

**การพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**

Personnel Potential Development in Secretarial Position at Savannakhet Teacher Training College in

Lao People's Democratic Republic

ປາດຄະຫນາ ກຸລາວງ*

ຜູ້ຊ່ວຍສາດສະຕາຈາຈາຍ໌ ດຣ.ເພລິນທິສ ຫຣຸນມຸຣັດນ໌**

ດຣ.ຣະກິພຣຣຸນ ຮ້ອຍທິລາ***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2) หาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และ 3) ติดตามผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 54 คน ประกอบด้วย กลุ่มผู้ร่วมวิจัย ซึ่งเป็นผู้วิจัยและทีมงานเลขานุการในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต ปี ค.ศ. 2017 จำนวน 11 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นหัวหน้าแผนกจาก 10 แผนก และหัวหน้าหน่วยงานจำนวน 43 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นการวางแผน ขั้นการปฏิบัติการ ขั้นการสังเกตการณ์ และขั้นการสะท้อนกลับ โดยดำเนินการ 2 วนรอบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการ แบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบสังเกตแบบสัมภาษณ์แบบบันทึกการนิเทศภายใน แบบประเมินผล แบบประเมินความพึงพอใจ และแบบบันทึกการประชุม แนวทางการพัฒนา ได้แก่ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน และการนิเทศภายใน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความก้าวหน้า

ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพและปัญหาด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า

1.1 สภาพในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ปัญหาในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มผู้ร่วมวิจัยดำเนินการตามแนวทางการพัฒนา 3 แนวทาง คือ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน และการนิเทศภายใน

3. ผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีส่วนช่วยให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัย มีความรู้ ความเข้าใจ

คำสำคัญ : การพัฒนาศักยภาพ, เลขานุการ

*ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

**อาจารย์ประจำสาขาวิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

***ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1

เกี่ยวกับงานเลขานุการเพิ่มขึ้นผลการศึกษาดูงาน พบว่า กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพมีความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการเป็นอย่างมาก เพราะได้รับความรู้ด้านการเสริมสร้างบุคลิกภาพ เทคนิคการสื่อสาร และแนวทางในการดำเนินงานวิชาการของเลขานุการ รวมถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการด้านต่างๆ ทำให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ มีความรู้ เทคนิค วิธีการที่จะทำให้การดำเนินงานเลขานุการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผลการนิเทศภายใน พบว่า หลังการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพทั้ง 10 คน มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับงานเลขานุการ มากยิ่งขึ้น สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ในครั้งนี้ ทำให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเลขานุการเป็นอย่างมาก

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to investigate conditions and problems on secretarial operations at Savannakhet Teacher Training College in the Lao People's Democratic Republic, 2) to establish the guidelines for developing secretarial personnel, and 3) to follow up the potential development of secretarial personnel. The target group involved 54 participants including the researcher and ten co-researchers working in secretarial positions at Savannakhet Teacher Training College. The 43 informants included 10 Heads of Departments and 43 Unit Heads. This action research employed the two spirals of four phases of planning, action, observation, and reflection. The instruments used in this research were a handbook for secretaries, a questionnaire, a test, an observation form, an interview form, an internal supervision form, an evaluation form, a satisfaction assessment form and meeting records. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and the percentage point progress.

The findings were as follows:

1. The conditions and problems on the potential development of secretarial personnel at Savannakhet Teacher Training College in the Lao People's Democratic Republic revealed that:
 - 1.1 In terms of conditions, secretarial operations as a whole were at a moderate level.
 - 1.2 The problems on secretarial operations as a whole were at a high level.
2. The proposed guidelines for potential development of secretarial personnel involved three means:
 - 1) a training workshop, 2) a study tour, and 3) an internal supervision.
3. The effects after the intervention found that:
 - 3.1 After the training workshop, the co-researchers gained better knowledge and understanding on secretarial work of 42 percent.
 - 3.2 After the study tour concerning personality enhancement, communication techniques, the guidelines for secretarial operations, and secretarial task performances, the ten co-researchers obtained better

understanding on self and professional performances and knowledge on techniques and approaches to effective secretarial work at the highest level.

3.3 The results based on the internal supervision revealed that:

The ten co-researchers gained better knowledge, understanding and skills on secretarial work and were able to perform tasks effectively. This can be concluded that the action research for potential development of secretarial personnel at Savannakhet Teacher Training College in the Lao People's Democratic Republic, helped co-researchers improve individual potential secretarial work effectively. As a result, all parties concerned satisfied with the performance of the secretarial personnel.

Keywords : Personnel potential development, Secretarial Position.

กุ่มิหล้ง

การดำเนินการบริหารจัดการในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต ล้วนอาศัยบุคคลที่ทำงานด้านเลขานุการคอยช่วยเหลือในการให้ข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงถือได้ว่า หน้าที่เลขานุการมีบทบาทที่สำคัญอย่างมาก ในการทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น โดยบทบาทมุ่งที่การให้การสนับสนุนต่อผู้บริหาร และผู้ร่วมงาน เพื่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ต้องเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงานสูง พัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องและนำจุดเด่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เลขานุการจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงทักษะใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อก้าวสู่การเป็นหัวหน้าสำนักงานหรือผู้ช่วยผู้บริหารมืออาชีพที่ประสบความสำเร็จ ก้าวทันยุคสมัย (พงษ์ใส ถาวรจักร์, 2553, หน้า 1-2) แต่ในสภาพปัจจุบันพบว่า ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต ไม่ได้จบด้านนี้โดยตรง (วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต, 2015, หน้า 7) จึงเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการดำเนินงานในด้านเลขานุการ เนื่องจากบุคลากรขาดความชำนาญและรอบรู้ในขอบข่ายงานของตน ส่งผลให้การดำเนินงานต่างๆ ขาดความราบรื่น คล่องตัว ทำให้เกิดผลกระทบต่างๆ ต่อองค์กรตามมา (วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต, 2016, หน้า 55)

วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นสถาบันในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการและกีฬา เป็นองค์กรหลักที่มีหน้าที่ในการประสาน ส่งเสริมและสนับสนุน การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ มีศักยภาพ สามารถแข่งขันในระดับสากล เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้การศึกษา เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ มีระบบการบริหารงานคือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ฝ่ายวิชาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักศึกษา รองผู้อำนวยการฝ่ายวัดผลประเมินผล และพัฒนาครู โดยมีจำนวน 10 แผนก ที่ใช้ในการดำเนินงาน ได้แก่ แผนกการบริหารการเงิน แผนกการจัดตั้งพนักงาน แผนกการส่งเสริมวิชาการ แผนกกิจการนักศึกษา แผนกการพัฒนาครู แผนกการวัดและประเมินผล แผนกภาษาต่างประเทศ แผนกวิทยาศาสตร์สังคม แผนกวิทยาศาสตร์ธรรมชาติและแผนกอนุบาล-ประถม มีพนักงาน ครูอาจารย์ทั้งหมด 212 คน และมีนักศึกษาทั้งหมด 2,625 คน (วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต, 2017, หน้า 48)

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นอาจารย์ และทำหน้าที่เกี่ยวกับงานเลขานุการในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต จึงต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ให้ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการได้แนวทางในการพัฒนาตนเองและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ มีภาพลักษณ์ที่ดีสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้บังคับบัญชา และผู้ที่มาติดต่อประสานงาน อันจะส่งผลให้การบริหารจัดการในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

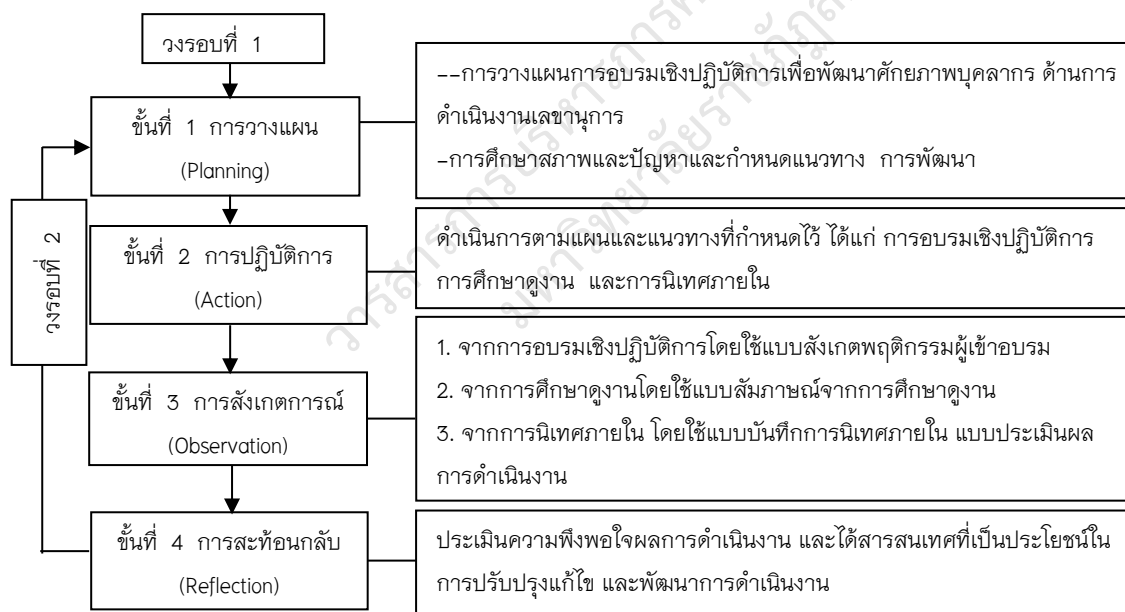
คำถามการวิจัย

1. สภาพและปัญหาการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นอย่างไร
2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีอะไรบ้าง
3. ผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. เพื่อติดตามผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มเป้าหมายและวิธีการได้มาดังนี้กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 11 คน ซึ่งเป็นผู้วิจัย จำนวน 1 คน และกลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ โดยเป็นทีมงานเลขานุการในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต ปี ค.ศ. 2017

จำนวน 10 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 43 คน ซึ่งเป็นหัวหน้าแผนกจำนวน 10 คน และหัวหน้าหน่วยงานจำนวน 33 คน
 วิทยากร จำนวน 2 คน และผู้นิเทศ จำนวน 2 คน คือ รองผู้อำนวยการวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐ
 ประชาธิปไตยประชาชนลาว และรองหัวหน้าแผนกบริหารการเงิน วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐ
 ประชาธิปไตยประชาชนลาว

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติการ ได้แก่ เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วย คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการ และแบบทดสอบก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการสะท้อนกลับ ได้แก่ แบบสอบถาม สภาพ ปัญหาการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต แบบสังเกตพฤติกรรม แบบสังเกตระหว่างการศึกษาดูงาน แบบสัมภาษณ์การศึกษาดูงาน แบบบันทึกการนิเทศภายใน แบบประเมินผลการดำเนินงาน แบบประเมินความพึงพอใจ และแบบบันทึกการประชุม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวางแผน (Planning) เป็นการศึกษาสภาพ ปัญหาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่ง เลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบบันทึกการประชุม และแบบสอบถามสภาพ/ปัญหา
2. การปฏิบัติการ (Action) เป็นขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่ง เลขานุการ โดยรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ แบบทดสอบ คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการ แบบสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าร่วม อบรม และแบบสังเกตระหว่างการศึกษาดูงาน
3. การสังเกตการณ์ (Observation) เป็นขั้นตอนสังเกตการณ์ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ของครู นักเรียน โดยรวบรวมข้อมูลจาก แบบบันทึกการนิเทศภายใน แบบประเมินผลการดำเนินงาน และแบบบันทึกการประชุมเพื่อ การสะท้อนกลับ
4. การสะท้อนกลับ (Reflection) เป็นขั้นตอนการประเมิน ตรวจสอบกระบวนการ โดยรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ และแบบบันทึกการประชุม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพื้นฐานคือสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความก้าวหน้า(บุญชม ศรีสะอาด, 2549, หน้า 59 – 112)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลศึกษาสภาพและปัญหาด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสภาพการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งส่งผลให้เกิด ปัญหาสำคัญที่อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมาก
2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครู สะหวันนะเขต สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มผู้ร่วมวิจัยดำเนินการตามแนวทางการพัฒนา 3 แนวทาง ได้แก่ การอบรมเชิง ปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน และนิเทศภายใน

3. ผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ จากการสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ผลการศึกษาดูงาน จากการสัมภาษณ์หลังการศึกษาดูงาน พบว่า กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพมีความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการเป็นอย่างดี ผลการนิเทศภายใน จากการประเมินผลการดำเนินงาน พบว่า มีผลการดำเนินงานด้านงานเลขานุการ ทั้งโดยรวมและรายได้ออยู่ในระดับ มาก ขึ้นไป และผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ในครั้งนี้ ทำให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเลขานุการเป็นอย่างดี

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลศึกษาสภาพและปัญหาด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า

1.1 สภาพในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านคุณสมบัติส่วนตัว มีสภาพการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านการสื่อสาร มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรใช้ช่องทางสื่อสารติดต่องานเพียงทางวาจาและทางโทรศัพท์ และใช้ภาษาอย่างไม่เป็นทางการในการสื่อสาร อันดับที่ 2 ด้านงานวิชาการ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ตรงกับสายงานเลขานุการ ความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ใช้เวลาในการทำงานแต่ละอย่างค่อนข้างมาก และอันดับที่ 3 ด้านบุคลิกภาพ มีสภาพ การดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรยังไม่ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ เท่าที่ควร ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียังมีน้อย ขาดรอยยิ้มในการทำงาน มาทำงานค่อนข้างสาย และมีการลาภิกหรือลาป่วยอยู่บ่อยครั้ง ตามลำดับ ส่วนด้านงานในหน้าที่เลขานุการ มีสภาพการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 งานสร้างภาพพจน์ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ขาดความชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน ขาดการศึกษาค้นคว้า เพื่อนำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และไม่ทันต่อเหตุการณ์มีข้อมูลที่จำเป็นมากนัก อันดับที่ 2 งานประจำ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากร ยังจัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชาไม่ชัดเจน ขาดการออกแบบ และจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ ด้วยตนเอง ยังต้องอาศัยคำแนะนำจากผู้อื่นอยู่เสมอในการรวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน อันดับที่ 3 งานส่วนตัวของผู้บังคับ บัญชา มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรยังต้องมีการกำกับดูแลการจัดการเกี่ยวกับการเงินตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายจากผู้อื่นอยู่เสมอ และอันดับที่ 4 งานอำนวยความสะดวก มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยบางครั้งบุคลากรมีความผิดพลาดในการจัดการเกี่ยวกับการนัดหมายของผู้บังคับบัญชา การต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชาจะต้องคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับภารกิจต่างๆ และไม่มีข้อเสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น ตามลำดับที่เป็นเช่นนี้ สืบเนื่องมาจาก บุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขตส่วนใหญ่ ไม่ได้จบด้านนี้โดยตรง ซึ่งผู้ที่จบด้านนี้โดยตรงมีจำนวนเพียง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของบุคลากรทำหน้าที่เลขานุการ (วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต, 2015, หน้า 7) จึงเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการดำเนินงานในด้านเลขานุการ เนื่องจากบุคลากรขาด

ความชำนาญและรอบรู้ในขอบข่ายงานของตน ส่งผลให้การดำเนินงานต่างๆ ขาดความราบรื่น คล่องตัว บุคลากรส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายเลขานุการ ขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน จึงแสดงบทบาทและปฏิบัติหน้าที่ของตน เพียงบางส่วน ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ จึงไม่ครอบคลุมกับขอบข่ายงาน ส่งผลให้การบริหารจัดการในองค์กร เกิดความติดขัด ล่าช้าและภาระงานไม่เรียบร้อยสมบูรณ์

1.2 ปัญหาในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณสมบัติส่วนตัว มีปัญหาการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านบุคลิกภาพ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการ ยังขาดความเป็นนักคิด จึงไม่ค่อยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสะอาด ถูกต้อง ตรงต่อเวลายังมีน้อย ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่สามารถแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความจำไม่ดี ไม่ชอบการสังเกต ขาดมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี การดูแลสุขภาพยังไม่ดีเท่าที่ควร ขาดปฏิภาณไหวพริบ สมานี ความละเอียดรอบคอบ และขาดความมีบุคลิกภาพที่ดี อันดับที่ 2 ด้านงานวิชาการ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการ มีความรับผิดชอบอยู่ในระดับน้อย ขาดความรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงไม่สามารถบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอันดับที่ 3 ด้านการสื่อสาร มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการ ยังขาดทักษะการสื่อสาร ไม่สามารถใช้ช่องทางสื่อสารติดต่องานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงขาดความคล่องแคล่วในด้านการใช้ภาษา ด้านงานอำนวยความสะดวก บุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการ ไม่สามารถทำหน้าที่คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากรณีผู้บังคับบัญชา มีข้อขัดแย้ง การต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชายังไม่ดีพอ การจัดการเกี่ยวกับการนัดหมายยังผิดพลาดอยู่มาก และไม่คอยเสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็นตามลำดับ ส่วนด้านงานในหน้าที่เลขานุการ มีปัญหาในการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 งานอำนวยความสะดวก มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 งานสร้างภาพพจน์ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการ ขาดการศึกษาค้นคว้า นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้ข้อมูลข่าวสารไม่ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน ข้อมูลที่จำเป็นล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ และไม่อุทิศตน อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย อันดับที่ 3 งานประจำ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดย บุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการ ยังไม่สามารถรวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงานได้ ไม่สามารถจัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชาได้สมบูรณ์ และการออกแบบ และจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ ยังต้องอาศัยคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่และอันดับที่ 4 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชามีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยบุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการ ไม่สามารถดูแลจัดการเกี่ยวกับการเงินตามผู้บังคับบัญชามอบหมายได้ ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้สืบเนื่องมาจาก บุคลากรส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายเลขานุการ ขาดความตระหนักในคุณสมบัติทั่วไปของเลขานุการบางข้อ ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่างๆ ต่อองค์กรตามมา เช่น ความสามารถในการใช้ภาษาสื่อสาร การมีบุคลิกภาพและอุปนิสัยที่ดี รู้จักกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน การมีความรับผิดชอบงาน ความอดทนในการทำงานภายในสภาพกดดัน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร ความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร รวมถึงการเป็นผู้อุทิศเวลาให้แก่การทำงาน เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่สำคัญ ที่ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการต้องตระหนัก เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมนัย ชารมาลัย (2552, หน้า 85-87) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบงานธุรการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3 พบว่า

การดำเนินงานธุรการของกลุ่มโดยเฉพาะในส่วนของงานสารบรรณ และงานประชาสัมพันธ์ ยังขาดระบบงานที่เหมาะสม ส่งผลให้งานเกิดความล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของจากรุชา รัชตสุภัก (2554, หน้า 184-187) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารงานสารบรรณโรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าระบบงานสารบรรณของโรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม ก่อนดำเนินการพัฒนาระบบงานมีผู้ปฏิบัติงานน้อย ทำงานไม่ทันเวลาที่กำหนด เพราะปริมาณงานมาก ด้านการลงทะเบียน ปัญหาในการอ่านลายมือมีการทำงานซ้ำซ้อน ระบบการทำงานไม่ชัดเจน ไม่สามารถลดเวลาในการทำงาน ลดการใช้วัสดุอุปกรณ์ การโต้ตอบหนังสือไม่ทันตามกำหนด และไม่มีการทำลายหนังสือ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิตา วิไลจิตต์ (2555, หน้า 123-125) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารงานสารบรรณโรงเรียนสัจจะวิทยาลัยวิทยา อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาพบว่า การดำเนินงานสารบรรณของโรงเรียนทั้ง 4 ด้าน คือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษา และการทำลายหนังสือไม่เป็นระบบระเบียบ ขาดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครู สะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มผู้ร่วมวิจัยดำเนินการตาม แนวทางการพัฒนา 3 แนวทาง คือ 1) การอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยดำเนินการในวันที่ 8 - 9 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 ณ ห้องประชุมวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต โดยมีหัวข้อที่วิทยากรให้ความรู้ คือ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว ประกอบด้วย บุคลิกภาพ การสื่อสาร และงานวิชาการ และด้านงานในหน้าที่เลขานุการ ประกอบด้วย งานประจำงานอำนวยความสะดวก งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา และงานสร้างภาพพจน์ โดยรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบ ทดสอบ (ก่อนและหลัง) การอบรมเชิงปฏิบัติการ และสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการของกลุ่มผู้เข้ารับการพัฒนา 2) การศึกษาดูงาน โดยดำเนินการในวันที่ 15 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ณ มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต และรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการศึกษาดูงานที่หน่วยงานต้นแบบ ณ มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต และการสัมภาษณ์ผลการศึกษาดูงาน ของกลุ่มผู้เข้ารับการพัฒนา และ 3) การนิเทศภายใน โดยได้ดำเนินงานจัดกิจกรรมตั้งแต่วันที่ 28 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2560 โดยมีผู้อำนวยการวิทยาลัยครูสะหวันนะเขตและรองผู้อำนวยการวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต เป็นผู้นิเทศภายใน และรวบรวมข้อมูลจากการนิเทศภายในตามปฏิทินการนิเทศภายในที่กำหนดไว้ และประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ศักดิ์ ไชยชมพู (2550, หน้า 21) ทำการศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า การนิเทศภายในมีความสำคัญสำหรับครูทุกคน เนื่องจาก การนิเทศภายในเป็น การจัดกิจกรรมที่มีลักษณะการทำงานร่วมกันของผู้บริหาร ผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศในโรงเรียนเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมด้านต่างๆ ให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของคมนัย ชารมาลย์ (2552, หน้า 85-87) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการกลุ่มบริหาร งานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจิตร เขต 3 พบว่า ใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน และการนิเทศ ปรากฏว่า ผลการพัฒนาในรอบที่ 1 ส่งผลให้การบริหารงานธุรการ ของกลุ่มงานบุคคลมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith (2012, p. 4128-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของครูเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรกับการรับรู้บรรยากาศในการสื่อสารในระดับชั้นต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อใดที่บรรยากาศของโรงเรียนมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้เกิดความเปิดเผยและคลายใจ วางใจของบุคคลในโรงเรียนนั้น ดังนั้นครูใหญ่สามารถเปิดโอกาสให้ครูได้มีการพูดคุยกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้-ประสบการณ์ มีส่วนร่วมใน การแลกเปลี่ยนทักษะทางเทคนิค และใช้การแก้ปัญหาแบบร่วมมือกัน เพื่อกำหนดวิธีการ ที่ดีที่สุดเพื่อช่วยเหลือให้นักเรียนประสบความสำเร็จทางวิชาการในระดับที่เหมาะสม

3. ผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาวพบว่า 1) ผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ จากการสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพให้ความร่วมมือ ความสนใจ และมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ได้รับความรู้จากการอบรมเป็นอย่างมาก และจากการทดสอบ ก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยค่าเฉลี่ยผลการทดสอบ หลังการอบรมเชิงปฏิบัติการเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 42.00 แสดงให้เห็นว่าแนวทางที่ใช้ในการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีส่วนช่วยให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัย มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานเลขานุการเพิ่มขึ้น 2) ผลการศึกษาดูงาน จากการสัมภาษณ์หลังการศึกษาดูงาน พบว่า กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพมีความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการเป็นอย่างมาก เพราะได้รับความรู้ด้านการเสริมสร้างบุคลิกภาพ เทคนิคการสื่อสาร และแนวทางในดำเนินงานวิชาการของเลขานุการ รวมถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการด้านต่างๆ ทำให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ มีความรู้เทคนิค วิธีการที่จะ ทำให้การดำเนินงานเลขานุการ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 3) ผลการนิเทศภายใน จากการประเมินผลการดำเนินงาน พบว่า มีผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ ทั้งโดยรวมและรายได้ อยู่ในระดับ มาก ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า หลังการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพทั้ง 10 คน มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับงาน เลขานุการ มากยิ่งขึ้น สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนา ศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้ หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ในครั้งนี้ ทำให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ สามารถพัฒนาตนเองได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเลขานุการเป็นอย่างมาก ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิตี อนุเคราะห์กุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง ในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐมีทัศนะต่อบทบาท ที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ด้านการเป็นผู้ ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา แสนสุข (2552, หน้า 123) ได้ศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการ ด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงาน อัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรอยู่ในระดับความจำเป็นมากที่สุด ส่วนด้านที่อยู่ในระดับความจำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้บริหาร ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านที่จำเป็น น้อยที่สุดตามทัศนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ได้แก่ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิตา วิไลจิตต์ (2555, หน้า 123-125) ได้ศึกษาการพัฒนา ระบบงาน สารบรรณโรงเรียนสัณฐานวิทยุ อำเภอกปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การพัฒนาระบบงานสารบรรณ โดยการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อศึกษาสภาพ ปัจจุบัน และปัญหาในระบบงานสารบรรณร่วมกัน และเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อนของระบบงานสารบรรณเดิม เพื่อ เป็นข้อมูลในการพัฒนา ทำการศึกษาเอกสารระเบียบงานสารบรรณ สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2526 และศึกษาดู งาน เพื่อหาข้อมูลประกอบ การออกแบบระบบงานสารบรรณใหม่ ผลการดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ได้ ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบงานสารบรรณไปในทิศทางที่ดีขึ้น มีระบบระเบียบตอบสนองความต้องการของ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้บริหารได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสภาพการดำเนินงานเลขานุการโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาสำคัญในการดำเนินงานเลขานุการ ที่อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมาก แสดงให้เห็นว่า ในการดำเนินงานเลขานุการจึงจำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการดำเนินงานเลขานุการเป็นอย่างมาก เพื่อจะทำให้งานเลขานุการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการ ในหน่วยงานต่างๆ อย่างเข้มงวด และจริงจัง เพื่อจะได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มาทำงานเลขานุการ อย่างแท้จริง

1.2 จากการวิจัยพบว่า แนวพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว คือ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน และการนิเทศภายใน แสดงให้เห็นว่า ในการดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ควรใช้วิธีการที่หลากหลายควบคู่กัน และให้เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้ปรับเปลี่ยน พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และส่งเสริมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรได้ในระยะเวลาที่กำหนด

1.3 จากการวิจัยพบว่า การพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถบรรลุผลได้ โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ แสดงให้เห็นว่า ในการดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ต้องอาศัยกระบวนการปฏิบัติอย่างมีระบบเพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติและวิเคราะห์วิจารณ์ผลการปฏิบัติ ร่วมกันอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ จึงจะสามารถพัฒนางานเลขานุการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย ครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการพัฒนาศักยภาพงานในแผนกอื่นๆ ทั้งในหน่วยงานเดิมและหน่วยงานอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการนำกระบวนการปฏิบัติ หรือเทคนิควิธีการอื่นๆ ที่หลากหลาย มาช่วยในการพัฒนา ศักยภาพงานในแต่ละแผนกอย่างเหมาะสม เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- คมณัย ชารมาลัย. (2552). *การพัฒนาระบบงานธุรการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จันทนา แสนสุข. (2552). *บทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จารุชา รัชตสุภักดิ์. (2554). *การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณรงค์ศักดิ์ โชยชมพู. (2550). *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2549). *สถิติทางการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- พงษ์ใส ถาวรจัตรี. (2553). *วิชาเลขานุการ*. สมุทรปราการ: วิทยาลัยสารพัดช่าง สมุทรปราการ.
- วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต. (2015). *แผนกลยุทธ์ วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต ปี 2015 – 2020*.
สระหว้านะเขต: วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต.
- _____. (2016). *รายงานการประเมินตนเอง ปี 2016*. สระหว้านะเขต: วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต.
- สาธิตา วิไลจิตต์. (2555). *การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนสัตยกุลเกษณวิทยา อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- องอาจ นัยพัฒน์. (2551). *การออกแบบการวิจัย : เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผสมผสานวิธีการ*.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิรดี อนุเคราะห์กุล. (2551). *บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหาร ตามทัศนะผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Bennett, Marianne B. (2010). "The Need for Shorthand by Secretaries with Implications for Instruction in Business Education," *Dissertation Abstracts International*. 45(8): 23–63; February.
- Crawford, Cheryle Saunders. (2008). "Critical Public Relations Tasks of Texas Public School Superintendents," *Dissertation Abstracts International*. 58(7): 2474–A; January.
- Dempsey, John Mark. (2009). "School Public Relations in Crisis Situations: The Perceptions of Newspaper Education Writers and School PR Directors," *Dissertation Abstracts International*. 57(1): 45–A; July.
- Smith, Clara Antoinette. (2012). "Teacher's Perceptions of Staff Development Activities," *Dissertation Abstracts International*. 62(12): 4128–A; June.