

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่ง เลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ให้มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการพัฒนางานเลขานุการ ผู้วิจัยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ประกอบด้วยวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาของการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. เพื่อติดตามผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

## กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปฏิบัติการเป็นการทำงานระหว่างผู้วิจัยกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายและวิธีการได้มาดังนี้

### 1. กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 11 คน ได้แก่

1.1 ผู้วิจัย จำนวน 1 คน คือ ผู้วิจัย ซึ่งเป็นอาจารย์ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ปี ค.ศ. 2017

1.2 กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ทีมงานเลขานุการในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต ปี ค.ศ. 2017 จำนวน 10 คน ได้มาจาก 10 แผนกของวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต ดังนี้

1.2.1 แผนกการบริหารการเงิน	จำนวน 1 คน
1.2.2 แผนกการจัดตั้งพนักงาน	จำนวน 1 คน
1.2.3 แผนกการส่งเสริมวิชาการ	จำนวน 1 คน
1.2.4 แผนกกิจการนักศึกษา	จำนวน 1 คน
1.2.5 แผนกการพัฒนาครู	จำนวน 1 คน
1.2.6 แผนกการวัดและประเมินผล	จำนวน 1 คน
1.2.7 แผนกภาษาต่างประเทศ	จำนวน 1 คน
1.2.8 แผนกวิทยาศาสตร์สังคม	จำนวน 1 คน
1.2.9 แผนกวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ	จำนวน 1 คน
1.2.10 แผนกอนุบาล-ประถม	จำนวน 1 คน

### 2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 43 คน ประกอบด้วย

2.1 หัวหน้าแผนกจาก 10 แผนก จำนวน 10 คน

2.2 หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 33 คน

### 3. วิทยากร จำนวน 2 คน ได้แก่

3.1 นางสีพะจัน ไชยะปันยา ผู้เชี่ยวชาญในการทำงานด้านเลขานุการ หัวหน้าฝ่ายเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต

3.2 นางสมฮัก ลัดตะนะวง ผู้เชี่ยวชาญในการทำงานด้านเลขานุการ วิทยาลัยเทคนิควิชาชีพ แขวงสะหวันนะเขต

#### 4. ผู้นิเทศ จำนวน 2 คน ได้แก่

4.1 ท่านพิมมะสอน วอละยุต รองผู้อำนวยการวิทยาลัยครู  
สะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

4.2 ท่านจะเลิน นีละบุตร รองหัวหน้าแผนกบริหารการเงิน  
วิทยาลัยครู สะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วยขั้นตอนการวิจัย 4  
ขั้นตอน ดังนี้

#### ขั้นที่ 1 การวางแผน (Planning)

1. การศึกษาสภาพและปัญหา ด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัย  
ครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีขั้นตอนได้แก่ การศึกษา  
วิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง และสอบถามกลุ่มผู้ร่วมวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ  
และปัญหาด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐ  
ประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. การวางแผนทางการพัฒนา จากการศึกษาสภาพปัญหาและได้รับรู้  
ปัญหาแล้ว ผู้วิจัยและกลุ่มผู้รับการพัฒนาคัดกษาได้วางแผนทางการพัฒนาคัดกษา  
บุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตย  
ประชาชนลาว ได้แก่ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน และการนิเทศภายใน

3. การวางแผนปฏิบัติการ ในการวางแผนปฏิบัติการ 3 แนวทาง ได้แก่

3.1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ

3.2 การศึกษาดูงาน

3.3 การนิเทศภายใน

#### ขั้นที่ 2 การปฏิบัติการ (Action)

กลุ่มผู้ร่วมวิจัยดำเนินการตามแนวทางการพัฒนา 3 แนวทาง ดังนี้

1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยดำเนินการในวันที่ 8 – 9 เดือน  
มิถุนายน พ.ศ. 2560 ณ ห้องประชุมวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต

1.1 คุณสมบัติส่วนตัว ประกอบด้วย บุคลิกภาพ การสื่อสาร และงานวิชาการ

1.2 งานในหน้าที่เลขานุการ ประกอบด้วย งานประจำ งานอำนวยความสะดวก งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา และงานสร้างภาพพจน์ และรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบทดสอบ (ก่อนและหลัง) การอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ของกลุ่มผู้เข้ารับการพัฒนา

2. การศึกษาดูงาน โดยดำเนินการในวันที่ 15 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ณ มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต และรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการศึกษาดูงานที่หน่วยงานต้นแบบ ณ มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต ของกลุ่มผู้เข้ารับการพัฒนา

3. การนิเทศภายใน โดยได้ดำเนินงานจัดกิจกรรมในวงรอบที่ 1 ตั้งแต่วันที่ 28 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2560 และนิเทศภายใน ในวงรอบที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 2 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 24 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 โดยมีผู้อำนวยการวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต และรองผู้อำนวยการวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต เป็นผู้นิเทศภายใน และรวบรวมข้อมูลจากการนิเทศภายในตามปฏิทินการนิเทศภายในที่กำหนดไว้ จากนั้นประชุมกลุ่มผู้ร่วมวิจัย หลังการดำเนินการพัฒนา ในวันที่ 30 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

### ขั้นที่ 3 การสังเกตการณ์ (Observation)

1. รวบรวมข้อมูลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยใช้แบบสังเกต พฤติกรรมผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่ง เลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. รวบรวมข้อมูลการศึกษาดูงาน จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เข้ารับ การพัฒนา ใช้แบบสัมภาษณ์ผลการศึกษาดูงานที่หน่วยงานต้นแบบในการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต

3. รวบรวมข้อมูลจากการนิเทศภายใน โดยใช้แบบบันทึกการนิเทศ ภายใน และแบบประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

## ขั้นที่ 4 การสะท้อนกลับ (Reflection)

1. ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลในขั้นสังเกต มาทำความเข้าใจร่วมกันโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดด้อยของการทำงาน สภาพปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานโดยกลุ่มผู้ร่วมวิจัย ร่วมกันและประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และวิพากษ์วิจารณ์ถึงผลการปฏิบัติตามแผนการที่ได้กำหนดไว้
2. กลุ่มผู้ร่วมวิจัยร่วมกันหาข้อสรุปแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ปรับปรุงจุดด้อยที่เกิดขึ้นและเสริมส่วนที่เป็นจุดเด่นของการปฏิบัติงานเพื่อให้การพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ เกิดประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามแผนที่วางไว้ และนำไปปรับปรุงแก้ไขในวงรอบถัดไป

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามความมุ่งหมาย ดังนี้

1. ผลศึกษาสภาพและปัญหาด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า
  - 1.1 สภาพในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านคุณสมบัติส่วนตัว มีสภาพการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านการสื่อสาร มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 2 ด้านงานวิชาการ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับที่ 3 ด้านบุคลิกภาพ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนด้านงานในหน้าที่เลขานุการ มีสภาพการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 งานสร้างภาพพจน์ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 งานประจำ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับที่ 4 งานอำนวยความสะดวก มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.2 ปัญหาในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณสมบัติส่วนตัว มีปัญหาการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านบุคลิกภาพ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 ด้านงานวิชาการ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก และอันดับที่ 3 ด้านการสื่อสาร มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านงานในหน้าที่เลขานุการ มีปัญหาในการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 งานอำนวยความสะดวก มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 งานสร้างภาพพจน์ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง อันดับที่ 3 งานประจำ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับที่ 4 งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชามีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครู สระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มผู้ร่วมวิจัยดำเนินการตาม แนวทางการพัฒนา 3 แนวทาง ดังนี้

2.1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยดำเนินการในวันที่ 8 – 9 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ณ ห้องประชุมวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต โดยมีหัวข้อที่วิทยากรให้ความรู้

2.1.1 คุณสมบัติส่วนตัว ประกอบด้วย บุคลิกภาพ การสื่อสาร และ งานวิชาการ

2.1.2 งานในหน้าที่เลขานุการ ประกอบด้วย งานประจำ งานอำนวยความสะดวก งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา และงานสร้างภาพพจน์ และรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบทดสอบ (ก่อนและหลัง) การอบรมเชิงปฏิบัติการ และสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ ของกลุ่มผู้เข้ารับการพัฒนา

2.2 การศึกษาดูงาน โดยดำเนินการในวันที่ 15 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ณ มหาวิทยาลัยสระหว้านะเขต และรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการศึกษาดูงานที่หน่วยงานต้นแบบ ณ มหาวิทยาลัยสระหว้านะเขต และการสัมภาษณ์ผลการศึกษาดูงานของกลุ่มผู้เข้ารับการพัฒนา

2.3 การนิเทศภายใน โดยได้ดำเนินงานจัดกิจกรรมในวงรอบที่ 1 ตั้งแต่วันที่ 28 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2560 และนิเทศภายใน ในวงรอบที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 2 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 24 เดือน

พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 โดยมีผู้อำนวยการวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต และรองผู้อำนวยการวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต เป็นผู้นิเทศภายใน และรวบรวมข้อมูลจากการนิเทศภายในตามปฏิทินการนิเทศภายในที่กำหนดไว้ และประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ

3. ผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า

3.1 ผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ จากการสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพให้ความร่วมมือ ความสนใจ และมีความกระตือรือร้น ในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ได้รับความรู้จากการอบรมเป็นอย่างมาก และจากการทดสอบก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยค่าเฉลี่ยผลการทดสอบหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 42.00 แสดงให้เห็นว่าแนวทางที่ใช้ในการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีส่วนช่วยให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัยมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานเลขานุการเพิ่มขึ้น

3.2 ผลการศึกษาดูงาน จากการสัมภาษณ์หลังการศึกษาดูงาน พบว่ากลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพมีความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการเป็นอย่างมาก เพราะได้รับความรู้ด้านการเสริมสร้างบุคลิกภาพ เทคนิคการสื่อสาร และแนวทางในดำเนินงานวิชาการของเลขานุการ รวมถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการด้านต่างๆ ทำให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ มีความรู้ เทคนิค วิธีการที่จะทำให้การดำเนินงานเลขานุการ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 ผลการนิเทศภายใน จากการประเมินผลการดำเนินงาน พบว่า มีผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ ทั้งโดยรวมและรายได้ อยู่ในระดับ มาก ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า หลังการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพทั้ง 10 คน มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับงานเลขานุการ มากยิ่งขึ้น สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผล การดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ในครั้งนี้ ทำให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ

สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเลขานุการเป็นอย่างมาก

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีผลการวิจัยและประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลศึกษาสภาพและปัญหาด้านการดำเนินงานเลขานุการ วิทยาลัยครูสระหว้านนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า

1.1 สภาพในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านคุณสมบัติส่วนตัว มีสภาพการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านการสื่อสาร มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรใช้ช่องทางสื่อสารติดต่องานเพียงทางวาจาและทางโทรศัพท์ และใช้ภาษาอย่างไม่เป็นทางการในการสื่อสาร อันดับที่ 2 ด้านงานวิชาการ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ตรงกับสายงานเลขานุการ ความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ใช้เวลาในการทำงานแต่ละอย่างค่อนข้างมาก และอันดับที่ 3 ด้านบุคลิกภาพ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรยังไม่ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ เท่าที่ควร ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียังมีน้อย ขาดรอยยิ้มในการทำงาน มาทำงานค่อนข้างสาย และมีการลาภักหรือลาป่วยอยู่บ่อยครั้ง ตามลำดับ ส่วนด้านงานในหน้าที่เลขานุการ มีสภาพการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 งานสร้างภาพพจน์ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก โดยบุคลากรมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ขาดความชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน ขาดการศึกษาค้นคว้า เพื่อนำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และไม่ทันต่อเหตุการณ์มีข้อมูลที่จำเป็นมากนัก อันดับที่ 2 งานประจำ มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากร ยังจัดทำแผนงานประจำวันของผู้บังคับบัญชาไม่ชัดเจน ขาดการออกแบบ และจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ ด้วยตนเอง ยังต้องอาศัยคำแนะนำจากผู้อื่นอยู่เสมอ ในการรวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงาน อันดับที่ 3 งานส่วนตัวของผู้บังคับ



