

การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Developing a Guideline of Department Secretary Operation Tasks, Mahasarakham University

ณัชชลิดา เหลี่ยมไธสง¹

Natchalida Leamthaisong¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) ศึกษาความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา และ 3) พัฒนาแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสานวิธี โดยแบ่งการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การดำเนินงานเลขานุการภาควิชา โดยศึกษาจากประชากรประกอบด้วยหัวหน้าภาควิชา และเลขานุการภาควิชา จำนวน 57 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระยะที่ 2 การศึกษาความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา และวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าดัชนีความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง และระยะที่ 3 การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา และจัดการสนทนากลุ่ม แล้วประเมินแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันการดำเนินงานเลขานุการภาควิชาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละงานพบว่า เกือบทุกงานมีสภาพปัจจุบันการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้นงานให้บริการ และงานการเงินอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน 2) ลำดับความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา เรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ งานวิชาการ งานพัสดุ งานการประชุม งานสารบรรณ งานการเงิน และงานให้บริการ ตามลำดับ และ 3) แนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา ประกอบด้วยขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานสารบรรณ งานการประชุม งานวิชาการ งานให้บริการ งานการเงิน และงานการพัสดุ ซึ่งผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของแนวทางการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน

คำสำคัญ: แนวทาง เลขานุการภาควิชา การดำเนินงานเลขานุการภาควิชา

¹ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Faculty of Education, Mahasarakham University



Abstract

This research aimed: 1) to explore existing situations and desirable situations of department secretary operation tasks, Mahasarakham university ; 2) to examine the needs of department secretary operation tasks ; and 3) to develop guideline of department secretary operation tasks, Mahasarakham university. Mixed methods research was employed. The research procedure included three phases: the 1st phase was exploring existing situations and desirable situations of department secretary operation tasks by collected data from 57 of population, comprising department heads and department secretaries of Mahasarakham university. Data were analyzed by finding mean and standard deviation ; the 2nd phase was examining needs to operate department secretary tasks, and analyzed data to find priority needs index modification ; and the 3rd phase was developing guideline of department secretary operation tasks, and organized focus group discussion and ended by assessing propriety, feasibility and utility by 9 experts.

The research results were: 1) the existing situation of department secretary operation tasks in total was at high level while desirable situation was at the highest level. When each task was considered it was found that existing situation of almost every tasks were at high level, except services task and financial task were at the highest level while desirable situation was at the highest level in every tasks ; 2) the order of needs to operate the department secretary tasks ranked from high to low were academic task, inventory task, conference task, business task, financial task, and services task respectively ; and 3) guideline of department secretary operation tasks included step and methods of operation business task, conference task, academic task, services task, financial task, and inventory task. The evaluation results of propriety, feasibility, and utility were at the highest level in every task.

Keywords: Guideline, department secretary, department secretary operation tasks



บทนำ

สภาพสังคมในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์การต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต้องปรับกลยุทธ์การทำงานให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งสถาบันการศึกษาจะต้องจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพและมีคุณภาพสอดคล้องกับยุคศตวรรษที่ 21 ให้แก่ประเทศชาติ ต้องก้าวทันวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในฐานะผู้นำในการจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะการดำเนินงานที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน และนับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น เป็นเหตุให้ผู้บริหารมีแรงกดดันในการทำงานสูงตามไปด้วย โดยต้องบริหารให้มีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ต้องมีการตัดสินใจโดยอาศัยสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะหากจะอาศัยแต่ประสบการณ์เพียงอย่างเดียวย่อมเป็นการเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาด ดังนั้นผู้บริหารทั้งหลายจึงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน มีความเป็นปัจจุบันทันสมัย และสามารถเรียกใช้ได้ทันท่วงทีมาใช้ในการตัดสินใจ (อธิป ศรีบรรเทา และคณะ, 2561: 289-301)

มหาวิทยาลัยเป็นองค์การทางสังคมที่มีบทบาทในการจัดการศึกษาเพื่อผลิตกำลังคนระดับสูงในสาขาวิชาต่างๆ ตลอดจนการขึ้นนำสังคมให้ไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม โดยมีโครงสร้างการบริหารประกอบด้วยการบริหารระดับสูงซึ่งอธิการบดีมีบทบาทความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยสู่เป้าประสงค์ โดยมีคณะต่างๆ บริหารจัดการระดับกลางซึ่งมีคณบดีทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติในการจัดการศึกษาสาขาวิชาต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และระดับล่างสุดมีภาควิชาโดยหัวหน้าภาควิชารับผิดชอบ

ภาควิชาทำหน้าที่ความรับผิดชอบจัดการศึกษาหรืออำนวยความสะดวกการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากผู้บริหารภาควิชาได้แก่ หัวหน้าภาควิชาจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบการสอนด้วย ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานภาควิชาได้ด้วยตนเอง จึงต้องมีเลขานุการภาควิชาทำหน้าที่ทางธุรการ บริการ ประสานงาน และงานอื่นๆ ของภาควิชา เป็นผู้ช่วยในการจัดการและดำเนินงานที่อยู่ภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีและเป็นผู้ช่วยสนับสนุนในการบริหารของหัวหน้าภาควิชาให้ดำเนินไปตามแผนและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เลขานุการภาควิชาจึงมีภาระหน้าที่ตั้งแต่องานผู้ช่วยหัวหน้าภาควิชาไปจนถึงหน้าที่เสมือน จึงต้องรอบรู้สารพัด นับตั้งแต่โครงการระดับย่อย สำนักงานโดยทั่วไป การต้อนรับผู้มาติดต่อ การติดต่อนัดหมาย การเตรียมกำหนดการต่างๆ การจัดการเกี่ยวเอกสารเข้า เอกสารออก การติดต่อเอกสาร การติดตามผลงาน การประสานงาน และการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งเป็นผู้ดำเนินการให้กระบวนการประชุมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว และเป็นไปตามกำหนดเวลาเพียงพร้อมด้วยข้อมูล เพื่อช่วยให้ตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ จับพลัน ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งบันทึกผลการประชุมไว้เป็นหลักฐาน แต่ถ้าองค์กรมีขนาดใหญ่ ขอบข่ายหน่วยงานกว้างขวางและซับซ้อน อาจจะต้องตั้งเป็นสำนักงานเลขานุการขึ้นมาเพื่อรับผิดชอบ เพราะลำพังเลขานุการเพียงคนเดียวไม่สามารถรับผิดชอบภาระงานได้อย่างทั่วถึง ในทางปฏิบัติเลขานุการคือผู้ช่วยผู้บริหารซึ่งต้องมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถที่จะรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการบังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณา และทำการตัดสินใจภายในขอบเขตอำนาจของเลขานุการ (กัญญารัตน์ บุตรพินธ์, 2549: 37 ;



อุษณีย์ ตูลาบดี, 2545: 42)

เลขานุการจึงเปรียบเสมือนแม่บ้านขององค์กร ต้องดูแลกิจการของหน่วยงาน เป็นผู้ประสานงานของหน่วยงาน ติดต่อบุคคลภายนอก จึงเป็นเสมือนแขนของผู้บริหาร เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชาและของทุกคนในหน่วยงานตามแต่กรณี (สมพงษ์ พุทธเจริญ, 2538: 29 ; กัญญารัตน์ บุตรพันธ์, 2549: 38) นอกจากนี้เลขานุการยังเปรียบเสมือนคอมพิวเตอร์ที่คอยเก็บข้อมูลรายละเอียด เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับผู้บริหาร เป็นสมองคิดแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นยามที่คอยดูแลเหตุการณ์และความสงบเรียบร้อย เป็นนักประสานที่ทั้งประสานและเลื่อนกำหนดเวลา เป็นที่คอยรองรับทุกสิ่งทุกอย่างจากทั้งผู้บริหาร พนักงาน และบุคลากรภายนอก เป็นตัวนริภัยที่คอยเก็บความลับต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าผู้รับผิดชอบในงานเลขานุการ หากสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ก็จะช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหารไปได้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ก็ยังจำเป็นต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานเลขานุการจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งและมีความจำเป็นต่องานทุกสาขา บทบาทและขอบเขตความรับผิดชอบที่เลขานุการปฏิบัตินั้นมีมากมายและสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานขององค์กร (พลิชฐา จันทรวงศ์, 2551: 39)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วยคณะซึ่งมีภาควิชารับผิดชอบจัดการศึกษาสาขาวิชาต่าง ๆ ทั้งระดับต่ำกว่าบัณฑิตศึกษาและระดับบัณฑิตศึกษา และคณะที่ไม่มีภาควิชา แต่จัดการศึกษาโดยสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งในส่วนของคณะที่มีภาควิชารับผิดชอบจัดการศึกษา จะมีหัวหน้าภาควิชาดูแลโดยทั่วไปในการจัดการศึกษาของสาขา

วิชาต่าง ๆ ในภาควิชาชั้น ๆ และมีเลขานุการภาควิชาปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือหัวหน้าภาควิชาในการจัดการด้านต่าง ๆ ของภาควิชา ซึ่งมีขอบข่ายงานประกอบด้วย 1) งานธุรการ ได้แก่ งานเกี่ยวกับหนังสือทั้งภายในและภายนอก 2) งานการประชุม ได้แก่ การประสานรวบรวมประเด็นการประชุม การจัดทำระเบียบวาระการประชุม การบันทึกการประชุม และการจัดทำรายงานการประชุม 3) งานวิชาการ ได้แก่ การประสานจัดส่งข้อมูลรายวิชาที่เปิดสอนแต่ละภาคเรียน ประสานการรับและจัดส่งเอกสารเพื่อขออนุมัติชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 4) งานบริการ ได้แก่ การประสานและบริการทั่วไปแก่คณาจารย์และนิสิตสาขาวิชาต่าง ๆ ในภาควิชา บริการออกเอกสารเพื่อให้นิสิตนำไปยื่นขอใบประกอบวิชาชีพจากองค์กรวิชาชีพ 5) งานการเงิน ได้แก่ จัดทำบัญชีคุมการใช้จ่ายเงินของสาขาวิชาต่าง ๆ ของภาควิชา การเบิกจ่ายเงินโครงการต่าง ๆ และการไปราชการของคณาจารย์ภาควิชา และ 6) งานพัสดุ ได้แก่ การเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ภาควิชา ประสานกับพัสดุกลางของคณะในการจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ภาควิชา

อย่างไรก็ตามสภาพการดำเนินงานเลขานุการภาควิชาในเรื่องต่าง ๆ ข้างต้นนั้นมีความต้องการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน ขาดแนวทางการปฏิบัติร่วมกันของเลขานุการของภาควิชา ส่งผลต่อการดำเนินงานเลขานุการภาควิชาไม่มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการภาควิชาใหม่ ๆ ที่ขาดแนวทางการดำเนินงาน ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันที ต้องเสียเวลาเรียนรู้งาน ส่งผลกระทบต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของภาควิชา ผู้วิจัยในฐานะที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มีความตระหนักในข้อจำกัดของการดำเนินงานอันเนื่องจากขาดแนวทางที่ชัดเจน จึงสนใจทำการ



วิจัยเพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการนำไปสู่การปฏิบัติของเลขานุการภาควิชาต่างๆ ในมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

