

การศึกษาสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเลขานุการในศตวรรษที่ 21
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สมพิศ สิงห์สัตย์

กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

STUDY OF CORE COMPETENCIES REQUIRED AS NECESSARY FOR THE SECRETARY
PERFORMANCE IN THE 21ST CENTURY OF RAJAMANGALA UNIVERSITY OF
TECHNOLOGY THANYABURI

Sompit Singsat

General Administration Division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

E-mail address: Punkongpp@gmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยคือเพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจาก ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งบริหารของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย หรือสถาบัน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 15 คน และเลขานุการผู้บริหาร จำนวนทั้งสิ้น 41 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการคือ ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมรรถนะที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการนัดหมาย รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารและการติดต่อประสานงาน ด้านการจัดการประชุม ด้านการบริหารเวลา ด้านการสรุปประเด็นเสนอผู้บริหาร และด้านการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังพบว่าสมรรถนะตามคุณลักษณะก็อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สมรรถนะที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการตัดสินใจ และด้านบุคลิกภาพและบุคลิกลักษณะ ส่วนสมรรถนะในระดับมาก คือ ด้านความเป็นผู้นำ นอกจากนี้ สมรรถนะหลักที่จำเป็นที่พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมาก ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นอื่น ๆ ที่พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมาคือสมรรถนะตามคุณลักษณะ ซึ่งอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก เลขานุการ ศตวรรษที่ 21

Abstract

This research was aimed to study the core competencies necessary for the secretary performance in the 21st century of Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUTT). Data were collected from 55 personnel – RMUTT executive secretaries under the President, Vice Presidents, Assistant Rectors, Deans, and Directors of Colleges/Offices/Divisions. Data were then analyzed by means of descriptive statistics in terms of percentage, mean, and standard deviation.

From the data analysis, it was found that the highly necessary competencies were knowledge and practical skills which included making appointments, followed by communication and coordination, meeting management, time management, summary of issues for executives, and public relations. In addition to knowledge and practical skills, personal characteristics were also found to be highly necessary. In this category, honesty was considered the highest, followed by working responsibility, human relations, decision-making, and personality and character aspects, while leadership was considered highly necessary. Other competencies which were also considered as highly necessary were the skills in using modern technology and foreign languages. Other competencies which were also found to be highly necessary were knowledge and skills in working which were put in the first rank, followed by character capacity.

Keywords: Core Competencies, Secretary, 21st Century

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารสถานศึกษา อย่าง มาก ทำให้คุณลักษณะของผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนไปจากเดิม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบ การศึกษาภายในประเทศ ซึ่งต้องแสวงหาวิธีการทักษะ ศักยภาพ และความสามารถในการนำพาองค์กร ทางด้านการศึกษาไปสู่โลกใหม่ที่เรียกว่า โลกแห่งการเปลี่ยนหรือโลกศตวรรษใหม่ ดังนั้น ผู้บริหารอาจจะต้องมีการพัฒนาตนเองในหลายๆ ด้าน ที่สามารถตอบโจทย์ความคาดหวังของสังคม และเพิ่มการตอบสนองต่อ สังคมได้หลากหลายให้มากขึ้น เพราะการจัดการศึกษาใน ศตวรรษที่ 21 มีความจำเป็นอย่างมากต่อนักบริหาร

การศึกษาที่มีคุณลักษณะเป็น นักสร้างสรรค์ เป็นนักการสื่อสาร เป็นนักคิดวิเคราะห์ การสร้างชุมชน การมีวิสัยทัศน์การสร้างความร่วมมือ การติดต่อ การสร้างพลังเชิงบวก การสร้างความเชื่อมั่น ความมุ่งมั่นและ ความพากเพียร ความเต็มใจที่จะเรียนรู้ ต้องเป็นนักประกอบการคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม นักริเริ่มงานที่ดี ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ การเจียมเนื้อเจียมตัว และเป็นแบบอย่างที่ดี แต่ถึงอย่างไรก็ตามผู้บริหาร

การศึกษาในศตวรรษใหม่ นอกจากต้องมีการพัฒนาและพัฒนาทักษะ ดังกล่าวแล้ว ยังจะต้องพัฒนาทักษะด้านประสิทธิภาพเชิงกระบวนการความเป็นผู้นำการพัฒนาการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศในระดับสากล ทั้งที่เป็นระดับท้องถิ่น และระดับนานาชาติ การเป็นผู้นำทีมงานที่มีศักยภาพสูงสุดด้วยการทำงานเชิงการมีส่วนร่วมของทีมงาน การทำงานภายใต้ความแปลกใหม่ (บุญมา แพนธ์ศรีสาร. 2561: 131) จากการศึกษาของ นริศสร่า บุญสอาด (2563) ได้ศึกษาทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า ทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ประกอบด้วย ทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม และการสนใจต่อโลก ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และการรู้เท่าทันเทคโนโลยี ทักษะในการสื่อสารและร่วมมือ ทักษะความสนใจใคร่รู้มีจินตนาการและทักษะความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ผู้บริหาร จึงจำเป็นต้องมีผู้ที่เข้ามาช่วยจัดการในรายละเอียดต่างๆ ให้ เป็นระบบ เลขาธิการเปรียบเสมือนมืออีกคู่หนึ่ง เลขาธิการเปรียบเสมือนร่างกายเดียวกับผู้บริหาร และผู้ช่วยที่กล่าวถึงก็คือ เลขาธิการ ซึ่งเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดผู้บริหาร เพราะได้รับการคาดหวังและไว้วางใจจากผู้บริหาร เลขาธิการเป็นบุคคลที่ต้องรับผิดชอบงาน และขึ้นตรงต่อผู้บริหาร หากองค์กรใดได้เลขาธิการที่หย่อนสมรรถภาพ ขาดการพัฒนาตนเองในเรื่องการปฏิบัติงาน ขาดจรรยาบรรณและจริยธรรม ขาดความรับผิดชอบต่อความรับผิดชอบ ควบคุม อารมณ์ไม่ได้ ไม่ตรงต่อเวลา ไม่มีความรับผิดชอบต่อความรับผิดชอบ เก็บความลับไม่ได้ ไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด เหล่านี้ ล้วนเป็นปัญหาด้านสมรรถนะของเลขาธิการ ทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งสิ้น จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงความสำคัญและบทบาทของ เลขาธิการในการแบ่งเบาภาระของผู้บริหารในการดำเนินงาน ภายในมหาวิทยาลัยขึ้น ซึ่งหน้าที่ของเลขาธิการเป็นงานที่มี ขอบเขตในการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบได้ชัดเจน เหมือนการปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ ได้ ณัฐสุรีย์ หวังสถิตย์วงศ์ (2560: 120) เลขาธิการเปรียบเสมือนมือขวาของเจ้านาย ดังนั้นการเป็นเลขาธิการที่ดีจึงต้องมีคุณสมบัติที่เฉพาะ ทั้งความรอบรู้ในเรื่องหน้าที่ ดังนั้นคุณสมบัติที่เลขาธิการที่ดีต้องมี ได้แก่ ต้องบริหารจัดการตัวเองได้ดี สามารถแบ่งประสาทการทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเลขาธิการบางครั้ง ต้องเป็นตัวแทนของเจ้านายในการประชุมกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร อีกทั้งควรต้องมีทักษะในการสื่อสาร มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมองค์กร เพื่อการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่สำคัญคือการทำงานแต่ละวันต้องมีการเตรียมตัวล่วงหน้าให้ดี ในการเตรียมข้อมูลต่างๆ ที่เจ้านายต้องการ เพื่อให้เจ้านายเตรียมพร้อมกับการประชุมในวาระต่างๆ และอย่าละเลยเรื่องบุคลิกภาพต้องแต่งกายเหมาะสม เพื่อเป็นหน้าเป็นตาให้กับเจ้านายและหน่วยงาน รู้จักการใช้คำพูดที่ดี ต้องมีทักษะในการฟัง จับประเด็น และจดจำรายละเอียดต่างๆ ได้ดี มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาให้เจ้านาย มากกว่าไปเพิ่มปัญหาให้เจ้านาย อีกทั้งต้องมีความรู้ทางด้านภาษา หากพูดได้หลายภาษาก็เป็นเรื่องดี (วรารณ. 2557)

ในยุคข้อมูลข่าวสารและเชื่อมต่อทางเครือข่ายข้อมูล การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดค่าใช้จ่าย โครงสร้างขององค์กรที่แบนราบ และยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น การทำธุรกิจการค้าร่วมกันระหว่างองค์กรในประเทศและต่างประเทศจะมีมากขึ้น คุณสมบัติของเลขาธิการที่เหมาะสมกับโลก

ปัจจุบันและอนาคต ควรมีบุคลิกดี แสดงความเป็นมืออาชีพ เชื่อถือได้และมีความรับผิดชอบสูง มีวิจรรย์ญาณที่ดี คาดการณ์ไกล แก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ได้ เป็นนักสื่อสารที่ดี แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับเลขาที่มีอาชีพ ควรมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน สามารถรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด เป็นผู้มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณาและตัดสินใจภายในของเขตอำนาจของตน เป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารในองค์กร สำหรับการรับมือต่อยุคสมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และรวดเร็ว เลขานุการที่ดี ควรมีการเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ เช่น ฝึกฝนทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน โดยเฉพาะทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ เรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ทันยุค ทันเหตุการณ์ คุณธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต การตรงต่อเวลา เป็นต้น (ภราดา บัญชา แสงหิรัญ. 2550)

ปัญหาอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของเลขานุการ รัชเกล้า อำพลพันธ์ (ม.ป.ป.: 12) พบว่า ในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติ เลขานุการยังขาดความละเอียดรอบคอบในงานที่ทำจึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งหากเลขานุการขาดทักษะทางด้านการใช้งาน คอมพิวเตอร์จะทำให้งานล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ หากเลขานุการไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้อำนวยการ และองค์กรจะทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการ การทำงานเฉพาะเท่าที่รอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาสั่ง เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการไม่มีการพัฒนาตนเอง เป็นการทำงานแบบเช้าชาม เย็นชาม ไม่สามารถที่จะคิด หรือตัดสินใจ เพื่อการพัฒนางานองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ สาเหตุที่ทำให้หน้าที่การงานของเลขานุการไม่ก้าวหน้า ได้แก่ ขาดความสามารถที่จะควบคุมดูแลงานในความรับผิดชอบให้เป็นไปด้วยดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ยังไม่พอเพียง ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง ไม่กระตือรือร้นที่จะเพิ่มงานหน้าที่รับผิดชอบให้กว้างขวางขึ้น ขาดความสามารถในการมองสื่อต่าง ๆ ในภาพรวมให้ได้อย่างลึกซึ้ง ไม่รู้รายละเอียดเกี่ยวกับงานของเจ้านายหรือขององค์กรดีพอ ขาดทัศนคติที่จะมานะในการทำงาน เข้ากับคนอื่นในทีมงานไม่ได้ ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เข้าใจดีพอ และไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์แบบมืออาชีพในการทำงานได้ (รัชเกล้า อำพลพันธ์. ม.ป.ป.: 12)

ในบทบาทหน้าที่ของเลขานุการ คือ เสมือนเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหาร ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกแทน และมีส่วนช่วยผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งหากผู้บริหารมีเลขานุการที่มีสมรรถนะในการทำงานสูง มีการเตรียมเอกสารข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อประกอบการวินิจฉัย สั่งการ การตัดสินใจ และมีความรู้รอบด้านถือเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของผู้บริหาร แต่เนื่องจากสภาพปัญหาระหว่างผู้บริหารและเลขานุการส่วนใหญ่ที่พบปัญหาคือ เลขานุการไม่รู้จักผู้บริหารดีพอ และไม่เรียนรู้อุปนิสัยผู้บริหารในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นการทราบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อที่จะสามารถสนับสนุนผู้บริหารให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะหลักที่ในการปฏิบัติงานของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะหลักและทฤษฎีสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เพราะเลขานุการมีความสำคัญต่อการพัฒนาขับเคลื่อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีมีประสิทธิภาพในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก โดยพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การบริหารต้องมีการเชื่อมโยงซึ่งกันและกันภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความเป็นผู้นำทางวิชาการสูง มีความคิดริเริ่ม มีวิสัยทัศน์รอบรู้ มีทักษะในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และบริหารมหาวิทยาลัยให้สามารถตอบสนองการพัฒนากำลังคนของประเทศให้ได้ ซึ่งจากพันธกิจที่กล่าวมา บุคลากรที่มีความสำคัญในการในการช่วยแบ่งเบาภารกิจและร่วมรับผิดชอบงานของผู้บริหารคือ เลขานุการ ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในการสนับสนุนผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน สมรรถนะตามคุณลักษณะ และทักษะเลขานุการในศตวรรษที่ 21

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม : สมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งบริหารของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย หรือสถาบัน ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 15 คน และเลขานุการผู้บริหาร จำนวนทั้งสิ้น 41 คน

4. ขอบเขตด้านสถานที่

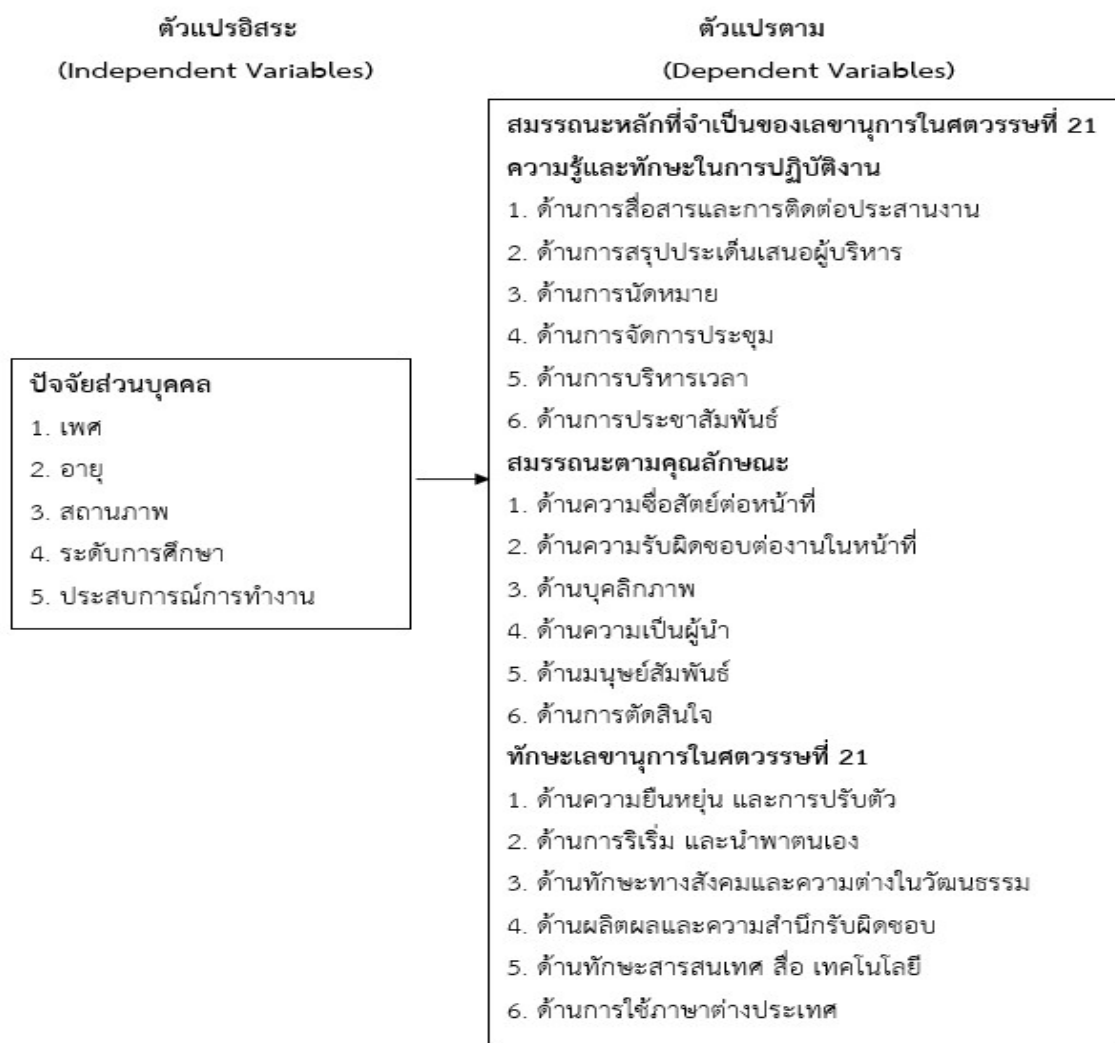
การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลที่มาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านเวลาระหว่างเดือน กรกฎาคม 2563 – ตุลาคม 2564

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 เพื่อนำมาพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการให้มีศักยภาพการเป็นเลขานุการในศตวรรษที่ 21 สามารถบริหารจัดการให้งานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

ที่มา: ญัฐสุรีย์ หวังสถิตวงศ์ (2560 : 124); ไสว พิกขาว (ม.ป.ป.)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. การศึกษาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 เป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการบริหารจัดการบุคลากรในตำแหน่งเลขานุการ ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือก สรรหา เลขานุการมีคุณสมบัติที่เหมาะสมในตำแหน่ง รวมถึงวางแผนในการพัฒนาเลขานุการ ให้มีสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามเพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำหรับผู้บริหาร และสำหรับเลขานุการ ลักษณะแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ประยุกต์ใช้ของ Likert scale ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับ	คะแนน
สมรรถนะหลักที่จำเป็นมากที่สุด	5
สมรรถนะหลักที่จำเป็นมาก	4
สมรรถนะหลักที่จำเป็นปานกลาง	3
สมรรถนะหลักที่จำเป็นน้อย	2
สมรรถนะหลักที่จำเป็นน้อยที่สุด	1

เกณฑ์ในการประเมินค่าแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ตามเกณฑ์คะแนน (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2552) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง สมรรถนะหลักที่จำเป็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง สมรรถนะหลักที่จำเป็นมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง สมรรถนะหลักที่จำเป็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง สมรรถนะหลักที่จำเป็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง สมรรถนะหลักที่จำเป็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีมคอชเป็นแบบปลายเปิด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. กำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถาม ตามลักษณะของเนื้อหาที่ต้องการทราบ
3. สร้างแบบสอบถามด้วย Google Form จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรง (Validity) เสนอผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความชัดเจน และมีความเหมาะสมในการใช้ภาษา จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ ดวงเดือน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พงศ์พิชญ์ ต่วนภูษา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปณิศา สงวนทรัพย์

เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดคะแนนแต่ละข้อ (ศิริชัย พงษ์วิจัย, 2552) ดังนี้

ถ้าเห็นว่าสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์ให้ 1 คะแนน

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้องไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ให้ -1 คะแนน

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ให้ 0 คะแนน

เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบตามแบบประเมินแล้ว ผู้วิจัยจึงนำผลที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจ และผลคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) เปรียบกับ 0.87 ซึ่งมีความมากกว่า 0.66 จากสูตรดังนี้

$$IOC \text{ หรือ } CVI = \frac{R}{N}$$

โดยที่ R = คะแนนรวมที่ผู้เชี่ยวชาญทุกคนให้

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ผู้วิจัยได้ข้อมูลมาจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ติดต่อ เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากหัวหน้าแผนกของกลุ่มตัวอย่างแต่ละสังกัด เพื่อให้ทราบขั้นตอนและวิธีการเก็บข้อมูลจากบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

1.3 ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน กรกฎาคม 2563 - มิถุนายน 2564

1.4 นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ด้วยการคำนวณทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้

2.1 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2.2 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานด้านเลขานุการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

อภิปรายผล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการสื่อสารและการติดต่อประสานงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ การสื่อสารและการติดต่อประสานงานภายในองค์กร รองลงมา มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล หรือองค์กร ที่มาติดต่อ และการสื่อสารและการติดต่อประสานงานภายนอกองค์กร

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการสรุปประเด็นเสนอ

ผู้บริหาร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ การเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร รองลงมา มีความรู้ในระบบงานและโครงสร้างของมหาวิทยาลัย และการวางแผนและเตรียมข้อมูลให้ผู้บริหาร

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการนัดหมาย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีความสามารถในการนัดหมายและประสานงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการตรงต่อเวลารู้น้ำที่

4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการประชุม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ สามารถดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา มีบันทึก จัดทำรายงาน และหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร และจัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิงและติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม

5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารเวลา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เป็นผู้ใช้เวลาให้แก่การทำงาน รองลงมา การบริหารเวลาให้กับผู้บริหารตามลำดับความสำคัญ และการวางแผนการทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา รู้จักการแบ่งเวลาให้ถูกต้อง เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด และ การทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน

6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร รองลงมา มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร

7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการนัดหมาย รองลงมา ด้านการสื่อสารและการติดต่อประสานงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการสรุปประเด็นเสนอผู้บริหาร ด้านการจัดการประชุม และด้านการบริหารเวลา

8. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สมรรถนะตามคุณลักษณะ ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ พบว่า อยู่

ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ รองลงมา การเก็บรักษาความลับได้ดี มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ และเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้

9. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สมรรถนะตามคุณลักษณะ ด้านความรับผิดชอบต่องาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีความรับผิดชอบงานในหน้าที่ รองลงมา ความรู้งานในหน้าที่เลขานุการ และมีวินัยในการทำงาน และมีใจรักงานบริการ

10. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สมรรถนะตามคุณลักษณะ ด้านบุคลิกภาพ และบุคลิกลักษณะพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสม และมีความว่องไว กระฉับกระเฉง รองลงมา การแต่งกาย เหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย และมีความสุขภาพอ่อนโยนนุ่มนวล มีมารยาทและมีความประพฤติดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีศักยภาพและความสามารถที่จะทำงานได้เป็นระยะเวลานานภายใต้สภาวะกดดัน และมีขันติ มีความอดกลั้นที่จะระงับยับยั้งอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมเมื่อถูกยั่วเย้าจากผู้อื่น และสามารถอดทนต่อสถานการณ์ตึงเครียด

11. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สมรรถนะตามคุณลักษณะ ด้านความเป็นผู้นำ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีความว่องไว กระฉับกระเฉง รองลงมา มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสม

12. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สมรรถนะตามคุณลักษณะ ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ รองลงมา มีมนุษยสัมพันธ์ดี และการวางตัวเหมาะสมกับภาวะการณ์

13. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สมรรถนะตามคุณลักษณะ ด้านการตัดสินใจ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ รู้จักกลั่นกรอง สามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อเรื่องต่างๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ มีความละเอียด รอบคอบ มีไหวพริบปฏิภาณ รองลงมา ตอบสนองฉับไว เวลาสั่งงานใดๆ แล้วสามารถดำเนินการได้ทันที และมีสามัญสำนึกงานบางอย่างสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองอย่างรอบคอบได้ ไม่จำเป็นที่จะต้องปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาทุกกรณี

14. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สมรรถนะตามคุณลักษณะ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ รองลงมา ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านบุคลิกภาพและบุคลิกลักษณะ ด้านการตัดสินใจ และ ด้านความเป็นผู้นำ

15. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้านความยืดหยุ่น และการปรับตัว พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความยืดหยุ่นให้ข้อเสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพ ดูแลด้วยทัศนคติเชิงบวกต่อค้ายกย่อง ความล้มเหลว และ คำวิจารณ์ รองลงมาการปรับตัวไปตามบทบาท งานความรับผิดชอบ ตาราง และ สภาพแวดล้อม ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพที่คลุมเครือ

16. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้านการริเริ่ม และนำพาตนเอง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ จัดความสำคัญ และ ความสมบูรณ์ในงาน โดยปราศจากการควบคุมดูแลโดยตรง รองลงมา บริหารจัดการเป้าหมาย และ เวลา ตั้งเป้าหมายความสำเร็จทั้งที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ จัดสมดุลทั้งเป้าหมายระยะสั้น (Tactical) และ ระยะยาว (Strategic) จัดสรรเวลาและจัดการปริมาณงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำงานได้อย่างอิสระ ตรวจสอบกำหนด

17. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้านทักษะทางสังคมและความต่างในวัฒนธรรม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในที่ที่มีความหลากหลาย เคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรม และ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้คนที่มีความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม รองลงมาปฏิสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพกับผู้อื่น รู้ว่าเมื่อไหร่ควรฟัง เมื่อไหร่ควรพูด ให้ความเคารพ เป็นมืออาชีพ

18. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้านผลิตผลและความสำนึกรับผิดชอบ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถที่จะทำงานเชิงบวก และมีจริยธรรม ทำงานได้หลายอย่าง มีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน น่าเชื่อถือ ตรงต่อเวลา และนำเสนอตัวเองอย่างมืออาชีพ และ ด้วยมารยาทที่เหมาะสม ประสาน และร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพกับทีม รองลงมา บริหารจัดการโครงการ ตั้งเป้า ถึงแม้จะเผชิญกับอุปสรรค และแรงกดดันทางการแข่งขัน จัดลำดับความสำคัญวางแผน บริหารจัดการงานให้สำเร็จดังเป้าที่ตั้งใจ และเคารพและชื่นชมความหลากหลายของทีม รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น

19. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้านทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ รอบรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา อัปเดตทุกข้อมูลข่าวสาร และฉลาดสื่อสาร และรู้เท่าทันสื่อ

20. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ พบว่า อยู่ใน

ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ รองลงมา มีความสามารถในการใช้ภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส เป็นต้น

21. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทักษะในศตวรรษที่ 21 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี รองลงมา ด้านผลิตผลและความสำนึกรับผิดชอบ ด้านทักษะทางสังคมและความต่างในวัฒนธรรม ด้านความยืดหยุ่น และการปรับตัว ด้านการริเริ่ม และนำพาตนเอง และด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ

22. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาสมรรถนะหลักที่จำเป็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สมรรถนะตามคุณลักษณะ รองลงมาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ทักษะในศตวรรษที่ 21)

สรุปแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. สรุปผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีควรมีแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 หรือไม่ อย่างไร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีควรมีแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 เพราะมีความจำเป็น เลขานุการในยุคนี้จะต้องรอบรู้ พัฒนาตนเองให้เข้ากับการและผู้บังคับบัญชาให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความชำนาญ การเชี่ยวชาญที่สูงขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อหรือฝึกอบรมได้โดยมีกองทุนสนับสนุน จัดอบรมบุคลากรด้านสมรรถนะตามวิชาชีพ พัฒนาด้านภาษาอังกฤษ ด้านเทคโนโลยี สัมมนาในระบบยุคดิจิทัล ควรทำหลักการทักษะในศตวรรษที่ 21 และ ของ WEF (World Economic Forum) การพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและในอนาคต เพราะยุคของข้อมูลข่าวสารและการเชื่อมต่อทางเครือข่ายข้อมูล การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นเลขานุการที่มีความสามารถทันต่อโลกยุคดิจิทัล

2. สรุปผลควรวางแผนทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ในด้านสรุปผลควรวางแผนทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้านการติดต่อสื่อสารและวัฒนธรรมองค์กร ด้านการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการปรับตัว ความคิดสร้างสรรค์และการลงมือทำ ด้านมาตรฐานการศึกษา ด้านการจัดการสำนักงาน ด้านการเชื่อมโยงของข้อมูลในภาพรวมทุกหน่วยงาน ด้าน Hard Skill และ Soft Skill ด้านการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ควรฝึกความ grand เริ่มจากแม่บ้านก่อน ควรแต่งกายให้อยู่ในทีมเดียวกัน สะอาด ตอนเสิร์ฟอาหารให้ผู้ทรงคุณวุฒิจะได้ดูดีและน่ารับประทาน ควรจัดกลุ่มประเด็น สมรรถนะให้ชัดเจน ยังมีหลาย ที่ซ้ำซ้อนกันในประเด็นต่าง ๆ ควรเพิ่มในส่วนที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยจัดการ และการบริหารจัดการยุคใหม่ให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการใช้ภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส ซึ่งอยู่ในระดับมากแต่เมื่อเทียบกับสมรรถนะด้านอื่นๆ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นทางมหาวิทยาลัยควรมีการพัฒนาสมรรถนะด้านการประชาสัมพันธ์ และภาษาให้กับเลขานุการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาในประเด็นต่าง เช่น ควรมีการศึกษาสมรรถนะหลักในมุมมองของผู้ประสานงานกับทางเลขานุการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ควรมีการศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 และควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ณชิตา หิรัญพิชา. (2563). ทักษะของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(35), 150-162.
- ณัฐสุรีย์ หวังสถิตย์วงษ์. (2560). การศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกับมหาวิทยาลัยของรัฐ. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*. ค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2563, จาก http://arts.kmutnb.ac.th/file_article/1532507353.pdf
- นริศสร่า บุญสอาด. (2563). *ทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา. สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร*. [ปริญญามหาบัณฑิต]. ภาควิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรไพโรจน์ เพชรอำไพ. (2557). สมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 10(2), 41-53.
- ภราดาบัญชา แสงหิรัญ. (2550). *เลขานุการที่โลกต้องการ ในศตวรรษที่ 21*. สืบค้น 21 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.slideserve.com/sen/21>
- รัชเกล้า อำพลพันธ์. (ม.ป.ป.). *คู่มือการปฏิบัติงานงานเลขานุการผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ*. สืบค้น 21 พฤศจิกายน 2563, จาก http://www.takesa1.go.th/main56/attach/knowledge_1628478016_o136416.pdf
- สุภัทสร่า วิภากุล อธิธิพร ขาประเสริฐ และมณีนววรรณ แก้มดู่. (2562). *สมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยคริสเตียน.