

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่ง เลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งผู้วิจัย ใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาด้านการดำเนินงาน เลขานุการ วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2) เพื่อหา แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่ง เลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และ 3) เพื่อติดตามผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่ง เลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะ เขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการดำเนินงานประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การวางแผน (Planning) ขั้นที่ 2 การปฏิบัติการ (Action) ขั้นที่ 3 การสังเกต การณ์ (Observation) และขั้นที่ 4 การสะท้อนกลับ (Reflection)

แนวทางที่ใช้ในการพัฒนาได้แก่ 1) การอบรมเชิงปฏิบัติการ 2) การศึกษาดูงาน และ 3) การนิเทศภายใน ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิจัย ในแต่ละวงรอบดังนี้

การดำเนินการพัฒนา ในวงรอบที่ 1

ขั้นที่ 1 การวางแผน (Planning)

การวางแผน ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจัดประชุม เพื่อสอบถามกลุ่มผู้ร่วมวิจัย เกี่ยวกับสภาพ ปัญหาของการดำเนินงาน เลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และวางแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาสภาพและปัญหา ด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครู สระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีขั้นตอนได้แก่ การศึกษาวิเคราะห์ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และสอบถามกลุ่มผู้ร่วมวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เกี่ยวกับสภาพและ

ปัญหาด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาสภาพและปัญหาด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเลขานุการ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการ สุภานี เอาทองทิพย์ (2551, หน้า 14 – 33), กระทรวง แรงงาน (2554, หน้า 32 – 37), นนทนา เผือกผ่อง (2554, หน้า 4 – 7), สุทธิ ไชยวัตสุ (2555, หน้า 23 – 27), สำนักงานนายก แห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (2012, หน้า 2-5), ดรีพีซร์ อ่าเมือง (2556, หน้า 8 – 32) และพรธณี ประเสริฐวงษ์ (2556, หน้า 47 – 53) โดยมีรายละเอียด 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1.1 คุณสมบัติส่วนตัว มี 3 องค์ประกอบคือ

1.1.1.1 บุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาท ดูแลสุขภาพและฝึกตนให้มีจิตใจดี มีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ มีปฏิภาณไหวพริบ มีความกระตือรือร้น ในการทำงานมีความสะอาด ถูกต้อง ตรงต่อเวลา มีความเชื่อมั่นในตนเองมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความจำ ช่างสังเกต มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม และปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

1.1.1.2 การสื่อสาร ได้แก่ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีทักษะ การสื่อสาร มีความสามารถในการใช้ภาษา และสามารถใช้ช่องทางสื่อสารติดต่องาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.1.3 งานวิชาการ ได้แก่ มีความรับผิดชอบสูง บริหารเวลาได้ อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรอบรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานที่เกี่ยวข้อง เป็นนักคิด มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

1.1.2 งานในหน้าที่เลขานุการ มี 4 องค์ประกอบคือ

1.1.2.1 งานประจำ ได้แก่ รับคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดูแล รับผิดชอบจดหมายเข้าออก ร่าง พิมพ์หนังสือโต้ตอบ เก็บและคัดแยกประเภทเอกสาร รวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา งานประชุม ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ

1.1.2.2 งานอำนวยความสะดวก ได้แก่ ต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากรณีผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย เตรียมการเดินทางให้ผู้บังคับบัญชา ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น ดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน ดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ดูแลความเรียบร้อย ขณะปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่

1.1.2.3 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ เตือนความจำเนื่องในโอกาสต่างๆ ปฏิบัติตามงานที่ผู้บังคับบัญชาร้องขอ ดูแลจัดการเกี่ยวกับการเงินตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บังคับบัญชาให้พร้อม

1.1.2.4 งานสร้างภาพพจน์ ได้แก่ ต้อนรับ สร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน พฤติกรรมที่ดี และเหมาะสมของเลขานุการ ทันต่อเหตุการณ์มีข้อมูลที่จำเป็น เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของผู้บังคับบัญชา ศึกษาค้นคว้า นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อุทิศตน อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

จากการวิเคราะห์เอกสาร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ยังขาดทักษะในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ทั้งคุณสมบัติส่วนตัว และงานในหน้าที่เลขานุการ ส่งผลให้การดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

1.2 ผลการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สอบถามกลุ่มผู้ร่วมวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 54 คน ประกอบด้วย ผู้วิจัย จำนวน 1 คน กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งเป็นทีมงานเลขานุการในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต จำนวน 10 คน หัวหน้าแผนกจาก 10 แผนก จำนวน 10 คน และหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 33 คน กล่าวถึงสภาพและปัญหาการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีผลดังตาราง 6 - 10

ตาราง 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ
ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษา

ข้อ	ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N)	ร้อยละ
1	เพศ		
	1.1 ชาย	32	59.26
	1.2 หญิง	22	40.74
รวม		54	100.00
2	ประสบการณ์ในการทำงาน		
	2.1 ไม่ถึง 6 ปี	0	0.00
	2.2 6 – 10 ปี	11	20.37
	2.3 11 – 15 ปี	9	16.67
	2.4 16 – 20 ปี	12	22.22
	2.5 มากกว่า 20 ปี	22	40.74
รวม		54	100.00
3	ระดับการศึกษา		
	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	14.82
	3.2 ปริญญาตรี	24	44.44
	3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	22	40.74
รวม		54	100.00

จากตาราง 6 แสดงว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 54 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 เพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ถึง 6 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37 ประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.82
ระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 และระดับการศึกษาสูงกว่า
ปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74

ตาราง 7 สภาพในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวม

ข้อ	งานเลขานุการ	สภาพงานเลขานุการ (N = 54)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	คุณสมบัติส่วนตัว			
	1.1 ด้านบุคลิกภาพ	2.81	0.64	ปานกลาง
	1.2 ด้านการสื่อสาร	3.38	0.32	ปานกลาง
	1.3 ด้านงานวิชาการ	3.10	0.46	ปานกลาง
2	งานในหน้าที่เลขานุการ			
	2.1 งานประจำ	3.54	0.57	มาก
	2.2 งานอำนวยความสะดวก	3.21	0.53	ปานกลาง
	2.3 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา	3.40	0.56	ปานกลาง
	2.4 งานสร้างภาพพจน์	3.90	0.57	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.33	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า สภาพในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครู
สะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง
($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.52) โดยด้านคุณสมบัติส่วนตัว มีสภาพการดำเนินงานเรียงจาก
มากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านการสื่อสาร มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.32) อันดับที่ 2 ด้านงานวิชาการ มีสภาพการดำเนินงาน
อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.46) และอันดับที่ 3 ด้านบุคลิกภาพ มีสภาพ
การดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ ส่วนด้านงาน
ในหน้าที่เลขานุการ มีสภาพการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 งาน
สร้างภาพพจน์ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.57)

อันดับที่ 2 งานประจำ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.57)
 อันดับที่ 3 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.56) และอันดับที่ 4 งานอำนวยความสะดวก มีสภาพการดำเนินงาน
 อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ตาราง 8 สภาพในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นเขต
 สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รายด้าน

ข้อ	งานเลขานุการ	สภาพงานเลขานุการ (N = 54)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
	คุณสมบัติส่วนตัว ด้านบุคลิกภาพ			
1	บุคลิกภาพเหมาะสม	2.85	0.55	ปานกลาง
2	มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาท ดูแลสุขภาพ และฝึกตน ให้มีจิตใจดี	2.77	0.44	ปานกลาง
3	มีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้	3.08	0.76	ปานกลาง
4	มีปฏิภาณไหวพริบ	2.77	0.73	ปานกลาง
5	มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	2.92	0.64	ปานกลาง
6	มีความสะอาด ถูกต้อง ตรงต่อเวลา	2.46	0.66	น้อย
7	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	2.62	0.65	ปานกลาง
8	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	2.46	0.66	น้อย
9	มีความจำ ช่างสังเกต	3.08	0.49	ปานกลาง
10	มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ	2.69	0.63	ปานกลาง
11	แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม	2.77	0.83	ปานกลาง
12	ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	3.23	0.60	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.81	0.64	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	สภาพงานเลขานุการ (N = 54)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
	คุณสมบัติส่วนตัว ด้านการสื่อสาร			
13	ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	4.00	0.28	มาก
14	มีทักษะการสื่อสาร	3.00	0.42	ปานกลาง
15	มีความสามารถในด้านการใช้ภาษา	3.15	0.22	ปานกลาง
16	ใช้ช่องทางสื่อสารติดต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.38	0.36	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	3.38	0.32	ปานกลาง
	คุณสมบัติส่วนตัว ด้านงานวิชาการ			
17	มีความรับผิดชอบสูง	3.00	0.41	ปานกลาง
18	บริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.92	0.28	ปานกลาง
19	มีความรอบรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานที่เกี่ยวข้อง	2.54	0.52	ปานกลาง
20	เป็นนักคิด	2.38	0.51	น้อย
21	มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	3.54	0.52	มาก
22	มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	3.62	0.51	มาก
23	มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	3.69	0.48	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.10	0.46	ปานกลาง
	งานในหน้าที่เลขานุการด้านงานประจำ			
24	รับคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	4.00	0.71	มาก
25	ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าออก	3.54	0.52	มาก
26	ร่าง พิมพ์หนังสือโต้ตอบ	3.54	0.66	มาก
27	เก็บและคัดแยกประเภทเอกสาร	3.62	0.51	มาก
28	รวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน	3.08	0.49	ปานกลาง
29	จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา	3.46	0.52	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	สภาพงานเลขานุการ (N = 54)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
30	จัดทำเอกสาร และรายงานการประชุม	3.69	0.48	มาก
31	ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ	3.38	0.65	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.54	0.57	มาก
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานอำนวยความสะดวก				
32	ต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา	2.92	0.64	ปานกลาง
33	คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากรณีผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง	2.46	0.66	น้อย
34	จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย	3.08	0.28	ปานกลาง
35	เตรียมการเดินทางให้ผู้บังคับบัญชา	3.62	0.51	มาก
36	ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ	3.54	0.66	มาก
37	เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น	2.38	0.51	ปานกลาง
38	ดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน	3.54	0.52	มาก
39	ดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน	3.62	0.51	มาก
40	ดูแลความเรียบร้อย ขณะปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่	3.69	0.48	มาก
รวมเฉลี่ย		3.21	0.53	ปานกลาง
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา				
41	เตือนความจำ ในโอกาสต่างๆ	3.69	0.48	มาก
42	ปฏิบัติตามงานที่ผู้บังคับบัญชาร้องขอ	3.62	0.65	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	สภาพงานเลขานุการ (N = 54)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
43	ดูแลจัดการเกี่ยวกับการเงินตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	2.54	0.66	ปานกลาง
44	เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บังคับบัญชาให้พร้อม	3.77	0.44	มาก
รวมเฉลี่ย		3.40	0.56	ปานกลาง
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานสร้างภาพพจน์				
45	ต้อนรับ สร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ	4.15	0.55	มาก
46	ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน	3.46	0.52	ปานกลาง
47	พฤติกรรมที่ดี และเหมาะสมของเลขานุการ	3.69	0.75	มาก
48	ทันต่อเหตุการณ์มีข้อมูลที่จำเป็น	2.62	0.51	ปานกลาง
49	เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของผู้บังคับบัญชา	4.54	0.66	มากที่สุด
50	ศึกษาค้นคว้า นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.46	0.52	ปานกลาง
51	อุทิศตน อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.38	0.51	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.90	0.57	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า สภาพในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครู
สะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รายด้าน พบว่า

1. ด้านคุณสมบัติส่วนตัว มีสภาพการดำเนินงาน เรียงจากมากไปหาน้อย
ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านการสื่อสาร มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.32) เมื่อเรียงลำดับสภาพที่มีการดำเนินงานระดับ

ปานกลางจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ใช้ช่องทางสื่อสารติดต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการใช้ภาษา และมีทักษะการสื่อสาร ตามลำดับ

อันดับที่ 2 ด้านงานวิชาการ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.46) เมื่อเรียงลำดับสภาพที่มีการดำเนินงานระดับ

ปานกลางจากมากไปหาน้อย ได้แก่ คุณสมบัติส่วนตัว ด้านงานวิชาการ มีความรับผิดชอบ บริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรอบรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานที่เกี่ยวข้องเป็นนักคิด ตามลำดับ

อันดับที่ 3 ด้านบุคลิกภาพ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 0.64) เมื่อเรียงลำดับสภาพที่มีการดำเนินงานระดับ

ปานกลางจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

มีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ มีความจำ ช่างสังเกต มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

บุคลิกภาพเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาท ดูแลสุขภาพ และฝึกตนให้มีจิตใจดี

มีปฏิภาณไหวพริบ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ

และมีความเชื่อมั่นในตนเอง ตามลำดับ และเมื่อเรียงลำดับสภาพที่มีการดำเนินงานระดับ

น้อย จากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความสะอาด ถูกต้อง ตรงต่อเวลา และมีความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์ ตามลำดับ

2. ด้านงานในหน้าที่เลขานุการ มีสภาพการดำเนินงานเรียงจากมาก

ไปหาน้อย ได้แก่

อันดับที่ 1 งานสร้างภาพพจน์ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับ

มาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.57) เมื่อเรียงลำดับสภาพที่มีการดำเนินงานระดับ ปานกลาง

จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน ศึกษาค้นคว้า

นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และทันต่อเหตุการณ์มีข้อมูลที่

จำเป็น ตามลำดับ

อันดับที่ 2 งานประจำ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก

($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.57) เมื่อเรียงลำดับสภาพที่มีการดำเนินงานระดับ ปานกลาง

จากมากไปหาน้อย ได้แก่ จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา ออกแบบและจัดทำ

แบบฟอร์มงานต่างๆ และรวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน ตามลำดับ

อันดับที่ 3 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มีสภาพการดำเนินงาน

อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.56) ซึ่งสภาพที่มีการดำเนินงานระดับ

ปานกลาง ได้แก่ ดูแลจัดการเกี่ยวกับการเงินตามผู้บังคับบัญชา

อันดับที่ 4 งานอำนวยความสะดวก มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ เมื่อเรียงลำดับสภาพที่มี การดำเนิน งานระดับปานกลางจากมากไปหาน้อย ได้แก่ จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย ต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชา ขอความคิดเห็น ตามลำดับ และสภาพที่มีการดำเนินงานระดับน้อย ได้แก่ คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากรณีผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง

ตาราง 9 ปัญหาในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวม

ข้อ	งานเลขานุการ	ปัญหางานเลขานุการ (N = 54)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	คุณสมบัติส่วนตัว			
	1.1 ด้านบุคลิกภาพ	4.33	0.54	มาก
	1.2 ด้านการสื่อสาร	3.87	0.62	มาก
	1.3 ด้านงานวิชาการ	4.02	0.53	มาก
2	งานในหน้าที่เลขานุการ			
	2.1 งานประจำ	3.13	0.53	ปานกลาง
	2.2 งานอำนวยความสะดวก	3.66	0.50	มาก
	2.3 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา	2.84	0.51	ปานกลาง
	2.4 งานสร้างภาพพจน์	3.47	0.58	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	3.62	0.54	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ปัญหาในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครู สระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.54) โดยด้านคุณสมบัติส่วนตัว มีปัญหาการดำเนินงานเรียงจาก มากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านบุคลิกภาพ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.54) อันดับที่ 2 ด้านงานวิชาการ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ใน

ระดับ มาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.53) และอันดับที่ 3 ด้านการสื่อสาร มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ ส่วนด้านงานในหน้าที่เลขานุการ มีปัญหาในการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 งานอำนวยความสะดวก มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.50) อันดับที่ 2 งานสร้างภาพพจน์ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.58) อันดับที่ 3 งานประจำ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.53 และอันดับที่ 4 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ

ตาราง 10 ปัญหาในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รายด้าน

ข้อ	งานเลขานุการ	ปัญหางานเลขานุการ (N = 54)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
	คุณสมบัติส่วนตัว ด้านบุคลิกภาพ			
1	บุคลิกภาพเหมาะสม	4.02	0.68	มาก
2	มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาท ดูแลสุขภาพ และฝึกตนให้มีจิตใจดี	4.25	0.56	มาก
3	มีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้	3.41	0.50	ปานกลาง
4	มีปฏิภาณไหวพริบ	4.25	0.56	มาก
5	มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.43	0.78	มาก
6	มีความสะอาด ถูกต้อง ตรงต่อเวลา	4.76	0.43	มากที่สุด
7	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.69	0.62	มากที่สุด
8	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.84	0.37	มากที่สุด
9	มีความจำ ช่างสังเกต	4.31	0.47	มาก
10	มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ	4.22	0.58	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ปัญหางานเลขานุการ (N = 54)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
11	แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม	4.37	0.49	มาก
12	ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	4.45	0.50	มาก
รวมเฉลี่ย		4.33	0.54	มาก
คุณสมบัติส่วนตัว ด้านการสื่อสาร				
13	ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	2.37	0.49	น้อย
14	มีทักษะการสื่อสาร	4.45	0.76	มาก
15	มีความสามารถในการด้านการใช้ภาษา	4.29	0.73	มาก
16	ใช้ช่องทางสื่อสารติดต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.37	0.49	มาก
รวมเฉลี่ย		3.87	0.62	มาก
คุณสมบัติส่วนตัว ด้านงานวิชาการ				
17	มีความรับผิดชอบสูง	4.45	0.50	มาก
18	บริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.29	0.61	มาก
19	มีความรอบรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานที่เกี่ยวข้อง	4.37	0.63	มาก
20	เป็นนักคิด	4.84	0.37	มากที่สุด
21	มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	3.39	0.49	ปานกลาง
22	มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	3.31	0.62	ปานกลาง
23	มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	3.45	0.50	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		4.02	0.53	มาก
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ				
24	รับคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	2.37	0.49	น้อย
25	ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าออก	2.31	0.47	น้อย
26	ร่าง พิมพ์หนังสือโต้ตอบ	2.45	0.50	น้อย
27	เก็บและคัดแยกประเภทเอกสาร	2.33	0.59	น้อย

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ปัญหางานเลขานุการ (N = 54)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
28	รวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน	4.45	0.50	มาก
29	จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา	4.41	0.61	มาก
30	จัดทำเอกสาร และรายงานการประชุม	2.29	0.61	น้อย
31	ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ	4.37	0.49	มาก
รวมเฉลี่ย		3.13	0.53	ปานกลาง
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานอำนวยความสะดวก				
32	ต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา	4.47	0.50	มาก
33	คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากรณีผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง	4.84	0.37	มากที่สุด
34	จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย	4.41	0.61	มาก
35	เตรียมการเดินทางให้ผู้บังคับบัญชา	2.39	0.63	น้อย
36	ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ	2.45	0.50	น้อย
37	เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น	4.39	0.49	มาก
38	ดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน	3.39	0.49	ปานกลาง
39	ดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน	3.24	0.43	ปานกลาง
40	ดูแลความเรียบร้อย ขณะปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่	3.39	0.49	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.66	0.50	ปานกลาง
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา				
41	เตือนความจำ เรื่องในโอกาสต่างๆ	2.29	0.46	น้อย
42	ปฏิบัติตามงานที่ผู้บังคับบัญชาร้องขอ	2.45	0.64	น้อย

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ปัญหางานเลขานุการ (N = 54)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
43	ดูแลจัดการเกี่ยวกับการเงินตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	4.39	0.49	มาก
44	เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บังคับบัญชาให้พร้อม	2.24	0.43	น้อย
รวมเฉลี่ย		2.84	0.51	ปานกลาง
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานสร้างภาพพจน์				
45	ต้อนรับ สร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ	2.29	0.46	น้อย
46	ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน	4.29	0.92	มาก
47	พฤติกรรมที่ดี และเหมาะสมของเลขานุการ	2.31	0.84	น้อย
48	ทันต่อเหตุการณ์มีข้อมูลที่จำเป็น	4.24	0.43	มาก
49	เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของผู้บังคับบัญชา	2.47	0.50	น้อย
50	ศึกษาค้นคว้า นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.45	0.50	มาก
51	อุทิศตน อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.24	0.43	มาก
รวมเฉลี่ย		3.47	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า ปัญหาในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครู สหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รายด้าน พบว่า

1. ด้านคุณสมบัติส่วนตัว มีปัญหาการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านบุคลิกภาพ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.54) เมื่อเรียงลำดับปัญหาการดำเนินงานระดับมากที่สุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสะอาด ถูกต้อง ตรงต่อเวลา และมีความ

หาน้อย ได้แก่ ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการทำงาน แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความจำ ช่างสังเกต มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาท ดูแลสุขภาพ และฝึกตนให้มีจิตใจดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ และบุคลิกภาพเหมาะสม ตามลำดับ

อันดับที่ 2 ด้านงานวิชาการ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.53) ซึ่งพบว่าปัญหาการดำเนินงานระดับมากที่สุด คือ เป็นนักคิด และเมื่อเรียงลำดับปัญหาการดำเนินงานระดับมาก จากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความรับผิดชอบสูง มีความรอบรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานที่เกี่ยวข้อง และบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

อันดับที่ 3 ด้านการสื่อสาร มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.62) เมื่อเรียงลำดับปัญหาการดำเนินงานระดับมาก จากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีทักษะการสื่อสาร ใช้ช่องทางสื่อสารติดต่องานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในด้านการใช้ภาษา ตามลำดับ

2. ด้านงานในหน้าที่เลขานุการ มีปัญหาในการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่

อันดับที่ 1 งานอำนวยความสะดวก มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.50) ซึ่งพบว่าปัญหาการดำเนินงานระดับมากที่สุด คือ คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหาคณะผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง และเมื่อเรียงลำดับปัญหาการดำเนินงานระดับมากที่สุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ต้อนรับผู้มาติดต่อกับ ผู้บังคับบัญชา จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย และเสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น ตามลำดับ

อันดับที่ 2 งานสร้างภาพพจน์ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.58) เมื่อเรียงลำดับปัญหาการดำเนินงานระดับมากที่สุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ศึกษาค้นคว้า นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน ทันท่วงเหตุการณ์มีข้อมูลที่เป็นและอุทิศตน อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ตามลำดับ

อันดับที่ 3 งานประจำ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.53) เมื่อเรียงลำดับปัญหาการดำเนินงานระดับมากที่สุด จากมากไปหาน้อย ได้แก่ รวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน จัดทำแผนงาน

อันดับที่ 4 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.84, S.D. = 0.51$) ซึ่งปัญหาการดำเนินงานระดับมาก คือ ดูแลจัดการเกี่ยวกับการเงินตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. การวางแผนทางในการพัฒนา จากการศึกษาสภาพปัญหาและได้รับรู้ ปัญหาแล้ว ผู้วิจัยและกลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพได้วางแผนทางในการพัฒนา ศักยภาพ บุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว ได้แก่ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน และการนิเทศภายใน โดย ผู้วิจัยได้ทำ การประชุมเพื่อชี้แจงให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัยทุกคนได้ทราบเกี่ยวกับกลยุทธ์ใน การพัฒนาในครั้งนี้ ซึ่งกลุ่มผู้ร่วมวิจัยทั้ง 10 คน มีความยินดีและสมัครใจเข้าร่วมรับ การอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และการศึกษาดูงาน เพื่อนำ องค์ความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในการพัฒนา ศักยภาพการดำเนินงานด้านเลขานุการและ รับการนิเทศภายใน เพื่อทราบผลการพัฒนาและร่วมกันปรับปรุงการดำเนินงานด้าน เลขานุการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3. การวางแผนปฏิบัติการ ในการวางแผนปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้วางแผน ปฏิบัติการตามแนวทางในการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครู สะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีรายละเอียดดังนี้

3.1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้จัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนา ศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ในวันที่ 8 – 9 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ณ ห้องประชุม วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีกำหนดการอบรม ดังตาราง 11

ตาราง 11 กำหนดการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ
วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วันที่ เดือน/ปี	เวลา	รายละเอียด
8 มิ.ย. 60	08.30-09.00 น.	- ลงทะเบียน
	09.00-09.30 น.	- พิธีเปิดการอบรมและบรรยายพิเศษ
	09.30 -10.00 น.	- ทดสอบความรู้ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการ
	10.00 - 12.00 น.	- ความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนตัวของเลขานุการ ด้านบุคลิกภาพและด้านการสื่อสาร
	13.00 - 16.00 น.	- ความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนตัวของเลขานุการ ด้านงานวิชาการ
9 มิ.ย. 60	08.30 - 09.00 น.	- ลงทะเบียน
	09.00 - 12.00 น.	- ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงาน ประจำและงานอำนวยความสะดวก
	13.00 - 15.00 น.	- ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงาน ส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา และงานสร้างภาพพจน์
	15.15 - 15.45 น.	- ทดสอบความรู้หลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ
	15.45 - 16.00 น.	- ร่วมอภิปรายและสรุปผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ
	16.00 - 16.30 น.	- มอบวุฒิบัตร พิธีปิดการฝึกอบรม

3.2 การศึกษาดูงาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ใน
วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้นำกลุ่มผู้รับ
การพัฒนาศักยภาพ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ทีมงานเลขานุการในวิทยาลัยครูสะหวัน
นะเขต จำนวน 10 คน ได้มาจาก 10 แผนกของวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต ไปศึกษาดูงาน
ณ มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในวันที่ 15 เดือน
มิถุนายน พ.ศ. 2560 โดยผู้วิจัยประชุมชี้แจงในการไปศึกษาดูงานในครั้งนี้ ให้ผู้เข้ารับ
การศึกษาดูงานในครั้งนี้ดูในกรอบและประเด็น ดังนี้

- 3.2.1 คุณสมบัติส่วนตัว ประกอบด้วย
 - 3.2.1.1 บุคลิกภาพ
 - 3.2.1.2 การสื่อสาร
 - 3.2.1.3 งานวิชาการ
- 3.2.2. งานในหน้าที่เลขานุการ ประกอบด้วย
 - 3.2.2.1 งานประจำ
 - 3.2.2.2 งานอำนวยความสะดวก
 - 3.2.2.3 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา
 - 3.2.2.4 งานสร้างภาพพจน์

ตาราง 12 กำหนดการศึกษาดูงาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ว/ด/ป	เวลา	รายละเอียด
15 มิ.ย. 60	08.30 – 09.00น.	- เดินทางถึงมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว
	09.00 – 12.30น.	- ฟังการบรรยายพิเศษ จากผู้อำนวยการมหาวิทยาลัย สะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
	13.00–16.00 น.	- ชมการสาธิตการดำเนินงานเลขานุการ - สัมภาษณ์ สอบถาม สังเกต บันทึกข้อมูลในการ ดำเนินงานเลขานุการ - เยี่ยมชม, ฟังสรุปและมอบของที่ระลึก
	16.00 – 16.30 น	- เดินทางกลับ

3.3 การนิเทศภายใน ผู้วิจัยได้กำหนดแผนการนิเทศภายใน หลังจากทีกลุ่มผู้ร่วมวิจัยได้อบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มผู้ร่วมวิจัย เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ในงาน

เลขานุการต่อไป โดยผู้วิจัยกำหนดแผนการนิเทศภายใน ในวันที่ 28 เดือน มิถุนายน ถึง วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2560 ดังตาราง 13

ตาราง 13 ตารางการนิเทศภายในเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ
ในวิทยาลัยครู สหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วัน เดือน ปี	ผู้รับการนิเทศ	ผู้นิเทศ
28 มิ.ย. 60	1. นางแก้ว อ่อนลาวง	ท่านพิมมะสอน วอละยุต
19 ก.ค. 60	2. นางจันทอม หน่อคำ	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยครูสหวันนะเขต
9 ส.ค. 60		
30 ส.ค. 60		
28 มิ.ย. 60	3. นางสุพาวะดี ทานะขันติ	ท่านจะเลิน นีละบุตร รองหัวหน้าแผนก
19 ก.ค. 60	4. นางคุณมี ทองลา	บริหารการเงิน วิทยาลัยครูสหวันนะเขต
9 ส.ค. 60		
30 ส.ค. 60		
29 มิ.ย. 60	5. นางบุตสะบา ทำมะวงสา	ท่านพิมมะสอน วอละยุต
20 ก.ค. 60	6. นางจันทะลั้งสอน กองกา	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยครูสหวันนะเขต
10 ส.ค. 60		
31 ส.ค. 60		
29 มิ.ย. 60	7. นางสุลิตา ไชยะวง	ท่านจะเลิน นีละบุตร รองหัวหน้าแผนก
20 ก.ค. 60	8. นางจันสุทะ กาเกียนสุวัน	บริหารการเงิน วิทยาลัยครูสหวันนะเขต
10 ส.ค. 60		
31 ส.ค. 60		
30 มิ.ย. 60	9. นางจันทะวีสุก นุนหาลาด	ท่านจะเลิน นีละบุตร รองหัวหน้าแผนก
11 ส.ค. 60	10. นางดาวมะโนล็ก แก้วมุงคูน	บริหารการเงิน วิทยาลัยครูสหวันนะเขต
21 ก.ค. 60		ท่านพิมมะสอน วอละยุต
1 ก.ย. 60		รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยครูสหวันนะเขต

ขั้นที่ 2 การปฏิบัติการ (Action)

การดำเนินการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนา 3 แนวทาง ดังนี้

1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้จัดทำโครงการอบรมเชิง

ปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ ในการดำเนินงานเลขานุการ ผู้วิจัยได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ ในวันที่ 8 – 9 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ณ มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมี นางสาวสิพะจัน ไชยะปันยา ผู้เชี่ยวชาญในการทำงานด้านเลขานุการ หัวหน้าฝ่ายเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต และ นางสาวสมอ๊ก ลัดตะนะวง ผู้เชี่ยวชาญในการทำงานด้านเลขานุการ วิทยาลัยเทคนิควิชาชีพ แขวงสะหวันนะเขต เป็นวิทยากร ซึ่งกลุ่มผู้วิจัยและกลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพได้ร่วมกัน กำหนดเป้าหมาย กำหนดกิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัยมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ ในการดำเนินงานเลขานุการ ในขอบข่าย ด้านคุณสมบัติส่วนตัว และดำเนินงานในหน้าที่เลขานุการ ผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ ได้แก่ ผู้วิจัย และกลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ จำนวน 11 คน ซึ่งมีรายละเอียดในการอบรมดังนี้

วันที่ 8 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 11 คน ลงทะเบียน เพื่อเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ ณ ห้องประชุมวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต โดยวิทยากรที่ให้ความรู้ในวันนี้คือ นางสาวสิพะจัน ไชยะปันยา ผู้เชี่ยวชาญในการทำงานด้านเลขานุการ หัวหน้าฝ่ายเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต และในเวลา 09.00–12.00 น. พิธีเปิดการอบรมเชิงปฏิบัติการ พร้อมการบรรยายพิเศษจาก ท่านลัดสะหมี พะไซลี ผู้อำนวยการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต จากนั้นวิทยากรมอบหมายให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัย ทำแบบทดสอบก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อทดสอบความรู้ ความเข้าใจพื้นฐาน จากนั้นวิทยากรได้ให้ความรู้ด้วยการบรรยายในหัวข้อเรื่อง คุณสมบัติส่วนตัวของเลขานุการ ด้านบุคลิกภาพและด้านการสื่อสาร ส่วนในเวลา 13.00–16.00 น. วิทยากร ได้บรรยายให้ความรู้ในเรื่อง คุณสมบัติส่วนตัวของเลขานุการ ด้านงานวิชาการ หลังจากเสร็จการบรรยายแล้ว วิทยากรได้ให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัยสนทนา ซักถามข้อสงสัยจนเป็นที่เข้าใจ

วันที่ 9 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 11 คน ลงทะเบียน เพื่อเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ ณ ห้องประชุมวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต

โดยวิทยากรที่ให้ความรู้ในวันนี้คือ นางสมฮัก ลัดตะนะวง ผู้เชี่ยวชาญในการทำงานด้านเลขานุการ วิทยาลัยเทคนิควิชาชีพ แขวงสะหวันนะเขต และในเวลา 09.00–12.00 น. วิทยากรได้ให้ความรู้ด้วยการบรรยายในหัวข้อเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำและงานอำนวยความสะดวก ส่วนในเวลา 13.00–15.00 น. วิทยากร ได้บรรยายให้ความรู้ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา และงานสร้างภาพพจน์ จากนั้นวิทยากรมอบหมายให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัย ทำแบบทดสอบหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อทดสอบความรู้ ความเข้าใจ แล้วกลุ่มผู้ร่วมวิจัยและวิทยากรร่วมอภิปรายและสรุปผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ ถึงปัญหา และข้อสงสัยต่างๆ จนเป็นที่เข้าใจ จากนั้นให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัยทำแบบทดสอบหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ

ผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้ทำการประเมินผลโดยใช้แบบทดสอบ (ก่อนและหลัง) การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลปรากฏดังตาราง 14

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบคะแนน โดยใช้แบบทดสอบ (ก่อนและหลัง) การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ที่	กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ	คะแนน		เพิ่มขึ้น
		ก่อนอบรม (20 คะแนน)	หลังอบรม (20 คะแนน)	
1	นางแก้ว อ่อนลาวง	12	20	+8
2	นางจันทอม หน่อคำ	11	18	+7
3	นางสุพาวะดี ทานะขันติ	10	18	+8
4	นางคุณมี ทองลา	13	19	+6
5	นางบุตสะบา ทำมะวงสา	11	20	+9
6	นางจันทะลั้งสอน กองกา	7	20	+13
7	นางสุลิตา ไชยะวง	14	20	+6

ตาราง 14 (ต่อ)

ที่	กลุ่มผู้ร่วมวิจัย	คะแนน		เพิ่มขึ้น
		ก่อนอบรม (20 คะแนน)	หลังอบรม (20 คะแนน)	
8	นางจันทิมา กาเกียนสุวัน	12	19	+7
9	นางจันทิมา วิสุก นุณหาลาด	10	20	+10
10	นางดาวมะโนลัก แก้วมุงคุณ	9	19	+10
รวม		109.00	193.00	84.00
เฉลี่ย		10.90	19.30	8.40
ร้อยละ		54.50	96.50	42.00

จากตาราง 14 พบว่า ผลการทดสอบกลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ จำนวน 10 คน ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10.90 คิดเป็นร้อยละ 54.50 และผลการทดสอบกลุ่มผู้ร่วมวิจัย หลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.30 คิดเป็นร้อยละ 96.50 โดยค่าเฉลี่ยผลการทดสอบหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 42.00 แสดงให้เห็นว่าแนวทางที่ใช้ในการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีส่วนช่วยให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัย มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานเลขานุการเพิ่มขึ้น

2. การศึกษาดูงาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้นำกลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ทีมงานเลขานุการในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต จำนวน 10 คน ได้มาจาก 10 แผนกของวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต ไปศึกษาดูงาน ณ มหาวิทยาลัยสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในวันที่ 15 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 และได้สังเกตการดำเนินงานเลขานุการ ที่หน่วยงานต้นแบบในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ณ มหาวิทยาลัยสระหวุ่นนะเขต ผลการสังเกตปรากฏดังตาราง 15 – 16

ตาราง 15 ผลการสังเกตการศึกษาดูงานที่หน่วยงานต้นแบบในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ณ มหาวิทยาลัยสระหวุ่นะเขต โดยรวม

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 10)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	คุณสมบัติส่วนตัว			
	1.1 ด้านบุคลิกภาพ	4.60	0.46	มากที่สุด
	1.2 ด้านการสื่อสาร	4.58	0.50	มากที่สุด
	1.3 ด้านงานวิชาการ	4.44	0.47	มาก
2	งานในหน้าที่เลขานุการ			
	2.1 งานประจำ	4.49	0.50	มาก
	2.2 งานอำนวยความสะดวก	4.54	0.48	มากที่สุด
	2.3 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา	4.55	0.52	มากที่สุด
	2.4 งานสร้างภาพพจน์	4.51	0.51	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	4.53	0.49	มากที่สุด

จากตาราง 15 แสดงว่า ผลการสังเกตการศึกษาดูงานที่หน่วยงานต้นแบบในการพัฒนาศักยภาพ เลขานุการ ณ มหาวิทยาลัยสระหวุ่นะเขต โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.49)

ตาราง 16 ผลการสังเกตการศึกษาคุณงานที่หน่วยงานต้นแบบในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ณ มหาวิทยาลัยสระแก้วระยอง รายด้าน

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 10)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
	คุณสมบัติส่วนตัว ด้านบุคลิกภาพ			
1	บุคลิกภาพเหมาะสม	4.40	0.52	มาก
2	มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาท ดูแลสุขภาพ และฝึกตนให้มีจิตใจดี	4.50	0.53	มาก
3	มีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้	4.10	0.32	มาก
4	มีปฏิภาณไหวพริบ	4.50	0.53	มาก
5	มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.60	0.52	มากที่สุด
6	มีความสะอาด ถูกต้อง ตรงต่อเวลา	4.70	0.48	มากที่สุด
7	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.80	0.42	มากที่สุด
8	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.90	0.32	มากที่สุด
9	มีความจำ ช่างสังเกต	4.90	0.32	มากที่สุด
10	มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ	4.60	0.52	มากที่สุด
11	แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม	4.60	0.52	มากที่สุด
12	ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	4.60	0.52	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	4.60	0.46	มากที่สุด
	คุณสมบัติส่วนตัว ด้านการสื่อสาร			
13	ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	4.60	0.52	มากที่สุด
14	มีทักษะการสื่อสาร	4.80	0.42	มากที่สุด
15	มีความสามารถในการใช้ภาษา	4.50	0.53	มาก
16	ใช้ช่องทางสื่อสารติดต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.40	0.52	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.58	0.50	มากที่สุด

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 10)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
คุณสมบัติส่วนตัว ด้านงานวิชาการ				
17	มีความรับผิดชอบสูง	4.30	0.48	มาก
18	บริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	0.48	มาก
19	มีความรอบรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานที่เกี่ยวข้อง	4.60	0.52	มากที่สุด
20	เป็นนักคิด	4.80	0.42	มากที่สุด
21	มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	4.10	0.32	มาก
22	มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	4.50	0.53	มาก
23	มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	4.50	0.53	มาก
รวมเฉลี่ย		4.44	0.47	มาก
งานในหน้าที่เลขานุการด้านงานประจำ				
24	รับคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	4.50	0.53	มาก
25	ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าออก	4.60	0.52	มากที่สุด
26	ร่าง พิมพ์หนังสือโต้ตอบ	4.50	0.53	มาก
27	เก็บและคัดแยกประเภทเอกสาร	4.50	0.53	มาก
28	รวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน	4.60	0.52	มากที่สุด
29	จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา	4.60	0.52	มากที่สุด
30	จัดทำเอกสาร และรายงานการประชุม	4.10	0.32	มาก
31	ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ	4.50	0.53	มาก
รวมเฉลี่ย		4.49	0.50	มาก

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 10)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานอำนวยความสะดวก				
32	ต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา	4.50	0.53	มาก
33	คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากรณีผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง	4.80	0.42	มากที่สุด
34	จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย	4.40	0.52	มาก
35	เตรียมการเดินทางให้ผู้บังคับบัญชา	4.60	0.52	มากที่สุด
36	ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ	4.80	0.42	มากที่สุด
37	เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น	4.20	0.42	มาก
38	ดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน	4.60	0.52	มากที่สุด
39	ดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน	4.70	0.48	มากที่สุด
40	ดูแลความเรียบร้อย ขณะปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่	4.30	0.48	มาก
รวมเฉลี่ย		4.54	0.48	มากที่สุด
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา				
41	เตือนความจำ เนื่องในโอกาสต่างๆ	4.50	0.53	มาก
42	ปฏิบัติตามงานที่ผู้บังคับบัญชาร้องขอ	4.60	0.52	มากที่สุด
43	ดูแลจัดการเกี่ยวกับการเงินตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	4.60	0.52	มากที่สุด
44	เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บังคับบัญชาให้พร้อม	4.50	0.53	มาก
รวมเฉลี่ย		4.55	0.52	มากที่สุด

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 10)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานสร้างภาพพจน์				
45	ต้อนรับ สร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ	4.30	0.48	มาก
46	ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน	4.40	0.52	มาก
47	พฤติกรรมที่ดี และเหมาะสมของเลขานุการ	4.60	0.52	มากที่สุด
48	ทันต่อเหตุการณ์มีข้อมูลที่จำเป็น	4.40	0.52	มาก
49	เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของผู้บังคับบัญชา	4.60	0.52	มากที่สุด
50	ศึกษาค้นคว้า นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.70	0.48	มากที่สุด
51	อุทิศตน อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.60	0.52	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.51	0.51	มากที่สุด

จากตาราง 16 แสดงว่า ผลการสังเกตการศึกษาดูงานที่หน่วยงานต้นแบบในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ณ มหาวิทยาลัยสระหวั่นนะเขต รายงานพบว่า ด้านคุณสมบัตินส่วนตัว มีการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านบุคลิกภาพ มีการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.46) อันดับที่ 2 ด้านการสื่อสาร มีการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.50) และอันดับที่ 3 ด้านงานวิชาการ มีการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ ส่วนด้านงานในหน้าที่เลขานุการ มีการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มีการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52) อันดับที่ 2 งานอำนวยความสะดวก มีการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.48) อันดับที่ 3 งานสร้างภาพพจน์ มีการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.51) และอันดับที่ 4 งานประจำ มีการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ

ซึ่งจากการได้เดินทางไปศึกษาดูงานที่มหาวิทยาลัยสระหวั่นะเขต
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ
มีความกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ได้สังเกตการดำเนินงาน
ด้านเลขานุการ แผนกอย่างใกล้ชิด มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นต่างๆ
ในกรอบและประเด็น ด้านคุณสมบัติส่วนตัว ประกอบด้วย บุคลิกภาพ การสื่อสารและงาน
วิชาการ รวมถึงด้านงานในหน้าที่เลขานุการ ซึ่งประกอบด้วย งานประจำ งานอำนวยความสะดวก
งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา และงานสร้างภาพพจน์ กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ
มีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในงานด้านเลขานุการ
และได้นำมาปรับใช้ในวิทยาลัยครูสระหวั่นะเขต ต่อไป

3. การนิเทศภายใน โดยได้ดำเนินงานจัดกิจกรรมนิเทศภายในตั้งแต่วันที่ 28 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2560 ตามปฏิทินการ
นิเทศ โดยมีผู้อำนวยการวิทยาลัยครูสระหวั่นะเขต และรองผู้อำนวยการวิทยาลัยครูสระหวั่นะเขต
เป็นผู้นิเทศภายใน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

วันที่ 28 – 30 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ผู้นิเทศได้ทำการนิเทศภายในแก่กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ จำนวน 10 คน ในเรื่อง คุณสมบัติส่วนตัว
ด้านบุคลิกภาพ เลขานุการควรบุคลิกภาพเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาท ดูแล
สุขภาพ และฝึกตนให้มีจิตใจดี มีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ มีปฏิภาณไหวพริบ มีความ
กระตือรือร้นในการทำงาน มีความสะอาด ถูกต้อง ตรงต่อเวลา มีความเชื่อมั่นในตนเอง
มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความจำ ช่างสังเกต มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ
แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
และคุณสมบัติส่วนตัว ด้านการสื่อสาร ควรทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีทักษะการสื่อสาร
และมีความสามารถในการใช้ภาษาใช้ช่องทางสื่อสารติดต่องานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วันที่ 19 – 21 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ผู้นิเทศได้ทำการนิเทศภายในแก่กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ จำนวน 10 คน ในเรื่อง คุณสมบัติส่วนตัว
ด้านงานวิชาการ ควรมีความรับผิดชอบสูง บริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
มีความรอบรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานที่เกี่ยวข้อง เป็นนักคิด มีความสามารถในการใช้
เทคโนโลยี มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และมีความสามารถในการใช้
คอมพิวเตอร์

วันที่ 9 – 11 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560 ผู้นิเทศได้ทำการนิเทศภายในแก่กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ จำนวน 10 คน ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ เกี่ยวกับการรับคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าออก ร่าง พิมพ์หนังสือโต้ตอบ เก็บและคัดแยกประเภทเอกสาร รวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา จัดทำเอกสาร พร้อมทั้งรายงานการประชุม ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ และงานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากรณีผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย เตรียมการเดินทางให้ผู้บังคับบัญชา ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น ดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน ดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน และเรื่องการดูแลความเรียบร้อยขณะปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่

วันที่ 30 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2560 ผู้นิเทศได้ทำการนิเทศภายในแก่กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ จำนวน 10 คน ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการเตือนความจำ เรื่องในโอกาสต่างๆ ปฏิบัติตามงานที่ผู้บังคับบัญชาร้องขอ ดูแลจัดการเกี่ยวกับการเงินตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บังคับบัญชาให้พร้อม และงานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานสร้างภาพพจน์ การต้อนรับสร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน พฤติกรรมที่ดี และเหมาะสมของเลขานุการ ทันทต่อเหตุการณ์มีข้อมูลที่จำเป็น เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของผู้บังคับบัญชา ศึกษาค้นคว้า นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อุทิศตน อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

พร้อมทั้งให้คำแนะนำและข้อเสนอต่างๆ อย่างใกล้ชิด คอยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบในการเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของหน่วยงาน คอยให้กำลังใจ รวมถึงตอบข้อซักถามต่างๆ ของกลุ่มผู้รับการนิเทศ

ขั้นที่ 3 การสังเกตการณ์ (Observation)

การสังเกตการณ์ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มผู้ร่วมวิจัย ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนา 3 แนวทาง ดังนี้

1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการ และได้สังเกตพฤติกรรมของกลุ่มผู้เข้ารับการพัฒนาระหว่างวันที่ 8 – 9 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการสังเกตปรากฏดังตาราง 17

ตาราง 17 ผลการสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนา ศักยภาพ บุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว

ที่	รายการ	ค่าสถิติ (N=10)		แปล ความ
		\bar{X}	S.D.	
1	เข้าอบรมตรงเวลา	4.30	0.54	มาก
2	เสนอความคิดเห็นและซักถามในข้อสงสัย	4.00	0.86	มาก
3	ตั้งใจรับฟังเนื้อหาที่บรรยายอย่างตั้งใจ	4.52	0.52	มาก
4	กระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรมต่างๆ	4.20	0.50	มาก
5	แสดงความคิดเห็นในอบรมเชิงปฏิบัติการ	4.50	0.52	มาก
6	มีส่วนร่วมในการอภิปรายรายงานแสดงความคิดเห็น	4.10	0.56	มาก
7	ตั้งคำถามซักถามประเด็นข้อสงสัยต่างๆ	3.80	0.78	มาก
8	ตอบคำถามมีความชัดเจนและตรงประเด็น	4.10	0.56	มาก
9	มีความสุขขณะอบรมเชิงปฏิบัติการ	4.10	0.50	มาก
10	ให้ความสนใจ ความสำคัญในการอบรม และอยู่ร่วม กิจกรรมตลอดการอบรม	4.20	0.42	มาก
เฉลี่ยรวม		4.18	0.58	มาก

จากตาราง 17 พบว่า พฤติกรรมผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อ การพัฒนา ศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.58) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 10 ข้อ เมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก

ไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ตั้งใจรับฟังเนื้อหาที่บรรยายอย่างตั้งใจ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.52) แสดงความคิดเห็นในอบรมเชิงปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52) และเข้าอบรมตรงเวลา ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.54) ตามลำดับ

2. การศึกษาคุณภาพ จากการศึกษาวิจัยดำเนินการได้นำกลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ทีมงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต จำนวน 10 คน ได้มาจาก 10 แผนกของวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต ไปศึกษาคุณภาพ มหาวิทยาลัยสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในวันที่ 15 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 และได้สังเกตการดำเนินงานเลขานุการ ที่หน่วยงานต้นแบบในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต ในครั้งนี้ กลุ่มผู้รับ การพัฒนาศักยภาพมีความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการเป็นอย่างมาก เพราะได้รับความรู้ด้านการเสริมสร้างบุคลิกภาพ เทคนิค การสื่อสาร และแนวทางในดำเนินงานวิชาการของเลขานุการ รวมถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการด้านต่างๆ ทำให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ มีความรู้ เทคนิค วิธีการที่จะทำให้การดำเนินงานเลขานุการ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างคำสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ ในการศึกษาคุณภาพ ที่มหาวิทยาลัยสระหว้านะเขต ดังนี้

“...ฉันได้รับความรู้ด้านการเสริมสร้างบุคลิกภาพ เทคนิคการสื่อสาร และแนวทางในดำเนินงานวิชาการของเลขานุการ ที่ทำให้ฉันมีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น และจะสามารถทำหน้าที่เลขานุการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น...”

(แก้ว อ่อนลาวง, 26 มิถุนายน 2560)

“...ฉันได้รู้ว่าการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการด้านต่างๆ ไม่ใช่เรื่องยาก อีกต่อไป หากเรามีความรู้ และได้วางแผน ได้ฝึกฝนจนเกิดทักษะในการปฏิบัติงาน...”

(คุณมี ทองลา, 26 มิถุนายน 2560)

“...งานในหน้าที่เลขานุการ ไม่ว่าจะเป็นงานประจำ งานอำนวยความสะดวก งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา หรืองานสร้างภาพพจน์ หากเรามีหลักการ มีความรู้ และที่ปรึกษาแล้ว ฉันคิดว่าฉันสามารถทำได้ดี...”

(สุลิตา ไชยะวง, 26 มิถุนายน 2560)

“...ฉันได้ความรู้ด้านงานเลขานุการเพิ่มขึ้นอย่างมาก ในการมาศึกษาดูงานในครั้งนี้ ได้เห็นการปฏิบัติงานของเลขานุการมืออาชีพ ที่จะสามารถนำไปปรับใช้ให้การทำงานในหน้าที่เลขานุการของฉันได้สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น...”

(จันสุทะ กาเทียนสุวัน, 26 มิถุนายน 2560)

“...ฉันได้เรียนรู้การพัฒนาบุคลิกภาพของตัวเอง ได้รู้เทคนิคการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และได้แนวทางการทำงานวิชาการ ที่เป็นจุดอ่อนของฉันมาตลอด แต่จากนี้ไป ฉันคิดว่าฉันกำจัดการนี้ได้อย่างง่ายดาย...”

(ดาวมะโนลัก แก้วมุงคุณ, 26 มิถุนายน 2560)

จากคำสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ ในการศึกษาดูงานที่มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดน่าน ทำให้ทราบได้ว่ากลุ่มผู้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพ มีความรู้ ความเข้าใจในงานเลขานุการมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นแนวทางในการนำไปปรับใช้ในหน่วยงานของตน เพื่อให้การดำเนินงานเลขานุการ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การนิเทศภายใน การนิเทศภายในและประเมินผลการดำเนินงานด้านงานเลขานุการ วิทยาลัยครูพะเยา จังหวัดน่าน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในกิจกรรมการนิเทศภายใน เป็นการให้คำแนะนำ ปรีกษา ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพเกิดความมั่นใจในการดำเนินงานเลขานุการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยและกลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพได้กำหนดการนิเทศภายใน ตั้งแต่วันที่ 28 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2560 ซึ่งหลังจากได้ดำเนินการนิเทศภายในแล้ว ผู้วิจัย จำนวน 1 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 43 คน และผู้นิเทศ จำนวน 2 คน ซึ่งประกอบด้วย ท่านพิมมะสอน วอลละยุตและท่านจะเลิน นีละบุตร ได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานด้านงานเลขานุการ วิทยาลัยครูพะเยา จังหวัดน่าน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ปราบกฏตั้ง ตาราง 18 - 19

ตาราง 18 ผลการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ วิทยาลัยครู
สะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวม

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	คุณสมบัติส่วนตัว			
	1.1 ด้านบุคลิกภาพ	4.37	0.51	มาก
	1.2 ด้านการสื่อสาร	4.22	0.70	มาก
	1.3 ด้านงานวิชาการ	4.12	0.60	มาก
2	งานในหน้าที่เลขานุการ			
	2.1 งานประจำ	3.92	0.72	มาก
	2.2 งานอำนวยความสะดวก	3.93	0.60	มาก
	2.3 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา	4.05	0.66	มาก
	2.4 งานสร้างภาพพจน์	4.27	0.54	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.13	0.62	มาก

จากตาราง 18 แสดงว่า ผลการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงาน
เลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวม
อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.62)

ตาราง 19 ผลการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ วิทยาลัยครู
สทวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รายด้าน

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
	คุณสมบัติส่วนตัว ด้านบุคลิกภาพ			
1	บุคลิกภาพเหมาะสม	4.06	0.64	มาก
2	มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาท ดูแลสุขภาพ และฝึกตน ให้มีจิตใจดี	4.29	0.50	มาก
3	มีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้	3.58	0.50	มาก
4	มีปฏิภาณไหวพริบ	4.27	0.53	มาก
5	มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.54	0.50	มากที่สุด
6	มีความสะอาด ถูกต้อง ตรงต่อเวลา	4.77	0.43	มากที่สุด
7	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.69	0.61	มากที่สุด
8	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.85	0.36	มากที่สุด
9	มีความจำ ช่างสังเกต	4.33	0.47	มาก
10	มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ	4.25	0.56	มาก
11	แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม	4.37	0.49	มาก
12	ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	4.46	0.50	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.37	0.51	มาก
	คุณสมบัติส่วนตัว ด้านการสื่อสาร			
13	ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	3.69	0.88	มาก
14	มีทักษะการสื่อสาร	4.50	0.70	มาก
15	มีความสามารถในการใช้ภาษา	4.31	0.73	มาก
16	ใช้ช่องทางสื่อสารติดต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.38	0.49	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.22	0.70	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
คุณสมบัติส่วนตัว ด้านงานวิชาการ				
17	มีความรับผิดชอบสูง	4.44	0.50	มาก
18	บริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.85	0.36	มากที่สุด
19	มีความรอบรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานที่เกี่ยวข้อง	4.37	0.63	มาก
20	เป็นนักคิด	4.31	0.58	มาก
21	มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	3.65	0.68	มาก
22	มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	3.60	0.77	มาก
23	มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	3.63	0.66	มาก
รวมเฉลี่ย		4.12	0.60	มาก
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ				
24	รับคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	3.70	0.77	มาก
25	ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าออก	3.50	0.72	มาก
26	ร่าง พิมพ์หนังสือโต้ตอบ	3.72	0.90	มาก
27	เก็บและคัดแยกประเภทเอกสาร	3.61	0.96	มาก
28	รวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน	4.39	0.53	มาก
29	จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา	4.39	0.63	มาก
30	จัดทำเอกสาร และรายงานการประชุม	3.70	0.77	มาก
31	ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ	4.35	0.52	มาก
รวมเฉลี่ย		3.92	0.72	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานอำนวย				
ความสะดวก				
32	ต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา	4.17	0.67	มาก
33	คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากรณีผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง	4.44	0.57	มาก
34	จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย	4.15	0.68	มาก
35	เตรียมการเดินทางให้ผู้บังคับบัญชา	3.59	0.53	มาก
36	ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ	3.59	0.53	มาก
37	เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น	4.13	0.62	มาก
38	ดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน	3.76	0.64	มาก
39	ดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน	3.78	0.63	มาก
40	ดูแลความเรียบร้อย ขณะปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่	3.76	0.51	มาก
รวมเฉลี่ย		3.93	0.60	มาก
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา				
41	เตือนความจำ เนื่องในโอกาสต่างๆ	3.89	0.66	มาก
42	ปฏิบัติตามงานที่ผู้บังคับบัญชาร้องขอ	3.89	0.74	มาก
43	ดูแลจัดการเกี่ยวกับการเงินตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	4.46	0.54	มาก
44	เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บังคับบัญชาให้พร้อม	3.94	0.71	มาก
รวมเฉลี่ย		4.05	0.66	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานสร้างภาพพจน์				
45	ต้อนรับ สร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ	4.13	0.52	มาก
46	ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน	4.67	0.67	มากที่สุด
47	พฤติกรรมที่ดี และเหมาะสมของเลขานุการ	4.20	0.56	มาก
48	ทันต่อเหตุการณ์มีข้อมูลที่จำเป็น	4.20	0.45	มาก
49	เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของผู้บังคับบัญชา	4.07	0.54	มาก
50	ศึกษาค้นคว้า นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.39	0.56	มาก
51	อุทิศตน อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.22	0.46	มาก
รวมเฉลี่ย		4.27	0.54	มาก

จากตาราง 19 แสดงว่า การประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีผลการดำเนินงาน ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านบุคลิกภาพ มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.51) อันดับที่ 2 ด้านการสื่อสาร มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.70) และอันดับที่ 3 ด้านงานวิชาการ มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ ส่วนด้านงานในหน้าที่เลขานุการ มีผลการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 งานสร้างภาพพจน์ มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.54) อันดับที่ 2 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.66) อันดับที่ 3 งานอำนวยความสะดวก มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.60) และอันดับที่ 4 งานประจำ มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ขั้นที่ 4 การสะท้อนกลับ (Reflection)

การสะท้อนกลับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครู สหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยแนวทางที่ใช้ในการพัฒนาครั้งนี้ คือ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน และการนิเทศภายใน ซึ่งกลุ่มผู้ร่วมวิจัย กลุ่มผู้ให้ข้อมูล และผู้นิเทศได้ร่วมกันประชุมเพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงานร่วมกัน มีรายละเอียดดังนี้

1. จากการสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพให้ความร่วมมือ ความสนใจ และมีความกระตือรือร้น ในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ได้รับความรู้จากการอบรมเป็นอย่างมาก

2. จากการทดสอบก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยค่าเฉลี่ยผลการทดสอบหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 42.00 แสดงให้เห็นว่าแนวทางที่ใช้ในการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีส่วนช่วยให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัย มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานเลขานุการเพิ่มขึ้น

3. จากการสัมภาษณ์หลังการศึกษาดูงาน พบว่า กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพมีความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการเป็นอย่างมาก เพราะได้รับความรู้ด้านการเสริมสร้างบุคลิกภาพ เทคนิคการสื่อสาร และแนวทางในดำเนินงานวิชาการของเลขานุการ รวมถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการด้านต่างๆ ทำให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ มีความรู้ เทคนิค วิธีการที่จะทำให้การดำเนินงานเลขานุการ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. จากการประเมินผลการดำเนินงาน พบว่า มีผลการดำเนินงานด้านงานเลขานุการ ทั้งโดยรวมและรายได้ อยู่ในระดับ มาก ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า หลังการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพทั้ง 10 คน มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับงานเลขานุการ มากยิ่งขึ้น สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ผู้วิจัย จำนวน 1 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 43 คน และผู้นิเทศ จำนวน 2 คน ซึ่งประกอบด้วย ท่านพิมมะสอน วอละยุต และท่านจะเสน นีละบุตร ได้ประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลปรากฏดังตาราง 20 – 21

ตาราง 20 ผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวม

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	คุณสมบัติส่วนตัว			
	1.1 ด้านบุคลิกภาพ	4.33	0.54	มาก
	1.2 ด้านการสื่อสาร	4.18	0.68	มาก
	1.3 ด้านงานวิชาการ	4.07	0.63	มาก
2	งานในหน้าที่เลขานุการ			
	2.1 งานประจำ	3.89	0.73	มาก
	2.2 งานอำนวยความสะดวก	3.88	0.48	มาก
	2.3 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา	4.01	0.55	มาก
	2.4 งานสร้างภาพพจน์	4.05	0.52	มาก
รวมเฉลี่ย		4.06	0.59	มาก

จากตาราง 20 แสดงว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.59)

ตาราง 21 ผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รายด้าน

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
คุณสมบัติส่วนตัว ด้านบุคลิกภาพ				
1	บุคลิกภาพเหมาะสม	4.00	0.61	มาก
2	มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาท ดูแลสุขภาพ และฝึกตนให้มีจิตใจดี	4.26	0.52	มาก
3	มีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้	3.57	0.50	มาก
4	มีปฏิภาณไหวพริบ	4.24	0.55	มาก
5	มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.50	0.54	มาก
6	มีความสะอาด ถูกต้อง ตรงต่อเวลา	4.72	0.49	มากที่สุด
7	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.65	0.65	มากที่สุด
8	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.80	0.45	มากที่สุด
9	มีความจำ ช่างสังเกต	4.28	0.49	มาก
10	มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ	4.22	0.57	มาก
11	แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม	4.31	0.51	มาก
12	ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	4.43	0.54	มาก
รวมเฉลี่ย		4.33	0.54	มาก
คุณสมบัติส่วนตัว ด้านการสื่อสาร				
13	ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	3.80	0.68	มาก
14	มีทักษะการสื่อสาร	4.41	0.74	มาก
15	มีความสามารถในการใช้ภาษา	4.22	0.74	มาก
16	ใช้ช่องทางสื่อสารติดต่องานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	0.54	มาก
รวมเฉลี่ย		4.18	0.68	มาก

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
คุณสมบัติส่วนตัว ด้านงานวิชาการ				
17	มีความรับผิดชอบสูง	4.33	0.55	มาก
18	บริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.20	0.59	มาก
19	มีความรอบรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานที่เกี่ยวข้อง	4.30	0.66	มาก
20	เป็นนักคิด	4.76	0.51	มากที่สุด
21	มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	3.67	0.67	มาก
22	มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	3.61	0.76	มาก
23	มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	3.63	0.62	มาก
รวมเฉลี่ย		4.07	0.63	มาก
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ				
24	รับคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	3.63	0.79	มาก
25	ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าออก	3.42	0.72	มาก
26	ร่าง พิมพ์หนังสือโต้ตอบ	3.67	0.94	มาก
27	เก็บและคัดแยกประเภทเอกสาร	3.54	0.98	มาก
28	รวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน	4.44	0.50	มาก
29	จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา	4.42	0.61	มาก
30	จัดทำเอกสาร และรายงานการประชุม	3.63	0.79	มาก
31	ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ	4.38	0.49	มาก
รวมเฉลี่ย		3.89	0.73	มาก

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานอำนวย				
ความสะดวก				
32	ต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา	3.71	0.46	มาก
33	คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากรณีผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง	3.65	0.48	มาก
34	จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย	4.40	0.50	มาก
35	เตรียมการเดินทางให้ผู้บังคับบัญชา	3.73	0.49	มาก
36	ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ	3.56	0.50	มาก
37	เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น	3.52	0.54	มาก
38	ดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน	3.81	0.42	มาก
39	ดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน	4.08	0.43	มาก
40	ดูแลความเรียบร้อย ขณะปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่	4.42	0.47	มาก
รวมเฉลี่ย		3.88	0.48	มาก
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา				
41	เตือนความจำ เมื่อมีโอกาสต่างๆ	4.18	0.50	มาก
42	ปฏิบัติตามงานที่ผู้บังคับบัญชาร้องขอ	4.02	0.58	มาก
43	ดูแลจัดการเกี่ยวกับการเงินตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	3.95	0.60	มาก
44	เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บังคับบัญชาให้พร้อม	3.88	0.52	มาก
รวมเฉลี่ย		4.01	0.55	มาก

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานสร้างภาพพจน์				
45	ต้อนรับ สร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ	3.75	0.44	มาก
46	ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน	4.29	0.91	มาก
47	พฤติกรรมที่ดี และเหมาะสมของเลขานุการ	3.65	0.48	มาก
48	ทันต่อเหตุการณ์มีข้อมูลที่จำเป็น	4.25	0.44	มาก
49	เต็มใจในการรักษาภาพพจน์ที่ดีของผู้บังคับบัญชา	3.73	0.45	มาก
50	ศึกษาค้นคว้า นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.46	0.50	มาก
51	อุทิศตน อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.25	0.44	มาก
รวมเฉลี่ย		4.05	0.52	มาก

จากตาราง 21 แสดงว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รายด้าน โดยด้านคุณสมบัติส่วนตัว มีผลการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านบุคลิกภาพ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.54) อันดับที่ 2 ด้านการสื่อสาร มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.68) และอันดับที่ 3 ด้านงานวิชาการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ ส่วนด้านงานในหน้าที่เลขานุการ มีความพึงพอใจ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 งานสร้างภาพพจน์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.52) อันดับที่ 2 งานอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.55) อันดับที่ 3 งานประจำ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.73) และ อันดับที่ 4 งานส่วนตัว

ของผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในวงรอบที่ 1 จากตาราง 20 พบว่าโดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.59) แต่มีงานเลขานุการจำนวน 2 ด้าน ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับค่าเฉลี่ย 4.00 ได้แก่ งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.73) และด้านงานอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.48) ซึ่งที่ประชุมมีมติที่จะพัฒนาในวงรอบที่ 2 ต่อไป

การดำเนินการพัฒนา ในวงรอบที่ 2

ขั้นที่ 1 การวางแผน (Planning)

ในการวางแผนก่อนการดำเนินการปฏิบัติการในวงรอบที่ 2 ผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัยและผู้นิเทศได้ประชุมระดมสมองเพื่อปรับปรุง การดำเนินงานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก โดยศึกษาจากตาราง 18 ผลการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวม ซึ่งมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับค่าเฉลี่ย 4.00 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.72) และด้านงานอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.60) ส่งผลให้ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในวงรอบที่ 1 จากตาราง 20 ใน 2 ด้านข้างต้น มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดและต่ำกว่าระดับค่าเฉลี่ย 4.00 ด้วยคือ งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.73) และด้านงานอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.48) ดังนั้นผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัยและผู้นิเทศ จึงได้วางแผนปฏิบัติการ โดยมีแนวทางในการพัฒนาคือ การนิเทศภายใน โดยได้กำหนดกิจกรรมนิเทศภายในจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก ตั้งแต่วันที่ 2 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 24 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ตามปฏิทินการนิเทศ โดยมีผู้ รองผู้อำนวยการวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต และ รองหัวหน้าแผนกบริหารวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต เป็นผู้นิเทศภายใน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 22 ตารางการนิเทศภายในเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ
ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ในวงรอบที่ 2

วัน เดือน ปี	ผู้รับการนิเทศ	ผู้นิเทศ
2 ต.ค. 60	1. นางแก้ว อ่อนลาวง	ท่านพิมมะสอน วอละຍຸດ
23 ต.ค. 60	2. นางจันทอม หน่อคำ	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต
13 พ.ย. 60		
22 พ.ย. 60		
2 ต.ค. 60	3. นางสุพาวะดี ทานะขันติ	ท่านจะเลิน นีละບຸດ รองหัวหน้าแผนก
23 ต.ค. 60	4. นางคุณมี ทองลา	บริหารการเงิน วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต
13 พ.ย. 60		
22 พ.ย. 60		
3 ต.ค. 60	5. นางบุตสะบา ทำมะวงสา	ท่านพิมมะสอน วอละຍຸດ
24 ต.ค. 60	6. นางจันทะລິງສອນ ກອງກາ	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต
14 พ.ย. 60		
23 พ.ย. 60		
3 ต.ค. 60	7. นางสุลิตา ไชยะวง	ท่านจะเลิน นีละບຸດ รองหัวหน้าแผนก
24 ต.ค. 60	8. นางจันทะ ກາເກີຍນສຸວັນ	บริหารการเงิน วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต
14 พ.ย. 60		
23 พ.ย. 60		
4 ต.ค. 60	9. นางจันทะວິສຸກ ນຸນຫາລາດ	ท่านจะเลิน นีละບຸດ รองหัวหน้าแผนก
15 พ.ย. 60		บริหารการเงิน วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต
25 ต.ค. 60	10. นางดาวมะโนล็ก แก้วมุงคูน	ท่านพิมมะสอน วอละຍຸດ
24 พ.ย. 60		รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต

ขั้นที่ 2 การปฏิบัติการ (Action)

การดำเนินการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาตามแนวทาง การนิเทศภายใน ในวงรอบที่ 2 ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้าน งานอำนวยความสะดวก มีรายละเอียด ดังนี้

วันที่ 2 – 4 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560 ผู้นิเทศได้ทำการนิเทศภายในแก่กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ เกี่ยวกับการรับคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา การดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าออก การร่าง พิมพ์หนังสือโต้ตอบ การเก็บและคัดแยกประเภทเอกสาร

วันที่ 23 – 25 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560 ผู้นิเทศได้ทำการนิเทศภายในแก่กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ เกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน การจัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา การจัดทำเอกสาร และรายงานการประชุม และการออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ

วันที่ 13 – 15 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ผู้นิเทศได้ทำการนิเทศภายในแก่กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากรณีผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง การจัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย การเตรียมการเดินทางให้ผู้บังคับบัญชา และการประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ

วันที่ 22 – 24 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ผู้นิเทศได้ทำการนิเทศภายในแก่กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการเสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น การดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน การดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน และการดูแลความเรียบร้อย ขณะปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่

พร้อมทั้งให้คำแนะนำและข้อเสนอต่างๆ อย่างใกล้ชิด คอยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบในการเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของหน่วยงาน คอยให้กำลังใจ รวมถึงตอบข้อซักถามต่างๆ ของกลุ่มผู้รับการนิเทศ

ขั้นที่ 3 การสังเกตการณ์ (Observation)

การสังเกตการณ์ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตามแนวทางการนิเทศภายใน ในวงรอบที่ 2 ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก ตั้งแต่วันที่ 2 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 24 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ซึ่งหลังจากได้ดำเนินการนิเทศภายใน ผู้วิจัย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและผู้นิเทศ จำนวน 46 คน ประกอบด้วย ผู้วิจัย จำนวน 1 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 43 คน และผู้นิเทศ จำนวน 2 คน ได้ทำการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก ปรากฏดังตาราง 23 – 24

ตาราง 23 ผลการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก ในวงรอบที่ 2 โดยรวม

งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 46)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานในหน้าที่เลขานุการ			
1. งานประจำ	4.22	0.57	มาก
2. งานอำนวยความสะดวก	4.31	0.47	มาก
รวมเฉลี่ย	4.27	0.52	มาก

จากตาราง 23 แสดงว่า ผลการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก ในวงรอบที่ 2 โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.52)

ตาราง 24 ผลการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ วิทยาลัยครู
สหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในเรื่อง งานในหน้าที่
เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก ในวงรอบที่ 2
รายด้าน

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ				
24	รับคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	4.02	0.57	มาก
25	ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าออก	3.96	0.55	มาก
26	ร่าง พิมพ์หนังสือโต้ตอบ	4.17	0.69	มาก
27	เก็บและคัดแยกประเภทเอกสาร	4.22	0.66	มาก
28	รวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน	4.50	0.54	มาก
29	จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา	4.46	0.57	มาก
30	จัดทำเอกสาร และรายงานการประชุม	4.09	0.49	มาก
31	ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ	4.37	0.52	มาก
รวมเฉลี่ย		4.22	0.57	มาก
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานอำนวยความสะดวก				
32	ต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา	4.43	0.50	มาก
33	คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากกรณีผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง	4.67	0.48	มากที่สุด
34	จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย	4.50	0.50	มาก
35	เตรียมการเดินทางให้ผู้บังคับบัญชา	4.20	0.45	มาก
36	ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ	4.19	0.52	มาก
37	เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น	4.41	0.53	มาก
38	ดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน	4.15	0.49	มาก

ตาราง 24 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับผลการดำเนินงาน (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
39	ดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน	4.17	0.42	มาก
40	ดูแลความเรียบร้อย ขณะปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่	4.06	0.30	มาก
รวมเฉลี่ย		4.31	0.47	มาก

จากตาราง 24 แสดงว่า การประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีผลการดำเนินงานเกี่ยวกับงานในหน้าที่เลขานุการ ในวงรอบที่ 2 เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ งานอำนวยความสะดวก มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.47) และด้านงานประจำ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.57) และตามลำดับ

ขั้นที่ 4 การสะท้อนกลับ (Reflection)

การสะท้อนกลับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในวงรอบที่ 2 โดยแนวทางการนิเทศภายใน ซึ่งกลุ่มผู้ร่วมวิจัย กลุ่มผู้ให้ข้อมูล และผู้นิเทศได้ร่วมกันประชุมเพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงานร่วมกัน พบว่า มีผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ ทั้งโดยรวมและรายได้ อยู่ในระดับ มาก ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า หลังการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพทั้ง 10 คน มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับงานเลขานุการ มากยิ่งขึ้น สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจ ของกลุ่มผู้ร่วมวิจัย กลุ่มผู้ให้ข้อมูล และผู้นิเทศ จำนวน 46 คน ประกอบด้วย ผู้วิจัย จำนวน 1 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 43 คน และผู้นิเทศ จำนวน 2 คน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในเรื่อง

งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก ผลปรากฏดัง
ตาราง 25 – 26

ตาราง 25 ผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก ในวงรอบที่ 2 โดยรวม

งานเลขานุการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 46)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานในหน้าที่เลขานุการ			
1. งานประจำ	4.19	0.56	มาก
2. งานอำนวยความสะดวก	4.25	0.43	มาก
รวมเฉลี่ย	4.22	0.50	มาก

จากตาราง 25 แสดงว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก ในวงรอบที่ 2 โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.50)

ตาราง 26 ผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก ในวงรอบที่ 2 รายด้าน

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ				
24	รับคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	3.98	0.53	มาก
25	ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าออก	3.94	0.53	มาก
26	ร่าง พิมพ์หนังสือโต้ตอบ	4.13	0.67	มาก
27	เก็บและคัดแยกประเภทเอกสาร	4.19	0.65	มาก
28	รวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน	4.46	0.54	มาก
29	จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา	4.43	0.57	มาก
30	จัดทำเอกสาร และรายงานการประชุม	4.06	0.45	มาก
31	ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ	4.40	0.51	มาก
รวมเฉลี่ย		4.19	0.56	มาก
งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานอำนวยความสะดวก				
32	ต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา	4.37	0.49	มาก
33	คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหากกรณีผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง	4.11	0.49	มาก
34	จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย	4.44	0.50	มาก
35	เตรียมการเดินทางให้ผู้บังคับบัญชา	4.15	0.41	มาก
36	ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ	4.13	0.48	มาก
37	เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น	4.35	0.52	มาก
38	ดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน	4.00	0.45	มาก

ตาราง 26 (ต่อ)

ชื่อ	งานเลขานุการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 46)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
39	ดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน	4.09	0.37	มาก
40	ดูแลความเรียบร้อย ขณะปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่	4.61	0.19	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.25	0.43	มาก

จากตาราง 26 แสดงว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในวงรอบที่ 2 เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ งานอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.43) และด้านงานประจำ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

ตาราง 27 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนา ศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก ในวงรอบที่ 1 และ 2 โดยรวม

งานเลขานุการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 46)				ร้อยละ ความก้าวหน้า
	วงรอบที่ 1		วงรอบที่ 2		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
งานในหน้าที่เลขานุการ					
1. งานประจำ	3.89	0.73	4.19	0.56	27.03
2. งานอำนวยความสะดวก	3.88	0.48	4.25	0.43	33.04
รวมเฉลี่ย	3.89	0.61	4.22	0.50	29.73

จากตาราง 27 แสดงว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับการดำเนินการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวม ในวงรอบที่ 2 สูงกว่า วงรอบที่ 1 คิดเป็นร้อยละความก้าวหน้า เท่ากับ 29.73

ตาราง 28 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับการดำเนินการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ และด้านงานอำนวยความสะดวก ในวงรอบที่ 1 และ 2 รายด้าน

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 46)				ร้อยละความก้าวหน้า
		วงรอบที่ 1		วงรอบที่ 2		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
24	งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำ รับคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	3.63	0.79	3.98	0.53	25.55
25	ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าออก	3.42	0.72	3.94	0.53	32.91
26	ร่าง พิมพ์หนังสือโต้ตอบ	3.67	0.94	4.13	0.67	34.59
27	เก็บและคัดแยกประเภทเอกสาร	3.54	0.98	4.19	0.65	44.52
28	รวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุป รายงาน	4.44	0.50	4.46	0.54	3.57
29	จัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชา	4.42	0.61	4.43	0.57	1.72
30	จัดทำเอกสาร และรายงานการประชุม	3.63	0.79	4.06	0.45	31.39
31	ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ	4.38	0.49	4.40	0.51	3.23
	รวมเฉลี่ย	3.89	0.73	4.19	0.56	27.03
32	งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงาน อำนวยความสะดวก ต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา	3.71	0.46	4.37	0.49	51.16

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อ	งานเลขานุการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 46)				ร้อยละ ความก้าวหน้า
		วงรอบที่ 1		วงรอบที่ 2		
		\bar{X}	P	\bar{X}	P	
33	คอยเป็นกันชน หรือแก้ไขปัญหาคกรณี ผู้บังคับบัญชามีข้อขัดแย้ง	3.65	0.48	4.11	0.49	34.07
34	จัดการเกี่ยวกับการนัดหมาย	4.40	0.50	4.44	0.50	6.67
35	เตรียมการเดินทางให้ผู้บังคับบัญชา	3.73	0.49	4.15	0.41	33.07
36	ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่าย ต่าง ๆ	3.56	0.50	4.13	0.48	39.58
37	เสนอความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อ ผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น	3.52	0.54	4.35	0.52	56.08
38	ดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน	3.81	0.42	4.00	0.45	15.97
39	ดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้ สำนักงาน	4.08	0.43	4.09	0.37	1.09
40	ดูแลความเรียบร้อย ขณะปฏิบัติงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่	4.42	0.47	4.61	0.19	32.76
รวมเฉลี่ย		3.88	0.48	4.25	0.43	33.04

จากตาราง 28 แสดงว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผล
การดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รายด้าน ในวงรอบที่ 2 สูงกว่า วงรอบที่ 1 เรียง
จากมากไปน้อย ได้แก่ งานอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ สูงขึ้น คิดเป็นร้อยละ
ความก้าวหน้า เท่ากับ 33.04 และดำเนินงานประจำ มีความพึงพอใจ สูงขึ้น คิดเป็นร้อยละ
ความก้าวหน้า เท่ากับ 27.03 ตามลำดับ

พัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในวงรอบที่ 2 ซึ่งมีเป้าหมาย เพื่อให้กลุ่มผู้รับการ
พัฒนาศักยภาพ สามารถดำเนินการในเรื่อง งานในหน้าที่เลขานุการ ด้านงานประจำและ

ด้านงานอำนวยความสะดวกได้ โดยใช้แนวทางพัฒนานิเทศภายใน การให้คำแนะนำปรึกษา การช่วยเหลือเกื้อกูล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มผู้ร่วมวิจัย และการติดตาม ประเมินผลการพัฒนา เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ในงานเลขานุการ และจาก การนิเทศภายใน รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต และ รองหัวหน้าแผนกบริหาร การเงิน วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต การสังเกตผลการดำเนินงานเลขานุการ และการประเมิน ความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ใน วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในวงรอบที่ 2 พบว่า การดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในวงรอบที่ 2 ทำให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ สามารถพัฒนาตนเองในการดำเนินงานเลขานุการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเลขานุการเป็นอย่างมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร