

ทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์การยุคใหม่: การวิเคราะห์เชิงแนวคิด

พัชรหทัย จารุทวีผลกุล^{1*}

Received 4 February 2026

Revised 19 May 2026

Accepted 19 May 2026

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์การยุคดิจิทัลส่งผลให้บทบาทของงานเลขานุการขยายตัวจากงานสนับสนุนเชิงธุรการแบบดั้งเดิมไปสู่บทบาทที่ต้องอาศัยทักษะเชิงบูรณาการมากขึ้น ทั้งด้านวิชาชีพ ดิจิทัล การสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม งานวิชาการจำนวนมากมักนำเสนอแนวคิดด้านทักษะการทำงานในภาพรวมของแรงงานหรือวิชาชีพทั่วไป ขณะที่การสังเคราะห์ทักษะที่จำเป็นเฉพาะสำหรับงานเลขานุการในบริบทองค์การยุคใหม่ยังมีอยู่อย่างจำกัด บทความวิชาการเชิงแนวคิดฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์แนวคิดและงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ทักษะดิจิทัลในการทำงาน และสมรรถนะการทำงานในองค์การ เพื่อนำไปสู่การพัฒนากรอบแนวคิดทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์การยุคใหม่ ผลการสังเคราะห์นำเสนอกรอบแนวคิดทักษะที่จำเป็นจำนวนหกมิติ ได้แก่ 1) ทักษะวิชาชีพ 2) ทักษะดิจิทัลในการทำงาน 3) ทักษะการสื่อสาร 4) ทักษะด้านอารมณ์และมนุษยสัมพันธ์ 5) ทักษะด้านการคิดและการจัดการ และ (6) ทักษะด้านจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพ

กรอบแนวคิดที่นำเสนอช่วยสะท้อนบทบาทของงานเลขานุการในฐานะกลไกสำคัญที่สนับสนุนการประสานงาน การตัดสินใจ และการดำเนินงานขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร การออกแบบหลักสูตร และการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพของงานเลขานุการในบริบทองค์การยุคใหม่ รวมถึงเป็นฐานสำหรับการวิจัยเชิงประจักษ์ในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: งานเลขานุการ ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ทักษะดิจิทัลในการทำงาน องค์การยุคใหม่ การสังเคราะห์เชิงแนวคิด

¹ วิทยาลัยบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

* Corresponding author email: pashatai.c@rsu.ac.th

ESSENTIAL SKILLS FOR SECRETARIAL WORK IN MODERN ORGANIZATIONS: A CONCEPTUAL ANALYSIS

Pashatai Charutawephonnukoon^{1*}

Abstract

The evolving organizational work environment in the digital era has significantly expanded the role of secretarial work from traditional administrative support to a more integrated professional function requiring a diverse set of competencies. These include professional, digital, communication, interpersonal, and ethical skills. While existing studies on work-related skills often focus on the workforce or professions in general, systematic analyses of essential skills specific to secretarial work within modern organizational contexts remain limited. This conceptual article synthesizes relevant literature on 21st-century skills, digital skills, and organizational competencies to develop a conceptual framework of essential skills for secretarial work in modern organizations. The synthesis results in a six-dimensional framework comprising: 1) professional skills, 2) digital skills, 3) communication skills, 4) emotional and interpersonal skills, 5) thinking and management skills, and 6) ethical and professional conduct skills.

The proposed framework highlights the role of secretarial work as a key organizational mechanism that supports coordination, decision-making, and effective operations. The findings provide practical implications for human resource development, curriculum design, and professional competency enhancement for secretarial roles in contemporary organizations. Additionally, the framework may serve as a foundation for future empirical research on secretarial skills and professional development.

Keywords: Secretarial Work, 21st Century Skills, Digital Skills at Work, Modern Organizations, Conceptual Synthesis

¹ College of Business Administration, Rangsit University

* Corresponding author email: pashatai.c@rsu.ac.th

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรยุคปัจจุบันได้รับอิทธิพลอย่างชัดเจนจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการทำงานประจำวัน ส่งผลให้ลักษณะของงานไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนเดิม หากแต่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น ทั้งด้านการสื่อสาร การคิดวิเคราะห์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม วรรณกรรมทางวิชาการจำนวนมากนำเสนอว่า ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) เป็นชุดทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อบริบทการทำงานร่วมสมัย โดยครอบคลุมทักษะด้านความคิด ทักษะด้านสังคม และทักษะด้านดิจิทัล ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความสามารถในการปรับตัวของบุคลากร ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (AQA, 2017; van Laar et al., 2017) งานวิจัยของ Engberg et al. (2025) ระบุว่า การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในองค์กรส่งผลให้ลักษณะงานและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรเปลี่ยนแปลงไป โดยงานที่ต้องอาศัยการคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการประสานงานมีความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ในบริบทดังกล่าว งานเลขานุการจึงมีบทบาทสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น แม้งานประเภทนี้มักถูกมองว่าเป็นงานเบื้องหลังหรือมีบทบาทเชิงสนับสนุน แต่ในทางปฏิบัติ งานเลขานุการเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการจัดการเอกสาร การสื่อสาร การประสานงาน และการจัดการข้อมูล ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงบุคคล หน่วยงาน และข้อมูลภายในองค์กรเข้าด้วยกัน งานในลักษณะดังกล่าวจึงต้องอาศัยความถูกต้อง ความละเอียดรอบคอบ และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในหลากหลายบริบท ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบสำคัญของทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ตามการอธิบายในวรรณกรรม (AQA, 2017)

ขณะเดียวกัน การนำเครื่องมือและแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้ในองค์กรได้เปลี่ยนรูปแบบการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยและกรอบแนวคิดด้านทักษะดิจิทัลในการทำงาน (Digital Workplace Skills) ระบุว่าการทำงานในองค์กรยุคดิจิทัลไม่ได้ต้องการเพียงความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเชิงเทคนิคเท่านั้น หากยังต้องอาศัยทักษะด้านการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัล การทำงานร่วมกันบนแพลตฟอร์มดิจิทัล และการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ (Digital Work Research, 2018; van Laar et al., 2017) ลักษณะทักษะดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานเลขานุการ ซึ่งต้องใช้เครื่องมือดิจิทัลในการจัดการเอกสาร การนัดหมาย การสื่อสาร และการสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารในชีวิตประจำวัน งานวิจัยของ Ergün (2026) แสดงให้เห็นว่า การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในองค์กรส่งผลให้บทบาทของบุคลากรสายสนับสนุนเปลี่ยนแปลงจากการปฏิบัติงานเชิงธุรการไปสู่บทบาทที่มีลักษณะเชิงกลยุทธ์มากขึ้น โดยจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล การจัดการข้อมูล การสื่อสาร และการคิดเชิงวิเคราะห์ควบคู่กัน

อย่างไรก็ตาม แม้ວ່างานวิชาการจะให้ความสำคัญกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 และทักษะดิจิทัลในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การศึกษาส่วนใหญ่ยังนำเสนอแนวคิดเหล่านี้ในระดับภาพรวมของแรงงานหรือวิชาชีพทั่วไป มากกว่าการพิจารณาเชิงลึกในบริบทของงานเลขานุการโดยเฉพาะ งานวิจัยก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นว่าทักษะดิจิทัลในการทำงานและทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 มีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะในงานที่ต้องอาศัยการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และการจัดการข้อมูล (van Laar et al., 2017) แต่ยิ่งขาดการสังเคราะห์เชิงแนวคิดที่อธิบายอย่างเป็นระบบว่าชุดทักษะดังกล่าวควรถูกนำมาประยุกต์ใช้กับลักษณะงานที่มีความเฉพาะ เช่น งานเลขานุการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการทำงานภายในองค์กรจากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว พบว่ายังคงมีช่องว่างทางวิชาการในการจัดระบบและสังเคราะห์แนวคิดด้านทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ การขาดกรอบแนวคิดที่ชัดเจนอาจส่งผลให้การพัฒนา

ทักษะ การฝึกอบรม และการประเมินสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มนี้ยังไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทการทำงานอย่างแท้จริงทั้งในเชิงการพัฒนาวิชาชีพและการพัฒนาหลักสูตรในอนาคต

วัตถุประสงค์ของบทความ

1. เพื่อสังเคราะห์แนวคิดและงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ทักษะดิจิทัลในการทำงาน และกรอบทักษะการทำงานในองค์กร
2. เพื่อพัฒนารอบแนวคิดทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ ซึ่งทำหน้าที่เป็นกรอบอธิบายเชิงแนวคิดเพื่อทำความเข้าใจบทบาทของงานเลขานุการในบริบทการทำงานร่วมสมัย ในฐานะกลไกสนับสนุนการทำงานเชิงระบบขององค์กร

วิธีการสังเคราะห์เชิงแนวคิด

บทความนี้ใช้วิธีการสังเคราะห์เชิงแนวคิด (Conceptual Synthesis) โดยทบทวนวรรณกรรมจากฐานข้อมูลวิชาการ ได้แก่ Scopus, Google Scholar และฐานข้อมูล TCI ที่เกี่ยวข้องกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ทักษะดิจิทัลในการทำงาน และสมรรถนะของงานเลขานุการในองค์กร โดยคัดเลือกบทความวิจัย บทความวิชาการ และรายงานเชิงนโยบายที่เผยแพร่ในช่วงปี ค.ศ. 2017–2025 รวมถึงงานทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เชิงแนวคิดในการพัฒนารอบทักษะของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่

บทความนี้อาศัยการทบทวนทั้งงานวิชาการเชิงทฤษฎีซึ่งเป็นฐานความรู้หลัก และงานวิชาการร่วมสมัยเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนผ่านของบทบาทงานเลขานุการจากบริบทองค์กรแบบดั้งเดิมสู่บริบทองค์กรยุคดิจิทัล การบูรณาการงานวิชาการจากช่วงเวลาที่แตกต่างกันช่วยให้สามารถอธิบายพัฒนาการของบทบาทและทักษะงานเลขานุการได้อย่างเป็นระบบ และเชื่อมโยงแนวคิดเชิงทฤษฎีกับบริบทการทำงานร่วมสมัยได้อย่างเหมาะสม

ฐานแนวคิดและกรอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาทักษะของบุคลากรในองค์กรยุคใหม่ตั้งอยู่บนฐานแนวคิดที่มองว่าการทำงานไม่ได้อาศัยเพียงความรู้เชิงเทคนิคหรือทักษะเฉพาะตำแหน่งเท่านั้น หากแต่ต้องอาศัยชุดทักษะที่หลากหลายและสามารถบูรณาการเข้าด้วยกันเพื่อรองรับบริบทการทำงานร่วมสมัยอย่างต่อเนื่อง แนวคิดสำคัญที่ถูกนำมาใช้เป็นฐานในการอธิบายและพัฒนาทักษะการทำงานในองค์กร ได้แก่ แนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 แนวคิดทักษะดิจิทัลในการทำงาน และกรอบแนวคิดทักษะการทำงานในสภาพแวดล้อมดิจิทัล รวมถึงงานทฤษฎีพื้นฐานที่ยังคงได้รับการอ้างอิงอย่างต่อเนื่องในวรรณกรรมร่วมสมัย ซึ่งแนวคิดเหล่านี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่ออธิบายบทบาทและทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 และความฉลาดรู้ด้านปัญญาประดิษฐ์ (21st Century Skills and Artificial Intelligence Literacy)

แนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ถูกพัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายชุดทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานและการดำรงชีวิตในสังคมที่ขับเคลื่อนด้วยความรู้ เทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รายงานของ AQA (2017) อธิบายว่าทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงทักษะด้านวิชาการหรือความรู้เฉพาะทาง แต่ครอบคลุมทักษะด้านการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์ใหม่ ทักษะเหล่านี้ถูกมองว่าเป็นฐานสำคัญของบริบทการทำงานร่วมสมัย เนื่องจากช่วยให้บุคลากรสามารถรับมือกับงานที่มีความซับซ้อนและความไม่แน่นอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (AQA, 2017)

ทั้งนี้ van Laar et al. (2017) เสนอเพิ่มเติมว่า ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 มีลักษณะเป็นทักษะแบบผสมผสาน (Integrative Skills) ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างทักษะด้านความคิด ทักษะด้านสังคม และทักษะด้านดิจิทัล โดยเฉพาะในบริบทของการทำงานที่ต้องอาศัยการสื่อสารและการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด แนวคิดดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะในองค์กรไม่ควรแยกทักษะแต่ละด้านออกจากกัน แต่ควรมองเป็นระบบที่เชื่อมโยงกัน และเมื่อพิจารณาในบริบทของงานเลขานุการ แนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 มีความสอดคล้องกับลักษณะงานที่ต้องอาศัยการสื่อสารกับบุคคลหลากหลายกลุ่ม การทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ และการจัดการสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ งานเลขานุการจึงไม่ใช่เพียงการปฏิบัติงานตามคำสั่ง แต่ต้องอาศัยทักษะเชิงวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการปรับตัว ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 โดยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) เป็นกลุ่มสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานและการดำรงชีวิตในสังคมดิจิทัล โดยครอบคลุมการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) การแก้ปัญหา (Problem Solving) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การสื่อสาร (Communication) และการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration) ซึ่งเป็นทักษะสำคัญในการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล (van Laar et al., 2017) นอกจากนี้ Tushar and Sooraksa (2023) ยังชี้ให้เห็นว่าทักษะที่นายจ้างทั่วโลกให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การแก้ปัญหา การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการปรับตัว และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นของการพัฒนาทักษะเชิงบูรณาการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกการทำงานยุคใหม่

ในขณะเดียวกัน การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในองค์กรได้ส่งผลให้บุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาความฉลาดรู้ด้านปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence Literacy) และความสามารถในการใช้ AI อย่างมีจริยธรรม (Artificial Intelligence Competency) มากขึ้น โดยสมรรถนะดังกล่าวได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องเข้าใจผลกระทบของ AI สามารถทำงานร่วมกับระบบอัจฉริยะ และใช้เทคโนโลยีอย่างรับผิดชอบและมีวิจารณญาณ (Chiu et al., 2024)

แนวคิดทักษะดิจิทัลในการทำงาน (Digital Skills at Work)

แนวคิดที่ควบคู่ไปกับแนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นแนวคิดด้านทักษะดิจิทัลในการทำงาน ที่ได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานในองค์กร กรอบแนวคิดด้านทักษะการทำงานในสภาพแวดล้อมดิจิทัลของ Digital Work Research (2018) ทำให้เห็นว่าทักษะดิจิทัลในการทำงานไม่ได้หมายถึงเพียงความสามารถในการใช้เครื่องมือหรือซอฟต์แวร์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความสามารถในการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัล การทำงานร่วมกันบนแพลตฟอร์มออนไลน์ และการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ

Van Laar et al. (2017) สนับสนุนแนวคิดดังกล่าว โดยอธิบายว่าทักษะดิจิทัลในการทำงานมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะในงานที่ต้องอาศัยการจัดการข้อมูล การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันในรูปแบบดิจิทัล การพัฒนาทักษะดิจิทัลในการทำงานจึงไม่ควรถูกมองแยกออกจากทักษะด้านความคิดและทักษะด้านสังคม