บัญชา มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรยังต้องมีการกำกับดูแล การจัดการเกี่ยวกับการเงินตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายจากผู้อื่นอยู่เสมอ และอันดับที่ 4 งานอำนวยความสะดวก มีสภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยบางครั้งบุคลากร มีความผิดพลาดในการจัดการเกี่ยวกับการนัดหมายของผู้บังคับบัญชา การต้อนรับผู้มา ติดต่อกับผู้บังคับบัญชาจะต้องคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับภารกิจต่างๆ และไม่มีข้อเสนอ ความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็น ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้ สืบเนื่องมาจาก บุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขตส่วนใหญ่ ไม่ได้จบด้านนี้โดยตรง ซึ่งผู้ที่จบด้านนี้โดยตรงมีจำนวนเพียง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของ บุคลากรทำหน้าที่เลขานุการ (วิทยาลัยครูสระหว้านะเขต, 2015, หน้า 7) จึงเป็นอุปสรรค อย่างยิ่งในการดำเนินงานในด้านเลขานุการ เนื่องจากบุคลากรขาดความชำนาญและรอบรู้ ในขอบข่ายงานของตน ส่งผลให้การดำเนินงานต่างๆ ขาดความราบรื่น คล่องตัว บุคลากร ส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายเลขานุการ ขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน จึงแสดงบทบาทและปฏิบัติ หน้าที่ของตน เพียงบางส่วน ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ จึงไม่ครอบคลุมกับขอบข่ายงาน ส่งผลให้การบริหารจัดการในองค์กร เกิดความติดขัด ล่าช้าและภาระงานไม่เรียบร้อยสมบูรณ์

#### 1.2 ปัญหาในการดำเนินงานเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณสมบัติส่วนตัว มีปัญหาการดำเนินงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านบุคลิกภาพ มีปัญหา ในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการ ยังขาดความเป็น นักคิด จึงไม่ค่อยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสะอาด ถูกต้อง ตรงต่อเวลายังมีน้อย ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ขาด ความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่สามารถแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความจำ ไม่ดี ไม่ชอบการสังเกต ขาดมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี การดูแลสุขภาพยังไม่ดีเท่าที่ควร ขาดปฏิภาณไหวพริบ สมาธิ ความละเอียดรอบคอบ และขาดความมีบุคลิกภาพที่ดี อันดับ ที่ 2 ด้านงานวิชาการ มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก โดยบุคลากรที่ทำหน้าที่ เลขานุการ มีความรับผิดชอบอยู่ในระดับน้อย ขาดความรู้ทั้งในงานเลขานุการ และงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงไม่สามารถบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอันดับที่ 3 ด้านการสื่อสาร มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรที่ทำหน้าที่

เลขานุการ ยังขาดทักษะการสื่อสาร ไม่สามารถใช้ช่องทางสื่อสารติดต่อกันได้  
 อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงขาดความคล่องแคล่วในด้านการใช้ภาษา ด้านงานอำนวยความสะดวก  
 บุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการ ไม่สามารถทำหน้าที่คอยเป็นกันชน หรือแก้ไข  
 ปัญหากรณีผู้บังคับบัญชา มีข้อขัดแย้ง การต้อนรับผู้มาติดต่อกับผู้บังคับบัญชายังไม่ดีพอ  
 การจัดการเกี่ยวกับการนัดหมายยังผิดพลาดอยู่มาก และไม่คอยเสนอความคิดเห็นเรื่อง  
 เกี่ยวกับงานเมื่อผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็นตามลำดับ ส่วนด้านงานในหน้าที่เลขานุการ  
 มีปัญหาในการดำเนินงาน งานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1 งานอำนวยความสะดวก  
 มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 งานสร้างภาพพจน์ มีปัญหาในการ  
 ดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง บุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการ ขาดการศึกษาค้นคว้า  
 นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้ข้อมูลข่าวสารไม่ชัดเจน  
 ถูกต้องและครบถ้วน ข้อมูลที่จำเป็นล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ และไม่อุทิศตน  
 อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย อันดับที่ 3 งานประจำ  
 มีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดย บุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการ  
 ยังไม่สามารถรวบรวมข้อมูล บันทึกสถิติ เขียนสรุปรายงานได้ ไม่สามารถจัดทำแผนงาน  
 ประจำวันของผู้บังคับบัญชาได้สมบูรณ์ และการออกแบบ และจัดทำแบบฟอร์มงานต่างๆ  
 ยังต้องอาศัยคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่และอันดับที่ 4 งานส่วนตัวของ  
 ผู้บังคับบัญชามีปัญหาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยบุคลากรที่ทำหน้าที่  
 เลขานุการ ไม่สามารถดูแลจัดการเกี่ยวกับการเงินตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายได้  
 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้สืบเนื่องมาจาก บุคลากรส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายเลขานุการ  
 ขาดความตระหนักในคุณสมบัติทั่วไปของเลขานุการบางข้อ ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่างๆ  
 ต่อองค์กรตามมา เช่น ความสามารถในการใช้ภาษาสื่อสาร การมีบุคลิกภาพและอุปนิสัย  
 ที่ดี รู้จักกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน การมีความ  
 รับผิดชอบงาน ความอดทนในการทำงานภายในสภาพกดดัน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี  
 การเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร ความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ  
 เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร รวมถึงการเป็นผู้อุทิศเวลาให้แก่การ  
 ทำงาน เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่สำคัญ ที่ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการต้อง  
 ตระหนัก เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อ  
 องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมนัย ชารมาลย์ (2552, หน้า 85-87) ได้ศึกษา  
 การพัฒนาระบบงานธุรการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์

เขต 3 พบว่า การดำเนินงานธุรการของกลุ่มโดยเฉพาะในส่วนองงานสารบรรณ และงานประชาสัมพันธ์ ยังขาดระบบงานที่เหมาะสม ส่งผลให้งานเกิดความล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา งามจบ (2553, หน้า 86-88) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการระบบงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 2 พบว่า ระบบงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ก่อนการพัฒนา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานประชาสัมพันธ์ ค่อนข้างน้อย การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีน้อย และไม่ต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรพล สิงห์ชุม (2554, หน้า 128-131) ได้ทำการวิจัยการพัฒนากระบวนการสารสนเทศบนเครือข่ายงานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า สภาพปัญหากิจกรรมแนะแนว โดยมีปัญหา รายด้านเรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ การรายงานผลการเรียน ข้อมูล การศึกษาต่อของรุ่นพี่ และการติดต่อสื่อสารเพื่อขอคำปรึกษาตามลำดับ สภาพปัญหา กิจกรรมลูกเสือ-เนตรนารี ผู้นำเพื่อประโยชน์ และกิจกรรมตามความถนัด และความสนใจโดยมีปัญหารายด้านเรียงตามลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลภาพกิจกรรม และการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนสมาชิก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของจรรุชา รัชตสุภัก (2554, หน้า 184-187) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ระบบงานสารบรรณของโรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม ก่อนดำเนินการพัฒนาระบบงาน มีผู้ปฏิบัติงานน้อย ทำงานไม่ทันเวลาที่กำหนด เพราะปริมาณงานมาก ด้านการลงทะเบียน ปัญหาในการอ่านลายมือมีการทำงานซ้ำซ้อน ระบบการทำงานไม่ชัดเจน ไม่สามารถลด เวลาในการทำงาน ลดการใช้วัสดุอุปกรณ์ การโต้ตอบหนังสือไม่ทันตามกำหนด และไม่มี การทำลายหนังสือ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิตา วิไลจิตต์ (2555, หน้า 123-125) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการ สารบรรณโรงเรียนสัญลักษณ์วิทยา อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาพบว่า การดำเนิน งานสารบรรณของโรงเรียนทั้ง 4 ด้าน คือ การรับ หนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษา และการทำลายหนังสือไม่เป็นระบบระเบียบ ขาดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครู สะหวั่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มผู้ร่วมวิจัยดำเนินการตาม แนวทางการพัฒนา 3 แนวทาง คือ 1) การอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยดำเนินการ

ในวันที่ 8 – 9 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 ณ ห้องประชุมวิทยาลัยครูสระหวั่นนะเขต โดยมีหัวข้อที่วิทยากรให้ความรู้ คือ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว ประกอบด้วย บุคลิกภาพ การสื่อสาร และงานวิชาการ และด้านงานในหน้าที่เลขานุการ ประกอบด้วย งานประจำ งานอำนวย ความสะดวก งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา และงานสร้างภาพพจน์ โดยรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบ ทดสอบ (ก่อนและหลัง) การอบรมเชิงปฏิบัติการ และสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการของกลุ่มผู้เข้ารับการพัฒนา

2) การศึกษาดูงาน โดยดำเนินการในวันที่ 15 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ณ มหาวิทยาลัย สระหวั่นนะเขต และรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการศึกษาดูงานที่หน่วยงานต้นแบบ ณ มหาวิทยาลัยสระหวั่นนะเขต และการสัมภาษณ์ผลการศึกษาดูงาน ของกลุ่มผู้เข้ารับการ พัฒนา และ 3) การนิเทศภายใน โดยได้ดำเนินงานจัดกิจกรรมตั้งแต่วันที่ 28 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2560 โดยมีผู้อำนวยการ วิทยาลัยครูสระหวั่นนะเขตและรองผู้อำนวยการวิทยาลัยครูสระหวั่นนะเขต เป็นผู้นิเทศภายใน และรวบรวมข้อมูลจากการนิเทศภายในตามปฏิทินการนิเทศภายในที่กำหนดไว้ และ ประเมินผลการดำเนินงาน ด้านงานเลขานุการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ศักดิ์ ไชยชมพู (2550, หน้า 21) ทำการศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียน ประถมศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเลย เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า การนิเทศภายในมีความสำคัญสำหรับครูทุกคน เนื่องจากการนิเทศภายในเป็น การจัดกิจกรรมที่มีลักษณะการทำงานร่วมกันของ ผู้บริหาร ผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศในโรงเรียนเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมด้านต่างๆ ให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของคณนัย ชารมาลย์ (2552, หน้า 85-87) ได้ศึกษาการพัฒนา ระบบงานธุรการกลุ่มบริหาร งานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3 พบว่า ใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน และการนิเทศ ปรากฏว่า ผลการพัฒนาในวงรอบที่ 1 ส่งผลให้การบริหารงานธุรการ ของกลุ่มงานบุคคลมีความ สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของDempsey (2009, p 45-A) ได้ทำการวิจัยเปรียบเทียบความแตกต่างในด้านความคิดเห็นของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนด้านการประชาสัมพันธ์กับนักเขียนบทความทางการศึกษาให้หนังสือพิมพ์ โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ควรที่จะประชุมกำหนดมาตรการที่ดี เพื่อการสนับสนุน ความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนในภาวะตึงเครียด เพื่อช่วยให้แต่ละฝ่ายมีความเข้าใจทัศนคติ

และความต้องการของแต่ละฝ่ายและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith (2012, p 4128–A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ของครูเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรกับการรับรู้บรรยากาศในการสื่อสารในระดับชั้นต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อใดที่บรรยากาศของโรงเรียนมีความเหมาะสมมากขึ้นจะทำให้เกิดความเปิดเผยและคลายใจ วางใจของบุคคลในโรงเรียนนั้น ดังนั้นครูใหญ่สามารถเปิดโอกาสให้ครูได้มีการพูดคุยกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้-ประสบการณ์ มีส่วนร่วมใน

การแลกเปลี่ยนทักษะทางเทคนิค และใช้การแก้ปัญหาแบบร่วมมือกัน เพื่อกำหนดวิธีการที่ดีที่สุดเพื่อช่วยเหลือให้นักเรียนประสบความสำเร็จทางวิชาการในระดับที่เหมาะสม

### 3. ผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครู

สะพานมะเขือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวพบว่า 1) ผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ จากการสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพให้ความร่วมมือ ความสนใจ และมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ได้รับความรู้จากการอบรมเป็นอย่างมาก และจากการทดสอบก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยค่าเฉลี่ยผลการทดสอบ หลังการอบรมเชิงปฏิบัติการเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 42.00 แสดงให้เห็นว่าแนวทางที่ใช้ในการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีส่วนช่วยให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัย มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานเลขานุการเพิ่มขึ้น 2) ผลการศึกษาดูงาน จากการสัมภาษณ์หลังการศึกษาดูงาน พบว่า กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพมีความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการเป็นอย่างมาก เพราะได้รับความรู้ด้านการเสริมสร้างบุคลิกภาพ เทคนิคการสื่อสาร และแนวทางในดำเนินงานวิชาการของเลขานุการ รวมถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการด้านต่างๆ ทำให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ มีความรู้เทคนิค วิธีการที่จะทำให้การดำเนินงานเลขานุการ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 3) ผลการนิเทศภายใน จากการประเมินผลการดำเนินงาน พบว่า มีผลการดำเนินงานด้านงานเลขานุการ ทั้งโดยรวมและรายได้ อยู่ในระดับ มาก ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า หลังการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะพานมะเขือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพทั้ง 10 คน มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับงานเลขานุการ มากยิ่งขึ้น สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและผลการประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะพานมะเขือ สาธารณรัฐ

ประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ในครั้งนี้ ทำให้กลุ่มผู้รับการพัฒนาศักยภาพ สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เลขานุการเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชาติ อนุเคราะห์กุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานเลขานุการ ผู้บริหาร ตามทัศนะผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐมีทัศนะต่อบทบาท ที่คาดหวังในการปฏิบัติงานเลขานุการ ผู้บริหาร ด้านการเป็นผู้ช่วยงานการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของหทัยกร พันธุ์งาม (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ในสังคมสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและเลขานุการมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นผู้นำ และด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ งานสำนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยด้านที่อยู่ในระดับพึงประสงค์มากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุดได้แก่ ด้านความรู้ตามลักษณะงานเกี่ยวกับงานสำนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา แสนสุข (2552, หน้า 123) ได้ศึกษาบทบาทเลขานุการตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ มีทัศนะต่อบทบาทเลขานุการ ด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร และด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ โดยรวมอยู่ในระดับความจำเป็นมาก โดยที่ด้านการสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรอยู่ในระดับความจำเป็นมากที่สุด ส่วนด้านที่อยู่ในระดับความจำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้บริหาร ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านที่จำเป็นน้อยที่สุดตามทัศนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ ได้แก่ ด้านการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมนัย ชารมาลย์ (2552, หน้า 85-87) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3 พบว่า ผลการพัฒนาในวงรอบที่ 1 ส่งผลให้การบริหารงานธุรการ ของกลุ่มงานบุคคลมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีระบบงานที่

ชัดเจน ส่งผลให้การบริหารงานธุรการของกลุ่มมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา งามจบ (2553, หน้า 86-88) ได้ศึกษาการพัฒนา ระบบงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุรินทร์ เขต 2 พบว่า หลังจาก การพัฒนาระบบงานประชาสัมพันธ์ โดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติตามแนวคิดของเคมมิส และแม็กแท็กการ์ดแล้ว เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถพัฒนาระบบงาน ประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ดำเนินการรวบรวมระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ต่างๆ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วกัน ทันเหตุการณ์ เป็นปัจจุบัน ทำให้ การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและการบริการด้านข้อมูลข่าวสารทำให้ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร อย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีการที่หลากหลาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุชา รัชตสุภัก (2554, หน้า 184-187) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า เมื่อได้ดำเนินการพัฒนา โดยใช้หลักการวิจัยเชิง ปฏิบัติการตาม แนวคิดของ เคมมิส และแม็กแท็กการ์ด ปรากฏผลการพัฒนา คือ มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานสารบรรณทั้งระบบไปในทางที่ดีขึ้น เกิดประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของงาน เกิดความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิตา วิไลจิตต์ (2555, หน้า 123-125) ได้ศึกษาการพัฒนา ระบบงาน สารบรรณโรงเรียนสัจญลักษณ์วิทยา อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การพัฒนาระบบงานสารบรรณ โดยการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของระบบงานสารบรรณร่วมกัน และเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง- จุดอ่อนของระบบงานสารบรรณเดิม เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา ทำการศึกษาเอกสาร ระเบียบงานสารบรรณ สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2526 และศึกษาดูงาน เพื่อหาข้อมูล ประกอบ การออกแบบระบบงานสารบรรณใหม่ ผลการดำเนินการพัฒนาระบบงานสาร บรรณ ได้ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบงานสารบรรณไปในทิศทางที่ดีขึ้น มีระบบ ระเบียบตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้บริหารได้

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหว้านะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีข้อเสนอแนะดังนี้

## 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสภาพการดำเนินงานเลขานุการโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาสำคัญในการดำเนินงานเลขานุการที่อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมาก แสดงให้เห็นว่า ในการดำเนินงานเลขานุการจึงจำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการดำเนินงานเลขานุการเป็นอย่างมาก เพื่อจะทำให้งานเลขานุการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่ทำหน้าที่เลขานุการในหน่วยงานต่างๆ อย่างเข้มงวด และจริงจัง เพื่อจะได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มาทำงานเลขานุการอย่างแท้จริง

1.2 จากการวิจัยพบว่า แนวพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวคือการอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงานและการนิเทศภายใน แสดงให้เห็นว่าในการดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ควรใช้วิธีการที่หลากหลายควบคู่กัน และให้เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้ปรับเปลี่ยน พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และส่งเสริมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรได้ในระยะเวลาที่กำหนด

1.3 จากการวิจัยพบว่า การพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ในวิทยาลัยครูสระหวุ่นนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถบรรลุผลได้ โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ แสดงให้เห็นว่า ในการดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตำแหน่งเลขานุการ ต้องอาศัยกระบวนการปฏิบัติอย่างมีระบบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติและวิเคราะห์วิจารณ์ผลการปฏิบัติ ร่วมกัน อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ จึงจะสามารถพัฒนางานเลขานุการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการพัฒนาศักยภาพงานในแผนกอื่นๆ ทั้งในหน่วยงานเดิม และหน่วยงานอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการนำกระบวนการปฏิบัติ หรือเทคนิควิธีการอื่นๆ ที่หลากหลาย มาช่วยในการพัฒนาศักยภาพงานในแต่ละแผนก อย่างเหมาะสม เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง