

**สมรรถนะของเลขาธิการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
Competency of the Executive Secretary,
Suan Dusit Rajabhat University to Become a Learning Organization**

พรไพโรจน์ เพชรอำไพ*
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
Pronpaisorn Pethumpai*
Graduate School, Suan Dusit Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของเลขาธิการและเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขาธิการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเลขาธิการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้ให้ข้อมูลเป็นเลขาธิการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจำนวน 84 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาคเท่ากับ .9793 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

1. เลขาธิการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.57 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.62 สถานภาพโสดร้อยละ 64.29 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.43 และประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.05
2. ระดับสมรรถนะของเลขาธิการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยภาพรวม พบว่า สมรรถนะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะอันดับ 1 มี 2 ด้าน คือ ด้านความสามารถและทักษะในการสื่อสาร และด้านความเป็นผู้นำ รองลงมา คือ ด้านการมีจิตมุ่งบริหาร ด้านการตัดสินใจ และด้านการประสานสัมพันธ์ ตามลำดับ

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
e-mail: i_rosenaka@hotmail.com

3. การเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามเพศ พบว่า เลขานุการเพศหญิงอันดับ 1 ส่วนเลขานุการเพศชายเป็นอันดับ 2 และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า เลขานุการเพศหญิงที่มีสมรรถนะต่ำสุด คือ ด้านการประสานสัมพันธ์ รองลงมา คือ ด้านการตัดสินใจ ส่วนจำแนกตามอายุ พบว่า อันดับ 1 คือ เลขานุการผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 41- 50 ปี รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี และผู้ที่มีอายุ 30 - 40 ปี ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อันดับ 1 คือ เลขานุการที่มีการหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ รองลงมาคือ เลขานุการที่สมรส และอันดับสุดท้าย คือ เลขานุการโสด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า อันดับ 1 คือ เลขานุการที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และอันดับสุดท้าย คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า อันดับ 1 คือ เลขานุการที่มีประสบการณ์มากกว่า 6 ปี รองลงมา คือ 4 - 6 ปี และ 1 - 3 ปี ส่วนอันดับสุดท้าย คือ มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี

4. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ควรมีการใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้และเผยแพร่ความรู้โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบหลายช่องทาง เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การสอนงาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือรูปแบบอื่น ๆ ที่มีการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน หรือมีการถ่ายโอนความรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์และผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้น และ เกิดเป็นปัญญาปฏิบัติการขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถขององค์กรให้สูงขึ้น

คำสำคัญ : องค์กรแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สมรรถนะของเลขานุการ

Abstract

The objectives of this research were to study the competency levels of the executive secretaries of Suan Dusit Rajabhat University and compare their competencies categorized by personal data, as well as to develop guidelines for the development of secretaries' competency to operate a learning organization. The population of this research were 84 secretaries of the administrators of Suan Dusit Rajabhat University. The instrument used for collecting the data was a set of questionnaires designed for this research. The Croanbach's alpha confidence of this questionnaire was .9793. The statistics used for analysis were percentages, means, and standard deviations.

The results from the research indicated the following :

1. The majority of the secretaries (or 78.57% of the population) were female. 47.62% were younger than 30 years old. The majority of the secretaries (64.29%) were single, and 71.43% had a Bachelor's degree. Additionally, 44.05% of all the population had 1-3 years of work experience.

2. Concerning the secretaries' competencies in operating Suan Dusit Rajabhat University as a learning organization, the overall competency was at a high level. Considering each aspect, it was found that the highest level of competencies were communication and leadership skills, followed by service minds, decision making, and coordination, respectively.

3. The comparison of the secretaries' competencies with different personal data found that female secretaries' competencies, in all aspects, were higher than those of the male secretaries. Concerning the comparison by categories, it was found that the aspects that received the lowest mean from the female secretaries were coordination, followed by decision making. It was also found that the secretaries whose ages were between 41-50 years had higher levels of competencies than the others. The group with the lowest mean was the secretaries whose ages were not more than 30 years. Furthermore, divorced, widowed, and separated secretaries had higher competency levels than the married or single ones. Concerning education level, the secretaries whose educational background was higher than a Bachelor's degree tended to have higher competencies. The secretaries with work experience in excess of 6 years had the highest competencies, whilst those whose work experience was less than 1 year had the lowest means.

