

คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณ
วิชาชีพเลขานุการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร
Leadership Attributes of Supervisors, Essential Performance and Secretarial
Professional Ethics Affecting the Performance of the Executive Secretary



คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ
เลขานุการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

Leadership Attributes of Supervisors, Essential Performance and Secretarial
Professional Ethics Affecting the Performance of the Executive Secretary



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



© 2560

สมพร สิทธิ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณ
วิชาชีพเลขานุการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

ผู้วิจัย สมพร สิทธิ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.นิตนา ฐานิตธรร)

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์)

ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 24 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560

สมพร สิทธิ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มิถุนายน 2560, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณวิชาชีพ
เลขานุการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร (115 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็น จรรยาบรรณวิชาชีพ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเลขานุการผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย จำนวน 226 คน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ก) คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ด้านคุณสมบัติทางวิชาการ และด้านความสามารถพิเศษ ข) สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ด้านสมรรถนะตามลักษณะงาน ด้านสมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ ด้านสมรรถนะตามผลของการกระทำ และด้านสมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ และ ค) จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ ด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ และด้านทัศนคติและการปฏิบัติงาน

อนุมัติ :

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Sithi, S. MBA, June 2017, Graduate School, Bangkok University.

Leadership Attributes of Supervisors, Essential Performance and Secretarial Professional Ethics Affecting the Performance of the Executive Secretary (115 pp.)

Thesis Advisor : Kasemson Piphatsirisak, Ph.D.

ABSTRACT

This research aim primarily to study leadership attributes of supervisors, essential performance, secretarial professional ethics affecting the performance of the executive secretary. Close-ended questionnaires were verified the reliability and content validity for data collection. The samples consisted of 226 executive secretaries in private higher education institutions affiliated to the Association of Private Higher Education Institutions of Thailand. Inferential statistics used in the hypothesis testing was multiple regression analysis. Research results found that factors affecting the performance efficiency of executive secretaries in private higher education institutions affiliated to the Association of Private Higher Education Institutions of Thailand statistically significance were a) leadership attributes of supervisors in terms of academic qualifications and special capabilities, b) essential performance in terms of job-based performance, outcome-based performance, operational based performance, and knowledge, skill, and attitude-base performance, and c) secretarial professional ethics in terms of responsibility and honesty, and attitude and performance.

Approved :



Thesis Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และ ดร.นิตนา ฐานิตธนกร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดี ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาและความทุ่มเทของทั้งสองท่านเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และรองศาสตราจารย์ทองฟู ศิริวงศ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบคุณภาพเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย และเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ระดับคณบดีขึ้นไป ผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูล จนทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยกรุงเทพที่ให้โอกาสและสนับสนุนทุนการศึกษาตลอดหลักสูตรแก่ผู้วิจัยในการศึกษาครั้งนี้

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอนอบน้อมรำลึกถึงพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ผู้เป็นแรงใจและสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ให้สำเร็จตามความมุ่งหวัง นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอน ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ในสถาบันแห่งนี้ รวมทั้งเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือซึ่งมีจากกล่าวนามในที่นี้ได้ทั้งหมด และผู้ที่เป็นกำลังใจซึ่งอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในการวิจัยครั้งนี้

ประโยชน์ที่พึงได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ทุกท่านที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของการวิจัยครั้งนี้

สมพร สิทธิ

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ณ |
| สารบัญภาพ | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 7 |
| 1.3 ขอบเขตการศึกษา | 7 |
| 1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา | 10 |
| 1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ | 10 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 13 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำ | 13 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงาน | 21 |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ | 28 |
| 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | 38 |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 42 |
| 2.6 กรอบแนวคิด | 47 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย | 50 |
| 3.1 ประเภทของงานวิจัย | 50 |
| 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง | 50 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 55 |
| 3.4 การทดสอบเครื่องมือ | 65 |
| 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 67 |
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 67 |
| บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล | 69 |
| 4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม | 69 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูล | |
| 4.2 ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำ ของผู้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 72 |
| 4.3 ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของสมรรถนะที่ จำเป็นในการปฏิบัติงาน | 75 |
| 4.4 ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของจรรยาบรรณ วิชาชีพเลขานุการต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 79 |
| 4.5 ส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเลขานุการผู้บริหาร | 81 |
| 4.6 ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 83 |
| 4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 87 |
| บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล | 88 |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา | 88 |
| 5.2 การอภิปรายผล | 92 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ | 95 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป | 97 |
| บรรณานุกรม | 99 |
| ภาคผนวก แบบสอบถาม | 106 |
| ประวัติเจ้าของผลงาน | 115 |
| ข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในวิทยานิพนธ์ | |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 2.1: การสรุปปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้นำ | 18 |
| ตารางที่ 2.2: การสรุปปัจจัยองค์ประกอบของสมรรถนะ | 25 |
| ตารางที่ 2.3: การสรุปปัจจัยด้านจรรยาบรรณของเลขานุการ | 35 |
| ตารางที่ 2.4: การสรุปปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 40 |
| ตารางที่ 2.5: การสรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 48 |
| ตารางที่ 3.1: การแบ่งสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างเลขานุการระดับมหาวิทยาลัย | 51 |
| ตารางที่ 3.2: การแบ่งสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างเลขานุการระดับคณะ | 53 |
| ตารางที่ 3.3: การวิเคราะห์หามาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป | 56 |
| ตารางที่ 3.4: การวิเคราะห์หามาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 57 |
| ตารางที่ 3.5: การวิเคราะห์หามาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 60 |
| ตารางที่ 3.6: การวิเคราะห์หามาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 62 |
| ตารางที่ 3.7: การวิเคราะห์หามาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร | 64 |
| ตารางที่ 3.8: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม | 67 |
| ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 69 |
| ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 70 |
| ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา | 70 |
| ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 71 |
| ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย | 71 |
| ตารางที่ 4.6: ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านคุณสมบัติทางวิชาการ | 72 |
| ตารางที่ 4.7: ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านบุคลิกภาพ | 73 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.8: ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น | 74 |
| ตารางที่ 4.9: ระดับความสำคัญของสมรรถนะตามลักษณะงาน | 76 |
| ตารางที่ 4.10: ระดับความสำคัญของสมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ | 76 |
| ตารางที่ 4.11: ระดับความสำคัญของสมรรถนะตามผลของการกระทำ | 77 |
| ตารางที่ 4.12: ระดับความสำคัญของสมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ | 78 |
| ตารางที่ 4.13: ระดับความสำคัญของจรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ | 79 |
| ตารางที่ 4.14: ระดับความสำคัญของจรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงาน | 80 |
| ตารางที่ 4.15: ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านคุณภาพของงาน | 81 |
| ตารางที่ 4.16: ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านปริมาณงาน | 82 |
| ตารางที่ 4.17: ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านการปฏิบัติงาน | 82 |
| ตารางที่ 4.18: การส่งผลกระทบว่าคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร | 83 |
| ตารางที่ 4.19: การส่งผลกระทบจากสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร | 84 |
| ตารางที่ 4.20: การส่งผลกระทบจากจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร | 85 |
| ตารางที่ 4.21: การส่งผลกระทบว่าคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติ และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร | 86 |
| ตารางที่ 4.22: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 87 |

สารบัญภาพ

| | |
|--|------------|
| ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะในการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเลขานุการ | หน้า 47 |
|--|------------|



1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ในปัจจุบันบทบาทของเลขานุการในทุก ๆ องค์กรตั้งแต่องค์กรขนาดเล็กจนถึงองค์กรขนาดใหญ่ที่ดำเนินการในระดับประเทศและระดับนานาชาติ ต่างยอมรับว่าเลขานุการเป็นตัวจักรสำคัญที่ทำให้งานของหน่วยงานหรือองค์กรดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและสัมฤทธิ์ผล หลายคนเห็นว่าการทำงานของเลขานุการเป็นการทำงานตามคำสั่ง แต่แท้ที่จริงแล้วหน้าที่ของเลขานุการเป็นความสามารถเฉพาะตัว ซึ่งต้องมีศิลปะในการสื่อสาร รวมทั้งการเจรจาต่อรองมากมาย ความสามารถของเลขานุการจึงมีการพัฒนาให้สูงขึ้นตามความสามารถของผู้บังคับบัญชา เมื่อเลขานุการมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 2 – 5 ปีขึ้นไป อาจได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นเลขานุการของผู้บริหารหรือถ้ามีประสบการณ์มากอาจได้เลื่อนตำแหน่งเป็นเลขานุการของกรรมการผู้จัดการหรือผู้บริหารระดับสูง ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานโดยส่วนใหญ่ต้องการเลขานุการผู้มีความสามารถในการทำงานเฉพาะด้านมากขึ้นตามประเภทธุรกิจขององค์กร และต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของเลขานุการเป็นอย่างดี ด้วยคุณลักษณะดังกล่าวส่งผลให้บทบาทของเลขานุการในยุคปัจจุบันยิ่งทวีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรเป็นอย่างมาก (กฤษณา มงคล, 2541 และ รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ, 2544)

การดำเนินงานภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารระดับต้นจนถึงผู้บริหารระดับสูง ก็สามารถเกิดปัญหากระทบกระทั่งกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการอย่างไรให้ปัญหาเหล่านั้นลดลง หรือไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วผู้ที่กระทบกระทั่งกับผู้บริหารมากที่สุดคงจะเป็นใครไปไม่ได้หากไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ เนื่องจากเลขานุการกับผู้บริหารจะต้องประสานและมอบหมายงานเป็นภาระงานที่ต้องปฏิบัติทุกวัน แต่หากผู้บริหารมีเลขานุการที่ทำงานเข้ากันไม่ได้ก็จะเกิดปัญหาในด้านการทำงานโดยตรง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยเป็นที่แน่นอนแล้วว่าการดำเนินงานอาจจะมีอุปสรรคและไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น เลขานุการจะต้องปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหารให้ได้ เพราะเลขานุการเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา จึงต้องปรับตัวเข้าหาผู้บังคับบัญชา (สุขบุรียีสส์ กาจิ, ม.ป.ป.)

การปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการบางคนมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นแตกต่างกันออกไป ผู้ปฏิบัติงานบางคนอาจมีปัญหาเกิดขึ้นจากผู้บริหารในฐานะผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการวางแผน การจัดรูปงาน การสั่งงาน การควบคุมงาน การจัดระบบการทำงานเพื่อรองรับการ

เปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมทั้งการบังคับบัญชาบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย แต่ในทางปฏิบัติบางครั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานมักไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ซึ่งส่วนหนึ่งอาจจะมาจากพฤติกรรมการบังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละบุคคลที่มีต่อเลขานุการ อันส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงาน กล่าวคือระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ อันเกิดจากพฤติกรรมการบังคับบัญชาของผู้บริหาร ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานให้อย่างเต็มใจหรือไม่เต็มใจ หากผู้บริหารไม่มีการศึกษาเพื่อให้ทราบว่าคุณลักษณะของผู้บริหารภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางการปฏิบัติงาน มีคุณลักษณะด้านใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ซึ่งหากยังคงดำเนินอยู่เช่นเดิมต่อไปโดยไม่มี การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาพฤติกรรมการบังคับบัญชาให้เหมาะสม ย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเลขานุการ ผู้มีส่วนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารประสบความสำเร็จ อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (สุขบุรียะส์ กาจิ, ม.ป.ป.)

ทั้งนี้ จะเห็นได้จากกรณีศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่ควรจะเป็นของเลขานุการผู้บริหารโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เลขานุการผู้บริหารมีความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงของเลขานุการผู้บริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการเป็นผู้ช่วยงานผู้บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการปฏิบัติงานที่ควรจะเป็นของเลขานุการผู้บริหารทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ การศึกษาแนวทางการพัฒนาอาชีพเลขานุการ พบว่า ผู้บริหารและเลขานุการเห็นด้วยมากในเรื่องการที่เลขานุการจะต้องใช้ความอดทนสูง และเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรและผู้บริหาร และทั้งสองกลุ่มมีความเห็นตรงกันว่า คุณสมบัติของเลขานุการที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ คุณสมบัติด้านความรู้เฉพาะตำแหน่ง และคุณสมบัติที่สำคัญที่สุด คือ ต้องเป็นผู้เก็บรักษาความลับได้ดี ซึ่งแนวทางในการพัฒนาอาชีพเลขานุการ พบว่า เลขานุการไม่ว่าจะมีเป้าหมายในอาชีพอย่างไร ควรจะต้องอาศัยความได้เปรียบในการได้ทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหาร โดยจะต้องรู้จักสังเกต เรียนรู้การทำงานของผู้บริหาร เรียนรู้วิถีคิด การแก้ไขปัญหา ตลอดจนเรียนรู้วิธีการดำเนินธุรกิจในโลกธุรกิจ และการมองโลกในมุมมองที่กว้างขึ้น (ประไพ งามแดน, 2549 และ มณฑา จินดาวัฒนะ, 2545)

นอกจากนี้ ปัญหาทางด้านสมรรถนะส่วนตัวของเลขานุการ ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เลขานุการบางคนไม่มีความเข้าใจในองค์กร ไม่เข้าใจงานที่ทำ ทำให้บ่อยครั้งที่เกิดปัญหานั้นอาจจะทำให้เกิดการทะเลาะหรือไม่เข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการทำงาน บางครั้งเมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติภาระความละเอียดรอบคอบในงานที่ทำ ก่อให้เกิดความเสียหายและการปฏิบัติงานล่าช้า ซึ่งจะมีผลต่อผู้บริหารและสถาบัน การแต่งกายที่ไม่เรียบร้อยอาจสร้างความไม่น่าเชื่อถือได้ ความไม่สามารถจดจำเรื่องที่ผู้บริหารสั่งการได้ทุกเรื่อง ก็

ส่งผลให้การทำงานล่าช้าและไม่มั่นใจต่องานที่ปฏิบัติ เพราะจะส่งผลต่องานที่ที่จะต้องทำตามคำสั่งหรือไม่ ด้านความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างแม่นยำและคล่องแคล่ว หากเลขานุการขาดทักษะทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างเชื่องช้า และไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมทั้งปัญหาด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ โดยเฉพาะการนำความลับของผู้บริหารไปเปิดเผยต่อที่สาธารณะ ซึ่งเป็นการกระทำที่เลขานุการไม่ควรทำเป็นอย่างยิ่ง ด้านความสามารถด้านภาษา หากเลขานุการไม่มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษเลยอาจจะทำให้การดำเนินงานของผู้บริหารไม่ราบรื่น ความไม่ซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้บริหาร และต่อสถาบัน ทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการและต่อผู้บริหารอีกด้วย การทำงานเฉพาะเท่าที่ผู้บริหารสั่ง เป็นการบ่งบอกว่าเลขานุการไม่มีการพัฒนาตนเอง ไม่สามารถที่จะคิดหรือตัดสินใจ เป็นผลให้ผู้บริหารมองว่าเลขานุการเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ความสามารถ (ปวีณา จันทร์ประดิษฐ์, 2550)

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรจึงพยายามนำสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสมรรถนะส่วนบุคคล สมรรถนะในงาน สมรรถนะองค์กร และสมรรถนะหลัก ซึ่งจากสมรรถนะหลักก็มาพิจารณาสมรรถนะหน้าที่ของบุคคลในองค์กรตามตำแหน่ง ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับสมรรถนะของบุคคล สมรรถนะของบุคคลกับสมรรถนะหน้าที่จะไปในทางเดียวกัน งานต่าง ๆ ก็จะไปในทางเดียวกัน โดยผลการวิจัยและพัฒนาเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้างต้องการ พบว่า สมรรถนะเลขานุการที่นายจ้างต้องการ ทั้งสิ้น 9 สมรรถนะได้แก่ การมีความรู้ในวิชาชีพเลขานุการ การมีความรู้ทุกเรื่องในงานขององค์กร การมีบุคลิกภาพที่ดี ความสามารถในการพูดเพื่อนำเสนองานและพูดในที่สาธารณะได้ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้บริหารชาวต่างชาติ การมีเขวามันต์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน ความสามารถในการบริหารเวลา ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน และความสามารถในการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ก (กฤษมันต์ วัฒนานรงค์, 2554)

เลขานุการจึงเป็นบุคคลในองค์กรที่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพของตนเองเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น โดยความคิดเห็นของ สเตียร์ส (Steers, n.d. อ้างใน ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน, 2550) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรต้องประกอบไปด้วย ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร หากขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้ จะเห็นได้ว่าสมรรถนะมีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่หลายองค์กรต้องเผชิญกับปัญหาการแข่งขันทางธุรกิจที่

รุนแรงขึ้น จึงเป็นเหตุให้องค์กรต่าง ๆ ต้องพยายามเร่งปรับตัวเองเพื่อสร้างความอยู่รอดในเชิงของการแข่งขัน องค์กรจึงได้นำแนวความคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพราะเชื่อว่าจะทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังจะเห็นได้จากการศึกษาวิจัยในอดีตเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย สมรรถนะหลัก 3 ตัว ได้แก่ 1) ความใฝ่รู้ 2) จริยธรรม 3) ความเป็นมืออาชีพ และสมรรถนะในงาน จำนวน 7 ตัว ได้แก่ 1) ความรู้ในด้านงานเลขานุการ 2) การปฏิบัติงานสำนักงาน 3) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ 4) ความสามารถในการติดต่อประสานงาน 5) จิตบริการ 6) มีความกระตือรือร้นและคล่องแคล่วว่องไวในการปฏิบัติงาน 7) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นและวางตัวเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี พบว่า การมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การควบคุมตนเอง การคิดวิเคราะห์ อยู่ในระดับมากที่สุด การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การทำงานเป็นทีม การมีวิสัยทัศน์ ความเป็นผู้นำ การดำเนินการเชิงรุก การคิดเชิงกลยุทธ์ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การพัฒนาศักยภาพคน อยู่ในระดับมาก (นลินี อธิมา, 2554 และ นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกาญจน์, 2554)

นอกเหนือจากสมรรถนะแล้ว มีนักวิจัยได้นำเรื่องคุณลักษณะผู้นำมาเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยพบว่า สภาพปัญหาที่ผู้บริหารและเลขานุการพบในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัญหาด้านการทำงานร่วมกัน เนื่องจากเลขานุการไม่รู้จักผู้บริหาร ไม่พยายามเรียนรู้ รู้จักอุปนิสัยผู้บริหารในการทำงานและในชีวิตส่วนตัว และรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร ส่งผลทำให้ไม่สามารถช่วยผู้บริหารในการเป็นผู้ช่วยงานด้านการบริหารได้ดี ปัญหาด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน เลขานุการบางคนขาดมนุษยสัมพันธ์ ขาดการวางตัวที่ดี ไม่อาสาตัวช่วยเหลือผู้อื่น จึงส่งผลให้มีความล่าช้าในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพราะขาดความเข้าใจลักษณะงาน ขาดการเรียงลำดับความสำคัญ ก่อนหลัง ขาดประสิทธิภาพในการเป็นผู้ช่วยงานด้านการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ครอบคลุม อย่างไรก็ตามภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการบริหารสำหรับสถาบันการศึกษาเพื่อรองรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา คุณลักษณะผู้นำจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในการกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อผ่านการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา อันส่งผลให้บทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยเฉพาะบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้ช่วยผู้บริหารสถาบันการศึกษา เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหาร และระดับหัวหน้างาน หรือระดับอื่น ๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำงานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานด้านเลขานุการมีข้อจำกัดหลายด้าน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและอุปนิสัยของผู้บริหาร

สถาบันการศึกษา ดังนั้น ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นเลขานุการจะต้องศึกษาและเข้าใจคุณลักษณะผู้บริหารสถาบันการศึกษาควบคู่ไปด้วย เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานได้ (สุธาสิณี เกรียงศักดิ์พิชิต, 2557 และ กัญญารัตน์ บุตรพินธ์, 2549)

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่างานอาชีพเลขานุการสำหรับทุกองค์กรเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้บริหาร เลขานุการที่ดีจึงมีส่วนช่วยให้นักบริหารเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดผลเพิ่มขึ้นในองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารคนใดมีเลขานุการที่หย่อนสมรรถนะ ขาดความรับผิดชอบงาน มีบุคลิกภาพและอุปนิสัยที่ไม่ดี ไม่สามารถสื่อสารได้มากกว่าหนึ่งภาษา ขาดความรู้ขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ขาดการพัฒนาตนเองในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีในงานเลขานุการที่ทันสมัย อีกทั้งยังขาดจรรยาบรรณและจริยธรรมในอาชีพ เก็บความลับไม่อยู่ ขาดการรับผิดชอบต่อความคุ้มครองข้อมูลไม่ได้ วางตนไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ ทำให้มีงานค้าง เสร็จไม่ทันตามที่คุณบังคับบัญชาหรือนายจ้างต้องการ ล้วนเป็นปัญหาด้านสมรรถนะของเลขานุการทั้งสิ้น ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ลดหย่อนไปตามส่วนเช่นกัน และส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กรต่อไปด้วย (พรไพโรสน เพชรอำไพ, 2557)

นอกจากนี้ จรรยาบรรณทางวิชาชีพ ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากจรรยาบรรณเป็นหลักในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเหมาะสมกับวิชาชีพ โดยผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพเลขานุการจะต้องธำรงไว้ซึ่งชื่อเสียง ด้วยการปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานหรือองค์กรด้วยความภาคภูมิใจและจริงใจ ไม่ทำลายภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงขององค์กร ธำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน รักษาความลับของงานในหน้าที่ไว้อย่างเข้มงวด รวมทั้งต้องรักษาและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในวิชาชีพเลขานุการให้ปรากฏแก่สังคม ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีเพื่อเกียรติภูมิของงานอาชีพและผู้บริหาร โดยผลการศึกษาวิจัยในอดีตพบว่า จรรยาบรรณที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย 1) ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์ สุจริต รองลงมา คือ 2) ความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) ความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน 4) การรักษาความลับ และ 5) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (สิทธิกร ด้านพิไลพร, 2558)

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในฐานะองค์กรที่มีการปฏิบัติงานแตกต่างจากองค์กรประเภทอื่น โดยมีหน้าที่ในการสร้างความร่วมมือและส่งเสริมการสร้างสามัคคีระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และกับการศึกษาอื่น ๆ สร้างความร่วมมือและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาแก่รัฐบาล หรือองค์กรของรัฐบาล สร้างความร่วมมือและประสานงานในด้านวิชาการ การบริหารและการปกครอง ตลอดจนงานอื่น ๆ ในระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชนด้วยกัน เพื่อให้การศึกษาแก่นักศึกษาดำเนินไปโดยได้มาตรฐานและบังคับผลดีที่สุด รวมทั้งภาระด้านอื่น ๆ ที่

เกี่ยวข้องกับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยจะเห็นได้ว่าลักษณะงานโดยทั่วไปจะเป็นการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะต้องเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคม โดยมีผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนคนหนึ่งเป็นเลขานุการ ทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริหารสภามหาวิทยาลัย ซึ่งปัญหาเฉพาะที่สภาสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยต้องเผชิญ ได้แก่ ปัญหาของเลขานุการที่ไม่ดี ไม่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญงานสภา และปัญหาอันเนื่องมาจากกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และหนังสือเวียน แนวปฏิบัติ ที่กรรมการสภาจะต้องรู้ซึ่งเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องทำอย่างไรจึงจะทำให้กรรมการสภา และเลขานุการจะต้องมีหน้าที่ในการศึกษากฎหมาย ระเบียบ และประกาศต่าง ๆ ดังนั้นแนวทางการแก้ปัญหาของสภาสมาคมสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย คือ ต้องมีเลขานุการที่มีความชำนาญ เชี่ยวชาญมาก (สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2555)

ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น เลขานุการเป็นบุคลากรในองค์กรที่จำเป็นพัฒนาตนเองให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาสมรรถนะที่จำเป็น และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของเลขานุการเหมือนกับบุคลากรในองค์กรอื่น ๆ ได้หรือไม่ เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำคัญของเลขานุการที่มีต่อคุณลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ระดับความสำคัญของเลขานุการที่มีต่อสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ และระดับความสำคัญของเลขานุการที่มีต่อจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ระดับความสำคัญของเลขานุการที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ทั้งนี้ ผลจากการวิจัยที่ได้จะไปใช้ประโยชน์เพื่อทราบแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และทำให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนทราบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะที่จำเป็น และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการของเลขานุการหรือไม่อย่างไร เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการให้แก่องค์กรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังทำให้ผู้สนใจสามารถนำผลการศึกษาวินิจฉัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผนเพื่อคัดเลือกบุคคลในการทำหน้าที่เป็นเลขานุการ เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติงานของธุรกิจได้เป็นอย่างดี

