

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้เขียน นางสาวณิณี อธิมา
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รongศาสตราจารย์ เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะของตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะและช่องว่างสมรรถนะ ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) เพื่อจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การศึกษานี้ ดำเนินการศึกษาจากการศึกษาถึงกระบวนการหาและจัดทำสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิธีการดำเนินการศึกษา ทำการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลชุดที่ 1 จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน 7 คน และแบบสอบถามผู้บริหารคณะ จำนวน 23 คน เพื่อสัมภาษณ์และสอบถามถึงการกำหนดสมรรถนะองค์กร ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลชุดที่ 2 จากผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารคณะ ผู้บริหารสถาบัน/สำนัก จำนวน 48 คน เพื่อสอบถามถึงการเลือกสมรรถนะหลัก และสมรรถนะในงานของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร และกำหนดระดับของสมรรถนะ และข้อมูลชุดที่ 3 จากผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร จำนวน 39 คน เพื่อสอบถามถึงการประเมินระดับสมรรถนะของตนเอง ตามสมรรถนะที่ผู้บริหารกำหนด และนำมาเปรียบเทียบกันเพื่อหาช่องว่างสมรรถนะ โดยบรรยายสิ่งที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์และข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า

1. สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบไปด้วยสมรรถนะหลัก จำนวน 3 ตัว ได้แก่ 1) ความใฝ่รู้ 2) จริยธรรม 3) ความเป็นมืออาชีพ และ

สมรรถนะในงาน จำนวน 7 ตัว ได้แก่ 1) ความรู้ในด้านงานเลขานุการ 2) การปฏิบัติงานสำนักงาน 3) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ 4) ความสามารถในการติดต่อประสานงาน 5) จิตบริการ 6) มีความกระตือรือร้นและคล่องแคล่วว่องไวในการปฏิบัติงาน 7) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นและวางตัวเหมาะสม

2. ระดับของสมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวัง คือ สมรรถนะหลัก 1) ความใฝ่รู้ คือระดับ 3 2) จริยธรรม คือระดับ 4 3) ความเป็นมืออาชีพ คือระดับ 4 และสมรรถนะในงาน 1) ความรู้ในด้านงานเลขานุการ คือระดับ 3 2) การปฏิบัติงานสำนักงาน คือระดับ 4 3) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ คือระดับ 4 4) ความสามารถในการติดต่อประสานงาน คือระดับ 4 5) จิตบริการ คือระดับ 3 6) มีความกระตือรือร้นและคล่องแคล่วว่องไวในการปฏิบัติงาน คือระดับ 4 7) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นและวางตัวเหมาะสม คือระดับ 2

3. การเปรียบเทียบสมรรถนะจากพจนานุกรมสมรรถนะที่ได้มาจากการกำหนดสมรรถนะและระดับของสมรรถนะ จากความเห็นของผู้บริหาร กับการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร พบว่าสมรรถนะหลัก ความใฝ่รู้ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการมีความสามารถในการทำงานปัจจุบันตรงตามความสามารถที่ผู้บริหารคาดหวัง ส่วนความเป็นมืออาชีพ และจริยธรรม ยังมีความสามารถต่ำกว่าความสามารถที่ผู้บริหารคาดหวัง สมรรถนะในงาน คือ จิตบริการ ส่วนใหญ่มีความสามารถในการทำงานปัจจุบันตรงตามความสามารถที่ผู้บริหารคาดหวัง ส่วนสมรรถนะในงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นและวางตัวเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการส่วนใหญ่ มีความสามารถในปัจจุบันมากกว่าความคาดหวังของผู้บริหาร แต่ความรู้ในด้านงานเลขานุการ การปฏิบัติงานสำนักงาน ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ความสามารถในการติดต่อประสานงาน มีความกระตือรือร้นและคล่องแคล่วว่องไวในการปฏิบัติงาน ยังมีความสามารถต่ำกว่าความคาดหวังของผู้บริหารอยู่พอสมควร

Independent Study Title	Competency of Secretary of Chiang Mai University Administrators
Author	Ms.Nalinee Atima
Degree	Master of Public Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Seksin Srivattananukulkit

ABSTRACT

The study of Competency of Secretary of Chiang Mai University Administrator aims to study the competency of the officers who work in the Secretarial Office of Chiang Mai University Administration, to study the competency and competency gap of the officers who work in the Secretarial Office of Chiang Mai University Administration and to create the competency dictionary of the Secretarial Office of Chiang Mai University Administration.

This study has been done by collecting data from 3 data sets. First data set has been collected by interview 7 university executives and collected by questionnaire from 23 faculty executives to analyze for the description of the secretary's competency of Chiang Mai University administrator. The second data set has been collected from the executives in the Office of the University, from the executives in an Academic Administration and the executive from an Academic Administration Unit in total 48 people to find out the selection of core competency, functional competency and the expectation's level of the secretary's competency. And the last data set has been collected by the questionnaires from the secretarial officers in total 38 people as a self evaluation of the secretary's competency and to analyze for competency's gap.

The result of this study are

1. It is found that 3 core competencies, which are 1) learning competency, 2) ethic competency and 3) professional competency. And it is also found the functional competency in 7 aspects respectively 1) secretarial knowledge 2) office's skill 3) English skill 4) co-operational skill 5) service mind 6) enthusiastic skill 7) good human-relations and proper performance.

2. It is found that the executive's expectation levels in the core competency from the secretary are 1) the 3rd level in learning competency 2) the 4th level in ethic competency and 3) the 4th level in professional competency. In the functional competency, it is found that the expected level as respectively 1) the 3rd level in secretarial knowledge 2) the 4th level in the office's function 3) the 4th level in an English skill 4) the 4th level in co-operational skill 5) the 3rd level in ethic in service mind 6) the 4th level in enthusiastic skill and 7) the 2nd level in the good human-relations and proper performance.

3. In making the competency dictionary which has been analyzed from the data collection in this study. It is found in the core competency that the learning competency is in same level as the executive's expectation. But in ethic competency and professional competency is in lower level from the executive's expectation. It is also found that the functional competency, the service mind of secretary is in the same level as the executive's expectation. Moreover it is found that the factor of good human-relations and proper performance is in the higher level from executive's expectation. But in the factor of secretarial knowledge, office's skill, English skill, co-operational skill and in enthusiastic skill is in lower level from the executive's expectation.