4. Concerning the guidelines for the development of secretaries' competencies, it was suggested that the theories of knowledge management be implemented in order to create learning and disseminate knowledge by exchanging, sharing and transferring knowledge through various techniques, such as training, seminar, coaching, self-directed learning, and transferring knowledge through computer networks. These actions could lead to the effectiveness and the improvement of the entire efficiency of the organization.

Keywords : learning organization, Suan Dusit Rajabhat University, performance of the executive secretaries

บทนำ

เลขานุการ คือ บุคคลสำคัญในการประสานงานระหว่างผู้บริหารและคนอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่ายุคไหน ผู้บริหารทุกคนเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีเลขานุการไว้ช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันซึ่งมีการแข่งขันสูงต้องรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูง เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วฉับพลัน ส่งผลให้ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์รูปแบบใหม่ให้ทันทั่วถึงและจัดการงานได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ผู้บริหารต้องรักษาเวลาไว้เพื่อใช้ในการทำงานสำคัญ ๆ ดังนั้นเลขานุการ จึงเป็นบุคคลใกล้ชิดที่สุดที่ได้รับการคาดหวังและไว้วางใจจากนายเป็นผู้พร้อมจะรับมือกับบทบาทความรับผิดชอบ ที่เพิ่มขึ้นเต็มกำลัง ปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพตามที่ผู้บริหารและองค์กรคาดหวัง เลขานุการเปรียบเหมือนมืออีกคู่หนึ่งของผู้บริหารที่จะช่วยทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยเร็วเป็นตาอีกคู่หูอีกคู่ที่จะช่วยดูช่วยฟังเรื่องต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ ต่อการทำงานของผู้บริหาร

ทุกองค์กรงานอาชีพเลขานุการเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้บริหารเลขานุการที่ดี มีส่วนช่วยให้นักบริหารเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดผลเพิ่มขึ้นในองค์กรถ้าคิดเป็นจำนวนเงินก็ไม่ใช่น้อยทีเดียว ในทางตรงกันข้าม หากผู้บริหารคนใดได้เลขานุการหย่อนสมรรถภาพ ขาดการพัฒนาตนเองในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีในงานเลขานุการที่ทันสมัย นอกจากนี้ยังขาดจรรยาบรรณและจริยธรรมในอาชีพ เก็บความลับไม่อยู่ ขาดการรับผิดชอบต่อความคุ้มครองไม่ได้ อารมณ์เสื่อง่าย หงุดหงิดเมื่อมีงานเข้ามามาก ๆ วางตนและแต่งกายไม่เหมาะสมกับกาลเทศ ทำให้มีงาน ค้าง เสรีไม่ทันตามที่ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างต้องการล้วนเป็นปัญหา ด้านสมรรถนะของเลขานุการทั้งสิ้น ก็จะมีผลพลอยให้ประสิทธิภาพในการบริหารงานนั้น ๆ ลดหย่อนไปตามส่วนเช่นเดียวกัน การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ดี ต้องพึงพาอาศัยเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น จึงนับได้ว่าเลขานุการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อวงการ ทุกสาขาอาชีพ องค์กร ผู้บริหาร หรือนายจ้างที่ประสบความสำเร็จมีสิ่งหนึ่งที่เหมือนกันคือ “มีเลขานุการที่ดีมีสมรรถนะสูง”

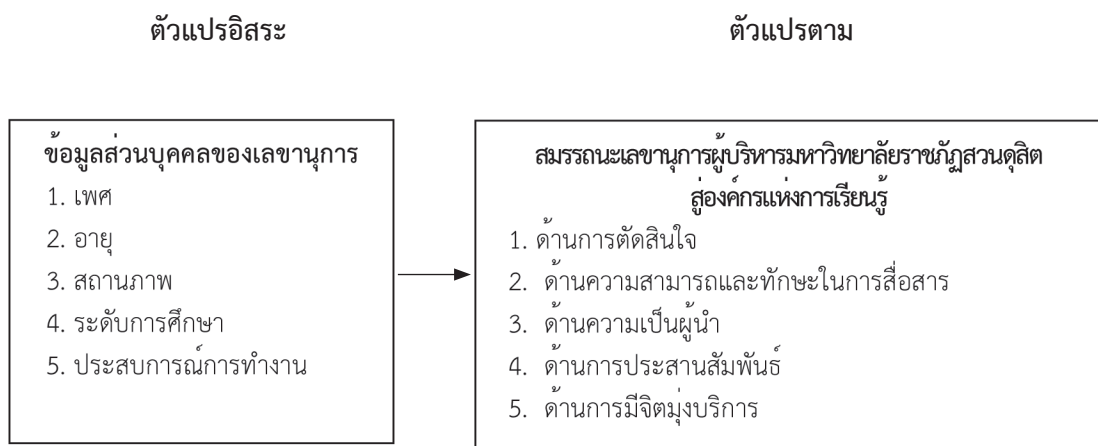
จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นและจากการได้ศึกษาความสำคัญและบทบาทของเลขานุการในการแบ่งเบาภาระของผู้บริหารร่วมรับผิดชอบในงานสำคัญ ๆ ของการดำเนินงานในมหาวิทยาลัยงานในหน้าที่ของเลขานุการเป็นงานที่มีขอบเขตในการปฏิบัติงานค่อนข้างกว้างขวาง ไม่สามารถกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบได้ชัดเจนเหมือนการปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ โดยเฉพาะงานในหน้าที่ของเลขานุการแต่ละคนจะทำงานไม่เหมือนกันทุกประการ แต่จะคล้าย ๆ กัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบาย ขนาด และลักษณะขององค์กร ตำแหน่งของผู้บริหาร ความรู้ความสามารถของเลขานุการ และความไว้วางใจของผู้บริหารที่จะมอบหมายงานให้เลขานุการ ซึ่งจะมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นกับความรู้ความสามารถของเลขานุการผู้นั้นเป็นสำคัญด้วย ความสามารถ เสียสละเวลาในการทำงานหรือทำงานโดยไม่ต้องสั่ง ก็จะทำให้ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น และอำนาจหน้าที่ ในการตัดสินใจและสั่งการก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กรขึ้นอยู่กับการความสามารถของบุคลากรในการเรียนรู้ถึงสถานการณ์ แนวคิด เทคนิคการดำเนินงาน นวัตกรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งกันและกันภายในองค์กรเราต้องสร้างตัวเราในการขับเคลื่อนให้สามารถปรับปรุง

เปลี่ยนแปลงองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไปได้อย่างยั่งยืนและมีภูมิคุ้มกันผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางใน การพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการ เพื่อให้เลขานุการปฏิบัติงานและสนับสนุนงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของเลขานุการ
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ เลขานุการผู้บริหาร เช่น อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี คณะกรรมการต่าง ๆ จำนวน 84 คน ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการกับประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้กับเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏในกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่ประชากร จำนวน 30 ชุด แล้วนำแบบสอบถามมาหาค่า ความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ได้เท่ากับ .9793 รวมทั้งทำการสนทนากลุ่ม เป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร

ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือก

ส่วนที่ 2 สมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านการตัดสินใจ สมรรถนะด้านความสามารถและทักษะในการสื่อสาร สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ สมรรถนะด้านการประสานสัมพันธ์ และสมรรถนะด้านการมีจิตมุ่งบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็น มาตรการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากที่สุด ระดับสมรรถนะมาก ระดับสมรรถนะปานกลาง ระดับสมรรถนะน้อย และระดับสมรรถนะน้อยที่สุด

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังเลขานุการที่ปฏิบัติงานอยู่ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามและนัดวัน เพื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

2.3 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน มาตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้วดำเนินการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป

2.4 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สำหรับบุคลากร ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คลอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัยแล้วนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเลขานุการ โดยหาค่าร้อยละ

3.2 หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม และแปลความหมายค่าเฉลี่ยจากเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3.3 เปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของเลขานุการ

ผลการวิจัย

โดยผลการวิจัยที่สำคัญสำหรับตอบวัตถุประสงค์วิจัย มีดังต่อไปนี้

ระดับสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ระดับสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่ง คือ ด้านความสามารถและทักษะในการสื่อสาร และด้านความเป็นผู้นำ รองลงมา คือ ด้านการมีจิตมุ่งบริการ ด้านการตัดสินใจ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการประสานสัมพันธ์

ตารางที่ 1 ระดับสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยภาพรวม

สมรรถนะเลขานุการ	μ	σ	ระดับสมรรถนะ	อันดับที่
ด้านการตัดสินใจ	4.06	0.59	มาก	4
ด้านความสามารถและทักษะในการสื่อสาร	4.16	0.59	มาก	1
ด้านความเป็นผู้นำ	4.16	0.59	มาก	1
ด้านการประสานสัมพันธ์	4.04	0.67	มาก	5
ด้านการมีจิตมุ่งบริการ	4.11	0.66	มาก	3
รวม	4.10	0.57	มาก	

การเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของเลขานุการ

1. การเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามเพศ

การเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมพบว่า อันดับ 1 คือเลขานุการเพศหญิง และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพศหญิงมีสมรรถนะสูงกว่าเพศชายทุกด้าน

2. การเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุ

การเปรียบเทียบกับสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม พบว่า อันดับ 1 คือ เลขานุการผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และ เมื่อทำการเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีสมรรถนะสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทุกด้าน ยกเว้นด้านการประสานสัมพันธ์ที่อันดับแรก คือ เลขานุการผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

3. การเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ จำแนกตามสถานภาพ

การเปรียบเทียบกับสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวม พบว่า อันดับ 1 คือ เลขานุการผู้บริหารที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีสมรรถนะสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทุกด้าน ยกเว้นด้านการตัดสินใจที่อันดับแรก คือ เลขานุการที่มีสถานภาพสมรส

4. การเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา

การเปรียบเทียบกับสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า อันดับ 1 คือ เลขานุการผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีสมรรถนะสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทุกด้าน

5. การเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

การเปรียบเทียบกับสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกประสบการณ์ทำงานโดยภาพรวมพบว่า อันดับ 1 คือ เลขานุการผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า เลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี มีสมรรถนะสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทุกด้าน

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยจากการทำการสนทนากลุ่มเพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมให้บุคลากร เพื่อพัฒนาสมรรถนะควรเริ่มต้นที่การอบรมให้ความรู้แนวทางการปฏิบัติงาน ทั้งเชิงเทคนิค และเชิงการบริหาร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจตนเองและพัฒนาตนเองตามที่ต้องการ

2. การสร้างบรรยากาศ บรรยากาศที่เหมาะสมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะควรเป็นบรรยากาศของการทำงานจริง การแก้ไขปัญหาจริงที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน โดยมีการเกื้อกูลกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และระหว่างสายบังคับบัญชา

3. การวางแผนการพัฒนาสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะต้องมีการวางแผนร่วมกันระหว่างหัวหน้าที่มีประสบการณ์ในสายงานกับผู้ปฏิบัติงานโดยเป็นการหารือร่วมกัน
4. การวินิจฉัยความจำเป็น ของการพัฒนาสมรรถนะควรเป็นการสร้างโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เห็นถึงโอกาสของการปรับปรุงพัฒนาตนเอง
5. การกำหนดวัตถุประสงค์การพัฒนา การพัฒนาต้องพยายามผสมผสานให้สอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานและเป้าหมายขององค์กรโดยวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาเป็นรายบุคคล
6. การออกแบบแผนการพัฒนาสมรรถนะ ควรมุ่งเน้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยผู้มีประสบการณ์สูงและประสบความสำเร็จในวิชาชีพเป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์
7. กิจกรรม-วิธีการพัฒนา การพัฒนาสมรรถนะ ควรเป็นการฝึกอบรมในงานการทำงานโครงการจริง และการมอบหมายงาน
8. การประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะ ควรประเมินทั้งแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ กล่าวคือ ใช้การประเมินโดยพิจารณาทั้งจากผลลัพธ์เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน และพฤติกรรมระหว่างการพัฒนา ได้แก่ การมีส่วนร่วม ความเอาใจใส่ ความตั้งใจ และความกระตือรือร้น

สรุปผลการวิจัย

ระดับสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันตบหนึ่ง คือ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านความสามารถและทักษะในการสื่อสาร รองลงมา คือ ด้านการมีจิตมุ่งบริการ ด้านการตัดสินใจ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการประสานสัมพันธ์

การเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมพบว่า อันดับสูงสุด คือ เลขานุการเพศหญิง และส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41 – 50 ปี โดยมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ และพบว่าโดยภาพรวมส่วนใหญ่เลขานุการผู้บริหารมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พร้อมทั้งมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี ขึ้นไป

สำหรับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการนั้น ควรใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ การเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาสมรรถนะควรเริ่มต้นที่การอบรมให้ความรู้ในแนวทางปฏิบัติงานทั้งเชิงเทคนิค และเชิงการบริหาร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจตนเองและพัฒนาตนเองตามความต้องการ สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดความพร้อมจะเกิดจากแรงจูงใจ ทั้งที่เป็นตัวเงินและความพอใจในงาน บรรยากาศควรเป็นบรรยากาศการทำงานจริง การวางแผน ควรเน้นการแลกเปลี่ยนกับผู้ที่มีประสบการณ์ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบหลายช่องทาง เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การสอนงาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือรูปแบบอื่น ๆ ที่มีการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่นำเสนอ ผู้วิจัยมีข้ออภิปรายผลดังนี้

ระดับสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับหนึ่ง คือ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านความสามารถและทักษะในการสื่อสาร รองลงมา คือ ด้านการมีจิตมุ่งบริการ ด้านการตัดสินใจ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการประสานสัมพันธ์ สอดคล้องกับ Ractham (1995) ให้ความหมาย คำว่า ผู้นำหรือภาวะผู้นำเป็นกระบวนการ ซึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และ ความเชื่อ ทั้งนี้ผู้นำในอุดมคติ คือ บุคคลผู้พยายามจะทำให้สมาชิกขององค์การประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางที่จะทำให้องค์การนั้น บรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ และเชื่อว่าองค์การจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อผู้นำขององค์การนั้นสามารถจัดหาแนวทางในการทำงานอันเป็นที่ชื่นชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา และในขณะเดียวกันก็จะเป็นแนวทางที่จะนำองค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ด้วย แต่ถึงอย่างไรยังพบว่า มีด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำสุด คือ ด้านการประสานสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.04 ยังไม่ดีเท่าที่ควรนัก โดยเฉพาะเรื่องการเตรียมแผนงานฉุกเฉิน เพื่อรองรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด จากการปฏิบัติงาน รวมถึงเรื่องการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการอบรมสัมมนาที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เช่นเดียวกับทฤษฎีของ McLagan (1997) กล่าวถึง สมรรถนะนอกจากที่จะประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ยังมีปัจจัยแวดล้อมที่ เกี่ยวข้องให้การทำงานเกิดสมรรถนะได้ ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานการประสานงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความสำเร็จ และรวมไปถึงการมุ่งเน้นในความสำเร็จของเป้าหมาย ส่วนการเปรียบเทียบสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมพบว่า อันดับสูงสุด คือ เลขานุการเพศหญิง และส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41 – 50 ปี โดยมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ และพบว่าโดยภาพรวมส่วนใหญ่เลขานุการผู้บริหารมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พร้อมทั้งมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี ขึ้นไป

สำหรับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ตามประเด็นคำถามที่ได้ร่วมสนทนากันนั้น ผู้วิจัยขอสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการร่วมการสนทนากลุ่ม คือ ควรใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ การเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาสมรรถนะควรเริ่มต้นที่การอบรมให้ความรู้ในแนวทางปฏิบัติงานทั้งเชิงเทคนิค และเชิงการบริหาร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจตนเองและพัฒนาตนเองตามความต้องการ สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดความพร้อมจะเกิดจากแรงจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและความพอใจในงาน บรรยากาศควรเป็นบรรยากาศการทำงานจริง การวางแผน ควรเน้นการแลกเปลี่ยนกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบหลายช่องทาง เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การสอนงาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือรูปแบบอื่น ๆ ที่มีการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน หรือมีการถ่ายโอนความรู้ การวินิจฉัย ควรเน้นเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ การกำหนดวัตถุประสงค์ควรให้สอดคล้องกันระหว่างเป้าหมาย ส่วนบุคคลและเป้าหมาย

องค์กร การออกแบบแผนการเรียนรู้ ควรเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการออกแบบ กิจกรรมการพัฒนาใช้ทั้ง การฝึกอบรมในงานการมอบหมายงานจริงให้ปฏิบัติการประเมินผลควรประเมิน ทั้งผลลัพธ์เปรียบเทียบกับ เป้าหมาย และประเมินพฤติกรรมระหว่างการพัฒนา เช่น การมีส่วนร่วม ความเอาใจใส่ ความตั้งใจ และความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาสมรรถนะขีดความสามารถของตนเองและองค์กรสู่องค์กร แห่งการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้สามารถเพิ่มให้มากขึ้นได้โดยวิธีดังนี้

1.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร ได้แก่ องค์กรควรให้ข้อมูลว่าการพัฒนาสมรรถนะมีความจำเป็น ต่อองค์กร และต่อความก้าวหน้าของบุคลากรอย่างไร โดยคำนึงถึงแรงจูงใจที่เหมาะสมเป็นรายบุคคล และ เน้นการมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา

1.2 ข้อเสนอแนะต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ กระบวนการพัฒนาสมรรถนะควร มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา และเน้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ทำงาน

1.3 ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยสามารถนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากร มนุษย์ ด้านต่าง ๆ เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การวางแผนความก้าวหน้า การฝึกอบรมพัฒนา บุคลากร เป็นต้น

1.4 ด้านการประเมินผลงานของบุคลากรโดยการนำเอาสมรรถนะที่จำเป็นในตำแหน่งงาน มา เป็นส่วนหนึ่ง ในการพิจารณาประเมินผลงาน จะช่วยให้องค์กรมีความแม่นยำในการประเมินผลงานของ บุคลากรมากขึ้น

1.5 มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันระหว่างบุคลากรเพื่อให้เกิด องค์กรแห่ง การเรียนรู้ หรือเรียกให้ชัดเจนว่า องค์กรที่มีการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีการสร้างช่องทางให้เกิด การถ่ายทอดความรู้หรือเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในด้านของการศึกษาวิจัยควรมีการศึกษาเรื่อง สมรรถนะของเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยอาจจะทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่เป็นปัจจุบันอันจะเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนาพร้อมทั้งสามารถสร้างกรอบการปฏิบัติหน้าที่ที่สอดคล้องกับปัจจุบันได้มากยิ่งขึ้น และ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2.2 ในการวิจัยสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะเลขานุการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานส่วนกลางของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยในโอกาสต่อไปจึงควรวิจัยสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้ครบทุกหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัย

References

- Ractham, O. (1995). *Organization Theory and Behavior*. Bangkok : NIDA. (in Thai)
- Mclagan, P. (1997). Competencies : The next generation. *Training and Development*, 51(5), 40-4.

ผู้เขียน

นางสาวพรไพโรสน เพชรอำไพ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1 ถนนอุทองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

e-mail : i_rosenaka@hotmail.com

