

สมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา
Professional Secretary Competencies for Senior Executives
in Higher Education Institutions

กัญยามาศ ช่วยสมบูรณ์* ศิโรจน์ ผลพันธิน ศุภศิริ บุญประเวช และวิณัฐ สกุนหอม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Kanyamas Choysoomboon* Sirote Pholpuntin Supasiri Boonprawes and Venus Skunhom
Graduate School, Suan Dusit University

Received: December 18, 2024

Revised: January 29, 2025

Accepted: January 31, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา โดยศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สมรรถนะเลขานุการมืออาชีพหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ในการปฏิบัติงานภายใต้การกำกับของผู้บริหารระดับสูง แนวคิดสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะประกอบด้วย โมเดลภูเขาน้ำแข็งที่แบ่งสมรรถนะเป็นส่วนที่มองเห็นได้และส่วนที่ซ่อนอยู่ใต้น้ำ แนวคิดสมรรถนะทางอารมณ์และสังคมที่เน้นการเข้าใจและจัดการอารมณ์ และการแบ่งสมรรถนะเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก คุณลักษณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานขององค์กร 2) สมรรถนะด้านการจัดการ ความสามารถในการจัดการงานให้บรรลุเป้าหมาย และ 3) สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ความสามารถเฉพาะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งเลขานุการ สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะประกอบด้วย ด้านความรู้ที่เน้นความรู้เฉพาะทางและการใช้เทคโนโลยี ด้านทักษะที่เน้นการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่เน้นความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบ

คำสำคัญ: สมรรถนะ เลขานุการมืออาชีพ ผู้บริหารระดับสูง สถาบันอุดมศึกษา

Abstract

This article aimed to provide knowledge and understanding of professional secretary competencies for senior executives in higher education institutions. Through studying related concepts and research, it was found that professional secretary competency referred to behavioral characteristics resulting from knowledge, skills, abilities, and other attributes in performing work under senior executive supervision. Key concepts in competency development included the Iceberg Model, which divided competencies into visible parts and parts hidden below the surface. Emotional and social competency concepts emphasized understanding and managing emotions, and the division of competencies into three components: 1) core competencies - basic characteristics

*กัญยามาศ ช่วยสมบูรณ์ (Corresponding Author)

e-mail: kanyamas_cho@dusit.ac.th

necessary for organizational operations, 2) managerial competencies - ability to manage work to achieve goals, and 3) functional competencies - specific abilities necessary for secretarial positions. Factors affecting competency development included knowledge aspects focusing on specialized knowledge and technology usage, skill aspects emphasizing communication and collaboration with others, and desirable characteristics emphasizing honesty and responsibility.

Keywords: Competency, Professional Secretary, Senior Executive, Higher Education Institution

บทนำ

การพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอย่างมากรับเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและรูปแบบการทำงาน โดยเฉพาะในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาที่กำลังปรับตัวสู่ความเป็นสากลมากขึ้น เลขานุการซึ่งเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงและมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการบริหารงาน จึงจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะให้ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านการบริหารจัดการสำนักงาน การสื่อสารและประสานงาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการทำงานในบริบทข้ามวัฒนธรรม ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้เลขานุการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนการขับเคลื่อนพันธกิจของสถาบันให้บรรลุเป้าหมาย

แนวคิดเรื่องสมรรถนะที่เริ่มต้นจากการศึกษาของ McClelland (1973) แสดงให้เห็นว่าความสำเร็จในการทำงานนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับสติปัญญาหรือผลการทดสอบทางวิชาการเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องพิจารณาถึงความสามารถที่แท้จริงในการปฏิบัติงานด้วย ต่อมา Spencer & Spencer (1993) นำเสนอโมเดลภูเขาห้าแห่งที่อธิบายว่าสมรรถนะประกอบด้วยส่วนที่มองเห็นได้ คือความรู้และทักษะที่สามารถพัฒนาได้ผ่านการฝึกอบรม และส่วนที่ซ่อนอยู่ใต้ผิวน้ำ คือทัศนคติ ค่านิยม และแรงจูงใจ ซึ่งต้องใช้เวลาในการพัฒนา นอกจากนี้ Boyatzis (2008) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะทางอารมณ์และสังคม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับเลขานุการที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารและต้องประสานงานกับบุคคลหลากหลายระดับ

การพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาได้รับความสนใจจากนักวิชาการหลายท่าน Newell-Jones & Lord (2008) แสดงให้เห็นว่าเลขานุการในสถาบันอุดมศึกษาสมัยใหม่ต้องมีสมรรถนะที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านการจัดการข้อมูล การประสานงานระหว่างประเทศ และการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Duncan (2011) ที่พบว่าเลขานุการผู้บริหารระดับสูงต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย ความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความเข้าใจในบริบทของการอุดมศึกษานานาชาติ นอกจากนี้ Dave Ulrich (1995) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะด้านการจัดการ และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งเลขานุการมืออาชีพควรได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบและบูรณาทุกสมรรถนะในการทำงานได้

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพในปัจจุบันมีความท้าทายหลายประการ ทั้งในด้านการพัฒนาคุณลักษณะเชิงลึกที่ต้องใช้เวลาและความพยายาม การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น และการทำงานในบริบทข้ามวัฒนธรรมที่ต้องมีทักษะการใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี การพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยต้องคำนึงถึง ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และส่วนที่เป็นคุณลักษณะภายใน เช่น ทัศนคติ อารมณ์ และสังคม เป็นต้น นอกจากนี้ ยังต้องพิจารณาถึงบริบทเฉพาะของสถาบันอุดมศึกษาที่กำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเทคโนโลยีและการปรับตัวสู่ความเป็นสากล ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาจึงมี

ความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้เข้าใจถึงองค์ประกอบและแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่ความเป็นมืออาชีพ และประสิทธิภาพเพื่อการสนับสนุนการบริหารงานระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา

นอกจากนี้ความท้าทายสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา ยังประกอบด้วย การสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายของสถาบัน การบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจด้านงบประมาณและแผนยุทธศาสตร์ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา การสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจด้านการพัฒนากำลังคนสมรรถนะสูง รวมถึงการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามแนวทางของระบบการประกันคุณภาพที่เป็นมาตรฐานระดับสากลและสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

เนื้อหา

ความหมายสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา

ความหมายของสมรรถนะ

สำนักงาน ก.พ. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2567) กำหนดว่า สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร สมรรถนะเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างผลงานที่โดดเด่น สมรรถนะไม่ได้หมายถึงเพียงความรู้หรือทักษะเฉพาะด้านเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงทัศนคติ ค่านิยม และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

สมรรถนะประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญหลายประการที่เชื่อมโยงและสัมพันธ์กัน โดยเริ่มจากฐานความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้เชิงทฤษฎี ความรู้เชิงเทคนิค หรือความรู้เฉพาะทาง ความรู้เหล่านี้จะถูกนำมาประยุกต์ใช้ผ่านทักษะและความสามารถต่าง ๆ เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการแก้ปัญหา หรือทักษะการสื่อสาร นอกจากนี้ ยังมีคุณลักษณะอื่นที่สนับสนุนการทำงาน เช่น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบภาวะผู้นำ และการทำงานเป็นทีม การพัฒนาสมรรถนะเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องอาศัยการเรียนรู้และฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ องค์กรจึงให้ความสำคัญกับการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับแต่ละตำแหน่งงาน และการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

ความหมายของเลขานุการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของคำว่า เลขานุการ ไว้ว่า หมายถึงผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรือเอกสารของผู้บังคับบัญชาหรือของที่ประชุม ตลอดจนทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการนัดหมาย การประชุม และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงาน ก.พ. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2567) ได้กำหนดมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเลขานุการระบุว่า เลขานุการ คือ ผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

เลขานุการเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนการบริหารงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีภารกิจที่หลากหลายและซับซ้อน เลขานุการผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ครอบคลุมหลายด้าน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้อย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เลขานุการต้องทำหน้าที่เป็นผู้ที่กลั่นกรองงาน จัดลำดับความสำคัญของเรื่องต่าง ๆ และประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เลขานุการจึงต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการเวลา การนัดหมาย และการติดตามงานให้เป็นไปตามกำหนด นอกจากนี้เลขานุการยังต้องมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ การประสานงาน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การทำงานภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหารระดับสูงยังต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ การรักษาความลับ และความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่มีความกดดันสูง เลขานุการจึงต้องมีความเป็นมืออาชีพ มีวุฒิภาวะ และสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของตน ดังนั้น เลขานุการผู้บริหารระดับสูงในสถาบันอุดมศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานตามที่ผู้บริหารระดับสูงในสถาบันอุดมศึกษา อาทิ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี หรือผู้บริหารระดับสูงอื่น ๆ ได้มอบหมาย

ความหมายของความเป็นมืออาชีพ

สำนักงาน ก.พ. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2567) ได้จัดทำแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566-2570 โดยให้ความหมายความเป็นมืออาชีพว่า หมายถึง การปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนพันธกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย โดยความเป็นมืออาชีพสะท้อนผ่านองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1) ความรู้และความเชี่ยวชาญในงาน (Professional Knowledge) ได้แก่ มีความรู้เชิงลึกในงานที่ได้รับมอบหมาย เข้าใจกฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการแก้ปัญหาและพัฒนางาน และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องผ่านการฝึกอบรมและการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2) ทักษะการปฏิบัติงาน (Professional Skills) ได้แก่ มีทักษะการบริหารจัดการงาน มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีทักษะการสื่อสารและประสานงานที่ดี และสามารถทำงานเป็นทีมได้

3) จรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Ethics) ได้แก่ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความซื่อสัตย์สุจริต รักษาความลับและข้อมูลส่วนบุคคล และให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม

4) ทัศนคติและพฤติกรรมเชิงวิชาชีพ (Professional Attitude) ได้แก่ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีจิตบริการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง

จะเห็นได้ว่า ความเป็นมืออาชีพถือเป็นคุณลักษณะสำคัญที่องค์กรที่มุ่งพัฒนาให้เกิดขึ้นในบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น การเป็นมืออาชีพจึงไม่ได้หมายถึงเพียงการมีความรู้ความสามารถเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการมีทัศนคติที่ดีและการปฏิบัติตัวอย่างมีจรรยาบรรณ

องค์ประกอบของความเป็นมืออาชีพทั้ง 4 องค์ประกอบมีความเชื่อมโยงและสนับสนุนซึ่งกันและกัน เริ่มจากฐานความรู้และความเชี่ยวชาญที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้ ความรู้เหล่านี้จะถูกนำมาใช้ผ่านทักษะการปฏิบัติงาน ทั้งทักษะด้านการบริหารจัดการ เทคโนโลยี และการสื่อสาร สำหรับจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นกรอบที่กำกับกับการปฏิบัติงานให้อยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องและจริยธรรม ในขณะที่ทัศนคติและพฤติกรรมเชิงวิชาชีพจะช่วยหล่อหลอมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ มีจิตบริการ และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า ความเป็นมืออาชีพเป็นการผสมผสานระหว่างความรู้ ทักษะ จรรยาบรรณ และทัศนคติที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การพัฒนาความเป็นมืออาชีพจึงเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องได้รับการสนับสนุนทั้งจากตัวบุคลากรเองและองค์กร

