

ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Perceptions of Administrators toward Work Performance Competency of Secretaries in Rajamangala University of Technology Thanyaburi

ณชิตา หิรัญพิชา (Nachita Hiranphicha)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

(Rajamangala University of Technology Thanyaburi)

Email: monticha_r@rmutt.ac.th

Received March 29, 2020; Revised May 9, 2020; Accepted August 20, 2020

Abstract

The objectives of this research were to study perceptions of administrators toward work performance competency of secretaries in Rajamangala University of Technology Thanyaburi and comparing perceptions of administrators toward work performance competency of secretaries in Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Comparing by, gender, age, position level, period of position. The study was a quantitative research. The sample was administrators in Rajamangala University of Technology Thanyaburi which include the President, the Vice President, the Assistant to the President, the Deans, the Directors of the College or Divisions with a total of 41 people. The instruments of this research were questionnaires. The statistics applied in data analysis were mean, percentage, standard deviation, Pearson Correlation Coefficient by testing the difference between the 2 groups with t-test and testing the difference between more than 2 groups with f-test. The study indicated that, Perceptions of administrators toward work performance competency of secretaries in Rajamangala University of Technology Thanyaburi. As a whole, the study found out that the highest and separated by category was the result of core competency and Functional Competency was the highest. On the separate sides were found out that organizational loyalty and duty, self- development, professionalism, creative communication, teamwork, public mind, analytical thinking, organizational awareness, concern for order were the highest and information seeking was a high level. By comparing, it was found that administrators' gender, age, position level, period of position have different perceptions toward work performance

competency of secretaries in Rajamangala University of Technology Thanyaburi had no significant difference.

Keywords: Perceptions; Competency; Secretaries

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ และเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย/สำนัก/กอง 41 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มประชากรด้วย t -test และ f -test ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประเภทสมรรถนะ พบว่า รักองค์กรและหน้าที่ พัฒนาคณะเป็นมีอาชีพ สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ การคิดวิเคราะห์ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด และการสืบเสาะหาข้อมูล อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบ พบว่าผู้บริหารที่มี เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ต่างกัน มีทัศนคติต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ทัศนคติ; สมรรถนะ; เลขานุการ

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตกำลังคนระดับอุดมศึกษาที่มีการกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูง การวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นแหล่งรวมของวิทยาการหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก บทบาทสำคัญยิ่งของสถาบันอุดมศึกษาจึงกล่าวได้ว่าเป็น “ตัวนำการเปลี่ยนแปลง” (Change Agent) หรือเป็นองค์กรขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่จะต้องดำเนินการตามบทบาทและความรับผิดชอบของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อที่จะนำประเทศไปสู่สังคมที่พึงปรารถนาในที่สุด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนาคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้มีทักษะความชำนาญด้านวิชาชีพ เสริมสร้าง ทุณมนุษย์ที่มีมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศ โดยมีพันธกิจหลักคือ จัดการศึกษาวิชาชีพระดับอุดมศึกษาบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างมีคุณภาพรองรับประเทศไทย 4.0 สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ ส่งเสริมผลิตเชิงพาณิชย์และการถ่ายทอดเทคโนโลยี

เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ให้บริการวิชาการที่มีแนวคิดเชิงสร้างสรรค์แก่ชุมชนและพื้นที่เป้าหมาย เพื่อการมีอาชีพอิสระและพัฒนาอาชีพสู่การเพิ่มศักยภาพและยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน พัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้าสู่สังคมแห่งการเปลี่ยนแปลงให้สนองต่อยุทธศาสตร์ชาติและสิทธิประโยชน์บนพื้นฐานความสุขและความก้าวหน้าในวิชาชีพ ด้วยเหตุที่ผู้บริหารต้องนำมหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ และยังต้องรับผิดชอบการทำงานทั้งหมดของบุคลากรในองค์กรอีกด้วย ดังนั้นการดำเนินการของผู้บริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์จึงจำเป็นต้องมีผู้ช่วยงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้ช่วยผู้บริหารที่สามารถทำหน้าที่บริหารจัดการเวลาและกลั่นกรองลำดับความสำคัญของงานก็คือ “เลขานุการ” โดยเลขานุการมีบทบาทหน้าที่หลักคือเป็นผู้ที่ให้การสนับสนุนผู้บริหารในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้นผู้ที่มาปฏิบัติหน้าที่จึงต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว เป็นคนที่มีระเบียบ มีระบบในการทำงาน ตื่นตัวและมีความจำที่แม่นยำ เป็นคนที่น่าเชื่อถือ สามารถประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกแทนผู้บริหาร มีความรู้รอบด้าน เลขานุการจึงต้องเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีสมรรถนะสูง ฉะนั้นเลขานุการจึงเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่จะทำให้งานต่าง ๆ ของผู้บริหารสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี (Office of the Civil Service Commission, 2010)

จากเหตุผลที่เลขานุการเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนผู้บริหาร ความต้องการและสถานการณ์ปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ศึกษาทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะหลักและทฤษฎีสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำมาเป็นการรอบแนวคิด และผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ เพื่อตอบสนองและสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับตำแหน่ง และ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตของเนื้อหา** การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจากแบบการประเมินสมรรถนะหลักขององค์กร 6 สมรรถนะ คือ 1) รักองค์กรและหน้าที่ 2) พัฒนางานตนเอง 3) เป็นมืออาชีพ 4) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ 5) ทำงานเป็นทีม 6) จิตสาธารณะ และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4 สมรรถนะ คือ 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การสืบเสาะหาข้อมูล 3) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 4) ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

2. **ประชากรที่ใช้ในการวิจัย** ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย/สำนัก/กอง ทั้งหมด 41 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับตำแหน่ง และ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง และตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะหลักขององค์กร 6 ด้าน ประกอบด้วย รักษองค์กรและหน้าที่, พัฒนาตนเอง, เป็นมืออาชีพ, สื่อสารอย่างสร้างสรรค์, ทำงานเป็นทีม และจิตสาธารณะ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4 ด้าน ประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์, การสืบเสาะหาข้อมูล, ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ และตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

ทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของสมรรถนะ

McClelland (1970) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะ ที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ/หรือ สูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion – Reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Arnaud de Nadaillac (2003) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าสมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

HAY Group (2004) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการวางระบบการบริหารงานบุคคล ระดับโลก ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้ บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

สมรรถนะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (Rajamangala University of Technology Thanyaburi, 2018) ประกอบด้วยสมรรถนะด้านใหญ่ ๆ 2 ด้าน คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) และ สมรรถนะหลักตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency)

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะที่ทุกคนต้องมีหรือปฏิบัติได้ เป็นคุณลักษณะร่วมกันของบุคลากรทุกตำแหน่ง ประกอบด้วย 1) รักษองค์กรและหน้าที่ 2) พัฒนาตนเอง 3) เป็นมืออาชีพ 4) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ 5) ทำงานเป็นทีม 6) จิตสาธารณะ

สมรรถนะหลักตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency)

สมรรถนะหลักตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละตำแหน่งเพื่อให้บุคคลที่ดำรงตำแหน่งนั้น แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้กำหนดสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4 สมรรถนะจากสมรรถนะประจำกลุ่มงานของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (Office of the Civil Service Commission, 2010) ซึ่งประกอบด้วย 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การสืบเสาะหาข้อมูล 3) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 4) ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

ความหมายของเลขานุการ

เลขานุการ ไม่ว่าจะปฏิบัติงานในภาครัฐหรือภาคเอกชน จะหมายถึง ผู้ที่ช่วยแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร ช่วยอำนวยความสะดวก และช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงและรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งต้องทำหน้าที่ประสานงานและติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้งยังทำภารกิจต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง ซึ่งเลขานุการตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้อธิบายความหมายไว้ว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง

เลขานุการ ในภาษาอังกฤษ คือ Secretary เป็นคำศัพท์ที่มาจากภาษาละตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ ก็คือผู้ที่รู้ความลับ และเป็นผู้ที่ได้รับ ความไว้วางใจให้เก็บความลับของผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง งานเลขานุการเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุการต้องรอบคอบ เป็นผู้ไว้วางใจได้ และเหมาะสมแก่ตำแหน่ง

ดังนั้นเลขานุการ หมายถึง ผู้ที่ช่วยแบ่งเบาภาระผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้บริหาร สามารถรับผิดชอบงานในหน้าที่โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีความคิดริเริ่มและดุลยพินิจ รวมทั้งมีหน้าที่ประสานงานกับภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ

ความสำคัญของเลขานุการ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงทุกวัน บทบาทของเลขานุการจึงต้องปรับเปลี่ยนไปด้วย แทนที่จะเป็นผู้คอยช่วยเหลือหรือคอยสนับสนุนอยู่ฝ่ายเดียวกลับกลายเป็นส่วนหนึ่งของทีมบริหารที่มีส่วนสร้างผลงานให้กับทีมด้วย เลขานุการจึงต้องเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพขึ้นอีกทวีคูณ โลกของเลขานุการในวันนี้ จึงควรเป็นผู้ที่มุ่งทำงานในวงกว้าง เพื่อองค์กรที่ทำอยู่ แทนที่เลขานุการจะบริการอยู่แต่กับผู้บริหารแค่วงแคบ ๆ ในลักษณะหนึ่งต่อหนึ่งเหมือนในอดีต อีกทั้งขอบเขตและการทำงานของเลขานุการขึ้นอยู่กับตำแหน่งของผู้บริหารและนโยบายขององค์กร ตลอดจนผู้บริหารเองเริ่มเห็นความสำคัญความสามารถเข้าใจและวางใจมอบหมายความรับผิดชอบแก่เลขานุการแล้ว เลขานุการจะได้มีอำนาจในการทำงาน และตัดสินใจได้มากขึ้น จึงจะทำงานด้วยความสบายใจ มีโอกาสแสดงความสามารถ ทำให้การทำงานสะดวกและรวดเร็ว งานก็จะประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพในที่สุด เบื้องหลังแห่งความสำเร็จของผู้บริหาร เลขานุการมีส่วนช่วยอยู่มาก ซึ่งปัจจุบันนี้ผู้บริหารได้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของเลขานุการ และงานของเลขานุการมากขึ้น

อย่างไรก็ตามความสำเร็จและงานเลขานุการนั้น จะต้องผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญในการทำงานของเลขานุการเพราะงานเลขานุการจะมีความสำเร็จและก้าวหน้า มีความเต็มใจในการทำงาน ทำงานด้วยความสบายใจ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้บริหารด้วย ดังนั้นเลขานุการจึงจำเป็นต้องรู้จักปรับตัวให้มีความสอดคล้องกับผู้บริหาร รู้จักสังเกตและเรียนรู้วิธีการทำงาน ศึกษาลักษณะการทำงาน จุดยืนของผู้บริหารให้ถ่องแท้ ทั้งนี้ เพื่อจะได้ทราบนิสัย

ความพอใจต่าง ๆ เมื่อมีปัญหา ก็จะสามารถปรึกษาและพูดคุยกันอย่างตรงไปตรงมาได้ เลขานุการที่ดีจะต้องรู้จักการวางตัวอย่างให้เหมาะสม ช่วยรักษาชื่อเสียงของผู้บริหารเสมอ งานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญและขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินการ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลบนกลุ่มประชากรทั้งหมด โดยประชากรเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย/สำนัก/กอง รวม 41 คน

2. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

2.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา บทความ สิ่งตีพิมพ์ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และแผนพัฒนารายบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากนั้นรวบรวมประมวลความรู้และข้อมูลที่ได้ศึกษา เพื่อกำหนดกรอบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 2 สมรรถนะ คือ สมรรถนะหลักขององค์กร 6 ด้าน ประกอบด้วย รักษากฎและหน้าที่, พัฒนาตนเอง, เป็นมืออาชีพ, สื่อสารอย่างสร้างสรรค์, ทำงานเป็นทีม และจิตสาธารณะ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4 ด้าน ประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์การสืบเสาะหาข้อมูล, ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ และตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

2.2 จัดทำแบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้แสดงความคิดเห็นเรื่องสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ซึ่งสร้างจากกรอบสมรรถนะจากข้อ 1

2.3 นำข้อมูลจากข้อ 2 มารวบรวมสรุป และ สร้างแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

2.4 ส่งแบบสอบถามชุดที่ 2 ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้เทคนิค IOC ทั้งนี้ค่า IOC ของแบบสอบถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.6

2.5 นำข้อมูลจากข้อ 4 สร้างเป็นแบบสอบถาม ชุดที่ 3 (ฉบับสมบูรณ์) โดยปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษา และเนื้อหาให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ที่ให้แสดงความคิดเห็นเรื่องสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างจากข้อสรุปของแบบสอบถามฉบับที่ 1 โดยแสดงเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert's five rating scale) แบ่งออกเป็น 3 ตอน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำบันทึกข้อความออกจากผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และส่งไปยังผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลงานวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้แบบสอบถาม 2 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการส่งและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองทั้ง 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ที่ให้แสดงความคิดเห็นเรื่องสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ และฉบับที่ 2 เป็นการนำคำตอบที่วิเคราะห์ได้จากแบบสอบถามฉบับที่ 1 มาสร้างเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของ

ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) การเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติเลขานุการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามกลุ่ม เพศ ใช้ t-test (Independent Simple Test) การเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติเลขานุการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามกลุ่ม อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ใช้ f-test (One-Way Anova) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบ แบบ LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติเลขานุการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีจำนวนทั้งสิ้น 41 คน สามารถจำแนกสถานภาพและข้อมูลทั่วไปได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชายจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 และเป็นหญิงจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5

ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ช่วงอายุระหว่าง 61 – 70 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ช่วงอายุน้อยที่สุดอยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี และ 71 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ด้านระดับตำแหน่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อยู่ในระดับตำแหน่งผู้อำนวยการกอง/สำนัก/วิทยาลัย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมา ระดับตำแหน่งคณบดี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ระดับรองอธิการบดี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ระดับผู้ช่วยอธิการบดี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 อธิการบดี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ระหว่าง 1 – 4 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งระหว่าง 5 – 8 ปี จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 26.8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยภาพรวม

ประเภทสมรรถนะ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) สมรรถนะหลัก	4.57	0.29	มากที่สุด
2) สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.53	0.34	มากที่สุด
รวม	4.55	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ทรรศนะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ประเภท โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สมรรถนะหลัก ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.29) และสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.34)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยภาพรวม ประเภทสมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) ร้องค์กรและหน้าที่	4.68	0.33	มากที่สุด
2) พัฒนาตนเอง	4.53	0.30	มากที่สุด
3) เป็นมืออาชีพ	4.61	0.35	มากที่สุด
4) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์	4.55	0.40	มากที่สุด
5) ทำงานเป็นทีม	4.53	0.40	มากที่สุด
6) จิตสาธารณะ	4.53	0.44	มากที่สุด
รวม	4.57	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ทรรศนะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม ประเภทสมรรถนะหลัก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ประเภท โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ร้องค์กรและหน้าที่ ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.33) เป็นมืออาชีพ ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.35) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = 0.40) จิตสาธารณะ ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.44) ทำงานเป็นทีม ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.40) พัฒนาตนเอง ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.30)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยภาพรวม ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) การคิดวิเคราะห์	4.51	0.36	มากที่สุด
2) การสืบเสาะหาข้อมูล	4.32	0.45	มาก
3) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	4.60	0.41	มากที่สุด
4) ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ	4.67	0.38	มากที่สุด
รวม	4.53	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ประเภท และระดับมาก 1 ประเภท โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.38) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.41) การคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.36) การสืบเสาะหาข้อมูล ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.45)

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ

สมรรถนะ	เพศ				t	df	sig
	ชาย (n = 24)		หญิง (n = 17)				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
สมรรถนะหลัก	4.53	0.315	4.63	0.250	(1.09)	39.00	0.28
สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.57	0.298	4.49	0.368	(0.70)	39.00	0.49
รวม	4.60	0.265	4.51	0.326	(0.92)	39.00	0.36

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า มีค่า sig เท่ากับ .36 หมายความว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ มีทักษะไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า มีค่า sig เท่ากับ .28 และ .49 ตามลำดับ หมายความว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีทักษะไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ

สมรรถนะ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
สมรรถนะหลัก	ระหว่างกลุ่ม	.140	4	.035	.388	.816
	ภายในกลุ่ม	3.236	36	.090		
	รวม	3.375	40			
สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	.304	4	.076	.638	.639
	ภายในกลุ่ม	4.288	36	.119		
	รวม	4.592	40			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.183	4	.046	.477	.752
	ภายในกลุ่ม	3.458	36	.096		
	รวม	3.642	40			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า มีค่า sig เท่ากับ .752 หมายความว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ จำแนกตามอายุ มีทักษะไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า มีค่า sig เท่ากับ .816 และ .639 ตามลำดับ หมายความว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีทักษะไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่ง

สมรรถนะ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
สมรรถนะหลัก	ระหว่างกลุ่ม	.225	4	.056	.641	.636
	ภายในกลุ่ม	3.151	36	.088		
	รวม	3.375	40			
สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	.377	4	.094	.804	.530
	ภายในกลุ่ม	4.216	36	.117		
	รวม	4.592	40			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.281	4	.070	.752	.563
	ภายในกลุ่ม	3.361	36	.093		
	รวม	3.642	40			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวม พบว่า มีค่า sig เท่ากับ .563 หมายความว่า

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่ง มีทักษะไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า มีค่า sig เท่ากับ .636 และ .530 ตามลำดับ หมายความว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่ง มีทักษะไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

สมรรถนะ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
สมรรถนะหลัก	ระหว่างกลุ่ม	.038	2	.019	.218	.805
	ภายในกลุ่ม	3.337	38	.088		
	รวม	3.375	40			
สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	.112	2	.056	.476	.625
	ภายในกลุ่ม	4.480	38	.118		
	รวม	4.592	40			
รวมสมรรถนะ	ระหว่างกลุ่ม	.070	2	.035	.372	.692
	ภายในกลุ่ม	3.572	38	.094		
	รวม	3.642	40			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง โดยรวม พบว่า มีค่า sig เท่ากับ .692 หมายความว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง มีทักษะไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า มีค่า sig เท่ากับ .805 และ .625 ตามลำดับ หมายความว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง มีทักษะไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One - Way Anova ที่จำแนกตามอายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง มีทักษะที่ไม่แตกต่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำการทดสอบแบบ LSD (Least Significant Difference)

อภิปรายผล

ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนรายด้านประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ผู้บริหารต้องการเลขานุการที่มีประสิทธิภาพ ทำได้งานได้ถูกต้องเป็นระบบตรงตามเป้าหมาย มีความรู้ใน

เรื่องงานเอกสารเป็นอย่างดี สามารถกลั่นกรองงานตรวจความถูกต้องก่อนนำเสนอผู้บริหาร รับนโยบายของผู้บริหาร และนำไปดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย รวมทั้ง มีมารยาท พูดจาไพเราะ และบุคลิกภาพที่ดี ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ สัมกับเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ซึ่งลักษณะดังกล่าวของเลขานุการจะช่วยส่งผลให้งานของผู้บริหารเคลื่อนไปได้ อย่างรวดเร็ว และการบริหารงานก็จะประสบผลสำเร็จด้วยดี เลขานุการเป็นงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหาร โดยตรง จะต้องทำงานประสานกับผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นจะต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหาร และ สถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี เข้าใจคำอธิบายของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้การทำงานของผู้บริหารและ เลขานุการสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ผู้บริหารไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยมากำกับ ควบคุม หรือดูแลการทำงานของ เลขานุการอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา และในฐานะที่เลขานุการเป็นผู้ปฏิบัติงานให้กับผู้บริหารโดยตรงจำเป็นต้องมี ความกระตือรือร้น แสวงหาความรู้เพื่อการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความสามารถ ทักษะ ปฏิภาณ ไหวพริบตรงตามความต้องการของผู้บริหารและมหาวิทยาลัย

ดังนั้นบุคคลที่จะมาปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเพื่อให้ตรงกับ ความต้องการของผู้บริหาร จะต้องเป็นผู้ที่รู้จักสมรรถนะหน้าที่ของการปฏิบัติงานเลขานุการ ทราบภารกิจของ ผู้บริหารเป็นอย่างดี ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถสนับสนุนและทำประโยชน์ให้ผู้บริหารใน มหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มที่ และเป็นผู้ที่ผู้บริหารไว้วางใจ สอดคล้องกับทฤษฎีของ McLagan (1997) กล่าวว่า สมรรถนะนอกจากที่จะประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ยังมีปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องให้การทำงานเกิด สมรรถนะได้ ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานการประสานงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความสำเร็จ และรวมไปถึงการมุ่งเน้นในความสำเร็จของเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Naphasawan Keatwuttikan (2011) ได้ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี พบว่า ผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ตระหนักถึงความสำคัญด้านศักยภาพและความสามารถ ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ จึงต้องการให้เลขานุการเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งยังต้องการให้เลขานุการเป็นผู้ที่มี พฤติกรรมการให้บริการที่ดี มุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่และสร้างสรรค์พัฒนาผลงานตามเป้าหมาย สามารถระงับ อารมณ์ เพื่อรักษาศักดิ์ศรีของตนเองและองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kanyarat Butpin (2006) ได้ศึกษา ทักษะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ พบว่า เลขานุการผู้บริหาร มีการปฏิบัติบทบาทในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารเห็นว่าหาก เลขานุการผู้บริหารเป็นผู้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ สามารถรับนโยบายจากผู้บริหารมาปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง จะ สามารถช่วยผู้บริหารได้เป็นอย่างมากในการทำงาน

สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากการศึกษาพบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านประเภท สมรรถนะหลัก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 6 ด้าน คือ รักรงค์กรและหน้าที่ พัฒนาตนเอง เป็นมืออาชีพ สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ ส่วนรายด้านประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ใน

ระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน คือ การคิดวิเคราะห์ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ มีเพียงการสืบเสาะหาข้อมูล ด้านเดียวเท่านั้นที่อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบ ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง พบว่า ผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวมทั้งสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะศึกษาประเด็นอื่นๆ ดังนี้

1. ศึกษาพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่ควรจะเป็นของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

องค์ความรู้ใหม่

การศึกษา ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นั้นแสดงให้เห็นเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการเลือกบุคคลที่จะมาปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในอนาคต เพื่อให้การปฏิบัติงานของเลขานุการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามความต้องการของผู้บริหาร สามารถสนับสนุนและทำประโยชน์ให้ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มที่

References

- Arnould de Nadaillac. (2003). *The definition of competencies*. Retrieved April 1, 2018, from <http://competency.rmutp.ac.th>
- Butpin, K. (2006). *Roles of Administrator's Secretaries at Private University in Bangkok Metropolis and Vicinity*. Master of education degree in Higher Education, Srinakharinwirot University.
- HAY Group. (2004). *The definition of competencies*. Retrieved April 1, 2018, from <http://competency.rmutp.ac.th>.
- Keatwuttikan, N. (2011). *The Appropriate Competencies of Executive Secretaries in Mahidol University Kanchanaburi Campus*. Master of Education Thesis Educational Administration Program Department of Educational Administration Graduate school, Silpakorn University.

- McLagan, P. (1997). Competencies: The next generation. *Training and Development*, 51(5), 40–47.
- McClelland, D. C., (1970). *A Competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle*. Boston: Mcber.
- Office of the Civil Service Commission. (2010). *A Guide to Competency Determination in Civil Service: A Specific Competency Guide According to the Work Characteristics Performed*. Bangkok: Chatrachang Company Limited.
- Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (2018). *Primary Individual Personnel Development Plan Personnel Administration Division*. Retrieved April 1, 2018, from <http://www.btec.ac.th/btec/pdf/nipaphatn.pdf>.
- Spencer, L.M., & Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.