.00 และมีการชี้แจงนโยบายให้ทราบและทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

เลขานุการโดยตำแหน่ง ระดับแรงจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นโยบายและการบริหารมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.36 รองลงมาคือ มีการชี้แจงนโยบายให้ทราบและทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.30 และ องค์กรมีความยืดหยุ่นในการบริหารและการจัดการ ค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

เลขานุการส่วนตัว ระดับแรงจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการชี้แจงนโยบายให้ทราบและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.96 รองลงมาคือ นโยบายและการบริหารมีความชัดเจน และองค์กรมีความยืดหยุ่นในการบริหารและการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.86

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยค้ำจุนในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดยตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ
1. หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพียงพอ	4.13	0.819	มาก	4.40	0.621	มากที่สุด	4.10	0.803	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	4.26	0.583	มากที่สุด	4.40	0.621	มากที่สุด	3.90	0.661	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม	3.80	0.961	มาก	4.20	0.805	มาก	3.83	0.833	มาก
รวม	4.06	0.787	มาก	4.33	0.682	มากที่สุด	3.94	0.765	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ด้านสภาพการทำงาน เป็นดังนี้

เลขานุการผู้บริหาร ระดับแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.26 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.13 และหน่วยงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

เลขานุการโดยตำแหน่ง ระดับแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพียงพอ และหน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 4.40 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.20

เลขานุการส่วนตัว ระดับแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.10 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.90 และหน่วยงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดยตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ
1. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากท่าน	4.13	1.041	มาก	4.40	0.621	มากที่สุด	4.23	0.727	มากที่สุด

ด้านการ ปกครอง บังคับบัญชา	เลขานุการผู้บริหาร			เลขานุการโดยตำแหน่ง			เลขานุการส่วนตัว		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ แรงจูงใจ
2. ท่านสามารถ ขอคำปรึกษา จาก ผู้บังคับบัญชาได้	4.33	0.711	มากที่สุด	4.36	0.668	มากที่สุด	4.23	0.817	มากที่สุด
3. ผู้บังคับบัญชา ให้อิสระแก่ท่าน ในการ ปฏิบัติงานและ การตัดสินใจ	4.03	0.964	มาก	4.26	0.827	มากที่สุด	4.25	0.971	มากที่สุด
รวม	4.16	0.905	มาก	4.34	0.705	มากที่สุด	4.23	0.838	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท  
ด้านการปกครองบังคับบัญชา เป็นดังนี้

เลขานุการผู้บริหาร ระดับแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก  
ค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุด คือ 4.33 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากท่าน ค่าเฉลี่ย  
4.13 และผู้บังคับบัญชาให้อิสระแก่ท่านในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

เลขานุการโดยตำแหน่ง ระดับแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชาในภาพรวม อยู่ในระดับ  
มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็น  
จากท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.40 รองลงมาคือ ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้  
ค่าเฉลี่ย 4.36 และผู้บังคับบัญชาให้อิสระแก่ท่านในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 4.26  
ตามลำดับ

เลขานุการส่วนตัว ระดับแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก  
ที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชาให้อิสระแก่ท่านในการปฏิบัติงานและ



การตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.25 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากท่าน และท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.23

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท

การวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ **ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน** โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 20

$H_0$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันในตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ	ประเภทเลขานุการส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D	F	Sig.
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	เลขานุการผู้บริหาร	4.50	0.579	0.483	0.619
	เลขานุการโดยตำแหน่ง	4.37	0.469		
	เลขานุการส่วนตัว	4.47	0.484		

จากตารางที่ 20 ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.619 จึงสามารถสรุปได้ว่า การทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ไม่มีความแตกต่างกันในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ **ด้านได้รับการยอมรับนับถือ** โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 21

$H_0$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านได้รับการยอมรับนับถือ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านได้รับการยอมรับนับถือ แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยจูงใจ	ประเภทเลขานุการส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D	F	Sig.
ด้านได้รับการยอมรับนับถือ	เลขานุการผู้บริหาร	4.21	0.760	1.666	0.195
	เลขานุการโดยตำแหน่ง	4.14	0.578		
	เลขานุการส่วนตัว	4.43	0.568		

จากตารางที่ 21 ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านได้รับการยอมรับนับถือ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.195 จึงสามารถสรุปได้ว่า การทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ไม่มีความแตกต่างกันในด้านการยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ **ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 22

$H_0$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยจูงใจ	ประเภทเลขานุการส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D	F	Sig.
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	เลขานุการผู้บริหาร	3.94	0.695	3.667	0.030*
	เลขานุการโดยตำแหน่ง	4.36	0.556		
	เลขานุการส่วนตัว	4.12	0.556		

จากตารางที่ 22 ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.030 จึงสามารถสรุปได้ว่า การทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท มีความแตกต่างกันในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการสัมภาษณ์เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท เกี่ยวกับด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้วยคำถามสัมภาษณ์ที่ว่า ท่านมีความพึงพอใจกับลักษณะงานที่ทำอยู่หรือไม่ อย่างไร พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ต่างกัน เลขานุการผู้บริหาร ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องละเอียดรอบคอบและรู้ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในการกรอกเรื่อง คิดไม่ได้เลย เพราะถ้าผิดแล้วไปถึงนาย เราก็จะโดนว่า งานก็จะเกิดความเสียหาย แต่พอคุ้นเคยแล้วมันก็เริ่มคุ้นตา งานเป็นลักษณะ routine ตรวจแฟ้ม กรองงาน จบเป็นวัน ๆ โดยรวมก็เป็นงานที่ทำแล้วสบายใจ” ในขณะที่เลขานุการโดยตำแหน่ง ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติว่า “ถ้าคะแนนเต็ม 10 พืให้ 9 เลย ชอบมาก เพราะแต่ละวันก็จะเจอปัญหาที่หลากหลาย ทำให้เราไม่เบื่อ โจอทย์ในแต่ละสถานการณ์ แต่ละยุคสมัย สภาพเศรษฐกิจการเมืองในแต่ละช่วงมันก็ไม่เหมือนกัน เพราะฉะนั้นมันก็มีปัญหาโน้นปัญหานี้ให้เราเข้ามาแก้เรื่อย ๆ” สำหรับเลขานุการส่วนตัว ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานว่า “ชอบงานนี้เพราะเหมือนเราได้แบ่งเบาภาระนายด้วย ได้ช่วยเขาในหลาย ๆ ด้าน ถึงแม้ว่างานที่ทำจะออกแนวสากกะเบือยันเรือรบ ต้องทำทุกอย่างให้นายทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว จนแทบจะเป็นคนในครอบครัว แต่ก็รู้สึกภูมิใจที่นายให้ความไว้วางใจเรา”

เมื่อพิจารณาจากการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเลขานุการส่วนบุคคล เกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จะเห็นว่ามีความแตกต่างกันทั้งในด้านของเนื้อหางานและการใช้ทักษะความรู้ความสามารถต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน โดยเลขานุการผู้บริหารจะมีงานที่เกี่ยวข้องกับตรวจกรอกเรื่อง พิจารณาเอกสารเป็นหลัก ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบและต้องศึกษาระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้การเสนองานไม่มีความผิดพลาด แต่ก็เป็นงานในลักษณะ routine ในขณะที่เลขานุการโดยตำแหน่งและเลขานุการส่วนตัวจะทำงานที่หลากหลายและทำหยาบมากกว่า เนื่องจากต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ตลอดเวลา และต้องดูแลผู้บังคับบัญชาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ **ด้านความรับผิดชอบ** โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 23

$H_0$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยจูงใจ	ประเภทเลขานุการส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D	F	Sig.
ด้านความรับผิดชอบ	เลขานุการผู้บริหาร	4.07	0.610	2.119	0.126
	เลขานุการโดยตำแหน่ง	4.35	0.494		
	เลขานุการส่วนตัว	4.34	0.657		

จากตารางที่ 23 ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.126 จึงสามารถสรุปได้ว่าการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ไม่มีความแตกต่างกันในด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 24

$H_0$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยจูงใจ	ประเภทเลขานุการส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D	F	Sig.
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	เลขานุการผู้บริหาร	3.64	0.917	3.601	0.031*
	เลขานุการโดยตำแหน่ง	4.07	0.676		
	เลขานุการส่วนตัว	3.54	0.841		

จากตารางที่ 24 ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.031 จึงสามารถสรุปได้ว่า การทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท มีความแตกต่างกันในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการสัมภาษณ์เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท เกี่ยวกับด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้วยคำถามสัมภาษณ์ที่ว่า ท่านท่านคิดว่างานที่ท่านทำปัจจุบัน ทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่านี้หรือไม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่แตกต่างกัน เลขานุการผู้บริหารได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานว่า “มองว่ามีโอกาสก้าวหน้าสูง เพราะคนที่เคยเป็นหัวหน้าห้องเหมือนเราก็ได้รับการผลักดันมาก่อน อีกอย่างการมาทำงานใกล้ชิดผู้บริหารก็ทำให้พวกผู้ใหญ่ได้รู้จักเรามากขึ้น เวลาจะพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเราก็มีโอกาสมากกว่าคนอื่น เพราะเขาก็รู้จักเรากันทุกคนเลย” ในขณะที่เลขานุการโดยตำแหน่ง ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานว่า “ตำแหน่งเลขานุการที่พี่ทำอยู่นั้นคือ top สูงสุดของที่นี่แล้ว ถึงผู้บริหารจะเลื่อน level แต่เราก็ไม่ได้เลื่อนตาม ก็ยังคงทำงานในตำแหน่งเดิมอยู่” และเลขานุการส่วนตัว ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานว่า “ไม่ได้รับความก้าวหน้าเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง แต่มองว่าได้รับโอกาสดี ๆ ในชีวิต ได้รับการพัฒนาทักษะ ได้เปิดโลกกว้างมากขึ้น เช่น ได้ติดตามนายไปดูงานในประเทศต่าง ๆ บางครั้งนายก็ส่งไปอบรมที่ต่างประเทศ”

จึงเห็นได้ว่า เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทมีความเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน โดยเลขานุการผู้บริหารมีความเห็นว่า การได้ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารมีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานค่อนข้างสูงจากการได้ทำงานใกล้ชิดและติดตามผู้บริหาร รวมทั้งเปิดโอกาสให้ได้เป็นที่รู้จักของผู้บริหารคนอื่น ๆ ในขณะที่เลขานุการโดยตำแหน่งมีความเห็นว่าไม่ได้รับความก้าวหน้าไปมากกว่านี้เนื่องจากอยู่ในจุดสูงสุดของตำแหน่งนี้แล้ว สำหรับเลขานุการส่วนตัวมีความเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสอดคล้องกับเลขานุการโดยตำแหน่ง คือไม่มีความก้าวหน้ามากนัก แต่ก็ได้รับโอกาสต่าง ๆ ที่ดีในการพัฒนาตนเอง

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 25

$H_0$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยค้ำจุน	ประเภทเลขานุการส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D	F	Sig.
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	เลขานุการผู้บริหาร	3.61	0.797	3.761	0.027*
	เลขานุการโดยตำแหน่ง	4.12	0.760		
	เลขานุการส่วนตัว	3.66	0.816		

จากตารางที่ 25 ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.027 จึงสามารถสรุปได้ว่า การทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท มีความแตกต่างกันในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการสัมภาษณ์เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท พบว่ามีความเห็นเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่แตกต่างกันเล็กน้อย จากคำถามสัมภาษณ์ ท่านคิดว่างานที่ทำในปัจจุบันเหมาะสมกับค่าตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการหรือไม่ เลขานุการผู้บริหารให้ความเห็นว่า “ค่าตอบแทนก็โอเค อาจจะไม่ได้สูงมากแต่เทียบกับงานที่เราก็ไม่ได้เหนื่อยมากมาย อีกอย่างก็เป็นงานที่มั่นคงและสวัสดิการเป็นที่น่าพอใจ” ในขณะที่เลขานุการโดยตำแหน่งให้ข้อมูลว่า “พอใจกับเงินเดือน มีการปรับฐานเงินเดือนทุกปีตามนโยบายของหน่วยงาน เงินเดือนก็เพิ่มไปตามอายุงาน ประสบการณ์” สำหรับเลขานุการส่วนตัวมีความเห็นที่แตกต่างออกไปเล็กน้อย โดยให้ความเห็นว่า “ก็พอใจกับค่าตอบแทน แต่เมื่อเทียบกับงานที่ทำก็อยากได้มากกว่านี้ เพราะงานเราเยอะมากจริง ๆ บางทีก็ถึงเวลาส่วนตัวเราไปด้วย ถ้าเจ้านายเห็นความสำคัญในส่วนนี้ได้ก็จะดี” ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากการให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ พบว่าในภาพรวม ผู้ทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลมีความพึงพอใจกับเงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ และมองว่ามีความเหมาะสมกับงานที่ทำ แต่เลขานุการส่วนบุคคลที่มีปริมาณงานจำนวนมาก เช่น เลขานุการส่วนตัว ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าหากได้รับค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและการทุ่มเทในการทำงาน ก็จะเป็นการสร้างแรงจูงใจที่ดีและแสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญในงานของตน

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน **ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน** โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 26

$H_0$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน **ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน**

ปัจจัยค้ำจุน	ประเภทเลขานุการส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D	F	Sig.
ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน	เลขานุการผู้บริหาร	4.21	0.724	0.446	0.642
	เลขานุการโดยตำแหน่ง	4.31	0.566		
	เลขานุการส่วนตัว	4.16	0.508		

จากตารางที่ 26 ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน **ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน** โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.642 จึงสามารถสรุปได้ว่า การทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ไม่มีความแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน **ด้านนโยบายและการบริหารงาน** โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 27

$H_0$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ปัจจัยค้ำจุน	ประเภทเลขานุการส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D	F	Sig.
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	เลขานุการผู้บริหาร	4.01	0.740	1.803	0.171
	เลขานุการโดยตำแหน่ง	4.28	0.611		
	เลขานุการส่วนตัว	3.90	1.040		

จากตารางที่ 27 ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.171 จึงสามารถสรุปได้ว่า การทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ไม่มีความแตกต่างกันในด้านนโยบายและการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 28

$H_0$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านสภาพการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุน	ประเภทเลขานุการส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D	F	Sig.
ด้านสภาพการทำงาน	เลขานุการผู้บริหาร	4.06	0.685	2.949	0.058
	เลขานุการโดยตำแหน่ง	4.33	0.587		
	เลขานุการส่วนตัว	3.94	0.625		



จากตารางที่ 28 ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.058 จึงสามารถสรุปได้ว่าการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ไม่มีความแตกต่างกันในด้านสภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน **ด้านการปกครองบังคับบัญชา** โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผู้วิจัยได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 29

$H_0$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชา ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  เลขานุการแต่ละประเภทมีแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชา แตกต่างกัน

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยค้ำจุน	ประเภทเลขานุการส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D	F	Sig.
ด้านการปกครอง บังคับบัญชา	เลขานุการผู้บริหาร	4.16	0.843	0.440	0.646
	เลขานุการโดยตำแหน่ง	4.34	0.628		
	เลขานุการส่วนตัว	4.23	0.738		

จากตารางที่ 29 ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ปัจจัยค้ำจุน ด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.646 จึงสามารถสรุปได้ว่า การทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ไม่มีความแตกต่างกันในด้านการปกครองบังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการสัมภาษณ์เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทเกี่ยวกับด้านการปกครองบังคับบัญชา ในคำถาม การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างไร เลขานุการส่วนบุคคลให้ความเห็นที่น่าสนใจ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เลขานุการผู้บริหารให้ข้อมูลว่า “ร่วมงานกับนายคนนี้แล้วสบายใจ ปรึกษาอะไรได้หมด มันก็ทำให้เรากล้าที่จะเข้าไปถามหรือปรึกษา การทำงานมันก็ง่าย” ส่วนผู้ให้ ข้อมูลที่เป็นเลขานุการโดยตำแหน่งกล่าวว่า “ปัจจัยเรื่องนายเป็นเรื่องสำคัญ เลขาคต้องทำงานใกล้ชิด นาย ถ้าเคมีไม่ตรงกันก็ทำงานลำบาก” สอดคล้องกับเลขานุการส่วนตัวที่ให้ข้อมูลว่า “เจ้านายเป็น ส่วนสำคัญที่ทำให้เราทำงานอย่างมีความสุข” ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากการให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ พบว่าในภาพรวมผู้ทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านการปกครอง บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก หากร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาที่ดี ก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่น สามารถที่จะปฏิบัติงานเลขานุการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานหน้าที่นี้ได้อย่างยาวนาน

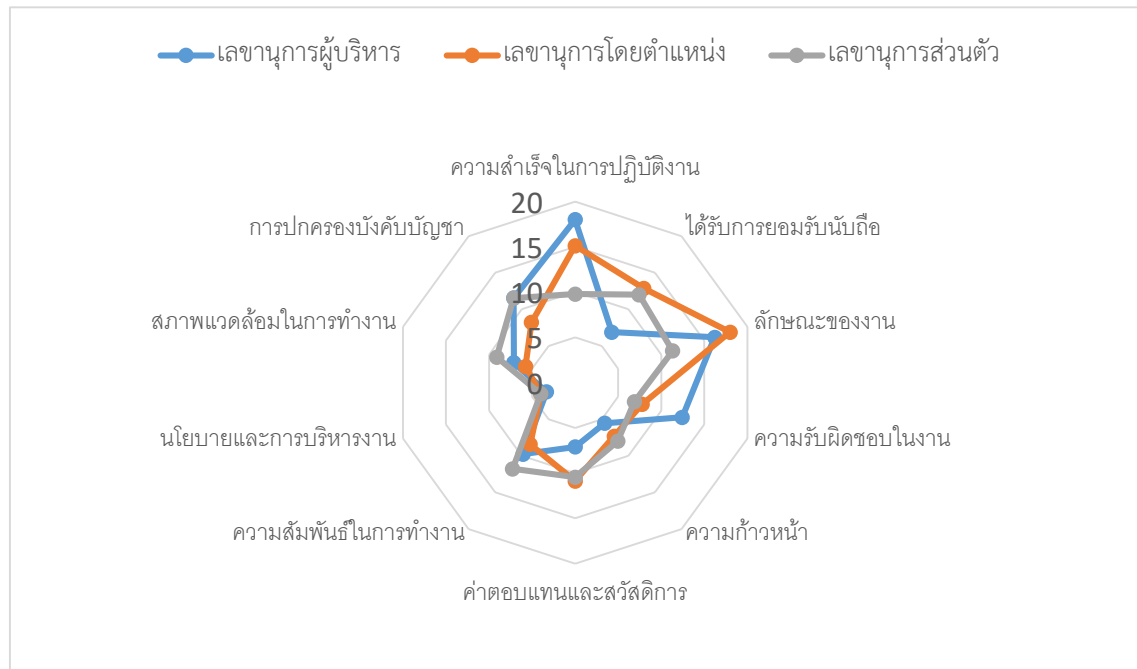
#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท จากการเรียงลำดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์การเรียงลำดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ปัจจัย จูงใจและปัจจัยค้ำจุน ทั้งหมด 10 ลำดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปัจจัยที่มีความสำคัญมา 5 ลำดับ เรียงลำดับตามความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยกำหนดระดับคะแนนของแต่ละ ลำดับความสำคัญของแรงจูงใจ แล้วนำมาหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

แรงจูงใจลำดับที่ 1 มากที่สุด	= 5 คะแนน
แรงจูงใจลำดับที่ 2 มาก	= 4 คะแนน
แรงจูงใจลำดับที่ 3 ปานกลาง	= 3 คะแนน
แรงจูงใจลำดับที่ 4 น้อย	= 2 คะแนน
แรงจูงใจลำดับที่ 5 น้อยที่สุด	= 1 คะแนน

เมื่อคิดเป็นคะแนนและนำมาหาค่าร้อยละ (Percentage) ได้ผลการวิเคราะห์ดังรูปภาพใน รูปแบบ Radar Chart สรุปการเรียงลำดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละ ประเภทเป็นดังนี้

ภาพที่ 2 สรุปการเรียงลำดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท



จากรูปภาพดังกล่าว พบว่าเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านต่าง ๆ 5 ลำดับโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด มีความแตกต่างกันดังนี้

เลขานุการผู้บริหาร ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมาเป็นลำดับที่ 1 คือ 18% รองลงมาคือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 16.22% ด้านความรับผิดชอบ 12.44% ด้านการปกครองบังคับบัญชา 11.55% และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน 9.77%

เลขานุการโดยตำแหน่ง ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมาเป็นลำดับที่ 1 คือ 18% รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 15.11% ด้านได้รับการยอมรับนับถือ 12.88% ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 10.88% และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน 8.44%

เลขานุการส่วนตัว ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ มาเป็นลำดับที่ 1 คือ 12% รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน 11.77% ด้านการปกครองบังคับบัญชา 11.55% ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 11.33% และลำดับสุดท้ายคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 10.44%

จากผลการวิเคราะห์การเรียงลำดับแรงจูงใจดังกล่าว มีข้อค้นพบเพิ่มเติมที่น่าสนใจว่า เลขานุการส่วนบุคคลในแต่ละประเภทให้ความสำคัญกับแรงจูงใจที่มากที่สุดในลำดับที่ 1 แตกต่างกัน โดยเลขานุการผู้บริหารให้ความสำคัญด้านการทำงาน ทั้งในแง่ของความสำเร็จในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบในการทำงาน โดยสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ว่างานกลั่นกรองแฟ้มและเอกสารต่าง ๆ เป็นงานที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมากเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดซึ่งจะเกิดความเสียหายต่อผู้บริหารและองค์กร สำหรับเลขานุการโดยตำแหน่งให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องอย่างชัดเจนกับการให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะงานว่าเป็นงานที่ทำหายและต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สำหรับเลขานุการส่วนตัวให้ความสำคัญในด้านการยอมรับนับถือมากที่สุด ซึ่งจากการให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับด้านการยอมรับนับถือ พบว่ามีความเห็นที่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ส่วนนี้ และยังสอดคล้องกับแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับนับถือซึ่งเลขานุการส่วนตัวมีคะแนนเฉลี่ยด้านนี้สูงกว่าเลขานุการส่วนบุคคลประเภทอื่น โดยเลขานุการส่วนตัวให้ความเห็นเกี่ยวกับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาว่า “นายเคยบอกว่าพี่เป็นผู้ช่วยคนสำคัญ เป็นกำลังสำคัญของที่นี่ เราฟังแล้วก็รู้สึกว่ามีคุณค่า มีกำลังใจที่จะทำงานให้เขา” นอกจากนี้ยังให้ความเห็นเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไปว่า “เราทำงานติดตามนาย ทุกคนเขาก็ให้เกียรติเราด้วย”

ดังนั้น จากการวิเคราะห์ผลการเรียงลำดับความสำคัญของแรงจูงใจดังกล่าว สรุปได้ว่า เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านการยอมรับนับถือ สำหรับปัจจัยค้ำจุนที่เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทให้ความสำคัญใน 5 ลำดับ คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา แต่แตกต่างกันไปตามการเรียงลำดับความสำคัญ

## บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล” เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาแรงจูงใจของการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท และศึกษาข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นตัวแทนของผู้ทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลจำนวน 3 ประเภท ได้แก่ 1) เลขานุการผู้บริหาร 2) เลขานุการโดยตำแหน่ง 3) เลขานุการส่วนตัว ประเภทละ 30 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 90 คน ซึ่งตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) และกำหนดไว้ที่จำนวนกลุ่มละ 30 คนขึ้นไปเพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันเชิงปริมาณโดยใช้สถิติได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ในส่วนของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การเป็นเลขานุการส่วนบุคคล และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทและลักษณะของงานเลขานุการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติ โดยกำหนดนิยามและความหมายของเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท ได้แก่ เลขานุการผู้บริหาร เลขานุการโดยตำแหน่ง และเลขานุการส่วนตัว

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท จำนวน 90 คน มาวิเคราะห์ผลการวิจัยด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการใช้สถิติเชิงพรรณนา

(Descriptive Statistics) ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูล รวมทั้งการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามการเรียงลำดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล 5 ลำดับ โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้ทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลการศึกษาในครั้งนี้

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้เลือกการใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สามารถสรุปผลการศึกษาที่สำคัญได้ดังนี้

### 5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ประเภทละ 30 คน รวมจำนวน 90 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และ 31-40 ปีในจำนวนใกล้เคียงกัน สถานภาพโสด มีประสบการณ์การทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคลน้อยกว่า 5 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

### 5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการ

ทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล สรุปผลได้ว่า

1) เลขานุการโดยตำแหน่งมีคะแนนเฉลี่ยภาพรวมในระดับมากที่สุด และยังมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจรายด้านในระดับมากที่สุดที่มากกว่าเลขานุการประเภทอื่น ในขณะที่เลขานุการผู้บริหารและเลขานุการส่วนตัวมีคะแนนเฉลี่ยภาพรวมในระดับ มาก เช่นเดียวกัน

2) เลขานุการแต่ละประเภทมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกัน ส่วนด้านที่มีคะแนนสูงสุดรองลงมามีความแตกต่างกันเล็กน้อย คือ เลขานุการผู้บริหารและเลขานุการส่วนตัวมีคะแนนสูงสุดรองลงมาในด้านเดียวกัน คือ ด้านการยอมรับนับถือ ส่วน

เลขานุการโดยตำแหน่งคือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สำหรับด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด เลขานุการผู้บริหารคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สำหรับเลขานุการโดยตำแหน่งและเลขานุการส่วนตัวมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเช่นเดียวกัน

3) แรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเช่นเดียวกัน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สำหรับปัจจัยจูงใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเช่นเดียวกัน คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4) แรงจูงใจในด้านปัจจัยค้ำจุนในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท พบว่า ปัจจัยค้ำจุนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมีความแตกต่างกันเล็กน้อย คือ เลขานุการผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยด้านปัจจัยค้ำจุนสูงที่สุดในด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ส่วนเลขานุการโดยตำแหน่งและเลขานุการส่วนตัวคือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา สำหรับปัจจัยค้ำจุนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเช่นเดียวกัน

#### 5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท

ตารางที่ 30 สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท

แรงจูงใจในการทำงานอาชีพ เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>		
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน		✓
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ		✓
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	✓	
ด้านความรับผิดชอบ		✓
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	✓	
<b>ปัจจัยค้ำจุน</b>		
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	✓	
ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน		✓
ด้านนโยบายและการบริหารงาน		✓
ด้านสภาพการทำงาน		✓
ด้านการปกครองบังคับบัญชา		✓

หมายเหตุ: การทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในที่นี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 แสดงผลความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท มีความแตกต่างกันทางด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 5.1.4 ผลการวิเคราะห์การเรียงลำดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล 5 ลำดับ

1) แรงจูงใจลำดับที่ 1 ซึ่งเป็นแรงจูงใจในระดับมากที่สุด พบว่าเลขานุการส่วนบุคคลให้ความสำคัญแตกต่างกัน คือ เลขานุการผู้บริหารให้ความสำคัญกับด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่วนเลขานุการโดยตำแหน่งให้ความสำคัญในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และเลขานุการส่วนตัวให้ความสำคัญกับด้านการยอมรับนับถือ

2) เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในลำดับต้น ๆ คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านการยอมรับนับถือ สำหรับปัจจัยค่าจูงที่เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทให้ความสำคัญใน 5 ลำดับ คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา แต่แตกต่างกันไปในส่วนของการเรียงลำดับความสำคัญ

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล” เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้คำถามในแบบสอบถามและคำถามสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างบนพื้นฐานของทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค่าจูงของ Herzberg ทั้งหมด 10 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยค่าจูง 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา เพื่อสำรวจและหาความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท เมื่อสรุปผลจากการศึกษาจึงอภิปรายผลการวิจัยที่น่าสนใจได้ดังนี้

1) จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในภาพรวม พบว่าเลขานุการโดยตำแหน่งมีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมสูงกว่าเลขานุการประเภทอื่น และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็ยังพบว่ามีความเฉลี่ยในรายด้านที่สูงกว่าเลขานุการประเภทอื่นอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นด้านความสำเร็จใน



การปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา จากผลการศึกษาจะเห็นว่าเลขานุการโดยตำแหน่งเป็นเลขานุการส่วนบุคคลที่มีความมั่นคงในอาชีพ คือผ่านการคัดเลือกเข้าทำงานในระบบการคัดเลือกสรรหาขององค์กรหรือหน่วยงาน มีการกำหนดอัตราเงินเดือน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานที่แน่นอน ในขณะที่เลขานุการส่วนบุคคลประเภทอื่น ต้องปฏิบัติงานในหลายหน้าที่และมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงานในอนาคต เช่น เลขานุการผู้บริหารซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่ของตนเองอยู่แล้ว แต่ได้รับมอบหมายหรือถูกดึงตัวให้มาช่วยงานด้านเลขานุการ ทำให้ต้องปฏิบัติงานทั้งงานในตำแหน่งตนเองและงานด้านเลขานุการ และในอนาคตก็อาจได้รับมอบหมายให้กลับไปปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมหรือได้รับการผลักดันให้มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น เช่นเดียวกับเลขานุการส่วนตัวที่การปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับ การมอบหมาย การตัดสินใจ รวมไปถึงภาวะอารมณ์ของผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก กล่าวคือ นอกเหนือจากงานประจำแล้ว ยังต้องดูแลเรื่องส่วนตัวต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชาอีกด้วย ซึ่งการทำงานในลักษณะดังกล่าวมีแนวโน้มสูงที่เลขานุการส่วนบุคคลประเภทนี้จะทำงานเกินขอบเขตของลักษณะงานและปริมาณงานที่กำหนด

2) ปัจจัยจูงใจ จากการศึกษาทั้งในการสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่าเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานหรือเนื้อหาหน้าที่สอดคล้องกันและแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาพบว่า เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทให้ความสำคัญกับด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานในระดับสูงเช่นเดียวกัน ซึ่งผู้ทำงานเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทมีความเห็นว่าการได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์จากการทำงานเลขานุการในอดีตที่ผ่านมา สามารถนำมาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้ความเกิดความภาคภูมิใจและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอาชีพดังกล่าว ดังที่ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2528 อ้างถึงใน เนตรชนก งามเสนาะ, 2549) กล่าวว่าบุคคลจะมีความสามารถหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสำเร็จและความล้มเหลวในอดีต ถ้าความสำเร็จอยู่เหนือความล้มเหลว ความรู้สึกด้านความสามารถจะมีแนวโน้มสูง

2.2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นและการเรียงลำดับความสำคัญของแรงจูงใจด้านได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าเลขานุการส่วนตัวมีคะแนนเฉลี่ยในด้านนี้สูงกว่าเลขานุการส่วนบุคคลประเภทอื่น ซึ่งเมื่อพิจารณาจากลักษณะงานของเลขานุการส่วนบุคคลประเภทนี้ พบว่าต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาทั้งการปฏิบัติงาน

ในองค์กรหรือหน่วยงานหรือการติดตามผู้บริหารไปยังสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งการทำงานที่ต้องติดตามผู้บริหารเป็นประจำเช่นนี้ทำให้เลขานุการส่วนตัวมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาเรียนรู้ผู้บังคับบัญชาทั้งในด้านการทำงาน นิสัยส่วนตัว รวมไปถึงชีวิตประจำวันในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่นและตอบสนองผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด ซึ่งอาจแตกต่างกับเลขานุการผู้บริหารและเลขานุการโดยตำแหน่งที่ถึงแม้จะปฏิบัติงานหลายด้าน แต่ก็เป็นการงานที่อยู่ในขอบเขตการทำงานที่กำหนดไว้ จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้เลขานุการส่วนตัวได้รับความเชื่อมั่นและได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นในฐานะที่เป็นมือขวาและเป็นบุคคลสำคัญที่มีความใกล้ชิดและรู้จักผู้บังคับบัญชามากที่สุด ดังนั้น เลขานุการส่วนตัวย่อมเกิดแรงจูงใจที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนและการดำเนินงานของผู้บริหารและองค์กร เป็นผลทำให้เลขานุการส่วนตัวให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือสูงกว่าเลขานุการส่วนบุคคลประเภทอื่น

2.3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จากการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่ามีความแตกต่างไปตามลักษณะการทำงานของเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท โดยเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทต่างมีความเห็นว่าหน้าที่ของตนมีความสำคัญและมีความน่าสนใจในด้านเนื้อหาและความสำคัญของงาน ลักษณะการทำงาน การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งบริบทขององค์กรและสถานการณ์ในปัจจุบันที่แตกต่างกันออกไป เลขานุการผู้บริหารมีหน้าที่หลัก คือตรวจกลั่นกรองและเสนอเรื่องก่อนนำเสนอผู้บริหาร ซึ่งงานเอกสารที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อการพิจารณาและการตัดสินใจของผู้บริหารก่อนส่งต่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อนำไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ดังนั้น หน้าที่ดังกล่าวจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบและมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดและความเสียหายต่อองค์กรและผู้บริหาร สำหรับเลขานุการโดยตำแหน่งที่เป็นตำแหน่งงานที่แน่นอนในองค์กรที่ต้องปฏิบัติงานหลายอย่าง และบางครั้งอาจรวมถึงงานในส่วนของสำนักงานด้วย ต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมทั้งต้องศึกษาทิศทางและการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกว่างานที่ทำมีความหลากหลายและมีความท้าทาย ได้มีโอกาสพัฒนาทักษะและศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ สำหรับเลขานุการส่วนตัวมีลักษณะงานที่ต้องติดตามและดูแลรับผิดชอบผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว แม้ว่าการทำงานอาจเกินขอบเขตที่กำหนดไว้ แต่ก็เป็งานที่ทำทหายความสามารถและเปิดโอกาสให้พัฒนาทักษะในหลาย ๆ ด้าน สอดคล้องกับผลการวิจัยของพัฒนา โภษะ (2532

อ้างอิงใน ลัดดา คุลนันทน์, 2544) ที่ศึกษาถึงภาวะผู้นำและการใช้แรงจูงใจของผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ในภาคราชการ และพบว่าลักษณะหน้าที่งานเป็นหนึ่งในสองปัจจัยหลักที่เป็นแรงจูงใจที่เหมาะสมกับลักษณะงาน

2.4) ด้านความรับผิดชอบ จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจด้านนี้ไม่มีความแตกต่างกัน โดยเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทให้ความเห็นว่างานในหน้าที่เลขานุการส่วนบุคคลเป็นงานที่ต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่อผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างสูง เนื่องจากเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร เลขานุการส่วนบุคคลมีหน้าที่สำคัญต่อการตัดสินใจและการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของเอกสารก่อนลงนามหรือเขียนสั่งการให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องนำไปดำเนินการต่อ การติดต่อประสานงานต่าง ๆ ตลอดจนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้สำเร็จลุล่วงและทันในเวลาที่กำหนด และเมื่อสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายก็จะเกิดแรงจูงใจในการทำงานและเห็นคุณค่าในงานของตน

2.5) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากผลการศึกษาในแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นแรงจูงใจในด้านนี้ พบว่าเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทให้คะแนนไม่มากนัก โดยเฉพาะเลขานุการโดยตำแหน่งและเลขานุการส่วนตัวที่ให้คะแนนเฉลี่ยด้านนี้ต่ำที่สุด จึงอาจสะท้อนได้ในระดับหนึ่งว่าผู้ทำงานอาชีพนี้มองว่าอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลเป็นสายงานที่ไม่เติบโตเท่าที่ควรสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชยา แยมอุทัย (2558) ที่พบว่าความก้าวหน้าทางอาชีพของงานเลขานุการส่วนบุคคล (Career Path) มีความเติบโตค่อนข้างน้อย แต่อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์พบว่าเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทก็มีความเห็นเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนที่แตกต่างกันออกไป ทั้งในแง่ของความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้รับโอกาสต่าง ๆ ในชีวิตการทำงาน เป็นต้น เลขานุการผู้บริหารให้ความเห็นว่าการได้ทำหน้าที่เลขานุการส่วนบุคคลมีโอกาที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูงจากการทำงานที่ได้ใกล้ชิดกับผู้บริหาร การได้เป็นที่รู้จักของผู้บริหารคนอื่น ๆ ทำให้อาจจะได้มีเส้นสายในการเลื่อนตำแหน่งรวดเร็วกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่อื่น สำหรับเลขานุการโดยตำแหน่งซึ่งเป็นตำแหน่งที่ถูกกำหนดไว้อย่างแน่นอนนั้น แม้ว่าจะมีความมั่นคงในตำแหน่งงาน แต่ก็มีความเห็นว่าเส้นทางของสายงานเลขานุการในองค์กรมีโอกาเติบโตได้ยาก ไม่สามารถก้าวหน้าไปถึงระดับสูงได้เหมือนสายงานอื่น ๆ หรือไม่ก็อยู่ในจุดสูงสุดของตำแหน่งเลขานุการส่วนบุคคลในองค์กรแล้ว เช่นเดียวกับเลขานุการส่วนตัวที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสอดคล้องกับเลขานุการโดยตำแหน่งที่มองว่าคงไม่ได้รับความก้าวหน้า

ในหน้าที่การงานมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม ก็มีโอกาสดำเนินการรับประสบการณ์การทำงานใหม่ ๆ ได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถ รวมไปถึงโอกาสในการสร้างเครือข่ายกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ จากการทำงานอาชีพดังกล่าว ซึ่งอาจนำไปต่อยอดในการเปลี่ยนสายงานหรือการประกอบอาชีพอื่น ๆ ในอนาคต

3) ปัจจัยค้ำจุน จากการศึกษาทั้งในการสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในภาพรวม พบว่า เลขาธิการส่วนบุคคลแต่ละประเภทมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนซึ่งเป็นปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกของงานที่ไม่แตกต่างกันมากนักเมื่อเทียบกับปัจจัยเชิงใจ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่ามีข้อค้นพบที่น่าสนใจในปัจจัยด้านนี้ดังต่อไปนี้

3.1) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จากผลการศึกษาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า เลขาธิการส่วนบุคคลแต่ละประเภทมีความเห็นในด้านนี้แตกต่างกันเล็กน้อย โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจกับเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และคิดว่าจะมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ แต่อย่างไรก็ตาม หากได้รับค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและการทุ่มเทในการทำงาน ก็จะเป็นการสร้างแรงจูงใจและแสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาตระหนักถึงความสำคัญและมองเห็นคุณค่าในงานของผู้ทำหน้าที่เลขาธิการซึ่งเป็นผู้ช่วยของตน เช่น เลขาธิการส่วนตัวที่ให้ความเห็นว่าการที่ทำมีปริมาณค่อนข้างมาก บางครั้งก็ต้องทำงานนอกเวลา หากได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะเป็นกำลังใจที่ดีในการทำงาน และสะท้อนว่าผู้บังคับบัญชารับรู้ถึงความทุ่มเทและความพยายามในการทำงานอีกด้วย

3.2) ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน จากผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในภาพรวมพบว่าแรงจูงใจด้านนี้ไม่แตกต่างกัน โดยเลขาธิการส่วนบุคคลแต่ละประเภทให้ความเห็นว่าแม้ว่าการทำงานเลขาธิการส่วนบุคคลจะเกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก แต่การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อการทำงานดังกล่าว เนื่องจากงานเลขาธิการเป็นงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรอยู่ตลอดเวลา หากมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีและไม่ได้รับความร่วมมือด้วยดีจากเพื่อนร่วมงาน ก็จะก่อให้เกิดปัญหาและส่งผลเสียต่อการทำงานได้ ดังนั้น การทำงานในสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการติดต่อประสานงานกันอย่างสร้างสรรค์ รวมถึงการให้ความร่วมมือในการร่วมกันคิด สนับสนุนการทำงาน ให้ความช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน จึงเป็นแรงจูงใจสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การทำงานอาชีพเลขาธิการส่วนบุคคลมีความราบรื่น

3.3) ด้านนโยบายและการบริหารงาน แม้ว่าจากการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในภาพรวมพบว่าเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทมีความเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านนี้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาจากแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ พบว่าเลขานุการโดยตำแหน่งมีคะแนนแรงจูงใจในด้านนี้สูงกว่าเลขานุการส่วนบุคคลประเภทอื่น ซึ่งอาจสะท้อนได้ว่าเลขานุการโดยตำแหน่งซึ่งเป็นตำแหน่งที่ถูกกำหนดไว้อย่างแน่นอนในหน่วยงานหรือองค์กร จะมีแรงจูงใจในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรสูงไปด้วย ทั้งในด้านความชัดเจนของนโยบาย การประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรรับทราบ รวมถึงการนำนโยบายขององค์กรไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง

3.4) ด้านสภาพการทำงาน จากผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในภาพรวมพบว่าแรงจูงใจด้านนี้ไม่แตกต่างกัน ทั้งความเห็นด้านสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบภายนอกขององค์กร โดยเฉพาะการได้รับการจัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน รวมไปถึงการจัดสรรพื้นที่ทำงาน ที่เลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า การเป็นเลขานุการส่วนบุคคลทำให้ได้รับสิทธิประโยชน์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้านสภาพการทำงานเช่นเดียวกับผู้บังคับบัญชาด้วย

3.5) ด้านการปกครองบังคับบัญชา จากผลการวิเคราะห์ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจว่าแรงจูงใจด้านนี้มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานหน้าที่เลขานุการส่วนบุคคลมากพอสมควร โดยให้ความเห็นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาที่ดีเป็นแรงจูงใจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล เนื่องจากงานเลขานุการส่วนบุคคลเป็นลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดและรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา ต้องปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ดังนั้น เพื่อให้การทำงานดังกล่าวเกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเลขานุการส่วนบุคคลควรจะเป็นไปด้วยดี เลขานุการส่วนบุคคลควรที่จะสามารถปรึกษาหารือในเรื่องต่าง ๆ กับผู้บังคับบัญชาได้ และผู้บังคับบัญชาก็ต้องรับฟังและให้ข้อเสนอแนะรวมถึงให้อิสระในการทำงานแก่เลขานุการส่วนบุคคลด้วย ซึ่งเลขานุการส่วนบุคคลมองว่าการทำงานหน้าที่ดังกล่าวจะเกิดความสำเร็จหากสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี และผู้บังคับบัญชาต้องมีการปกครองบังคับบัญชาที่ดี มีความใจดีมีเมตตา มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งเห็นคุณค่าและให้การยกย่องชมเชยเลขานุการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติงานให้แก่ตนเอง สอดคล้องกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นในแบบสอบถามที่ระบุเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาว่า

“เจ้านายต้องใจดี” และ “งานเลขานุการขึ้นกับผู้บริหารโดยตรง ถ้าเจอหัวหน้าที่ดีก็สามารถอยู่ได้เรื่อย ๆ มีความสุขกับงานที่ทำ ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ แต่ถ้าเจอหัวหน้าที่แย่ ไม่ว่าจะองค์กรใหญ่แค่ไหน เงินดีแค่ไหนก็อยู่ไม่ได้” ดังนั้น จึงสะท้อนได้ว่าผู้บังคับบัญชาเป็นแรงจูงใจสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการทำงานอาชีพนี้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชยา แยมอุทัย (2558) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่องานที่มีคุณค่าและความหมายสำหรับงานเลขานุการส่วนบุคคลมากที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านผู้บริหารระดับสูง (เจ้านาย)

### 5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

1) เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาที่จำกัด ทำให้มีข้อจำกัดในการหากลุ่มตัวอย่างเลขานุการส่วนบุคคลในองค์กรประเภทเดียวกัน จึงไม่สามารถเปรียบเทียบลักษณะของเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภทในเชิงลึกได้ ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อสรุปเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะของเลขานุการส่วนบุคคลในภาพรวม และเป็นการศึกษาในเชิงของความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลแต่ละประเภท

2) กลุ่มประชากรของเลขานุการส่วนบุคคลบางประเภทไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ เช่น กลุ่มเลขานุการผู้บริหารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่นแต่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเลขานุการส่วนบุคคล ทำให้ไม่มีกรอบอัตราค่าจ้างที่ชัดเจน อีกทั้งระยะเวลาในการเก็บข้อมูลที่มีจำกัด ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นประเภทละ 30 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำมาอ้างอิงสำหรับการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

### 5.4 ข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจเกี่ยวกับการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

#### ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1) องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการส่วนบุคคล โดยจะเห็นว่าแรงจูงใจที่เป็นปัจจัยจูงใจในด้านการงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หรือความรับผิดชอบในงาน ล้วนเป็นแรงจูงใจสำคัญต่อการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ทำให้ผู้ทำงานอาชีพนี้รู้สึกถึงคุณค่าในการทำงาน มีทัศนคติต่องานที่เป็นเชิงบวก เกิดความภาคภูมิใจในงานของตน ตลอดจนเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้และพัฒนาให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) องค์กรควรให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจสำหรับพนักงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ในด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงที่ควรให้ความสำคัญกับผู้ทำหน้าที่ เลขานุการส่วนบุคคลซึ่งเป็นผู้ช่วยของตน ทั้งด้านการยกย่องชมเชย การให้รางวัล ค่าตอบแทน การ เลื่อนตำแหน่ง และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน

### **ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล**

1) ด้านการปฏิบัติงาน ควรศึกษาองค์กรและลักษณะงาน รวมไปถึงบุคลากรในองค์กรภายใต้ การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา เพราะเลขานุการส่วนบุคคลต้องทำหน้าที่ติดต่อและประสานงานกับ หน่วยงานและบุคคลอื่น ๆ นอกจากนั้น ควรศึกษานโยบายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ควรรู้ของ องค์กรเพื่อประโยชน์ในการทำงานและช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บังคับบัญชา และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรศึกษาลักษณะการทำงานและนิสัยใจคอของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การทำงานร่วมกันมี ความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถต่อยอดให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้ ต่อไป

2) ด้านการพัฒนาตนเอง ควรหมั่นฝึกฝนพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ ขวนขวายหา ความรู้ทั้งที่เกี่ยวกับสายงานและความรู้รอบตัวเพื่อตามให้ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น การเข้ารับการศึกษาอบรมทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ทักษะด้านภาษา หรือ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงบุคลิกภาพและทักษะการติดต่อสื่อสารประสานงาน เพื่อ จะได้นำมาใช้ประโยชน์กับการทำงานด้านเลขานุการส่วนบุคคล ตลอดจนก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ ผู้บริหารและต่อองค์กร

บรรณานุกรม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**



- กัญญารัตน์ บุตรพินธุ์. (2549). *บทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน : เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2528). *จิตวิทยาการศึกษา (Educational Psychology)*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จตุรงค์ กอบแก้ว. (2563). *เลขานุการ...อาชีพที่ขาดแคลน เงินเดือนดี มีอนาคต*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2564 เข้าถึงได้จาก <https://www.salika.co/2020/09/26/secretary-good-career/>
- เจริญ เจษฎาวัดย์. (2543). *คู่มือเลขานุการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท พอดี จำกัด.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2556). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยนาถ นาคบุปผา. (2529). *จิตลักษณะกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์*. เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2553). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐชยา แยมอุทัย. (2558). *คุณค่าที่อยู่ในงานของการเป็นเลขานุการส่วนบุคคล*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (2556). *คู่มือ-แนวทางการปฏิบัติงาน Secretary*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2564 เข้าถึงได้จาก [http://hq.prd.go.th/plan/download/article/article\\_2014303095254.pdf](http://hq.prd.go.th/plan/download/article/article_2014303095254.pdf)
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์. (2528). *การจูงใจในผลงาน*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นภาพร อยู่ถาวร. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2532). *จิตวิทยาองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เนตรชนก นามเสนาะ. (2549). *แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการสถานทูตฯ*. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรารมภ์ นพคุณ. (2540). *เทคนิคงานเลขานุการ*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). *แรงจูงใจกับการทำงาน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

- พัฒน์จิ โภยจนาท. (2532). *ภาวะผู้นำและการใช้แรงจูงใจของผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ในภาคราชการ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พลิชฐา จันทร์วงศ์. (2551). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลัดดา กุลนันทน์. (2544). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรีเรื่อน โกศลวัฒน์. (2527). *ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดในมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ศรันยา วิบูลย์ศิริพงษ์. (2549). *บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2544). *จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.
- อังคณา โกสิยัสวัสดิ์. (2534). *ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อดุลย์ ทองจำรุณ. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล เขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- อรุณ รักธรรม. (2529). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุษณีย์ ตูลาบตี. (2545). *เลขานุการมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ : บิ๊กแบงก์.

ภาคผนวก



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## แบบสอบถาม

### เรื่อง“แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล”

#### คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

คำถามในแบบสอบถามประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ประเภทงานเลขานุการที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการเรียงลำดับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

ผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลทุกอย่างที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนั้นจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และจะไม่มีมีการนำไปเปิดเผยในที่ใด ๆ จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

ตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

20 – 30 ปี  31 – 40 ปี  41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก

4. สถานภาพการสมรส

โสด  สมรส / อยู่ด้วยกัน

หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. ประสบการณ์การทำงานเป็นเลขานุการส่วนบุคคล

น้อยกว่า 5 ปี  5 – 10 ปี

11 – 15 ปี  16 – 20 ปี

มากกว่า 20 ปี

6. รายได้

10,001 – 20,000 บาท  20,001 – 30,000 บาท

30,001 – 40,000 บาท  40,001 – 50,000 บาท

มากกว่า 50,000 บาท

## ตอนที่ 2 ประเภทของเลขานุการส่วนบุคคล

ลักษณะงานเลขานุการส่วนบุคคลที่ท่านปฏิบัติ

- เลขานุการผู้บริหาร (เลขานุการที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่อื่น แต่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่งานด้านเลขานุการหรือหน้าห้องผู้บริหาร เพื่อทำหน้าที่กลั่นกรองเรื่องเสนอติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับงานด้านเอกสารต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริหาร)
- เลขานุการโดยตำแหน่ง (เลขานุการที่ได้กำหนดอัตราไว้อย่างแน่นอนในหน่วยงานหรือองค์กร)
- เลขานุการส่วนตัว (เลขานุการที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา ดูแลทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว)

## ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล ตามความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>					
<b><u>ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน</u></b>					
1. ท่านทำงานที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย					
2. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
3. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน					
<b><u>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</u></b>					
4. การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
5. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นในความรู้และความสามารถของท่าน					
6. การเป็นเลขานุการส่วนบุคคล ทำให้ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่น					

<b>ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</b>					
7. หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน					
8. ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถและความถนัด					
9. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ท่านทำ					
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>					
10. มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน					
11. งานมีความสำคัญต่อผู้บริหารและองค์กร					
12. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามเวลาที่กำหนด					
<b>ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>					
13. ปฏิบัติงานหน้าที่นี้ทำให้ได้รับความก้าวหน้ามากกว่าหน้าที่อื่น					
14. มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
15. มีโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ					
<b>ปัจจัยค้ำจุน</b>					
<b>ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
16. ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเหมาะสมกับหน้าที่					
17. ได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ					
18. ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความพอเพียงกับการดำรงชีพ					
<b>ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน</b>					
19. ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
20. มีความสัมพันธ์สนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน					
21. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง					
<b>ด้านนโยบายและการบริหารงาน</b>					
22. นโยบายและการบริหารมีความชัดเจน					
23. องค์กรมีความยืดหยุ่นในการบริหารและการจัดการ					
24. มีการชี้แจงนโยบายให้ทราบและทั่วถึง					

<b>ด้านสภาพการทำงาน</b>					
25. หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพียงพอ					
26. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
27. หน่วยงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม					
<b>ด้านการปกครองบังคับบัญชา</b>					
28. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากท่าน					
29. ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้					
30. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระแก่ท่านการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ					

ตอนที่ 4 ท่านเลือกทำงานอาชีพเลขานุการส่วนบุคคลที่ทำอยู่ในปัจจุบันเพราะเหตุใด  
จากเหตุผลทั้งหมด 10 ข้อ \*\*\*โปรดเลือกเหตุผลมา 5 ข้อ เรียงลำดับตามความสำคัญจากมาก  
ไปหาน้อย (มากที่สุด = 1 มาก = 2 ปานกลาง = 3 น้อย = 4 น้อยที่สุด = 5)

- ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
- ได้รับการยอมรับนับถือ เป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี
- งานที่ทำเป็นงานที่ถนัด ทำท่าย และได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์
- งานที่รับผิดชอบที่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อผู้บริหารและต่อองค์กร
- เป็นงานที่ทำให้สามารถเติบโตก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น
- ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเหมาะสม หรืออัตราเงินเดือนสูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ
- มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน
- นโยบายและการบริหารงานมีประสิทธิภาพ
- สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (สถานที่ทำงาน, เครื่องมือต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน, การเดินทาง เป็นต้น)
- การทำงานกับผู้บังคับบัญชามีความราบรื่น สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี



ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอาชีพ  
เลขานุการส่วนบุคคล

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	รัชดา คำรักษ์
วัน เดือน ปี เกิด	24 สิงหาคม 2525
สถานที่เกิด	จ.อุดรธานี
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY