

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ยุคโลกาภิวัตน์ปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร โลกไร้พรมแดน เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การสร้างให้ประเทศมีศักยภาพสามารถแข่งขันในเวทีโลกได้อย่างยืนยาวและต่อเนื่อง ต้องพัฒนาคน และสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับประเทศต่างๆ ตลอดจนพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งสังคมสารสนเทศในปัจจุบัน ทวีความสำคัญและสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ตามการพัฒนาการของเทคโนโลยีขั้นสูง การบริหารธุรกิจมีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีการวินิจฉัยสั่งการ และการตัดสินใจด้วยสารสนเทศที่รวดเร็วถูกต้องและทันเหตุการณ์ การศึกษาจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคน ซึ่งการพัฒนาการศึกษาถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 5 ปี ครั้งที่ 8 (ค.ศ. 2016 – 2020) ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่ได้กำหนดการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ และถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานและในการแข่งขันกับนานาชาติ ซึ่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ถือเป็นเรื่องการลงทุนเพื่อการพัฒนาและเพิ่มสมรรถนะในระยะยาว และรัฐบาลได้กำหนดเป็นวาระแห่งชาติให้หลุดพ้นจากความด้อยพัฒนาในปี ค.ศ. 2020 อันทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนที่มีคนเป็นศูนย์กลางได้อย่างแท้จริง (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน, 2559, หน้า 4)

เนื่องจากสังคมของคนทำงานปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก กล่าวคือจะต้องมีความสามารถในการใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น รวมทั้งทักษะในการทำงานต่างๆ จึงทำให้บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพราะผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นผู้ช่วยผู้บริหารให้ปฏิบัติ

หน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถนับได้ว่า เลขานุการเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนในการผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยมีบทบาทในฐานะผู้ช่วยที่ใกล้ชิด ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร อีกทั้งยังเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารต่างมองเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่มีความรู้ความสามารถไว้ช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงานที่สำคัญในเรื่องต่างๆ เช่น การนัดหมายเวลากับผู้มาติดต่อ การเตรียมเอกสารการประชุม อีกทั้งต้องรู้จักรักษาความลับได้ดี มีไหวพริบ ปฏิภาณ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี (กรมสุขภาพจิต, 2558, หน้า 1) จากความสำคัญดังกล่าว การพัฒนาศักยภาพเลขานุการจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความรู้ความสามารถในดำเนินงานให้มีความชำนาญ คล่องแคล่ว ทำให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามความต้องการขององค์กร

ดังนั้นการพัฒนาบุคลากร จึงเป็นหัวใจหลักขององค์กร เนื่องจากทรัพยากรบุคลากรเป็นเรื่องที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรซึ่งทุกองค์กรมุ่งที่จะให้บุคลากรของตนมีความรู้ความสามารถและเต็มใจปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา การดำเนินงานขององค์กรจะประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภารกิจหน้าที่รับผิดชอบ ก็ขึ้นอยู่กับระดับคุณภาพของคน ซึ่งจะส่งผลไปถึงการพัฒนาศรษฐกิจและสังคม ให้มีความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและด้วยเห็นว่ามีมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดเพราะคนเป็นกลไกทำให้เกิดงาน งานที่มีคุณภาพต้องเกิดจากคนที่มีคุณภาพ เพราะจะเป็นผู้ที่นำเอาทรัพยากรด้านอื่นๆ ขององค์กร ที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรให้มากที่สุดทั้งยังเป็นผู้จัดการหรือดำเนินงานให้แก่องค์กร ในการที่จะแสวงหาทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นให้แก่องค์กรด้วย หากบุคลากรขาดประสิทธิภาพ ทรัพยากรต่างๆ เหล่านี้ ก็จะถูกนำไปใช้อย่างไร้ประสิทธิภาพ ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ เมื่อได้มีการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าทำงานแล้ว ก็มิได้หมายความว่า จะสามารถให้เข้าทำงานได้ทันทีเสมอไป จำเป็นต้องมีการอบรมแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้เข้าทำงานใหม่ (Orientation) ในบางกรณีอาจต้องมีการอบรมถึงวิธีการทำงาน (In-service training) ให้ด้วย ซึ่งการพัฒนาพนักงานมีหลายรูปแบบ เช่น การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การมอบหมายงาน การทำงานเป็นกลุ่มคณะ (Team building) การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาสายอาชีพ เป็นต้น (สมาน รังสิโยกฤษฎ์, 2553, หน้า 83)

วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นสถาบันในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการและกีฬา เป็นองค์กรหลักที่มีหน้าที่ในการประสาน ส่งเสริม และสนับสนุน การจัดการศึกษา ให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ มีศักยภาพ สามารถแข่งขันในระดับสากล เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้การศึกษา เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ มีระบบการบริหารงานคือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ฝ่ายวิชาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักศึกษา รองผู้อำนวยการฝ่ายวัดผลประเมินผล และพัฒนาครู โดยมีจำนวน 10 แผนก ที่ใช้ในการดำเนินงาน ได้แก่ แผนกการบริหารการเงิน แผนกการจัดตั้งพนักงาน แผนกการส่งเสริมวิชาการ แผนกกิจการนักศึกษา แผนกการพัฒนาครู แผนกการวัดและประเมินผล แผนกภาษาต่างประเทศ แผนกวิทยาศาสตร์ สังคม แผนกวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ และแผนกอนุบาล-ประถม มีพนักงาน ครูอาจารย์ทั้งหมด 212 คน และมีนักศึกษาทั้งหมด 2,625 คน (วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต, 2017, หน้า 48)

ซึ่งการดำเนินการบริหารจัดการในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต ล้วนอาศัยบุคคล ที่ทำงานด้านเลขานุการช่วยเหลือในการให้ข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ถ้าผู้รับผิดชอบในงานเลขานุการ เข้าใจบทบาท หน้าที่ของตนเป็นอย่างดี และสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะสามารถแบ่งเบาภาระของผู้บริหารไปได้มาก ดังนั้นจึงถือได้ว่า หน้าที่เลขานุการมีบทบาทที่สำคัญอย่างมาก ในการทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น โดยบทบาทมุ่งที่การให้การสนับสนุนต่อผู้บริหาร และผู้ร่วมงาน เพื่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ต้องเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงานสูง พัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องและนำจุดเด่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เลขานุการจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงทักษะใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาและเสริมสร้างประสิทธิภาพ ในการทำงาน เพื่อก้าวสู่การเป็นหัวหน้าสำนักงานหรือผู้ช่วยผู้บริหารมืออาชีพที่ประสบความสำเร็จ ก้าวทันยุคสมัย (ผ่องใส ถาวรจักร์, 2553, หน้า 1 – 2) แต่ในสภาพปัจจุบันจากข้อมูล แผนกกลยุทธ์ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต ปี 2015 – 2020 พบว่า ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต ไม่ได้จบด้านนี้โดยตรง ซึ่งผู้ที่จบด้านนี้โดยตรงมีจำนวนเพียง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของบุคลากรทำหน้าที่เลขานุการ (วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต, 2015, หน้า 7) จึงเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการดำเนินงานในด้านเลขานุการ เนื่องจากบุคลากรขาดความชำนาญและรอบรู้ในขอบข่ายงานของตน ส่งผลให้การดำเนินงานต่างๆ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต ขาดความราบรื่น

คล่องตัว โดยสภาพและปัญหาเกี่ยวกับงานฝ่ายเลขานุการ มีดังนี้ (วิทยาลัยครูสระหว้านนะ เขต, 2016, หน้า 55) 1) บุคลากรส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายเลขานุการ ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการ จึงแสดงบทบาทและปฏิบัติหน้าที่ของตน เพียงบางส่วน ซึ่งไม่ครอบคลุมกับขอบข่ายงาน ส่งผลให้การบริหารจัดการในองค์กร เกิดความติดขัด หล้าช้าและภาระงานไม่เรียบร้อยสมบูรณ์ 2) บุคลากรส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายเลขานุการ ยังขาดทักษะ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของตน หรือทำได้ไม่ดีพอ เช่น ในด้านการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกัน ความผิดพลาด การนัดหมาย และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมาย ให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า การติดต่อสอบถามงานทาง โทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต การบันทึกงานจากผู้บังคับบัญชา การร่างจดหมายโต้ตอบ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ การดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้ม เอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงาน การประชุม จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา รวมถึงการ เจรจาโต้ตอบและการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของ ผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้ปฏิบัติต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของทั้ง ผู้บังคับบัญชาและองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาคือข้อขัดแย้ง ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ 3) บุคลากรส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายเลขานุการ ขาดความตระหนักในคุณสมบัติทั่วไปของเลขานุการ บางข้อส่งผลให้เกิดผลกระทบต่างๆ ต่อองค์กรตามมา เช่น ความสามารถในการใช้ภาษา สื่อสาร การมีบุคลิกภาพและอุปนิสัยที่ดี รู้จักกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน การมีความรับผิดชอบงาน ความอดทนในการทำงานภายในสภาพ กัดดัน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร ความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชา และ องค์กร รวมถึงการเป็นผู้ถือเวลาให้แก่การทำงาน เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วน แล้วแต่สำคัญ ที่ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการต้องตระหนัก เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นอาจารย์ และทำหน้าที่เกี่ยวกับงาน เลขานุการในวิทยาลัยครูสระหว้านนะเขต จึงต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่ง เลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหาร ให้ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการได้แนวทางในการพัฒนาตนเอง และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ มีภาพลักษณ์ที่ดีสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้บังคับบัญชาและผู้ที่มาติดต่อประสานงาน อันจะส่งผลให้การบริหารจัดการ ในองค์กร มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## คำถามของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดปัญหาการวิจัยไว้ดังนี้

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

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาของการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

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

## ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญดังนี้

1. ได้ทราบสภาพและปัญหาด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครู สหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. ได้แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. ได้ทราบผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครู สหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วย

1.1 กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 11 คน ประกอบด้วย

1.1.1 ผู้วิจัย จำนวน 1 คน คือ ผู้วิจัย ซึ่งเป็นอาจารย์ วิทยาลัยครู สหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ปี ค.ศ. 2017

1.1.2 กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ทีมงานเลขานุการในวิทยาลัยครูสหวันนะเขต ปี ค.ศ. 2017 จำนวน 10 คน ได้มาจาก 10 แผนกของวิทยาลัยครูสหวันนะเขต

1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 43 คน ประกอบด้วย

1.2.1 หัวหน้าแผนก จำนวน 10 คน

1.2.2 หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 33 คน

1.3 วิทยากร จำนวน 2 คน ได้แก่

1.3.1 ผู้เชี่ยวชาญในการทำงานด้านเลขานุการ จากวิทยาลัยครู สหวันนะเขต

1.3.2 ผู้เชี่ยวชาญในการทำงานด้านเลขานุการ จากวิทยาลัยเทคนิค วิชาชีพ แขวงสหวันนะเขต

#### 1.4 ผู้นิเทศ จำนวน 2 คน ได้แก่

1.4.1 รองผู้อำนวยการวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

1.4.2 รองหัวหน้าแผนกบริหารการเงิน วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

## 2. ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในครั้งนี้ใช้กรอบเนื้อหาจากการสังเคราะห์การดำเนินงานเลขานุการ โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีของ นักวิชาการ สุภาณี เอาทองทิพย์ (2551, หน้า 14 – 33), กระทบแรงงาน (2554, หน้า 32 – 37), นนทนา เพ็ญผ่อง (2554, หน้า 4 – 7), สุธี ไชยวัตสุ (2555, หน้า 23 – 27), สำนักงานนายก แห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (2012, หน้า 2-5), ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2556, หน้า 8 – 32) และพรรณี ประเสริฐวงษ์ (2556, หน้า 47 – 53) โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ จำนวน 2 องค์กรประกอบ คือ

### 1. คุณสมบัติส่วนตัว ประกอบด้วย

- 1.1 บุคลิกภาพ
- 1.2 การสื่อสาร
- 1.3 งานวิชาการ

### 2. งานในหน้าที่เลขานุการ ประกอบด้วย

- 2.1 งานประจำ
- 2.2 งานอำนวยความสะดวก
- 2.3 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา
- 2.4 งานสร้างภาพพจน์

แนวทางการพัฒนาที่ใช้ในการวิจัยการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการพัฒนา

3 แนวทาง คือ

1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ
2. การศึกษาดูงาน
3. การนิเทศภายใน

### 3. ขอบเขตด้านระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวคิดของ Kemmis and Mc Taggart (องอาจ นัยพัฒน์, 2551, หน้า 301 – 303) ได้ให้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยดำเนินการ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติการ (Action) การสังเกตการณ์ (Observation) และการสะท้อนกลับ (Reflection)

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

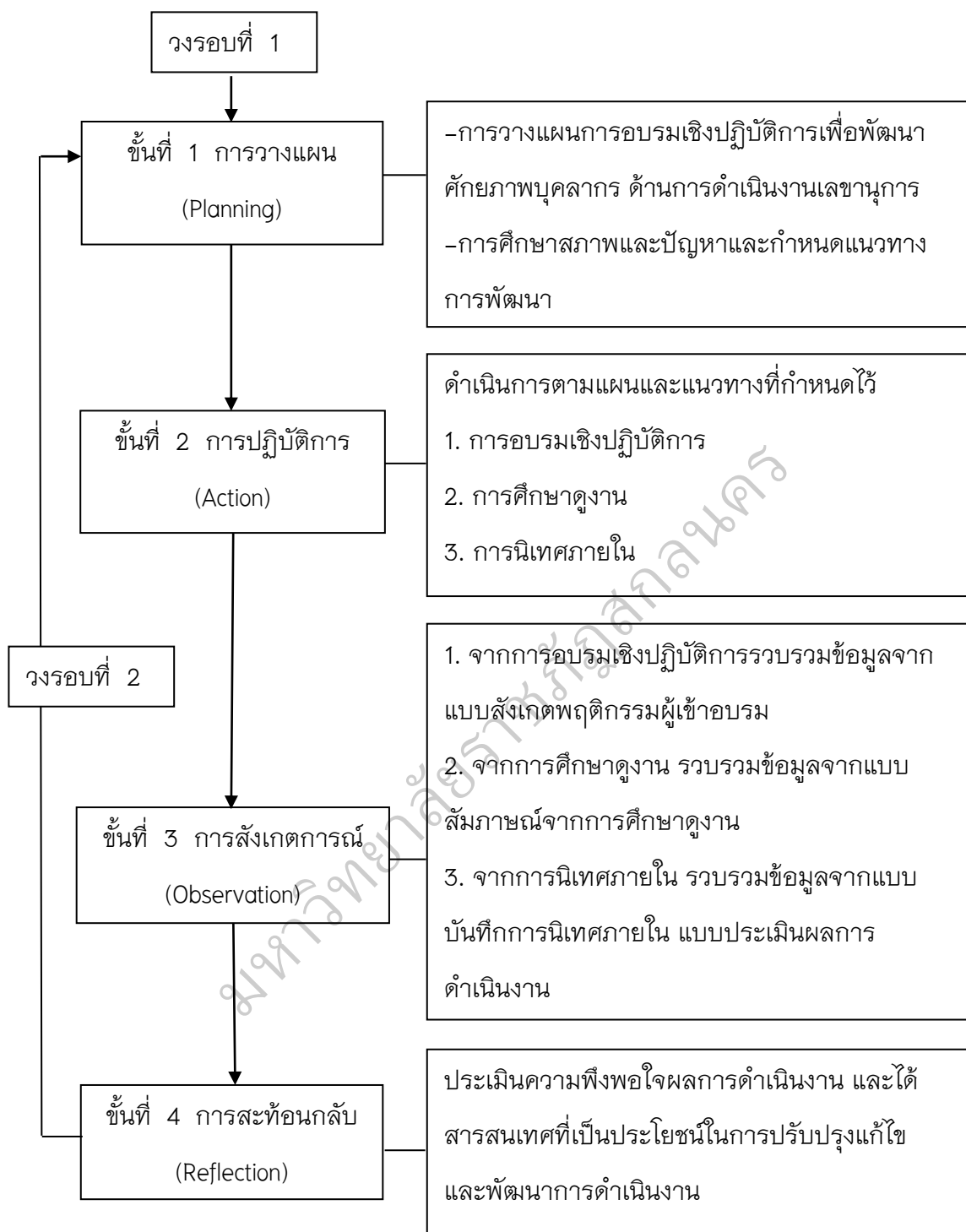
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ในวงรอบที่ 1 ตั้งแต่วันที่ 1 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2560

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ในวงรอบที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 2 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 30 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่ง เลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้ หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวคิดของ Kemmis and McTaggart (องอาจ นัยพัฒน์, 2551, หน้า 301 – 303) ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติการ การสังเกตการณ์ และการสะท้อนกลับ ดังภาพประกอบ 1





ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## นียมคัพทเจพา

ความหมายของคัพทที่ใช้ในการวิจัยเพื่อพัฒนาคัพทภาพบุคคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้กำหนดนียมคัพทเฉพาะไว้ดังนี้

1. บุคคลากรในตำแหน่งเลขานุการ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกพร้อมประสานงานและติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ทั้งยังทำภารกิจต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานต่างๆ ขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว โดยมีองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน ดังนี้

### 1.1 คุณสมบัติส่วนตัว ประกอบด้วย

1.1.1 บุคลิกภาพ หมายถึง การมีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มารยาทดี ดูแลสุขภาพ และฝึกตนให้มีจิตใจดี มีความซื่อสัตย์ ไวใจได้ มีไหวพริบ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความสะอาด ถูกต้อง ตรงต่อเวลา มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความคิดริเริ่ม มีความจำดี ช่างสังเกต มีสมาธิดี มีความละเอียดรอบคอบ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม และปรับตัวเก่ง

1.1.2 การสื่อสาร หมายถึง การส่งข้อมูลระหว่างที่มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีทักษะ การสื่อสาร มีความสามารถในการใช้ภาษาและโทรศัพท์ติดต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.3 งานวิชาการ หมายถึง การมีความรับผิดชอบสูง บริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรอบรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานที่เกี่ยวข้อง เป็นนักคิด มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

### 1.2 งานในหน้าที่เลขานุการ ประกอบด้วย

1.2.1 งานประจำ หมายถึง การรับคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าออก ร่าง พิมพ์หนังสือโต้ตอบ เก็บและคัดแยกประเภทเอกสาร รวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา งานประชุม และออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ

1.2.2 งานอำนวยความสะดวก หมายถึง การต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากรณีผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย เตรียมการเดินทางให้ผู้บังคับบัญชา ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น ดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน ดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน และดูแลความเรียบร้อย ขณะปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่

1.2.3 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การเตือนความจำเนื่องในโอกาสต่างๆ ปฏิบัติตามงานที่ผู้บังคับบัญชาร้องขอ ดูแลจัดการเกี่ยวกับการเงินตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บังคับบัญชาให้พร้อม

1.2.4 งานสร้างภาพพจน์ หมายถึง การทำงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีเชิงบวกของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย การต้อนรับ การสร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน พฤติกรรมที่ดี และเหมาะสมของเลขานุการ ทันท่วงทีเหตุการณ์มีข้อมูลที่จำเป็น เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของผู้บังคับบัญชา ศึกษาค้นคว้า นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และอุทิศตน อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

2. สภาพการบริหารงานฝ่ายเลขานุการ หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันเกี่ยวกับการบริหารงานฝ่ายเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

3. ปัญหาการบริหารงานฝ่ายเลขานุการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการการบริหารงานฝ่ายเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่ ขาดความรู้ ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของงานเลขานุการ ขาดทักษะ เทคนิควิธี ในการทำงานเลขานุการ และขาดคุณสมบัติของเลขานุการที่ดี

4. แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการดำเนินงานเลขานุการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรฝ่ายเลขานุการ มีศักยภาพในการทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ โดยที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารทุกคน ได้มีส่วนร่วมในการวางแผน มีส่วนร่วมในการปฏิบัติทุกขั้นตอน รวมทั้งการสรุปผลการปฏิบัติ โดยใช้แนวทางการ 3 แนวทาง ได้แก่

4.1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ หมายถึง การจัดการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้วยความสมัครใจ และเชิญวิทยากร มาถ่ายทอดความรู้ แบ่งปันประสบการณ์และฝึกปฏิบัติจริง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานเลขานุการ รู้จักบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการ งานของเลขานุการ และมีคุณสมบัติของเลขานุการที่ดี

4.2 การศึกษาดูงาน หมายถึง การพาบุคลากรไปศึกษาดูงานในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ที่ปฏิบัติงานดีเด่นด้านการดำเนินงานเลขานุการ คือ มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต เพื่อให้บุคลากรกลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต เกิดวิสัยทัศน์ แนวคิดที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนางาน ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเลขานุการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4.3 การนิเทศภายใน หมายถึง การชี้แนะ ให้ความช่วยเหลือความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องใน วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต โดยมุ่งปรับปรุงและพัฒนางานเลขานุการ โดยยึดหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การศึกษาในครั้งนี้โดยยึดหลักกิจกรรมการนิเทศภายใน เพื่อการพัฒนาบุคลากร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานจริง การให้คำปรึกษาหารือเป็นกลุ่มและเป็นรายบุคคล

5. การวิจัยเชิงปฏิบัติการ หมายถึง กระบวนการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบ เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต โดยการระบุปัญหาหรือความต้องการพัฒนางานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นการศึกษาที่ดำเนินการแล้วเกิดผลทันทีและสามารถสะท้อนผลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัยมีส่วนร่วมวางแผนปฏิบัติและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนางานโดยผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยดำเนินการร่วมกันในทุกขั้นตอนของการวิจัย 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย

5.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดการดำเนินงานในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการดำเนินงานเลขานุการ รวมทั้งการวางแผนแนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต เพื่อให้ได้ปัญหาที่จะต้องดำเนินการแก้ไข ตลอดจนแจกแจงรายละเอียดปัญหานั้นๆ ว่า จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร

5.2 การปฏิบัติการ (Action) หมายถึง การลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ โดยปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ คือ 1) การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการ งานของเลขานุการและคุณสมบัติทั่วไปของเลขานุการ 2) การศึกษาดูงาน ในหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศในการบริหารงานฝ่ายเลขานุการและ 3) การนิเทศภายใน

5.3 การสังเกตการณ์ (Observation) หมายถึง การสังเกตการณ์ เปลี่ยนแปลง การพัฒนาพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต ตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ รวมทั้งการนิเทศภายใน

5.4 การสะท้อนกลับ (Reflection) หมายถึง การวิเคราะห์ข้อมูลและ ประเมินผลที่ได้จากการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัย ครูสระหวุ่นนะเขต

6. วิทยาลัยครู หมายถึง วิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นสถาบันในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการและกีฬา เป็นองค์กรหลักที่มีหน้าที่ในการประสาน ส่งเสริม และสนับสนุน การจัดการศึกษา ที่เปิด ทำการสอนในระดับ อนุปริญญา ถึงปริญญาตรี

7. บุคลากร หมายถึง พนักงานของรัฐที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ปีการศึกษา 2560