ความหมายของสถาบันอุดมศึกษา

พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 กำหนดว่า สถาบันอุดมศึกษาหมายความว่า สถาบันที่จัดการอุดมศึกษาระดับปริญญาและระดับต่ำกว่าปริญญาทั้งที่เป็นของรัฐและของเอกชน มาตรา 4 การจัดการอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์สำคัญ ดังนี้ 1) พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเชี่ยวชาญตามสาขาวิชาการหรือวิชาชีพที่ตนถนัด สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประเทศและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับโลกได้ และ 2) พัฒนา

บุคคลให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และทักษะที่จำเป็น เป็นคนดี มีวินัย ภูมิใจในชาติ เข้าใจสังคมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อรองรับสังคมโลกที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคต มาตรา 26 สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลัก ดังนี้ 1) การจัดการศึกษา 2) การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม 3) การบริการวิชาการแก่สังคม และ 4) การทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

สรุปได้ว่า สมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ของผู้ปฏิบัติงาน เลขานุการที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงาน ตามที่ผู้บริหารระดับสูงในสถาบันอุดมศึกษามอบหมาย โดยแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญผ่านองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความรู้และความเชี่ยวชาญในงาน ทักษะการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณวิชาชีพ และทัศนคติและพฤติกรรมเชิงวิชาชีพ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในด้านการจัดการศึกษา การวิจัยและสร้างนวัตกรรม การบริการวิชาการแก่สังคม และการทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

แนวคิดสมรรถนะสำหรับการพัฒนาเลขานุการมืออาชีพ

แนวคิดสมรรถนะ (Competency) มาจากการศึกษาของ David McClelland นักจิตวิทยาจาก Harvard University ที่ได้นำเสนอแนวคิดว่าการทำนายความสำเร็จในการทำงานนั้นไม่ควรพิจารณาเพียงแค่ระดับสติปัญญาหรือ ผลการทดสอบทางวิชาการเท่านั้น แต่ควรพิจารณาถึงสมรรถนะหรือความสามารถที่แท้จริงในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวคิดนี้ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในการกำหนดคุณสมบัติและการพัฒนา บุคลากรในตำแหน่งผู้บริหารทุกระดับขององค์กร (McClelland, 1973)

การพัฒนาแนวคิดเรื่องสมรรถนะได้มีการศึกษาอย่างต่อเนื่องโดย Spencer & Spencer (1993) ได้นำเสนอ โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ซึ่งอธิบายว่าสมรรถนะของบุคคลประกอบด้วยส่วนที่มองเห็นได้และส่วนที่ ซ่อนอยู่ใต้ผิวน้ำ ส่วนที่มองเห็นได้คือความรู้และทักษะที่สามารถพัฒนาได้ผ่านการฝึกอบรมและการศึกษา ในขณะที่ ส่วนที่ซ่อนอยู่ใต้ผิวน้ำคือ ทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจ และอุปนิสัย ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ฝังลึกและต้องใช้เวลาใน การพัฒนา โมเดลภูเขาน้ำแข็งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเลขานุการมืออาชีพ เนื่องจากงานเลขานุการไม่เพียง ต้องการความรู้และทักษะเฉพาะด้านเท่านั้น แต่ยังต้องการคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม เช่น ความละเอียด รอบคอบ การรักษาความลับ และความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน เป็นต้น

ในบริบทของการพัฒนาเลขานุการมืออาชีพ แนวคิดของ Boyatzis (2008) เรื่องสมรรถนะทางอารมณ์และ สังคม (Emotional and Social Competencies) ได้นำเสนอว่า ความสำเร็จในการทำงานระดับสูงนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับ ความสามารถทางเทคนิคเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องอาศัยความสามารถในการเข้าใจและจัดการอารมณ์ของตนเองและ ผู้อื่น รวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับ เลขานุการที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงและต้องประสานงานกับบุคคลหลากหลายระดับ

แนวคิดของ Dave Ulrich นักวิชาการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จาก University of Michigan's Ross School of Business เขียนหนังสือเรื่อง Human Resource Champions ในปี ค.ศ. 1995 กล่าวว่าสมรรถนะ สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มี 3 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะ ด้านการจัดการ (Managerial Competencies) และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competencies) การนำแต่ละองค์ประกอบมาประยุกต์ใช้เพื่อสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

1) สมรรถนะหลัก (Core Competencies) เป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับบุคลากรทุกคนใน องค์กร รวมถึงเลขานุการมืออาชีพ โดยสะท้อนวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร ประกอบด้วย จริยธรรมและความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และองค์กร การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ใน การทำงาน และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2) สมรรถนะด้านการจัดการ (Managerial Competencies) เป็นความสามารถในการบริหารจัดการงาน และทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมาย สำหรับเลขานุการมืออาชีพ ประกอบด้วย การวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงาน การบริหารเวลาและการนัดหมาย การจัดการเอกสารและข้อมูลสำคัญ การบริหารจัดการทรัพยากรสำนักงาน และการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบ

3) สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competencies) เป็นความสามารถเฉพาะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการ ประกอบด้วย ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานสำนักงาน ความสามารถในการจัดบันทึกและสรุปรายงานการประชุม ทักษะการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การจัดการงานพิธีการและงานประชุมสำคัญ และความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณและงานธุรการ

การพัฒนาสมรรถนะทั้ง 3 องค์ประกอบต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบ เช่น การใช้สมรรถนะหลักเป็นพื้นฐานในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการ และการบูรณาการสมรรถนะทั้ง 3 ในการปฏิบัติงานจริง รวมถึงต้องมีการปรับปรุงและทบทวนองค์ประกอบของสมรรถนะให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทการทำงานด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพในยุคปัจจุบันต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป เลขานุการต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การจัดการข้อมูล และการสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย นอกจากนี้ ยังต้องมีความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับทีมงานที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและช่วงวัย นอกจากนี้การพัฒนาสมรรถนะควรมีทั้งการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ อย่างเป็นทางการ การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง และการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อและเทคโนโลยี

การพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในบริบทสากล

การเปลี่ยนแปลงของโลกการศึกษาและเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อรูปแบบการทำงานในสถาบันอุดมศึกษา Newell-Jones & Lord (2008) ได้ศึกษาวิจัยและนำเสนอว่า เลขานุการในสถาบันอุดมศึกษาสมัยใหม่ต้องมีสมรรถนะที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดการข้อมูล การประสานงานระหว่างประเทศ และการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และได้นำเสนอสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับเลขานุการผู้บริหารระดับสูง 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านวิชาชีพ สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ และสมรรถนะด้านความเป็นสากล สำหรับ Duncan (2011) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจในมหาวิทยาลัยชั้นนำของสหราชอาณาจักร พบว่า เลขานุการผู้บริหารระดับสูงต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย ความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความเข้าใจในบริบทของการอุดมศึกษานานาชาติ ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในบริบทสากลจึงมีแนวทางดังนี้

1) ความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณ ได้แก่ การรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล และการแสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพในบริบทนานาชาติ

2) การบริหารจัดการสำนักงาน ได้แก่ การจัดการเอกสารและข้อมูลที่มีมาตรฐาน และการประสานงานกับหน่วยงานต่างประเทศ

3) การสื่อสารและเทคโนโลยี ได้แก่ การสื่อสารภาษาอังกฤษ และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและการประชุมทางไกล

4) การสนับสนุนการบริหารเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และการติดตามแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงระดับโลก

นอกจากนี้การพัฒนาสมรรถนะในบริบทสากลยังต้องคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการทำงานข้ามวัฒนธรรม โดยเลขานุการมืออาชีพต้องมีความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลาย สามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้คนจากต่างวัฒนธรรมได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพ ได้แก่ ด้านความรู้ที่เน้นความรู้เฉพาะด้านและความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี ด้านทักษะที่เน้นการสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการจัดการอารมณ์ และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่เน้นความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ และการรักษาความลับ รวมถึงการมีจิตบริการและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

การพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีของเลขานุการมืออาชีพ

เลขานุการมืออาชีพจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การจัดการข้อมูล การสื่อสาร และการประสานงาน ดังนี้ (สมศักดิ์ เจริญพันธุ์ และคณะ, 2565)

1) การจัดการนัดหมายและตารางเวลา เช่น การใช้ Google Calendar สำหรับการจัดการตารางนัดหมายของผู้บริหาร โดยสามารถแชร์ปฏิทินระหว่างทีมงาน ตั้งการแจ้งเตือน และซิงค์ข้อมูลกับอุปกรณ์มือถือ และ การใช้ Microsoft Outlook ในการจัดการนัดหมายและการประชุม สามารถส่งค่าเชิญประชุม ติดตามการตอบรับ และจัดการทรัพยากรห้องประชุม

2) การจัดการเอกสารและการประชุม เช่น การใช้ระบบ e-Document สำหรับการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การสแกนและจัดเก็บเอกสารในระบบคลาวด์ การใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการอนุมัติเอกสาร การติดตามสถานะเอกสารแบบเรียลไทม์ การใช้ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้ Zoom หรือ Microsoft Teams สำหรับการประชุมออนไลน์

3) การสื่อสารและประสานงาน เช่น การใช้แพลตฟอร์มการสื่อสารแบบครบวงจร Microsoft Teams สำหรับการสื่อสารภายใน และ Line Official Account สำหรับการสื่อสารกับบุคคลภายนอก

4) การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ เช่น การใช้ระบบจัดการฐานข้อมูล และ Power BI สำหรับการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล และ Excel Advanced สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

5) การเรียนรู้ เช่น การใช้แพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ และ Moodle สำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง

6) การรักษาความปลอดภัยข้อมูล เช่น การใช้เทคโนโลยีความปลอดภัย การเข้ารหัสข้อมูลสำคัญ และระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติ

การพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีของเลขานุการมืออาชีพที่สำคัญ ได้แก่ การจัดการนัดหมายและตารางเวลาผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล การจัดการเอกสารและการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารและประสานงานผ่านช่องทางออนไลน์ การจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือดิจิทัล การเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพ

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพ มีผลการวิจัยที่แสดงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพ ดังนี้ (วิไลวรรณ หาดิ, 2566)

1) ด้านความรู้ เลขานุการจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะด้านที่ช่วยสนับสนุนการทำงานได้อย่างมืออาชีพ เช่น ความรู้ในมารยาทการใช้งานโทรศัพท์ที่เหมาะสมในงานติดต่อธุรกิจ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร และความสามารถในการบริหารเวลาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถจัดการงานของตนเองและผู้บังคับบัญชาได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

2) ด้านทักษะ ทักษะการทำงานของเลขานุการเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น ทักษะในการใช้แอปพลิเคชันเพื่อการติดต่อสื่อสาร และการจัดการอารมณ์และความเครียดในสถานการณ์ที่มีความกดดัน ล้วนเป็นสิ่งที่เลขานุการต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกสถานการณ์

3) ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เลขานุการควรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งเสริมการทำงานให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ การจงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชา และความสามารถในการรักษาความลับขององค์กร นอกจากนี้ ความรับผิดชอบและความตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้เลขานุการได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ (สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์, 2565) ที่พบว่าบุคคลผู้ให้บริการควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สำคัญ คือ บุคคลผู้ให้บริการควรมีรอยยิ้มบนใบหน้าเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับมีสภาพแวดล้อมที่ดี และมีจิตใจที่แจ่มใส บุคคลผู้ให้บริการควรได้รับการฝึกอบรมทักษะที่เกี่ยวข้องกับการบริการในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อสื่อสาร ให้ข้อมูล หรือช่วยเหลือ ผู้ที่มาขอใช้บริการด้วยความเอาใจใส่

การนำสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง มีดังนี้

1) การบูรณาการแนวคิดสมรรถนะของ McClelland และโมเดลภูเขาน้ำแข็งของ Spencer & Spencer ในการพัฒนาตนเอง โดยเลขานุการมืออาชีพสามารถวิเคราะห์สมรรถนะของตนเองทั้งส่วนที่มองเห็นได้ เช่น การพัฒนาความรู้ด้านการบริหารสำนักงาน การเพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยี และส่วนที่มองไม่เห็น เช่น การพัฒนาทัศนคติเชิงบวก และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

2) การประยุกต์ใช้สมรรถนะทางอารมณ์และสังคมตามแนวคิดของ Boyatzis ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การใช้ความเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นเพื่อการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานทุกระดับ และการจัดการความเครียดในสถานการณ์ที่มีความกดดัน

3) การนำองค์ประกอบสมรรถนะตามแนวคิดของ Dave Ulrich มาใช้ในการพัฒนางาน ได้แก่ 3.1) สมรรถนะหลัก การแสดงออกถึงความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 3.2) สมรรถนะด้านการจัดการ การวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงาน การบริหารเวลาและตารางนัดหมายของผู้บริหาร การจัดการเอกสารและข้อมูลสำคัญ และ 3.3) สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่: การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน การจดและสรุปรายงานการประชุม การสื่อสารและประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การพัฒนาความเป็นมืออาชีพตามองค์ประกอบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ได้แก่ 4.1) ความรู้และความเชี่ยวชาญในงาน การประยุกต์ใช้ความรู้ในการแก้ปัญหาและพัฒนางาน 4.2) ทักษะการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการงานที่หลากหลาย การสื่อสารและประสานงานที่มีประสิทธิภาพ 4.3) จรรยาบรรณวิชาชีพ การรักษาความลับและความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน และ 4.4) ทัศนคติและพฤติกรรมเชิงวิชาชีพ การแสดงออกถึงความรับผิดชอบและจิตบริการ

5) การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย ได้แก่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมวิชาชีพ การเข้าร่วมการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง และการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อการพัฒนา

การนำสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง เป็นการบูรณาการสมรรถนะในการวิเคราะห์และพัฒนาตนเองทั้งส่วนที่มองเห็นได้และมองไม่เห็น การพัฒนาด้านการจัดการอารมณ์และความสัมพันธ์กับผู้อื่น การพัฒนาสมรรถนะหลัก สมรรถนะด้านการจัดการ และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ควบคู่กับการพัฒนาความเป็นมืออาชีพทั้งด้านความรู้ ทักษะ จรรยาบรรณ และทัศนคติที่ดี รวมถึงการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับในวิชาชีพ

บทวิเคราะห์ วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ

จากสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาตามที่ได้กล่าวไว้ทั้งหมด จะเห็นได้ว่าสมรรถนะหลัก (Core Competency) ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณ การบริหารจัดการ สำนักงาน การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการสนับสนุนการบริหารเชิงกลยุทธ์ สำหรับสมรรถนะรอง (Cross-Functional Competency) ได้แก่ ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลาย การทำงานข้ามวัฒนธรรม การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความยืดหยุ่นและการปรับตัวการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการทำงานเป็นทีมการประสานงานและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน นำไปสู่บทวิเคราะห์ บทวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

บทวิเคราะห์

การพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนพันธกิจของสถาบันให้บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากเลขานุการเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารและมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการบริหารงานระดับสูง การพัฒนาสมรรถนะจึงต้องครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในบริบทของสถาบันอุดมศึกษายุคใหม่ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพของ (วิไลวรรณ หาดดี, 2566) ดังนี้

1. ด้านความรู้ เลขานุการมืออาชีพจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะด้านที่ช่วยสนับสนุนการทำงานได้อย่างมืออาชีพ เช่น ความรู้ในมารยาทการใช้งานโทรศัพท์ที่เหมาะสมในงานติดต่อธุรกิจ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร และความสามารถในการบริหารเวลาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถจัดการงานของตนเองและผู้บังคับบัญชาได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

2. ด้านทักษะ ทักษะการทำงานของเลขานุการมืออาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทักษะในการใช้แอปพลิเคชันเพื่อการติดต่อสื่อสาร และการจัดการอารมณ์และความเครียดในสถานการณ์ที่มีความกดดัน ล้วนเป็นสิ่งที่เลขานุการต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกสถานการณ์

3. ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เลขานุการมืออาชีพควรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งเสริมการทำงานให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ การจงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชา และความสามารถในการรักษาความลับขององค์กร นอกจากนี้ ความรับผิดชอบและความตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้เลขานุการได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

สำหรับสมรรถนะด้านความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่สุดสำหรับเลขานุการผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากต้องรับผิดชอบงานที่มีความละเอียดอ่อนและข้อมูลที่เป็นความลับ การรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลจึงเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝนและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ การแสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพในบริบทนานาชาติก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน เพราะสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันมีความร่วมมือกับหน่วยงานต่างประเทศอย่างกว้างขวาง

ในด้านการบริหารจัดการสำนักงาน เลขานุการต้องมีความสามารถในการจัดการเอกสารและข้อมูลที่มีมาตรฐาน สามารถค้นหาและเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ต้องเข้าใจระบบการจัดเก็บเอกสารทั้งในรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานต่างประเทศซึ่งอาจมีรูปแบบและข้อกำหนดที่แตกต่างกัน การจัดการประชุมและงานพิธีการที่ต้องคำนึงถึงมาตรฐานสากลและความแตกต่างทางวัฒนธรรม

สมรรถนะด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลในการติดต่อประสานงานระหว่างประเทศ เลขานุการต้องสามารถสื่อสารทั้งการพูด การเขียน และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังต้องมีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและการประชุมทางไกล ซึ่งกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานยุคปัจจุบัน

การสนับสนุนการบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นบทบาทที่ท้าทายสำหรับเลขาธิการผู้บริหารระดับสูง ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ เข้าใจบริบทและทิศทางการพัฒนาของสถาบันอุดมศึกษาในระดับนานาชาติ สามารถติดตามแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงระดับโลกที่อาจส่งผลกระทบต่อสถาบัน และนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายและความสามารถในการทำงานข้ามวัฒนธรรมเป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญมากขึ้นในบริบทของการอุดมศึกษาสากล เลขาธิการต้องเรียนรู้และเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม มารยาททางสังคม และธรรมเนียมปฏิบัติ เพื่อให้สามารถประสานงานและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับเลขาธิการมืออาชีพ ต้องติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พัฒนาทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร เรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีจากองค์กรชั้นนำ และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ช่วยให้เลขาธิการสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่หลากหลายและไม่คาดคิดได้ดี ต้องสามารถทำงานภายใต้ความกดดัน จัดการกับงานเร่งด่วน และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีความสามารถในการทำงานร่วมกับทีมงานที่มีความหลากหลายทั้งด้านวัฒนธรรมและช่วงวัย

บทวิจารณ์

การพัฒนาสมรรถนะเลขาธิการมืออาชีพในปัจจุบันกำลังเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรูปแบบการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีการปรับตัวสู่ความเป็นสากลมากขึ้น แนวคิดเรื่องสมรรถนะที่นำเสนอโดย McClelland มีประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร อย่างไรก็ตาม การนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในบริบทของเลขาธิการมืออาชีพยังมีประเด็นที่ต้องพิจารณา ดังนี้ 1) โมเดลของ Spenser & Spenser ที่แบ่งสมรรถนะเป็นส่วนที่มองเห็นได้และส่วนที่ซ่อนอยู่ใต้ผิวน้ำนั้น แม้จะช่วยให้เข้าใจธรรมชาติของสมรรถนะได้ชัดเจนขึ้น แต่ในทางปฏิบัติ การพัฒนาส่วนที่ซ่อนอยู่ใต้ผิวน้ำ เช่น ทักษะคิด ค่านิยม และแรงจูงใจ ยังเป็นความท้าทายที่สำคัญ เพราะเป็นคุณลักษณะที่อยู่ลึกภายในจิตใจ ต้องใช้เวลานานในการปรับเปลี่ยนและพัฒนา 2) แนวคิดของ Boyatzis เรื่องสมรรถนะที่เกี่ยวกับอารมณ์และสังคมนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับเลขาธิการที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูง การสร้างความสัมพันธ์และการเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสมรรถนะที่ต้องฝึกฝนจากการทำงาน การสังเกต และการเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น 3) แนวคิดของ Dave Ulrich ที่แบ่งสมรรถนะเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะด้านการจัดการ และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่นั้น มีความชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาบุคลากร แต่ในความเป็นจริงงานเลขาธิการต้องบูรณาการทักษะทั้ง 3 ด้านเพื่อการทำงานมีความเป็นระบบและเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

การศึกษาของ Newell-Jones & Lord และ Duncan ได้ชี้ให้เห็นถึงความซับซ้อนของสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับเลขาธิการในสถาบันอุดมศึกษาสมัยใหม่ โดยเฉพาะในด้านการจัดการข้อมูล การประสานงานระหว่างประเทศ และการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาสมรรถนะเหล่านี้อาจมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรและเวลา รวมถึงความแตกต่างของบริบทในแต่ละสถาบัน สำหรับการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีซึ่งมีความจำเป็นมากขึ้นในยุคดิจิทัล แต่การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีทำให้การพัฒนาทักษะต้องทำอย่างต่อเนื่องและต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมาก นอกจากนี้ ความแตกต่างระหว่างช่วงวัยของบุคลากรอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถและความเร็วในการเรียนรู้เทคโนโลยี

การพัฒนาสมรรถนะในบริบทสากลยังมีความท้าทายในด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการทำงานข้ามวัฒนธรรม แม้ว่าจะมีการเน้นย้ำถึงความสำคัญของการเข้าใจวัฒนธรรมที่หลากหลาย แต่ในทางปฏิบัติ การพัฒนาความเข้าใจและทักษะในการทำงานข้ามวัฒนธรรมอาจต้องอาศัยประสบการณ์จริงมากกว่าการเรียนรู้ในห้องเรียน

การพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพในสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีที่ได้กล่าวมา แสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างบริบทไทยและสากล ดังนี้

การพัฒนาตามโมเดลภูเขาห้าแห่งของ Spencer & Spencer ในบริบทไทย จากการศึกษาของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงพบว่า การพัฒนาสมรรถนะส่วนที่มองเห็นได้ เช่น ความรู้และทักษะ เน้นการฝึกอบรมตามหลักสูตรมาตรฐานที่กำหนด เช่น หลักสูตรเลขานุการมืออาชีพของสำนักงาน ก.พ. ที่เน้นความรู้ด้านระเบียบงานสารบรรณ การจัดประชุม และการใช้เทคโนโลยีพื้นฐาน ส่วนการพัฒนาสมรรถนะที่ซ่อนอยู่ใต้ผิวน้ำ เช่น ทักษะคิดและแรงจูงใจ มักเกิดจากการซึมซับวัฒนธรรมองค์กรและการเรียนรู้จากรุ่นพี่ ในขณะที่บริบทสากล ตามแนวคิดของ Boyatzis เน้นการพัฒนาสมรรถนะทางอารมณ์และสังคมอย่างเป็นระบบ มีการใช้เครื่องมือประเมินและพัฒนาสมรรถนะที่หลากหลาย เช่น การใช้ Emotional Intelligence Assessment การฝึก Mindfulness เพื่อการจัดการความเครียด และการใช้ Coaching เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำ

ตามแนวคิดของ Dave Ulrich พบความแตกต่างในการพัฒนาสมรรถนะ ดังนี้ ในบริบทไทย สมรรถนะหลักเน้นความซื่อสัตย์และการทำงานตามสายบังคับบัญชา สมรรถนะด้านการจัดการเน้นการทำงานตามระบบและขั้นตอน และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ที่เน้นความถูกต้องตามระเบียบ ในขณะที่บริบทสากลให้ความสำคัญกับสมรรถนะหลักด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สมรรถนะด้านการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ที่เน้นนวัตกรรมในการทำงาน

จากการศึกษาของ Newell-Jones & Lord และ Duncan แสดงให้เห็นว่า เลขานุการในสถาบันอุดมศึกษาสากลต้องพัฒนาสมรรถนะที่ซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะด้านการจัดการข้อมูลเชิงกลยุทธ์และการสนับสนุนการตัดสินใจ ในขณะที่บริบทไทยยังให้ความสำคัญกับการจัดการงานประจำและการประสานงานเป็นหลัก

การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีซึ่งเป็นความท้าทายร่วมกันทั้งสองบริบท แต่มีความแตกต่างในวิธีการพัฒนา โดยบริบทไทยมักเน้นการฝึกอบรมทักษะการใช้งานเฉพาะด้าน ในขณะที่บริบทสากลเน้นการพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่

ความเข้าใจในความแตกต่างเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพ โดยสถาบันอุดมศึกษาไทยสามารถนำจุดแข็งของทั้งสองบริบทมาบูรณาการ เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทองค์กรและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1.1 ระดับนโยบายและองค์กร สถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดนโยบายและแผนการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ที่สอดคล้องกับความต้องการและศักยภาพของเลขานุการแต่ละคน มีการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี การสื่อสารภาษาอังกฤษและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม รวมถึงการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม โปร่งใส และสะท้อนถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงาน

1.2 ระดับการปฏิบัติและการพัฒนา ควรมีการจัดทำคู่มือสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพที่ครอบคลุมทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะด้านการจัดการ และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน จัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นการพัฒนาทักษะที่จำเป็น เช่น การจัดการความเครียดและอารมณ์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์และแพลตฟอร์มการเรียนรู้ดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาตามความสะดวก จัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถอดบทเรียนจากประสบการณ์การทำงาน เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน

1.3 ระดับบุคคลและการพัฒนาตนเอง เลขานุการควรมีการวางแผนการพัฒนาตนเอง การฝึกฝนทักษะการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเองและการฝึกปฏิบัติจริง สร้างนิสัยการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านการอ่าน การสังเกต และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น พัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหาผ่านการฝึกปฏิบัติและการเรียนรู้จากประสบการณ์ รวมถึงการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และจิตบริการ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับผู้บริหารและเลขานุการ

2.1 สำหรับผู้บริหาร ควรเริ่มจากการประเมินสมรรถนะปัจจุบันของเลขานุการในทุกด้าน ทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เพื่อนำมาจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลที่สอดคล้องกับความต้องการและศักยภาพ กำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว พร้อมทั้งจัดสรรโอกาสในการพัฒนาผ่านการอบรมในหลักสูตรที่จำเป็น เช่น การบริหารสำนักงานยุคใหม่ การจัดการข้อมูลเชิงกลยุทธ์ และการพัฒนาบุคลิกภาพเชิงวิชาชีพ

2.2 สำหรับเลขานุการ ควรเริ่มจากการประเมินตนเองอย่างตรงไปตรงมา วิเคราะห์จุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนา วางแผนการพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น การจัดการสำนักงาน การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ ควรฝึกฝนทักษะใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอผ่านการเรียนรู้ออนไลน์ และการปฏิบัติงานจริง พร้อมทั้งจัดบันทึกประสบการณ์และบทเรียนจากการทำงานเพื่อนำมาพัฒนาตนเอง

บทสรุป

ความเป็นมืออาชีพในงานและความรับผิดชอบต่อเลขานุการถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีพันธกิจครอบคลุมทั้งการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การปรับเปลี่ยนบทบาทของเลขานุการจากงานธุรการทั่วไปสู่การเป็นผู้สนับสนุนเชิงกลยุทธ์แสดงให้เห็นถึงวิวัฒนาการของวิชาชีพที่ต้องตอบสนองต่อความท้าทายในศตวรรษที่ 21 ความเป็นมืออาชีพดังกล่าวประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญและต้องบูรณาการร่วมกัน ได้แก่ ความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ต้องเข้าใจกฎระเบียบและประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา ทักษะการปฏิบัติงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ การยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพที่เน้นความซื่อสัตย์และการรักษาความลับ ตลอดจนการมีทัศนคติและพฤติกรรมเชิงวิชาชีพที่สะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมและจิตบริการ การพัฒนาความเป็นมืออาชีพในงานเลขานุการจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และสร้างความสำเร็จในการแข่งขันท่ามกลางพลวัตทางเทคโนโลยีและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

การพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพสำหรับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงบริบทการเปลี่ยนแปลงของโลกการศึกษาและเทคโนโลยี การพัฒนาต้องครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็น เพื่อให้เลขานุการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการขับเคลื่อนพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา

แม้ว่าแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะจะมีความชัดเจนและเป็นระบบ แต่การนำไปปฏิบัติจริงยังมีความท้าทายหลายประการ ทั้งในด้านการพัฒนาคุณลักษณะเชิงลึก การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และการทำงานในบริบทข้ามวัฒนธรรม การพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพจึงต้องอาศัยความยืดหยุ่นและการปรับตัวให้เข้ากับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาทักษะที่จำเป็นเร่งด่วนกับการพัฒนาคุณลักษณะเชิงลึกที่ต้องใช้เวลา ทั้งนี้ เพื่อให้เลขานุการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเติบโตในวิชาชีพได้

ความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาสมรรถนะเลขานุการมืออาชีพ ตามแนวคิดที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สอดคล้องกับอุปสรรคและปัญหาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเลขานุการ ดังนี้ (สมพิศ สิงห์สัตย์, 2566) การพัฒนาสมรรถนะ

เลขานุการมีอาชีพในปัจจุบันกำลังเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคที่ทำทลายหลายประการ โดยเฉพาะในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ความละเอียดรอบคอบซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญของเลขานุการกลับเป็นจุดอ่อนที่พบได้บ่อย โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความเร่งด่วน เลขานุการมักเกิดความผิดพลาดในการทำงาน ขาดการตรวจทานอย่างถี่ถ้วน ส่งผลให้งานขาดคุณภาพและไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ในด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานยุคปัจจุบัน กลับพบว่าเลขานุการจำนวนมากยังมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ไม่สามารถใช้โปรแกรมสำนักงานได้อย่างคล่องแคล่ว การจัดการข้อมูลและการสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่งผลให้การทำงานล่าช้าและไม่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ทันทั่วทั้งที่

คุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตซึ่งเป็นคุณธรรมพื้นฐานที่สำคัญ การขาดความซื่อสัตย์ไม่เพียงแต่ทำลายความน่าเชื่อถือของตัวเอง แต่ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย นอกจากนี้ การขาดความมั่นใจในตนเองและความกระตือรือร้นในการทำงานก็เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาตนเองและการเติบโตในวิชาชีพ

การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กลับพบว่าเลขานุการส่วนใหญ่ยังคงยึดติดกับการทำงานแบบเดิม ทำงานตามคำสั่งโดยขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่กล้าที่จะเสนอความคิดเห็นหรือแนวทางใหม่ๆ ในการพัฒนางาน ทำให้องค์กรพลาดโอกาสในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

ทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของงานเลขานุการก็ยังเป็นจุดอ่อนที่สำคัญ โดยเฉพาะในยุคที่การทำงานต้องอาศัยการประสานงานกับผู้คนที่หลากหลาย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การขาดทักษะในการสื่อสารทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาทำให้การประสานงานไม่ราบรื่น เกิดความเข้าใจผิดและความขัดแย้งในการทำงาน

ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงก็เป็นอีกหนึ่งความท้าทายที่สำคัญ เลขานุการหลายคนยังไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยี รูปแบบการทำงาน และความคาดหวังจากองค์กร ทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

ปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ผ่านการพัฒนาทักษะการสร้างทัศนคติที่ดี และการเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ จากข้อมูลดังกล่าวที่ได้แสดงถึงสมรรถนะหลักสมรรถนะรองของเลขานุการในสถาบันอุดมศึกษาจะสามารถช่วยให้เลขานุการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนสถาบันอุดมศึกษาสู่ความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- ราชกิจจานุเบกษา. (2562). พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562. เล่ม 136 ตอนที่ 57 วันที่ 1 พฤษภาคม 2562 หน้า 55-61.
- วิไลวรรณ หาดดี. (2566). การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารในองค์กรของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยในยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และมหาวิทยาลัยของรัฐ. *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา*, 35(126), 32-44.
- สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์, พิภู ผ่องสุวรรณ, จักษ์ จิตตธรรม และสุขุม เฉลยทรัพย์. (2565). กลยุทธ์การตลาดบริการของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 9(1), 256-277.
- สมพิศ สิงห์สัตย์. (2566). การศึกษาสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเลขานุการในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *Journal of Administration and Development Pitchayabundit College*, 6(2), 54-68.

สำนักงาน ก.พ. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2567). **แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566-2570.**

กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.

สมศักดิ์ เจริญพันธุ์, วรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์ และพัชรา พุ่มพชาติ. (2565). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงาน

เลขานุการยุคใหม่: กรณีศึกษาสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. **วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ, 18(1), 45-60.**

Reference

Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. **Journal of Management Development, 27(1), 5-12.**

Duncan, M. (2011). The changing role of executive assistants in higher education: A survey of UK universities. **Journal of Higher Education Management, 26(2), 45-62.**

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. **American Psychologist, 28(1), 1-14.**

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). **Competence at work: Models for superior performance.** New York: John Wiley & Sons.

Ulrich, D. (1995). **Human resource champions: The next agenda for adding value and delivering results.** Boston, MA: Harvard Business School Press.

Newell-Jones, K., & Lord, M. (2008). A learning and teaching framework for transformative professional development in higher education. **International Journal for Academic Development, 13(2), 111-123.**

คณะผู้เขียน

กัญยามาศ ช่วยสมบูรณ์

กองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

e-mail: kanyamas_cho@dusit.ac.th

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

e-mail: sirote_pho@dusit.ac.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภศิริ บุญประเวศ

หลักสูตรภาษาและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

e-mail: supasiri_boo@dusit.ac.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิณัฐ สกุลหอม

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

e-mail: venus_sku@dusit.ac.th