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้คือ

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

1.2.3 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

1.2.4 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

1.2.5 เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ด้านคุณสมบัติทางวิชาการ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และคุณลักษณะด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

1.2.6 เพื่อศึกษาสมรรถนะตามลักษณะงาน สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ สมรรถนะตามผลของการกระทำ สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

1.2.7 เพื่อศึกษาจรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ จรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

1.2.8 เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ เลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ระดับคณบดีขึ้นไป จำนวน 546 คน (สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2555)

1.3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ได้แก่ เลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 42 สถาบัน (สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2555) แบ่งเป็น

- ระดับมหาวิทยาลัย ได้แก่ เลขานุการอธิการบดี และรองอธิการบดี
- ระดับคณะ ได้แก่ เลขานุการคณบดี

ซึ่งเลขานุการทั้ง 2 ระดับนี้ถือได้ว่ามีบทบาทที่ไม่ได้แตกต่างกัน โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยการของมหาวิทยาลัย ติดต่อประสานงานการประชุมของอธิการบดี รองอธิการบดี หัวหน้าหน่วยงาน และผู้บริหารของมหาวิทยาลัย รวมทั้งติดต่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย

กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นประชากรที่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) และได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 226 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Sampling) โดยใช้ 1) การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการนำรายชื่อมหาวิทยาลัยและคณะ ที่มีผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยมาจับฉลากเลือก จากนั้น จึงใช้ 2) การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการคำนวณสัดส่วนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละมหาวิทยาลัยจากจำนวนเลขานุการของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย เพื่อให้ข้อมูลมีการกระจายตัวและน่าเชื่อถือ และใช้ 3) การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการจัดส่งแบบสอบถามและขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถามไปยังผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ ตามสัดส่วนและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยทำการศึกษาจากหนังสือวารสาร เอกสารผลงานวิชาการ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และนำเนื้อหาที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการกำหนดโครงสร้างของตัวแปร การตั้งสมมติฐาน การสร้างแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และการอภิปรายผลการศึกษา ซึ่งศึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้ คือ

1.3.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณสมบัติหรือคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา

1.3.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

1.3.3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ

1.3.3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3.3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- งานวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติหรือคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา
- งานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
- งานวิจัยเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ
- งานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่

จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ

1.3.5 ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคม

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย จำนวน 42 แห่ง

1.3.6 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

เริ่มตั้งแต่ มีนาคม 2559 ถึง เมษายน 2560

1.3.7 ขอบเขตด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เครื่องมือทางสถิติเพื่อให้ทราบผลการศึกษาตาม

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย ประกอบด้วย

1.3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3.7.2 สถิติเชิงอนุมาน (อ้างอิง) ได้แก่ การวิเคราะห์อิทธิพลของ คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา

ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัยฉบับนี้แบ่งเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องทางวิชาการและการปฏิบัติการ ดังนี้

1.4.1 การดำเนินการวิจัย ทำให้ได้ทราบผลสรุปจากการศึกษา (Output) ได้แก่

1.4.1.1 คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

1.4.1.2 สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

1.4.1.3 จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

1.4.1.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

1.4.1.5 ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.4.2 จากผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน (Outcome) ในเรื่องต่อไปนี้เป็น

1.4.2.1 ผู้ที่ปฏิบัติงานเลขานุการสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านเลขานุการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1.4.2.2 สถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสัมพันธ์สมรรถนะที่จำเป็น และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการของเลขานุการ เพื่อที่จะนำผลไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการให้แก่องค์กรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4.2.3 ผู้สนใจสามารถนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผนเพื่อคัดเลือกบุคคลในการทำหน้าที่เป็นเลขานุการ เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้เป็นอย่างดี

1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership Attributes of Supervisors) หมายถึง คุณสมบัติเชิงจิตวิทยาของผู้นำที่มีประสิทธิภาพที่จำเป็นจะต้องสั่งสมให้เกิดขึ้น อันจะทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย คุณสมบัติทางวิชาการ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และคุณลักษณะด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Essential Performance) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ที่แสดงออกด้วยการคิดและพฤติกรรม โดยการนำไปประยุกต์ใช้ที่ส่งผลต่อการ

ปฏิบัติงานและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้ส่งผลต่อความสำเร็จตามมาตรฐานหรือมากกว่ามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในการวิจัยนี้เป็นการศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะ อันประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) สมรรถนะตามลักษณะงาน 2) สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ 3) สมรรถนะตามลักษณะผลของการกระทำ และ 4) สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

จรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Ethics) หมายถึง ประมวลความประพฤติ ข้อบังคับ มารยาท ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง ฐานะ ของสมาชิก ความดีงามรวมทั้งก่อให้เกิดความสงบสุขและความเจริญในตัวคน วิชาชีพ และสังคม ซึ่ง ในการศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษา จรรยาบรรณของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการที่ยึดถือปฏิบัติ ซึ่ง ประกอบด้วยจรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ 1) ปฏิบัติตนตามกฎหมาย และระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด 2) รักษาความลับได้ดีรักษาความลับของผู้บังคับบัญชาและ องค์กร 3) มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ 4) การติดต่อสื่อสารที่สร้างความเข้าใจกันทุกฝ่ายอย่าง ถูกต้อง 5) การละเว้นการเปิดเผยข้อมูลกับผู้อื่นก่อนถึงเวลาอันสมควร หรือก่อนได้รับอนุญาตจาก ผู้บังคับบัญชา 6) การไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพเลขานุการ 7) การ คำนึงถึงความถูกต้องและปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา 8) ความซื่อสัตย์ ความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ส่วน จรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ 1) การศึกษาและเรียนรู้ ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ 2) การมีพฤติกรรมที่ดีไม่ทำให้เสียภาพลักษณ์ของวิชาชีพ 3) การ มีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพอาชีพ อื่น ๆ 4) การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้อื่น 5) การทำตน เป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงตนเองและหน่วยงาน 6) การางตนเหมาะสมกับ ตำแหน่งหน้าที่ 7) ความมานะ อดทนต่อตนเองและงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ 8) การรู้จักคิดอย่างมี เหตุผล

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (The Performance) หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (Association of Private Higher Deucation Institutions of Thailand) หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันในอันที่จะสร้างความมั่นคง ความเจริญรุ่งเรืองให้เกิดขึ้นแก่ชาติ บ้านเมือง โดยสร้างบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติ

เลขานุการ (Secretary) หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานซึ่งมีความรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้บริหาร ระดับอธิการบดี รองอธิการบดี และคณบดี โดยมีความสำคัญและได้รับความไว้วางใจให้ช่วยแบ่งเบา ภาระงานต่าง ๆ สามารถประสานงานและอำนวยความสะดวกบริหารจัดการให้งานของผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จโดยราบรื่น โดยการประเมินความคิดเห็นต่อคุณลักษณะผู้นำของ
ผู้บังคับบัญชา สมรรถนะในการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณวิชาชีพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้เป็นการนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้น จากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดสมมติฐาน โดยแบ่งเนื้อหาของบทนี้เป็น 6 ส่วนคือ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะในการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.6 สมมติฐานและกรอบแนวความคิด

รายละเอียดในแต่ละส่วนที่กล่าวมาข้างต้น มีสาระสำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำ

2.1.1 ความหมายของคุณลักษณะผู้นำ

นักวิชาการหลายท่าน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายของคุณลักษณะผู้นำ (Leadership Attributes of Supervisors) แตกต่างกันไป ดังนี้

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2547) กล่าวว่า คุณลักษณะผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการยอมรับ และยกย่องจากบุคคลอื่นหรือได้รับการแต่งตั้งขึ้นมาให้เป็นหัวหน้า เป็นผู้ตัดสินใจ เพราะมีความสามารถในการปกครองบังคับบัญชา และจะนำพาหน่วยงานหรือองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2547) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหัวหน้าเป็นศูนย์กลาง เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย เป็นผู้ประพฤติปฏิบัติตนให้สมกับบทบาท และขณะเดียวกันก็สามารถทำให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติงานร่วมกัน มีความสมัครสมานสามัคคี กันทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับมอบหมาย ภาระหน้าที่ ซึ่งอาจโดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้ง และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกให้มีอิทธิพลและบทบาทเหนือกลุ่ม สามารถที่จะจูงใจ ชักนำ หรือชี้แนะให้สมาชิกของกลุ่มรวมพลัง เพื่อปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของกลุ่มให้ประสบผลสำเร็จ

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะผู้นำ หมายถึง ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกให้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าของกลุ่ม เพื่อปฏิบัติตนให้สมาชิกในกลุ่มเกิดการปฏิบัติงานร่วมกัน มีความสามัคคี นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายหรือประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี

2.1.2 ความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำ

ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในระบบการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ของหน่วยงานองค์การให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ ผู้นำหน่วยงาน องค์การใดมีผู้นำที่มีความรู้ มีทักษะ มีคุณลักษณะผู้นำที่ดี มีความสามารถรอบด้าน หน่วยงานนั้นย่อมประสบผลสำเร็จ อาจกล่าวได้ว่า ผู้นำเสมือนเป็นหลักชัย เป็นดวงประทีปของผู้ร่วมงาน เพราะผู้นำมีบทบาทที่สำคัญหลายประการ เช่น ผู้วางแผน กำหนดนโยบายเป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นตัวแทนหน่วยงาน เป็นสัญลักษณ์ของกลุ่ม เป็นคนกลางตัดสินความสามารถให้คุณให้โทษ เป็นผู้ประสานความสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบ เป็นนักพัฒนาหน่วยงาน องค์การอย่างมีเป้าหมาย มีหลักการเหตุผล เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พัฒนางานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เทคโนโลยี และวิทยาการของสังคมที่โลกเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว (บัญชา อึ้งสกุล, 2543 อ้างใน อรพิชชา ต้ายไรสง, 2556)

2.1.3 คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา

การศึกษาผู้นำตามแนวคุณลักษณะผู้นำได้เปลี่ยนจากการศึกษาประวัติและบันทึกความทรงจำของผู้นำในอดีต หันมาศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้นำโดยตรง ซึ่งเป็นผลจากอิทธิพลของนักจิตวิทยา กลุ่มพฤติกรรมที่เชื่อว่าคุณลักษณะผู้นำไม่ได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่สามารถเกิดขึ้นโดยการเรียนรู้และประสบการณ์ จึงทำให้การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้นำในช่วงปี ค.ศ. 1930 – 1950 หันมาค้นหาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับผู้นำ วิธีการศึกษา เช่น ความพยายามแยก คุณลักษณะผู้นำออกจากคนที่ไม่ใช่ผู้นำ การค้นหาคุณลักษณะที่ดีของผู้นำ การเปรียบเทียบผู้นำที่มีประสิทธิภาพกับผู้นำที่ไม่มีประสิทธิภาพ (อาคม วัดไรสง, 2547)

การสร้างอิทธิพลจูงใจให้ผู้ร่วมงานหรือกลุ่มให้เกิดความพยายามร่วมกันในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เป็นกระบวนการของความเป็นผู้นำ ดังนั้น ความเป็นผู้นำจะเกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใดจึงขึ้นอยู่กับตัวผู้นำ ตัวผู้ตามและสถานการณ์ภายใต้เงื่อนไขที่ว่า ผู้ตามยอมรับในความเป็นผู้นำของตัวบุคคลนั้นหรือไม่ สถานการณ์อำนวยให้มีการแสดงออก ซึ่งในความเป็นผู้นำหรือไม่และสถานการณ์เอื้อให้เกิดการจูงใจหรือใช้อิทธิพลได้เพียงใด จากนัยสำคัญดังกล่าว ถ้าบุคคลที่อยู่ในสถานภาพของผู้นำมีความเป็นผู้นำ สามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นให้ร่วมมือร่วมใจกัน โดยที่ผู้ร่วมงานยอมรับด้วยความเต็มใจ และสถานการณ์เอื้ออำนวย การปฏิบัติหน้าที่ในการงานใด ๆ ย่อมที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในความเป็นจริงเชิงประจักษ์ข้อที่ควรตระหนักรู้ คือ ผู้นำทุกคนไม่ได้มีคุณลักษณะที่ดีพร้อมอย่างเดียวกัน และแม้แต่ผู้นำคนเดียวก็ไม่สามารถจะเป็นผู้นำได้ทุกสถานการณ์ ผู้นำอาจจะมีลักษณะแตกต่างกับผู้นำ

ทางการศึกษาอย่างมาก เนื่องจากการมีบริบทของความเป็นผู้นำเป็นเงื่อนไขสำคัญ คนทุกคนจึงไม่อาจเป็นผู้นำได้ทั้งหมด แต่ทุกคนรู้ว่าการเป็นผู้นำย่อม หมายถึงว่า ผู้นั้นจะต้องดีเหนือผู้อื่นในบางด้าน (อรรถพิชชา ต้ายไรสง, 2556)

อำไพ อินทรประเสริฐ (2542) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเป็นผู้นำที่ดี ซึ่งประกอบด้วย คุณสมบัติและคุณลักษณะดังนี้

1. คุณสมบัติทางวิชาการ ได้แก่

1.1 มีความรู้ในวิชาชีพเป็นอย่างดี
 1.2 มีความรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไปดี ใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ เพราะผู้นำที่ดีจะต้องมีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ

1.3 มีความรู้และความสามารถในการบริหารและการนำ คือ เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด นั่นคือ มีความสามารถในการใช้เทคนิคและวิธีการทำงาน มีความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เข้ากับคนได้ดี รู้จักใช้คนและจูงใจให้คนศรัทธา มีความสามารถในการคิด มีปัญญา มีไหวพริบ ฉลาด ทันคน ทันเหตุการณ์ ตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

2. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ หมายถึง รูปร่างหน้าตา ท่วงที วาจา อุปนิสัยใจคอ ตลอดจนอารมณ์ และบทบาทหน้าที่ ที่ปรากฏแก่สายตาบุคคลอื่น บุคลิกภาพของผู้นำนั้นแบ่งได้เป็น

2.1 บุคลิกภาพด้านร่างกาย ผู้นำที่ดีต้องมีบุคลิกลักษณะที่ดี รูปร่างสมส่วน พอเหมาะแก่ตน แต่งกายถูกต้อง มีชีวิตชีวา คล่องแคล่วและวางตนเหมาะสม

2.2 บุคลิกภาพด้านสังคม ผู้นำที่ดีจะต้องมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ช่วยเหลือสังคม เห็นประโยชน์ส่วนร่วมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนและมีมนุษยสัมพันธ์ดี

3. คุณลักษณะด้านความสามารถและคุณสมบัติพิเศษ การที่บุคคลหนึ่งจะเป็นผู้นำได้ดีนั้น ย่อมจะต้องมีความสามารถและมีคุณสมบัติพิเศษแตกต่างไปจากผู้อื่น คือ

3.1 มีสติปัญญาฉลาด เฉียบแหลม ความฉลาดอาจได้มาจากการฝึกฝนการทำงาน โดยใช้วิจารณ์ญาณและทำงานอย่างเป็นระบบ

3.2 รู้บทบาทหน้าที่ของตน รู้จักตนเอง เพราะคนเราต้องรู้จักตนเองเสียก่อนว่าเป็นใคร ทำอะไร กำลังจะไปทางไหน จึงจะมีความสามารถในการจูงใจผู้อื่นได้

3.3 มีความรับผิดชอบอุทิศเวลาให้แก่งานในหน้าที่ ศรัทธาต่อผู้อื่น เป็นที่พึ่งแก่ผู้น้อย รับผิดชอบผลของการปฏิบัติงานของตน กล้าเผชิญต่อเหตุการณ์และผลของการตัดสินใจ

3.4 ความเป็นธรรม รับฟังความเห็นทุกด้าน ไม่หุบเขา เอาใจใส่ความเป็นอยู่ของ ผู้ใต้บังคับบัญชาและปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ

3.5 มีความกล้าหาญ ทั้งทางกายและทางใจ คือ มีอำนาจทางใจที่สามารถควบคุมตนเองได้ เมื่อตกอยู่ในอันตรายและสามารถปฏิบัติหน้าที่ต่อไปด้วยลักษณะอันสงบและมั่นคง

3.6 มีความแนบเนียน คือ มีความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้โดยไม่มี ความขัดแย้งกัน

3.7 มีความเด็ดขาด มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างทันท่วงที และประกาศการ ตัดสินใจนั้น ๆ ในลักษณะที่ชัดเจน มั่นคงและสามารถปฏิบัติได้

3.8 มีความริเริ่ม คือ แสดงออกถึงความมั่นใจในงานอย่างจริงจังและปฏิบัติด้วยความ เต็มใจและมองโลกในแง่ดีเสมอ

3.9 มีความตั้งใจจริง มีความมุ่งมั่นไม่ท้อถอย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้นำขึ้นสู่ จุดสูงสุดได้

3.10 มีความสามารถในการจูงใจ ความสามารถในการจูงใจกลุ่มคนเป็นสิ่งที่สร้าง ผู้นำได้อย่างแท้จริง

3.11 มีความสามารถในการประสานงาน คือ ต้องมีเทคนิคในการสร้างความสามัคคี ขึ้นในหน่วยงาน มีการประสานงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

3.12 มีความอดทน ผู้นำที่ยิ่งใหญ่จะต้องมีความอดทนต่อผลกระทบทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ

3.13 มีความท้าทาย เป็นผู้นำที่ดีต้องไม่หยุดนิ่ง จะต้องทำในสิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ

3.14 การยอมรับความเสี่ยง ความเสี่ยงเป็นส่วนที่ท้าทายความเป็นผู้นำ ถ้ามีความ เสี่ยงเกิดขึ้น ผู้นำจะต้องร่วมความเสี่ยงกับลูกน้องอยู่เสมอ

3.15 การยอมรับความสูญเสีย ผู้นำไม่ควรคิดว่าความสูญเสียเป็นความเสียหาย หากแต่คิดเป็นประสบการณ์และเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของผู้นำ

3.16 ความสามารถประเมินผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง ต้องตัดสินใจด้วยความแม่นยำ และเป็นธรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

บุรุษชัย จงกลนี้ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้บริหารที่ดีควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารต้องใช้ความฉลาด ไหวพริบมาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่สำคัญในการบริหาร

(Application of Intelligence to Life Problems)

2. ผู้บริหารต้องเปิดโอกาสให้บุคคลจำนวนมาก หรือบุคคลหลาย ๆ คนเข้ามามีส่วนร่วม ใน การกระทำ โดยไม่ทำงานตามลำพัง (Necessity of Social Group Action)

3. ผู้บริหารต้องเคารพความเป็นคนของแต่ละคน และจะต้องให้ความยอมรับนับถือใน ความเห็น ธรรมชาติ และความสามารถของผู้อื่น (Respect of The Individual)

4. ผู้บริหารจะต้องเปิดโอกาสให้บุคคลทั้งหลายมาทำความเข้าใจกันได้ทุกเมื่อและรับฟังความ คิดเห็นของบุคคลทุกคน (Freedom of Communication)

5. ผู้บริหารจะต้องเคารพในวิชาชีพของการบริหาร และมีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ จะไม่ทำ ความเสื่อมเสีย ให้ผู้คนที่เกี่ยวข้องหรือวิชาชีพของนักบริหาร (Professional Integrity and Responsibility)

6. ผู้บริหารจะต้องขวนขวายหาความรู้ใส่ตนอยู่เสมอ และแสวงหาความชำนาญ ทุกวิถีทาง เพื่อให้การบริหารงานของตนเองทันสมัย (Necessity for Professional Growth)

วิจิตร วรุตบางกูร และ สุพิชญา ธีระกุล (2542) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของ ผู้บริหารสถานศึกษาที่ดีว่าจะต้องประกอบด้วย

1. มีความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ มีอิทธิพลในตนเองสูงกว่าอิทธิพลอื่น ๆ ของบุคคลใน กลุ่ม มีความสามารถที่จะชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงานได้ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวจะ ประกอบด้วยความร่าเริง แจ่มใส อุดมคติ มีความวิริยะ อุตสาหะ มีความเสียสละ มีความสามารถในการตัดสินใจและจูงใจคน มีความรับผิดชอบ ฉลาด และไหวพริบดี และมีความเป็นประชาธิปไตย

2. มีความรู้ และประสบการณ์ โดยเฉพาะมีคุณสมบัติที่สำคัญ คือ มีความรู้และประสบการณ์ เกี่ยวกับธรรมชาติของงาน และรู้เท่าทันเหตุการณ์

3. มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เสมอต้นเสมอปลาย ยกย่อง ชมเชย มีความยืดหยุ่น เปิดเผยเป็นกันเอง

4. มีคุณธรรม คือ มีความยุติธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความจงรักภักดี และมีศีลธรรม

5. มีสุขภาพดี คือ มีสุขภาพทางกายแข็งแรง สุขภาพจิต

บาร์นาร์ด (Banard, 1968) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารที่ดี ดังนี้

1. ความมีชีวิตชีวาและทนทาน (Vitality and Undulation) ความมีชีวิตชีวา หมายถึง ความคล่องแคล่วว่องไว ปรับตัวได้และร่าเริงแจ่มใสอยู่เสมอ ความทนทาน คือ ความสามารถในการ ทำงานอย่างต่อเนื่อง ทนต่อความลำบากได้

2. ความสามารถในการตัดสินใจ (Decisiveness) ผู้นำที่ดีต้องตัดสินใจเร็วและเต็มใจ เสมอที่จะเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองในเมื่อปัญหาใด ๆ เกิดขึ้น การรู้จักตัดสินใจเป็นลักษณะหนึ่งของ ความเชื่อมั่นในตนเอง

3. ความสามารถในการจูงใจ (Persuasiveness) ความสามารถในการสนทนา ความเป็นนักพูด สามารถแสดงปาฐกถาในที่สาธารณะ วางตัวให้ผู้อื่นเลื่อมใส สามารถจับจุดสนใจของบุคคลอื่นได้ เอาใจคนอื่นถูกจังหวะโดยไม่เสียงานและรู้จักขัดในสิ่งที่ควร นอกจากนั้น ยังสามารถใช้ภาษาได้ดี ผู้อื่น เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง สภาพอารมณ์ของบุคคลที่เป็นความรู้สึก ด้วยตนเองว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดควร ในเชิงศีลธรรมและคุณธรรมตามสภาพสังคม ผู้นำที่ดีย่อมยินดีรับผิดชอบ และรับชอบ เมื่อรับหน้าที่มาแล้วจะบากบั่นทำหน้าที่ให้ดีที่สุด

5. ความฉลาดมีไหวพริบ (Intellectual Capacity) ความฉลาด มีไหวพริบ จะมีก็ต่อเมื่อ ผู้นำเป็นคนที่มีความรู้ดี รู้งาน นโยบาย และวัตถุประสงค์ของงานอย่างแจ่มชัดและกระบวนการวิธีการบริหารงานมีความสามารถในการวินิจฉัยสั่งการ เป็นคนรอบรู้และสนใจในเรื่องต่าง ๆ รอบด้าน มีความคิดริเริ่ม และที่สำคัญที่สุด คือ ร่างกาย จิตใจและอารมณ์สมบูรณ์

จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะของผู้นำตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านนั้น มีความเหมือน และมีความแตกต่างกัน (อำไพ อินทรประเสริฐ, 2542; บุรุษชัย จงกลณี, ม.ป.ป.; วิจิตร วรุตบางกูร และ สุพิชญา ธีระกุล, 2542 และ Banard, 1968) โดยผู้วิจัยสามารถสรุปคุณลักษณะของผู้นำ ดังกล่าวได้ดังตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1: การสรุปปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้นำ

| คุณลักษณะผู้นำ | บุรุษชัย จงกลณี (ม.ป.ป.) | วิจิตร วรุตบางกูร และ สุพิชญา ธีระกุล (2542) | อำไพ อินทรประเสริฐ (2542) | Banard (1968) |
|---|--------------------------|--|------------------------------|---------------|
| คุณสมบัติทางวิชาการ | | | | |
| 1. การมีความรู้ในวิชาชีพ และเรื่องทั่ว ๆ ไปเป็นอย่างดี และมีการใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2. การมีความสามารถในการคิด มีปัญญา และมีไหวพริบ ฉลาด ทันทคน ทันทเหตุการณ์ และ มีความสามารถในการใช้เทคนิคและวิธีการทำงาน | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 3. การมีความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ และสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี | ✓ | ✓ | | |
| 4. รู้จักใช้คนและจูงใจให้คนศรัทธา | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 5. สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี | | ✓ | | ✓ |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ): การสรุปปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้นำ

| คุณลักษณะผู้นำ | บุรุษชัย จงกลณี (ม.ป.ป.) | วิจิตร วรุตบางกูร และ สุพิชญา ธีระกุล (2542) | อำไพ อินทรประเสริฐ (2542) | Banard (1968) |
|---|--------------------------|---|------------------------------|---------------|
| คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ | | | | |
| 1. การมีบุคลิกลักษณะที่ดี รูปร่างสมส่วนพอเหมาะแก่ ตน | | | ✓ | ✓ |
| 2. การมีชีวิตชีวา คล่องแคล่วและวางตนเหมาะสม | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 3. การมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และชอบช่วยเหลือ สังคม | | | ✓ | |
| 4. การเห็นประโยชน์ส่วนร่วมเหนือกว่าประโยชน์ส่วน ตน | ✓ | | ✓ | |
| 5. การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมตามวาระและโอกาส | | | ✓ | |
| คุณลักษณะด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น | | | | |
| 1. ความสามารถในการจูงใจ | | | ✓ | ✓ |
| 2. เทคนิคในการสร้างความสามัคคีขึ้นในหน่วยงาน และมีการประสานงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ | ✓ | | | ✓ |
| 3. การมีความอดทนต่อผลกระทบทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ | | ✓ | | ✓ |
| 4. ความท้าทายและทำในสิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ รวมทั้งมี ความกล้าที่จะยอมรับความเสี่ยง และยอมรับความ สูญเสีย | | | ✓ | ✓ |
| 5. การตัดสินใจด้วยความแม่นยำ และเป็นธรรมเพื่อ สร้างแรงจูงใจและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน | | ✓ | ✓ | |

คุณลักษณะผู้นำดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่าเป็นคุณสมบัติเชิงจิตวิทยาของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ที่จำเป็นจะต้องสั่งสมให้เกิดขึ้น อันจะทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคุณสมบัตินำทางวิชาการที่มีความเหมือนกัน ประกอบด้วย การมีความรู้ในวิชาชีพ และเรื่องทั่ว ๆ ไปเป็นอย่างดีและมีการใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ การมีความสามารถในการคิด มีปัญญา และมีไหวพริบ ฉลาด ทันคน ทันเหตุการณ์ และ มีความสามารถในการใช้เทคนิคและวิธีการทำงาน การมีความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ และสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี และรู้จักใช้คนและจูงใจให้คนศรัทธา ส่วนคุณสมบัตินำทางด้านบุคลิกภาพที่มีความเหมือนกัน ประกอบด้วย การมีชีวิตชีวา คล่องแคล่วและวางตนเหมาะสม และ การเห็นประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน ในขณะที่คุณสมบัตินำด้านความสามารถและคุณสมบัตินำพิเศษที่มีความเหมือนกัน ประกอบด้วย การตัดสินใจด้วยความแม่นยำและเป็นธรรม เพื่อสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

สำหรับคุณลักษณะผู้นำด้านทางวิชาการที่มีความไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย ความสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ส่วนคุณลักษณะผู้นำด้านบุคลิกภาพที่มีความไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย การมีบุคลิกลักษณะที่ดี รูปร่างสมส่วนพอเหมาะแก่ตน การมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และชอบช่วยเหลือสังคม และการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมตามวาระและโอกาส ในขณะที่คุณสมบัตินำด้านความสามารถและคุณสมบัตินำพิเศษที่มีความไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย ความสามารถในการจูงใจ เทคนิคในการสร้างความสามัคคีขึ้นในหน่วยงาน และมีการประสานงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ การมีความอดทนต่อผลกระทบทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ และความท้าทายและทำในสิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ รวมทั้งมีความกล้าที่จะยอมรับความเสี่ยง และยอมรับความสูญเสีย

นอกจากนี้งานวิจัยในอดีตของ วรวงศ์ กานูจนพาที (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลองค์กรมีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ด้านความมีอิทธิพลของปัจจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง พบว่า บทบาทหน้าที่ของผู้นำต้องมีความเหมาะสมปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน การตัดสินใจของผู้นำต้องเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำดังกล่าวของนักวิชาการแต่ละท่านมาใช้เป็นหลักในการศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาว่าคุณลักษณะในแต่ละด้าน มีคุณลักษณะใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของสมรรถนะ

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1970) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

บอยาตซีส (Boyatzis, 1982) ได้นิยามความหมายของสมรรถนะไว้ว่า หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ คุณลักษณะ ทักษะและการยอมรับในตนเอง บทบาทในสังคมและความรู้ของบุคคลซึ่งต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่

ฮอร์นบี้ และ โทมัส (Hornby & Thomas, 1989) ได้นิยามความหมายของคำว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะและคุณสมบัติของบุคคลในการบริหารจัดการและการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

วูด (Wood, 1992) ได้นิยามความหมายของสมรรถนะไว้ว่า หมายถึง กลุ่มของพฤติกรรมตามความต้องการของตำแหน่งงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในงานและหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจ หรือคุณลักษณะของบุคคลนั้น

ลูเซีย และ เลพซิงเกอร์ (Lucia & Lepsinger, 1999) ได้นิยามความหมายของคำว่า สมรรถนะ ไว้ว่า หมายถึง ทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะที่อยู่ในตัวบุคคล ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคลโดยสมรรถนะจะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติของบุคคลประสบผลสำเร็จ

เรชา ชูสุวรรณ (2550) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะและความสามารถที่มาจากตัวคนทั้งหมด ที่สะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรมการทำงานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลและก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด (Superior Performance) ที่องค์กรต้องการ โดยมีที่มาจากพื้นฐานความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) วิถีคิด (Self-Concept) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และ แรงจูงใจ (Motive)

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2552) ได้นิยามว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถที่คาดหวังของตำแหน่งเนื่องจากความสามารถที่กำหนดขึ้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์หรือเป้าหมายที่คาดหวัง

นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกัญจน์ (2554) ได้นิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกถึงความสามารถของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกลักษณะที่ทำให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม

เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ (2555) สรุปได้ว่า สมรรถนะ หรือ Competency หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงออกทางพฤติกรรมแล้วส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงาน

ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2555) กล่าวโดยสรุปว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมาในเชิงพฤติกรรม ที่ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานหรือกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ตามมาตรฐานและส่งผลให้องค์กรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ซึ่งสามารถวัดและสังเกตได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และลักษณะอื่น ๆ ที่โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร

สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ที่แสดงออกด้วยการคิดและพฤติกรรม โดยการนำไปประยุกต์ใช้ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้ส่งผลต่อความสำเร็จตามมาตรฐานหรือมากกว่ามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

2.2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

ตามแนวคิดของ ฌองค็องตีแย แซนทอง (2545) กล่าวว่า สมรรถนะประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Characteristics) เนื่องจาก เป็นคุณลักษณะภายในของบุคคล (Under Characteristics) ดังนั้น การจำแนกถึงแนวทางพฤติกรรม การคิด หรือความเห็นในสถานการณ์หนึ่งสามารถกระทำได้โดยการพิจารณาถึงคุณลักษณะของสมรรถนะใน 5 รูปแบบ ดังนี้
 - 1) แรงจูงใจ (Motives) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการหรือคิดตรงกันในการกระทำ ซึ่งจะเป็นแรงขับหรือ เลือกพฤติกรรมที่แสดงออก หรือเป้าหมายแล้วทำให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่แสดงออก
 - 2) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่จะตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ โดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ ความกระตือรือร้น และการร่วมมือ
 - 3) แนวคิดต่อตนเอง (Self-Concept) เป็นทัศนคติ คุณค่า และความคิดฝันของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้ของบุคคลจะทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจและทำนายถึงพฤติกรรมของสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
 - 4) ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีเนื้อหาแตกต่างเฉพาะด้านขอบุคลากร
 - 5) ทักษะ (Skill) เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิดวิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุและผล หรือการวางแผนในการจัดการรวมถึงการตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลได้
2. ความสามารถเชิงเหตุผล (Causal Related) เป็นสมรรถนะด้านแรงจูงใจ คุณลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงแนวความคิดของบุคคลที่จะรวมกันเป็นความมุ่งมั่น (Intent) ในแต่ละ

บุคคล เพื่อทำนายถึง ทักษะ พฤติกรรม การกระทำ ตลอดจนนำไปทำนายผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผล

3. เกณฑ์ที่ใช้อ้างอิง (Criterion Reference) เป็นเกณฑ์ที่ใช้กำหนดสมรรถนะ โดยจะต้องผ่านการทำนายอย่างมีนัยสำคัญ เช่น วิธีการทางสถิติ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ศึกษาส่วนมากจะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ เกณฑ์ของการปฏิบัติงานสูงสุด (Superior Performance) เป็นการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน หรือสามารถปฏิบัติงานให้ดีที่สุดในสถานการณ์การทำงาน และเกณฑ์ในอีกลักษณะหนึ่ง ได้แก่ เกณฑ์ของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Performance) ซึ่งเป็นเกณฑ์ของระดับการทำงานขั้นต่ำที่สามารถยอมรับได้

4. สมรรถนะเชิงระบบ เป็นสมรรถนะของการปฏิบัติงานในองค์การที่พิจารณาตามความสามารถของปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์ ซึ่ง ประกอบไปด้วยสมรรถนะในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) สมรรถนะตามลักษณะงาน (Competency as Tasks) เป็นการแสดงถึงสมรรถนะจากการแบ่งงานออกเป็นงานย่อย ๆ และกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำได้

2) สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ (Competency as Results) ลักษณะของสมรรถนะที่สามารถแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย ซึ่งผลลัพธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ จะรวมกันไปสู่ผลลัพธ์รวม

3) สมรรถนะตามผลของการกระทำ (Competency as Outputs) สมรรถนะในลักษณะนี้ จำเป็นที่จะต้องค้นหาความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการในการผลิตสินค้าหรือบริการ จากนั้นจึงแบ่งผลที่ได้ออกมาเป็นองค์ประกอบย่อย ๆ และกำหนดคุณภาพและมาตรฐานที่ต้องการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4) สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Competency as Knowledge, Skill and Attitude) คนที่มีความเฉลียวฉลาดนั้น สามารถวินิจฉัยได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกหรือวิธีการในการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานที่สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด ในส่วนของสมรรถนะในลักษณะนี้จะแยกแยะออกมาให้เห็นว่า ความรู้ ทักษะ และทัศนคติอะไรบ้างที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งความสำเร็จดังกล่าวนั้นจะรวมไปถึงการมุ่งเน้นในความสำเร็จของเป้าหมาย การค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และนำมาซึ่งการใช้เป้าหมายเป็นตัวกำหนดลำดับความสำคัญของการทำงาน

ดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์ (2552) กล่าวว่า ivo องค์ประกอบของสมรรถนะ หมายถึงรวมถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ ความสามารถ (Ability) หรือในตำราการวิเคราะห์งานและจิตวิทยาอุตสาหกรรมเรียกย่อ ๆ ว่า KSA ถือเป็นสมรรถนะที่ Hard เป็นส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่มีความชัดเจนเอื้อต่อการสังเกต การพัฒนาและการประเมินมีความเกี่ยวข้องกับงานและบุคคล

นอกจากนี้ คุณลักษณะอื่น ๆ (Others - O) ที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำทะเล อาทิเช่น ลักษณะนิสัย แรงจูงใจ ความสนใจ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม ภาพพจน์ของตน ซึ่งถือเป็นสมรรถนะที่ Soft ที่แปรผันยากแก่การวัดการฝึกฝนพัฒนา หากหน่วยงานให้ความสำคัญกับความเป็นคนดี คนเหมาะสม มากกว่าคนเก่ง นั้นหมายความว่า การวิเคราะห์รายการสมรรถนะต้องเน้นส่วนที่จมใต้น้ำมากกว่า

แมคเคลแลนด (McClelland, 1970) ได้กำหนดให้สมรรถนะมีส่วนประกอบ 5 ส่วนด้วยกัน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self - Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Trait) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ
5. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/ Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

มิตรานี, แดลเซียล และฟิทท์ (Mitrani, Dalziel & Fitt, 1992) กล่าวถึงข้อเสนอของฟิทท์ (Fitt) ที่เสนอว่า องค์ประกอบของสมรรถนะประกอบด้วย 5 ส่วนสำคัญ ได้แก่ เหตุจูงใจ ลักษณะเฉพาะ มโนภาพของตนเอง ความรู้และทักษะ

เวอร์ทานีน (Virtanen, 1996) เป็นกลุ่มนักจิตวิทยาการจัดการจัดการสมัยใหม่กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะว่าประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นสมรรถนะค่านิยม (Value Competency) ซึ่งเป็นการแสดงถึงเป้าหมายของการกระทำ ได้แก่ มูลเหตุจูงใจ ลักษณะเฉพาะ และมโนภาพของตนเอง และส่วนที่เป็นสมรรถนะการทำงาน (Instrumental Competency) แสดงถึงแนวทางและวิธีการในการกระทำ ได้แก่ ทักษะความรู้ และความชำนาญ

สเปนเซอร์ และ สเปนเซอร์ (Spencer & Spencer, 1993) เสนอรูปแบบในการพิจารณาองค์ประกอบของสมรรถนะสามารถแบ่งการพิจารณาเป็น 2 กลุ่ม คือ

- กลุ่มที่ 1 กลุ่มสมรรถนะที่มองเห็นได้ยาก (Hidden Group) ได้แก่ มูลเหตุจูงใจ ลักษณะเฉพาะ และมโนภาพของตนเอง ซึ่งยากต่อการเข้าถึง เนื่องจากเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล
- กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่สามารถมองเห็นได้ (Visible Group) ได้แก่ ความรู้และทักษะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ สเปนเซอร์และสเปนเซอร์ มองว่าความรู้และทักษะสามารถรับรู้จากภายนอก

แมคลาแกน (McLagan, 1997 อ้างใน พรไพโรจน์ เพชรอำไพ, 2557) กล่าวว่า สมรรถนะจะประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ยังมีปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องให้การทำงานเกิดสมรรถนะได้ ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน การประสานงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความสำเร็จ และรวมไปถึงการมุ่งมั่นในความสำเร็จของเป้าหมาย

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของสมรรถนะตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านนั้น มีความเหมือนและมีความแตกต่างกัน (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2545; ดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์, 2552; McClelland, 1970; Mitrani, et al., 1992; Virtanen, 1996; Spencer & Spencer, 1993 และ McLagan, 1997 อ้างใน พรไพโรจน์ เพชรอำไพ, 2557) โดยผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ประกอบของสมรรถนะดังกล่าวได้ดังตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2: การสรุปปัจจัยองค์ประกอบของสมรรถนะ

| องค์ประกอบของสมรรถนะ | McClelland (1970) | Mitrani et al. (1992) | Virtanen (1996) | Spencer and Spencer (1993) | McLagan (1997) | ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545) | ดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์ (2552) |
|--|-------------------|-----------------------|-----------------|----------------------------|----------------|--------------------------|---------------------------------|
| สมรรถนะตามลักษณะงาน (Competency as Tasks) | | | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการแบ่งงาน | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 2. มีเป้าหมายของตนเองในการวางแผนปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 3. มีการกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 4. มีการกำหนดระยะเวลาในการติดตามงาน | | | ✓ | | | ✓ | |
| 5. สามารถตรวจสอบกำหนดระยะเวลาในการติดตามงานที่ต้องทำให้เสร็จ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ): การสรุปปัจจัยองค์ประกอบของสมรรถนะ

| องค์ประกอบของสมรรถนะ | McClelland (1970) | Mitrani et al. (1992) | Virtanen (1996) | Spencer and Spencer (1993) | McLagan (1997) | ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545) | ดาระภา ศิริสันติสัมฤทธิ์ (2552) |
|--|-------------------|-----------------------|-----------------|----------------------------|----------------|--------------------------|---------------------------------|
| สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ (Competency as Results) | | | | | | | |
| 1.สามารถตรวจสอบความถูกต้องของงานที่ทำเสร็จ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 2. สามารถติดตามรวบรวมงานที่มอบหมายให้ผู้อื่นทำได้อย่างครบถ้วน | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 3. สามารถรวบรวมผลงานได้ครบตามเวลาที่กำหนด | | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 4. สามารถปรับปรุงแก้ไขงานให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ |
| สมรรถนะตามผลของการกระทำ (Competency as Outputs) | | | | | | | |
| 1. สามารถเข้าใจถึงความต้องการของหัวหน้างานที่ต้องปฏิบัติ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2. สามารถประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 3. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ดำเนินงานต่อไปได้ | | | | | ✓ | ✓ | |
| 4. มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานอื่น เพื่อให้งานสำเร็จ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ): การสรุปปัจจัยองค์ประกอบของสมรรถนะ

| องค์ประกอบของสมรรถนะ | McClelland (1970) | Mitrani et al. (1992) | Virtanen (1996) | Spencer and Spencer (1993) | McLagan (1997) | ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545) | ดารงภา ศิริสันติสัมฤทธิ์ (2552) |
|---|-------------------|-----------------------|-----------------|----------------------------|----------------|--------------------------|---------------------------------|
| สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Competency as Knowledge Skill and Attitude) | | | | | | | |
| 1. สามารถนำความรู้ทางด้านวิชาชีพ เลขานุการไปใช้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2. มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมาย | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้าน เลขานุการ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4. มีความพร้อมที่จะเตรียมรับปัญหาที่ จะเกิดขึ้น | | | | | | ✓ | |
| 5. มีความเสียสละที่จะต้องใช้เวลา ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของสมรรถนะตามที่นักวิชาการได้นำเสนอ โดยแบ่งเป็นสมรรถนะตามลักษณะงาน (Competency as Tasks) สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ (Competency as Results) สมรรถนะตามผลของการกระทำ (Competency as Outputs) และสมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Competency as Knowledge Skill and Attitude)

ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ ณรงค์วิทย์ แสนทอง เกี่ยวกับสมรรถนะเชิงระบบ มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบของสมรรถนะที่สำคัญในด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ซึ่งสมรรถนะทั้ง 4 ประเภท มีความเหมือนกัน คือ แรงจูงใจหรือเจตคติในการทำงาน มโนภาพของตนเองหรือแนวคิดต่อตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลหรือลักษณะเฉพาะ ความรู้ในการปฏิบัติงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน และ

ทัศนคติเกี่ยวกับตนเอง และมีความไม่เหมือนกัน คือ ความสามารถในการแบ่งงานและกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำ ความไว้วางใจต่อตนเองและผู้อื่น ค่านิยมต่อองค์กรของตนเอง การประสานงานกับผู้อื่นและหน่วยงานอื่น ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและผู้อื่น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ

2.3.1 ความหมายเลขานุการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 อ้างใน ราชบัณฑิตยสถาน, 2546ข) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เลขานุการ คือ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ หรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย (2551) เลขานุการ คือ ผู้ช่วยฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นคนที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน สามารถรับผิดชอบ โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด เป็นผู้มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจ พิจารณาและตัดสินใจภายในขอบเขตอำนาจของตน เป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ภราดาบัญชา แสงหิรัญ (2550) เลขานุการ คือ ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานอาชีพ ความสามารถเฉพาะตัวอย่างหลากหลาย เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี สง่างาม และรักษาความลับได้ดีและมีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ

อุษณีย์ ตูลาบดี (2545) กล่าวว่า งานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญ และขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จเป็นอย่างยิ่งขององค์กรทั้งในระดับหน่วยงาน ระดับย่อย ระดับองค์กรธุรกิจ ระดับชาติ และระดับโลก ซึ่งผู้บริหารบางท่านกล่าวว่า เลขานุการเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหารและเปรียบเสมือนคู่คิด

ปรารมภ์ นพคุณ (2543) กล่าวว่า เลขานุการ หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามทีผู้ใหญ่สั่ง นอกจากนี้ เลขานุการตามพจนานุกรมว่าด้วยอาชีพต่าง ๆ ให้ความหมายว่า เลขาคือ บุคคลซึ่งทำหน้าที่ทั่วไปเกี่ยวกับงานสารบรรณ และงานอื่น ๆ เพื่อแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพแล้ว ยังต้องควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อบุคคลภายนอก การเจรจาต่อรอง การกำหนดแผนงาน การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับ เป็นต้น

นิภาภัทร์ แต่เชื้อสาย (ม.ป.ป.) กล่าวว่า เลขานุการ เป็นผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบขั้นตรงต่อผู้บริหาร ผู้บริหารให้ความสำคัญและวางใจให้ช่วยแบ่งเบาภาระงานต่าง ๆ สามารถประสานงานและอำนวยความสะดวกบริหารจัดการให้งานของผู้บริหารและองค์กรประสบผลสำเร็จโดยราบรื่น

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า เลขานุการ เป็นผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบขั้นตรงต่อผู้บริหาร มีความสำคัญและได้รับความไว้วางใจให้ช่วยแบ่งเบาภาระงานต่าง ๆ สามารถประสานงานและอำนวยความสะดวกบริหารจัดการให้งานของผู้บริหารและองค์กรประสบความสำเร็จโดยราบรื่น และจาก

ความหมายดังกล่าวนี้ จะเห็นได้ว่า เลขานุการ เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของผู้บริหาร และองค์กร เพราะได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานสำคัญได้โดยไม่ต้องมีการควบคุม มีความเชื่อมั่นว่า เลขานุการสามารถที่จะพิจารณาตัดสินใจภายในของเขตงานของตนได้ อีกทั้งยังช่วยประสานงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้งานประสบผลสำเร็จและเป็นตัวแทนในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริหารและองค์กร จึงเป็นที่ยอมรับว่า เลขานุการเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้งานของหน่วยงานหรือองค์กรดำเนินได้อย่างราบรื่นและสัมฤทธิ์ผล

2.3.2 บทบาทของเลขานุการ

บุศรินทร์ เทพยศ (2550) บทบาทของเลขานุการ (Role of Professional Secretary) สามารถแบ่งได้หลายประเภท ดังนี้

- 1) เป็นผู้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Problem Solves) หมายถึง มีไหวพริบในการตัดสินใจในแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ณ จุดนั้นได้ทันที่ และมีความเหมาะสม
- 2) เตรียมตัวให้พร้อมเสมอเมื่อเจ้านายประสงค์อยากได้สิ่งอำนวยความสะดวกตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
- 3) กระจกส่องความพร้อม (Read Mirror) หมายถึงต้องเป็นเงาให้ผู้บริหารเมื่อผู้บริหารต้องติดต่อประสานงาน เลขานุการต้องเตรียมข้อมูลไปให้พร้อม
- 4) ภาพสะท้อนขององค์กร (Reputation Reflection) หมายถึง การเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กร เมื่อมีผู้มาติดต่อประสานงาน เลขานุการต้องบริการให้เกิดความประทับใจต่อผู้มาติดต่อ และนำไปกล่าวถึงในทางที่ดีตลอดเวลา
- 5) ผู้ขนรับนโยบาย (Policy Executives) หมายถึง เป็นผู้สนองนโยบายของผู้บริหารโดยไม่ได้เถียงต่อหน้าบุคคลอื่น ยกเว้น ถ้าเห็นว่าเป็นเรื่องที่เกิดความเสียหายในวันข้างหน้าก็อาจทักท้วงในบางโอกาส แต่ต้องมีความอ่อนละมุนในการเจรจา
- 6) ผู้ประสานงานกลาง (Central Coordinator) หมายถึง เป็นตัวกลางในการสื่อสารข้อมูลที่ดี โดยไม่ให้เกิดการครหา นินทา หรือความแตกสามัคคีในองค์กร
- 7) นักบริหารสำนักงาน (Office Administrator) หมายถึง เป็นผู้ดำเนินการบริหารงานต่าง ๆ ในสำนักงาน เพื่อให้เกิดมีประสิทธิภาพ ทันสมัย รวดเร็ว ว่องไว ตลอดเวลา
- 8) คลังสมองที่มีประสิทธิภาพ (Effective Memory Storage) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความจำเป็นเลิศ รู้จักวิธีจัดเก็บข้อมูลที่สามารถหาได้ทันทีเมื่อต้องการ หรือเมื่อใดที่มีความต้องการข้อมูล
- 9) มือที่เชื่อถือได้ (Reliable Hands) หมายถึง เมื่อเลขานุการมีคุณสมบัติครบ 8 ข้อข้างต้น ผู้บริหารจะเห็นว่าเลขานุการมีความพร้อมในทุกสถานการณ์ และจะช่วยองค์กรให้เจริญไปข้างหน้าอย่างสง่างาม

ประภาภรณ์ พันัสพรประสิทธิ์ (2554) บทบาทขอเลขานุการในปัจจุบันและในอนาคต ต้องเป็นผู้ที่ใช้วิจารณ์ การตัดสินใจที่ดีและมีความคิดริเริ่ม มองภาพกว้าง เข้าใจว่าแต่ละส่วนงานมีความสัมพันธ์กันอย่างไร เป็นผู้จัดการข้อมูล สามารถวิเคราะห์ แยกแยะและดึงข้อมูลที่ต้องใช้จำนวนที่เหมาะสมสามารถใช้ได้ มีโอกาสหมุนเวียนและเข้าไปมีส่วนร่วมในทีมงานต่าง ๆ ในสถานที่ต่าง ๆ มากขึ้น ปริมาณงานขึ้นอยู่กับเป้าหมายของงาน ของทีมงานและขององค์กร ต้องใช้มนุษยสัมพันธ์และความสามารถของตนเองในการชักชวนและกระตุ้นให้ผู้อื่นร่วมมือ การประเมินผลงานมาจากความสามารถในการเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน

2.3.3 ความหมายของจรรยาบรรณ

เฟลด์แมน (Feldman, 1978) ได้กล่าวไว้ว่า จรรยาบรรณ คือกลุ่มของกฎกติกา ที่สมบูรณ์ที่ครอบคลุมแนวประพฤติในทุก ๆ สภาวะการณ์

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2532 อ้างใน ราชบัณฑิตยสถาน, 2532ก) ได้ให้ความหมายของจรรยาบรรณ ว่า หมายถึง ความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพต่าง ๆ กำหนดขึ้น เพื่อรักษาชื่อเสียงเกียรติคุณ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 อ้างใน ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

พิชัย ไชยสงคราม (2542) ได้ให้ความหมายของจรรยาบรรณ ไว้ว่า คำว่า จรรยาบรรณ เป็นคำที่สมาส ระหว่าง จรรยา ซึ่งหมายถึงความประพฤติที่พึงปฏิบัติ กิริยาซึ่งควรปฏิบัติ หรือสิ่งที่ต้องปฏิบัติ และอีกคำหนึ่งคือ บรรณ ซึ่งหมายถึง เอกสารหรือหนังสือ เมื่อรวมสองคำเข้าด้วยกัน จึงมีความหมายว่า ความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพต่าง ๆ ได้กำหนดขึ้นเพื่อรักษาชื่อเสียงเกียรติคุณของวิชาชีพนั้น ๆ โดยบัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์ (2539) กล่าวว่า จรรยาบรรณ เป็นข้อกำหนดเชิงปรัชญาและอุดมการณ์ เรียกว่า Ethics เป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนมา จรรยาบรรณมีความหมายลึกซึ้งและกว้างไกล ซึ่งเริ่มจาก Values คือ คุณค่าของคนหรือค่านิยมของเราต่อตัวเรา ต่อสังคม ต่อหน่วยงาน ต่อส่วนรวม ซึ่งเป็นจุดเริ่มของ จรรยาบรรณ เพราะคุณค่าหรือค่านิยม (Values) จะไปกำหนดทัศนคติ (Attitude) และทัศนคติก็นำไปกำหนดพฤติกรรม (Behaviors) เป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ในแง่ของกรอบเนื้อหาสาระของจรรยาบรรณของราชการในประเทศต่าง ๆ โดยปกติจะอยู่ในกรอบของเนื้อหาสาระประมาณ 8 เรื่องใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ความซื่อสัตย์ ความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

2. ความเสมอภาค ความเป็นกลางในการปฏิบัติต่อผู้เรียกร้อง ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดโดยไม่ถูกต้อง

3. ความเคารพในกฎหมายเป็นคุณภาพที่สำคัญของข้าราชการ

4. ความนับถือบุคคลอื่น คือ ให้เกียรติต่อผู้อื่น ไม่ว่าจะระดับ ตำแหน่ง ฐานะใด

5. ความขยันหมั่นเพียร

6. ความประหยัดและมีประสิทธิภาพ

7. ความสามารถในการตอบสนอง ซึ่งอาจเป็นการตอบสนองความต้องการที่ถูกต้องของประชาชน หรือตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคม

8. ความเชื่อถือได้ (Accountability)

นุชรินทร์ สุวรรณชาติ (2550) จรรยาบรรณ หมายถึง ข้อกำหนดที่นำมาควบคุมความประพฤติผู้ที่ประกอบวิชาชีพต่าง ๆ เพื่อให้ได้ยึดถือ ปฏิบัติเป็นแบบแผนที่จะรักษาชื่อเสียงและศักดิ์ศรีของอาชีพที่ตนเองสังกัดอยู่

สุภาณี เอาทองทิพย์ (2551) ให้ความหมายของ จรรยาบรรณ ว่าเป็นหลักปฏิบัติที่มีคุณธรรม เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตนของบุคคลในการ ประกอบอาชีพให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มาของจรรยาบรรณนั้น มักเกิดจากหลักปรัชญาของแต่ละอาชีพ โดยมุ่งเน้นผลสำเร็จของงานแต่ละอย่างตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ในบางกรณีองค์กรแต่ละองค์กรอาจนำหลักศาสนาเข้ามาเพื่อให้ประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์

จากความหมายของจรรยาบรรณดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า จรรยาบรรณ หมายถึง ข้อกำหนดที่เป็นยอมรับของทุกคน ในการนำมาใช้ในการควบคุมความประพฤติของผู้ที่ประกอบวิชาชีพต่าง ๆ เพื่อให้ยึดถือปฏิบัติเป็นแบบแผน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะรักษาชื่อเสียงและศักดิ์ศรีของอาชีพที่ตนเองสังกัดอยู่

2.3.4 จรรยาบรรณของเลขานุการ

ภรณ์ วิณิชัยกุล (2553) จรรยาบรรณของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการที่ยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

1) ปฏิบัติตนตามกฎหมายและระเบียบขององค์กรด้วยความจงรักภักดีและจริงจัง และไม่ทำลายภาพพจน์หรือชื่อเสียงขององค์กร

2) รักษาความลับได้รักษาความลับของงานในหน้าที่และจะไม่ใช้ความลับนั้นเป็นประโยชน์ส่วนตัวหรือในลักษณะที่จะก่อความเสียหายต่อองค์กร

3) มีความรับผิดชอบอย่างสูงมีความรับผิดชอบต่องานของตนเองของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

4) ศึกษาและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ ประสพการณ์และการฝึกฝนด้านงานอาชีพเลขานุการ การจัดการ รวมทั้งหาทางเพิ่มพูนความสามารถและความเข้าใจงานอาชีพเลขานุการโดยการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน

5) ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กร และภายนอกองค์กร

6) ปฏิบัติตามกฎขององค์กรที่ตนสังกัดอย่างเคร่งครัด เป็นตัวอย่างที่ดีต้องปฏิบัติตามตามกฎระเบียบขององค์กร ด้วยความจริงใจและไม่ทำลายภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงขององค์กร

7) มีพฤติกรรมที่ดีไม่ทำให้เสียภาพพจน์ ทำลายศักดิ์ศรีหรือเสียชื่อเสียงของอาชีพเลขานุการคำนึงถึงความต้องการและปัญหาของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาและในฐานะผู้นำจงทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี

8) ไม่ให้ข่าวหรือแถลงเรื่องราวใด ๆ เกี่ยวกับงานของตนไม่ให้ความกระจ่างแจ้งกับผู้อื่นก่อนถึงเวลาอันสมควร ถึงแม้จะเป็นอำนาจและของเขตที่สามารถพูดได้ก็ตาม

9) ไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพเลขานุการหรือให้ร้ายทำลายศักดิ์ศรีงานอาชีพตนเอง

10) มีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพอื่น ๆ

11) คำนึงถึงความถูกต้องและปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา และทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีในฐานะผู้นำ

12) ซื่อสัตย์สุจริต อารมณ์ดีมีโนธรรม บนหลักแห่งความถูกต้องยุติธรรม อารมณ์ดีซึ่งความซื่อสัตย์สุจริตอันสูงสุดต่อตนเอง และต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

บุครินทร์ เทพยศ (2550) กล่าวว่า จรรยาบรรณของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ ที่ยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

1) ปฏิบัติตามกฎ และระเบียบขององค์กรด้วยความรักดี และจริงใจ และไม่ทำลายภาพลักษณ์ หรือชื่อเสียงขององค์กร

2) อารมณ์ดีซึ่งความซื่อสัตย์อันสูงสุดต่อตนเอง และต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

3) มีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา

4) ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการ ประสพการณ์และการฝึกฝนด้านงานเลขานุการ การจัดการ รวมทั้งหาทางเพิ่มพูนความสามารถ และความเข้าใจในวิชาชีพเลขานุการ โดยการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารแก่กันและกัน

5) ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรและภายนอกองค์กรเท่าที่เห็นสมควร

6) รักษาความลับของงานในหน้าที่อย่างเข้มงวด และไม่ใช้ความลับนั้นเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว หรือในลักษณะที่จะก่อความเสียหายต่อองค์การที่ทำงานอยู่หรือที่เคยทำงานมาแล้ว

7) คำนึงถึงความถูกต้องและปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา และในฐานะผู้นำงทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี

8) ไม่ให้ข่าวหรือแฉลงเรื่องราวใด ๆ เกี่ยวกับงานของตนไม่ให้ความกระจ่างแจ้งกับผู้อื่นก่อนเวลาอันสมควร ถึงแม้จะเป็นอำนาจและขอบเขตที่ตนสามารถพูดได้ก็ตาม

9) ไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพเลขานุการ หรือให้ร้ายทำลายศักดิ์ศรีอาชีพของตน

10) มีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพอื่น ๆ

สุกัญญา นิมมานเหมินท์ (2536, อ้างใน สุภาณี เอาทองทิพย์, 2551) มีดังนี้

1) วางตนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบขององค์กรด้วยความ หนักจริงจังและไม่ทำลายภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงขององค์กร

2) มีความซื่อสัตย์ มานะ อดทนต่อตนเอง และงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

3) มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล สามารถประสานงานให้บุคคลในองค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รักสามัคคีและรักองค์กร

4) มีความสามารถเพิ่มพูนความรู้ ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ สามารถติดตามและประเมินผลงานเพื่อปรับใช้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) มีการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) รักษาความลับขององค์กรและไม่เปิดเผยความลับอันทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรที่ทำอยู่และองค์กรที่เคยทำงานมา

7) ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมในการบริหารงานบุคคล

8) ศรัทธาและยึดมั่นในอาชีพเลขานุการไม่ทำลายศักดิ์ศรีในงานอาชีพของตน

9) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพของตนและทุกอาชีพ เพราะทุกอาชีพมีคุณค่าเสมอ

10) มีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพอื่น ๆ

11) คำนึงถึงความต้องการและปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา และในฐานะผู้นำ จึงทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี

12) ซื่อสัตย์สุจริต อารงไว้ซึ่งมโนธรรม บนหลักแห่งความถูกต้องยุติธรรม อารงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์อันสูงสุดต่อตนเอง และต้องงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

โมนิกา สัจจภูมิ (2534 อ้างใน รัตนา กาญจนพันธุ์, 2540) สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยได้กำหนดจรรยาบรรณของเลขานุการ ไว้ดังนี้

1. ปฏิบัติตามกฎและระเบียบขององค์การด้วยความรักดี และจริงใจ และไม่ทำลายภาพพจน์หรือชื่อเสียงขององค์การ

2. ชำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์อันสูงสุดต่อตนเองและต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

3. มีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและของผู้ใต้บังคับบัญชา

4. ติดตาม และเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ หาทางเพิ่มพูนความสามารถและความเข้าใจในวิชาชีพเลขานุการ โดยรู้จักสร้างเครือข่ายการทำงานเพื่อรับทราบและแลกเปลี่ยนข่าวสารแก่กันและกัน

5. ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในองค์การ และภายนอกองค์การเท่าที่เห็นสมควร

6. รักษาความลับของงานในหน้าที่ไว้อย่างเข้มงวด และไม่ใช้ความลับเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือในลักษณะที่จะก่อความเสียหายต่อองค์การที่ตนทำงานอยู่หรือเคยทำงานมาแล้วและไม่ให้ข่าวหรือแถลงเรื่องราวใด ๆ เกี่ยวกับงานในองค์การ/ บริษัท โดยมีได้ทำความกระจ่างกับผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดก่อนตามควรถึงอำนาจและขอบเขตที่ตนสามารถพูดได้

7. ทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีเพื่อเกียรติของงานอาชีพตนและเจ้านาย ไม่ดูแคลนหรือสร้าง ความเสียหาย

เซกุนดา (Segunda, 2009) กล่าวว่า จรรยาบรรณของเลขานุการ เป็นหลักศีลธรรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเลขานุการที่พึงปฏิบัติ และเลขานุการจะต้องปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณเหล่านี้อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหาร ได้แก่

1. การรักษาความลับ หมายถึง การรักษาความลับของข้อมูลทั้งที่เป็นส่วนตัวและเป็น ความลับขององค์การ

2. ความซื่อสัตย์ หมายถึง ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำ พูดความจริงเสมอ ซึ่ง จะส่งผลให้ได้รับความไว้วางใจจากเจ้านายและผู้ร่วมงาน

3. ความจงรักภักดี หมายถึง การแสดงความจงรักภักดีต่อเจ้านายและองค์การเสมอ และไม่ ร่วมวงสนทนานินทาเจ้านายและองค์การ

4. ความไว้วางใจ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นที่น่าไว้วางใจและตรงต่อเวลา ไม่ใช่ ข้ออ้างจนเกินความจำเป็น

5. ความรับผิดชอบ หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบในเวลาที่เหมาะสม กำหนดลำดับความเร่งด่วนของงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายด้วยตนเอง เพื่อให้ผลงานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพและถูกต้อง แต่ถ้าต้องกระจาย งานจะต้องคอยติดตามให้งานดำเนินไปตามกรอบเวลา

6. ทำงานโดยไม่ต้องควบคุม หมายถึง จัดลำดับความเร่งด่วนของงานที่ได้รับมอบหมายให้

แล้วเสร็จตามเวลา โดยไม่ต้องให้เจ้านายติดตามหรือควบคุมตลอดเวลา

7. ความร่วมมือ หมายถึง ให้ความช่วยเหลือและแบ่งปันความสามารถกับผู้ร่วมงาน เมื่อเป็นไปได้ หากจำเป็นจะต้องปฏิเสธการร้องขอ ก็ควรจะปฏิเสธด้วยความสุภาพ และอธิบายถึงเหตุผลที่ไม่สามารถทำภารกิจนั้นได้

8. ความยืดหยุ่น หมายถึง การทำงานที่มีความยืดหยุ่น โดยมุ่งเน้นเรื่องเวลาการทำงาน เพื่อให้การทำงานของเจ้านายสามารถบรรลุได้ตามมอบหมาย

9. ความมีทักษะที่หลากหลาย หมายถึง มีความสามารถและพัฒนาความรู้ในวิทยาการใหม่ ๆ โดยเฉพาะโปรแกรมสำหรับการใช้ในสำนักงานที่จำเป็นต่อวิชาชีพเลขานุการ เพื่อนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10. การตัดสินใจ หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ กติกาและนโยบายขององค์กร โดยไม่รับของขวัญหรือข้อแลกเปลี่ยนใด ๆ เพราะข้อแลกเปลี่ยนนั้น อาจจะทำให้เกิดความเสียหายต่อวิชาชีพเลขานุการได้

หากเลขานุการปฏิบัติตามจริยธรรมในตำแหน่งหน้าที่ที่กล่าวไว้ข้างต้น ทั้งเจ้านายและผู้ร่วมงานจะให้ความเคารพเลขานุการทั้งในฐานะบุคคลและในฐานะตำแหน่งเลขานุการ

จะเห็นได้ว่าจรรยาบรรณของเลขานุการตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านนั้น มีความเหมือนและมีความแตกต่างกัน โดยผู้วิจัยสามารถสรุปจรรยาบรรณของเลขานุการ ดังกล่าวได้ดังตารางที่ 2.3 ดังนี้ (ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์, 2539; ภรณ์ วิณิชยกุล, 2553; บุศรินทร์ เทพยศ, 2550 และ สุกันยา นิมมานเหมินท์, 2536 อ่างใน สุภาณี เอาทองทิพย์, 2551; โมนิกา สัจจภูมิ, 2534; รัตนา กาญจนพันธ์ุ, 2540 และ Segunda, 2009)

ตารางที่ 2.3: การสรุปปัจจัยด้านจรรยาบรรณของเลขานุการ

| จรรยาบรรณของเลขานุการ | ภรณ์ วิณิชยกุล (2553) | บุศรินทร์ เทพยศ (2550) | สุกันยา นิมมานเหมินท์ (2536) | โมนิกา สัจจภูมิ (2534) | Segunda (2009) |
|---|-----------------------|------------------------|------------------------------|------------------------|----------------|
| จรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ | | | | | |
| 1. การปฏิบัติตามกฎและระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.3 (ต่อ): การสรุปปัจจัยด้านจรรยาบรรณของเลขานุการ

| จรรยาบรรณของเลขานุการ | ภรณ์ วิจิษฐ์กุล (2553) | บุศรินทร์ เทพยศ (2550) | สุกัญญา นิรมานเหมินทา (2536) | โมนิกา สัจจภูมิ (2534) | Segunda (2009) |
|---|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------------|----------------|
| 2. การรักษาความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3. การมีความรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็ม ความสามารถ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4. การติดต่อสื่อสารกันที่สร้างความเข้าใจกันทุกฝ่าย อย่างถูกต้อง | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5. การละเว้นการเปิดเผยข้อมูลกับผู้อื่นก่อนถึงเวลาอัน สมควร หรือก่อนได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| 6. การไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพ ทางอาชีพเลขานุการ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 7. การคำนึงถึงความถูกต้องและปัญหาของ ผู้ใต้บังคับบัญชา | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 8. ความซื่อสัตย์ ความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| จรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 1. การศึกษาและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการ ใหม่ ๆ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2. การมีพฤติกรรมที่ดีไม่ทำให้เสียภาพลักษณ์ของ วิชาชีพ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3. การมีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพอื่น ๆ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 4. การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้อื่น | | | ✓ | | ✓ |
| 5. การทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อ ชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน | | | ✓ | | ✓ |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.3 (ต่อ): การสรุปปัจจัยด้านจรรยาบรรณของเลขานุการ

| จรรยาบรรณของเลขานุการ | ภรณ์ วิจิษฐ์กุล (2553) | บุศรินทร์ เทพยศ (2550) | สุกัญญา นิรมานเหมินทา (2536) | โมนิกา สัจจภูมิ (2534) | Segunda (2009) |
|---|------------------------|------------------------|------------------------------|------------------------|----------------|
| 6. การวางตนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ | | | ✓ | | ✓ |
| 7. ความมานะ อดทนต่อตนเอง และงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ | | | ✓ | | |
| 8. การรู้จักคิดอย่างมีเหตุผล | | | ✓ | | |

เมื่อพิจารณาจรรยาบรรณตามที่นักวิชาการได้นำเสนอสามารถมองในหลายแง่มุม ยังมีความเหมือนกันอยู่ก็คือ จรรยาบรรณของวิชาชีพเลขานุการ จะประกอบด้วย การปฏิบัติตนตามกฎหมายและระเบียบ การรักษาความลับ การมีความรับผิดชอบ การศึกษาและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ การติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพ การมีพฤติกรรมที่ดีไม่ทำให้เสียภาพพจน์ การไม่ให้ความกระจ่างแจ้งกับผู้อื่นก่อนเวลาอันสมควร การไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพเลขานุการ การมีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพอื่น ๆ การคำนึงถึงความถูกต้องและปัญหาของผู้ได้บังคับบัญชา และความซื่อสัตย์สุจริต

ในขณะเดียวกัน จะมีความแตกต่างกันในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้อื่น การทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน การวางตนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ความมานะ อดทนต่อตนเอง และงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และการรู้จักคิดอย่างมีเหตุผล

ซึ่งผู้วิจัยจึงได้นำจรรยาบรรณที่กล่าวข้างต้นมาแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ จรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความซื่อสัตย์ และจรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงาน และนำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงจรรยาบรรณทางวิชาชีพเลขานุการที่สำคัญในด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติ เป็นความต้องการของเจ้าของผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้ประกอบการเป็นอย่างยิ่งเพราะการมีประสิทธิภาพการทำงานนั้น หมายถึง ศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพสามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้อย่างดี มีผู้ทรงคุณวุฒิให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้พอจะประมวลมาเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

ณัฐธัญ ถนัทรบ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็วถูกต้องมีคุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2526 (อ้างใน ราชบัณฑิตยสถาน, 2546ก) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2542) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการสนับสนุนให้วิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่น คือ การลดค่าใช้จ่ายทางดานวัตถุดิบกลางลงในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ ซึ่งไม่แตกต่างกับกรณีของ ปเตอร์สัน และโพลแมน (Plowman & Peterson, 1989 อ้างใน กชกร เอ็นดูราชู, 2547) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยตัดทอนบางขอลง นอกจากนี้ ทิพาวิดี เมฆสวรรค์ (2538) ยังได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพมีความหมายรวมถึง ผลผลิตภาพและ ประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อด้วยกัน คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม
2. คุณภาพของงาน (Quality) งานมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
3. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
4. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
5. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

วิทยา ด่านธำรงกุล (2546) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมายประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของ ต้นทุน

หรือจำนวนทรัพยากร ที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมาก น้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมาก น้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมาก น้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกันเป็น ผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย

สมใจ ลักษณะ (2544) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

มิลเลท (Millet, 1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อาจกล่าวได้ว่า แนวคิดของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องผลการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีผลของการปฏิบัติงานดีคู่กับการลงทุน ก็ถือได้ว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง ถ้าผลของการปฏิบัติงานไม่ดี ไม่คู่กับการลงทุน ก็ถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

ดังนั้น ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ของตนเองอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยัน หมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจึงจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านนั้น มีความเหมือนและมีความแตกต่างกัน (ณัฐธัญ ถนัทรบ, 2545 และ Plowman & Peterson, 1989 อาจใน กชกร เอ็นดูราษฎร, 2547; ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์, 2538; วิทยา ต่านธำรงกุล, 2546; สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2544; สมใจ ลักษณะ, 2544 และ Millet, 1954) โดยผู้วิจัยสามารถสรุปประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ดังกล่าวได้ดังตารางที่ 2.4 ดังนี้

ตารางที่ 2.4: การสรุปปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | ณัฐธัญ ถนัทรบ (2545) | ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2542) | Plowman & Peterson (1989) | ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์ (2538) | วิทยา ต่านธำรงกุล (2546) | สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) | สมใจ ลักษณะ (2544) | Millet (1954) |
|--|----------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------|---------------|
| คุณภาพของงาน | | | | | | | | |
| 1. ผลงานที่ได้รับเกิดจากการทำงาน อย่างเป็นขั้นตอน | | | | ✓ | | | | |
| 2. ผลงานสามารถถูกนำไปใช้ ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายของ ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี | | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3. ผลงานมีความถูกต้องเป็นที่น่า พื่อใจของผู้บังคับบัญชา | | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4. ผลงานที่ได้รับตอบสนองความ ต้องการของทุกฝ่าย | | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| ปริมาณงาน | | | | | | | | |
| 1. ปริมาณงานที่ได้รับมีจำนวนมาก เท่ากับที่มอบหมายไว้ | | | ✓ | | | | | |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.4 (ต่อ): การสรุปปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | ณัฐธัญ ณัทรบ (2545) | ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542) | Plowman & Peterson (1989) | ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) | วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) | สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) | สมใจ ลักษณะ (2544) | Millet (1954) |
|---|---------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------|---------------|
| 2. ปริมาณงานที่ได้รับมีมากกว่าจำนวนที่มอบหมาย | | | | ✓ | | | | |
| 3. ปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่ากับเวลาที่ใช้ รวดเร็วและทันเวลา | | | | | | ✓ | | |
| 4. ปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| การปฏิบัติงาน | | | | | | | | |
| 1. ทำงานด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| 2. ทำงานอย่างเต็มความสามารถ | | | ✓ | | | ✓ | ✓ | |
| 3. ทำงานด้วยความรวดเร็วเพื่อให้งานเสร็จตรงเวลา | | ✓ | | | | | | |
| 4. ทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ | ✓ | | | | | | | |

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามที่นักวิชาการได้นำเสนอสามารถมองในหลายแง่มุม สามารถแบ่งประเภทของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้เป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และการปฏิบัติงาน โดยมีความเหมือนกันอยู่ก็คือ ผลงานสามารถถูกนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ผลงานมีความถูกต้องเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา ผลงานที่ได้รับตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย ปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ทำงานด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ และการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

และมีความแตกต่างกัน คือ ผลงานที่ได้รับเกิดจากการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน ปริมาณงานที่ได้รับเป็นจำนวนมากเท่ากับที่มอบหมายไว้ ปริมาณงานที่ได้รับมีมากกว่าจำนวนที่มอบหมาย ปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่างบเวลาที่ใช้ รวดเร็วและทันเวลา ทำงานด้วยความรวดเร็วเพื่อให้งานเสร็จตรงเวลา และทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ

ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านการปฏิบัติงาน และนำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารงานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา พบว่า ผู้บังคับบัญชามีส่วนสัมพันธ์และเกี่ยวข้องโดยตรงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์การ ดังแนวคิดทฤษฎีของ ยุคส์ (Yukl, 1989) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องช่วยเหลือให้ผู้ใต้บังคับบัญชาบรรลุเป้าหมายของงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ เรมวอล นันท์ศุภวัฒน์ (2542) ที่พบว่า ผู้นำที่ทำตัวให้เข้าถึงได้ง่าย เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปรึกษาหารือ หรือ ให้อิสระในการคิด สนับสนุนช่วยเหลือให้ใช้กระบวนการคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนางานที่รับผิดชอบ ยอมรับฟังแนวคิดใหม่ ๆ จะสามารถส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ ส่วนงานวิจัยของ แชนปแมน (Clapman, 2000) พบว่า ผู้นำมีอิทธิพลในการสร้างสรรค์งานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ องค์กรที่ผู้นำเปิดโอกาสให้บุคคลในองค์กรได้เสนอความคิดเห็นสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ย่อมทำให้องค์การนั้นมีผลผลิตเพิ่มขึ้น สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าองค์กรอื่น นอกจากนี้ มีงานวิจัยของ เฮ้าส์ (House, 1971) ที่ได้ศึกษาผลของพฤติกรรมผู้นำหรือแบบภาวะผู้นำต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า ผู้นำควรสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการเพิ่มค่าตอบแทนที่มีคุณค่าเป็นรางวัลที่เขาสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย และควรช่วยให้หนทางสู่ความสำเร็จนี้ง่ายพอที่จะพยายามเดินไป โดยช่วยลดอุปสรรคและแก้ปัญหาของงาน นอกจากนี้ควรเพิ่มโอกาสให้ลูกน้องแต่ละคนได้มีโอกาสที่จะมีความพึงพอใจที่จะประสบความสำเร็จเช่นนี้ รวมทั้งผู้นำควรสร้างความพึงพอใจให้กับลูกน้อง โดยเฉพาะความพึงพอใจในตัวผู้นำ ทั้งนี้งานวิจัยของ วรวงคณา กาญจนพาที (2556) ยังพบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำกับประสิทธิผลองค์กรมีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

จากการศึกษาดังกล่าว ได้พบว่า ตัวแปรที่ 1 คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1 : คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา

2.5.2 งานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารงานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน พบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานมีส่วนสัมพันธ์และเกี่ยวข้องโดยตรงกับประสิทธิภาพและความก้าวหน้าขององค์กร ดังแนวคิดทฤษฎีของ โบม และ สปาร์โรว์ (Boam & Sparrow, 1992) ที่ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะเป็นกลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ ศรีสมานวัตร (2553) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรโดยอาศัยสมรรถนะ (Competency-based HRD) ผลการวิจัยพบว่า การนำแนวทางสมรรถนะ (Competency) มาใช้เป็นเครื่องมือในการระบุถึงความรู้ความสามารถ และอุปนิสัยใจคอของพนักงานเพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนงานวิจัยของ แมคเคลแลนด (McClelland, 1973) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยทำการออกแบบทดสอบทางบุคลิกภาพบุคคล เพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีผลการทำงานที่โดดเด่น กับผู้ที่ไม่ได้มีผลงานหรือมีผลงานแต่ก็ไม่โดดเด่น ซึ่งผลการสัมภาษณ์ พบว่า สมรรถนะเกี่ยวกับการเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ มีงานวิจัยของ สุรุจณี ย์ญญลักษณ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร โดยเน้นการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งพบว่า ตัวแบบสมรรถนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก สมรรถนะในงานหรือสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำแนกได้ 20 สมรรถนะ โดยมีสมรรถนะในงานร่วมของทุกกลุ่มงาน 3 สมรรถนะ ความแตกต่างของสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานตามที่คาดหวังกับที่เป็นจริง ก่อนการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรมีสมรรถนะหลัก 3 สมรรถนะ และสมรรถนะในงานทุกสมรรถนะในกลุ่มงานส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยตามที่เป็นจริงต่ำกว่าระดับที่คาดหวัง ส่วนภายหลังจากพัฒนาสมรรถนะหลัก เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการพัฒนาสมรรถนะหลักและ

สมรรถนะในงานของทุกกลุ่มงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวัง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ความแตกต่างระหว่างสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานตามที่เป็นจริงภายหลังการพัฒนา เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการพัฒนามีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประสิทธิภาพขององค์กรมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านและรายด้านสูงขึ้น สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานภายหลังการพัฒนาทุกด้าน และรายด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร และไม่มีตัวพยากรณ์ที่ดีพอที่สามารถนำไปสร้างสมการพยากรณ์สมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานของข้าราชการครูบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้ ทั้งนี้ยังมีการศึกษาวิจัยสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของ พรไพโรจน์ เพชรอำไพ (2557) ซึ่งพบว่า สมรรถนะอันดับที่ 1 มี 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ และด้านทักษะ

จากการศึกษาดังกล่าว ได้พบว่า ตัวแปรที่ 2 สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 : สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ คือ สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

2.5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารงานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพ พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพมีส่วนสัมพันธ์และเกี่ยวข้องโดยตรงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังแนวคิด/ ทฤษฎีของ ทรงศักดิ์ แก้วอ่อน (2549) ที่ได้กล่าวไว้ว่า จรรยาบรรณในวิชาชีพ คือ คุณธรรมประจำของแต่ละอาชีพและความรับผิดชอบของงานในอาชีพนั้น ๆ ซึ่งจรรยาบรรณแต่ละอาชีพอ้อมแตกต่างกันออกไป ในทุกอาชีพล้วนมีจุดประสงค์หลักที่เหมือนกันคือ ใช้เป็นหลักยึดถือในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ถ้าได้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของอาชีพนั้น ๆ แล้ว จะทำให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพบังเกิดผลดี ปราศจากอคติและข้อครหาใด ๆ ในการทำงาน ทำให้ผลงานที่ทำออกมาประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ฐิติรัตน์ มีมาก (2559) ที่พบว่า จรรยาบรรณของนักบัญชี ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านการรักษาความลับ และด้านความโปร่งใส รวมทั้งทักษะทางวิชาชีพ ซึ่งได้แก่ ด้านทักษะทางการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร และด้านทักษะทางปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

นักบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดนครราชสีมา ส่วนงานวิจัยของ บุญรวย นะเป่า (2556) พบว่า สมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมมีความสัมพันธ์อยู่ใน ระดับค่อนข้างสูง นอกจากนี้ มีงานวิจัยของ คณพศ สิริเลิศ (2555) พบว่า องค์ประกอบด้าน จริยธรรมในการทำงานเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ สุจริต ความเสียสละ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการระดับค่อนข้างต่ำ อย่างไรก็ตาม มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความรับผิดชอบ ความถูกต้อง ความโปร่งใส มีใจให้บริการ และทำงาน อย่างสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดสมุทรปราการเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ยังมีการศึกษาวิจัย สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน และความรู้ความสามารถของนักบัญชี ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนครราชสีมา ของ จิตติรัตน์ มีมาก (2559) พบว่า จรรยาบรรณ ของนักบัญชี ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านการรักษาความลับ และด้าน ความโปร่งใส รวมทั้งทักษะทางวิชาชีพ ซึ่งได้แก่ ด้านทักษะทางการบริหารองค์กรและการจัดการ ธุรกิจ ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร และ ด้านทักษะทางปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีใน สำนักงานบัญชี จังหวัดนครราชสีมา

จากการศึกษาดังกล่าว ได้พบว่า ตัวแปรที่ 3 จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 : จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ คือ จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ

2.5.4 งานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารงานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เกิดขึ้นได้จาก คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ดัง แนวคิด/ทฤษฎีของ ไรอัน และ สมิธ (Ryan & Smith, 1954) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ที่ดีกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนในการทำงาน ซึ่ง ประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณา เปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม ความขยันหมั่นเพียร ความเอาใจใส่งาน กำลังงานกับ ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อัครพล พรหมอุดม (2549) ที่พบว่า ระดับ ความคิดเห็นของการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอุทหาเรื่อพระจุลจอมเกล้า กรม

อุทหาเรื่อ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีโดยระดับความคิดเห็นอันดับแรก คือ ด้านขวัญกำลังใจ ร่องลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา) ด้านการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความยุติธรรมในหน่วยงานตามลำดับ ส่วนงานวิจัยของ ฉัตรอมร แยมเจริญ (2558) พบว่า จริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในด้านการเสียสละและแบ่งปัน ด้านการประพฤติตนตามกฎระเบียบและหน้าที่อันพึงกระทำและด้านความคิดเห็นและการใช้ดุลยพินิจ มีผลกระทบต่อเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน และพบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านความเป็นอิสระ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้ มีผลกระทบต่อเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ มีงานวิจัยของ ปรีศนา พิมพ์า (2558) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดูพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านปริมาณงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ คุณภาพของงาน ทั้งนี้ยังมีการศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดนครราชสีมา ของ ประทีป วชิทองรัตนา (2558) ซึ่งพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพผลงานอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านปริมาณผลงานอยู่ในระดับมากที่สุด

จากการศึกษาดังกล่าว ได้พบว่า ตัวแปรที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 : คุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

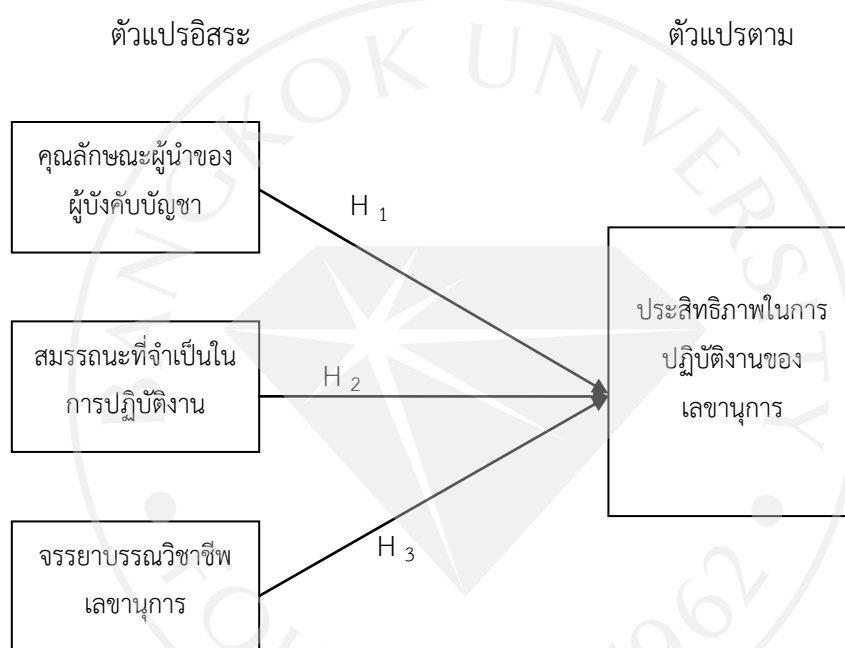
ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ

2.6 กรอบแนวคิด

จากการค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้

ภาพที่ 2.1: แสดงกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะในการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการ



กรอบแนวคิดข้างต้นแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ได้แก่

1. คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยตัวแปรแต่ละตัวแปรมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ตารางที่ 2.5: การสรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

| ตัวแปร | งานวิจัย | ผู้วิจัย และปี พ.ศ. |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา | ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย | วรางคณา กาญจนพาที (2556) |
| สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน | สมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ | พรไพโรสน เพชรอำไพ (2557) |
| จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ | สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความรู้ความสามารถของนักบัญชี ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMES) ในจังหวัดนครราชสีมา | ฐิติรัตน์ มีมาก (2559) |
| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดนครราชสีมา | ประทีป วชิทองรัตนา (2558) |

สมมติฐานที่ 1: คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังนี้

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา

สมมติฐานที่ 2: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังนี้

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ คือ สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3: จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังนี้

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ คือ จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ

สมมติฐานที่ 4: คุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และ จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรตามและ ตัวแปรอิสระ ดังนี้

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการ ปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ

สมมติฐานทั้ง 4 ข้อ ได้ทำการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการใช้ข้อมูลทางสถิติเพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลที่ได้จากการแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ เลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ระดับคณบดีขึ้นไป ซึ่งการเลือกประชากรกลุ่มดังกล่าว เนื่องจาก ประชากรในกลุ่มดังกล่าวเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านเลขานุการเพื่อผู้บริหารโดยตรง ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้ในการแสดงความคิดเห็นต่อการวิจัยได้เป็นอย่างดี

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือ เลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 42 สถาบัน ซึ่งมีจำนวนเลขานุการทั้งหมด 546 คน (สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2555) โดยแบ่งเป็น เลขานุการระดับมหาวิทยาลัย ได้แก่ เลขานุการอธิการบดี และรองอธิการบดี และเลขานุการระดับคณะ ได้แก่ เลขานุการคณบดี เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นประชากรที่ทราบจำนวนที่แน่นอน และมี

จำนวนประชากรน้อย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ เครซี และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ จำนวน 226 คน

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเลือกเลขานุการของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย เป็น 2 ระดับ ประกอบด้วย

- เลขานุการระดับมหาวิทยาลัย ได้แก่ เลขานุการอธิการบดี และรองอธิการบดี
- เลขานุการระดับคณะ ได้แก่ เลขานุการคณบดี

ซึ่งจากจำนวนเลขานุการของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย 2 ระดับนี้ ผู้วิจัยจะจับฉลากขึ้นมา ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเลขานุการระดับมหาวิทยาลัย 113 คน และกลุ่มตัวอย่าง เลขานุการระดับคณะ จำนวน 113 คน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยแบ่งสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนเลขานุการของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย 2 ระดับ ซึ่งมีจำนวนที่ไม่เท่ากัน ดังนี้

ตารางที่ 3.1: การแบ่งสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างเลขานุการระดับมหาวิทยาลัย

| สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย | จำนวน เลขานุการ | ร้อยละ | จำนวน ตัวอย่าง |
|---|--------------------|--------|-------------------|
| มหาวิทยาลัยกรุงเทพ | 15 | 8 | 9 |
| มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต | 8 | 4 | 4 |
| มหาวิทยาลัยศรีปทุม | 10 | 5 | 6 |
| มหาวิทยาลัยเกริก | 4 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย | 9 | 5 | 6 |
| มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ | 11 | 6 | 7 |
| มหาวิทยาลัยสยาม | 2 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ | 2 | 1 | 1 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): การแบ่งสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างเลขานุการระดับมหาวิทยาลัย

| สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย | จำนวน เลขานุการ | ร้อยละ | จำนวน ตัวอย่าง |
|---|--------------------|--------|-------------------|
| มหาวิทยาลัยพายัพ | 4 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล | 7 | 4 | 4 |
| มหาวิทยาลัยคริสเตียน | 3 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยรังสิต | 10 | 5 | 6 |
| มหาวิทยาลัยภาคกลาง | 1 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก | 1 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต | 7 | 4 | 4 |
| มหาวิทยาลัยเนชั่น | 1 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 1 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น | 4 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร | 7 | 4 | 4 |
| มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ | 4 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยราชธานี | 4 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยธนบุรี | 1 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ | 4 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น | 2 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย | 5 | 3 | 4 |
| มหาวิทยาลัยเว็บสเตอร์ (ประเทศไทย) | 1 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา | 3 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยตาปี | 3 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต | 8 | 4 | 4 |
| มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น | 1 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ | 4 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด | 4 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ | 3 | 2 | 2 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): การแบ่งสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างเลขานุการระดับมหาวิทยาลัย

| สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย | จำนวน เลขานุการ | ร้อยละ | จำนวน ตัวอย่าง |
|---|--------------------|--------|-------------------|
| มหาวิทยาลัยฟาฏอนี | 2 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยปทุมธานี | 2 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยพิษณุโลก | 5 | 3 | 4 |
| มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี | 6 | 3 | 4 |
| มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น | 4 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา | 2 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ | 5 | 3 | 4 |
| มหาวิทยาลัยชินวัตร | 5 | 3 | 3 |
| มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ | 1 | 1 | 1 |
| รวม | 186 | 100 | 113 |

ตารางที่ 3.2: การแบ่งสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างเลขานุการระดับคณะ

| สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย | จำนวน เลขานุการ | ร้อยละ | จำนวน ตัวอย่าง |
|---|--------------------|--------|-------------------|
| มหาวิทยาลัยกรุงเทพ | 13 | 4 | 5 |
| มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต | 16 | 4 | 5 |
| มหาวิทยาลัยศรีปทุม | 10 | 3 | 4 |
| มหาวิทยาลัยเกริก | 7 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย | 10 | 3 | 4 |
| มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ | 14 | 4 | 5 |
| มหาวิทยาลัยสยาม | 11 | 3 | 4 |
| มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ | 4 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยพายัพ | 12 | 2 | 4 |
| มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล | 9 | 2 | 4 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ): การแบ่งสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างเลขานุการระดับคณะ

| สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย | จำนวน เลขานุการ | ร้อยละ | จำนวน ตัวอย่าง |
|---|--------------------|--------|-------------------|
| มหาวิทยาลัยคริสเตียน | 3 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยรังสิต | 39 | 11 | 13 |
| มหาวิทยาลัยภาคกลาง | 8 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก | 6 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต | 11 | 3 | 3 |
| มหาวิทยาลัยเนชั่น | 3 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 8 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น | 7 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร | 4 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ | 14 | 4 | 5 |
| มหาวิทยาลัยราชธานี | 6 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยธนบุรี | 4 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ | 5 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น | 12 | 3 | 3 |
| มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย | 10 | 3 | 3 |
| มหาวิทยาลัยเว็สเตอร์ (ประเทศไทย) | 1 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา | 6 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยตาปี | 5 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต | 10 | 3 | 3 |
| มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น | 6 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ | 5 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสตมฟอร์ด | 6 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ | 6 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยฟาฏอนี | 7 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยปทุมธานี | 8 | 2 | 2 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ): การแบ่งสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างเลขานุการระดับคณะ

| สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย | จำนวน เลขานุการ | ร้อยละ | จำนวน ตัวอย่าง |
|---|--------------------|--------|-------------------|
| มหาวิทยาลัยพิษณุโลก | 7 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี | 16 | 4 | 4 |
| มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น | 9 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา | 5 | 1 | 1 |
| มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ | 6 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยชินวัตร | 8 | 2 | 2 |
| มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ | 3 | 1 | 1 |
| รวม | 360 | 100 | 113 |

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการจัดส่งแบบสอบถามไปยังผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ ตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.3.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.1.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3.3.1.3 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และนำไปทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.3.1.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226

ตัวอย่าง

3.3.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) จำนวน 226 ชุด โดยแบ่งเป็นทั้งหมด 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถาม ให้เลือกตอบ ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 3.3: การวิเคราะห์หามาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|-----------------------|-------------|--|
| 1.ข้อมูลทั่วไป เพศ | นามบัญญัติ | 1 = เพศชาย 2 = เพศหญิง |
| อายุ | จัดอันดับ | 1 = 20 – 30 ปี 2 = 31 – 40 ปี 3 = 41 – 50 ปี 4 = 51 – 60 ปี |
| ระดับการศึกษา | จัดอันดับ | 1 = ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรี 3 = สูงกว่าปริญญาตรี |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จัดอันดับ | 1 = ไม่เกิน 10,000 บาท 2 = 10,001- 20,000 บาท 3 = 20,001- 30,000 บาท 4 = 30,001- 40,000 บาท 5 = 40,001- 50,000 บาท 6 = มากกว่า 50,000 บาท |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|-------------------------|-------------|---|
| ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | จัดอันดับ | 1 = น้อยกว่า 1 ปี 2 = 1 - 2 ปี 3 = 3 - 4 ปี 4 = 5 - 6 ปี 5 = มากกว่า 6 ปี |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการสอบถามคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4: การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|---|-------------|---|
| 1. คุณสมบัติทางวิชาการ 1.1 ผู้บังคับบัญชามีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพ 1.2 ผู้บังคับบัญชามีการใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาใช้พัฒนาการทำงาน 1.3 ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการคิดวิเคราะห์เรื่องราวต่าง ๆ ได้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น 1.4 ผู้บังคับบัญชามีความฉลาดไหวพริบในการใช้เทคนิคและวิธีการในการทำงาน | อันตรภาค | 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำของ
ผู้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|---|-----------------|--|
| <p>1.5 ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี</p> <p>1.6 ผู้บังคับบัญชารู้จักมอบหมายงานให้กับบุคคลได้อย่างเหมาะสม</p> <p>1.7 ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี</p> <p>2. บุคลิกภาพ</p> <p>2.1 ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี</p> <p>2.2 ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไว</p> <p>2.3 ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่</p> <p>2.4 ผู้บังคับบัญชามีความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมด้วยความเต็มใจ</p> <p>2.5 ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์ส่วนร่วมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน</p> <p>2.6 ผู้บังคับบัญชามีการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมตามวาระและโอกาส</p> | <p>อันตรภาค</p> | <p>1 = น้อยที่สุด</p> <p>2 = น้อย</p> <p>3 = ปานกลาง</p> <p>4 = มาก</p> <p>5 = มากที่สุด</p> |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำของ
ผู้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|---|-----------------|--|
| <p>3. ความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น</p> <p>3.1 ผู้บังคับบัญชามีเทคนิคการจูงใจให้คนเกิดความเลื่อมใสศรัทธา</p> <p>3.2 ผู้บังคับบัญชามีเทคนิคในการสร้างความสามัคคีขึ้นในหน่วยงาน มีการประสานงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ</p> <p>3.3 ผู้บังคับบัญชามีความอดทนต่อผลกระทบทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ</p> <p>3.4 ผู้บังคับบัญชามีความท้าทายและทำในสิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ มีความกล้าที่จะยอมรับความเสี่ยง และยอมรับความสูญเสีย</p> <p>3.5 ผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจด้วยความแม่นยำ และเป็นธรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน</p> | <p>อันตรภาค</p> | <p>1 = น้อยที่สุด</p> <p>2 = น้อย</p> <p>3 = ปานกลาง</p> <p>4 = มาก</p> <p>5 = มากที่สุด</p> |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการสอบถามสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5: การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|---|-------------|---|
| 1. สมรรถนะตามลักษณะงาน 1.1 เลขานุการมีความสามารถในการแบ่งงาน 1.2 เลขานุการมีเป้าหมายของตนเองในการวางแผนปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ 1.3 เลขานุการกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำ 1.4 เลขานุการสามารถกำหนดระยะเวลาในการติดตามงาน 1.5 เลขานุการสามารถตรวจสอบกำหนดระยะเวลาของงานที่ต้องทำให้เสร็จ 2. สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ 2.1 เลขานุการสามารถตรวจสอบความถูกต้องของงานที่ทำเสร็จ 2.2 เลขานุการสามารถติดตามรวบรวมงานที่มอบหมายให้ผู้อื่นทำได้อย่างครบถ้วน | อันตรภาค | 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ): การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|---|-------------------|--|
| <p>2.3 เลขานุการสามารถรวบรวมผลงานได้ครบตามเวลาที่กำหนด</p> <p>2.4 เลขานุการสามารถปรับปรุงแก้ไขงานให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์</p> <p>3. สมรรถนะตามผลของการกระทำ</p> <p>3.1 เลขานุการสามารถเข้าใจถึงความต้องการของหัวหน้าต่องานที่จะต้องปฏิบัติ</p> <p>3.2 เลขานุการมีความสามารถในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ</p> <p>3.3 เลขานุการมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ดำเนินงานต่อไปได้</p> <p>3.4 เลขานุการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานอื่น ๆ เพื่อให้งานสำเร็จ</p> <p>4. สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ</p> <p>4.1 เลขานุการสามารถนำความรู้ทางด้านวิชาชีพเลขานุการไปใช้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี</p> <p>4.2 เลขานุการมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย</p> | <p>อันตรายภาค</p> | <p>1 = น้อยที่สุด</p> <p>2 = น้อย</p> <p>3 = ปานกลาง</p> <p>4 = มาก</p> <p>5 = มากที่สุด</p> |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ): การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|---|-------------|-------------------|
| 4.3 เลขานุกรมมีความคิดเห็น/ ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้าน เลขานุกรม | อันตรายภาค | 1 = น้อยที่สุด |
| 4.4 เลขานุกรมมีความพร้อมที่จะ เตรียมรับปัญหาที่จะเกิดขึ้น | | 2 = น้อย |
| 4.5 เลขานุกรมมีความเสียสละที่ จะต้องใช้ความรู้ในการแก้ปัญหาที่ เกิดขึ้น | | 3 = ปานกลาง |
| | | 4 = มาก |
| | | 5 = มากที่สุด |

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการสอบถามจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุกรมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6: การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุกรมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|---|-------------|-------------------|
| 1. จรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์ | อันตรายภาค | 1 = น้อยที่สุด |
| 1.1 การปฏิบัติตนตามกฎหมายและ ระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด | | 2 = น้อย |
| 1.2 การรักษาความลับของ ผู้บังคับบัญชาและองค์กร | | 3 = ปานกลาง |
| 1.3 การมีความรับผิดชอบใน งานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ | | 4 = มาก |
| 1.4 การติดต่อสื่อสารกันที่สร้าง ความเข้าใจกันทุกฝ่ายอย่างถูกต้อง | | 5 = มากที่สุด |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ): การวิเคราะห์หามาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพ
 เลขานุกรมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|--|-------------|---|
| 1.5 การละเว้นการเปิดเผยข้อมูล กับผู้อื่นก่อนถึงเวลาอันสมควร หรือ ก่อนได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา 1.6 การไม่ดูแลคนหรือสร้างความ เสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพ เลขานุกรม 1.7 การคำนึงถึงความถูกต้องและ ปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา 1.8 ความซื่อสัตย์ ความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี 2. จรรยาบรรณด้านทัศนคติและการ ปฏิบัติงาน 2.1 การศึกษาและเรียนรู้ ความก้าวหน้าทางวิทยาการ ใหม่ ๆ 2.2 การมีพฤติกรรมที่ดีไม่ทำให้ เสียภาพลักษณ์ของวิชาชีพ 2.3 การมีทัศนคติที่ดีต่อ สถานภาพของอาชีพอื่น ๆ 2.4 การมีมนุษยสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงานและผู้อื่น 2.5 การทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียง ของตนเองและหน่วยงาน | อันตรภาค | 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ): การวิเคราะห์หามาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพ
 เลขานุการที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|---|-------------|-------------------|
| 2.6 การวางตนเหมาะสมกับ ตำแหน่งหน้าที่ | อันตรภาค | 1 = น้อยที่สุด |
| 2.7 ความมานะ อดทนต่อตนเอง และงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ | | 2 = น้อย |
| 2.8 การรู้จักคิดอย่างมีเหตุผล | | 3 = ปานกลาง |
| | | 4 = มาก |
| | | 5 = มากที่สุด |

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร แสดงได้
 ดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7: การวิเคราะห์หามาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 ของเลขานุการผู้บริหาร

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|---|-------------|------------------------|
| 1. คุณภาพของงาน | อันตรภาค | 1 = ลดลงมากที่สุด |
| 1.1 ผลงานที่ได้รับเกิดจากการ ทำงานอย่างเป็นขั้นตอน เมื่อเทียบกับ ผลการทำงานเมื่อปีที่แล้ว | | 2 = ลดน้อยลง |
| 1.2 ผลงานสามารถถูกนำไปใช้ ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายของ ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี | | 3 = เท่าเดิม |
| 1.3 การมีทัศนคติที่ดีต่อ สถานภาพของอาชีพอื่น ๆ | | 4 = เพิ่มขึ้นมาก |
| 1.4 ผลงานมีความถูกต้องเป็นที่ น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา เพิ่มขึ้น จากปีที่แล้ว | | 5 = เพิ่มขึ้นมากที่สุด |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.7 (ต่อ): การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

| ตัวแปร | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม |
|---|-------------|---|
| 1.5 ผลงานที่ได้รับตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย 2. คุณภาพของงาน 2.1 ปริมาณงานที่ได้รับเป็นจำนวนมากเท่ากับที่มอบหมายไว้ 2.2 ปริมาณงานที่ได้รับมีมากกว่าจำนวนที่มอบหมาย 2.3 ปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่างบเวลาที่ใช้ รวดเร็วและทันเวลา 2.4 ปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่างบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น 3. การปฏิบัติงาน 3.1 ทำงานด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ 3.2 ทำงานอย่างเต็มความสามารถ 3.3 ทำงานด้วยความรวดเร็วเพื่อให้งานเสร็จตรงเวลา 3.4 ทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ | อันตรภาค | 1 = ลดลงมากที่สุด 2 = ลดน้อยลง 3 = เท่าเดิม 4 = เพิ่มขึ้นมาก 5 = เพิ่มขึ้นมากที่สุด |

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

3.4.1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถาม ได้แก่

1. ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ ตำแหน่ง อธิการบดีศูนย์เสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ ตำแหน่ง ประธานคณะกรรมการสาขาวิชาบริหารธุรกิจ ในคณะกรรมการฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

3. รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โดยแบ่งระดับความเห็น เป็น 3 ระดับ คือ

1 หมายถึง การลงความเห็นว่ามีคำถามสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

0 หมายถึง การลงความเห็นว่าคุณภาพคำถามไม่แน่ใจถึงความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

-1 หมายถึง การลงความเห็นว่าคุณภาพคำถามไม่สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

ต่อจากนั้นจึงทำการคำนวณค่า ICO (Index of Congruence) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.96 โดยมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะสรุปได้ว่าคำถามมีค่าความตรงของเนื้อหา สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ (Likert, 1970)

3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการ จำนวน 40 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการของหน่วยงานอื่น เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่มีการปฏิบัติงานเหมือนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย กลุ่มบุคคลดังกล่าวจึงสามารถเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างที่ดีในการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

| ปัจจัย | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค | |
|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| | กลุ่มทดลอง (n = 40) | กลุ่มตัวอย่าง (n = 226) |
| คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา | 0.928 | 0.950 |
| สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน | 0.923 | 0.941 |
| จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ | 0.955 | 0.958 |
| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 0.867 | 0.900 |
| ค่าความเชื่อมั่นรวม | 0.968 | 0.977 |

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่างค่า 0.7-1.00 นอกจากนี้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นยังได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว จึงได้สรุปว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (Nunnally & Berstein, 2001 อ้างใน อนุชิต ศิริกิจ, 2550)

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

3.5.1 ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ พร้อมระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม พร้อมแนบซองจดหมายเพื่อตอบกลับผู้วิจัยที่ติดแสตมป์เรียบร้อยแล้ว

3.5.2 ผู้วิจัยรอจนกระทั่งกลุ่มตัวอย่างได้ส่งแบบสอบถามกลับมาครบถ้วน ซึ่งในระหว่างนั้นหากไม่ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะทำการค้นหา ชื่อ - นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อติดต่อสื่อสารกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไว้ดังนี้ คือ

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ คือ

3.6.1.1 ตัวแปรด้านข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติและมาตรวัดแบบจัดอันดับ (ดังแสดงในตารางที่ 3.3) เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสมคือ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2543)

3.6.1.2 ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันดับเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2543) โดยผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันดับภาคขึ้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันดับภาคขึ้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใส่สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2542)

$$\begin{aligned} \text{อันดับภาคขึ้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

| ช่วงชั้นของค่าคะแนน | คำอธิบายสำหรับการแปลผล |
|---------------------|------------------------|
| 1.00 – 1.80 | ระดับน้อยที่สุด |
| 1.81 – 2.61 | ระดับน้อย |
| 2.62 – 3.42 | ระดับปานกลาง |
| 3.43 – 4.23 | ระดับมาก |
| 4.24 – 5.00 | ระดับมากที่สุด |

3.6.2 สถิติเชิงอ้างอิง

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว ได้แก่ คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ระดับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ ซึ่งใช้มาตรวัดอันดับภาคกับตัวแปรตามหนึ่งตัวคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งใช้มาตรวัดอันดับภาค และเพื่อทดสอบถึงความแตกต่างที่ตัวแปรอิสระดังกล่าวแต่ละตัวมีต่อตัวแปรตาม ดังนั้นสถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2554)

บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 226 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 226 ชุด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 6 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นเลขานุการผู้บริหาร สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ ผลดังกล่าวปรากฏในตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 14 | 6.2 |
| หญิง | 212 | 93.8 |
| รวม | 226 | 100.0 |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-------|--------|
| 20 – 30 ปี | 29 | 12.8 |
| 31 – 40 ปี | 56 | 24.8 |
| 41 – 50 ปี | 107 | 47.4 |
| 51 – 60 ปี | 34 | 15.0 |
| รวม | 226 | 100.0 |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41 – 50 ปี ซึ่งมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 7 | 3.1 |
| ปริญญาตรี | 113 | 50.0 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 106 | 46.9 |
| รวม | 226 | 100.0 |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา ได้แก่ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 1 | 0.4 |
| 10,001- 20,000 บาท | 75 | 33.2 |
| 20,001- 30,000 บาท | 68 | 30.1 |
| 30,001- 40,000 บาท | 32 | 14.2 |
| 40,001- 50,000 บาท | 28 | 12.4 |
| มากกว่า 50,000 บาท | 22 | 9.7 |
| รวม | 226 | 100.0 |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมา ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย

| ระยะเวลาการเป็นเลขานุการผู้บริหาร | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|--------|
| น้อยกว่า 1 ปี | 4 | 1.8 |
| 1 - 2 ปี | 28 | 12.4 |
| 3 - 4 ปี | 35 | 15.5 |
| 5 – 6 ปี | 51 | 22.6 |
| มากกว่า 6 ปี | 108 | 47.7 |
| รวม | 226 | 100.0 |

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทยมากกว่า 6 ปี ซึ่งมีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 5 – 6 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ระยะเวลา 3 – 4 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ระยะเวลา 1 – 2 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

4.2 ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณสมบัติทางวิชาการ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และคุณลักษณะด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลดังกล่าวปรากฏในตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6: ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านคุณสมบัติทางวิชาการ

| คุณสมบัติทางวิชาการ | \bar{x} | S.D. | การแปลผล |
|--|-----------|-------|-----------|
| ผู้บังคับบัญชามีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพ | 4.52 | 0.551 | มากที่สุด |
| ผู้บังคับบัญชามีการใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาใช้พัฒนาการทำงาน | 4.47 | 0.640 | มากที่สุด |
| ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการคิดวิเคราะห์เรื่องราวต่าง ๆ ได้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น | 4.48 | 0.641 | มากที่สุด |
| ผู้บังคับบัญชามีความฉลาดไหวพริบในการใช้เทคนิคและวิธีการในการทำงาน | 4.47 | 0.641 | มากที่สุด |
| ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี | 4.53 | 0.605 | มากที่สุด |
| ผู้บังคับบัญชารู้จักมอบหมายงานให้กับบุคคลได้อย่างเหมาะสม | 4.26 | 0.715 | มากที่สุด |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านคุณสมบัติทางวิชาการ

| คุณสมบัติทางวิชาการ | \bar{x} | S.D. | การแปลผล |
|--|-----------|-------|-----------|
| ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี | 4.44 | 0.672 | มากที่สุด |
| รวม | 4.45 | 0.493 | มากที่สุด |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านคุณสมบัติทางวิชาการ ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาคุณสมบัติวิชาการแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.53$ S.D. = 0.605) ผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพ ผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์เรื่องราวต่าง ๆ ได้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาที่มีการใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาใช้พัฒนาการทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่มีความฉลาดไหวพริบในการใช้เทคนิคและวิธีการในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และผู้บังคับบัญชาที่รู้จักมอบหมายงานให้กับบุคคลได้อย่างเหมาะสมตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านบุคลิกภาพ

| บุคลิกภาพ | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|--|-----------|-------|-----------|
| ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี | 4.49 | 0.634 | มากที่สุด |
| ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่กระฉับกระเฉงคล่องแคล่ว ว่องไว | 4.32 | 0.710 | มากที่สุด |
| ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ | 4.49 | 0.694 | มากที่สุด |
| ผู้บังคับบัญชามีความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมด้วยความเต็มใจ | 4.42 | 0.636 | มากที่สุด |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านบุคลิกภาพ

| บุคลิกภาพ | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|--|-----------|-------|-----------|
| ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน | 4.48 | 0.731 | มากที่สุด |
| ผู้บังคับบัญชามีการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมตามวาระและโอกาส | 4.51 | 0.668 | มากที่สุด |
| รวม | 4.45 | 0.544 | มากที่สุด |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านบุคลิกภาพ ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อผู้บังคับบัญชาที่มีการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมตามวาระและโอกาส ($\bar{x} = 4.51$ S.D. = 0.668) ผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี ผู้บังคับบัญชาที่รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ ผู้บังคับบัญชาที่เห็นประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน ผู้บังคับบัญชาที่มีความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมด้วยความเต็มใจ และผู้บังคับบัญชาที่มีความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไวตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น

| ความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|--|-----------|-------|----------|
| ผู้บังคับบัญชามีเทคนิคการจูงใจให้คนเกิดความเลื่อมใสศรัทธา | 4.21 | 0.740 | มาก |
| ผู้บังคับบัญชามีเทคนิคในการสร้างความสามัคคีขึ้นในหน่วยงาน มีการประสานงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ | 4.23 | 0.762 | มาก |
| ผู้บังคับบัญชามีความอดทนต่อผลกระทบทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ | 4.22 | 0.749 | มาก |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น

| ความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|--|-----------|-------|-----------|
| ผู้บังคับบัญชามีความท้าทายและทำในสิ่งที่ดีกว่า อยู่เสมอ มีความกล้าที่จะยอมรับความเสี่ยง และยอมรับความสูญเสีย | 4.22 | 0.774 | มาก |
| ผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจด้วยความแม่นยำ และเป็นธรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน | 4.27 | 0.718 | มากที่สุด |
| รวม | 4.22 | 0.645 | มาก |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคุณสมบัติด้านความสามารถที่แตกต่างจากผู้อื่นแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อผู้บังคับบัญชาที่มีการตัดสินใจด้วยความแม่นยำ และเป็นธรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ($\bar{x} = 4.27$ S.D. = 0.718) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากต่อผู้บังคับบัญชาที่มีเทคนิคในการสร้างความสามัคคีขึ้นในหน่วยงาน มีการประสานงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาที่มีความอดทนต่อผลกระทบทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ ผู้บังคับบัญชาที่มีความท้าทายและทำในสิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ มีความกล้าที่จะยอมรับความเสี่ยง และยอมรับความสูญเสีย และผู้บังคับบัญชามีเทคนิคการจูงใจให้คนเกิดความเลื่อมใสศรัทธาตามลำดับ

4.3 ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความสำคัญของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สมรรถนะตามลักษณะงาน สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ สมรรถนะตามผลของการกระทำ สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลดังกล่าวปรากฏในตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9: ระดับความสำคัญของสมรรถนะตามลักษณะงาน

| สมรรถนะตามลักษณะงาน | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|--|-----------|-------|----------|
| เลขานุการมีความสามารถในการแบ่งงาน | 4.11 | 0.588 | มาก |
| เลขานุการมีเป้าหมายของตนเองในการวางแผนปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ | 4.13 | 0.555 | มาก |
| เลขานุการกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำ | 4.00 | 0.537 | มาก |
| เลขานุการสามารถกำหนดระยะเวลาในการติดตามงาน | 4.17 | 0.619 | มาก |
| เลขานุการสามารถตรวจสอบกำหนดระยะเวลาของงานที่ต้องทำให้เสร็จ | 4.16 | 0.559 | มาก |
| รวม | 4.11 | 0.454 | มาก |

ผลการศึกษาดังกล่าวในตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อสมรรถนะตามลักษณะงาน ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาสมรรถนะตามลักษณะงานแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากต่อการกำหนดระยะเวลาในการติดตามงาน ($\bar{x} = 4.17$ S.D. = 0.619) การตรวจสอบกำหนดระยะเวลาของงานที่ต้องทำให้เสร็จ การมีเป้าหมายของตนเองในการวางแผนปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ความสามารถในการแบ่งงาน และการกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: ระดับความสำคัญของสมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์

| สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|---|-----------|-------|-----------|
| เลขานุการสามารถตรวจสอบความถูกต้องของงานที่ทำเสร็จ | 4.22 | 0.590 | มาก |
| เลขานุการสามารถติดตามรวบรวมงานที่มอบหมายให้ผู้อื่นทำได้อย่างครบถ้วน | 4.26 | 0.629 | มากที่สุด |
| เลขานุการสามารถรวบรวมผลงานได้ครบตามเวลาที่กำหนด | 4.19 | 0.702 | มาก |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ระดับความสำคัญของสมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์

| สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|--|-----------|-------|----------|
| เลขานุการสามารถปรับปรุงแก้ไขงานให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ | 4.12 | 0.673 | มาก |
| รวม | 4.19 | 0.540 | มาก |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อสมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาสมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์แต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อความสามารถในการติดตามรวบรวมงานที่มอบหมายให้ผู้อื่นทำได้อย่างครบถ้วน ($\bar{x} = 4.26$ S.D. = 0.629) นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในระดับมากต่อการตรวจสอบความถูกต้องของงานที่ทำเสร็จ การรวบรวมผลงานได้ครบตามเวลาที่กำหนด และการปรับปรุงแก้ไขงานให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: ระดับความสำคัญของสมรรถนะตามผลของการกระทำ

| สมรรถนะตามผลของการกระทำ | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|--|-----------|-------|-----------|
| เลขานุการสามารถเข้าใจถึงความต้องการของหัวหน้างานที่จะต้องปฏิบัติ | 4.18 | 0.592 | มาก |
| เลขานุการมีความสามารถในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ | 4.40 | 0.681 | มากที่สุด |
| เลขานุการมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ดำเนินงานต่อไปได้ | 4.25 | 0.654 | มากที่สุด |
| เลขานุการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานอื่น ๆ เพื่อให้งานสำเร็จ | 4.46 | 0.647 | มากที่สุด |
| รวม | 4.32 | 0.534 | มากที่สุด |

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อสมรรถนะตามผลของการกระทำ ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาสมรรถนะตามผลของการกระทำแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน ($\bar{x} = 4.46$ S.D. = 0.647) ความสามารถในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ และความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ดำเนินงานต่อไปได้นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังให้ความสำคัญในระดับมากต่อความสามารถในการเข้าใจถึงความต้องการของหัวหน้างานที่จะต้องปฏิบัติตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: ระดับความสำคัญของสมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

| สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|--|-----------|-------|-----------|
| เลขานุการสามารถนำความรู้ทางด้านวิชาชีพ เลขานุการไปใช้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี | 4.27 | 0.626 | มากที่สุด |
| เลขานุการมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมาย | 4.33 | 0.617 | มากที่สุด |
| เลขานุการมีความคิดเห็น/ ทัศนคติที่ดีต่อการ ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ | 4.31 | 0.614 | มากที่สุด |
| เลขานุการมีความพร้อมที่จะเตรียมรับปัญหาที่จะ เกิดขึ้น | 4.32 | 0.594 | มากที่สุด |
| เลขานุการมีความเสียสละที่จะต้องใช้เวลา ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น | 4.29 | 0.590 | มากที่สุด |
| รวม | 4.30 | 0.469 | มากที่สุด |

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อสมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาสมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 4.33$ S.D. = 0.617) ความพร้อมที่จะเตรียมรับปัญหาที่จะเกิดขึ้น ความคิดเห็น/ ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ความเสียสละที่จะต้องใช้เวลาในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และความสามารถในการนำความรู้ทางด้านวิชาชีพเลขานุการไปใช้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีตามลำดับ

4.4 ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ จรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ และจรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงาน สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลดังกล่าวปรากฏในตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13: ระดับความสำคัญของจรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์

| จรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|--|-----------|-------|-----------|
| การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด | 4.50 | 0.544 | มากที่สุด |
| การรักษาความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร | 4.52 | 0.627 | มากที่สุด |
| การมีความรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ | 4.52 | 0.575 | มากที่สุด |
| การติดต่อสื่อสารกันที่สร้างความเข้าใจกันทุกฝ่ายอย่างถูกต้อง | 4.41 | 0.613 | มากที่สุด |
| การละเว้นการเปิดเผยข้อมูลกับผู้อื่นก่อนถึงเวลาอันสมควร หรือก่อนได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา | 4.60 | 0.620 | มากที่สุด |
| การไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพเลขานุการ | 4.51 | 0.552 | มากที่สุด |
| การคำนึงถึงความถูกต้องและปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา | 4.46 | 0.574 | มากที่สุด |
| ความซื่อสัตย์ ความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี | 4.58 | 0.547 | มากที่สุด |
| รวม | 4.51 | 0.476 | มากที่สุด |

ผลการศึกษตามตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อจรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาจรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์แต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

ในระดับมากที่สุดต่อการละเว้นการเปิดเผยข้อมูลกับผู้อื่นก่อนถึงเวลาอันสมควร หรือก่อนได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 4.60$ S.D. = 0.620) ความซื่อสัตย์ ความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี การรักษาความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร การมีความรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ การไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพเลขานุการ การปฏิบัติตนตามกฎหมายและระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด การคำนึงถึงความถูกต้องและปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสารกันที่สร้างความเข้าใจกันทุกฝ่ายอย่างถูกต้องตามลำดับ

ตารางที่ 4.14: ระดับความสำคัญของจรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงาน

| จรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงาน | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|---|-----------|-------|-----------|
| การศึกษาและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ | 4.28 | 0.646 | มากที่สุด |
| การมีพฤติกรรมที่ดีไม่ทำให้เสียภาพลักษณ์ของวิชาชีพ | 4.47 | 0.719 | มากที่สุด |
| การมีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพอื่น ๆ | 4.42 | 0.600 | มากที่สุด |
| การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้อื่น | 4.39 | 0.653 | มากที่สุด |
| การทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน | 4.48 | 0.551 | มากที่สุด |
| การวางตนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ | 4.39 | 0.573 | มากที่สุด |
| ความมานะ อดทนต่อตนเอง และงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ | 4.45 | 0.653 | มากที่สุด |
| การรู้จักคิดอย่างมีเหตุผล | 4.43 | 0.631 | มากที่สุด |
| รวม | 4.41 | 0.501 | มากที่สุด |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อจรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาจรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงานแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อการทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน ($\bar{x} = 4.48$ S.D. = 0.551) การมีพฤติกรรมที่ดีไม่ทำให้เสียภาพลักษณ์ของวิชาชีพ ความมานะ อดทนต่อตนเอง และงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ การรู้จักคิดอย่างมีเหตุผล การมีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของ

อาชีพอื่น ๆ การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้อื่น การวางตนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และ การศึกษาและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการ ใหม่ ๆ ตามลำดับ

