



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

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

ณชิตา หิรัญพิชา
กองกลาง

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2561

ชื่อโครงการ	ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้วิจัย	ณชิตา หิรัญพิชา
หน่วยงาน	กองกลาง
ปีงบประมาณ	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย/สำนัก/กอง รวม 41 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วย t - test และคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ด้วย f - test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายประเภท พบว่าสมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประเภทสมรรถนะ พบว่า รักรงค์กรและหน้าที่ พัฒนาตนเอง เป็นมืออาชีพ สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ การคิดวิเคราะห์ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด และการสืบเสาะหาข้อมูล อยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่าผู้บริหารที่มี เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ต่างกัน มีทักษะต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ทักษะ, สมรรถนะ, เลขานุการ, ผู้บริหาร

Research Title Perceptions of Administrators toward Work Performance
Competency of Secretaries in Rajamangala University
of Technology Thanyaburi
Researcher Nachita Hiranphicha
Organization General Administration Division, Rajamangala University of
Technology Thanyaburi
Fiscal Year 2018

Abstract

The research aimed 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 by study from the sample are 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 2 groups with t-test and testing the difference between more than 2 groups with f-test.

The study indicated that

1. 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 highest level.

2. By comparing the results the study found out 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.

Keyword : Perceptions, Competency, Secretaries, Administrators



กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยเรื่องทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้ความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรวงศ์ ศรีสุวัจฉ์ริย์ ผู้อำนวยการกองกลาง ที่ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนให้ความเมตตาช่วยเหลือ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้รายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริแข พงษ์สวัสดิ์ รองอธิการบดี นายพงศ์พิชญ์ ต่วนภูษา รองอธิการบดี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรวงศ์ ศรีสุวัจฉ์ริย์ ผู้อำนวยการกองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย/สำนัก/กอง รวม 41 ท่าน ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลกรอกแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ทุนสนับสนุนงานวิจัย “ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยประจำปี พ.ศ. 2561” โครงการวิจัย เรื่อง ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องและเลขานุการของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทุกท่าน รวมทั้ง นางสาวมนต์ทิชา รัตนพันธ์ นักวิชาการศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา และนางสาวธีรวดี ยิงมีบุคลากร บุคลากร กองบริหารงานบุคคล ที่ให้ความช่วยเหลือให้กำลังใจ ให้คำแนะนำมาตลอดจนทำให้รายงานวิจัยเล่มนี้ ประสบความสำเร็จได้

ณชิตา หิรัญพิชา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญภาพ	ช
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 สมมติฐานการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 สมรรถนะ	6
2.2 ความหมายและความสำคัญของเลขานุการ	20
2.3 คุณสมบัติและจรรยาบรรณของเลขานุการ	22
2.4 บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ	27
2.5 ข้อมูลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	31
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	40
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	46
4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์	56
4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะ ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่	65
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	66
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	69
5.3 ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก ก	77
ภาคผนวก ข	82
ประวัติย่อผู้วิจัย	84



สารบัญภาพ

ภาพ
ภาพที่ 1 ที่มาของ Competency

หน้า
9



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1	45
ตารางที่ 2	46
ตารางที่ 3	47
ตารางที่ 4	47
ตารางที่ 5	48
ตารางที่ 6	49
ตารางที่ 7	50
ตารางที่ 8	50
ตารางที่ 9	51
ตารางที่ 10	52
ตารางที่ 11	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสืบเสาะหาข้อมูล	53
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความเข้าใจองค์กร และระบบราชการ	54
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านตรวจสอบ ความถูกต้องตามกระบวนการ	55
ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	56
ตารางที่ 16 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 17 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ	59
ตารางที่ 18 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่ง	61
ตารางที่ 19 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลา การดำรงตำแหน่ง	63
ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะ ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	65

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 มีจุดมุ่งหมายต้องการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนในระยะยาว โดยประเทศต้องเร่งพัฒนาปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์ในทุกด้าน ได้แก่ การเพิ่มการลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนา การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ซึ่งต้องดำเนินการควบคู่กับการเร่งยกระดับทักษะฝีมือแรงงานกลุ่มที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงานและกลุ่มที่อยู่ใน ตลาดแรงงานในปัจจุบันให้สอดคล้องกับสาขาการผลิตและบริการเป้าหมาย และการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี รวมถึงการพัฒนาคนในภาพรวมให้เป็นคนที่สมบูรณ์ในทุกช่วงวัยที่สามารถบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงที่เป็นสภาพแวดล้อมการดำเนินชีวิตได้อย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทุนมนุษย์จากการยกระดับคุณภาพการศึกษา การเรียนรู้ การพัฒนาทักษะ และยกระดับคุณภาพบริการสาธารณสุขให้ทั่วถึง ในทุกพื้นที่ พร้อมทั้งต้องส่งเสริมบทบาทสถาบันทางสังคมในการกล่อมเกลาสังคมที่ดี มีวินัย มีค่านิยมที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตกำลังคนระดับอุดมศึกษาที่มีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูง การวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นแหล่งรวมของวิทยาการหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก บทบาทสำคัญยิ่งของสถาบันอุดมศึกษาจึงกล่าวได้ว่าเป็น “ตัวนำการเปลี่ยนแปลง” (Change Agent) หรือเป็นองค์กรขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่จะต้องดำเนินการตามบทบาทและความรับผิดชอบต่อความเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อที่จะนำประเทศไปสู่สังคมที่พึงปรารถนาในที่สุด (ภาวิช ทองโรจน์ : ม.ป.ป.)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้มีทักษะความชำนาญด้านวิชาชีพ เสริมสร้าง ทุนมนุษย์ที่มีมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศ โดยมีพันธกิจหลักคือ 1) จัดการศึกษาวิชาชีพระดับอุดมศึกษาบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างมีคุณภาพรองรับประเทศไทย 4.0 2) สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ สู่การผลิตเชิงพาณิชย์และการถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ 3) ให้บริการวิชาการที่มีแนวคิดเชิงสร้างสรรค์แก่ชุมชนและพื้นที่เป้าหมาย เพื่อการมีอาชีพอิสระและพัฒนาอาชีพสู่การเพิ่มศักยภาพและยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน 4) ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ-วัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 5) พัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้าสู่สังคมแห่งการเปลี่ยนแปลงให้สนองต่อยุทธศาสตร์ชาติและสิทธิประโยชน์บนพื้นฐานความสุขและความก้าวหน้าในวิชาชีพ 6) จัดระบบบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและแนวทางการจัดหารายได้เบื้องต้นนโยบายหลักและพึงพาตนเอง

จากพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจึงทำให้การบริหารมหาวิทยาลัยมีกิจกรรมที่กว้างขวาง เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับ เป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะ มีความหลากหลายตามบริบท ซึ่งมีความแตกต่างจากการบริหารองค์กรโดยทั่วไป การบริหารต้องมีการเชื่อมโยงซึ่งกันและกันภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความเป็นผู้นำทางวิชาการสูง มีความคิดริเริ่ม มีวิสัยทัศน์รอบรู้วิชาการ มีทักษะในการปฏิบัติงาน แก้ปัญหาที่ซับซ้อน และบริหารมหาวิทยาลัยให้สามารถตอบสนองการพัฒนากำลังคนของประเทศให้ได้ ซึ่งจาก พันธกิจที่กล่าวมาบุคลากรที่มีความสำคัญในการช่วงแบ่งเบาภารกิจ และร่วมรับผิดชอบงานของผู้บริหารคือ เลขาธิการ

ด้วยบทบาทของเลขาธิการ คือ ผู้ช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหาร ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกแทนผู้บริหาร และมีส่วนช่วยผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งหากผู้บริหารมีเลขาธิการที่มีสมรรถนะการทำงานสูง มีการเตรียมเอกสารข้อมูลและสารสนเทศเพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการ การตัดสินใจ และมีความรู้รอบด้านก็จะถือเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของผู้บริหาร แต่เนื่องจาก สภาพปัญหาระหว่างผู้บริหารกับเลขาธิการส่วนใหญ่ที่พบคือ เลขาธิการไม่รู้จักผู้บริหารดีพอและไม่เรียนรู้อุปนิสัยผู้บริหารในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นการทราบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานเลขาธิการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อที่จะสามารถสนับสนุนผู้บริหารให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขาธิการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะหลัก และทฤษฎีสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิด และผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเลขาธิการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขาธิการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขาธิการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจากแบบการประเมินสมรรถนะหลักขององค์กร 6 สมรรถนะ คือ 1) รักองค์กรและหน้าที่ 2) พัฒนาตนเอง 3) เป็นมืออาชีพ 4) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ 5) ทำงานเป็นทีม 6) จิตสาธารณะ และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4 สมรรถนะ คือ 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การสืบเสาะหาข้อมูล 3) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 4) ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

1.3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย/สำนัก/กอง ทั้งหมด 41 คน

1.3.3 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับตำแหน่ง
- 4) ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

ตัวแปรตาม ได้แก่

สมรรถนะหลักขององค์กร 6 ด้าน

- 1) รักองค์กรและหน้าที่
- 2) พัฒนาตนเอง
- 3) เป็นมืออาชีพ
- 4) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์
- 5) ทำงานเป็นทีม
- 6) จิตสาธารณะ

สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4 ด้าน

- 1) การคิดวิเคราะห์
- 2) การสืบเสาะหาข้อมูล
- 3) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
- 4) ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

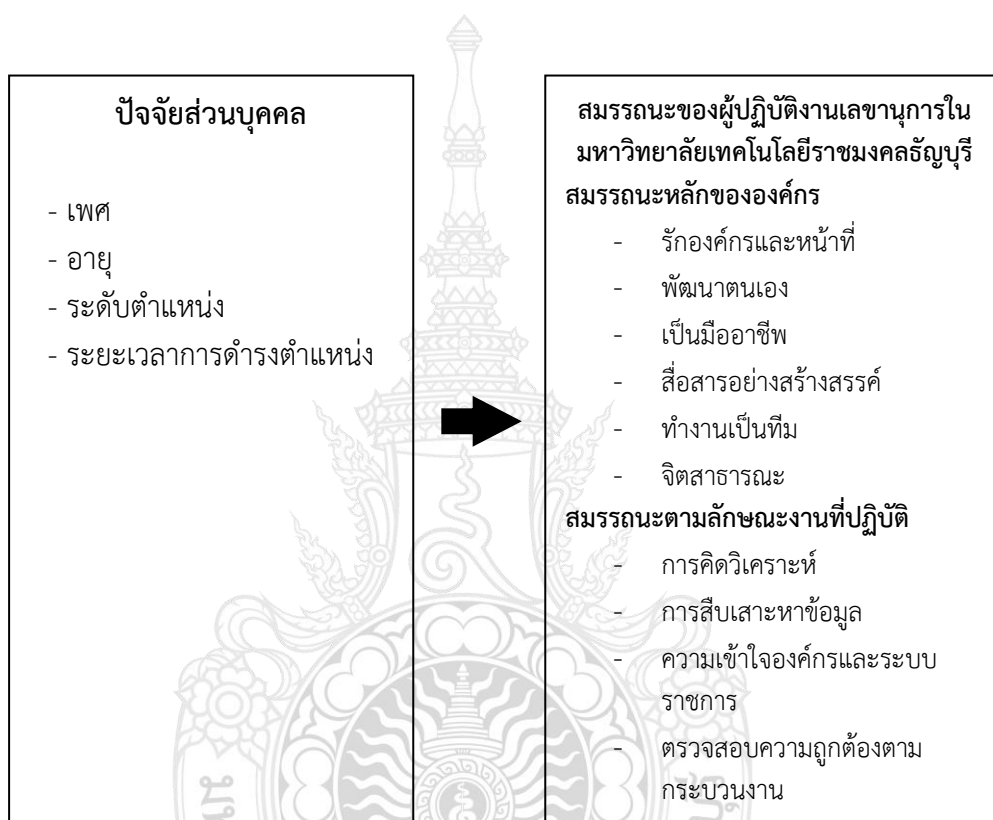
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี" ประกอบด้วยตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ทัศนะ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attribute) ที่จำเป็นต้องมี เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้

เลขานุการ หมายถึง บุคคลที่ช่วยแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร ช่วยอำนวยความสะดวกประสานงาน สนับสนุนงานให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างรวดเร็ว ให้กับอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย/สำนัก/กอง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลผู้ที่ได้รับตำแหน่งให้ทำหน้าที่บริหารหรือดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหาร ควบคุมดูแลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.7 สมมติฐานการวิจัย

ผู้บริหาร ที่มี เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีทัศนะต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่างกัน



บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 สมรรถนะ
 - 2.1.1 ประวัติความเป็นมา
 - 2.1.2 ความหมายของสมรรถนะ
 - 2.1.3 ประเภทของสมรรถนะ
 - 2.1.4 องค์ประกอบของสมรรถนะ
- 2.2 ความหมายและความสำคัญของเลขานุการ
- 2.3 คุณสมบัติและจรรยาบรรณของเลขานุการ
- 2.4 บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ
- 2.5 ข้อมูลของหน่วยงานหรือองค์กร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 สมรรถนะ

2.1.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักงาน ก.พ. (2548 : 1-3) เมื่อพูดถึงสมรรถนะ ก็มักจะอ้างถึงแนวคิดของ McClelland ที่ได้นำสมรรถนะมาสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจากบทความเรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence นั้น McClelland แสดงความเห็นต่อด้านการทดสอบความถนัด การทดสอบความรู้ในงาน หรือผลการเรียนว่าไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน หรือความสำเร็จในชีวิตได้ เขาจึงหาทางวิจัยเพื่อศึกษาตัวแปรด้านสมรรถนะที่เขาเชื่อว่าสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ และในขณะเดียวกันก็ยังมีข้อดีที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ตัวแปรสมรรถนะมักไม่แสดงผลการทดสอบที่ลำเอียงต่อเชื้อชาติ เพศ หรือ เศรษฐฐานะทางสังคม เหมือนกับแบบวัดความถนัด หรือแบบวัดอื่น ๆ ในกลุ่มเดียวกัน

ประเด็นเรื่องการไม่แสดงผลการทดสอบที่ลำเอียงต่อเชื้อชาติ เพศ หรือเศรษฐกิจฐานะนี้เป็นประเด็นสำคัญในอเมริกา เพราะอเมริกาเป็นสังคมที่มีความหลากหลายด้านเชื้อชาติ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในสังคมด้านการจ้างงาน จึงมีการตรากฎหมายเพื่อส่งเสริมโอกาสของการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน (Equal Employment Opportunity) ดังนั้น แบบทดสอบที่แสดงผลการทดสอบของกลุ่มต่าง ๆ ที่แตกต่างกันมักถูกตัดสินว่าผิดกฎหมาย

วิธีการวิจัยของ McClelland ใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงาน และกลุ่มของผู้ที่ประสบความสำเร็จน้อยกว่า (กลุ่มปานกลาง) เพื่อดูว่าสองกลุ่มนี้แตกต่างกันในเรื่องใด (หรือที่เขาเรียกว่าสมรรถนะใด) วิธีการเก็บข้อมูลของเขาเน้นที่ความคิดและพฤติกรรมที่สัมพันธ์กันกับผลลัพธ์ของงานที่ประสบความสำเร็จ

ในครั้งแรก McClelland คิดจะใช้การสังเกตการณ์ทำงานประจำวันของผู้ที่ประสบความสำเร็จ กับผู้ที่มีผลงานในระดับปานกลาง แต่่ววิธีการนี้ใช้เวลามากเกินไป และไม่สะดวกในทางปฏิบัติ เขาจึงพัฒนาเทคนิคที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) ซึ่งเป็นวิธีการที่พัฒนามาจากการผสมผสานวิธีวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงานของ Flanagan (1954) และวิธีการของแบบทดสอบ Thematic Apperception Test (TAT) BEI เป็นการสัมภาษณ์ที่ให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าเหตุการณ์ที่เขารู้สึกว่าประสบความสำเร็จสูงสุด 3 เหตุการณ์ และเหตุการณ์ที่เขารู้สึกว่าล้มเหลว 3 เหตุการณ์ จากนั้นผู้สัมภาษณ์ก็ถามคำถามติดตามว่า อะไรทำให้เกิดสถานการณ์นั้น ๆ มีใครที่เกี่ยวข้องบ้าง เขาคิดอย่างไร รู้สึกอย่างไร และต้องการอะไรในการจัดการกับสถานการณ์ แล้วเขาทำอะไร และเกิดอะไรขึ้นจากพฤติกรรมการทำงานนั้นของเขา

การวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงาน (Critical Incident) เป็นวิธีการที่ John Flanagan พัฒนาขึ้นในช่วงสงครามโลกครั้งที่สอง เป็นวิธีการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อค้นหาคุณลักษณะที่สำคัญ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานที่ประสบความสำเร็จ โดยวิธีการเป็นการรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ในสถานการณ์การทำงาน หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จุดมุ่งหมายหลักคือ พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้ แต่จุดมุ่งหมายของ BEI นอกเหนือจากพฤติกรรมการทำงานที่สังเกตได้แล้ว คือการเน้นที่ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล (คล้ายกับที่ได้จากการทดสอบการเล่าเรื่องจากภาพ (Thematic Apperception Test (TAT))

เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ก็นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อศึกษาว่าลักษณะของผู้ที่ประสบความสำเร็จมีอะไรบ้างที่ไม่เหมือนกับผู้ที่ประสบความสำเร็จปานกลาง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาถอดรหัสด้วยวิธีการที่เรียกว่าการวิเคราะห์เนื้อหาจากคำพูด (Content Analysis of Verbal Expression) แล้วนำข้อมูลที่ถอดรหัสแล้วมาวิเคราะห์ความแตกต่างทางสถิติ เพื่อศึกษาลักษณะที่แตกต่างระหว่างผู้ที่ประสบความสำเร็จในงาน (มีผลงานในระดับสูง) กับผู้ที่มีผลงานระดับปานกลาง

McClelland และเพื่อนร่วมงานได้ก่อตั้งบริษัท McBer and Company ในช่วงต้นของทศวรรษที่ 1970 และในช่วงนั้นพวกเขาได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ของ The U.S State Department Foreign Service Information ให้ช่วยเหลือในการคัดเลือกนักการทูตระดับต้น McClelland ใช้เทคนิค BEI ในการศึกษา และพบว่านักการทูตระดับต้นที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีสมรรถนะที่แตกต่างจากนักการทูตระดับต้นที่มีผลการปฏิบัติงานระดับปานกลางในเรื่องความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลด้านวัฒนธรรม (Cross-cultural Interpersonal Sensitivity) ความคาดหวังทางบวกกับผู้อื่น (Positive Expectations of Others) และความรวดเร็วในการเรียนรู้เครือข่ายด้านการเมือง (Speed in Learning Political Networks)

ในปี 1991 Barrett & Depinet ได้เขียนบทความเรื่อง A Reconsideration of Testing for Competence Rather than for Intelligence เนื้อหาในบทความเป็นการอ้างถึงงานวิจัยใหม่ๆ ที่ลบล้างข้อเสนองานของ McClelland เกี่ยวกับการทดสอบความถนัด หรือการทดสอบเชาวน์ปัญญาว่าแบบทดสอบดังกล่าวสามารถทำนายผลการปฏิบัติได้ในเกือบทุกอาชีพ ประเด็นนี้ McClelland ได้ตอบว่า ถ้าเขาจะต้องเปลี่ยนแปลงอะไรบางอย่างในบทความ Testing for Competence Rather than for Intelligence เขาคงจะอธิบายเชาวน์ปัญญาอย่างระมัดระวังมากขึ้นว่า เชาวน์ปัญญาเป็นสมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competency) ที่บุคคลที่ปฏิบัติงานต้องมี

แต่เมื่อบุคคลมีเขาวนปัญญาในระดับหนึ่งแล้ว ผลการปฏิบัติของเขาก็ไม่สัมพันธ์กับเขาวนปัญญาอีกต่อไป (อธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องเป็นคนฉลาดทุกคน แต่คนที่ฉลาดทุกคนอาจไม่ได้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นทุกคน สิ่งที่ยกย่องระหว่างผู้ที่ฉลาดและมีผลการปฏิบัติงานดี กับผู้ที่ฉลาดและมีผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลางคือ สมรรถนะ)

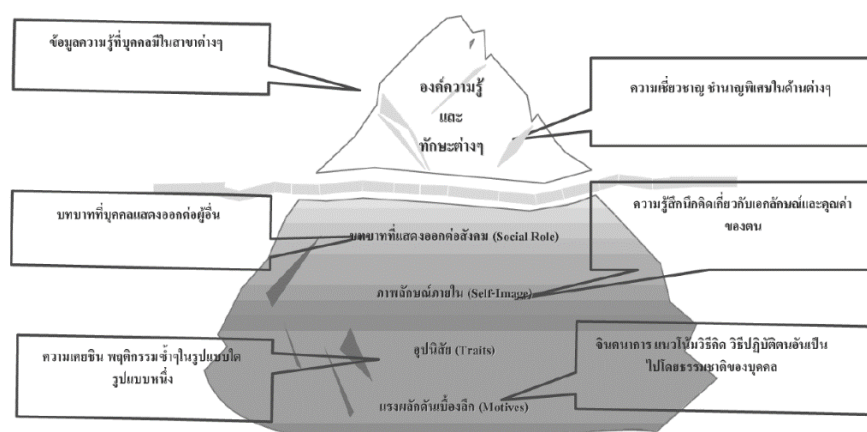
สมรรถนะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท เมื่อพิจารณาโดยยึดผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ สมรรถนะ 2 ประเภทนี้ได้แก่ สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competencies) และสมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiating Competencies)

สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competencies) ได้แก่ ความรู้ ทักษะพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ แต่ไม่สามารถแยกผู้ที่ปฏิบัติงานดีออกจากผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

สมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiating Competencies) ได้แก่ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานที่ดีมีแต่ผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับปานกลางไม่มี สมรรถนะกลุ่มนี้จึงเป็นสิ่งที่บอกความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และผู้ที่มีผลงานในระดับปานกลาง

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ดังภาพที่แสดงด้านล่างซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก

ที่มาของ Competency



ภาพที่ 1 ที่มาของ Competency (สำนักงานข้าราชการและพลเรือน, 2553)

2.1.2 ความหมายของสมรรถนะ

McClelland (1970) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะ ที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนดไว้

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion – Reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Arnauld de Nadaillac (2003) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าสมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่างๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้และความสามารถ หรือพฤติกรรมของบุคลากร ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือในการทำงานหนึ่ง ๆ เราต้องรู้อะไร เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้วเราต้องรู้ว่าจะทำงานนั้น ๆ อย่างไร และเราควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากร ในองค์กร (Superior Performer) นั้นเป็นอย่างไร

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 27) สมรรถนะ คือ ความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้น ๆ ต้องการ คำว่า Competency นี้ไม่ได้หมายถึง เฉพาะพฤติกรรมแต่จะมองลึกไปถึงความเชื่อ ทัศนคติ อุปนิสัยส่วนตัวของตัวด้วย และได้กล่าวถึงความหมายของ Competency ว่าแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย

กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือที่เรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

เจษฎา ประกอบทรัพย์และวลัยลักษณ์ เศรษฐฤทธิ์ (2547 : 46) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

HAY Group (2004) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการวางระบบการบริหารงานบุคคลระดับโลก ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้ บุคลากร

ในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2549 : 17) สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะสมรรถนะความสามารถ คุณสมบัติ ภาวะบังคับที่ทุกคนในองค์กรจะต้องมี เพราะถือว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งขององค์กรที่จะช่วยให้พนักงานนั้นเป็นพนักงานสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้ตลอดรอดฝั่ง ในขณะที่เดียวกันบุคลากรที่ขาด Core Competency ก็ต้องได้รับการพัฒนาหรือหากพัฒนาแล้วไม่ดีขึ้น ก็บอกได้ว่าพนักงานคนนั้นคงจะไปกับองค์กรนั้นได้ลำบาก

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2548) กล่าวว่า “สมรรถนะคือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้/ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

ดังนั้นสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล ที่ประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และ พฤติกรรมของบุคคล ที่จำเป็นต่อการสร้างผลการปฏิบัติงาน ทำให้ได้ผลงานโดดเด่น หรือ เหนือกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2.1.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

McClelland (อ้างถึงใน ศรีธรรณพัชร ไร่พูล. 2559 : 26) ได้เสนอแนวคิดเรื่อง Competency ซึ่งเป็นการมองคนในภาพรวมทั้งสิ่งที่ปรากฏเห็นและสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในและต่อมาได้มีการนำเอาเรื่องของสมรรถนะมาใช้ในงาบริหารบุคคลมากขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบัน จะใช้มุมมองด้านสมรรถนะของบุคคลเป็นฐานในการจัดการงานด้านทรัพยากรมนุษย์ องค์ประกอบของ Competency มี 5 ส่วน ดังนี้

1) ทักษะ (Skills) สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติประจำ จนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของหมอฟันในการอุดฟันโดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเส้นประสาทหรือเจ็บ

2) ความรู้ (Knowledge) ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารต้นทุน เป็นต้น

3) มโนทัศน์ของตน (Self-Concept) ทศคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น Self-Confidence คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เป็นต้น

4) บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล (Trait) บุคลิกลักษณะประจำของบุคคลเป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือเขามีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5) แรงจูงใจ (Motive) แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

Spencer and Spencer (1993 อ้างถึงใน ศศิธร จิมาภรณ์. 2556 : 13) ที่ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิมนอกจากนี้ Spencer and Spencer ได้ขยายความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ส่วน ดังนี้

1) แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริงซึ่งจะเป็นแรงขับในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรมหรือการตอบสนองต่อเป้าหมายหรือการถอยออกไปจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น

2) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลและรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ

3) แนวคิดของตนเอง (Self concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติค่านิยมและภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเองซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในช่วงระยะสั้น ๆ ได้

4) ความรู้ (Knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะด้านที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งครอบครองอยู่

5) ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพการใช้ความคิดและจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิดวิเคราะห์ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือการวางแผนในการจัดการและในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

Boyatzis (1982 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร. 2557 : 174) กล่าวว่า รูปแบบของสมรรถนะหมายถึงองค์ประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1) แรงจูงใจ (Motives) คือ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายหรือสภาพการณ์ โดยปรากฏใน รูปแบบที่หลากหลายที่ผลักดันและนำไปสู่พฤติกรรมของแต่ละบุคคล

2) ลักษณะเฉพาะ (Traits) คือ ลักษณะเฉพาะหรืออุปนิสัยของแต่ละคนในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่เหมือนกัน แรงจูงใจและลักษณะเฉพาะตัวเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับที่มีสติและไม่มีสติ

3) ภาพลักษณ์ (Self - image) คือ ความเข้าใจตนเองและการประเมินความเข้าใจคำจำกัดความนี้มาพร้อมกับการสร้างแนวความคิดและการนับถือตนเอง

4) บทบาททางสังคม (Social Role) คือ สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้ผู้อื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามี บทบาทต่อสังคมอย่างไร เช่น การเป็นผู้นำทีมงาน ความมีจริยธรรม

5) ทักษะ (Skill) คือ ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมที่เป็นระบบและต่อเนื่องจนบรรลุ เป้าหมายการทำงาน

ดังนั้นองค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น ภาพลักษณ์ แนวคิด ลักษณะเฉพาะ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว อาจเกิดจากความสามารถของบุคคลนั้น ๆ เอง หรือเกิดจากความสามารถที่สร้างขึ้นภายหลังจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.4 ประเภทของสมรรถนะ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2553 : 59-62) ได้อธิบายการจัดแบ่ง Competency ที่ใช้กันอยู่ในองค์การ โดยส่วนใหญ่จะแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) Core Competency (CC) หมายถึง ความสามารถหลักหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หลักที่คาดหวัง ต้องการให้พนักงานทุกคนมีเหมือนกัน ซึ่งความสามารถหลักที่กำหนดขึ้นนั้นจะวิเคราะห์มาจากวิสัยทัศน์ ภารกิจ/ พันธกิจ หรือนโยบายขององค์การ ผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดความสามารถหลัก เพื่อใช้เป็นกรอบในการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร และผู้บริหารระดับสูงแต่ละสายงานหรือกลุ่มงานต่าง ๆ จะร่วมกันวิเคราะห์และกำหนดความสามารถหลักที่เหมาะสมของแต่ละองค์กร ทั้งนี้ ความสามารถหลัก ที่กำหนดขึ้นนั้นจะมีจำนวนไม่มากนัก ซึ่งความสามารถหลักของแต่ละสายองค์กรที่กำหนดขึ้นนั้นจะไม่เหมือนกัน

2) Managerial Competency (MC) หมายถึง ความสามารถด้านบริหารจัดการ องค์กร หรือ Professional Competency (PC) หรือ Structural Competency (SC) อย่างไรก็ตามถึงแม้จะ เรียกชื่อไม่เหมือนกัน แต่แนวคิดเหมือนกัน คือ เป็นความสามารถที่คาดหวังจากผู้บริหาร หรือ หัวหน้างานขึ้นไปที่ต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ความสามารถด้านบริหารจัดการ เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์และคาดหวังจากผู้บริหารขององค์กร ทั้งนี้ ความสามารถด้านบริหารจัดการที่กำหนดขึ้นในองค์กร จะมีจำนวนไม่มากนักประมาณไม่เกิน 5 ข้อ ผู้ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์ความสามารถด้านบริหารจัดการที่คาดหวังจากผู้บริหารขององค์กร ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรและ ผู้บริหารระดับสูงของแต่ละกลุ่มงานหรือสายงานต่าง ๆ พบว่าโดยส่วนใหญ่ความสามารถด้าน บริหารจัดการ ที่กำหนดขึ้นสำหรับผู้บริหารขององค์กร เช่น ความเป็นผู้นำการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ การวางแผนงาน วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ การบริหารเปลี่ยนแปลง การสอนและการพัฒนา ทีมงาน ความคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นต้น

3) Functional Competency (FC) หมายถึง ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะด้าน ตำแหน่งที่มีหน้าที่ต่างกัน FC ของแต่ละตำแหน่งงานจะไม่เหมือนกันพบว่าการกำหนด FC สามารถแบ่งแยกได้ 2 ส่วน ได้แก่

3.1) Common Functional Competency เป็นความสามารถตามสายงาน/สายวิชาชีพ ทั้งนี้องค์กรจะกำหนดสายงาน/สายวิชาชีพ โดยพิจารณาลักษณะงานที่เหมือนกัน จัดให้อยู่ในสายงาน/ สายวิชาชีพเดียวกัน

3.2) Specific Functional Competency เน้นความสามารถเฉพาะงานที่ไม่เหมือนกันแตกต่างกันตามขอบเขตที่รับผิดชอบ (Job Description JD) ของแต่ละตำแหน่งงาน พบว่า Specific Functional Competency จะมีจำนวนข้อไม่มากนักประมาณ 2-3 ข้อ ตามขอบเขตที่

แตกต่างกันไปในแต่ละตำแหน่งงาน ผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้วิเคราะห์หา Specific Functional Competency ก่อน หลังจากนั้น จึงให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

McClelland (อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549) ได้จำแนกสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) หมายถึง ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน เช่น ความสามารถในการอ่าน หรือ ความรู้ในสินค้าที่ตนขายอยู่ประจำ เป็นต้น ซึ่งสมรรถนะพื้นฐานเหล่านี้ไม่ทำให้บุคคลมีผลงานแตกต่างจากบุคคลอื่น หรือไม่สามารถทำให้บุคคลมีผลงานที่ดีกว่าผู้อื่นได้ ดังนั้น Competency ในกลุ่มนี้จึงไม่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการมากนัก นักวิชาการบางกลุ่มถึงขั้นลงความเห็นว่าความรู้ทักษะพื้นฐานเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็น Competency

2) สมรรถนะที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น (Differentiating Competency) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่ง Competency ในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นที่การใช้ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะอื่น ๆ (รวมถึง ค่านิยม แรงจูงใจ และทัศนคติ) เพื่อช่วยให้เกิดความสำเร็จที่โดดเด่นในงาน อีกทั้งยังเป็น Competency ที่นักวิชาการจำนวนมากให้ความสำคัญในการพัฒนาให้มีขึ้นในบุคคลมากกว่า Competency กลุ่มแรก

สำนักงานก.พ. (2548 : 10 – 11) แบ่งสมรรถนะ เป็น 2 กลุ่ม คือ สมรรถนะหลัก สำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน และ สมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน

1) สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ

- การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- การบริการที่ดี
- การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน
- จริยธรรม
- ความร่วมแรงร่วมใจ

2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น โดยโมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน กลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ) สมรรถนะประจำกลุ่มงานมีทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกัน คือ

- การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
- การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
- การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)
- การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
- การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
- ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)

- ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
- ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
- การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
- ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
- ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
- ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
- ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
- สภาวะผู้นำ (Leadership)
- สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
- การควบคุมตนเอง (Self Control)
- การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

สมรรถนะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2561) ประกอบด้วยสมรรถนะด้านใหญ่ๆ 2 ด้าน คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) และ สมรรถนะหลักตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency)

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

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

1) รักองค์กรและหน้าที่ หมายถึง จิตสำนึกในการเป็นเจ้าของ เห็นคุณค่าองค์กรมุ่งมั่นการทำงานในหน้าที่อย่างเป็นระบบ มีวินัยและคุณธรรม พัฒนาตนเองและองค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้กำหนดระดับสมรรถนะรักองค์กรและหน้าที่ ดังนี้

ระดับ 1 รู้ในหน้าที่ มีวินัย รับผิดชอบการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

ระดับ 2 มุ่งมั่นในการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ระดับ 3 พัฒนาตนเองและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

ระดับ 4 ทำงานอย่างมีจิตสำนึกความเป็นเจ้าของ เพิ่มมูลค่าในงานและองค์กร

ระดับ 5 มีคุณธรรม สร้างค่านิยมการทำงานในองค์กรไปสู่เป้าหมาย

2) พัฒนาตนเอง หมายถึง เรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานและสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้กำหนดระดับสมรรถนะพัฒนาตนเอง ดังนี้

ระดับ 1 รู้ตระหนักถึงการพัฒนาตนเองและใฝ่เรียนรู้

ระดับ 2 กระตือรือร้น แสวงหาความรู้และติดตามวิทยาการใหม่ๆ

ระดับ 3 ประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ระดับ 4 ประเมินผลและปรับปรุงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงคาดการณ์

สถานการณ์

ระดับ 5 นำความรู้มาสร้างองค์ความรู้และจัดการองค์ความรู้พัฒนาองค์กร

3) เป็นมืออาชีพ หมายถึง มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างเหมาะสมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้กำหนดระดับสมรรถนะเป็นมืออาชีพ ดังนี้

ระดับ 1 มีความรู้ ความเข้าใจและปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณในวิชาชีพ

ระดับ 2 มีความเชี่ยวชาญในงานสามารถเชื่อมโยงงานอย่างเป็นระบบ

ระดับ 3 วิเคราะห์ปัญหาและประยุกต์ใช้ความรู้ประสบการณ์ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์

สถานการณ์

ระดับ 4 พัฒนาขั้นตอนวิธีการระบบในการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

การทำงาน

ระดับ 5 นำความรู้ เทคโนโลยีระบบงานใหม่เพื่อสร้างองค์ความรู้ กิจกรรมระบบงานใหม่เพื่อพัฒนาความสามารถขององค์กร

ระบบงานใหม่เพื่อพัฒนาความสามารถขององค์กร

4) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารโดยสื่อต่าง ๆ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความเข้าใจร่วมกันในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนางานและองค์กร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้กำหนดระดับสมรรถนะสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ดังนี้

ระดับ 1 ความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารหลักการและวิธีสื่อสารในองค์กร

ระดับ 2 จำแนกข้อมูลข่าวสารลำดับความสำคัญกับการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่าง

ถูกต้องครบถ้วน

ระดับ 3 เลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานร่วมกันทั้ง

ภายในและภายนอก

ระดับ 4 วิเคราะห์การตอบสนองข้อมูลข่าวสาร เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสาร

ให้ตรงกับวัตถุประสงค์และความเข้าใจร่วมกันเชิงบวก

ระดับ 5 ส่งเสริมบรรยากาศที่เปิดกว้างในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

เพื่อบรรลุสู่เป้าหมายค่านิยมวัฒนธรรมที่ดีงามและภาพลักษณ์ขององค์กร

5) ทำงานเป็นทีม หมายถึง เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็น เรียนรู้และแก้ไขปัญหา ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้กำหนดระดับสมรรถนะทำงานเป็นทีม ดังนี้
 ระดับ 1 เปิดใจรับฟังความคิดเห็นและยอมรับมติส่วนใหญ่ของกลุ่ม
 ระดับ 2 เข้าใจบทบาทหน้าที่ขั้นตอนการทำงานของตนเองและสมาชิกในกลุ่ม
 ระดับ 3 แบ่งปันความรู้ช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานและแก้ไขปัญหา
 ร่วมกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

ระดับ 4 พัฒนาศักยภาพสมาชิกในกลุ่มเพื่อสับเปลี่ยนรองรับการทำงานอย่าง
 ต่อเนื่อง

ระดับ 5 วางแผนงานกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จติดตามผลให้คำแนะนำและ
 สร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมและนำสมาชิกในกลุ่มไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

6) จิตสาธารณะ หมายถึง ตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวม ถวายทอดความรู้
 ประสบการณ์ให้กับองค์กรสังคม ชุมชนและประเทศชาติ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้กำหนดระดับสมรรถนะจิตสาธารณะ ดังนี้

ระดับ 1 ตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวม

ระดับ 2 ถวายทอดความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อผลประโยชน์ของ
 องค์กร

ระดับ 3 ให้ความร่วมมืออาสาช่วยงานกิจกรรมของหน่วยงานและองค์กร

ระดับ 4 ส่งเสริม จูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาและสร้างประโยชน์
 สาธารณะ

ระดับ 5 ริเริ่มและสนับสนุนการสร้างกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคมประเทศชาติ

สมรรถนะหลักตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency)

สมรรถนะหลักตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับ
 แต่ละตำแหน่งเพื่อให้บุคคลที่ดำรงตำแหน่งนั้น แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และสามารถ
 ปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้กำหนดสมรรถนะตามลักษณะ
 งานที่ปฏิบัติ 4 สมรรถนะจากสมรรถนะประจำกลุ่มงานของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน
 ก.พ., 2553) ซึ่งประกอบด้วย 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การสืบเสาะหาข้อมูล 3) ความเข้าใจองค์กรและ
 ระบบราชการ 4) ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ

1) การคิดวิเคราะห์ หมายถึง การแยกแยะข้อมูลหรือเรื่องราวที่ได้มา ซึ่งกระทำได้โดย
 การทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม หรือบริบทในทางการบริหาร
 โดยการกำหนดประเด็นปัญหาให้สอดคล้องกับแนวความคิด จัดหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ
 ระเบียบ จนสามารถเปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ เพื่อหาข้อสรุปของปัญหาจนลุล่วงในที่สุด การคิด
 วิเคราะห์จึงจะทำให้ผู้วิเคราะห์สามารถลำดับความสำคัญและการอธิบายเหตุผล ที่มาที่ไปของกรณี
 ต่าง ๆ ได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดระดับสมรรถนะการคิดวิเคราะห์
 ดังนี้

ระดับที่ 1 : แยกแยะประเด็นปัญหาหรืองานออกเป็นส่วนย่อย ๆ โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญ วางแผนงานโดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นส่วนๆหรือเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ได้

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของปัญหาหรืองาน ระบุเหตุและผล ข้อดี ข้อเสีย ในแต่ละสถานการณ์ต่าง ๆ ได้วางแผนงานโดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนได้

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของปัญหาหรืองาน เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนของแต่ละสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถวิเคราะห์ หรือวางแผนงานที่ซับซ้อนได้ เข้าใจประเด็นปัญหาในระดับที่สามารถแยกแยะเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนในรายละเอียดและสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของ ปัญหา กับสถานการณ์หนึ่งๆ ได้ คาดการณ์ปัญหาอุปสรรค และวางแผนทางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้เทคนิคและรูปแบบต่าง ๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงานเพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเป็นส่วนๆ หาทางเลือกในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทางวางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหา อุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไข รวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดี ข้อเสีย ไว้ให้

2) การสืบเสาะหาข้อมูล หมายถึง การแสดงสมรรถนะในด้านของความรู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ข้อมูลดังกล่าวนี้ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ การประเมินสมรรถนะในหัวข้อนี้จึงเป็นการประเมินถึงความสามารถ ในการดำเนินการสืบเสาะหาข้อมูลด้วยกระบวนการหรือรูปแบบต่าง ๆ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดระดับสมรรถนะการสืบเสาะหาข้อมูล ดังนี้

ระดับที่ 1 : หาข้อมูลในเบื้องต้นใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหาจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ และถามผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูล

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสืบเสาะค้นหาข้อมูลด้วยวิธีการที่มากกว่าเพียงการตั้งคำถามพื้นฐาน ค้นหาข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือเรื่องราวมากที่สุด

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และแสวงหาข้อมูลเชิงลึก ตั้งคำถามเชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องจนได้ที่มาของสถานการณ์ เหตุการณ์ประเด็นปัญหา หรือค้นพบโอกาสที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน แสวงหาข้อมูลด้วยการสอบถามจากผู้รู้เพิ่มเติมที่ไม่ได้มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในเรื่องนั้น

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบ วางแผนเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบในช่วงเวลาที่กำหนด สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างจากกรณีปกติ

ธรรมดาโดยทั่วไป ดำเนินการวิจัย หรือมอบหมายให้ผู้อื่นเก็บข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ระบบสืบค้นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เพื่อประกอบการทำวิจัย

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวางระบบการสืบค้น เพื่อหาข้อมูลอย่างต่อเนื่องรวมทั้งการมอบหมายให้ผู้อื่นสืบค้นข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเหตุการณ์อย่างต่อเนื่อง

3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบราชการ หมายถึง หัวข้อของการแสดงสมรรถนะที่จะบ่งบอกถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในระบบราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เป็นความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เป็นอำนาจรัฐ ซึ่งเป็นอำนาจที่เกิดขึ้นโดยผลของกฎหมาย กับอำนาจในระบบราชการหรือในองค์กรที่ไม่เป็นทางการ อำนาจทั้งสองรูปแบบทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการนั้น ปรากฏอยู่ในระบบราชการอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้ที่สามารถทำความเข้าใจกับเรื่องนี้จะสามารถใช้ความรู้ในเรื่องนี้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายรวมทั้งสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ตลอดจนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น จะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร ความเข้าใจในองค์กรและระบบราชการในหัวข้อนี้ จะช่วยให้สามารถกำหนดท่าทีและทิศทางที่จะรับกับความเป็นไปของทุกสถานการณ์ได้อย่างถูกต้องและเท่าทัน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดระดับสมรรถนะความเข้าใจในองค์กรและระบบราชการ ดังนี้

ระดับที่ 1 : เข้าใจโครงสร้างองค์กรเข้าใจโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา ภาวะเพียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างถูกต้อง

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่เป็นทางการ เข้าใจสัมพันธ์ภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลในองค์กร ระบุว่าผู้ใดมีอำนาจตัดสินใจหรือผู้ใดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับต่างๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ประโยชน์โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเป็นสำคัญ

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจประเพณีปฏิบัติ ค่านิยม และวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเข้าใจวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการเข้าใจข้อจำกัดขององค์กร รู้ว่าสิ่งใดอาจกระทำได้หรือไม่อาจกระทำให้บรรลุผลได้

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจความสัมพันธ์ของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กรรับรู้ถึงความสัมพันธ์เชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการผลักดันภารกิจตามหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิผล

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในหน่วยงานของตนและของภาครัฐโดยรวมตลอดจนปัญหา และโอกาสที่มีอยู่ และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่อย่างเป็นระบบ เข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจ ขององค์กร เพื่อแปลงวิกฤติเป็นโอกาส กำหนดจุดยืนและท่าทีตามภารกิจในหน้าที่ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมโดยมุ่งประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ

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

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดระดับสมรรถนะการตรวจสอบความถูกต้องในกระบวนการงานความ ดังนี้

ระดับที่ 1 : ต้องการความถูกต้อง ชัดเจนในงาน และรักษากฎ ระเบียบ ต้องการให้ข้อมูล และบทบาทในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง ชัดเจนดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบในสภาพแวดล้อมของการทำงาน

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบอย่างละเอียด

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานและกระบวนการงานทั้งของตนและผู้อื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนและของผู้อื่นตามอำนาจหน้าที่ บันทึกรายละเอียดของกิจกรรมในงานทั้งของตนเองและของผู้อื่น เพื่อความถูกต้องของงาน

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงคุณภาพของข้อมูล และ ความคืบหน้าของโครงการตามกำหนดเวลา ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูลสามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไป และเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อความถูกต้องของงาน

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน พัฒนาระบบการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอนและเพิ่มคุณภาพของข้อมูล

ดังนั้น สมรรถนะสามารถจำแนกประเภทแตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเภท ใหญ่ๆ ได้ 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะขององค์กร สมรรถนะในงาน และสมรรถนะส่วนบุคคล

2.2 ความหมายและความสำคัญของเลขานุกร

2.2.1 ความหมายของเลขานุกร

เลขานุกร ไม่ว่าจะปฏิบัติงานในภาครัฐหรือภาคเอกชน จะหมายถึง ผู้ที่ช่วยแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร ช่วยอำนวยความสะดวก และช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงและรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งต้องทำหน้าที่ประสานงานและติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้งยังทำภารกิจต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาหรือ นายจ้าง ซึ่งเลขานุกรตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้อธิบายความหมายไว้ว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554, 2561 : ออนไลน์)

เลขานุกร ในภาษาอังกฤษ คือ Secretary เป็นคำศัพท์ที่มาจากภาษาลาตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุกร ก็คือผู้รู้ความลับ และเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง งานเลขานุกรเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุกรต้องรอบคอบ เป็นผู้ที่ไว้นิ่งเชื่อใจได้ และเหมาะสมแก่ตำแหน่ง

มีตำราทางวิชาการได้ให้ความหมายของเลขานุกรตามพัญชนะในภาษาอังกฤษของคำว่า “Secretary” ไว้ดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, ม.ป.ป)

S หมายถึง SENSE คือ ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบในการทำงานว่า สิ่งใดจึงควรและไม่ควร เป็นผู้ไม่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด รวมถึงการแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาดด้วย

E หมายถึง Efficiency คือ ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน สมรรถภาพเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคล บุคคลย่อมมีสมรรถภาพมากน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

C หมายถึง Courage ความมุมานะของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย

R หมายถึง Responsibility ความรับผิดชอบ กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ลงมือทำงานด้วยตนเอง และต้องรับผิดชอบด้วยไม่ใช่คอยรับงานจากผู้อื่นอย่างเดียวเท่านั้น

E หมายถึง Energy พลังในการทำงาน เลขานุกรต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควรด้วย อันจะส่งผลต่อการทำงานในระยะยาว

T หมายถึง Technique การรู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม เทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล แต่อาจเลียนแบบจากผู้อื่นเพื่อให้เทคนิคนั้นดีขึ้นได้

A หมายถึง Active เลขานุกรต้องตื่นตัวอยู่เสมอ แม้จะมีงานมากก็ต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R หมายถึง Rich ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม หากเลขานุกรเป็นผู้ที่ด้อยศีลธรรมและวัฒนธรรม อาจทำให้การงานเสียผลได้ แต่ในทางกลับกันหากเลขานุกรเป็นผู้มีคุณธรรมดี ก็จะสามารถเจริญมาสู่ตนเองและองค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้

Y หมายถึง Youth ตำแหน่งเลขานุกรเหมาะสำหรับคนอายุน้อย ๆ เพราะงานนี้เป็นงานที่จะต้องติดต่อกับคนทั่วไป

(อุษณีย์ ตูลาบตี. 2545 : 13) เลขานุการ คือ ผู้ช่วยผู้บริหาร ซึ่งมีความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักงาน มีความสามารถที่จะรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการบังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจ และทำการตัดสินใจภายในขอบเขต แห่งอำนาจของตน

(กัญญารัตน์ บุตรพินธ์. 2549 : 14) เลขานุการ คือ ผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของ ผู้บริหาร เป็นผู้ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร มีความชำนาญในงานสำนักงานเป็นอย่างดี สามารถตัดสินใจในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่พึงมีหรือได้รับมอบหมาย สามารถรับผิดชอบงานในหน้าที่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณา มีความรับผิดชอบสูง ทั้งยังเป็นศูนย์กลางการติดต่อประสานงานและความร่วมมือเพื่อให้งานสำเร็จ

ดังนั้นเลขานุการ หมายถึง ผู้ที่ช่วยแบ่งเบาภาระผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลัง ความสำเร็จของผู้บริหาร สามารถรับผิดชอบงานในหน้าที่โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีความคิดริเริ่มและดุลยพินิจ รวมทั้งมีหน้าที่ประสานงานกับภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้งาน สำเร็จ

2.2.2 ความสำคัญของเลขานุการ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงทุกวัน บทบาทของเลขานุการจึงต้องปรับเปลี่ยนไปด้วย แทนที่จะเป็นผู้คอยช่วยเหลือหรือคอยสนับสนุนอยู่ฝ่ายเดียวกลับกลายเป็นส่วนหนึ่งของทีมบริหารที่มี ส่วนสร้างผลงานให้กับทีมด้วย เลขานุการจึงต้องเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพขึ้นอีกทวีคูณ โลกของ เลขานุการในวันนี้ จึงควรเป็นผู้ที่มุ่งทำงานในวงกว้างเพื่อองค์กรที่ทำอยู่ แทนที่เลขานุการจะบริการ อยู่แต่กับผู้บริหารแค่วงแคบ ๆ ในลักษณะหนึ่งต่อหนึ่งเหมือนในอดีต อีกทั้งขอบเขตและการทำงาน ของเลขานุการขึ้นอยู่กับตำแหน่งของผู้บริหารและนโยบายขององค์กร ตลอดจนผู้บริหารเองเริ่มเห็น ความสำคัญความสามารถเข้าใจและวางใจมอบหมายความรับผิดชอบแก่เลขานุการแล้ว เลขานุการจะ ได้มีอำนาจในการทำงาน และตัดสินใจได้มากขึ้น จึงจะทำงานด้วยความสบายใจ มีโอกาสแสดง ความสามารถ ทำให้การทำงานสะดวกและรวดเร็ว งานก็จะประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพในที่สุด เบื้องหลังแห่งความสำเร็จของผู้บริหาร เลขานุการมีส่วนช่วยอยู่มาก ซึ่งปัจจุบันนี้ผู้บริหารได้เห็น ความสำคัญและความจำเป็นของเลขานุการ และงานของเลขานุการมากขึ้น

อย่างไรก็ตามความสำเร็จและงานเลขานุการนั้น ก็จะต้องมีผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญ ที่สุดในการทำงานของเลขานุการเพราะงานเลขานุการจะก้าวหน้า จะมีความสบายใจในการทำงาน มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหารด้วย ดังนั้นเลขานุการจึงจำเป็นต้องรู้จักปรับตัวให้สอดคล้องกับ ผู้บริหาร รู้จักสังเกตวิธีการทำงาน ศึกษาหาจุดยืนของผู้บริหารให้ถ่องแท้ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบนิสัย ความพอใจต่าง ๆ เมื่อมีปัญหา ก็จะสามารถปรึกษาและพูดคุยกันโดยตรงไปตรงมาได้ง่ายขึ้น เลขานุการ ที่ดีจะต้องรู้จักวางตัวอย่างเหมาะสม จะต้องช่วยรักษาชื่อเสียงของผู้บริหารเสมอ งานเลขานุการเป็น งานที่มีความสำคัญและขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินการ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรเป็น อย่างยิ่ง นับตั้งแต่หน่วยงานระดับย่อย สำนักงานทั่วไป องค์กรธุรกิจ องค์กรระดับชาติหรือแม้กระทั่ง องค์กรระดับโลก (อุษณีย์ ตูลาบตี, 2545 : 14-15)

2.3 คุณสมบัติและจรรยาบรรณของเลขานุการ

2.3.1 คุณสมบัติของเลขานุการ

(อุษณีย์ ตูลาบตี. 2545 : 17-19) งานเลขานุการเป็นงานที่ยุ่ยากสลับซับซ้อนแข่งกับเวลา และต้องติดต่อกับบุคคลหลายประเภท ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจึงควรเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยที่ดี (Good Character and Personality)

มีการปรากฏด้านดี หมายถึง รูปร่างหน้าตาดี เสื้อผ้าและการแต่งกายดี ความสะอาด สุขภาพดี การวางตนและท่าทางดี น้ำเสียงและคำพูดดี

อุปนิสัยที่ดีเลขานุการควรมี ได้แก่ นิสัยที่ดีในการทำงาน คือ ทำงานโดยเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้งานนั้นๆ สำเร็จผลสมความมุ่งหมาย และมีนิสัยส่วนตัวดี คือ เป็นผู้จงรักภักดี ต้องค่านิ่งและระลึกลูกอยู่เสมอว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน ซื่อสัตย์สุจริต ไม่ขโมย ไม่โกงทรัพย์สินเงินทอง หรือเวลาของผู้ใด มีทัศนคติสร้างสรรค์ไปในทางที่ดี เพื่อให้สำนักงานก้าวหน้าต่อ มีความจริงใจต่อผู้อื่นและ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

นิสัยด้านสังคม คือ เป็นคนชอบช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขาได้รับความเดือดร้อน มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่คุยโว ยกตนข่มท่าน มีความปราดเปรียว และฉับไวทางปัญญาและความคิด รู้จักสำรวจตรวจสอบตนเองในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตัวต่อบุคคลภายนอก และเพื่อนร่วมงาน

มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ (Secretary Technique)

ความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเลขานุการคือ พิมพ์ดีด การจดชวเลข และถอดข้อความ ร่างจดหมายโต้ตอบ การเก็บค้นเอกสาร การทำบัญชี การต้อนรับและการนัดหมาย มารยาทในการโทรศัพท์ มารยาทในการเข้าสังคม ความรู้ในการใช้เครื่องใช้สำนักงาน

มีความรู้ทั่วไปดี (Good General Background) เลขานุการต้องรอบรู้วิชาอื่น ๆ อีกหลายวิชา นอกจากพื้นฐานความรู้ในวิชาเลขานุการแล้ว ความรู้ทั่วไป ได้แก่ วิชาจิตวิทยา วิชาสังคมศาสตร์ วิชาเศรษฐศาสตร์ วิชากฎหมาย วิชาศิลปะและวรรณคดี ฯลฯ

เคยผ่านการฝึกงาน เนื่องจากความรู้ทางทฤษฎีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ การเรียนรู้งานโดยมีการฝึกงานจริง ๆ แล้วย่อมปฏิบัติงานเร็วกว่าเลขานุการที่ไม่เคยมีการฝึกงานจริงมาก่อน

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรเป็นผู้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ เพราะการทำหน้าที่เลขานุการเป็นภารกิจที่ต้องสัมพันธ์กับผู้บริหารและบุคคลอื่นตลอดเวลา ซึ่งต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการเป็นเลขานุการที่ดีต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ในทุกสถานการณ์ มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ มองการณ์ไกล มีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา มีความซื่อสัตย์ เลขานุการควรมีคุณสมบัติพื้นฐาน และคุณสมบัติพิเศษเพื่อพัฒนาตามสภาพองค์การดังต่อไปนี้ เลขานุการควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ (กัญญารัตน์ บุตรพินธ์, 2549 : 17)

2.3.2 คุณสมบัติพื้นฐานวิชาชีพ

1) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ทุกเพศ ทุกวัยและทุกระดับชั้น การที่เลขานุการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกหน่วยงานจะช่วยผู้บริหารได้มากในการติดต่อประสานงานเพราะโดยปกติแล้วผู้บริหารจะไม่ติดต่อโดยตรง แต่จะให้เลขานุการติดต่อให้ ซึ่งเท่ากับเป็นตัวเชื่อมที่มีความสำคัญทีเดียว

2) มีความซื่อสัตย์ เลขานุการควรมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม จงรักภักดีต่อผู้บริหารและบริษัท ไม่เปิดเผยความลับของผู้บริหารและของบริษัท พยายามรักษาภาพพจน์ของผู้บริหารและบริษัทให้เป็นไปในทางที่ดีเสมอ

3) มีไหวพริบ เลขานุการต้องมีความฉลาด มีไหวพริบปฏิภาณดี รู้จักกาลเทศะ รู้จักความควรหรือไม่ควรในการจะพูดหรือกระทำสิ่งใด

4) ตรงต่อเวลา เลขานุการต้องรักษาเวลาโดยเฉพาะเลขานุการที่มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติโดยปกติเลขานุการควรมาถึงที่ทำงานก่อนผู้บริหารอย่างน้อยครึ่งชั่วโมงเพื่อเตรียมงานให้พร้อมสำหรับผู้บริหาร

5) มีความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อมั่นในความคิด ความสามารถ และการกระทำของตนเองมีความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจ กล้าแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

6) มีความคิดริเริ่ม เสนอความคิดใหม่ ๆ ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

7) มีความจำดี ช่างสังเกต มีระบบการทำงานที่ดีไม่หลงลืมง่ายจะต้องจำเรื่องต่าง ๆ ได้แม่นยำ เลขานุการต้องรู้จักจดบันทึกให้เป็นระบบที่ดี มีศิลปะในการใช้คำพูดเตือนผู้บริหารรวมทั้งมีการจัดระบบ จัดเก็บ ค้นหาเอกสารให้เป็นระบบที่คล่องตัว สามารถหยิบใช้ได้ทันที

8) มีสมาธิดี มีความละเอียดรอบคอบ ไม่ประมาทและสะเพร่า โดยเฉพาะเรื่องของงานเอกสารที่จะนำเสนอ ควรตรวจความถูกต้องก่อน

9) ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ งานส่วนใหญ่จะต้องทำงานเป็นทีมจึงจะสำเร็จด้วยดี เลขานุการควรเป็นผู้รู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น

10) รู้จักประหยัดทั้งทรัพย์สิน แรงงานและเวลา เลขานุการต้องเป็นผู้รู้จักค่าของเงิน ไม่ฟุ่มเฟือย รักษาผลประโยชน์ให้บริษัท ระวังการใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือของสำนักงานเมื่อจะใช้จ่ายเรื่องใดควรพิจารณาว่ารายจ่ายนั้น ๆ คุ้มค่าหรือไม่

11) มีการวางตัวดี มีมารยาทงาม ความประพฤติดีเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ที่ได้พบเห็นมีมารยาทในการสมาคมเป็นอย่างดี

12) ปรับตัวเก่ง เลขานุการที่ทำงานเก่งคือ คนที่รู้จักปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์สามารถทำงานได้ถึงแม้ว่าทุกอย่างไม่ได้เป็นดังที่หวัง

2.3.3 คุณสมบัติส่วนบุคคล

1) มีบุคลิกภาพดี บุคลิกภาพเป็นด่านแรกของการเป็นเลขานุการที่ดี ถ้ามีบุคลิกภาพที่ดีจะได้กำไรไปแล้วครึ่งหนึ่ง การมีบุคลิกภาพดีนั้นรวมไปถึงการมีรสนิยมในการแต่งกาย การมีมารยาทงาม การเดินให้เรียบร้อยมีสง่า การยืน การนั่ง การพูด โดยเฉพาะการพูดทางโทรศัพท์ควรระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะผู้รับสายอาจตัดสินด้วยคำพูด จึงทำให้เกิดการเข้าใจผิดพลาดได้

2) เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหารต่อ องค์กร และต่อตนเองเพราะเลขานุการต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารตลอดเวลา ถ้าไม่มีความเลื่อมใสในตัวผู้บริหารจะทำงานกันไม่ได้ดี

3) มีความสามารถในการวิเคราะห์ เนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้นมาก ซึ่งต้องใช้ความสามารถ ความชำนาญมาก จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์งาน รายงานสถานการณ์ต่าง ๆ

4) เคลื่อนไหวร่างกายได้คล่องตัว มีพลังกายดี ทำงานได้นานโดยไม่เมื่อยล้า

5) มีศิลปะในการขายหรือกลวิธีในการทำงาน เลขานุการจะต้องคิดอยู่เสมอว่าตนเป็นเสมือนประชาสัมพันธ์ของผู้บริหาร และของบริษัท เมื่อมีโอกาสอันสมควรจะต้องพยายามส่งเสริมผู้บริหารและผลผลิตของบริษัทให้ผู้อื่นรู้จักให้ดีขึ้นทันที

6) เป็นคนมีเหตุผล ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

7) ทำงานเป็นที่ไว้วางใจ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ สะอาด เป็นระเบียบให้ผู้บริหารไว้วางใจและแน่ใจว่างานทุกชิ้นที่มอบหมายให้จะต้องทำสำเร็จด้วยดี ควรทำให้สำเร็จไม่ละทิ้งงานถึงแม้ว่าจะต้องอยู่เกินเวลาปกติ

8) มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือ องค์กรและควรทำความเข้าใจนโยบายในการทำงานขององค์กร

9) ตื่นตัวทันต่อทุกเหตุการณ์ มองการณ์ไกล สนใจเรื่องงานและความรู้ทั่วไป เลขานุการควรมีความรอบรู้ในวิชาอื่น ๆ เช่น จิตวิทยา สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ศิลปะ และวรรณคดี ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ หรือแม้กระทั่งการบัญชีเบื้องต้น พื้นฐานความรู้ทั่วไปช่วยให้เลขานุการมีความรู้กว้างขวาง ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการประกอบอาชีพ

10) รู้จักเคารพยำเกรงต่อผู้ที่ควรเคารพ

11) มีทักษะการสื่อสารระดับใช้งานได้เป็นอย่างดี ทั้งด้านการเขียนการอ่านและการพูด

12) หน้าตาสดชื่นเบิกบาน มีชีวิตชีวา รู้จักแต่งหน้าแต่พองามเหมาะสมตามกาลเทศะ ทำให้ผู้พบเห็นพลอยมีความสุขไปด้วย ถึงแม้ว่าจะมีงานมากเพียงใดก็ยังสดชื่น

13) มีความสามารถในด้านการใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี อย่างน้อย 2 ภาษาคือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

14) มีความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติ เช่น คอมพิวเตอร์โทรสาร ฯลฯ

15) รู้จักเคารพยำเกรงต่อผู้ที่ควรเคารพ รับฟังคำกล่าว ตีชม คำวิพากษ์วิจารณ์ และคำแนะนำของผู้อื่น

ประไพ งามแดน (2549 อ้างจาก ศรีสุตา สันธิโยธิน, 2539) งานเลขานุการเป็นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งในองค์กร ซึ่งเป็นผู้ช่วยที่ทำให้ผู้บริหารประสบความสำเร็จเป็นคู่คิด และช่วยแนะนำให้นายจ้างตัดสินใจงานบางอย่างได้ เลขานุการเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับผู้บริหาร เป็นผู้รู้ความลับของสำนักงาน รู้ใจนายจ้าง รู้งานสารพัด โอกาสของเลขานุการในการเลื่อนตำแหน่งหรือการเพิ่มรายได้จึงมีมากกว่าผู้ร่วมงานตำแหน่งอื่นๆถ้าเลขานุการมีคุณสมบัติที่เพียบพร้อมและเหมาะสม เลขานุการที่มีความสามารถและนายจ้างไว้วางใจไว้มักได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนเมื่อนายจ้างมีธุระหรือไม่อาจปฏิบัติงานได้ ที่จริงเรื่องความก้าวหน้าของเลขานุการนั้นต้องอาศัยความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมในการเตรียมตัวของเขานั่นเอง ความพร้อมของเลขานุการที่ควรมีประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) การเตรียมความรู้ ซึ่งหมายถึงการได้ศึกษาและฝึกมาอย่างดีเกี่ยวกับงานเลขานุการ เช่น การใช้เครื่องทุ่นแรงต่าง ๆ อาทิ เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องอัดสำเนา เครื่องจักรลงบัญชี เครื่องคำนวณเลข เครื่องจำหน่ายของจดหมาย เครื่องส่งงาน ฯลฯ นอกจากนั้นยังต้องมีความรู้ที่ดีเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารทุกชนิด การไปรษณีย์ การโต้ตอบจดหมายจิตวิทยา การสมาคม การเป็นผู้นำ ปัจจุบันงานการประชาสัมพันธ์มักจะเป็นงานที่เลขานุการควรรู้ด้วยเช่นเดียวกัน

2) การเตรียมร่างกายให้พร้อม มีคำกล่าวกันจนเป็นที่ยอมรับว่า “จิตใจที่แจ่มใสอยู่ในเรือนร่างที่สมบูรณ์” (A sound mind in a sound body) เนื่องจากเลขานุการต้องติดต่อใกล้ชิดกับคนทั่ว ๆ ไปทุกองค์กร และทุกระดับชั้น แม้แต่ในสำนักงานของเขา บุคลิกภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญโดยเริ่มตั้งแต่การรักษาสุขภาพทรวดทรง การรู้จักการแต่งกายให้เหมาะสมกับสถานการณ์แม้กระทั่งคำพูดและน้ำเสียงก็เป็นเรื่องสำคัญ

3) การเตรียมใจเพื่องานอาชีพ เนื่องจากอาชีพเลขานุการเป็นงานที่ยุ่งยากมาก เวลาและสถานที่ที่ปฏิบัติงานจึงไม่ใช่เรื่องจำเป็น บางครั้งต้องทำงานนอกสำนักงาน ซึ่งอาจเกินเวลาปฏิบัติงานปกติ เลขานุการต้องอดทน และจำยอม ต้องสร้างความรักในอาชีพ และเสียสละเพื่องานอาชีพของตน เมื่อพบปัญหาไม่ควรท้อแท้ต้องร่าเริงแจ่มใสยอมรับและพร้อมแก้ปัญหาจึงจะเป็นที่ชื่นชอบของผู้บังคับบัญชา

4) รักความก้าวหน้า เลขานุการต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ เป็นนักคิดและนักค้นคว้าหาประสบการณ์เพิ่มเติมอยู่เสมอมิได้ขาด เรียนรู้จิตวิทยา ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ปรับปรุงตนเองให้เป็นคนรักการอ่าน รักความก้าวหน้า และเป็นคนทันสมัย ทันเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

5) ฝึกตนให้เป็นนักสังเกต เพราะคนเรามีความแตกต่างกันในทุก ๆ เรื่อง ไม่ใช่เพียงความสามารถที่จะทำเพียงอย่างเดียว พฤติกรรมที่แสดงออกเกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐานของแรงจูงใจ การรู้จักสังเกตเปรียบเทียบ หรืออาศัยเหตุการณ์ทำนองเดียวกันหรือใกล้เคียงกันเป็นข้อกำหนดเปรียบเทียบ เพื่อแก้ไขปัญหาก็เป็นอีกทางหนึ่งที่มีอาชีพเลขานุการควรยึดถือเป็นหลักปฏิบัติ

6) ดังนั้น เลขานุการที่ดี จะต้องพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะตามที่ผู้บริหารต้องการ เนื่องจากผู้บริหารแต่ละคนมีความต้องการต่างกัน เลขานุการจะต้องเรียนรู้นิสัยส่วนตัวผู้บริหาร

ศึกษาวิธีการทำงานของผู้บริหาร รวมทั้งแสวงหาความรู้ด้านงานเลขานุการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการในหน้าที่ เพื่อยกระดับคุณภาพการทำงานให้เป็นตามความต้องการของผู้บริหาร

2.3.4 จรรยาบรรณของเลขานุการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้อธิบายความหมายของจรรยาบรรณ ไว้ว่า จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554, 2561 : ออนไลน์)

ดังนั้นในการประกอบอาชีพทุกอาชีพไม่ว่าจะเป็นอาชีพใด ผู้ประกอบอาชีพจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณ เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงานอันจะช่วยให้สังคมมีความมั่นคง และทุกสาขาอาชีพจำเป็นต้องมีกฎหมายเพื่อควบคุมให้เกิดความยุติธรรมในสังคม และถ้าทุกฝ่ายปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดก็จะทำให้ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมลดลง (จรรยาบรรณของเลขานุการ, 2561 : ออนไลน์)

จรรยาบรรณของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ ที่ยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

- 1) ปฏิบัติตนตามกฎหมายและระเบียบขององค์การด้วยความรักดีและจริงใจ และไม่ทำลายภาพพจน์หรือชื่อเสียงขององค์การ
- 2) ดำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์อันสูงสุดต่อตนเองและต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
- 3) มีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4) ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการ ประสบการณ์และการฝึกฝนด้านงานเลขานุการ การจัดการ รวมทั้งหาทางเพิ่มพูนความสามารถและความเข้าใจในวิชาชีพเลขานุการ โดยการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารแก่กันและกัน
- 5) ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์การ และภายนอกองค์การเท่าที่เห็นสมควร
- 6) รักษาความลับของงานในหน้าที่ไว้อย่างเข้มงวดและจะไม่ใช้ความลับนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรือในลักษณะที่จะก่อความเสียหายต่อองค์การที่ตนทำงานอยู่ หรือองค์การที่เคยทำงานมาแล้ว
- 7) คำนึงถึงความต้องและปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชาและในฐานะผู้นำ จึงทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี
- 8) ไม่ให้ข่าวหรือแฉเรื่องราวใด ๆ เกี่ยวกับงานของตนไม่ให้ความกระจ่างแจ้งกับผู้อื่นก่อนถึงเวลาอันสมควร ถึงแม้จะเป็นอำนาจและขอบเขตที่ตนสามารถพูดได้ก็ตาม
- 9) ไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพของเลขานุการ หรือให้ร้ายทำลายศักดิ์ศรีงานอาชีพของตน
- 10) มีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพอื่น ๆ

2.4 บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ

2.4.1 บทบาทของเลขานุการ

บทบาท ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Role ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า "การทำทำตามบท, การร่ำตามบท, โดยปริยายหมายความว่า การทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู" (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554, 2561 : ออนไลน์) ส่วน สมเดช สิทธิพงศ์พิทยา (2523 : 13) ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า แบบแผนของพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับอำนาจหน้าที่และสิทธิ ซึ่งผูกพันอยู่กับสถานภาพหรือฐานะตำแหน่งทางสังคม โดยสังคมจะกำหนดหรือคาดหวังบทบาทของบุคคลในแต่ละสถานภาพหรือฐานะตำแหน่งไว้เพื่อให้ผู้ดำรงอยู่ในสถานภาพหรือตำแหน่ง นั้น ๆ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป ทิพวรรณ เควางกูร (2531 : 15) ได้กล่าวว่า บทบาทคือ แบบแผนของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของแต่ละบุคคล คือ ผลที่ได้จากตำแหน่งทางสังคมของเขานั้นเอง

(“ วิชาการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ.” 2561 : ออนไลน์) บทบาทเลขานุการมีมากมายและกว้างขวาง ขึ้นอยู่กับลักษณะของหน่วยงาน และผู้บริหาร รวมถึงความสามารถของเลขานุการเอง ขอบข่ายงานในหน้าที่ของเลขานุการ มีทั้งงานประจำ งานอำนวยความสะดวก ส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาและงานสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร เลขานุการควรมีคุณสมบัติ คือ มีคุณวุฒิทางการศึกษาและมีความรู้ที่เหมาะสม มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีพื้นฐานความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับงานบริหาร มีบุคลิกลักษณะ อุปนิสัย และกิจนิสัยในการทำงานที่ดี เพราะจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพของตน

ดังนั้นเลขานุการจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติหลายประการ ต้องพัฒนาคุณภาพการทำงาน ตลอดจนศึกษาวิธีการทำงานและความต้องการของเจ้านาย เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามความคาดหวัง (Meet Expectation) (อุษณีย์ ตูลาบดี. 2545 : 22-25) ได้ให้ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณสมบัติของเลขานุการไว้ ดังนี้

- 1) มีความรอบรู้ถึงความรับผิดชอบ และกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหารทั้งภายในและนอกองค์กร เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและวิธีของผู้บริหารในการที่จะทำงานเหล่านั้นให้ประสบผลสำเร็จ
- 2) มีความสามารถที่จะดูแลรับผิดชอบงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารได้อย่างเรียบร้อย แม้เมื่อผู้บริหารไม่อยู่ เช่น ในช่วงที่ผู้บริหารพักร้อนหรือเดินทางไปต่างประเทศ
- 3) เป็นผู้ที่มีการทำงานอย่างเป็นแบบแผน รู้จักลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในการทำงาน นอกจากนี้ยังรู้จักใช้ความคิดริเริ่มที่ดีในการทำงาน
- 4) รู้จักแยกแยะงานบางอย่างออกมาปฏิบัติเสียเอง เพื่อแบ่งเบาภาระให้ผู้บริหารโดยพยายามทำงานในฐานะผู้ช่วยที่ดีที่สุดให้แก่ผู้บริหาร
- 5) สามารถเข้าใจคำอธิบายของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว และรับไปดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย รู้จักติดตามผลงานในแต่ละขั้นตอน โดยไม่ต้องให้ผู้บริหารมาเตือนหรือถามบ่อย ๆ
- 6) สามารถบริหารเวลาของตนเองและของผู้บริหารได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะช่วยจัดตารางเวลาให้แก่ผู้บริหารในการนัดหมายต่าง ๆ รวมทั้งช่วยเตือนความจำให้แก่ผู้บริหาร

7) รู้จักใช้วิจารณ์ญาณ และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สามารถตอบหรืออธิบายรายละเอียดของงานได้โดยไม่ต้องผ่านผู้บริหาร ซึ่งในบางครั้งก็อาจช่วยแก้ปัญหาบางเรื่องให้แก่ผู้บริหารได้ด้วย

8) แสดงให้เห็นว่าเราเป็นแหล่งข้อมูลให้แก่ผู้อื่นได้ สามารถตอบหรืออธิบายรายละเอียดของงานได้โดยไม่ต้องเข้าไปรบกวนถ้าไม่จำเป็น

9) แสดงความเป็นผู้มีน้ำใจ รู้จักช่วยเหลือ ให้ความเคารพและยกย่องผู้ร่วมงานในที่ทำงานของผู้บริหาร รวมถึงแขกและผู้มาติดต่อกับผู้บริหารด้วย

10) มีการบริหารงานเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดเก็บเอกสาร ที่ผ่านเข้ามาให้ผู้บริหารได้ เสร็จอย่างรวดเร็วและเรียบร้อย รู้จักศิลปะในการจัดเก็บเอกสาร หรือโครงการที่มาค้างอยู่บนโต๊ะผู้บริหารนาน ๆ ให้เร่งผ่านไปได้ และต้องรับผิดชอบตามหาข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริหารต้องการมาเสนอให้ได้

11) เชี่ยวชาญในงานเลขานุการพื้นฐาน อาทิ งานจัดแฟ้ม งานพิมพ์ เทคนิคการรับโทรศัพท์ เป็นต้น งานเหล่านี้ต้องสามารถทำได้อย่างไม่มีข้อตำหนิเลย

12) รู้จักการแสดงออกอย่างสงบ เมื่ออยู่ในวิกฤตการณ์ เยือกเย็น เมื่อตกอยู่ในภาวะตึงเครียด เช่น ผู้บริหารอารมณ์เสียว่าหรืออยู่ในอารมณ์ไม่ดี ก็สามารถรับฟังได้อย่างสงบและทำงานต่อไปเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น

13) มีความซื่อสัตย์ภักดีต่อผู้บริหารอย่างแท้จริง เพื่อที่ว่าผู้บริหารจะได้มั่นใจและไว้วางใจเต็มที่ในเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นความลับ

14) ถ้าเป็นไปได้ควรมีความสนใจใฝ่หาความรู้อย่างกว้างขวาง และรู้จักนำเรื่องราวในสิ่งพิมพ์ที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวกับงานของผู้บริหารซึ่งผู้บริหารกำลังสนใจมาให้เสมอ ๆ

15) รู้จักหาข้อเท็จจริงและข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาเรียนให้ผู้บริหารทราบซึ่งข่าวหรือข้อมูลบางเรื่องก็เป็นเรื่องยาก หรือไม่สู้ดีนักหรือแม้แต่เป็นไปไม่ได้เลยที่ผู้บริหารจะไปสืบหาเอง

16) สนใจที่จะเข้าร่วมโครงการอบรมต่าง ๆ ที่จะช่วยพัฒนาตัวเอง ถ้าทำได้ควรเข้าอบรมการจัดการ เพื่อที่จะได้สามารถเข้ามามีส่วนช่วยในงานสำคัญ ๆ ของผู้บริหารได้มากขึ้น

17) มีการแสดงออกที่ดีทั้งในการพูดและการเขียน สามารถอธิบายอะไร ๆ ได้สั้น ๆ และเป็นที่น่าสนใจ ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายที่แน่นอน และการปฏิบัติงานรวมทั้งเรื่องที่ผู้บริหารจะสื่อสารกับคนอื่น ๆ นั่นคือ มีความเข้าใจในความคิดอ่านของผู้บริหาร

18) เต็มใจที่จะทำงานต่าง ๆ (แม้จะเลยเวลาทำงานไปแล้ว) ของผู้บริหารให้เสร็จสมบูรณ์โดยไม่ต้องให้ผู้บริหารขอร้อง

19) มีความสามารถในการสั่งงาน มอบหมายและเสนองานให้คนอื่น ๆ ได้อย่างมีหลักการสามารถฝึกสอนคนอื่น ๆ ได้ถ้าจำเป็น

20) สามารถดูแลบริหารงานประจำวัน และโครงการต่าง ๆ ได้ โดยที่ผู้บริหารไม่ต้องคอยสั่งคอยตาม

21) จัดทำรายงานต่าง ๆ ในไดอารี่ของผู้บริหารได้ทันเหตุการณ์เสมอ

22) สามารถทำวิจัยง่าย ๆ รวบรวมข้อมูลและเขียนร่างข้างต้นคร่าว ๆ มาให้ผู้บริหารพิจารณา

2.4.2 ภาระงานของเลขานุการ

ในฐานะที่เลขานุการทำงานเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงาน วิเคราะห์งานเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ จะต้องศึกษาและกรองงานก่อนนำเสนอผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย และผู้บริหารที่ทำงานอย่างนักบริหารมีอาชีพนั้น ย่อมจะต้องมีผู้ช่วยงานการบริหาร เพื่อแบ่งเบาภาระ ซึ่งหากไม่มีผู้ทำหน้าที่ดังกล่าว เลขานุการเป็นบุคคลที่ผู้บริหารคาดหวังให้ทำหน้าที่ดังต่อไปนี้ (กัญญารัตน์ บุตรพินธ์ 2549 : 28)

1) ช่วยในการจัดทำงานขึ้นต้น เลขานุการควรเป็นผู้มีความสามารถวางแผนงานและวิเคราะห์งานได้ เพื่อที่จะได้จัดทำแผนงานขึ้นต้นเสนอให้ผู้บริหารได้ตรวจสอบ และจัดทำเอกสารแจกจ่ายให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการประชุม การสัมมนา งานในหน้าที่ประจำวัน หรืองานพิเศษ และงานเร่งด่วนอื่น ๆ

2) ช่วยจัดรูปงาน เป็นงานที่มีลักษณะคล้ายกับการกำหนดวงงานว่า จัดอย่างไร เพียงแต่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบมากขึ้น และมองรูปงานให้กว้างไกล เพื่อจะลงมือทำให้ประสบความสำเร็จ

3) ช่วยในการจัดหาข้อมูล ซึ่งเป็นงานทั่วไปอยู่แล้ว เพียงแต่ในระดับบริหารย่อมต้องการความละเอียดมากขึ้น เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาอย่างรอบคอบ

4) ช่วยในการเตรียมงาน ไม่ว่าจะเป็นงานโทรศัพท์ งานประชุม งานพบปะ การนัดแขก หรือแม้แต่การเดินทางย่อมจะต้องถูกเตรียมไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อความเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว

5) ช่วยติดต่อประสานงาน เลขานุการเป็นบุคคลที่มีโอกาสพบผู้คนมากมาย ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป การติดต่อประสานงานควรทำด้วยความเข้าใจอันดี ซึ่งย่อมจะต้องอาศัยหลักจิตวิทยาช่วย

6) ช่วยในการติดตามงาน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างคล่องตัวและประสบความสำเร็จเลขานุการควรเป็นผู้มีความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ผลการติดตามงานให้ผู้บริหารได้รับความร่วมมือที่ดี ควรให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อด้วยความจริงใจ ซึ่งจะเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีสามารถทำให้ได้ผลกระทบที่ดีกลับมาอีกสถาบัน

7) ช่วยส่งเสริมผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบแบบแผนอย่างราบรื่น ผู้บริหารจะไม่มีเวลามากพอที่จะต้องคิดและติดตามงานต่าง ๆ ดังนั้นจะต้องเป็นหน้าที่ของเลขานุการ เพื่อให้งานกิจกรรมที่สำคัญบรรลุถึงเป้าหมาย และประสบความสำเร็จตามที่ได้คาดหวังไว้

8) ช่วยพิจารณากรองงาน เป็นบทบาทสำคัญมากสำหรับงานเลขานุการในฐานะผู้ช่วยผู้บริหาร งานทุกชิ้นที่จะเสนอ ควรเป็นเรื่องที่สมควรที่สุด

งานในหน้าที่ของเลขานุการ (Job of Professional Secretary) เป็นงานที่ไม่มีขอบเขตกำหนดที่แน่นอนเป็นการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างกว้างไม่สามารถกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ

ชัดเจนได้เหมือนงานอื่น ๆ แต่จะขึ้นอยู่กับลักษณะงานของแต่ละองค์กร ขนาดและลักษณะของธุรกิจ ตำแหน่งของผู้บริหารที่เลขานุการปฏิบัติงาน เช่น เลขานุการของนายก็ต้องรู้จักกฎหมาย เลขานุการของแพทย์ต้องรู้ศัพท์เทคนิค ดังนั้นหากเลขานุการสามารถรับผิดชอบ ทำงานเต็มกำลังความรู้ความสามารถ รู้จักเสียสละเวลาทำงาน ทำให้ผู้บริหารไว้วางใจ ผู้บริหารก็จะกล้ามอบหมายงานที่สำคัญ ๆ ให้ปฏิบัติ ซึ่งหน้าที่เลขานุการโดยทั่วไปมีหน้าที่ปฏิบัติงานดังนี้ (กัญญารัตน์ บุตรพินธ์. 2549 : 29 – 30 ; ประไพ งามแดน 2549 : 51 - 56)

1) ต้อนรับ อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำผู้มาติดต่อ และปฏิบัติกับผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพนุ่มนวล และยังสามารถกลั่นกรองแขกที่จะเข้ามาพบผู้บริหารได้

2) อ่านและจำแนกหนังสือเข้าและหนังสือออก สามารถจัดลำดับความสำคัญของหนังสือก่อนเสนอผู้บริหาร และเมื่อผู้บริหารลงนามหนังสือเรียบร้อยแล้ว เลขานุการต้องสามารถส่งกลับไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

3) จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บริหาร เช่น การนัดหมายเวลาของผู้บริหารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เลขานุการต้องรู้จักจุดประสงค์ ความสำคัญของการนัดหมายแต่ละรายและเวลาแต่ละช่วงของผู้บริหารต้องมีข้อมูลพร้อมที่จะจัดเวลานัดหมายได้เหมาะสม

4) การรับโทรศัพท์ ต้องพูดด้วยความสุภาพ น้ำเสียงแจ่มใสชัดเจน ใช้เวลาในการพูดคุยให้เหมาะสม และต้องจดบันทึกเรื่องราวที่ได้ตกลงกันไว้ทางโทรศัพท์เพื่อป้องกันการหลงลืม และใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง

5) การประชุม เลขานุการมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในทุกขั้นตอนของการประชุม นับตั้งแต่การจัดหาสถานที่ จัดทำเอกสาร ออกจดหมายเชิญ จัดทำวาระการประชุม จดบันทึกการประชุม จัดทำรายงานการประชุม ตลอดจนติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากที่ประชุม

6) จัดเตรียมดูแลเครื่องใช้สำนักงานให้ครบถ้วน สามารถหยิบมาใช้ได้สะดวก

7) จัดเก็บเอกสาร เป็นหน้าที่หลักของเลขานุการ ต้องมีความรู้ในเรื่องการบริหารงานเอกสารระบบจัดเก็บเอกสาร

8) จัดเตรียมการเดินทาง ต้องรับผิดชอบในการจัดเตรียมเอกสารการเดินทาง รวมถึงเอกสารทางธุรกิจให้กับผู้บริหาร

9) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณ ไม่ว่าจะเป็นการพิมพ์หนังสือ การพิมพ์บันทึกข้อความ

10) สามารถใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การรับโทรศัพท์ การต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บริหาร

2.5 ข้อมูลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.5.1 ประวัติมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ให้บริการการศึกษาและผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าให้กับสังคมไทยเป็นระยะเวลายาวนานนับร้อยจากการสถาปนาในนาม “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 ซึ่งเป็นวันที่พระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา พ.ศ. 2518 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้เพื่อผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรี ให้การศึกษาทางด้านอาชีพทั้งระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และประกาศนียบัตรชั้นสูง ทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษาทางด้านวิชาชีพและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และต่อมาในวันที่ 15 กันยายน 2531 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อใหม่ว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล”

สืบเนื่องจากแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสู่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการโดยอิสระและมีคล่องตัวในการบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถานศึกษา ดังนั้นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจึงได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฉบับเดิม และยกร่างเป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลโดยมีการรวมกลุ่มวิทยาเขตจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีจำนวน 9 แห่ง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิบัติทั้งในระดับปริญญาตรี โท และเอก เพื่อรองรับการศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาเป็นหลัก รวมถึงให้โอกาสแก่ผู้จบการศึกษาจากวิทยาลัยชุมชนและการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในการศึกษาต่อวิชาชีพระดับปริญญา ซึ่งต่อมาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชได้ทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาใช้บังคับเป็นกฎหมายตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา

อัตลักษณ์ (Identity) “บัณฑิตนักปฏิบัติมืออาชีพ”

เอกลักษณ์ (Uniqueness) “มหาวิทยาลัยนักปฏิบัติมืออาชีพด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม”

พันธกิจ (Mission)

1. จัดการศึกษาวิชาชีพระดับอุดมศึกษาบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างมีคุณภาพรองรับประเทศไทย 4.0
2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ ส่งเสริมผลิตเชิงพาณิชย์และการถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
3. ให้บริการวิชาการที่มีแนวคิดเชิงสร้างสรรค์แก่ชุมชนและพื้นที่เป้าหมาย เพื่อการมีอาชีพอิสระและพัฒนาอาชีพสู่การเพิ่มศักยภาพและยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน
4. ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ-วัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
5. พัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้าสู่สังคมแห่งการเปลี่ยนแปลงให้สนองต่อยุทธศาสตร์ชาติและสิทธิประโยชน์บนพื้นฐานความสุขและ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ

6. จัดระบบบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและแนวทางการจัดการรายได้เอื้อต่อนโยบายหลักและพึ่งพาตนเอง

2.5.2 หน่วยงานราชการภายในมหาวิทยาลัย

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการงานประชุมสภามหาวิทยาลัย ประสานงานกับมหาวิทยาลัย ในการนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ มติที่ประชุม ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย

สำนักงานอธิการบดี

ทำหน้าที่เป็นหน่วยประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานให้แก่ คณะ วิทยาลัย สถาบัน สำนัก ประกอบด้วย หน่วยงานระดับกอง ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองนโยบาย และแผน กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา กองประชาสัมพันธ์* สำนักจัดการทรัพย์สิน* กองอาคารสถานที่* กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ* และกองกฎหมาย*

หมายเหตุ : *เป็นหน่วยงานที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ

คณะ/วิทยาลัย

เป็นหน่วยงานหลักที่จัดการเรียนการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการกับสังคม ปัจจุบันมี 11 คณะ 1 วิทยาลัย คือ

1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร
3. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
4. คณะบริหารธุรกิจ
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
6. คณะวิศวกรรมศาสตร์
7. คณะศิลปกรรมศาสตร์
8. คณะศิลปศาสตร์
9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์*
10. วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย*
11. คณะพยาบาลศาสตร์**

หมายเหตุ : * เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ

** เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายใน โดยใช้งบประมาณเงินรายได้

สถาบัน/สำนัก

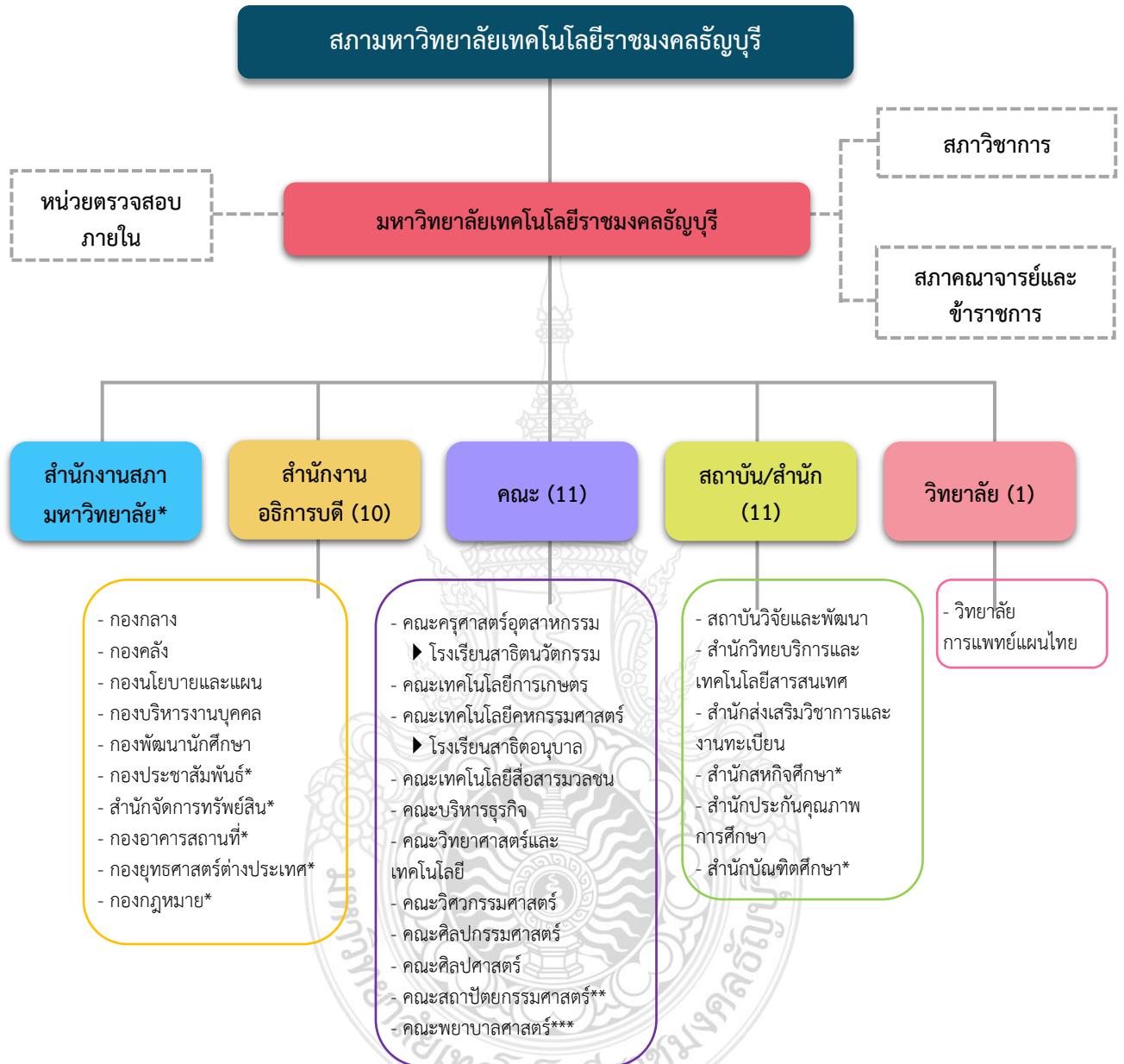
เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการสนับสนุนด้านวิชาการ ศึกษาวิจัย ค้นคว้า ทดลอง และฝึกอบรม 6 หน่วยงาน ดังนี้

1. สถาบันวิจัยและพัฒนา
2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
4. สำนักสหกิจศึกษา*
5. สำนักประกันคุณภาพการศึกษา*
6. สำนักบัณฑิตศึกษา*

หมายเหตุ : เป็นหน่วยงานที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ



โครงสร้างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



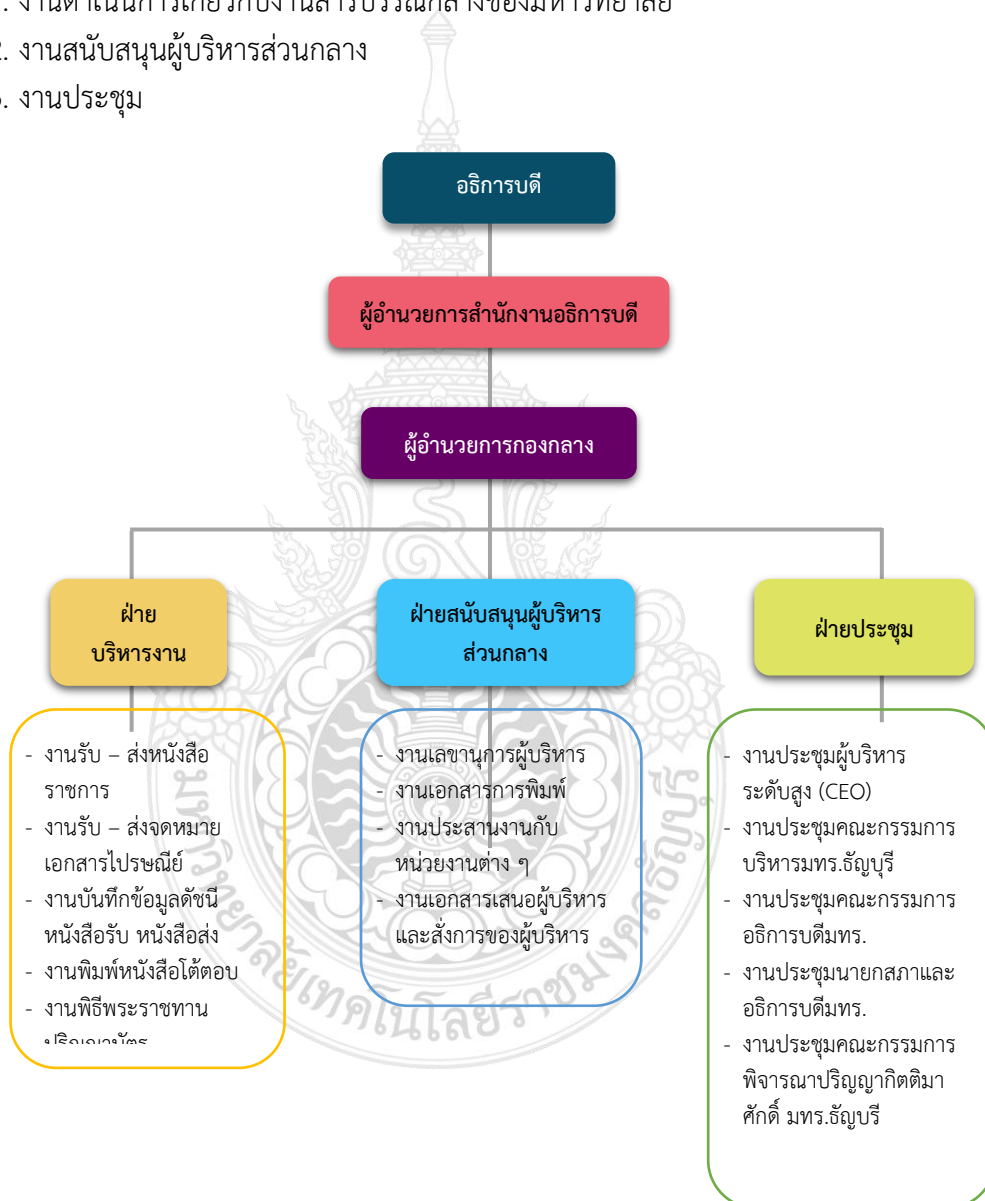
- หมายเหตุ :
- * เป็นหน่วยงานภายในที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ
 - ** เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยฯ
 - *** เป็นส่วนราชการที่ตั้งเป็นการภายใน โดยใช้งบประมาณเงินรายได้
 - โรงเรียนสาธิตนวัตกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานภายใน มทร.ธัญบุรีโดยมีฐานะเทียบเท่าภาควิชา และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

- โรงเรียนสาธิตอนุบาลราชวมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานภายใน มทร.ธัญบุรี และอยู่ภายใต้กำกับดูแลของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

โครงสร้างกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีผู้อำนวยการกองเป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานตามภารกิจ บทบาท หน้าที่ของกองกลาง และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของอธิการบดี โดยมีความรับผิดชอบ ดังนี้

1. งานดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณกลางของมหาวิทยาลัย
2. งานสนับสนุนผู้บริหารส่วนกลาง
3. งานประชุม



2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญารัตน์ บุตรพินธ์ (2549) ศึกษาทัศนคติของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีต่อบทบาทเลขานุการ 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณบดี และรองคณบดี จำนวน 140 คน จำแนกตาม สถาบันที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร อายุ และระดับการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียวและวิธีการของเซฟเฟ้ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เห็นว่าเลขานุการผู้บริหาร มีการปฏิบัติบทบาทในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่ทำงานในสถาบันต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน 4) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารต่างกันมีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้บริหารมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง 5) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน 6) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน 7) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมมีความเหมาะสมสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกัญจน์ (2554) ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ได้มีข้อสรุปดังนี้

1. สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาสมรรถนะเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด และสมรรถนะด้านการบริหาร อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประเภทสมรรถนะ พบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริหารที่ดี การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การควบคุมตนเอง การคิดวิเคราะห์ อยู่ในระดับมากที่สุด การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การทำงานเป็นทีม การมีวิสัยทัศน์ ความเป็นผู้นำ การดำเนินการเชิงรุก การคิดเชิงกลยุทธ์ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การพัฒนาศักยภาพคน อยู่ในระดับมาก

2. ระดับความเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความเห็นด้วยเป็นรายข้อ พบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมายโดยการศึกษาแสวงความรู้จากงานที่ปฏิบัติและฝึกทักษะด้านต่าง ๆ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม

และจริยธรรมโดยการปลูกฝังจิตสำนึกให้เป็นผู้ที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การพัฒนา ศักยภาพคนโดยการจัดทำแผนพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบ ให้เรียนรู้หลักจิตวิทยามนุษย์ อยู่ในระดับ มากที่สุด บริการที่ดีโดยการส่งมอบเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิด การส่งเสริมความเชี่ยวชาญใน งานอาชีพโดยการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาตนเองทั้งทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ ในสายวิชาชีพและ ฝึกการจัดทำแผนปฏิบัติงาน และเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ฝึกการทำงานเป็นทีมโดยการจัดสรรงาน กลุ่มร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิด ประสบการณ์การทำงานเชื่อมโยงงานด้านอื่น ๆ วิสัยทัศน์ ส่งเสริมให้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้นและเข้ารับการอบรมเรื่องการวางแผนกลยุทธ์ของงาน ความเป็นผู้นำ โดยฝึกให้มีความกล้าและมอบหมายงานที่ต้องใช้การตัดสินใจ การควบคุมตนเองโดยการฝึกสมาธิ ฝึก การวิปัสสนา ให้ยึดมั่นถือมั่นในคุณธรรมและฝึกให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น การดำเนินการเชิงรุกโดยฝึก การช่างสังเกตการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ต่าง ๆ กระตุ้นเพื่อให้แสดงความคิดเห็นและฝึก การวางแผนการทำงาน มีความคิดเชิงกลยุทธ์โดยให้ศึกษาและจดจำโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ ตลอดจนอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยให้ได้ คิดวิเคราะห์งานโดยการให้ศึกษาแผนงานอย่างละเอียด และให้วิเคราะห์ job description เข้าใจองค์กร และระบบราชการโดยเข้าปฐมนิเทศกับมหาวิทยาลัย ให้ศึกษาค้นคว้าเรียนรู้วัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก

อำนาจพร ยูภานิช (2555) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการของพนักงาน สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยผลการวิจัย พบว่า

1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการของ พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อย คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการบริหารงาน ทั่วไป

2) การเปรียบเทียบผู้ปฏิบัติงานเลขานุการของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ใน การทำงาน จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชาย และเพศหญิงมี ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล จำแนกตามอายุ พบว่า มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป จำแนกตามสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพโสดและสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการงานทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ข้อมูลข่าวสาร

จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันแต่ไม่มีความแตกต่าง

ศศิธร จิมากรณ์ (2556) ศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สมรรถนะหลักของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม 2) ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม 3) อิทธิพลสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม จากประชากรที่เป็นผู้บริหาร จำนวน 84 คน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งพบว่าผลการศึกษาด้านการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ด้านจิตสำนึกด้านการให้บริการ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านความทันเวลา เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมรรถนะหลักมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ได้ร้อยละ 67.9 ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ จิตสำนึกด้านการให้บริการ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนตัวแปรคุณธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05

ศรัณพ์พัชร ไม้พูล (2559) ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา และประเภทตำแหน่ง ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น บุคลากรในเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ แยกได้ คือ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำพนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 207 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .96 แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และในการทดสอบสมมติฐานใช้ t -test (Independent Samples t -test) และ F -test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูง คือ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมการทำงานเป็นทีม การบริการเป็นเลิศ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ตามลำดับ 2) ผลการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มี เพศ

วุฒิการศึกษา และประเภทตำแหน่ง ต่างกันพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนงานที่สังกัด ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ ควรปฏิบัติงานบนพื้นฐานที่เกินมาตรฐานที่มีอยู่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากได้ดี และปฏิบัติงานที่ทำทลายความสามารถได้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม คือ ควรอุทิศเวลาให้การปฏิบัติภารกิจหลักของหน่วยงานให้บรรลุผล ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน คือ ควรศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่ม เช่น ศึกษาต่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จาการอบรม สัมมนา สามารถเข้าใจระบบภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ ด้านการบริการเป็นเลิศ คือ ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน เปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง มีการให้บริการนอกสถานที่ในแต่ละชุมชน และด้านการทำงานเป็นทีม คือ ควรมีการช่วยประสาน รอยร้าวแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน
เลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย/สำนัก/กอง รวม 41 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจาก
ประชากรมีจำนวนน้อย

3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

3.2.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา บทความ สิ่งตีพิมพ์ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
และแผนพัฒนารายบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากนั้นรวบรวมประมวล
ความรู้และข้อมูลที่ได้ศึกษา เพื่อกำหนดกรอบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 2 สมรรถนะ คือ

สมรรถนะหลักขององค์กร 6 ด้าน

- 1) รักร่องค์กรและหน้าที่
- 2) พัฒนาตนเอง
- 3) เป็นมืออาชีพ
- 4) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์
- 5) ทำงานเป็นทีม
- 6) จิตสาธารณะ

สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4 ด้าน

- 1) การคิดวิเคราะห์
- 2) การสืบเสาะหาข้อมูล
- 3) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
- 4) ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

3.2.2 จัดทำแบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้แสดงความคิดเห็นเรื่องสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ซึ่งสร้างจากกรอบสมรรถนะจากข้อ 1

3.2.3 นำข้อมูลจากข้อ 2 มารวบรวมสรุป และ สร้างแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3.2.4 ส่งแบบสอบถามชุดที่ 2 ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้เทคนิค IOC ทั้งนี้ค่า IOC ของแบบสอบถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.6

3.2.5 นำข้อมูลจากข้อ 4 สร้างเป็นแบบสอบถาม ชุดที่ 3 (ฉบับสมบูรณ์) โดยปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาและเนื้อหาให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ที่ให้แสดงความคิดเห็นเรื่องสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ

ฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างจากข้อสรุปของแบบสอบถามฉบับที่ 1 โดยแสดงเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert's five rating scale) แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำนวน 47 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 สมรรถนะ คือ สมรรถนะหลักขององค์กร 29 ข้อ และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 18 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน (5 – Point Likert Scale) ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ต้องการให้เลขานุการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ต้องการให้เลขานุการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ต้องการให้เลขานุการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ต้องการให้เลขานุการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ต้องการให้เลขานุการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ต้องการให้เลขานุการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ต้องการให้เลขานุการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ต้องการให้เลขาธิการมีสมรรถนะ
ในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ต้องการให้เลขาธิการมีสมรรถนะ
ในการปฏิบัติงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ต้องการให้เลขาธิการมีสมรรถนะ
ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน
เลขาธิการที่เป็นคำถามแบบปลายเปิด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

3.4.1 ทำบันทึกข้อความออกจากผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และส่งไปยัง
ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลงานวิจัย

3.4.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้แบบสอบถาม 2 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการส่งและเก็บ
แบบสอบถามด้วยตนเองทั้ง 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ที่ให้แสดงความคิดเห็นเรื่องสมรรถนะ
ของผู้ปฏิบัติงานเลขาธิการ (เริ่มส่งแบบสอบถามวันที่ 31 สิงหาคม 2561 และได้แบบสอบถาม
กลับคืนมาภายในวันที่ 30 กันยายน 2561)

ฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของ
ผู้ปฏิบัติงานเลขาธิการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างจากข้อสรุปของ
แบบสอบถามฉบับที่ 1 และส่งให้ประชากรกลุ่มเดิมเป็นผู้ตอบ (เริ่มส่งแบบสอบถามวันที่ 17 ตุลาคม
2561 และได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบทั้ง 41 ชุด ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2561)

3.4.3 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์คำตอบจากแบบสอบถามฉบับที่ 2 เพื่อหาค่าคะแนน
เฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mu) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sigma)
วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation
Coefficient) ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม t – test
(Independent Simple Test) กับ และคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป f – test
(One- Way Anova) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบแบบ LSD
(Least Significant Difference)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1) เพื่อวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์สมรรถนะหลักและสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ตัวแปรตาม) โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

3.5.2 สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) แบบอ้างอิงพารามิเตอร์ (Parametric statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติเลขานุการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

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

2) การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติเลขานุการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามกลุ่ม อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ใช้ f-test (One- Way Anova) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบแบบ LSD (Least Significant Difference)



บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย เรื่อง “ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดที่สอบถามทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และนำมาสรุปเป็นข้อมูลวิเคราะห์เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับในชุดที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำเสนอเป็น 5 ตอน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One - Way Anova ซึ่งผู้วิจัยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยการทำการทดสอบแบบ LSD (Least Significant Difference)

4.5 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ แทนความหมายดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
f	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ f (f-distribution)
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

(n = 41)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) เพศ		
ชาย	24	58.5
หญิง	17	41.5
รวม	41	100
2) อายุ		
30 – 40 ปี	1	2.4
41 – 50 ปี	17	41.5
51 – 60 ปี	16	39.0
61 – 70 ปี	6	14.6
71 ปีขึ้นไป	1	2.4
รวม	41	100
3) ระดับตำแหน่ง		
อธิการบดี	1	2.4
รองอธิการบดี	8	19.5
ผู้ช่วยอธิการบดี	7	17.1
คณบดี	11	26.8
ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/วิทยาลัย	14	34.1
หัวหน้า/ผู้จัดการ/อื่นๆ	-	-
รวม	41	100
4) ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง		
น้อยกว่า 1 ปี	12	29.3
1 – 4 ปี	18	43.9
5 – 8 ปี	11	26.8
รวม	41	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 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 อยู่ในระดับตำแหน่ง ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/วิทยาลัย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมา ระดับตำแหน่ง คณบดี 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 รองลงมาดำรงตำแหน่ง น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ระหว่าง 5 – 8 ปี จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 26.8 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 2 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 2 พบว่า ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 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 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยภาพรวม ประเภทสมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) รักษองค์กรและหน้าที่	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 3 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม ประเภทสมรรถนะหลัก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ประเภท โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ รักษองค์กรและหน้าที่ ($\bar{X} = 4.68$, 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 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยภาพรวม 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 4 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ประเภท และระดับมาก 1 ประเภท โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ($\bar{X} = 4.67$, 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)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านร้งองค์กรและหน้าที่

ด้านร้งองค์กรและหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) ทำงานในหน้าที่ได้ถูกต้อง เป็นระบบ แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.95	0.22	มากที่สุด
2) มีความมานะ อุตทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน	4.61	0.49	มากที่สุด
3) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด	4.76	0.43	มากที่สุด
4) รักษาภาพลักษณ์และเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย	4.61	0.54	มากที่สุด
5) อุทิศเวลาให้กับการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน	4.46	0.60	มาก
รวม	4.68	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านร้งองค์กรและหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ทำงานในหน้าที่ได้ถูกต้อง เป็นระบบ แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.22) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.43) รักษาภาพลักษณ์และเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.54) มีความมานะ อุตทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49) อุทิศเวลาให้กับการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.60)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านพัฒนาตนเอง

ด้านพัฒนาตนเอง	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) หมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น เช่น ศึกษาภาษาอังกฤษสำหรับงานเลขานุการ เข้าร่วมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน	4.51	0.51	มากที่สุด
2) พัฒนาและปรับตัวเข้าสู่การทำงานในสังคม 4.0	4.37	0.54	มาก
3) สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหาร และสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.63	0.49	มากที่สุด
4) นำความรู้ที่มีอยู่มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ สูงสุด	4.68	0.47	มากที่สุด
5) สามารถวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง และนำมาพัฒนาตนเองได้	4.44	0.55	มาก
รวม	4.53	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อและระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ นำความรู้ที่มีอยู่มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ สูงสุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.47) สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหาร และสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.49) หมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น เช่น ศึกษาภาษาอังกฤษสำหรับงานเลขานุการ เข้าร่วมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.51) สามารถวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง และนำมาพัฒนาตนเองได้ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.55) พัฒนาและปรับตัวเข้าสู่การทำงานในสังคม 4.0 ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านเป็นมืออาชีพ

ด้านเป็นมืออาชีพ	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) มีการทำงานอย่างเป็นระบบ	4.80	0.40	มากที่สุด
2) มีมารยาท และ บุคลิกภาพที่ดี	4.63	0.49	มากที่สุด
3) มีความรู้ในเรื่องงานเอกสารเป็นอย่างดี	4.59	0.50	มากที่สุด
4) สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้และมีทัศนคติในเชิงบวก	4.71	0.46	มากที่สุด
5) มีความสามารถในการทำงานที่ยากและท้าทาย	4.32	0.61	มาก
รวม	4.61	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านเป็นมืออาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อและระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.47) สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้และมีทัศนคติในเชิงบวก ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40) มีมารยาท และ บุคลิกภาพที่ดี ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.49) มีความรู้ในเรื่องงานเอกสารเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.50) มีความสามารถในการทำงานที่ยากและท้าทาย ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.61)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านสื่อสารอย่างสร้างสรรค์

ด้านสื่อสารอย่างสร้างสรรค์	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) พุดจาไพเราะสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.78	0.42	มากที่สุด
2) มีทักษะในการประสานงานและเจรจาต่อรอง	4.51	0.60	มากที่สุด
3) สามารถแนะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ให้กับผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดี	4.44	0.63	มาก
4) สามารถเข้าใจคำอธิบายของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว และรับไปดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย	4.61	0.54	มากที่สุด
5) มีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สามารถนำมาตอบหรืออธิบายรายละเอียดของงานได้	4.41	0.63	มาก
รวม	4.55	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านสื่อสารอย่างสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ พุดจาไพเราะสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.42) สามารถเข้าใจคำอธิบายของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว และรับไปดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.63) มีทักษะในการประสานงานและเจรจาต่อรอง ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.60) สามารถแนะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ให้กับผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.63) มีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สามารถนำมาตอบหรืออธิบายรายละเอียดของงานได้ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.63)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านทำงานเป็นทีม

ด้านทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) รู้จักรับฟังความเห็นของผู้อื่น และเป็นผู้ฟังที่ดี	4.51	0.55	มากที่สุด
2) เข้าใจบทบาทหน้าที่ขั้นตอนการทำงานของตนเอง และของเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นอย่างดี	4.56	0.59	มากที่สุด
3) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี	4.71	0.51	มากที่สุด
4) มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.63	0.58	มากที่สุด
5) สามารถเป็นผู้นำ และ ผู้ตามที่ดี	4.22	0.52	มาก
รวม	4.53	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านสื่อสารอย่างสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.51) มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.58) เข้าใจบทบาทหน้าที่ขั้นตอนการทำงานของตนเอง และของเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.59) รู้จักรับฟังความเห็นของผู้อื่น และเป็นผู้ฟังที่ดี ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55) สามารถเป็นผู้นำ และ ผู้ตามที่ดี ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านจิตสาธารณะ

ด้านจิตสาธารณะ	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) แสดงความเป็นผู้มีน้ำใจ รู้จักช่วยเหลือ ให้ความเคารพผู้ร่วมงาน และผู้ที่มาติดต่อราชการ	4.56	0.55	มากที่สุด
2) เต็มใจที่จะทำงานต่าง ๆ ของผู้บริหารให้เสร็จสมบูรณ์	4.73	0.45	มากที่สุด
3) มีจิตอาสาช่วยงานกิจกรรมการงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน และยินดีที่จะรับมอบงานที่ไม่ใช่งานประจำของตนเอง	4.34	0.57	มาก
4) มีความเสียสละเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว เคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบ	4.49	0.60	มาก
รวม	4.53	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลัก ด้านจิตสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อและระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เต็มใจที่จะทำงานต่าง ๆ ของผู้บริหารให้เสร็จสมบูรณ์ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.50) แสดงความเป็นผู้มีน้ำใจ รู้จักช่วยเหลือ ให้ความเคารพผู้ร่วมงาน และผู้ที่มาติดต่อราชการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.55) มีความเสียสละเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว เคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.60) มีจิตอาสาช่วยงานกิจกรรมการงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน และยินดีที่จะรับมอบงานที่ไม่ใช่งานประจำของตนเอง ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.57)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการคิดวิเคราะห์

ด้านการคิดวิเคราะห์	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) มีทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ	4.54	0.50	มากที่สุด
2) ทำงานอย่างเป็นแบบแผน รู้จักลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในเสนอเอกสาร	4.71	0.46	มากที่สุด
3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เสนอความคิดใหม่ๆ ประกอบการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร	4.41	0.63	มาก
4) มีไหวพริบปฏิภาณ รับมือ และ แก้ไขเฉพาะหน้าได้ดี	4.51	0.55	มากที่สุด

ด้านการคิดวิเคราะห์	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
5) สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้อย่างละเอียด มีความสามารถในการตีความงานเอกสาร	4.37	0.54	มาก
รวม	4.51	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการคิดวิเคราะห์ที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ทำงานอย่างเป็นแบบแผน รู้จักลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในเสนอเอกสาร ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.46) มีทักษะการคิดอย่างมีวิจรรย์ญาณ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50) มีไหวพริบปฏิภาณ รับมือ และ แก้ไขเฉพาะหน้าได้ดี ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.55) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เสนอความคิดใหม่ๆ ประกอบการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.63) สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้อย่างละเอียด มีความสามารถในการตีความงานเอกสาร ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล

ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) หมั่นแสวงหาความรู้จากงานที่ปฏิบัติและฝึกทักษะด้านต่างๆ ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.39	0.54	มาก
2) ค้นคว้าหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บริหารมาเสนอให้พิจารณาเสมอ	4.20	0.68	มาก
3) มีความสนใจในด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานเลขานุการ	4.37	0.62	มาก
4) มีการวางแผนงานล่วงหน้า หาข้อมูล วิธีการต่าง ๆ เตรียมพร้อมรับมือเพื่อรับกับสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง	4.34	0.57	มาก
รวม	4.32	0.45	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการสืบเสาะหาข้อมูลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ หมั่นแสวงหาความรู้จากงานที่ปฏิบัติและฝึกทักษะด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.54) มีความสนใจในด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานเลขานุการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.62) มีการวางแผนงานล่วงหน้า หาข้อมูล วิธีการต่าง ๆ เตรียมพร้อมรับมือเพื่อรับกับสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.57) คำนวณหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บริหารมาเสนอให้พิจารณาเสมอ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ

ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหารและต่อมหาวิทยาลัย	4.71	0.51	มากที่สุด
2) ทำงานมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ปฏิบัติตามระเบียบ ทำให้ผู้บริหารไว้วางใจ	4.63	0.54	มากที่สุด
3) ทราบภารกิจของผู้บริหาร สามารถกล่าวอ้างระเบียบเพื่อสนับสนุนการทำงานได้	4.49	0.64	มาก
4) เข้าใจวัฒนธรรม ค่านิยมองค์กร นโยบายของมหาวิทยาลัยในภาพรวม	4.49	0.55	มาก
5) เป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ รักษาความลับของงานในหน้าที่ และเรื่องส่วนตัวของผู้บริหารไว้อย่างเข้มงวด	4.68	0.52	มากที่สุด
รวม	4.60	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหารและต่อมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.51) เป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ รักษาความลับของงานในหน้าที่และเรื่องส่วนตัวของผู้บริหารไว้อย่างเข้มงวด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.52) ทำงานมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ปฏิบัติตามระเบียบ ทำให้ผู้บริหารไว้วางใจ (\bar{X}

= 4.63 , S.D. = 0.54) ทราบภารกิจของผู้บริหาร สามารถกล่าวอ้างระเบียบเพื่อสนับสนุนการทำงานได้ (\bar{X} = 4.49 , S.D. = 0.64) เข้าในวัฒนธรรม ค่านิยมองค์กร นโยบายของมหาวิทยาลัยในภาพรวม (\bar{X} = 4.49 , S.D. = 0.55)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

ด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1) สามารถลั่นกรองงาน และดูแลรับผิดชอบงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารได้อย่างเรียบร้อย	4.73	0.45	มากที่สุด
2) จัดตารางนัดหมายของผู้บริหาร ตามความสำคัญก่อนหลัง ได้อย่างเหมาะสม	4.73	0.45	มากที่สุด
3) ตรวจสอบความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบ ก่อนนำเสนอผู้บริหาร และ หน่วยงานต่าง ๆ	4.71	0.46	มากที่สุด
4) ตรวจสอบติดตามความคืบหน้าในงานที่ได้รับมอบหมาย และนำมารายงานผลผู้บริหารเสมอ	4.51	0.60	มากที่สุด
รวม	4.67	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน (\bar{X} = 4.67 , S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สามารถลั่นกรองงาน และดูแลรับผิดชอบงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารได้อย่างเรียบร้อย (\bar{X} = 4.73 , S.D. = 0.45) จัดตารางนัดหมายของผู้บริหาร ตามความสำคัญก่อนหลัง ได้อย่างเหมาะสม (\bar{X} = 4.73 , S.D. = 0.45) ตรวจสอบความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบก่อนนำเสนอผู้บริหาร และ หน่วยงานต่าง ๆ (\bar{X} = 4.71 , S.D. = 0.46) ตรวจสอบติดตามความคืบหน้าในงานที่ได้รับมอบหมาย และนำมารายงานผลผู้บริหารเสมอ (\bar{X} = 4.51 , S.D. = 0.60)

4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 = ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 = ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กัน

สถิติที่ผู้วิจัยใช้ทดสอบคือ ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig น้อยกว่า .05 และแปลผลของระดับความสัมพันธ์ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้

-1		หมายถึง	มีความสัมพันธ์เต็มที่	
-0.76	ถึง	-0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
-0.56	ถึง	-0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
-0.26	ถึง	-0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
-0.01	ถึง	-0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0		หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์	
0.01	ถึง	0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.26	ถึง	0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.56	ถึง	0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.76	ถึง	0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
1		หมายถึง	มีความสัมพันธ์เต็มที่	

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สมรรถนะ	ทักษะของผู้บริหาร		
	r	p - value	แปลผล
สมรรถนะหลัก			
1) รักษองค์กรและหน้าที่	.268	.090	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
2) พัฒนาตนเอง	.268	.090	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
3) เป็นมืออาชีพ	.438**	.004	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์	.262	.098	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
5) ทำงานเป็นทีม	.420**	.006	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
6) จิตสาธารณะ	.459**	.003	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
รวม	.598**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
1) การคิดวิเคราะห์	.277	.079	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมรรถนะ	ทัศนคติของผู้บริหาร		
	r	p - value	แปลผล
2) การสืบเสาะหาข้อมูล	.450**	.003	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	.626**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
4) ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	.506**	.001	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
รวม	.557**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
รวมทั้งหมด	.601**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ภาพรวมทั้งหมด มีค่า p - value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .601

เมื่อแยกตามประเภทสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะหลักและสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่า p - value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประเภทสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .598 และ .557 ตามลำดับ

เมื่อแยกทางด้าน ประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า ด้านเป็นมืออาชีพ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ มีค่า p - value เท่ากับ .004, .006, .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเป็นมืออาชีพ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .438, .420, .459 ตามลำดับ ส่วนด้านรณรงค์และหน้าที่ พัฒนาตนเอง สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ มีค่า p - value เท่ากับ .090, .090, .098 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านรณรงค์และหน้าที่ พัฒนาตนเอง สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เมื่อแยกทางด้าน ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การสืบเสาะหาข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน มีค่า p - value เท่ากับ .000, .003, .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ มีความสัมพันธ์ระดับสูง การสืบเสาะหาข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ

.626, .450, .506 ตามลำดับ ส่วนด้านการคิดวิเคราะห์มีค่า p – value เท่ากับ .079 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการคิดวิเคราะห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ

สมรรถนะ	เพศ				t	df	sig
	ชาย (n = 24)		หญิง (n = 17)				
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
สมรรถนะหลัก							
1) รีกองค์กรและหน้าที่	4.68	0.353	4.68	0.309	(0.07)	39.00	0.95
2) พัฒนาตนเอง	4.44	0.270	4.65	0.312	(2.25)	39.00	*0.03
3) เป็นมืออาชีพ	4.58	0.379	4.66	0.298	(0.76)	39.00	0.45
4) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์	4.44	0.457	4.71	0.246	(2.39)	36.83	*0.02
5) ทำงานเป็นทีม	4.54	0.356	4.51	0.470	0.28	39.00	0.78
6) จิตสาธารณะ	4.50	0.511	4.57	0.340	(0.55)	38.89	0.58
รวม	4.53	0.315	4.63	0.250	(1.09)	39.00	0.28
สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ							
1) การคิดวิเคราะห์	4.54	0.298	4.48	0.408	(0.52)	38.94	0.60
2) การสืบเสาะหาข้อมูล	4.37	0.416	4.29	0.487	(0.52)	39.00	0.60
3) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	4.69	0.361	4.53	0.436	(1.25)	39.00	0.22
4) ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ	4.68	0.316	4.67	0.428	(0.08)	39.00	0.94
รวม	4.57	0.298	4.49	0.368	(0.70)	39.00	0.49
รวมทั้งหมด	4.60	0.265	4.51	0.326	(0.92)	39.00	0.36

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าทัศนคติไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ารายด้าน ประเภทสมรรถนะหลัก มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 2 ด้านคือ พัฒนาดตนเอง สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ มีทัศนคติไม่แตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน คือ รักษองค์กรและหน้าที่ เป็นมืออาชีพ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ และรายด้าน ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือ การคิดวิเคราะห์ การสืบเสาะหาข้อมูล ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ

สมรรถนะ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
สมรรถนะหลัก						
1) รักษองค์กรและหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.328	4	.082	.727	.580
	ภายในกลุ่ม	4.062	36	.113		
	รวม	4.390	40			
2) พัฒนาดตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.192	4	.048	.499	.736
	ภายในกลุ่ม	3.468	36	.096		
	รวม	3.660	40			
3) เป็นมืออาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.114	4	.028	.219	.926
	ภายในกลุ่ม	4.682	36	.130		
	รวม	4.796	40			
4) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	.422	4	.106	.629	.645
	ภายในกลุ่ม	6.040	36	.168		
	รวม	6.462	40			
5) ทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	.100	4	.025	.142	.965
	ภายในกลุ่ม	6.360	36	.177		
	รวม	6.460	40			
6) จิตสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	.568	4	.142	.697	.599
	ภายในกลุ่ม	7.331	36	.204		
	รวม	7.899	40			
รวมสมรรถนะหลัก	ระหว่างกลุ่ม	.140	4	.035	.388	.816
	ภายในกลุ่ม	3.236	36	.090		
	รวม	3.375	40			

สมรรถนะ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
1) การคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	.173	4	.043	.305	.873
	ภายในกลุ่ม	5.115	36	.142		
	รวม	5.288	40			
2) การสืบเสาะหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	.506	4	.127	.586	.675
	ภายในกลุ่ม	7.774	36	.216		
	รวม	8.280	40			
3) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	ระหว่างกลุ่ม	.845	4	.211	1.295	.290
	ภายในกลุ่ม	5.875	36	.163		
	รวม	6.720	40			
4) ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	ระหว่างกลุ่ม	.284	4	.071	.463	.762
	ภายในกลุ่ม	5.521	36	.153		
	รวม	5.805	40			
รวมสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	.304	4	.076	.638	.639
	ภายในกลุ่ม	4.288	36	.119		
	รวม	4.592	40			
รวมสมรรถนะ	ระหว่างกลุ่ม	.183	4	.046	.477	.752
	ภายในกลุ่ม	3.458	36	.096		
	รวม	3.642	40			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่า มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายด้านประเภทสมรรถนะหลัก มีทัศนคติไม่แตกต่างกันจำนวน 6 ด้าน คือ รักร่องค์กรและหน้าที่ พัฒนาตนเอง เป็นมืออาชีพ สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ และรายด้าน ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือ การคิดวิเคราะห์ การสืบเสาะหาข้อมูล ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่ง

สมรรถนะ	แหล่งของ ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
สมรรถนะหลัก						
1) รักษองศ์กรและหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.239	4	.060	.518	.723
	ภายในกลุ่ม	4.151	36	.115		
	รวม	4.390	40			
2) พัฒนาคณะ	ระหว่างกลุ่ม	.063	4	.016	.157	.958
	ภายในกลุ่ม	3.598	36	.100		
	รวม	3.660	40			
3) เป็นมืออาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.600	4	.150	1.288	.293
	ภายในกลุ่ม	4.196	36	.117		
	รวม	4.796	40			
4) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	.160	4	.040	.228	.921
	ภายในกลุ่ม	6.303	36	.175		
	รวม	6.462	40			
5) ทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	.286	4	.071	.416	.796
	ภายในกลุ่ม	6.175	36	.172		
	รวม	6.460	40			
6) จิตสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	.703	4	.176	.880	.486
	ภายในกลุ่ม	7.196	36	.200		
	รวม	7.899	40			
รวมสมรรถนะหลัก	ระหว่างกลุ่ม	.225	4	.056	.641	.636
	ภายในกลุ่ม	3.151	36	.088		
	รวม	3.375	40			
สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
1) การคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	.309	4	.077	.559	.694
	ภายในกลุ่ม	4.979	36	.138		
	รวม	5.288	40			
2) การสืบเสาะหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	.547	4	.137	.637	.640
	ภายในกลุ่ม	7.733	36	.215		
	รวม	8.280	40			
3) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	ระหว่างกลุ่ม	.524	4	.131	.761	.557
	ภายในกลุ่ม	6.196	36	.172		
	รวม	6.720	40			

สมรรถนะ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
4) ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.154	4	.289	2.233	.085
	ภายในกลุ่ม	4.651	36	.129		
	รวม	5.805	40			
รวมสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	.377	4	.094	.804	.530
	ภายในกลุ่ม	4.216	36	.117		
	รวม	4.592	40			
รวมสมรรถนะ	ระหว่างกลุ่ม	.281	4	.070	.752	.563
	ภายในกลุ่ม	3.361	36	.093		
	รวม	3.642	40			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมพบว่ามีทัศนคติไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ารายด้านประเภทสมรรถนะหลัก มีทัศนคติไม่แตกต่างกันจำนวน 6 ด้าน คือ รักษองค์กรและหน้าที่ พัฒนาตนเอง เป็นมืออาชีพ สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ และรายด้านประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือ การคิดวิเคราะห์ การสืบเสาะหาข้อมูล ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

สมรรถนะ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
สมรรถนะหลัก						
1) รักษองค์กรและหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.064	2	.032	.280	.758
	ภายในกลุ่ม	4.327	38	.114		
	รวม	4.390	40			
2) พัฒนาคณะ	ระหว่างกลุ่ม	.174	2	.087	.950	.396
	ภายในกลุ่ม	3.486	38	.092		
	รวม	3.660	40			
3) เป็นมืออาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.034	2	.017	.136	.874
	ภายในกลุ่ม	4.762	38	.125		
	รวม	4.796	40			
4) สื่อสารอย่างสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	.178	2	.089	.540	.587
	ภายในกลุ่ม	6.284	38	.165		
	รวม	6.462	40			
5) ทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	.306	2	.153	.945	.398
	ภายในกลุ่ม	6.154	38	.162		
	รวม	6.460	40			
6) จิตสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	.046	2	.023	.111	.896
	ภายในกลุ่ม	7.854	38	.207		
	รวม	7.899	40			
รวมสมรรถนะหลัก	ระหว่างกลุ่ม	.038	2	.019	.218	.805
	ภายในกลุ่ม	3.337	38	.088		
	รวม	3.375	40			
สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
1) การคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	.261	2	.130	.986	.382
	ภายในกลุ่ม	5.027	38	.132		
	รวม	5.288	40			
2) การสืบเสาะหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	.040	2	.020	.091	.913
	ภายในกลุ่ม	8.241	38	.217		
	รวม	8.280	40			
3) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	ระหว่างกลุ่ม	.124	2	.062	.358	.701
	ภายในกลุ่ม	6.596	38	.174		
	รวม	6.720	40			

สมรรถนะ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
4) ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	ระหว่างกลุ่ม	.279	2	.140	.961	.392
	ภายในกลุ่ม	5.525	38	.145		
	รวม	5.805	40			
รวมสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	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 19 พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง โดยรวมพบว่าทัศนคติไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทพบว่า สมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายด้านประเภทสมรรถนะหลัก มีทัศนคติไม่แตกต่างกันจำนวน 6 ด้าน คือ รักองค์กรและหน้าที่ พัฒนาตนเอง เป็นมืออาชีพ สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ และรายด้านประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือ การคิดวิเคราะห์ การสืบเสาะหาข้อมูล ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

เนื่องจากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One - Way Anova ที่จำแนกตามอายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง มีทัศนคติไม่แตกต่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำการทดสอบแบบ LSD (Least Significant Difference)

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการ แจกแจงความถี่

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะ
ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ข้อเสนอแนะทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวม	ความถี่
1. สามารถใช้สารสนเทศในการทำงานได้เป็นอย่างดี เช่น E-Office , E-Mail , Calendar	1
2. ให้เกียรติผู้มาติดต่อด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3
3. มีความละเอียดรอบคอบ	1
4. มีความสามารถในการแก้ปัญหา	1
5. มีบุคลิกภาพที่ดี รู้จักมารยาททางสังคม รักษาภาพลักษณ์ขององค์กร	3
6. มีทักษะด้านการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร	2
7. มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ/รับรองแขกชาวต่างชาติได้	2
8. มีความเสียสละอุทิศเวลาและมีความตั้งใจในการทำงาน	1
9. อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในด้านต่างๆ	1
10. ทราบกฎระเบียบต่างๆ สามารถถ่วงนกรองงานของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี	1
11. มีทักษะเชิงบวก ทำงานควบคู่ไปกับผู้บริหาร พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	1
12. ควรสร้างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเลขานุการของมหาวิทยาลัย	1
	1

จากตารางที่ 20 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของ
ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อที่ผู้บริหารต้องการให้เลขานุการปฏิบัติมากที่สุดคือ ให้เกียรติผู้มาติดต่อด้วยความ
ยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตบริการเนื่องจากความประทับใจของผู้มาติดต่อในขั้นแรกสำคัญที่สุด มีมนุษย
สัมพันธ์ที่ดี มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ให้คำแนะนำภายในขอบเขตที่สามารถให้คำแนะนำได้
รวมทั้งมีบุคลิกภาพที่ดี รู้จักมารยาททางสังคม ควบคุมอารมณ์ได้ รักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

รองลงมาคือ มีทักษะด้านการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร มี
ความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ รับรองแขกชาวต่างชาติได้

และสุดท้ายคือ สามารถใช้สารสนเทศในการทำงานได้เป็นอย่างดี เช่น E-Office ,
E-Mail , Calendar มีความละเอียดรอบคอบ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความเสียสละอุทิศ
เวลาและมีความตั้งใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น อำนวยความสะดวก
ให้กับผู้บริหารในด้านต่าง ๆ ทราบกฎระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี สามารถ
ถ่วงนกรองงานได้ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย มีทัศนคติเชิงบวก ทำงานควบคู่ไปกับผู้บริหาร พร้อมรับ
การเปลี่ยนแปลงในอนาคต

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง โดยใช้ประชากรเป็นผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทั้งหมดจำนวน 41 คน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 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

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากการศึกษาพบว่า ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 6 ด้าน คือ รักษองค์กรและหน้าที่ พัฒนาตนเอง เป็นมืออาชีพ สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ ส่วนรายด้านประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน คือ การคิดวิเคราะห์ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ มีเพียงการสืบเสาะหาข้อมูล ด้านเดียวเท่านั้นที่อยู่ในระดับมาก

เนื่องจากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One - Way Anova ที่จำแนกตามอายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการดำรงตำแหน่งมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำการทดสอบแบบ LSD (Least Significant Difference)

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แยกตามประเภทสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะหลักและสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แยกตามรายด้านประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้านคือ ด้านเป็นมืออาชีพ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ และไม่มีความสัมพันธ์กัน จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านรักษองค์กรและหน้าที่ พัฒนาตนเอง สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ เมื่อแยกรายด้าน ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้านคือ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การสืบเสาะหาข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ และไม่มีความสัมพันธ์กันมีเพียงด้านเดียว คือ ด้านการคิดวิเคราะห์

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบ ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

จำแนกตามเพศ

ผลการศึกษาโดยรวมพบว่าผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า ผู้บริหารมีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้านคือ พัฒนาตนเอง สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ มีทักษะที่ไม่แตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน คือ รักษองค์กรและหน้าที่ เป็นมืออาชีพ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ และรายด้าน ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีทักษะไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือ การคิดวิเคราะห์ การสืบเสาะหาข้อมูล ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ

จำแนกตามอายุ

ผลการศึกษาโดยรวมพบว่าผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า ผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน จำนวน 6 ด้าน คือ รักษองค์กรและหน้าที่ พัฒนาตนเอง เป็นมืออาชีพ สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ และรายด้าน ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน การคิดวิเคราะห์ การสืบเสาะหาข้อมูล ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ

จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ผลการศึกษาโดยรวมพบว่าผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีทักษะไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า ผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน จำนวน 6 ด้าน คือ รักษองค์กรและหน้าที่ พัฒนาตนเอง เป็นมืออาชีพ สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ และรายด้าน ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน การคิดวิเคราะห์ การสืบเสาะหาข้อมูล ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ

จำแนกตามระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

ผลการศึกษาโดยรวมพบว่าผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีทักษะไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า ผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน จำนวน 6 ด้าน คือ รักษองค์กรและหน้าที่ พัฒนาตนเอง เป็นมืออาชีพ สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ และรายด้าน ประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ผู้บริหารมีทักษะไม่แตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน การคิดวิเคราะห์ การสืบเสาะหาข้อมูล ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ

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

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่

ข้อที่ผู้บริหารต้องการให้เลขานุการปฏิบัติมากที่สุดคือ ให้เกียรติผู้มาติดต่อด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตบริการเนื่องจากความประทับใจของผู้มาติดต่อในขั้นแรกสำคัญที่สุด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ให้คำแนะนำภายในขอบเขตที่สามารถให้คำแนะนำได้ รวมทั้งมีบุคลิกภาพที่ดี รู้จักมารยาททางสังคม ควบคุมอารมณ์ได้ รักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

รองลงมาคือ มีทักษะด้านการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ รับรองแขกชาวต่างชาติได้

และสุดท้ายคือ สามารถใช้สารสนเทศในการทำงานได้เป็นอย่างดี เช่น E-Office , E-Mail , Calendar มีความละเอียดรอบคอบ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความเสียสละอุทิศเวลาและความตั้งใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในด้านต่าง ๆ ทราบกฎระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี สามารถลั่นกรองงานได้ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย มีทักษะเชิงบวก ทำงานควบคู่ไปกับผู้บริหาร พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยอภิปรายตามข้อสรุปดังนี้

1. ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายประเภท พบว่าสมรรถนะหลัก และ สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 6 ด้าน คือ รักองค์กรและหน้าที่พัฒนาตนเอง เป็นมืออาชีพ สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ ส่วนรายด้านประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน คือ การคิดวิเคราะห์ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ มีเพียงการสืบเสาะหาข้อมูล ด้านเดียวเท่านั้นที่อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ผู้บริหารต้องการเลขานุการที่มีประสิทธิภาพ ทำได้งานได้ถูกต้องเป็นระบบตรงตามเป้าหมาย มีความรู้ในเรื่องงานเอกสารเป็นอย่างดี สามารถลั่นกรองงานตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำเสนอผู้บริหาร รับนโยบายของผู้บริหารและนำไป

ดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย รวมทั้ง มีมารยาท พุดจาไพเราะ และบุคลิกภาพที่ดี ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ สมกับเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ซึ่งลักษณะดังกล่าวของเลขานุการจะช่วยส่งผลให้งานของผู้บริหารเคลื่อนไปได้อย่างรวดเร็ว และการบริหารงานก็จะประสบผลสำเร็จด้วยดี เลขานุการเป็นงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหารโดยตรง จะต้องทำงานประสานกับผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นจะต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหาร และสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เข้าใจคำอธิบายของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้การทำงานของผู้บริหารและเลขานุการสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ผู้บริหารไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยมากำกับ ควบคุม หรือดูแลการทำงานของเลขานุการอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา และในฐานะที่เลขานุการเป็นผู้ปฏิบัติงานให้กับผู้บริหารโดยตรงจำเป็นต้องมีความกระตือรือร้น แสวงหาความรู้เพื่อการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความสามารถ ทักษะ ปฏิภาณไหวพริบตรงตามความต้องการของผู้บริหารและมหาวิทยาลัย ดังนั้นบุคคลที่จะมาปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร จะต้องเป็นผู้ที่รู้จักสมรรถนะหน้าที่ของการปฏิบัติงานเลขานุการ ทราบภารกิจของผู้บริหารเป็นอย่างดี ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถสนับสนุนและทำประโยชน์ให้ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มที่ และเป็นผู้ที่ผู้บริหารไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกานจน์ (2554 : 112) ได้ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี พบว่า ผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ตระหนักถึงความสำคัญด้านศักยภาพและความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ จึงต้องการให้เลขานุการเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งยังต้องการให้เลขานุการเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี มุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่และสร้างสรรค์พัฒนาผลงานตามเป้าหมาย สามารถระงับอารมณ์ เพื่อรักษาศักดิ์ศรีของตนเองและองค์กร และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญารัตน์ บุตรพินธ์ (2549 : 73) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ พบว่า เลขานุการผู้บริหาร มีการปฏิบัติบทบาทในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารเห็นว่าหากเลขานุการผู้บริหารเป็นผู้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ สามารถรับนโยบายจากผู้บริหารมาปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง จะสามารถช่วยผู้บริหารได้เป็นอย่างมากในการทำงาน

2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานเลขานุการโดยรวม และรายประเภท ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า ผู้บริหาร มีทัศนคติไม่แตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน คือ รักษองค์กรและหน้าที่ เป็นมืออาชีพ ทำงานเป็นทีม จิตสาธารณะ และรายด้านประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือ การคิดวิเคราะห์ การสืบเสาะหาข้อมูล ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ ที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อม ลักษณะในการทำงานที่อยู่ภายใต้องค์กรเดียวกัน จึงทำให้ผู้บริหารไม่ว่าเพศใดก็ต้องการเลขานุการที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่มในการทำงาน มีทัศนคติที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และสนใจข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะสามารถนำมาปรับใช้ในงานได้ ทำงานได้ถูกต้อง ดูแลงานได้อย่างเรียบร้อย ทำงานเป็นระบบ อดทน

ขยัน รวมไปถึงการมีคุณสมบัติและบุคลิกภาพที่ตีสมกับการเป็นเลขานุการ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543 : 12) กล่าวว่า ทักษะ ความรู้และ ความสามารถ หรือพฤติกรรมของบุคลากร เป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ ใน การทำงานหนึ่ง ๆ เราต้องรู้อะไร เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้วเราต้องรู้ว่าจะทำงานนั้น ๆ อย่างไร และเราควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ และรายด้านประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า ผู้บริหารที่มีเพศต่างกัน มีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้านคือ พัฒนาตนเอง สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้เพราะ ความแตกต่างทางเพศที่เพศชายอาจจะชอบความท้าทายมากกว่าเพศหญิง จึงมองว่าเลขานุการจะต้องทำงานที่ท้าทายสามารถวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งเพื่อนำมาพัฒนาตนเอง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ส่วนเพศหญิงที่มีความละเอียดอ่อนกว่าเพศชายอาจจะเห็นว่าการสื่อสาร พูดจาไพเราะ สุภาพ ของเลขานุการมีความสำคัญไม่แพ้ประเด็นอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ คาสเชิล Castle (Castle ,1913 : online) พบว่าผู้หญิงมีความสามารถในการใช้ถ้อยคำได้อย่างคล่องแคล่วมากกว่าผู้ชาย ส่วนด้านอารมณ์และบุคลิกภาพอื่น ๆ จากการศึกษาพบว่า ผู้ชายมีอารมณ์มั่นคง มีความหนักแน่น มั่นใจตัวเอง มีนิสัยกล้าเสี่ยง ชอบความท้าทายและมีอารมณ์ก้าวร้าวมากกว่า ในขณะที่ผู้หญิงมักมีอารมณ์อ่อนไหว และสอดคล้องกับ อภิรตี อนุเคราะห์กุล (2535 : 67-68) ได้ศึกษาบทบาทเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้บริหารต้องการให้เลขานุการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน พูดจาไพเราะ นุ่มนวล

3. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีทักษะต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานเลขานุการโดยรวม รายประเภท และ รายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเลขานุการสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ที่มีความรู้ในงานเอกสารเป็นอย่างดี เข้าใจบทบาทหน้าที่การทำงานของตนเอง มีไหวพริบปฏิภาณ เป็นบุคคลที่ไว้ใจได้ สามารถถ่วงรองงาน และดูแลความรับผิดชอบงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารได้อย่างเรียบร้อย อายุของผู้บริหารจึงไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเลขานุการ ซึ่งแม้อายุผู้บริหารจะต่างกันก็สามารถเปิดโอกาสให้เลขานุการทำงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กัญญารัตน์ บุตรพันธ์ (2549 : 81) ได้ศึกษา เรื่อง ทักษะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีอายุต่างกัน มีทักษะต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีทักษะต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานเลขานุการโดยรวม รายประเภท และ รายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมร่วมกัน มีการรับรู้ระเบียบแบบแผนแนวปฏิบัติ เดียวกัน จึงทำให้มีบรรทัดฐานหรือหลักเกณฑ์การมองภารกิจที่คล้ายกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารของโรเบิร์ต แอล แคทซ์ (Katz, 1995:52) ได้กล่าวว่า ภูมิหลังของบุคคลไม่ส่งผลให้มีความต้องการที่แตกต่างกัน ภาวะการดำรงตำแหน่งปัจจุบันจะทำให้มีความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารไปในแนวทางเดียวกัน และสอดคล้องกับ อภิรตี อนุเคราะห์กุล (2541 : 72) ศึกษาเรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง

ในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามที่คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารที่อยู่ในระดับ/ตำแหน่ง ต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

5. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ต่างกันมีทัศนคติต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานเลขานุการโดยรวม รายละเอียด และ รายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเป็นผู้บริหารที่อยู่ภายใต้องค์กรเดียวกัน ลักษณะงานมีความคล้ายคลึงกัน การตัดสินใจภายใต้สภาพแวดล้อมที่คล้ายกัน และอาจเนื่องมาจากลักษณะงานของเลขานุการมาจากพื้นฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็น งานร่างหนังสือ งานรับนัดหมาย งานติดต่อประสานงาน ฯลฯ ดังที่จินตนา บุญงการ (2533 : 24 – 25) กล่าวว่าเลขานุการแต่ละคน ทำงานไม่เหมือนกันทุกประการ แต่ส่วนใหญ่คล้ายๆ กัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะขององค์กรหรือตำแหน่งของผู้บริหาร และสอดคล้องกับ กัญญารัตน์ บุตรพินธ์ (2549 : 81) ได้ศึกษา เรื่อง ทัศนคติของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีต่อบทบาทของเลขานุการ พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของเลขานุการในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อแยกเป็นรายประเภทสมรรถนะหลัก พบว่า ผู้บริหารเห็นว่าเลขานุการควรมีสมรรถนะหลัก ด้านรักองค์การและหน้าที่มากที่สุด ซึ่งผู้บริหารเล็งเห็นว่าเลขานุการควรทำงานในหน้าที่ได้ถูกต้อง เป็นระบบ ทำงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ทำงานได้ตรงเป้าหมาย มีความมานะ อดทน ขยันหมั่นเพียร สามารถรักษาภาพลักษณ์และเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย รวมทั้งอุทิศเวลาให้กับการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน และเมื่อแยกเป็นรายประเภทสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ผู้บริหารเห็นว่าเลขานุการควรมีสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงานมากที่สุด ทั้งนี้ ผู้บริหารต้องการเลขานุการที่สามารถถ่วงนกรองงาน และดูแลรับผิดชอบงานได้อย่างเรียบร้อย สามารถจัดตารางนัดหมายของผู้บริหาร ได้เหมาะสม ตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนนำเสนอผู้บริหาร และ ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายพร้อมก็นำมารายงานผู้บริหาร

ผลการวิจัยในข้างต้น จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และผู้ที่สนใจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้เป็นเลขานุการมืออาชีพ และยังสามารถนำผลวิจัยใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคคลากรเข้าเป็นเลขานุการภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการศึกษานี้ ทำให้ทราบถึงทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวมทั้งสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะศึกษาประเด็นอื่น ๆ ดังนี้

1. ศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่ควรจะเป็นของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ระหว่างเลขานุการเพศชาย และ เลขานุการเพศหญิง
4. ความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการบริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ



บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์. **ปฏิบัติการ ภาคทฤษฎี**. กรุงเทพฯ : แพรววิทยา.
- กัญญารัตน์ บุตรพินธ์. (2549). **บทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. ปรินญาณพนธ์ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จินตนา บุญบังการ. (2533). "ทำอย่างไรจึงจะเป็นเลขานุการที่มีประสิทธิภาพ," เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง ทำอย่างไรจึงจะเป็นเลขานุการที่มีประสิทธิภาพ. 24-25. กรุงเทพฯ : สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย.
- เจษฎา ประกอบทรัพย์ และวลัยลักษณ์ เศรษฐฤทธิ์. (2547, พฤษภาคม - มิถุนายน). การปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน. **วารสารข้าราชการ**. 49(3) : 47.
- ณรงค์วิทย์ แสงทอง. (2547). **การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ทิพวรรณ เคาวางกูร. (2531). **บทบาทของสตรีชนบทในการร่วมพัฒนาสหกรณ์การเกษตร : ศึกษากรณีสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินลาดบัวขาว จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปรินญาณมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธรรมบุญ นราฐากูร. (2548). **ความพึงพอใจของครูต่อการนิเทศภายในด้านการเรียนการสอนเครือข่ายโรงเรียนที่ 7**. ภาคนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารการศึกษา) : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. กรุงเทพมหานคร
- ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์. (2549). **COMPETENCY ภาคปฏิบัติ เขากำลังอย่างไร ?**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกายูจน์.(2554). **สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์ปรินญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประไพ งามแดน. (2549). **การศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่ควรจะเป็นของเลขานุการผู้บริหารโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปรินญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. (2554)**. ค้นเมื่อ 1 เมษายน 2561, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- พลิชฐา จันทรวงศ์. (2551). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า**. สารนิพนธ์ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ภาวิฑ โทงโรจัน. (ม.ป.ป.). สภาสถาบันอุดมศึกษากับการพัฒนาอุดมศึกษา. ค้นเมื่อ 1 เมษายน 2561, จาก http://www.mua.go.th/users/bhes/catalog_h/StdEdu/FormCurr/PavitSpeak.pdf
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (ม.ป.ป.). **แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล กองบริหารงานบุคคล.**
- วิชาการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ. ค้นเมื่อ 1 เมษายน 2561, จาก <http://www.btec.ac.th/btec/pdf/nipaphatn.pdf>
- ศรีธน์พัชร ใฝ่ฟูล.(2559). **สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศศิธร จิมากรณ์. (2556). **สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม.** สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2557). **สมรรถนะสำคัญของผู้บริหารมืออาชีพ.** วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.6(12) : 165.
- สมเดช สิทธิพงศ์พิทยา. (2523). **บทบาทของสำนักงานพัฒนาชุมชนเขตในการสนับสนุนงานพัฒนาชนบทของจังหวัดและอำเภอ : ศึกษาจากทัศนคติพัฒนาการจังหวัดและพัฒนาการอำเภอ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงาน ก.พ. (2548). **คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย.** กรุงเทพฯ : บริษัท พี.เอ.สียิ่ง จำกัด.
- สำนักพัฒนาระบบจำนวนตำแหน่งและค่าตอบแทน. (2553). **คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ : บริษัท ประชุมช่าง จำกัด.
- สำนักพัฒนาระบบจำนวนตำแหน่งและค่าตอบแทน. (2553). **คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก.** กรุงเทพฯ : บริษัท ประชุมช่าง จำกัด.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (ม.ป.ป.). **คู่มือการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ.** [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.].
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2546). **Competency เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้.** Human Resource.53(8) : 15.
- อภิรดี อนุเคราะห์กุล. (2541). **บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารตามทัศนะผู้บริหารมหาวิทยาลัยรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร.** ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุษาณี ตูลาบตี. (2545). **เลขานุการมืออาชีพ.** กรุงเทพฯ : บิ๊กแบงก์ จำกัด
- Arnauld de Nadaillac. (2003). **The definition of competencies.** Retrieved April 1, 2018, from : <http://competency.rmutp.ac.th>
- Castle, (1913). **ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล.** ค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2562, จาก http://thongkred99.blogspot.com/2013/07/blog-post_7954.html

HAY Group (2004). **The definition of competencies**. Retrieved April 1, 2018, from :
<http://competency.rmutp.ac.th>

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, 1975.

Spencer, L.M. and Spencer, S.M., (1993). **Competence at work : Model for Superior Performance**. Wiley, New York



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ
ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย เรื่อง ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน จำนวน 51 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	4	ข้อ
ตอนที่ 2 ข้อมูลทักษะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกเป็น 2 สมรรถนะ ดังนี้			
- สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	จำนวน	29	ข้อ
- สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวน	18	ข้อ
ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด ให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ			
3. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงกระบวนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ให้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

1.) เพศ

- ชาย
 หญิง

2.) อายุ

- 30 – 40 ปี
 41 – 50 ปี
 51 – 60 ปี
 61 – 70 ปี
 71 ปีขึ้นไป

3.) ระดับตำแหน่ง

- อธิการบดี
 รองอธิการบดี
 ผู้ช่วยอธิการบดี
 คณบดี
 ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/วิทยาลัย
 หัวหน้า/ผู้จัดการ/อื่นๆ.....

4.) ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1 - 4 ปี
- 5 - 8 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าผู้ปฏิบัติงานเลขานุการควรมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยมีเกณฑ์ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ต้องการให้เลขานุการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ต้องการให้เลขานุการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ต้องการให้เลขานุการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ต้องการให้เลขานุการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ต้องการให้เลขานุการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.1 สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี					
2.1.1 ร้องค์กรและหน้าที่					
- ทำงานในหน้าที่ได้ถูกต้อง เป็นระบบ แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา					
- มีความมานะ อดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน					
- ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด					
- รักษาภาพลักษณ์และเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย					
- อุทิศเวลาให้กับการทำงานและกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน					
2.1.2 พัฒนาตนเอง					
- หมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น เช่น ศึกษาภาษาอังกฤษสำหรับงานเลขานุการ เข้าอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน					
- พัฒนาและปรับตัวเข้าสู่การทำงานในสังคม 4.0					
- สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหาร และสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
- นำความรู้ที่มีอยู่มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพสูงสุด					
- สามารถวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง และนำมาพัฒนาตนเองได้					
2.1.3 เป็นมืออาชีพ					
- มีการทำงานอย่างเป็นระบบ					
- มีมารยาท และ บุคลิกภาพที่ดี					
- มีความรู้ในเรื่องงานเอกสารเป็นอย่างดี					
- สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้และมีทัศนคติในเชิงบวก					
- มีความสามารถในการทำงานที่ยากและท้าทาย					

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.1.4 สื่อสารอย่างสร้างสรรค์					
- พุดจาไพเราะสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
- มีทักษะในการประสานงานและเจรจาต่อรอง					
- สามารถแนะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ให้กับผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดี					
- สามารถเข้าใจคำอธิบายของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว และรับไปดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย					
- มีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สามารถนำมาตอบหรืออธิบายรายละเอียดของงานได้					
2.1.5 ทำงานเป็นทีม					
- รู้จักรับฟังความเห็นของผู้อื่น และเป็นผู้ฟังที่ดี					
- เข้าใจบทบาทหน้าที่ขั้นตอนการทำงานของตนเอง และของเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นอย่างดี					
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี					
- มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงานร่วมกับผู้อื่น					
- สามารถเป็นผู้นำ และ ผู้ตามที่ดี					
2.1.6 จิตสาธารณะ					
- แสดงความเป็นผู้มีน้ำใจ รู้จักช่วยเหลือ ให้ความเคารพผู้ร่วมงาน และผู้ที่มาติดต่อราชการ					
- เต็มใจที่จะทำงานต่าง ๆ ของผู้บริหารให้เสร็จสมบูรณ์					
- มีจิตอาสาช่วยงานกิจกรรมการงานต่างๆ ของหน่วยงาน และยินดีที่จะรับมอบงานที่ไม่ใช่งานประจำของตนเอง					
- มีความเสียสละเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว เคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบ					
2.2 สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
2.2.1 การคิดวิเคราะห์					
- มีทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ					
- ทำงานอย่างเป็นแบบแผน รู้จักลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในเสนอเอกสาร					
- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เสนอความคิดใหม่ๆ ประกอบการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร					
- มีไหวพริบปฏิภาณ รับมือ และ แก้ไขเฉพาะหน้าได้ดี					
- สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้อย่างละเอียด มีความสามารถในการตีความงานเอกสาร					
2.2.2 การสืบเสาะหาข้อมูล					
- หมั่นแสวงหาความรู้จากงานที่ปฏิบัติและฝึกทักษะด้านต่างๆ ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
- ค้นคว้าหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บริหารมาเสนอให้พิจารณาเสมอ					

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
- มีความสนใจในด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานเลขานุการ					
- มีการวางแผนงานล่วงหน้า หาข้อมูล วิธีการต่างๆ เตรียมพร้อมรับมือเพื่อรับกับสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง					
2.2.3 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ					
- เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหารและต่อมหาวิทยาลัย					
- ทำงานมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ปฏิบัติตามระเบียบ ทำให้ผู้บริหารไว้วางใจ					
- ทราบภารกิจของผู้บริหาร สามารถกล่าวอ้างระเบียบเพื่อสนับสนุนการทำงานได้					
- เข้าในวัฒนธรรม ค่านิยมองค์กร นโยบายของมหาวิทยาลัยในภาพรวม					
- เป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ รักษาความลับของงานในหน้าที่และเรื่องส่วนตัวของผู้บริหารไว้อย่างเข้มงวด					
2.2.4 ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน					
- สามารถถ่วงรอกองงาน และดูแลรับผิดชอบงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารได้อย่างเรียบร้อย					
- จัดตารางนัดหมายของผู้บริหาร ตามความสำคัญก่อนหลัง ได้อย่างเหมาะสม					
- ตรวจสอบความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบก่อนนำเสนอผู้บริหาร และหน่วยงานต่าง ๆ					
- ตรวจสอบติดตามความคืบหน้าในงานที่ได้รับมอบหมาย และนำมารายงานผลผู้บริหารเสมอ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ที่ท่านคิดว่าจำเป็นต้องมี นอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายชื่อ ผู้เชี่ยวชาญ



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. นายพงศ์พิชญ์ ต่วนภูษา
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริแซ พงษ์สวัสดิ์
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรวงศ์ ศรีสุวัจนรีย
ผู้อำนวยการกองกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาวณชิตา ทิรัญพิชา
วันเดือนปีเกิด	28 พฤษภาคม 2528
สถานที่เกิด	เขตสาทร กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ฝ่ายสนับสนุนผู้บริหารส่วนกลาง สังกัดกองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต ระบบสารสนเทศ (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
พ.ศ. 2554	ปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ศ.ม.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