สำหรับงานเลขานุการ ทักษะดิจิทัลในการทำงานถือเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่มีบทบาทโดยตรงต่อการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดการเอกสารดิจิทัล การใช้แพลตฟอร์มการสื่อสาร การนัดหมายผ่านระบบออนไลน์ หรือการประสานงานกับผู้บริหารและบุคลากรผ่านเครื่องมือดิจิทัล ทักษะเหล่านี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดทักษะการทำงานในสภาพแวดล้อมดิจิทัล (Digital Work Research, 2018)

นอกจากนี้ Fasae (2024) อธิบายว่า การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลได้ส่งผลให้บทบาทของเลขานุการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยเลขานุการยุคใหม่จำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การจัดการข้อมูล การใช้ระบบสารสนเทศสำนักงาน และการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในทำนองเดียวกัน Musty (2023) เสนอว่า เทคโนโลยีดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงบทบาทของเลขานุการจากการปฏิบัติงานธุรการแบบดั้งเดิมไปสู่บทบาทที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูล การประสานงานผ่านระบบดิจิทัล และการสนับสนุนการตัดสินใจมากขึ้น ส่งผลให้ทักษะด้านการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) การจัดการสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกลายเป็นสมรรถนะสำคัญของเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การจัดการข้อมูล และการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารในสภาพแวดล้อมการทำงานดิจิทัล

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Hoaihongthong et al. (2024) ที่ศึกษาสมรรถนะดิจิทัลของนักศึกษาเลขานุการในประเทศไทย พบว่า ผู้เรียนมีระดับสมรรถนะดิจิทัลอยู่ในระดับสูงทั้งด้านการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Use) การแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) และความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล (Adaptive Digital Transformation) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าทักษะดิจิทัลสำหรับงานเลขานุการมิได้จำกัดอยู่เพียงการใช้เทคโนโลยีพื้นฐาน แต่ครอบคลุมถึงความสามารถในการสื่อสาร การจัดการข้อมูล การตัดสินใจ และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงานในยุคดิจิทัล อันเป็นสมรรถนะสำคัญที่สนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเลขานุการในองค์กรสมัยใหม่

การบูรณาการแนวคิดสู่กรอบแนวคิดงานเลขานุการ

จากการทบทวนแนวคิดและกรอบทฤษฎีข้างต้น สามารถเห็นได้ว่าแนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 และแนวคิดทักษะดิจิทัลในการทำงานมีความเชื่อมโยงและเสริมกันอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม งานวิชาการส่วนใหญ่ยังนำเสนอแนวคิดเหล่านี้ในระดับภาพรวมของแรงงานหรือการทำงานในองค์กร มากกว่าการประยุกต์ใช้กับบทบาทงานเลขานุการโดยเฉพาะ

ดังนั้น การนำแนวคิดดังกล่าวมาบูรณาการเพื่อพัฒนารอบแนวคิดทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ จึงเป็นฐานสำคัญในการอธิบายบทบาทเชิงกลยุทธ์ของงานเลขานุการ และเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนารอบการศึกษาเชิงแนวคิดที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร การออกแบบหลักสูตร และการวิจัยเชิงประจักษ์ในอนาคตได้อย่างเหมาะสมและตรวจสอบได้

งานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่จำเป็นต้องอาศัยสมรรถนะที่หลากหลาย ทั้งด้านทักษะวิชาชีพ การประสานงาน และความสามารถในการสนับสนุนผู้บริหารระดับสูงอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยด้านสมรรถนะและประสิทธิภาพของเลขานุการในบริบทองค์กรและสถาบันอุดมศึกษา (กันยามาศ ช่วยสมบูรณ์ และคณะ, 2568; ปิยฉัตร จันทิวา และคณะ, 2560; Fasae, 2024; Odusina et al., 2022)

ดังนั้น งานศึกษาของปิยฉัตร จันทิวา และคณะ (2560) สะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะเลขานุการผู้บริหารจำเป็นต้องครอบคลุมทั้งทักษะด้านงานเอกสาร การประสานงาน และการสนับสนุนการทำงานเชิงระบบ ซึ่งสอดคล้องกับมิติทักษะวิชาชีพที่ถูกจัดวางไว้ในกรอบแนวคิดที่สังเคราะห์ในบทความนี้ จากแนวคิดข้างต้นสามารถนำมาบูรณาการเพื่อพัฒนาเป็นกรอบอธิบายเชิงแนวคิดที่ใช้ทำความเข้าใจบทบาทและทักษะของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ โดยกรอบดังกล่าวทำหน้าที่เชื่อมโยงแนวคิดเชิงทฤษฎีกับลักษณะการทำงานจริงของเลขานุการในบริบทการร่วมสมัยอย่างเป็นระบบ และช่วยขยายมุมมองต่อบทบาทเลขานุการในฐานะกลไกสนับสนุนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรยุคใหม่

การสังเคราะห์กรอบแนวคิดทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ (Conceptual Synthesis of Essential Skills for Secretarial Professionals in Modern Organizations)

การสังเคราะห์กรอบแนวคิดทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมและจัดระบบแนวคิดจากฐานทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 และทักษะดิจิทัลในการทำงาน เพื่อนำไปสู่การอธิบายลักษณะทักษะที่สอดคล้องกับบทบาทงานเลขานุการในบริบทการทำงานร่วมสมัย จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ไม่สามารถพิจารณาในฐานะงานสนับสนุนเชิงเทคนิคเพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นบทบาทที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลายและสามารถบูรณาการเข้าด้วยกันเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (AQA, 2017; van Laar et al., 2017)

การสังเคราะห์เชิงแนวคิดในบทความนี้อาศัยการจัดกลุ่มแนวคิดทักษะจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างลักษณะงานเลขานุการกับองค์ประกอบของทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 และทักษะดิจิทัลในการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่างานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ต้องอาศัยทั้งทักษะด้านวิชาชีพ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านดิจิทัล ทักษะด้านอารมณ์และการทำงานร่วมกับผู้อื่นควบคู่กัน ไม่ใช่การใช้ทักษะใดทักษะหนึ่งแยกออกจากกัน (Digital Work Research, 2018; van Laar et al., 2017)

จากการสังเคราะห์แนวคิดดังกล่าว สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเชิงบูรณาการของทักษะที่จำเป็นสำหรับงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ ซึ่งสะท้อนทั้งบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในบริบทการทำงานร่วมสมัย โดยกรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วยทักษะหลักจำนวนหกมิติ ดังนี้

1) ทักษะวิชาชีพ (Professional Skills)

ทักษะวิชาชีพเป็นพื้นฐานสำคัญของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ ครอบคลุมความสามารถในการจัดการงานเอกสาร งานสารบรรณ การจัดประชุม การบันทึกการประชุม และการประสานงานกับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยของ Oliveira et al. (2025) นำเสนอว่าบทบาทของงานเลขานุการในยุคปัญญาประดิษฐ์ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงงานธุรการหรือการจัดการเอกสารเท่านั้น แต่ขยายไปสู่บทบาทในการสนับสนุนการทำงานเชิงกลยุทธ์ การจัดการข้อมูล และการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารมากยิ่งขึ้น โดยเลขานุการจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านการประสานงาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานในองค์กรสมัยใหม่

ทักษะในมิติดังกล่าวให้มุมมองด้านความรู้และความชำนาญเฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เป็นระบบ และสอดคล้องกับระเบียบและกระบวนการขององค์กร งานวิจัยร่วมสมัยยังสะท้อนให้เห็นว่า สมรรถนะวิชาชีพของบุคลากรสายสนับสนุนในองค์กรยุคใหม่จำเป็นต้องครอบคลุมทั้งความสามารถด้านการประสานงาน การจัดการข้อมูล และการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารควบคู่กัน (Soetiksno, 2025) นอกจากนี้ บทบาทเลขานุการในองค์กรยุคดิจิทัลยังมีแนวโน้มเปลี่ยนผ่านจากงานสนับสนุนเชิงปฏิบัติการไปสู่บทบาทเชิงบริหารและการสนับสนุนเชิงกลยุทธ์มากยิ่งขึ้น โดยเลขานุการจำเป็นต้องมีทั้งความรู้ด้านเทคโนโลยีการบริหารจัดการข้อมูล การจัดการสำนักงานดิจิทัล และความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาในสถานการณ์การทำงานที่มีความซับซ้อน (Kwaghbo, 2022; Oliveira et al., 2025) เลขานุการยุคใหม่จึงไม่ได้ทำหน้าที่เพียงสนับสนุนงานธุรการเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทในการจัดการข้อมูลเชิงบริหาร การติดตามงานเชิงนโยบาย และการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในระดับองค์การมากยิ่งขึ้น (กันยามาศ ช่วยสมบูรณ์ และคณะ, 2568)

2) ทักษะดิจิทัลในการทำงาน (Digital Skills at Work)

ทักษะดิจิทัลในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนในงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ ครอบคลุมความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำนักงาน การจัดการเอกสารดิจิทัล การทำงานร่วมกันผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทักษะในมิตินี้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด

ด้านทักษะการทำงานในสภาพแวดล้อมดิจิทัล ซึ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร (Digital Work Research, 2018) นอกจากนี้ Organisation for Economic Co-operation and Development: OECD (2019) อธิบายเพิ่มเติมว่า ทักษะดิจิทัลในการทำงานและความสามารถในการปรับตัวต่อเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบสำคัญของแรงงานในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับบทบาทงานสนับสนุนและงานประสานงานในองค์กรยุคใหม่

ผลงานวิจัยของ Audrin et al. (2024) ยังพบว่าทักษะดิจิทัลในการทำงานไม่ได้จำกัดอยู่เพียงความสามารถด้านเทคนิค แต่รวมถึงความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน การจัดการข้อมูล และการตัดสินใจในบริบทการทำงานจริง การทำงานในองค์กรยุคดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยความสามารถในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยี การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และการประสานงานเชิงระบบควบคู่กัน ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับบทบาทของงานเลขานุการในองค์กรสมัยใหม่ (Adie, 2024; Soetiksno, 2025; Fasae, 2024) ทั้งนี้ งานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ยังมีความเกี่ยวข้องกับความสามารถด้านการรู้เท่าทันปัญญาประดิษฐ์ (AI Literacy) และการใช้เครื่องมืออัตโนมัติ (Automation Tools) เพื่อสนับสนุนการจัดการข้อมูล การสื่อสาร และการดำเนินงานด้านเอกสาร ซึ่งสะท้อนการเปลี่ยนผ่านของบทบาทเลขานุการจากงานสนับสนุนเชิงธุรการแบบดั้งเดิม สู่การทำงานร่วมกับเทคโนโลยีอัจฉริยะในองค์กรยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น (UNESCO, 2024; World Economic Forum, 2025)

นอกจากนี้ กรอบสมรรถนะด้านปัญญาประดิษฐ์สำหรับภาคธุรกิจ (AI Skills for Business Competency Framework) ฉบับปี 2026 ยังระบุว่าบุคลากรในทุกสายงานจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถในการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบ ควบคู่กับการคิดวิเคราะห์ การใช้วิจารณญาณ การประเมินความถูกต้องของข้อมูล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับระบบ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย (The Alan Turing Institute et al., 2026) งานเลขานุการยุคใหม่จึงไม่ได้เป็นเพียงผู้ใช้เทคโนโลยี แต่เป็นผู้ทำงานร่วมกับระบบปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการข้อมูล การสื่อสาร และการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

จากงานศึกษาของสมพิศ สิงห์สัตย์ (2566) พบว่าเลขานุการในศตวรรษที่ 21 จำเป็นต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร การประสานงาน และความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ งานวิจัยของ Ocholi (2023) ระบุว่า ทักษะดิจิทัลสำหรับเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ไม่ได้จำกัดเพียงการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงความสามารถในการจัดการข้อมูล การสื่อสารออนไลน์ การแก้ปัญหา การคิดวิเคราะห์ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจฐานความรู้และสภาพแวดล้อมการทำงานยุคดิจิทัล

3) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)

ทักษะการสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของงานเลขานุการ เนื่องจากต้องทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหาร บุคลากรภายใน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอก ทักษะด้านนี้ครอบคลุมทั้งการสื่อสารด้วยวาจา การเขียนทางธุรกิจ และการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบสำคัญของทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่เน้นการทำงานร่วมกันและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (AQA, 2017) นอกจากนี้ การสื่อสารในองค์กรยุคดิจิทัลยังครอบคลุมถึงความสามารถในการประสานงานผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การสื่อสารแบบเสมือนจริง และการบริหารข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งเป็นทักษะสำคัญของบุคลากรสายสนับสนุนในสภาพแวดล้อมการทำงานแบบดิจิทัลและแบบผสมผสาน (Hybrid Work Environment) (UNESCO, 2024) อีกทั้งงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ยังต้องอาศัยความสามารถ

ในการประสานงาน การถ่ายทอดข้อมูล และการสื่อสารภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารและสร้างประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร (ณัฏฐา ปรัชญานนท์ และพิทยา ฉัตรทอง, 2563)

การสื่อสารของเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดการข้อมูล ข่าวสาร การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการสนับสนุนการไหลเวียนของข้อมูลภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรโดยตรง (กันยามาศ ช่วยสมบูรณ์ และคณะ, 2568) นอกจากนี้ งานวิจัยด้านสมรรถนะเลขานุการของ Odusina et al. (2022) ระบุว่า ความสามารถในการสื่อสารและการประสานงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการ โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างผู้บริหาร บุคลากร และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจและการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ทักษะด้านอารมณ์และมนุษย์สัมพันธ์ (Soft Skills and Emotional Intelligence)

งานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ต้องอาศัยความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในหลากหลายบริบท รวมถึงการควบคุมอารมณ์ การให้บริการ และการรับมือกับแรงกดดันจากการทำงาน ทักษะในมิตินี้ช่วยสนับสนุนความร่วมมือในองค์กร และเอื้อต่อการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่เน้นทักษะด้านสังคมและการทำงานร่วมกัน (AQA, 2017; van Laar et al., 2017) โดยทักษะด้านอารมณ์และมนุษย์สัมพันธ์ยังเชื่อมโยงกับแนวคิดสมรรถนะเชิงพฤติกรรมและความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเน้นการรับรู้และการจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นในการทำงาน (Boyatzis, 2008) นอกจากนี้ รายงานวิจัยระบุว่า ทักษะด้านอารมณ์ ความยืดหยุ่นในการทำงาน และความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ยังคงเป็นสมรรถนะสำคัญที่ไม่สามารถทดแทนได้ด้วยเทคโนโลยี โดยเฉพาะในงานที่เกี่ยวข้องกับการประสานงาน การสื่อสาร และการสนับสนุนผู้บริหารในองค์กรยุคดิจิทัล (World Economic Forum, 2025)

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Odusina et al. (2022) อธิบายว่า ทักษะด้านอารมณ์และมนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเลขานุการอย่างมาก โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การจัดการอารมณ์ การรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ และการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างเหมาะสม ช่วยลดความขัดแย้ง เพิ่มความร่วมมือในการทำงาน และสนับสนุนการประสานงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Odusina et al., 2022) ขณะเดียวกัน ข้อมูลจากงานวิจัยของ World Economic Forum (2025) ระบุว่า แม้องค์กรจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์มาใช้มากขึ้น แต่ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสามารถในการสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคลยังคงเป็นสมรรถนะสำคัญที่ไม่สามารถทดแทนได้ด้วยเทคโนโลยี โดยเฉพาะในตำแหน่งงานที่ต้องอาศัยการประสานงาน การบริการ และการสนับสนุนผู้บริหาร

5) ทักษะด้านการคิดและการจัดการ (Cognitive and Management Skills)

ทักษะด้านการคิดและการจัดการแสดงถึงความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญ การบริหารเวลา การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีข้อจำกัด ทักษะในมิตินี้ช่วยให้เลขานุการสามารถสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่เน้นการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา (van Laar et al., 2017) ในบริบทการทำงานยุคดิจิทัล เลขานุการยังจำเป็นต้องมีความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมืออัจฉริยะเพื่อสนับสนุน

การบริหารจัดการข้อมูล การประสานงานหลายภารกิจพร้อมกัน (Multitasking) การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบการตัดสินใจ และการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานของผู้บริหารในองค์กรยุคใหม่ ซึ่งสะท้อนการเปลี่ยนผ่านของบทบาทเลขานุการ จากงานสนับสนุนเชิงปฏิบัติการไปสู่บทบาทเชิงกลยุทธ์มากยิ่งขึ้น (World Economic Forum, 2025; Oliveira et al., 2025) นอกจากนี้ Farotimi (2023) อธิบายว่า เลขานุการวิชาชีพในองค์กรสมัยใหม่ จำเป็นต้องมีความสามารถด้านการตัดสินใจ การประสานงานโครงการ การจัดการข้อมูล และการแก้ปัญหาเชิงปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยสมรรถนะดังกล่าว สะท้อนถึงบทบาทของเลขานุการที่เปลี่ยนจากผู้ปฏิบัติงานธุรการไปสู่ผู้สนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจในระดับที่สูงขึ้น

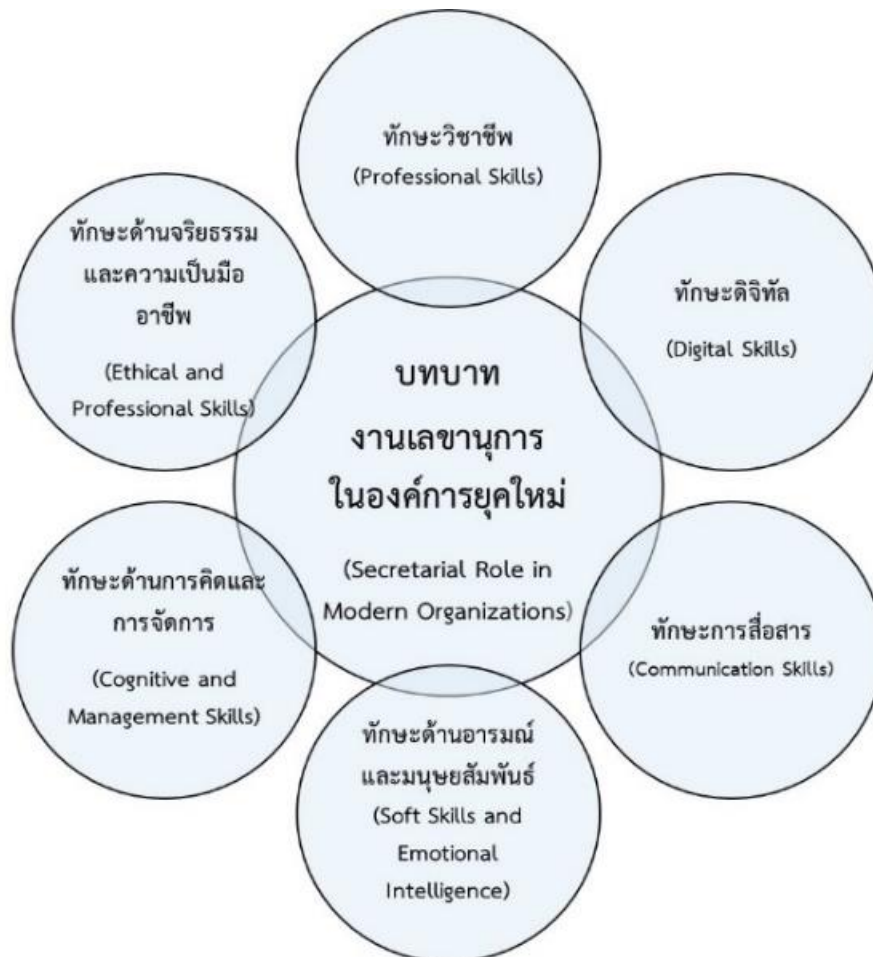
นอกจากนี้ Niwanputri et al. (2024) อธิบายว่า การทำงานเชิงความรู้ในองค์กรสมัยใหม่ต้องอาศัยกระบวนการทางความคิดหลายมิติ ได้แก่ การทำความเข้าใจ (Comprehension) การวิเคราะห์ (Analysis) การประเมินผล (Evaluation) และการตัดสินใจ (Decision-Making) ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการปฏิบัติงานที่ต้องจัดการข้อมูลและสนับสนุนการตัดสินใจในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น สอดคล้องกับ The Alan Turing Institute et al. (2026) ที่อธิบายว่า การทำงานร่วมกับระบบปัญญาประดิษฐ์ในองค์กรยุคใหม่ไม่ได้ลดความสำคัญของการคิดวิเคราะห์และการใช้วิจารณญาณของมนุษย์ แต่กลับทำให้ทักษะด้านการประเมินข้อมูล การตัดสินใจ และการแก้ปัญหามีความสำคัญเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถใช้ผลลัพธ์จากระบบ AI ได้อย่างเหมาะสมและรับผิดชอบ ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ทักษะด้านการคิดและการจัดการไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการบริหารงานประจำวันเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินทางเลือก และการตัดสินใจภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นสมรรถนะสำคัญของเลขานุการในองค์กรยุคดิจิทัล (World Economic Forum, 2025; The Alan Turing Institute et al., 2026)

6) ทักษะด้านจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพ (Ethical and Professional Skills)

ทักษะด้านจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพเป็นมิติที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่องานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการเข้าถึงข้อมูลสำคัญและข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ทักษะในมิตินี้ ครอบคลุมความซื่อสัตย์ การรักษาความลับ ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 และช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในระดับบุคคลและองค์กร (AQA, 2017; Digital Work Research, 2018; van Laar et al., 2017) การทำงานในองค์กรยุคดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยความสามารถในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยี การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และการประสานงานเชิงระบบควบคู่กัน ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับบทบาทของงานเลขานุการในองค์กรสมัยใหม่ (Soetiksno, 2025; Fasae, 2024) องค์กรจึงควรสนับสนุนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล การสื่อสาร และการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างเหมาะสมสำหรับบุคลากรสายเลขานุการ เพื่อยกระดับบทบาทจากงานสนับสนุนเชิงธุรการไปสู่บทบาทเชิงกลยุทธ์ในองค์กรยุคดิจิทัล (Oliveira et al., 2025)

นอกจากนี้ Chiu et al. (2024) อธิบายว่า การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องควบคู่ไปกับการตระหนักถึงประเด็นด้านจริยธรรม ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยสมรรถนะด้านจริยธรรมถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ตลอดจนการตัดสินใจและการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมในสภาพแวดล้อมการทำงานยุคดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของเลขานุการที่ต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญขององค์กร การรักษาความลับ และการใช้เทคโนโลยีอย่างรับผิดชอบภายใต้หลักจริยธรรมวิชาชีพ

โดยสรุป กรอบแนวคิดทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ที่ได้จากการสังเคราะห์เชิงแนวคิดนี้ แสดงให้เห็นว่างานเลขานุการเป็นบทบาทที่ต้องอาศัยการผสมผสานทักษะหลายมิติ ไม่ใช่เพียงทักษะด้านเทคนิคหรือการสนับสนุนงานทั่วไป กรอบแนวคิดดังกล่าวสามารถใช้เป็นฐานในการพัฒนาบุคลากร การออกแบบหลักสูตร และเป็นกรอบอ้างอิงสำหรับการวิจัยเชิงประจักษ์ในอนาคตได้อย่างเหมาะสมและตรวจสอบได้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่

ที่มา: ผู้เขียนสังเคราะห์และเรียบเรียงจาก AQA (2017), van Laar et al. (2017), Digital Work Research (2018), Audrin et al. (2024), UNESCO (2024), World Economic Forum (2025) และ Oliveira et al. (2025)

กรอบแนวคิดดังกล่าวพัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์แนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ทักษะดิจิทัลในการทำงาน และวรรณกรรมด้านสมรรถนะเลขานุการร่วมสมัย

การประยุกต์เชิงแนวคิด (Conceptual Applications)

กรอบแนวคิดทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ซึ่งสังเคราะห์จากงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงแนวคิดได้ในหลายมิติ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาบุคลากร การออกแบบหลักสูตร และการศึกษาวิจัยในอนาคต การประยุกต์เชิงแนวคิดในบทความนี้มุ่งเน้นการขยาย

ความหมายของกรอบทักษะดังกล่าวในฐานะเครื่องมือทางความคิด (Conceptual Tool) มากกว่าการนำไปใช้เชิงปฏิบัติในทันที

ประการแรก กรอบแนวคิดทักษะทั้งหมดสามารถใช้เป็นฐานในการทำความเข้าใจบทบาทของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ในเชิงระบบ โดยแสดงให้เห็นว่างานเลขานุการไม่ได้อาศัยทักษะเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง หากแต่ต้องอาศัยการผสมผสานทักษะวิชาชีพ ทักษะดิจิทัลในการทำงาน ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านอารมณ์และมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการคิดและการจัดการ ตลอดจนทักษะด้านจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพ การมองทักษะในลักษณะบูรณาการช่วยอธิบายว่าบทบาทของเลขานุการมีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกับการดำเนินงานขององค์กรในหลายระดับ ไม่ใช่เพียงบทบาทเชิงสนับสนุนตามโครงสร้างงานแบบดั้งเดิม

ประการที่สอง กรอบแนวคิดดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเชิงแนวคิดในการออกแบบหรือทบทวนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานเลขานุการและงานสำนักงานในยุคดิจิทัล โดยกรอบทักษะทั้งหมดสามารถใช้เป็นโครงสร้างในการจัดกลุ่มสาระการเรียนรู้ การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) และการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างทักษะที่สอนกับบริบทการทำงานจริงในองค์กร การประยุกต์ในลักษณะนี้ช่วยให้การพัฒนาหลักสูตรมีความเป็นระบบ และสะท้อนความต้องการขององค์กรยุคใหม่ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ประการที่สาม ในเชิงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรอบแนวคิดทักษะที่สังเคราะห์ขึ้นสามารถใช้เป็นฐานทางความคิดในการพัฒนาเครื่องมือประเมินสมรรถนะหรือแนวทางการพัฒนาทักษะของบุคลากรสายเลขานุการ โดยเฉพาะในองค์กรที่ต้องการยกระดับบทบาทของงานเลขานุการให้มีความเชื่อมโยงกับการสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงานเชิงกลยุทธ์ และการจัดการข้อมูลที่มีความสำคัญ กรอบแนวคิดนี้ช่วยชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะไม่ควรจำกัดอยู่กับการฝึกอบรมด้านเทคนิคเพียงอย่างเดียว แต่ควรครอบคลุมมิติด้านอารมณ์ จริยธรรม และการคิดเชิงระบบควบคู่กันไป

ประการสุดท้าย กรอบแนวคิดดังกล่าวสามารถใช้เป็นฐานในการต่อยอดการวิจัยเชิงประจักษ์ในอนาคต โดยนักวิจัยสามารถนำมิติทักษะทั้งหมดไปพัฒนาเป็นตัวแปรแฝง ตัวชี้วัด หรือแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของงานเลขานุการกับผลลัพธ์ทางองค์กร เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจของผู้บริหาร หรือคุณภาพการประสานงานภายในองค์กร การประยุกต์เชิงแนวคิดในลักษณะนี้ช่วยเชื่อมโยงงานวิชาการเชิงแนวคิดกับการวิจัยเชิงประจักษ์ได้อย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้

การบูรณาการกรอบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 และทักษะดิจิทัลในการทำงานเข้ากับบริบทของงานเลขานุการ ช่วยให้เห็นว่าทักษะดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับบทบาทงานเฉพาะทางได้อย่างเหมาะสม โดยไม่จำกัดอยู่เพียงการอธิบายลักษณะของแรงงานในภาพรวม (AQA, 2017; van Laar et al., 2017; Digital Work Research, 2018) ทั้งนี้ งานวิจัยร่วมสมัยยังชี้ให้เห็นว่า ความสามารถด้านทักษะดิจิทัลในการทำงานและสมรรถนะด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานธุรการและสายงานสนับสนุนในองค์กรยุคดิจิทัล (Audrin et al., 2024; Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2019) นอกจากนี้ Fasae (2024) อธิบายว่า บทบาทของเลขานุการในยุคดิจิทัลได้ขยายจากการปฏิบัติงานธุรการแบบดั้งเดิมไปสู่การเป็นผู้สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยทั้งทักษะดิจิทัลในการทำงาน ความสามารถในการประสานงาน และการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการสังเคราะห์และเรียบเรียงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบทบาทของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่มีลักษณะเชิงบูรณาการมากขึ้น โดยทักษะด้านดิจิทัล ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านการคิดและการจัดการ มิได้ดำรงอยู่อย่างแยกส่วน หากแต่ทำงานร่วมกัน

เพื่อสนับสนุนการประสานงาน การจัดการข้อมูล และการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 และแนวคิดการทำงานในสภาพแวดล้อมดิจิทัลที่ร่วมสมัย

ตารางที่ 1 ทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ (Essential Skills for Secretarial Professionals in Modern Organizations)

มิติทักษะ	รายละเอียดทักษะย่อย	บทบาทที่สะท้อนในองค์กรยุคใหม่
1. ทักษะวิชาชีพ (Professional Skills)	งานเอกสาร การประสานงาน การจัดประชุม	สนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ลดความผิดพลาด และเพิ่มความต่อเนื่องของกระบวนการทำงาน
2. ทักษะดิจิทัลในการทำงาน (Digital Skills at Work)	การใช้โปรแกรมสำนักงาน (Office Software) การทำงานร่วมกันผ่าน แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Collaboration) การตระหนักรู้และการจัดการ ข้อมูล (Data Awareness)	ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการจัดการข้อมูล การสื่อสาร และการทำงานร่วมกัน เพิ่มประสิทธิภาพ และความรวดเร็วในการทำงาน
3. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)	การเขียนธุรกิจ การสื่อสารอย่างมืออาชีพ	ถ่ายทอดข้อมูลอย่างชัดเจน ถูกต้อง และเหมาะสมกับบริบท ช่วยเชื่อมโยงผู้บริหาร บุคลากร และหน่วยงานต่าง ๆ
4. ทักษะด้านอารมณ์ และมนุษยสัมพันธ์ (Emotional & Interpersonal Skills)	การควบคุมอารมณ์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น	รักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน จัดการสถานการณ์กดดัน และส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น
5. ทักษะการคิดและ การจัดการ (Cognitive & Management Skills)	การจัดลำดับงาน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	จัดการงานหลายด้านพร้อมกัน ตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม และรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
6. ทักษะด้านจริยธรรม และความเป็นมือ อาชีพ (Ethical & Professional Skills)	ความซื่อสัตย์ การรักษาความลับ จรรยาบรรณวิชาชีพ	สร้างความไว้วางใจในการทำงานใกล้ชิด ผู้บริหารและข้อมูลสำคัญ เสริมความน่าเชื่อถือของบุคคลและองค์กร

ที่มา: ผู้เขียนสังเคราะห์และเรียบเรียงจาก AQA (2017), van Laar et al. (2017), Digital Work Research (2018), Audrin et al. (2024), UNESCO (2024), World Economic Forum (2025) และ Oliveira et al. (2025)

การประยุกต์เชิงแนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ากรอบทักษะที่นำเสนอสามารถทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมระหว่างกรอบทฤษฎีเชิงทฤษฎีกับการพัฒนาองค์ความรู้เชิงประจักษ์ในอนาคตได้อย่างเป็นระบบ

สรุป

บทความวิชาการเชิงแนวคิดฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์แนวคิดและงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) และทักษะดิจิทัลในการทำงาน (Digital Skills at Work) เพื่อนำไปสู่การพัฒนากรอบแนวคิดทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์การยุคใหม่ ผลการสังเคราะห์ทำให้เห็นอย่างชัดเจนว่า บทบาทของงานเลขานุการในบริบทการทำงานร่วมสมัยไม่ได้จำกัดอยู่เพียงงานสนับสนุนเชิงธุรการตามโครงสร้างงานแบบดั้งเดิม หากแต่เป็นบทบาทที่มีความซับซ้อน ต้องอาศัยการผสมผสานทักษะหลายมิติเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดที่ได้จากการสังเคราะห์ประกอบด้วยทักษะที่จำเป็นจำนวนหกมิติ ได้แก่ ทักษะวิชาชีพ ทักษะดิจิทัลในการทำงาน ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านอารมณ์และมนุษย์สัมพันธ์ ทักษะด้านการคิดและการจัดการ และทักษะด้านจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่างานเลขานุการเป็นบทบาทเชิงบูรณาการที่เชื่อมโยงผู้บริหาร บุคลากร หน่วยงาน และข้อมูลเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ กรอบแนวคิดดังกล่าวช่วยอธิบายว่างานเลขานุการไม่ใช่เพียง “งานเบื้องหลัง” แต่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน และความต่อเนื่องของกระบวนการทำงานในองค์การ

ภายใต้บริบทองค์การยุคดิจิทัล บทบาทของงานเลขานุการมีแนวโน้มเปลี่ยนผ่านจากงานสนับสนุนเชิงธุรการไปสู่บทบาทเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูล การสื่อสาร การประสานงาน และการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การพัฒนาทักษะของงานเลขานุการจึงควรครอบคลุมทั้งด้านวิชาชีพดิจิทัล การคิดวิเคราะห์ และการทำงานร่วมกับเทคโนโลยี เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์การในอนาคต

นอกจากนี้ การขยายตัวของปัญญาประดิษฐ์และระบบอัตโนมัติในองค์การยังทำให้งานเลขานุการยุคใหม่ต้องพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีดิจิทัล การประเมินข้อมูล และการใช้วิจารณญาณเชิงจริยธรรมควบคู่กัน เพื่อรักษาประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของการดำเนินงานในองค์การยุคดิจิทัล กรอบแนวคิดดังกล่าวสามารถนำไปพัฒนาเป็นตัวแปรเชิงประจักษ์ (Empirical Constructs) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะเลขานุการและผลลัพธ์ทางองค์การในอนาคต

ข้อเสนอเชิงแนวคิด

ในเชิงแนวคิด กรอบทักษะที่นำเสนอสามารถใช้เป็นฐานในการทำความเข้าใจบทบาทของงานเลขานุการในองค์การยุคใหม่ได้อย่างเป็นระบบ โดยช่วยขยายมุมมองจากการมองงานเลขานุการในฐานะงานสนับสนุนเชิงเทคนิค ไปสู่การมองบทบาทดังกล่าวในฐานะผู้สนับสนุนการทำงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic Support Role) ซึ่งต้องอาศัยทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเชิงจริยธรรมควบคู่กันไป

นอกจากนี้ กรอบแนวคิดดังกล่าวยังสามารถใช้เป็นแนวทางเชิงแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรและการฝึกอบรมบุคลากรสายเลขานุการ โดยสามารถนำมิติทักษะทั้งหมดไปใช้เป็นโครงสร้างในการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ การจัดกลุ่มสาระการเรียนรู้ และการประเมินสมรรถนะให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานในองค์การยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น การพัฒนาในลักษณะนี้จะช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้เชิงทฤษฎีกับการปฏิบัติงานจริงในองค์การ (ปิยฉัตร จันทิมา และคณะ, 2560; กันยมาศ ช่วยสมบูรณ์ และคณะ, 2568) ขณะเดียวกันงานวิจัยในบริบทองค์การเอกชนระบุให้เห็นว่า ทักษะเลขานุการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ (Odusina et al., 2022)

ในระดับองค์การ ผู้บริหารควรสนับสนุนการพัฒนาทักษะดิจิทัลในการทำงานและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากรสายเลขานุการ ผ่านการจัดอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การส่งเสริม AI Literacy และการปรับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานในองค์การยุคดิจิทัล

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาทักษะของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่อาจเผชิญข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความแตกต่างระหว่างช่วงวัยของบุคลากร (Generation Gap) ความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และข้อจำกัดด้านทรัพยากรขององค์กร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการพัฒนาทักษะดิจิทัลในการทำงานและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในงานเลขานุการได้ในทางปฏิบัติ (UNESCO, 2024; World Economic Forum, 2025)

ผลการสังเคราะห์ยังสะท้อนให้เห็นว่า การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในองค์กร ส่งผลให้บทบาทของงานเลขานุการเปลี่ยนแปลงจากงานสนับสนุนเชิงธุรการไปสู่บทบาทเชิงกลยุทธ์มากขึ้น โดยเฉพาะในด้านการจัดการข้อมูล การประสานงาน การสื่อสาร และการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Audrin et al. (2024), UNESCO (2024), World Economic Forum (2025) และ Oliveira et al. (2025) นักวิจัยในอนาคตสามารถพัฒนาแต่ละมิติของกรอบแนวคิดนี้เป็นตัวแปรแฝง (Latent Variables) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ทางองค์การด้วยวิธีการวิจัยเชิงประจักษ์

ทิศทางการวิจัยในอนาคต

บทความนี้เป็นการสังเคราะห์เชิงแนวคิดจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยยังไม่ได้มีการทดสอบกรอบแนวคิดดังกล่าวด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเปิดโอกาสให้การวิจัยในอนาคตสามารถนำกรอบแนวคิดนี้ไปต่อยอดสู่การศึกษาเชิงประจักษ์ได้ ในด้านการวิจัยในอนาคต นักวิจัยสามารถนำกรอบทักษะทั้งหมดมิติไปพัฒนาเป็นตัวแปรแฝง ตัวชี้วัด หรือแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของงานเลขานุการกับผลลัพธ์ทางองค์การ เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจของผู้บริหาร หรือคุณภาพการประสานงานภายในองค์การ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างองค์ความรู้เชิงประจักษ์และสนับสนุนการพัฒนาวิชาชีพเลขานุการอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

คุณูปการเชิงแนวคิดและเชิงทฤษฎีของบทความ

บทความนี้มีส่วนช่วยเติมเต็มช่องว่างทางวิชาการในการอธิบายและจัดระบบทักษะที่จำเป็นของงานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ ผ่านการสังเคราะห์เชิงแนวคิดจากงานวิชาการที่ตรวจสอบได้ กรอบแนวคิดที่นำเสนอสามารถใช้เป็นทั้งเครื่องมือทางความคิดและฐานสำหรับการพัฒนาเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติในอนาคตได้อย่างเป็นรูปธรรม การประยุกต์เชิงแนวคิดดังกล่าวช่วยยกระดับกรอบทักษะจากการเป็นเพียงการจัดหมวดหมู่เชิงทฤษฎี ไปสู่กรอบอธิบายบทบาทงานเลขานุการในฐานะกลไกเชิงกลยุทธ์ขององค์กรยุคใหม่

กรอบแนวคิดดังกล่าวทำให้เห็นว่า งานเลขานุการในองค์กรยุคใหม่ไม่ได้ทำหน้าที่เพียงสนับสนุนงานธุรการทั่วไป แต่มีบทบาทเชื่อมโยงกับการสนับสนุนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ขององค์การ (Strategic Organizational Support) ทั้งด้านการประสานงาน การจัดการข้อมูล และการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและความต่อเนื่องของกระบวนการทำงานในองค์กรยุคดิจิทัล

ความใหม่เชิงแนวคิดของบทความนี้ไม่ได้อยู่เพียงการรวบรวมทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานเลขานุการ แต่เป็นการบูรณาการทักษะวิชาชีพ ทักษะดิจิทัลในการทำงาน ทักษะเชิงพฤติกรรม และทักษะด้านจริยธรรมเข้าไว้ในกรอบอธิบายเดียว ซึ่งช่วยขยายมุมมองจากการอธิบายบทบาทงานเลขานุการในฐานะงานสนับสนุนเชิงปฏิบัติการ ไปสู่การอธิบายบทบาทในฐานะกลไกสนับสนุนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรยุคใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กันยามาศ ช่วยสมบูรณ์, ศิโรจน์ ผลพันธิน, ศุภศิริ บุญประเวช และวีณัฐ สกุลหอม (2568). สมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา. **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต**, 21(3), 157-170.
- ณัฏฐา ปรัชญานนท์, และพัทยา ฉัตรทอง. (2563). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. **วารสารสังคมศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม**, 1(1), 1-13.
- ปิยฉัตร จันทิวา, สุชาติ เชียงฉิน, อีรุฒิ บุญยโสภณ และวิเชียร เกตุสิงห์ (2560). รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารในสถานประกอบการ. **วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**, 27(3), 557–564. <https://doi.org/10.14416/j.kmutnb.2017.06.007>
- สมพิศ สิงห์สัตย์. (2566). การศึกษาสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. **วารสารการบริหารและพัฒนา วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต**, 6(2), 54-68.
- Adie, B. U., Tate, M., & Valentine, E. (2024). Digital leadership in the public sector: A scoping review and outlook. **International Review of Public Administration**, 29(1), 42-58. <https://doi.org/10.1080/12294659.2024.2323847>
- AQA. (2017). **Exploring the concept of 21st century skills**. <https://filestore.aqa.org.uk/content/research/AQA-21ST-CENTURY-SKILLS-REVIEW.PDF>
- Audrin, B., Audrin, C., & Salamin, X. (2024). Digital skills at work: Conceptual development and empirical validation of a measurement scale. **Technological Forecasting and Social Change**, 202, 123279. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123279>
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. **Journal of Management Development**, 27(1), 5-12. <https://doi.org/10.1108/02621710810840730>
- Chiu, T. K. F., Chai, C. S., Williams, P. J., & Lin, T.-J. (2024). What are artificial intelligence literacy and competency? A comprehensive framework to support them. **Computers and Education Open**, 6, 100171. <https://doi.org/10.1016/j.caeo.2024.100171>
- Digital Work Research. (2018). **The digital workplace skills framework**. <https://digitalworkresearch.com/wp-content/uploads/2018/08/The-Digital-Workplace-Skills-Framework-final.pdf>
- Engberg, E., Koch, M., Lodefalk, M., & Schroeder, S. (2025). Artificial intelligence, tasks, skills, and wages: Worker-level evidence from Germany. **Research Policy**, 54(8), 105285. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2025.105285>
- Ergün, H. (2026). Digital transformation and the evolution of professional identity: A qualitative study on the perceptions of office management and secretarial students. **Human Behavior and Emerging Technologies**, 2026(1), 3365394. <https://doi.org/10.1155/hbe2/3365394>
- Farotimi, A. V. (2023). Developing professional secretarial competencies for organizational growth. **Journal of Professional Secretaries and Office Administrators**, 30(1), 39-46.

- Fasae, F. B. K. (2024). The secretarial profession in the digital age: Adapting to technological advancements. **International Journal of Management Technology**, 11(2), 21-33.
<https://doi.org/10.37745/ijmt.2013/vol11n22133>
- Hoaihongthong, S., Laorach, C., & Laonayor, P. (2024). Digital competencies of secretarial students in Thailand. **International Journal of Education and Practice**, 12(3), 953-967.
<https://doi.org/10.18488/61.v12i3.3815>
- Kwaghbo, T. M. (2022). Secretarial profession in Nigeria: Issues, challenges and the future. **Nigerian Journal of Business Education**, 9(1), 22-77.
- Musty, B. (2023). Analyzing the changing role of professional secretary in dealing with the impact of digital technology: A case study on professional secretaries in Indonesia. **International Journal of Business, Economics and Social Development**, 4(1), 12-19.
<https://doi.org/10.46336/ijbesd.v4i1.380>
- Niwanputri, G. S., Toms, E., & Simpson, A. (2024). Untangling cognitive processes underlying knowledge work. **arXiv**, 2407,17488. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2407.17488>
- Ocholi, J. M. (2023). Secretaries and the 21st century digital skills for decent work in a knowledge economy. **KWASU International Journal of Education**, 6(1), 185-192.
- Odusina, A. O., Dasaolu, O. A., & Agbonna, R. O. (2022). Secretarial skills, motivational tools and secretaries' job effectiveness in private organizations. Sapientia Foundation **Journal of Education, Sciences and Gender Studies**, 4(1), 65-76.
- Oliveira, C., Garcia, A., Simões, M., Silva, C., Santos, N., & Mesquita, A. (2025). Strategic secretarial work in the age of artificial intelligence: Evolving practices and skills. In **Proceedings of the 25th Conference of the Portuguese Association of Information Systems (CAPSI 2025)**. AIS Electronic Library.
<https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=capsi2025>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2019). **OECD skills outlook 2019: Thriving in a digital world**.
https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/05/oecd-skills-outlook-2019_c8896fe0/df80bc12-en.pdf
- Soetiksno, A. (2025). The influence of digital competencies and work motivation on the productivity of office administration employees. **Digital Innovation: International Journal of Management**, 2(4), 175-192. <https://doi.org/10.61132/digitalinnovation.v2i4.545>
- The Alan Turing Institute, Innovate UK, Digital Catapult, STFC Hartree Centre, & British Standards Institution. (2026). **AI Skills for Business Competency Framework** (Version 3.0.0). BridgeAI Programme.
- Tushar, H., & Sooraksa, N. (2023). Global employability skills in the 21st century workplace: A semi-systematic literature review. **Heliyon**, 9(11), e21023.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e21023>

UNESCO. (2024). **AI competency framework for teachers**. UNESCO Publishing.

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000391104>

van Laar, E., van Deursen, A. J. A. M., van Dijk, J. A. G. M., & de Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review.

Computers in Human Behavior, 72, 577–588.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010>

World Economic Forum. (2025). **The future of jobs report 2025**.

https://reports.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_Report_2025.pdf