4.5 ส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และการปฏิบัติงาน สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลดังกล่าวปรากฏในตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15: ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านคุณภาพของงาน

| คุณภาพของงาน | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|---|-----------|-------|--------------------|
| ผลงานที่ได้รับเกิดจากการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน เมื่อเทียบกับผลการทำงานเมื่อปีที่แล้ว | 4.31 | 0.543 | เพิ่มขึ้นมากที่สุด |
| ผลงานสามารถถูกนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี | 4.23 | 0.648 | เพิ่มขึ้นมาก |
| ผลงานมีความถูกต้องเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว | 4.24 | 0.546 | เพิ่มขึ้นมากที่สุด |
| ผลงานที่ได้รับตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย | 4.26 | 0.585 | เพิ่มขึ้นมากที่สุด |
| รวม | 4.26 | 0.455 | เพิ่มขึ้นมากที่สุด |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารโดยรวมต่อด้านคุณภาพของงานในระดับเพิ่มขึ้นมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านคุณภาพของงานแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากที่สุดต่อผลงานที่ได้รับเกิดจากการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน เมื่อเทียบกับผลการทำงานเมื่อปีที่แล้ว ($\bar{x} = 4.31$ S.D. = 0.543) ผลงานที่ได้รับตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย และผลงานมีความถูกต้องเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากที่สุดต่อผลงานสามารถถูกนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.16: ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านปริมาณงาน

| ปริมาณงาน | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|--|-----------|-------|--------------|
| ปริมาณงานที่ได้รับเป็นจำนวนมากเท่ากับที่มอบหมายไว้ | 4.03 | 0.682 | เพิ่มขึ้นมาก |
| ปริมาณงานที่ได้รับมีมากกว่าจำนวนที่มอบหมาย | 4.04 | 0.729 | เพิ่มขึ้นมาก |
| ปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่างับเวลาที่ใช้ รวดเร็วและทันเวลา | 4.18 | 0.645 | เพิ่มขึ้นมาก |
| ปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่างับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น | 4.12 | 0.641 | เพิ่มขึ้นมาก |
| รวม | 4.09 | 0.530 | เพิ่มขึ้นมาก |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารโดยรวมต่อด้านปริมาณงานในระดับเพิ่มขึ้นมาก แต่เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านปริมาณงานแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากต่อปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่างับเวลาที่ใช้ รวดเร็วและทันเวลา ($\bar{x} = 4.18$ S.D. = 0.645) ปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่างับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ปริมาณงานที่ได้รับมีมากกว่าจำนวนที่มอบหมาย และปริมาณงานที่ได้รับเป็นจำนวนมากเท่ากับที่มอบหมายไว้ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17: ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านการปฏิบัติงาน

| การปฏิบัติงาน | \bar{x} | S.D | การแปลผล |
|---|-----------|-------|--------------------|
| ทำงานด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ | 4.57 | 0.616 | เพิ่มขึ้นมากที่สุด |
| ทำงานอย่างเต็มความสามารถ | 4.60 | 0.567 | เพิ่มขึ้นมากที่สุด |
| ทำงานด้วยความรวดเร็วเพื่อให้งานเสร็จตรงเวลา | 4.56 | 0.617 | เพิ่มขึ้นมากที่สุด |
| ทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ | 4.59 | 0.614 | เพิ่มขึ้นมากที่สุด |
| รวม | 4.57 | 0.557 | เพิ่มขึ้นมากที่สุด |

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารโดยรวมต่อการปฏิบัติงานในระดับเพิ่มขึ้นมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านการปฏิบัติงานแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากที่สุดต่อการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{x} = 4.60$ S.D. = 0.567) การทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ การทำงานด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ และการทำงานด้วยความรวดเร็วเพื่อให้งานเสร็จตรงเวลาตามลำดับ

4.6 ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ การถดถอยเชิงพหุ ผลดังกล่าวปรากฏในตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18: การส่งผลกระทบของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

| ตัวแปรอิสระ | B | Beta | t | Sig |
|--|-------|-------|-------|--------|
| คุณสมบัติทางวิชาการ | 0.260 | 0.299 | 2.953 | 0.003* |
| คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ | 0.141 | 0.179 | 1.948 | 0.053 |
| คุณลักษณะด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น | 0.142 | 0.213 | 2.716 | 0.007* |

Adjusted $R^2 = 0.399$, $F = 49.124$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 39.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา เป็นรายประเภท พบว่า คุณสมบัติทางวิชาการ และคุณลักษณะด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่คุณสมบัติทางวิชาการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทางพบว่าคุณสมบัติทางวิชาการ และคุณลักษณะด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยคุณลักษณะที่ส่งผล ได้แก่ คุณสมบัติทางวิชาการ และคุณลักษณะด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น

ตารางที่ 4.19: การส่งผลกระทบระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

| ตัวแปรอิสระ | B | Beta | t | Sig |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| สมรรถนะตามลักษณะงาน | 0.312 | 0.331 | 5.557 | 0.000* |
| สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ | | | | |
| สมรรถนะตามผลของการกระทำ | -0.145 | -0.182 | -2.760 | 0.006* |
| สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ | 0.259 | 0.322 | 4.542 | 0.000* |
| | 0.355 | 0.387 | 5.596 | 0.000* |

Adjusted $R^2 = 0.632$, $F = 94.442$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่าสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 63.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะตามลักษณะงาน สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ สมรรถนะตามผลของการกระทำ และสมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทางพบว่า สมรรถนะตามลักษณะงาน สมรรถนะตามผลของการกระทำ และสมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่ สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์

ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางตรงกันข้ามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.20: การส่งผลกระทบจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเลขานุการผู้บริหาร

| ตัวแปรอิสระ | B | Beta | t | Sig |
|--|-------|-------|-------|--------|
| จรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ | 0.240 | 0.266 | 2.706 | 0.007* |
| จรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงาน | 0.411 | 0.084 | 4.889 | 0.000* |

Adjusted $R^2 = 0.528$, $F = 124.737$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษตามตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่าจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 52.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ เป็นรายประเภท พบว่า จรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ และจรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่จรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทางพบว่า จรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ และจรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.21: การส่งผลกระทบระหว่างคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติ และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

| ตัวแปรอิสระ | B | Beta | t | Sig |
|---------------------------------|-------|-------|-------|--------|
| คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา | 0.133 | 0.158 | 2.836 | 0.005* |
| สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน | 0.426 | 0.435 | 7.618 | 0.000* |
| จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ | 0.282 | 0.312 | 4.956 | 0.000* |

Adjusted $R^2 = 0.651$, $F = 137.281$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 65.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทางพบว่า คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.22: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|--|--|
| สมมติฐานที่ 1: คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | สอดคล้อง เฉพาะด้านคุณสมบัติทางวิชาการ และ คุณลักษณะด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่าง จากผู้อื่น |
| สมมติฐานที่ 2: สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | สอดคล้อง |
| สมมติฐานที่ 3: จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | สอดคล้อง |
| สมมติฐานที่ 4: คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และ จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | สอดคล้อง |

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 4.22 สรุปได้ว่า ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องเฉพาะด้านคุณสมบัติทางวิชาการ และคุณลักษณะด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สมมติฐานที่ 3 จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ สมมติฐานที่ 4 คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และ จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล

บทนี้เป็นการสรุปผลการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน การอภิปรายผลของการศึกษาเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นและนำเสนอไว้ในบทที่ 2 การนำผลการศึกษาไปใช้ในทางปฏิบัติและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลสรุปตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

5.1.1 ผลสรุปข้อมูลด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 – 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย มากกว่า 6

5.1.2 ผลสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ผลสรุปดังนี้

5.1.2.1 ผลสรุปข้อมูลด้านระดับความสำคัญของเลขานุการผู้บริหาร

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

5.1.2.1.1 คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านคุณสมบัติทางวิชาการ

ผลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านคุณสมบัติทางวิชาการ ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาคุณสมบัติวิชาการแต่ละประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพ ผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์เรื่องราวต่าง ๆ ได้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาที่มีการใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาใช้พัฒนาการทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่มีความฉลาดไหวพริบในการใช้เทคนิคและวิธีการในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และผู้บังคับบัญชาที่รู้จักมอบหมายงานให้กับบุคคลได้อย่างเหมาะสม

5.1.2.1.2 คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านบุคลิกภาพ ผลสรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านบุคลิกภาพ ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อผู้บังคับบัญชาที่มีการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมตาม

วาระและโอกาส ผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี ผู้บังคับบัญชาที่รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ ผู้บังคับบัญชาที่เห็นประโยชน์ส่วนร่วมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน ผู้บังคับบัญชาที่มีความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมด้วยความเต็มใจ และผู้บังคับบัญชาที่มีความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไว

5.1.2.1.3 คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น ผลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคุณสมบัติด้านความสามารถที่แตกต่างจากผู้อื่นแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อผู้บังคับบัญชาที่มีการตัดสินใจด้วยความแม่นยำ และเป็นธรรมชาติเพื่อสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากต่อผู้บังคับบัญชาที่มีเทคนิคในการสร้างความสามัคคีขึ้นในหน่วยงาน มีการประสานงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาที่มีความอดทนต่อผลกระทบทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ ผู้บังคับบัญชาที่มีความท้าทายและทำในสิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ มีความกล้าที่จะยอมรับความเสี่ยง และยอมรับความสูญเสีย และผู้บังคับบัญชามีเทคนิคการจูงใจให้คนเกิดความเลื่อมใสศรัทธา

5.1.2.2 ผลสรุปข้อมูลด้านระดับความคิดเห็นของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

5.1.2.2.1 สมรรถนะตามลักษณะงานที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ผลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อสมรรถนะตามลักษณะงาน ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาสมรรถนะตามลักษณะงานแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อการกำหนดระยะเวลาในการติดตามงาน การตรวจสอบกำหนดระยะเวลาของงานที่ต้องทำให้เสร็จ การมีเป้าหมายของตนเองในการวางแผนปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ความสามารถในการแบ่งงาน และการกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำ

5.1.2.2.2 สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ผลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อสมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาสมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์แต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อความสามารถในการติดตามรวบรวมงานที่มอบหมายให้ผู้อื่นทำได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อการตรวจสอบความถูกต้องของงานที่ทำเสร็จ การรวบรวมผลงานได้ครบตามเวลาที่กำหนด และการปรับปรุงแก้ไขงานให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์

5.1.2.2.3 สมรรถนะตามผลของการกระทำที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

ผลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อสมรรถนะตามผลของการกระทำในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาสมรรถนะตามผลของการกระทำแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน ความสามารถในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ และความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ดำเนินงานต่อไปได้ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังให้ความสำคัญในระดับมากต่อความสามารถในการเข้าใจถึงความต้องการของหัวหน้างานที่จะต้องปฏิบัติ

5.1.2.2.4 สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นในการ

ปฏิบัติงาน ผลสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อสมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาสมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ความพร้อมที่จะเตรียมรับปัญหาที่จะเกิดขึ้น ความคิดเห็น/ ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ความเสียสละที่จะต้องใช้ความรู้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และความสามารถในการนำความรู้ทางด้านวิชาชีพเลขานุการไปใช้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

5.1.2.3 ผลสรุปข้อมูลด้านระดับความสำคัญของเลขานุการผู้บริหาร

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

5.1.2.3.1 จรรยาบรรณทางวิชาชีพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความ

รับผิดชอบและความซื่อสัตย์ ผลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อจรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาจรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์แต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อการละเว้นการเปิดเผยข้อมูลกับผู้อื่นก่อนถึงเวลาอันสมควร หรือก่อนได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี การรักษาความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร การมีความรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ การไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพเลขานุการ การปฏิบัติตนตามกฎและระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด การคำนึงถึงความถูกต้องและปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสารกันที่สร้างความเข้าใจกันทุกฝ่ายอย่างถูกต้อง

5.1.2.3.2 จรรยาบรรณทางวิชาชีพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติ

และการปฏิบัติงาน ผลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อจรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาจรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงานแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อการทำ

ตนเป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน การมีพฤติกรรมที่ดีไม่ทำให้เสียภาพลักษณ์ของวิชาชีพ ความมานะ อดทนต่อตนเอง และงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ การรู้จักคิดอย่างมีเหตุผล การมีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพอื่น ๆ การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้อื่น การวางตนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และการศึกษาและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการ ใหม่ ๆ

5.1.2.4 ผลสรุปข้อมูลด้านระดับความสำคัญของเลขานุการผู้บริหาร

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

5.1.2.4.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้าน

คุณภาพของงาน ผลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารโดยรวมต่อด้านคุณภาพของงานในระดับเพิ่มขึ้นมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านคุณภาพของงานแต่ละประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากที่สุดต่อผลงานที่ได้รับเกิดจากการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน เมื่อเทียบกับผลการทำงานเมื่อปีที่แล้ว ผลงานที่ได้รับตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย และผลงานมีความถูกต้องเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากที่สุดต่อผลงานสามารถถูกนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

5.1.2.4.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้าน

ปริมาณงาน ผลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารโดยรวมต่อด้านปริมาณงานในระดับเพิ่มขึ้นมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านปริมาณงานแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากที่สุดต่อปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่ากับเวลาที่ใช้ รวดเร็วและทันเวลา ปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ปริมาณงานที่ได้รับมีมากกว่าจำนวนที่มอบหมาย และปริมาณงานที่ได้รับเป็นจำนวนมากเท่ากับที่มอบหมายไว้

5.1.2.4.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านการ

ปฏิบัติงาน ผลสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารโดยรวมต่อด้านการปฏิบัติงานในระดับเพิ่มขึ้นมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารด้านการปฏิบัติงานแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากที่สุดต่อการทำงานอย่างเต็มความสามารถ การทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ การทำงานด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ และการทำงานด้วยความรวดเร็วเพื่อให้งานเสร็จตรงเวลา

5.1.2.5 ผลสรุปข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็น จรรยาบรรณวิชาชีพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ผลสรุปได้ว่าคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.2 การอภิปรายผล

5.2.1 การศึกษาระดับความสำคัญของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ พบว่า เลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญโดยรวมต่อคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้านคุณสมบัติทางวิชาการและด้านบุคลิกภาพในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่นเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ของ ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2550) ที่กล่าวว่า การที่ผู้นำจะเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับ มีอิทธิพลและมีความสามารถในการจูงใจคนให้ปฏิบัติงานจนบรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์เบื้องต้นที่สำคัญได้แก่ อันดับแรกต้องมีบุคลิกภาพและนิสัยดี และอันดับที่สองได้แก่ การมีความรู้ความสามารถ เพราะผู้นำคือผู้ที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ ซึ่งองค์กรใดมีผู้นำที่มีความรู้ มีทักษะ และมีคุณลักษณะผู้นำที่ดี ย่อมจะทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีอันนำไปสู่การประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับเรื่อง คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความต้องการของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน ของ ทรงสวัสดิ์ แสงมณี (2553) พบว่า ครูซึ่งมีประสบการณ์น้อยและประสบการณ์มากแสดงระดับความต้องการระดับคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาด้านวิชาการเท่ากัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูซึ่งมีประสบการณ์น้อยและครูซึ่งมีประสบการณ์มากต่างก็ต้องการผู้บริหารที่มีคุณลักษณะด้านวิชาการ ซึ่งแสดงถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ กระบวนการ ความเชี่ยวชาญด้านหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอน จึงให้ความสำคัญทางด้านวิชาการเท่ากัน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

5.2.2 การศึกษาระดับความสำคัญของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ พบว่า เลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญโดยรวมต่อสมรรถนะตามผลของการกระทำ สมรรถนะตาม

ความรู้ ทักษะ และทัศนคติในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะตามลักษณะงานและสมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์เลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง สมรรถนะ ของ นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกาญจน์ (2554) ที่กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกถึงความสามารถของบุคคลที่เกี่ยวกับ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกลักษณะที่ทำให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม เพราะสมรรถนะคือบุคลิกที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งให้สำเร็จตามเป้าหมายซึ่งอาจจะเป็นงานที่มีความท้าทายเป็นพิเศษ หรือเป็นงานที่มีลักษณะแตกต่างจากการปฏิบัติงานปกติ และสอดคล้องกับเรื่อง สมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของ พรไพโรจน์ เพชรอำไพ (2557) พบว่า สมรรถนะอันดับที่ 1 มี 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ และด้านทักษะ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเรื่อง สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน ของ รัชฎา ณ น่าน (2550) พบว่า สมรรถนะหลักด้านความรู้ และสมรรถนะหลักด้านทักษะเป็นสิ่งที่ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีมากที่สุด เพราะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับทฤษฎี แต่ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในการกำหนดแนวทาง การเลือกวิธีการดำเนินการที่จะให้การทำงานในส่วนนั้น ๆ สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

5.2.3 การศึกษาระดับความสำคัญของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ พบว่า เลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญโดยรวมต่อจรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์ รวมทั้งจรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง จรรยาบรรณ ของ อธิรุทธ์ หล่อเลิศรัตน์ (2539) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า จรรยาบรรณ เป็นข้อกำหนดเชิงปรัชญาและอุดมการณ์ เรียกว่า Ethics เป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนมาก จรรยาบรรณมีความหมายลึกซึ้งและกว้างไกล ซึ่งเริ่มจาก Values คือ คุณค่าขอตัวคนหรือค่านิยมของเราต่อตัวเรา ต่อสังคม ต่อหน่วยงาน ต่อส่วนรวม ซึ่งเป็นจุดเริ่มของ จรรยาบรรณ เพราะคุณค่าหรือค่านิยม (Values) จะไปกำหนดทัศนคติ (Attitude) และทัศนคติก็นำไปกำหนดพฤติกรรม (Behaviors) เป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ในแง่ของกรอบเนื้อหาสาระของจรรยาบรรณของราชการในประเทศต่าง ๆ และสอดคล้องกับเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความรู้ความสามารถของนักบัญชี ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMES) ในจังหวัดนครราชสีมา ของ รัฐิรัตน์ มีมาก (2559) พบว่า จรรยาบรรณของนักบัญชี ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านการรักษาความลับ และด้านความโปร่งใส รวมทั้งทักษะทางวิชาชีพ ซึ่ง

ได้แก่ ด้านทักษะทางการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร และด้านทักษะทางปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวก และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดนครราชสีมา เพราะ จรรยาบรรณเป็นเครื่องมืออันสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการวิชาชีพมีหลักการและแนวทางปฏิบัติตามที่ ถูกต้องเหมาะสมอันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความเลื่อมใส ศรัทธาและความเชื่อมั่นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย ครั้งนี้

5.2.4 การศึกษาระดับความสำคัญของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัด สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ พบว่าเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่ง ประเทศไทยมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารโดยรวมต่อด้านคุณภาพ ของงาน และด้านการปฏิบัติงานในระดับเพิ่มขึ้นมากที่สุด ส่วนระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเลขานุการผู้บริหารด้านปริมาณงานโดยรวมอยู่ในระดับเพิ่มขึ้นมากที่สุด ผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล ของ สมใจ ลักษณะ (2544) ที่กล่าวว่า การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานได้เร็ว และได้ งานที่ดี เพราะบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็ม ความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่า พอใจโดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด และสอดคล้องกับเรื่อง ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดนครราชสีมา ของ ประทีป วจิทองรัตน์ (2558) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพผลงานอยู่ในระดับ มากที่สุด และด้านปริมาณผลงานอยู่ในระดับมาก เพราะประสิทธิภาพการเรียนรู้ของบุคลากรใน องค์กร ทำให้บุคลากรสามารถผลิตผลงานออกมาได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผลการศึกษา ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

5.2.5 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็น จรรยาบรรณวิชาชีพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา เอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย พบว่าคุณลักษณะผู้นำของ ผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง คุณลักษณะผู้นำของ ผู้บังคับบัญชา ของ ยุคส์ (Yukl, 1989) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้อง ช่วยเหลือให้ผู้ใต้บังคับบัญชาบรรลุเป้าหมายของงาน และสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง สมรรถนะที่ จำเป็นในการปฏิบัติงาน ของ โบม และ สพาโร (Boam & Sparrow, 1992) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

สมรรถนะเป็นกลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง จรรยาบรรณวิชาชีพ ของ ทรวงศ์ศักดิ์ แก้วอ่อน (2549) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า จรรยาบรรณในวิชาชีพ คือ คุณธรรมประจำของแต่ละอาชีพและความรับผิดชอบต่องานในอาชีพนั้น ๆ ซึ่งจรรยาบรรณแต่ละอาชีพย่อมแตกต่างกันออกไป ในทุกอาชีพล้วนมีจุดประสงค์หลักที่เหมือนกันคือ ใช้เป็นหลักยึดถือในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ถ้าได้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของอาชีพนั้น ๆ แล้วจะทำให้งานที่มีประสิทธิภาพบังเกิดผลดี ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี: กรณีศึกษา นักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกรุงเทพมหานคร ของ ฉัตรอมร แยมเจริญ (2558) พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านความเป็นอิสระ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้ มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับเรื่อง สมรรถนะกับการปฏิบัติงานเลขานุการของ ริชาร์ด (Richards, 1992) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานด้านการบริหาร เลขานุการส่วนใหญ่จะต้องรับผิดชอบต่อบทบาทในการบริหารงานส่งเสริมและให้การสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารเป็นผู้ช่วยในการบริหารงานของผู้บริหาร เพราะบทบาทของเลขานุการในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป อันเนื่องมาจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น เลขานุการจึงจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของระบบงานในอนาคต ผู้บริหารคาดหวังให้เลขานุการมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพเลขานุการ ให้ความสำคัญในบทบาทในฐานะผู้ช่วยบริหารมากกว่าบทบาทในฐานะผู้รับสนองงานผู้บริหาร ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

ธุรกิจ/หน่วยงาน/องค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับสถานศึกษา สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ควรกำหนดนโยบายในการใช้ตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการในทุกปีของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดด้านคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินตามตัวชี้วัดต่าง ๆ สามารถนำมาใช้ในการวางแผนเพื่อการพัฒนา และ

ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานระหว่างเลขานุการกับบุคคลอื่น หรือหน่วยงานอื่น ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็น ประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาทางด้าน เลขานุการหรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้อง กัน ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป โดยผู้ที่สนใจควรศึกษากับตัวแปร อื่นที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้ เช่น ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทาง สังคม ปัจจัยแวดล้อม ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่อาจจะส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานได้ รวมถึงควรใช้สถิติตัวอื่นมาวิเคราะห์ในแง่มุมอื่น ๆ เช่น สถิติ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ทั้งนี้เนื่องจากการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ อาจจะมีตัวแปรบางตัวที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง หรืออาจเรียกได้ว่า เป็นตัวแปรแฝง หรือองค์ประกอบ ซึ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบจะเป็นกระบวนการทางสถิติสำหรับเปิดเผยตัวแปร แฝงที่มีอยู่ โดยศึกษาผ่านความแปรปรวนระหว่างชุดของตัวแปรที่สังเกตได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.3.2.1 ผู้บริหารของสถานศึกษา ควรตระหนักถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความ เชี่ยวชาญในวิชาการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์เรื่องราว ต่าง ๆ การใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ การตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รู้จักมอบหมายงาน ให้กับบุคคลได้อย่างเหมาะสม การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม การมีบุคลิกภาพที่ดี รู้จักวางตนให้ เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ เห็นประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน มีความเห็นอกเห็น ใจและช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมด้วยความเต็มใจ และมีความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไว ทั้งนี้ เนื่องจากคุณสมบัติดังกล่าวผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด รวมถึงควรให้การ สนับสนุนในการส่งเสริมหรือเพิ่มพูนความรู้ให้กับวิชาชีพเลขานุการ และมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อการ เสริมสร้างสมรรถนะที่ดีในการปฏิบัติงานให้แก่เลขานุการ

5.3.2.2 เลขานุการควรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน มีความสามารถในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ ดำเนินงานต่อไปได้และมีความพร้อมที่จะเตรียมรับปัญหาที่จะเกิดขึ้น มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมาย มีความเสียสละ และมีความสามารถในการนำความรู้ทางด้านวิชาชีพเลขานุการไปใช้ ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

5.3.2.3 เลขานุการควรละเว้นการเปิดเผยข้อมูลกับผู้อื่นก่อนถึงเวลาอันสมควร หรือก่อนได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา มีความซื่อสัตย์ สามารถรักษาความลับของผู้บังคับบัญชา และองค์กรได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ ไม่ดูแคลนหรือสร้าง ความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพเลขานุการ ปฏิบัติตนตามกฎหมายและระเบียบขององค์กรอย่าง

เคร่งครัด คำนึงถึงความถูกต้องและปัญหาของผู้ได้บังคับบัญชา มีการติดต่อสื่อสารกันที่สร้างความเข้าใจกันทุกฝ่ายอย่างถูกต้อง ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน มีความมานะอดทนต่อตนเอง และงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล มีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพอื่น ๆ มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้อื่น และควรวางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ร่วมกับการศึกษาและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ

5.3.2.4 ในกระบวนการปฏิบัติงานของเลขานุการจะต้องมีการกำหนดรูปแบบการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้มีผลงานที่ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย และเป็นผลงานที่มีความถูกต้องเป็นที่น่าพอใจ ปริมาณงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่ากับเวลาที่ใช้ รวดเร็วและทันเวลา รวมทั้งคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และสามารถปฏิบัติงานในปริมาณงานที่ได้รับมากกว่าจำนวนที่ได้รับการมอบหมาย นอกจากนี้เลขานุการควรมีการทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ ทำงานด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ และทำงานด้วยความรวดเร็วเพื่อให้งานเสร็จตรงเวลา

5.3.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยควรให้การสนับสนุนในการส่งเสริมหรือเพิ่มพูนความรู้ให้กับวิชาชีพเลขานุการ และมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ การเพิ่มความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน การนำความรู้ด้านวิชาชีพไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ การเตรียมความพร้อมที่จะรับปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาทางด้าน เลขานุการหรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.4.1 แนะนำให้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเลขานุการของบริษัทหรือองค์กรอิสระ เนื่องจากโครงสร้างขององค์กรมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของเลขานุการของบริษัทหรือองค์กรอิสระ มีปัจจัยที่เหมือนหรือแตกต่างกันกับองค์กรทางการศึกษา

5.4.2 แนะนำให้ศึกษากับตัวแปรอื่นที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้ เช่น ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยแวดล้อม ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานได้

5.4.3 แนะนำให้ใช้สถิติตัวอื่นมาวิเคราะห์ในแง่มุมอื่น ๆ เช่น สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ทั้งนี้เนื่องจากการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ อาจจะมีตัวแปรบางตัวที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง หรืออาจเรียกได้ว่า เป็นตัวแปรแฝงหรือองค์ประกอบ ซึ่งการ

วิเคราะห์องค์ประกอบจะเป็นกระบวนการทางสถิติสำหรับเปิดเผยตัวแปรแฝงที่มีอยู่ โดยศึกษาผ่านความแปรปรวนระหว่างชุดของตัวแปรที่สังเกตได้ นอกจากนี้การวิเคราะห์องค์ประกอบจะทำให้เห็นโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา เนื่องจากเทคนิค Factor Analysis จะหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของตัวแปรที่ละคู่แล้วรวมตัวแปรที่สัมพันธ์กันมากไว้ในปัจจัยเดียวกัน จึงสามารถวิเคราะห์ถึงโครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในปัจจัยเดียวกันได้

5.4.4 ควรมีการนำเรื่องเทคโนโลยีมาใช้ในการศึกษาเพิ่มเติม เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นการนำเอาแนวความคิด หลักการ เทคนิค ความรู้ ระเบียบวิธี กระบวนการ ตลอดจนผลผลิตทางวิทยาศาสตร์ทั้งในด้านสิ่งประดิษฐ์และวิธีปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในระบบงานเพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้มีมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการศึกษาหาข้อมูลเพื่อให้ทันกับสังคมยุค 4.0



บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้สยาม จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- กฤษณา มงคล. (2541). *การปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารของรองเลขาธิการ คณะกรรมการ การวิจัยแห่งชาติ (นักบริหาร 9). กรุงเทพฯ: สภาวิจัยแห่งชาติ.*
- กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์. (2554). *นวัตกรรมและเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.*
- กัญญารัตน์ บุตรพันธ์. (2549). *บทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ.*
- เกื้อจิตร ชีระกาญจน์. (2555). *สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในกลุ่ม ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.*
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2555). *แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากร บุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สืบค้นจาก <http://competency.rmutp.ac.th>.*
- คณพศ สิริเลิศ. (2555). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านจริยธรรม ในการทำงานกับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์คุณธรรม มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2554). *แนะนำการวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel Analysis). สืบค้นจาก http://www.watpon.com/E_learning/Multievel.pdf.*
- ฉัตรอมร แยมเจริญ. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จรรยาบรรณ วิชาชีพบัญชี และประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี: กรณีศึกษา นักบัญชีในบริษัท จด ทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกรุงเทพมหานคร. วารสารมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 1(1), 55 – 66.*
- ฐิติรัตน์ มีมาก. (2559). *ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ที่ส่งผล ต่อคุณภาพรายงานงบการเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการ สมารคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 22(1), 119 – 133.*

- ณรงค์วิทย์ แสหนอง. (2545). *คู่มือการพัฒนาาระบบการบริหารผลงานยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์เซ็นเตอร์.
- ณัฐธัญ ถนักรบ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ดาระภา ศิริสันติสัมฤทธิ์. (2552). ปัจจัยการจัดการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม*, 9(1), 144-150.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). *ทฤษฎีองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทรงศักดิ์ แก้วอ่อน. (2549). *จริยธรรมในอาชีพคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ทรงสวัสดิ์ แสงมณี. (2553). คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความต้องการของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์*, 4(1), 59 – 70.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์. (2539). *การพัฒนาบุคคลในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ภาครัฐ หน่วยที่ 8-15* (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2543). *พรมแดนความรู้ด้านการวิจัยและสถิติ*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกัญจน์. (2554). *สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นลินี อธิมา. (2554). *สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิภาภัทร์ แต่เชื้อสาย. (ม.ป.ป.). *การเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ. เอกสารประกอบการเรียนการสอน*. บุรีรัมย์: วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์.
- นุชรินทร์ สุวรรณชาติ. (2550). *การศึกษาจรรยาบรรณของข้าราชการครูใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2547). *การจัดการสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เซ็นทรัล เอ็กเซลส.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2542). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.

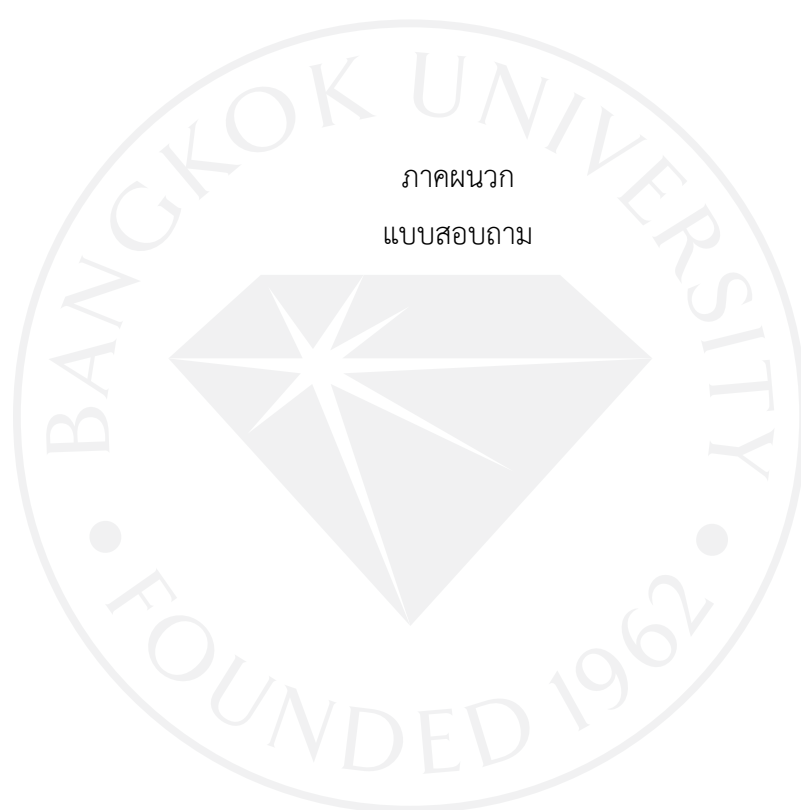
- บุญรวาย นะเป้า. (2556). สมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพในการทำงาน: กรณีศึกษา นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 2(2), 1 – 9.
- บุญชัย จงกลณี. (ม.ป.ป.). *คุณธรรมของนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: สัตยการพิมพ์.
- บุศรินทร์ เทพยศ. (2550). *เทคนิคงานเลขานุการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ประทีป วชิทองรัตน์. (2558). ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 20(1), 85-94.
- ประภาภรณ์ พันสพรประสิทธิ์. (2554). *ความสุขที่แท้จริงของอาชีพเลขานุการ*. กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.
- ประไพ งามแดน. (2549). *การศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นจริง และที่ควรจะเป็นของเลขานุการผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปรารมภ์ นพคุณ. (2543). *เทคนิคงานเลขานุการ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ปริศนา พิมพ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาดูปนวม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปวีณา จันท์ประดิษฐ์. (2550). *การประสานงาน*. สืบค้นจาก <http://sosk.pres.tsu.ac.th/research/files/250820090325520825-2.pdf>.
- พรไพโรจน์ เพชรอำไพ. (2557). *สมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิชัย ไชยสงคราม. (2542). *ความเปนครู*. อุบลราชธานี: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภรณ์ วินิจฉัยกุล. (2553). *เลขาเก่าเล่ากลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ภราดาบัญชา แสงหิรัญ. (2550). *เลขานุการที่โลกต้องการในศตวรรษที่ 21*. สืบค้นจาก library.au.edu/bro-bancha/documents/ppt4.ppt.
- มณฑา จินดาวัฒน์. (2545). *แนวทางการพัฒนาอาชีพเลขานุการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. (2544). ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ. *BU Academic Review*, 8(2), 85-94.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2532). *พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2532*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546ก). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2526*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชันส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546ข). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชันส์.
- รัชฎา ณาน. (2550). *สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัตนา กาญจนพันธ์. (2540). *การบริหารสถานศึกษา*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เรชา ชูสุวรรณ. (2550). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- เรมवल นันท์ศุภวัฒน์. (2542). *ภาวะผู้นำทางการพยาบาลในองค์กร*. เชียงใหม่: ภาควิชาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฤทัยทิพย์ โพธิอ่อน. (2550). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิริยะชัยพลาญ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วรางคณา กาญจนพาที. (2556). *ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิจิตร วรุตบางกูร และสุพิชญา อีระกุล. (2542). *การบริหารโรงเรียน และการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ขนิษฐการพิมพ์.
- วิทยา ดำนธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เฮอร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2550). *องค์กรและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมบูรณ์ ศรีสมานวัตร. (2553). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรโดยอาศัยสมรรถนะ*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย. (2551). *เลขานุการยุคใหม่*. สืบค้นจาก http://oa-umporn.blogspot.com/2008/07/blog-post_9370.html.

- สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. (2555). *รายชื่อสถาบันการศึกษาที่เป็นสมาชิกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย กลุ่มมหาวิทยาลัย (Universities)*. สืบค้นจาก <http://www.apheit.org/2012-06-23-09-46-06>.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *สังคมวิทยาองค์การ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2547). *ผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.
- สิทธิกร ต่านพิไลพร. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจประกันวินาศภัยเขตภาคเหนือตอนบน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- สุขบุรียะส์ กาจิ. (ม.ป.ป.). *เลขานุการใครคิดที่ไม่สำคัญ*. สืบค้นจาก <http://ccenter.yru.ac.th/secretary/data/secretarywhothink.pdf>.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). *ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและปฏิบัติ ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สุธาสิณี เกรียงศักดิ์พิชิต. (2557). *เลขานุการยุคใหม่*. สืบค้นจาก <http://pimporn.nsdv.go.th/commerce/supanee/newsecretary.htm>.
- สุภาณี เอาทองทิพย์. (2551). *การเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สุรวุฒิ ยัญญลักษณ์. (2550). *การพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนุชิต ศิริกิจ. (2550). *สุดยอดกรณีศึกษา เพื่อฝึกบริหารจัดการ*. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- อรพิชชา ต้ายไธสง. (2556). *คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อัครพล พรหมอุตม์. (2549). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อุ้ทหารเรือพระจอมเกล้ากรมอุ้ทหารเรือ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาคม วัดไธสง. (2547). *หน้าที่ผู้นำในการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. สงขลา: ภารกิจเอกสารและตำรามหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2552). *Competency development roadmap*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

- อำไพ อินทรประเสริฐ. (2542). *ศิลปะการเป็นผู้นำ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- อุษณีย์ ตูลาบตี. (2545). *เลขานุการมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: บุ๊คแบงก์.
- Banard, C.L. (1968). *The functions of executive*. Cambridge: Harvard University.
- Boam, R., & Sparrow, P. (1992). *Designing and achieving competency*. London: McGraw-Hill.
- Boyatzis, R.E. (1982). *The competent manager: a model of effective performance*. New York: John Wiley and Sons.
- Clapman, M.M. (2000). Employee creativity: the role of leadership. *Academy of Management Executive*, 14, 138-139.
- Feldman, J.A. (1978). Organizational health: the concept and its measure. *Journal of Research and Development in Education*, 3(1), 53.
- Hornby, D., & Thomas, R. (1989). Toward a better standard of competency in vocational education and training. *Journal of Further and Higher Education*, 16(2), 30-39.
- House, R.J. (1971). A path goal theory of effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 1(3), 321-338.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 608.
- Likert, R. (1970). *The human resources: Cases and Concept*. New York: Hart Court Brace B World in Coperated.
- Lucia, A., & Lepsinger, R. (1999). *The art and science of competency models: pinpointing critical success factors in organizations*. San Francisco: Jossey - Bass.
- McClelland, D.C. (1970). *Testing for competence rather than intelligence*. *American Psychologist*. Retrieved from www.ei. Haygroup.com.
- McClelland, D.C. (1973). Test for competence, rather than intelligence. *American Psychologists*, 17(7), 57 – 83.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.

- Mitrani, A., Dalziel, M.M., & Fitt, D. (1992). *Competency based human resource management: value-driven strategies for recruitment, development and reward*. London: Kogan.
- Richards, C.T. (1992). *School Personnel Administration: A Practitioner's Guide*. Massachusetts: Simon & Schuster.
- Ryan, T.A., & Smith, P.C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York: Mcnanla.
- Segunda, C.A. (2009). Code of Ethics and Conduct. *American Psychological Association*, 11(3), 15-16.
- Spencer, L.M.Jr., & Spencer, S.M. (1993). *Competency at work*. New York: John Wiley & Sons.
- Virtanen, T. (1996). The competencies of new public managers. *International Journal of Public Sector Management*, 13(4), 333-341.
- Wood, R. (1992). *Competency based recruitment and selection: a practical guide*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Yukl, G.A. (1989). *Leadership in organizations*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.





แบบทดสอบเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา เรื่อง คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ระดับความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 ระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดระบุข้อมูลลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่านมากที่สุด

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 20 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. 51 – 60 ปี
3. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001- 20,000 บาท 3. 20,001- 30,000 บาท
 4. 30,001- 40,000 บาท 5. 40,001- 50,000 บาท 6. มากกว่า 50,000 บาท

5. ท่านเป็นเลขานุการผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยมาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 - 2 ปี 3. 3 - 4 ปี
 4. 5 - 6 ปี 5. มากกว่า 6 ปี

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดระบุความคิดเห็นลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่านมากที่สุด

| คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | ระดับความสำคัญ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1.คุณสมบัติทางวิชาการ | | | | | |
| 1.1 ผู้บังคับบัญชามีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพ | | | | | |
| 1.2 ผู้บังคับบัญชามีการใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาใช้พัฒนาการทำงาน | | | | | |
| 1.3 ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการคิดวิเคราะห์เรื่องราวต่าง ๆ ได้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น | | | | | |
| 1.4 ผู้บังคับบัญชามีความฉลาดไหวพริบในการใช้เทคนิคและวิธีการในการทำงาน | | | | | |
| 1.5 ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 1.6 ผู้บังคับบัญชารู้จักมอบหมายงานให้กับบุคคลได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 1.7 ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี | | | | | |

| คุณลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | ระดับความสำคัญ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 2.คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ | | | | | |
| 2.1 ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี | | | | | |
| 2.2 ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่กระฉับกระฉ่องคล่องแคล่ว ว่องไว | | | | | |
| 2.3 ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ | | | | | |
| 2.4 ผู้บังคับบัญชามีความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมด้วยความเต็มใจ | | | | | |
| 2.5 ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์ส่วนร่วมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัว | | | | | |
| 2.6 ผู้บังคับบัญชามีการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมตามวาระและโอกาส | | | | | |
| 3. คุณลักษณะด้านความสามารถพิเศษที่แตกต่างจากผู้อื่น | | | | | |
| 3.1 ผู้บังคับบัญชามีเทคนิคการจูงใจให้คนเกิดความเลื่อมใสศรัทธา | | | | | |
| 3.2 ผู้บังคับบัญชามีเทคนิคในการสร้างความสามัคคีขึ้นในหน่วยงาน มีการประสานงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ | | | | | |
| 3.3 ผู้บังคับบัญชามีความอดทนต่อผลกระทบทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ | | | | | |
| 3.4 ผู้บังคับบัญชามีความท้าทายและทำในสิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ มีความกล้าที่จะยอมรับความเสี่ยง และยอมรับความสูญเสีย | | | | | |
| 3.5 ผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจด้วยความแม่นยำ และเป็นธรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน | | | | | |

ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | ระดับความสำคัญ | | | | |
|---|------------------|------------|--------------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปาน กลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. สมรรถนะตามลักษณะงาน (Competency as Tasks) | | | | | |
| 1.1 เลขานุการมีความสามารถในการแบ่งงาน | | | | | |
| 1.2 เลขานุการมีเป้าหมายของตนเองในการ วางแผนปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ | | | | | |
| 1.3 เลขานุการกำหนดขอบเขตของที่จะทำ | | | | | |
| 1.4 เลขานุการสามารถกำหนดระยะเวลาใน การติดตามงาน | | | | | |
| 1.5 เลขานุการสามารถตรวจสอบกำหนด ระยะเวลาของงานที่ต้องทำให้เสร็จ | | | | | |
| 2. สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ (Competency as Results) | | | | | |
| 2.1 เลขานุการสามารถตรวจสอบความ ถูกต้องของงานที่ทำเสร็จ | | | | | |
| 2.2 เลขานุการสามารถติดตามรวบรวมงานที่ มอบหมายให้ผู้อื่นทำได้อย่างครบถ้วน | | | | | |
| 2.3 เลขานุการสามารถรวบรวมผลงานได้ ครบตามเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 2.4 เลขานุการสามารถปรับปรุงแก้ไขงานให้ ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ | | | | | |
| 3. สมรรถนะตามผลของการกระทำ (Competency as Outputs) | | | | | |
| 3.1 เลขานุการสามารถเข้าใจถึงความ ต้องการของหัวหน้างานที่จะต้องปฏิบัติ | | | | | |
| 3.2 เลขานุการมีความสามารถในการ ประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ | | | | | |

| สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | ระดับความสำคัญ | | | | |
|--|------------------|------------|--------------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปาน กลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 3.3 เลขานุการมีความสามารถในการ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ดำเนินงานต่อไปได้ | | | | | |
| 3.4 เลขานุการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อการ ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานอื่น ๆ เพื่อให้งาน สำเร็จ | | | | | |
| 4. สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Competency as Knowledge, Skill, and Attitude) | | | | | |
| 4.1 เลขานุการสามารถนำความรู้ทางด้าน วิชาชีพเลขานุการไปใช้ปฏิบัติงานได้เป็น อย่างดี | | | | | |
| 4.2 เลขานุการมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมาย | | | | | |
| 4.3 เลขานุการมีความคิดเห็น/ ทัศนคติที่ดีต่อ การปฏิบัติงานด้านเลขานุการ | | | | | |
| 4.4 เลขานุการมีความพร้อมที่จะเตรียมรับ ปัญหาที่จะเกิดขึ้น | | | | | |
| 4.5 เลขานุการมีความเสียสละที่จะต้องใช้ ความรู้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น | | | | | |

ส่วนที่ 4 ระดับความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | ระดับความสำคัญ | | | | |
|--|------------------|------------|--------------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปาน กลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. จรรยาบรรณด้านความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ | | | | | |
| 1.1 การปฏิบัติตามกฎระเบียบของ องค์กรอย่างเคร่งครัด | | | | | |
| 1.2 การรักษาความลับของผู้บังคับบัญชาและ องค์กร | | | | | |
| 1.3 การมีความรับผิดชอบในงานที่ทำอย่าง เต็มความสามารถ | | | | | |
| 1.4 การติดต่อสื่อสารกันที่สร้างความเข้าใจ กันทุกฝ่ายอย่างถูกต้อง | | | | | |
| 1.5 การละเว้นการเปิดเผยข้อมูลกับผู้อื่นก่อน ถึงเวลาอันสมควร หรือก่อนได้รับอนุญาตจาก ผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 1.6 การไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อ สถานภาพทางอาชีพเลขานุการ | | | | | |
| 1.7 การคำนึงถึงความถูกต้องและปัญหาของ ผู้ใต้บังคับบัญชา | | | | | |
| 1.8 ความซื่อสัตย์ ความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี | | | | | |
| 2. จรรยาบรรณด้านทัศนคติและการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 2.1 การศึกษาและเรียนรู้ความก้าวหน้าทาง วิทยาการ ใหม่ ๆ | | | | | |
| 2.2 การมีพฤติกรรมที่ดีไม่ทำให้เสีย ภาพลักษณ์ของวิชาชีพ | | | | | |

| จรรยาบรรณวิชาชีพเลขานุการต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | ระดับความสำคัญ | | | | |
|---|------------------|------------|--------------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปาน กลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 2.3 การมีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพ อื่น ๆ | | | | | |
| 2.4 การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและ ผู้อื่น | | | | | |
| 2.5 การทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ให้เกิดความ เสียหายต่อชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน | | | | | |
| 2.6 การวางตนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ | | | | | |
| 2.7 ความมานะ อดทนต่อตนเอง และงานใน หน้าที่อย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 2.8 การรู้จักคิดอย่างมีเหตุผล | | | | | |

ส่วนที่ 5 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ผู้บริหาร | ระดับประสิทธิภาพ | | | | |
|---|-------------------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|
| | เพิ่มขึ้น มากที่สุด (5) | เพิ่มขึ้น มาก (4) | เท่าเดิม (3) | ลด น้อยลง (2) | ลดลง มากที่สุด (1) |
| 1. คุณภาพของงาน | | | | | |
| 1.1 ผลงานที่ได้รับเกิดจากการทำงานอย่าง เป็นขั้นตอน เมื่อเทียบกับผลการทำงานเมื่อปี ที่แล้ว | | | | | |
| 1.2 ผลงานสามารถถูกนำไปใช้ประโยชน์ได้ ตามเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี | | | | | |

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ผู้บริหาร | ระดับประสิทธิภาพ | | | | |
|---|---|-------------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|
| | เพิ่มขึ้น มาก ที่สุด (5) | เพิ่มขึ้น มาก (4) | เท่าเดิม (3) | ลด น้อยลง (2) | ลดลง มากที่สุด (1) |
| | 1.3 ผลงานมีความถูกต้องเป็นที่น่าพอใจของ ผู้บังคับบัญชา เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว | | | | |
| 1.4 ผลงานที่ได้รับตอบสนองความต้องการ ของทุกฝ่าย | | | | | |
| 2. ปริมาณงาน | | | | | |
| 2.1 ปริมาณงานที่ได้รับเป็นจำนวนมาก เท่ากับที่มอบหมายไว้ | | | | | |
| 2.2 ปริมาณงานที่ได้รับมีมากกว่าจำนวนที่ มอบหมาย | | | | | |
| 2.3 ปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่ากับเวลาที่ใช้ รวดเร็วและทันเวลา | | | | | |
| 2.4 ปริมาณงานที่ได้รับคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่ เกิดขึ้น | | | | | |
| 3. การปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3.1 ทำงานด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ | | | | | |
| 3.2 ทำงานอย่างเต็มความสามารถ | | | | | |
| 3.3 ทำงานด้วยความรวดเร็วเพื่อให้งานเสร็จ ตรงเวลา | | | | | |
| 3.4 ทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีความ รับผิดชอบ | | | | | |

ประวัติเจ้าของผลงาน

| | |
|--------------------|--|
| ชื่อ-นามสกุล | สมพร สิทธิ |
| อีเมล | somporn.s@bu.ac.th |
| เกิด | 30 ธันวาคม 2515 |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 29/152 หมู่ 2 หมู่บ้านธาราวีลล์ ซอย 17 ถนนเลียบบคลองห้า ตำบลคลองห้า อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 |
| ประวัติการศึกษา | ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| ประสบการณ์การทำงาน | พ.ศ. 2537 - อาจารย์ประจำแผนกธุรกิจการก๋วยน้ำไท สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มิ.ย. 2548 - เลขานุการบริหารของรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มิ.ย. 2556 - หัวหน้าแผนกธุรกิจการก๋วยน้ำไท สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มิ.ย. 2558 - ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ |

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 22 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อยู่บ้านเลขที่ 29/152

ชอย ม.ช. วิชา ๗.17 ถนน ปิยะมณีนคร ตำบล/แขวง คลองน้ำ

อำเภอ/เขต คลองหลวง จังหวัด ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12120

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....
()

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

ลงชื่อ.....

ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(อาจารย์ อภิญญา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....

พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลีลาวัลย์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....

พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร