

สมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Functional Competency of Executive Secretaries in
Rajamangala University of Technology Thanyaburi

ณชิตา หิรัญพิชา¹ และเกษร พรหมหล่อ²
Nachita Hiranphicha¹ and Kesorn Promlor²

Received : September 7, 2022; Revised : December 5, 2022; Accepted : December 5, 2022

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกับปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) หาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ จากจำนวนประชากรที่ปฏิบัติงานเลขานุการภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 37 คน และผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 คน ระยะที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงแบบอ้างอิงพารามิเตอร์ ระยะที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 5 คน ระยะที่ 3 การสนทนากลุ่ม ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องจำนวน 12 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาตามประเด็นศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลิกลักษณะ รองลงมาคือด้านตรวจสอบความถูกต้อง

^{1,2}กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; Central Affairs Division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand; e-mail : nachita_h@rmutt.ac.th

ตามกระบวนการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความรู้ในงานเลขานุการ 2) ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน และ 3) แนวทางการพัฒนาในแต่ละสมรรถนะสามารถพัฒนาได้จากการฝึกอบรมรูปแบบ Training และ Non-Training การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองจากงานที่ปฏิบัติและการอ่านกฎระเบียบ การให้ Feedback จากผู้บริหาร การมอบหมายงานที่มีความซับซ้อนเพื่อฝึกการคิดวิเคราะห์

คำสำคัญ (Keywords) : สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน, ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Abstract

The objectives of this research are: 1) To study the level functional competency of executive secretaries. 2) To compare the difference between the functional competency of executive secretaries and personal factors and 3) To guide the development of functional competency of executive secretaries. It is a quantitative research, the samples were executive secretaries working at Rajamangala University of Technology Thanyaburi with the total number of 37 people and 5 key informants. Step 1, the tool used in the research was a questionnaire. The statistics used in the data analysis were means, percentage, standard deviation, and parametric statistics. Step 2, the tool used in the research was in-depth interview by choosing a specific group of Purposive Sampling who are 5 executives in Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Step 3, focus group with 12 key informants. Qualitative was analyzed by grouping and synthesized.

The study indicated that: 1) The level of functional competency of the executive secretaries were at the high level. As a whole, the study found out that the highest and separated by sides were the results of trait was the highest, followed by concern for order and the lowest score was the knowledge of secretarial work. 2) By comparing the results of the study, the researcher found out that executive secretaries' gender, age, education level, work experience have different functional competency of executive secretaries had no significant difference. 3) The

development of guidelines for the performance ability can be developed from a training and non-training model, self-study based on practical tasks and reading the rules, giving feedback from executives, assigning complex tasks to practice critical thinking.

Keywords : Emotional Quotient, Service Behaviors, Secretaries

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรง องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐบาล และภาคเอกชน ต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่สูงขึ้น ส่งผลทำให้ต้องพยายามพัฒนาทรัพยากรให้สามารถรับมือกับความเสี่ยง และปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ โดยจะเห็นได้ว่าทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด คือ ทรัพยากรบุคคล การที่องค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ มีสมรรถนะตรงตามที่ต้องการ ถือเป็นสิ่งที่สร้างความได้เปรียบแก่องค์กร ปัจจุบันผู้บริหารส่วนใหญ่ได้นำสมรรถนะ (Competency) มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างกว้างขวาง เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นเลิศ โดยส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการทำงาน โดยแนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะนั้น ได้ถือกำเนิดมาจาก David C. McClelland ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการที่บุคคลจะทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานได้มากกว่าอย่างอื่น นอกจากนี้ในปัจจุบันมีการให้ความหมายของสมรรถนะไว้หลายนิยาม ซึ่งอาจจะสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของความรู้ความสามารถในการทำงาน บุคลากรในองค์กรควรจะมีคุณลักษณะความสามารถอย่างไรในที่จะตอบสนองความสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ สมรรถนะ ยังเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการด้านบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่มีอยู่แล้ว ผลลัพธ์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่องค์กรจะได้รับก็คือ องค์กรจะได้บุคลากรที่มีความสามารถระดับที่ค่อนข้างสูง โดยบุคลากรเหล่านี้จะไปทำผลงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในระดับสูงอย่างต่อเนื่องนั่นเอง (สุดใจ ทศจันทร์, 2554)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร เนื่องจากการดำเนินกิจการต่าง ๆ ล้วนต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก แม้จะมีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยในการทำงาน แต่การมี

บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และนำคุณสมบัติดังกล่าวมาสร้างสรรคงานให้เกิดความสำเร็จ ตอบสนองเป้าหมายขององค์กร สร้างความสำเร็จโดยรวมให้กับทั้งตัวเองและหน่วยงานที่ทำงานอยู่ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยต้องการ ทั้งนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกำลังเตรียมพร้อมในการแปรสภาพไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บุคลากรทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยจะต้องมีตัวชี้วัดเพื่อวัดความสามารถในการทำงาน สมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล อีกทั้ง การขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต้องอาศัยศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากร การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

การปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญกับปัญหาอันหลากหลายและความกดดันจากการปฏิบัติงาน ยิ่งเมื่อมีสถานการณ์ดังเครียดมากเพียงใดก็ยิ่งต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่มีสมรรถนะในการทำงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งมากขึ้นเท่านั้น จะเห็นได้ว่างานเลขานุการเป็นอาชีพหนึ่งที่สำคัญต่อผู้บริหารในทุกองค์กร เนื่องจากเลขานุการเป็นผู้ที่ให้การสนับสนุนผู้บริหารในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้นผู้ที่จะมาปฏิบัติหน้าที่จึงต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว มีระบบในการทำงาน สามารถพลิกแพลงงานในทุกสถานการณ์ให้สามารถดำเนินไปได้ด้วยความราบรื่นตรงตามความต้องการและความจำเป็นของงาน แต่ปัจจุบันปัญหาที่พบในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ คือ การขาดความรู้และความสามารถในหน้าที่ของวิชาชีพในงานเลขานุการ การจัดลำดับความสำคัญของงาน ก่อน-หลัง การวางแผนงานให้ดีกว่าลงมือทำ การจัดระบบการทำงาน ขาดทักษะในงานเลขานุการ เช่น การสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน ขาดความแม่นยำในการเขียนหนังสือราชการ ภาษาไม่สละสลวย การจัดประโยคไม่เหมาะสม ขาดความอดทนในการทำงาน ทำให้งานล่าช้า บางครั้งไม่ทันกับความต้องการในการใช้งานของผู้บริหาร รวมไปถึงปัญหาในเรื่องของการติดต่อประสานงานที่เป็นการขาดไหวพริบและการใช้วิจารณ์ญาณในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงาน รวมทั้งไม่รู้จักรการบริหารงานและจัดการงานต่าง ๆ ให้กับผู้บริหาร ซึ่งในปัจจุบันไม่มีสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในสาขาวิชาเอกเลขานุการมากนัก ทำให้การวิจัยและการพัฒนาทางวิชาการของวิชาชีพเลขานุการมีอยู่อย่างจำกัด รวมไปถึงผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการไม่ได้ผ่านขบวนการในการทดสอบงานเพื่อประเมินทักษะและวัดความสามารถว่ามีคุณสมบัติได้ตามมาตรฐานที่ต้องการหรือไม่ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และไม่มีกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงาน จึงส่งผลให้ขาดความชัดเจนด้านขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก การกำหนด สมรรถนะเลขานุการจึงมี

ความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากผู้ที่ปฏิบัติหน้าเลขานุการต้องมีความรู้ มีทักษะ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการมีบุคลิกลักษณะและเจตคติที่ดีในการทำงานด้วย (ปิยะฉัตร จันทิวา, 2558; ภัฏญารัตน์ บุตรพินธ์, 2549 ; นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกัญจน์, 2554)

สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละตำแหน่งเพื่อให้บุคคลที่ดำรงตำแหน่งนั้น แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้กำหนดสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 4 สมรรถนะจากสมรรถนะประจำกลุ่มงานของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ., 2553) ซึ่งประกอบด้วย

(1) การคิดวิเคราะห์ หมายถึง การแยกแยะข้อมูลหรือเรื่องราวที่ได้มา ซึ่งกระทำได้โดยการทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม หรือบริบทใน การบริหาร โดยการกำหนดประเด็นปัญหาให้สอดคล้องกับแนวความคิด จัดหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ ระเบียบ จนสามารถเปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ เพื่อหาข้อสรุปของปัญหาจนลุล่วงในที่สุด การคิดวิเคราะห์จึงจะทำให้ผู้วิเคราะห์สามารถลำดับความสำคัญและการอธิบายเหตุผล ที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้

(2) การสืบเสาะหาข้อมูล หมายถึง การแสดงสมรรถนะในด้านของความรู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ข้อมูลดังกล่าวนี้ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ การประเมินสมรรถนะในหัวข้อนี้จึงเป็นการประเมินถึงความสามารถ ในการดำเนินการสืบเสาะหาข้อมูล ด้วยกระบวนการหรือรูปแบบต่าง ๆ

(3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบราชการ หมายถึง หัวข้อของการแสดงสมรรถนะที่จะบ่งบอกถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในระบบราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เป็นความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เป็นอำนาจรัฐ ซึ่งเป็นอำนาจที่เกิดขึ้นโดยผลของกฎหมายกับอำนาจในระบบราชการหรือในองค์กรที่ไม่เป็นทางการ อำนาจทั้งสองรูปแบบทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการนั้น ปรากฏอยู่ในระบบราชการอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้ที่สามารถทำความเข้าใจกับเรื่องนี้จะสามารถใช้ความรู้ในเรื่องนี้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายรวมทั้งสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ตลอดจนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น จะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร ความเข้าใจในองค์กรและระบบราชการ ในหัวข้อนี้ จะช่วยให้สามารถกำหนดท่าทีและทิศทางที่จะรับกับความ เป็นไปของทุกสถานการณ์ได้อย่างถูกต้องและเท่าทัน

(4) การตรวจสอบความถูกต้องในกระบวนการงานความ หมายถึง ใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน ในทุกขั้นตอน คือ ความใส่ใจที่จะแสดงความชัดเจนโปร่งใสให้ปรากฏ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ และเพื่อลดความบกพร่องไม่ว่าความบกพร่องนั้นจะเกิดขึ้นจากปัจจัยใดก็ตาม สมรรถนะในการตรวจสอบความถูกต้องนี้ คือ การติดตามผลการปฏิบัติหน้าที่ราชการ คือ การสอบทานข้อมูลต่าง ๆ ทั้งนี้ โดยมีการพัฒนาระบบการตรวจสอบให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อความถูกต้องของทั้งกระบวนการในหน้าที่ความรับผิดชอบด้วย

จากเหตุผลของการนำแนวความคิดเรื่องสมรรถนะมาเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้พัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการทำงานที่โดดเด่น และเพื่อให้หน่วยงานสามารถกำหนดแผนในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นผู้ที่มีสมรรถนะสูงสุดได้ จึงทำให้ผู้วิจัยในฐานะเลขานุการผู้บริหาร มีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่เป็นสมรรถนะเฉพาะงานเลขานุการ เพื่อให้ทราบถึงระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะให้เป็นเลขานุการที่พึงประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกับปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เลขานุการผู้บริหารระดับคณะ/วิทยาลัย เลขานุการผู้บริหารระดับสถาบัน เลขานุการผู้บริหารระดับสำนัก เลขานุการผู้บริหารระดับกอง และผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับคณะ/วิทยาลัย ผู้บริหารระดับสถาบัน ผู้บริหารระดับสำนัก และผู้บริหารระดับกอง ระหว่างเดือน ธันวาคม 2564 - มกราคม 2565

2. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย มีดังนี้ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 37 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ประกอบด้วย เลขานุการผู้บริหารระดับสูง เลขานุการผู้บริหารระดับคณะ เลขานุการผู้บริหารระดับสถาบัน เลขานุการผู้บริหารระดับสำนัก เลขานุการผู้บริหารระดับกอง ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง 2 ท่าน ผู้บริหารระดับคณะ 1 ท่าน ผู้บริหารระดับสำนัก 1 ท่าน และผู้บริหารระดับกอง 1 ท่าน ระหว่างเดือนธันวาคม 2564 - มกราคม 2565 การสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ ผู้บริหาร เลขานุการ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องจำนวน 12 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาตามประเด็นศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ แบ่ง 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งได้กำหนดสมรรถนะประจำตำแหน่งงานจากการสังเคราะห์ตัวแปรในงานวิจัย 7 เล่ม โดยใช้เกณฑ์พิจารณาจากตัวแปรที่มีความถี่ตั้งแต่ 2 ขึ้นไป ได้จำนวน 6 ตัวแปร ดังนี้ 1) ด้านการคิดวิเคราะห์ 2) ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 3) ด้านความถูกต้องของงาน 4) ด้านความรู้ในงานเลขานุการ 5) ด้านทักษะในงานเลขานุการ 6) ด้านบุคลิกลักษณะ 7) ด้านเจตคติ จำนวน 28 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ การให้คะแนนสำหรับแบบสอบถาม ได้สร้าง (5 – Point Likert Scale) ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่า สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่า สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่า สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่า สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน อยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่า สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นคำถามปลายเปิด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล หน่วยงาน ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งผู้บริหาร จำนวนระยะเวลาการมีเลขานุการประจำตำแหน่ง วัน-เวลาที่สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำนวน 7 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย 7 สมรรถนะ ดังนี้ 1) ด้านการคิดวิเคราะห์ 2) ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 3) ด้านความถูกต้องของงาน 4) ด้านความรู้ในงานเลขานุการ 5) ด้านทักษะในงานเลขานุการ 6) ด้านบุคลิกลักษณะ 7) ด้านเจตคติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์สมรรถนะประจำตำแหน่งงานเลขานุการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) แล้วนำค่าเฉลี่ย (μ) ที่ได้เปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบส (Best) (John W. Best, 1983 อ้างถึงใน ศศิธร ยติรัตนกัญญา, 2558)

การวิเคราะห์สมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติอ้างอิงแบบอ้างอิงพารามิเตอร์ (Parametric statistics) เพื่อทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารกับปัจจัยส่วนบุคคล

1) การเปรียบเทียบสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามกลุ่ม เพศ ใช้ t-test (Independent Simple Test)

2) การเปรียบเทียบสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามกลุ่มอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้ f-test (One- Way Anova) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบ แบบ LSD (Least Significant Difference)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) จัดกลุ่มข้อมูลเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและพิจารณาความเพียงพอของข้อมูลในการตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

2) เรียบเรียงข้อมูลจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหาที่สัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม

3) การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยประยุกต์ใช้ข้อมูลที่รวบรวมมาผนวก กับทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

4) เชื่อมโยงข้อมูลและพิจารณาข้อมูลเพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้อย่างสมบูรณ์

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการ	μ	σ	ระดับสมรรถนะ	ลำดับ
1. ด้านการคิดวิเคราะห์	4.15	0.55	มาก	6
2. ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	4.22	0.58	มาก	3
3. ด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ	4.28	0.55	มาก	2
4. ด้านความรู้ในงานเลขานุการ	4.01	0.50	มาก	7
5. ด้านทักษะในงานเลขานุการ	4.21	0.58	มาก	4
6. ด้านบุคลิกลักษณะ	4.39	0.58	มาก	1
7. ด้านเจตคติ	4.19	0.57	มาก	5
รวม	4.21	0.49	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\mu = 4.21$, $\sigma = 0.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลิกลักษณะ ($\mu = 4.39$, $\sigma = 0.58$) รองลงมาคือด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ ($\mu = 4.28$, $\sigma = 0.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความรู้ในงานเลขานุการ ($\mu = 4.01$, $\sigma = 0.50$)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศโดยรวม พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ด้านความรู้ในงานเลขานุการ ด้านทักษะในงานเลขานุการ ด้านบุคลิกลักษณะ และด้านเจตคติ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุโดยรวม พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ด้านความรู้ในงานเลขานุการ ด้านทักษะในงานเลขานุการ ด้านบุคลิกลักษณะ ด้านเจตคติ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามวุฒิการศึกษาโดยรวม พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ด้านความรู้ในงานเลขานุการ ด้านทักษะในงานเลขานุการ ด้านบุคลิกลักษณะ และด้านเจตคติ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานโดยรวม พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านความเข้าใจ

องค์กรและระบบราชการ ด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ด้านความรู้ในงานเลขานุการ ด้านทักษะในงานเลขานุการ ด้านบุคลิกลักษณะ และด้านเจตคติ ไม่แตกต่างกัน

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการควรศึกษาที่มาและความเกี่ยวข้องของงานเอกสารกับภาระงานต่างๆ ของผู้บริหาร รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ที่จะต้องประสานงานกันเพื่อให้การดำเนินงานในการเสนอเรื่องต่อ มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสำหรับผู้บริหารเมื่อสั่งงานควรที่จะให้ข้อมูลพื้นฐานกับเลขานุการ แนวทางวิธีคิดวิเคราะห์ แนวทางการจัดทำเอกสารต่างๆ รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานเลขานุการควรจะต้องฝึกฝนและเรียนรู้ การกลั่นกรองงานจากเอกสารที่ผ่านเข้ามา เพราะ เป็นเรื่องที่ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการจะต้องปฏิบัติทุกวัน โดยฝึกให้เป็นคนที่ช่างสังเกต มีปฏิภาณไหวพริบในงานทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี รู้จักเรียนรู้ปัญหาจากประสบการณ์ในการทำงานที่ประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จ มีความใฝ่รู้ เพื่อให้มีการพัฒนาการในการทำงานที่ดีขึ้น

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการควรศึกษาขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบ ศึกษาภาระงานแต่ละประเภทให้หลากหลาย รู้ครอบคลุมทุกภารกิจของผู้บริหารทั้งในระดับหน่วยงาน ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัยและควรศึกษาความสัมพันธ์ของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร โดยอาจจะศึกษาด้วยตนเองจากระเบียบที่เกี่ยวข้อง ที่สำคัญคือ จะต้องรู้จักภาระงานของตนเองให้ครอบคลุมและเรียนรู้ที่จะบริหารจัดการหน้าที่ของตนเองในเชิงรุก

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการควรศึกษาที่มาที่ไปของเอกสาร ว่ามีลำดับขั้นอย่างไร และเสนองานอย่างไรไม่ให้ข้ามสายบังคับบัญชา หากผู้ปฏิบัติงานเลขานุการไม่ทราบอาจจะสอบถามกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือ สอบถามจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งวิธีการพัฒนามีหลายรูปแบบ การเรียนรู้จากงานที่ปฏิบัติทุกวันก็เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา โดยนำสิ่งที่ปฏิบัติหน้างานมาปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการติดตามงาน เรื่องใดที่ผู้บริหารสั่งการไปแล้วหากมีความคืบหน้าหรือไม่คืบหน้าอย่างไร ก็ต้องนำกลับมารายงานให้ผู้บริหารทราบ ควรตั้งมาตรฐานการทำงาน เพื่อพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการควรฝึกให้ตนเองเป็นคนละเอียดรอบคอบ อ่านเอกสารที่ส่งเข้ามาอย่างละเอียด ตรวจสอบคำถูกผิด ตรวจสอบเอกสารที่เสนอมานั้นได้ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาครบแล้วหรือไม่ หากไม่ครบ ควรส่งเรื่องกลับคืนหน่วยงานนั้นๆ

และไม่ควรเสนอเข้าห้องผู้บริหาร ในการเสนองานหากเป็นเรื่องที่ต่อเนื่องจากเรื่องเดิมก็ควรแนบเอกสารเดิมมาให้ผู้บริหารพิจารณาเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะสมรรถนะด้านความรู้ในงานเลขานุการ ผู้บริหารได้ให้แนวทางในการพัฒนาในรูปแบบ Training เข้ารับการอบรมในเรื่องต่างๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน และ รูปแบบ Non-Training โดย Non-Training นั้นให้เรียนรู้จากการทำงาน เช่น การมอบหมายงาน การปรึกษา การให้ Feed back และควรเน้นการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษพื้นฐาน โดยศึกษาคำศัพท์ที่ใช้ในการทำงานในสำนักงาน คำศัพท์พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับงานตามภารกิจของผู้บริหาร ผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ได้คาดหวังว่าเลขานุการจะต้องพูดภาษาอังกฤษได้คล่อง หรือเขียนหนังสือราชการเป็นภาษาอังกฤษได้ แต่จะต้องมีความรู้พื้นฐานดังกล่าว ทั้งนี้อาจจะต้องดูภาระงานของผู้บริหารด้วย หากเป็นผู้บริหารที่มีภาระงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติโดยตรง เช่น เลขานุการของกองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ หรือ เลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ หรือ เลขานุการอธิการบดี อาจจะมีความรู้ภาษาอังกฤษที่ดีกว่าเลขานุการหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งเลขานุการอาจจะเข้ารับการพัฒนาโดยการฝึกอบรม และ เรียนรู้ด้วยตัวเอง ทั้งจาก หลักสูตรที่มหาวิทยาลัยจัดให้ และ เรียนรู้ผ่านทางสื่อออนไลน์ ซึ่งปัจจุบัน หลักสูตรให้เรียนรู้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายอยู่มากมาย

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะสมรรถนะด้านทักษะในงานเลขานุการ ผู้บริหารได้ให้แนวทางในการพัฒนา โดยมอบหมายงานที่มีความซับซ้อน ต้องใช้การวิเคราะห์ เพื่อฝึกวิธีการคิด รวมถึงการให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการอบรมในหลักสูตรเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการควรมองหาโอกาสในการเพิ่มและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนเสมอ ส่วนเรื่องการฝึกจับประเด็นและจดจำรายละเอียดต่างๆ ของงานโดยอาจจะมี การทวนคำสั่งผู้บริหารกรณีที่ไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัย รวมถึงควรเรียนรู้กระบวนการการทำงานต้อง ทราบว่าผู้ใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหลักกับงานที่จะต้องประสานงานเพื่อให้งานสำเร็จ และเรียนรู้นิสัยใจ คอของนายตนเอง

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะสมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะ ผู้บริหารได้ให้แนวทางในการพัฒนาโดยให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ เข้ารับอบรมด้านการสื่อสารและการให้บริการ อบรมด้าน บุคลิกภาพ การติดต่อประสานงาน พุดจาสุภาพ แต่งการสุภาพ มีระเบียบวินัย มีมารยาทการใน การเข้าหาผู้ใหญ่ รวมไปถึงการมี Service Mind เลขานุการควรจะควบคุมอารมณ์ตนเองให้ได้ ไม่ แสดงอาการไม่พอใจในขณะที่ผู้บริหารมอบหมายงาน ทั้งนี้อาจจะใช้หลักธรรม หรือการทำสมาธิเพื่อ ควบคุมสติ และสามารถรับมือกับความกดดันภายใต้สภาวะการทำงานที่เร่งด่วน โดยการเรียนรู้ที่จะ จัดความสำคัญของงาน รู้จักการบริหารเวลาในการทำงาน มีการเตรียมการและวางแผนงาน รวมทั้ง

เรียนรู้ปัญหาจากงานเดิม เพื่อให้สามารถคาดการณ์ วิเคราะห์ปัญหาที่จะเกิดขึ้น รวมถึงป้องกัน ปัญหาที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าได้

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะสมรรถนะด้านเจตคติ ผู้บริหารได้ให้แนวทางในการ พัฒนาโดยให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ เข้ารับการอบรมด้าน Mindset Skillset Toolset เพื่อพัฒนา อุปนิสัยการทำงาน ปรับเปลี่ยนทัศนคติ แนวคิด เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วน ผู้บริหารควรมอบหมายงานที่ให้เลขานุการสร้างการรับรู้ร่วมกับส่วนงานต่าง ๆ ในการส่งมอบ ความสำเร็จให้กับองค์กร งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มดุลยพินิจในการตัดสินใจ โดยอาจจะเริ่มจาก โครงการเล็ก ๆ และต่อขยายไปสู่โครงการที่มีความสำคัญมากขึ้น เปิดโอกาสให้ทำงานที่ท้าทาย เพื่อ ฝึกฝนขัดเกลาความสามารถที่สูงขึ้น และเพื่อให้เลขานุการรู้สึกและมีบทบาทในการเป็นส่วนหนึ่งใน ความสำเร็จนั้น ๆ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยเรื่อง สมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยอภิปรายตามวัตถุประสงค์ ดังนี้ ผลการวิจัยระดับ สมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี **โดยภาพรวม** พบว่าอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลิกลักษณะ รองลงมาคือด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุดคือ ด้านความรู้ในงานเลขานุการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่องานทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ทักษะ ความรู้ ความสามารถ การคิด วิเคราะห์ รวมทั้งคุณลักษณะและเจตคติที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานเลขานุการ สามารถสนับสนุน การปฏิบัติงานของผู้บริหารให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น รวดเร็วว่องไว และมีประสิทธิภาพ อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ Spencer (1993 อ้างถึงใน ศศิธร จิมากรณ์. 2556) ได้ให้นิยามของ สมรรถนะไว้ว่า เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ที่ทำให้ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ส่วน คือ แรงจูงใจ คุณลักษณะส่วนบุคคล แนวคิดของตนเอง ความรู้และทักษะ สอดคล้องกับ สำนักงาน ก.พ. (2548) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะประจำกลุ่มงานไว้ว่า เป็นสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติ ภารกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ โสภภาพรณ สุริยะมณี และตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2559)

ได้กล่าวว่า สมรรถนะในงานหรือประจำตำแหน่งงานเลขานุการนั้น เป็นสมรรถนะที่สำคัญอย่างยิ่งที่เลขานุการทุกคนควรจะต้องมี และนำไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพราะแสดงถึงศักยภาพที่โดดเด่นในงานเลขานุการ

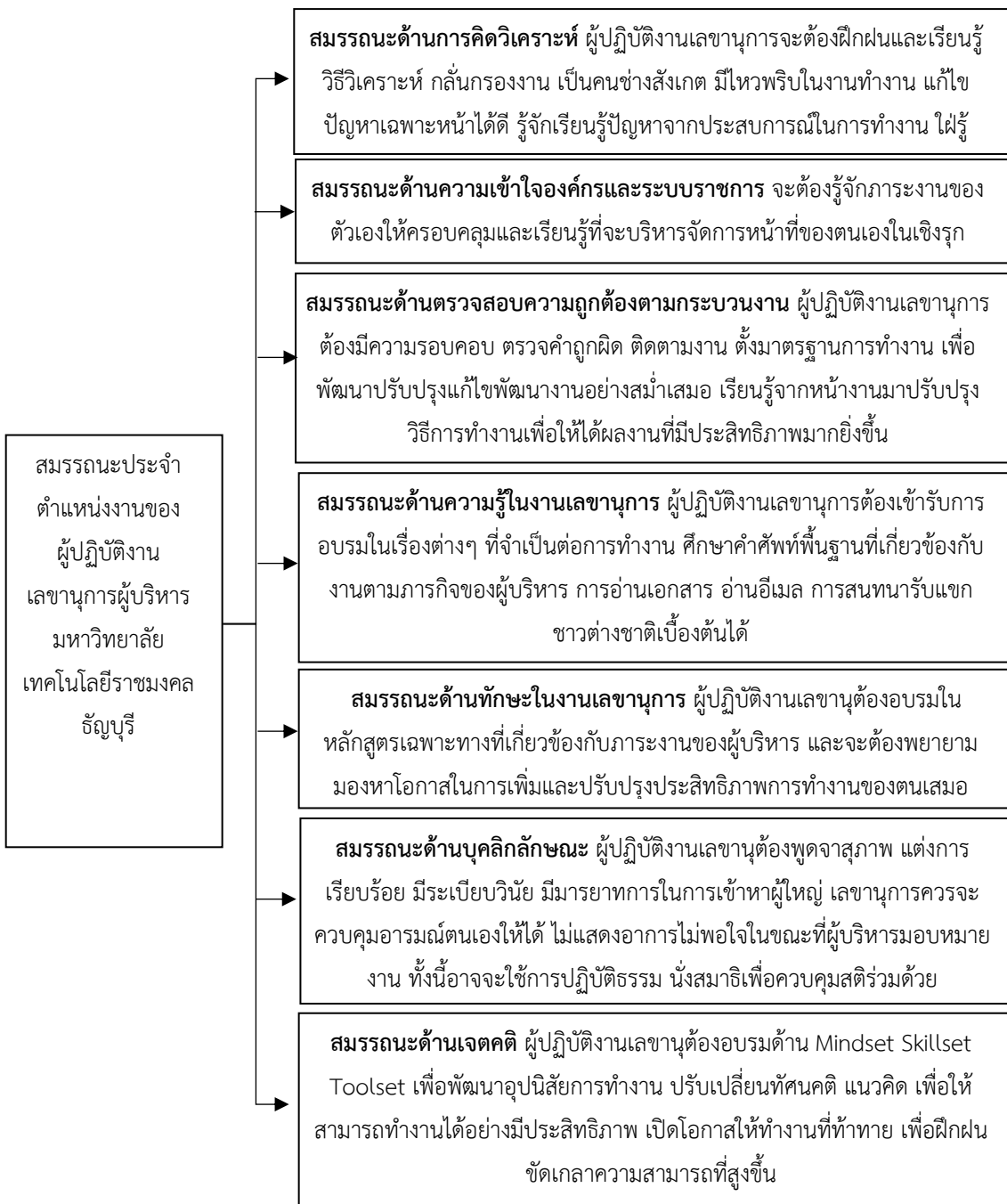
ผลการทดสอบสมมติฐานและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคลากรทุกคนพึงมีในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีสมรรถนะประจำตำแหน่งงานที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้บุคคลที่ดำรงตำแหน่งนั้น แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ฉะนั้นไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจะมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกันระดับใด ก็ต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ และสามารถสนับสนุนงานของผู้บริหารให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์หรือพันธกิจขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ อุษณีย์ ตุลาบดี (2545) ได้กล่าวว่า การเป็นเลขานุการจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติหลายประการ ต้องพัฒนาคุณภาพการทำงาน มีความสามารถที่จะดูแลรับผิดชอบงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารได้อย่างเรียบร้อย ตลอดจนศึกษาวิธีการทำงานและความต้องการของผู้บริหารเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามความคาดหวัง (Meet Expectation) และสอดคล้องกับ ปิยฉัตร จันทิวา (2558) ได้กล่าวว่า ตำแหน่งงานเลขานุการเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อผู้บริหารไม่น้อยไปกว่าตำแหน่งอื่นๆ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานเลขานุการจะเป็นผู้ที่สะท้อนภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร และเป็นผู้ที่ต้องได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งงานเลขานุการไม่ใช่งานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะทาง แต่งานเลขานุการเป็นลักษณะของการใช้สหวิทยาการเลขานุการควรต้องมีความรู้ความสามารถที่หลากหลายด้าน และสอดคล้องกับ McClelland (1993 อ้างถึงใน ปิยฉัตร จันทิวา, 2558) ที่ได้กล่าวไว้ว่าสมรรถนะคือบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเหมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วน

หนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้ที่บุคคลมีในสาขาต่าง ๆ ที่เรียนรู้มา และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญพิเศษในด้านต่าง ๆ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนี้เป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้ง่าย สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำนั้นเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่าสังเกตและวัดได้ยากกว่าและเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) และแรงจูงใจ (Motives) ความสนใจ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม ส่วนที่อยู่เหนือน้ำนั้นเป็นส่วนที่สัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีเพียงความฉลาดที่ทำให้เขาสามารถเรียนรู้องค์ความรู้และทักษะได้เท่านั้น ซึ่งยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น บุคคลจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมที่เหมาะสมด้วย จึงจะทำให้เขาสามารถเป็นผู้ที่มีผลงานที่โดดเด่นได้

องค์ความรู้ใหม่ (Originality and Body of Knowledge)

จากการวิจัยเรื่อง สมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ก่อให้เกิดข้อค้นพบดังนำเสนอในแผนภูมิภาพต่อไปนี้



ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน แต่ขณะเดียวกัน เทคโนโลยีนวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงาน มหาวิทยาลัยจึงควรพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและเลขานุการผู้บริหารเพื่อฝึกอบรมรูปแบบ Training และ Non-Training อย่างต่อเนื่อง การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองจากงานที่ปฏิบัติและการศึกษาภาคกระเปาะ การให้ผลสะท้อนกลับจากผู้บริหาร การมอบหมายงานที่มีความซับซ้อนเพื่อฝึกการคิดวิเคราะห์ การศึกษาดูงานสถาบันอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.2 ควรศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมลชนก ภาควงศ์. (2556). การพัฒนารูปแบบสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กัญญารัตน์ บุตรพินธ์. (2549). บทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ปริญญานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกัญจน์. (2554). สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ปิยฉัตร จันทิวา. (2558). รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของเลขานุการ
ผู้บริหารในสถานประกอบการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศรัณพ์พัชร ไม้พูล. (2559). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอ
เมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศศิธร จิมากรณ์. (2556). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ
สำนักงานศาลยุติธรรม. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
เกริก.
- ศศิธร ยติรัตนกัญญา. (2558). วัฒนธรรมองค์กรกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุดใจ ทศจันทร์. (2554). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : สามลดา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย :
คู่มือสมรรถนะหลัก. นนทบุรี : บริษัทประชุมช่าง.
- โสภาพรรณ สุริยะมณี และ ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. (2559). การพัฒนาโมเดลาร่องของสมรรถนะของ
หน่วยเลขานุการผู้บริหาร: กรณีศึกษาเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยมหิดล. รายงาน
การวิจัยหน่วยเลขานุการผู้บริหาร งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงาน
ทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- McClelland, D. C. (1973). Test for competence, rather than intelligence. American
Psychologists, 17(7), 57-83