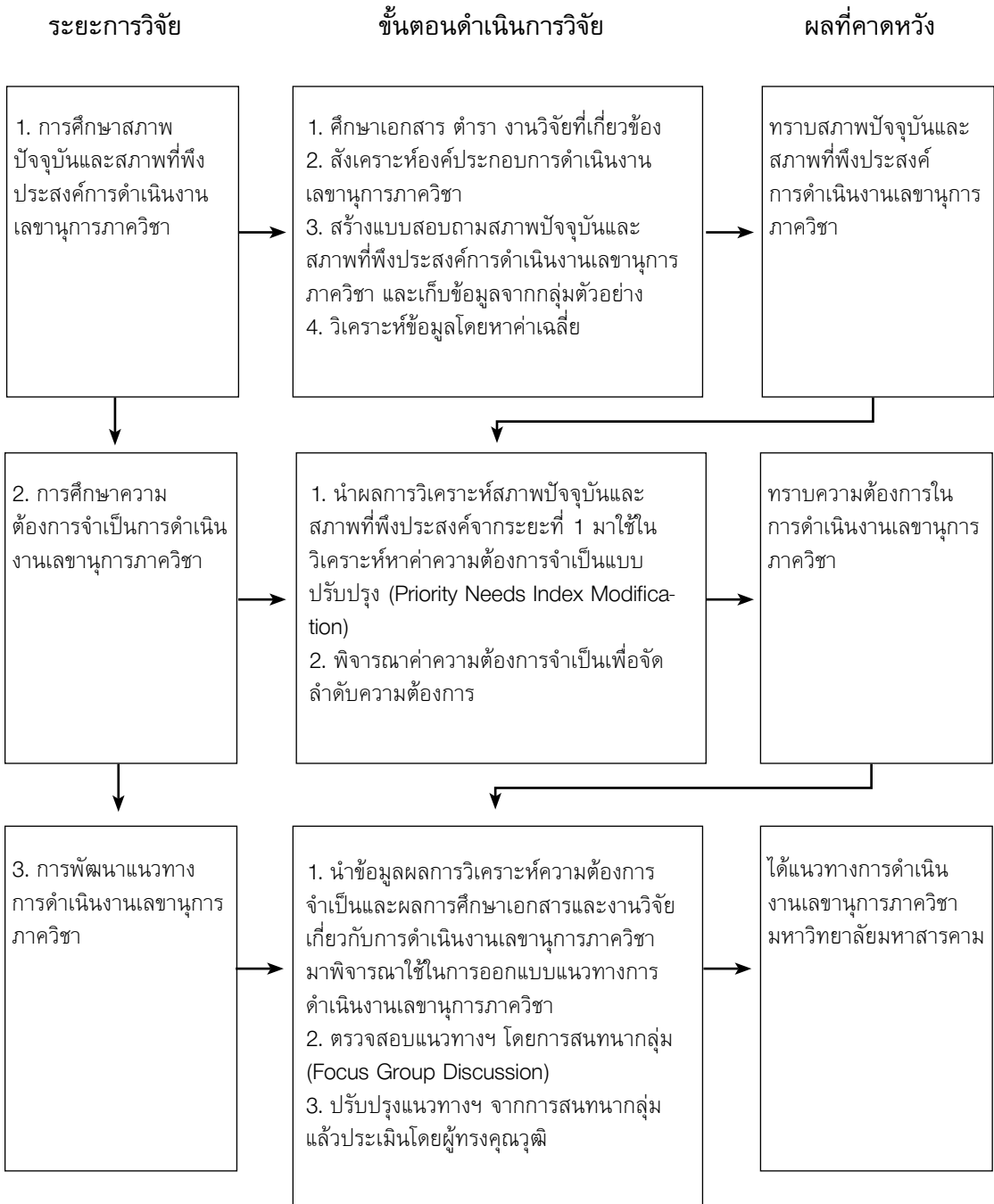
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังต่อไปนี้

- ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ระยะที่ 2 การศึกษาความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ระยะที่ 3 การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ภาพประกอบ 1 แสดงระยะการวิจัย ขั้นตอนดำเนินการวิจัย และผลที่คาดหวัง

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1. ประชากร

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นหัวหน้าภาควิชา และเลขานุการภาควิชา รวมจำนวน 57 คน จากคณะในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีภาควิชาจำนวน 6 คณะ รวมทั้งหมด 26 ภาควิชา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ข้อคำถามการดำเนินงานเลขานุการภาค มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มีการปฏิบัติระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีค่าความเชื่อมั่นสภาพปัจจุบัน.97 และสภาพที่พึงประสงค์.95

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการหาค่าเฉลี่ยประชากร (ค่ามิว) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (ซิกม่า) และแปลผลค่าเฉลี่ยโดยมีเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ค่าเฉลี่ยแปลผล

4.51-5.00 สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์การปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 สภาพปัจจุบัน/สภาพที่

พึงประสงค์การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2.51-3.50 สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์การปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระยะที่ 2 การศึกษาความต้องการจำเป็นการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1. ประชากร เป็นกลุ่มเดียวกันกับที่เก็บข้อมูลในระยะที่ 1

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นชุดเดียวกันกับเครื่องมือที่ใช้ในระยะที่ 1

3. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน (Degree of Success: D) และค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ (Important: I) จากระยะที่ 1 มาใช้ในการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index Modification: PNI_{modified}=(I-D) /D) (สุวิมล ว่องวานิช, 2558) และจัดลำดับความต้องการจำเป็น

ระยะที่ 3 การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย

1.1 กลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีประสบการณ์ในการบริหารภาควิชา และผู้ที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานเลขานุการ



ภาควิชา รวมจำนวน 15 คน

1.2 ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา จำนวน 9 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

2.1 แบบบันทึกการสนทนากลุ่มเพื่อใช้บันทึกผลการพิจารณาแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งครอบคลุมกรอบการดำเนินงานทั้ง 6 ด้าน

2.2 แบบประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5

3. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลค่าเฉลี่ยโดยมีเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556: 59)

ค่าเฉลี่ยแปลผล

4.51-5.00 มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์มากที่สุด

3.51-4.50 มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์มาก

2.51-3.50 มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์ปานกลาง

1.51-2.50 มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์น้อย

1.00-1.50 มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. การดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมมีสภาพปัจจุบันการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละงานพบว่า เกือบทุกงานมีสภาพปัจจุบันการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ยกเว้นงานให้บริการ และงานการเงินอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน

2. ความต้องการจำเป็นการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) งานวิชาการ 2) งานพัสดุ 3) งานการประชุม 4) งานสารบรรณ 5) งานการเงิน และ 6) งานให้บริการตามลำดับ

3. แนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีดังต่อไปนี้

3.1 งานสารบรรณ ประกอบด้วย การรับหนังสือเข้า การส่งหนังสือออก และการจัดเก็บหนังสือ มีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

3.1.1 การรับหนังสือเข้ามีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติดังนี้

1) พิจารณาว่าหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายนอกหรือรับมาจากงานสารบรรณส่วนกลางของคณะเป็นหนังสือประเภทใด แล้วลงทะเบียนรับหนังสือเข้าในกลุ่มประเภทของหนังสือภายในวันที่รับหนังสือเข้า

2) พิจารณาลักษณะเนื้อหาของหนังสือว่าเกี่ยวกับอะไร เกี่ยวข้องกับใคร เพื่อเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา

3) เสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาภายในวันที่รับหนังสือเข้า เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเขียนหนังสือ



4) สำเนาหนังสือที่ผู้บังคับบัญชาได้เกษียณแล้วเพื่อเก็บต้นฉบับ และส่งสำเนาหนังสือไปให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบและหรือดำเนินการต่อไป โดยหนังสือต้องถึงผู้รับภายใน 1 วันทำการนับจากผู้บังคับบัญชาเกษียณหนังสือ หากมีข้อติดขัดไม่สามารถนำส่งหนังสือถึงผู้รับได้ภายในกำหนดข้างต้น ให้เลขานุการภาควิชาใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Email, ไลน์ เป็นต้น

3.1.2 หนังสือออก มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติดังนี้

1) ร่างและพิมพ์หนังสือออกให้ถูกต้องตามประเภทของหนังสือที่จะส่งถึงบุคคลหรือหน่วยงาน

2) ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือออกและการจำหน่ายของหนังสือก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามภายในวันที่ออกหนังสือ (หนังสือภายนอกลงนามโดยคณบดี ส่วนหนังสือภายในลงนาม โดยหัวหน้าภาควิชา)

3) ลงทะเบียนหนังสือออกให้ตรงกับกลุ่มประเภทของหนังสือ (หนังสือภายนอก และหนังสือภายใน) และส่งออกอย่างช้าภายในวันถัดจากที่ผู้บังคับบัญชาลงนามในหนังสือออก

3.1.3 การเก็บรักษาหนังสือ มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติดังนี้

1) จัดทำแฟ้มเก็บหนังสือเข้า และหนังสือออกแยกตามประเภทของหนังสือ ตามโครงสร้างของงาน หรือจัดทำไฟล์เดือรี่ในระบบคอมพิวเตอร์

2) นำสำเนาหนังสือเข้า หรือหนังสือออกจัดเก็บเข้าแฟ้มทันทีภายในวันที่นำหนังสือเข้าส่งให้ผู้รับดำเนินการ หรือวันที่จัดส่งหนังสือออกหรือสแกนหนังสือเข้า-หนังสือออกเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ในรูปแบบของไฟล์เดือรี่เพื่อสะดวกในการสืบค้น

3.2 งานการประชุม มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติดังนี้

1) กำหนดปฏิทินการประชุมระดับภาควิชา

2) ประสานขอข้อมูลจากคณาจารย์ภาควิชาเพื่อบรรจุเข้าในวาระการประชุม

3) จองการใช้ห้องประชุมในวันและเวลาที่กำหนดกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

4) ออกหนังสือเชิญคณาจารย์ภาควิชาและผู้เกี่ยวข้อง พร้อมแนบเอกสารระเบียบวาระการประชุม ให้ถึงผู้รับก่อนการประชุมอย่างน้อย 2 วัน

5) รวบรวมข้อมูลจากคณาจารย์เพื่อจัดทำระเบียบวาระการประชุมให้แล้วเสร็จก่อนถึงวันประชุมอย่างน้อย 3 วัน

6) จัดเตรียมความพร้อมของห้องประชุม ได้แก่ เอกสารประกอบการประชุม อาหารว่างตามจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม และตรวจสอบระบบเสียง คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ให้เรียบร้อยก่อนเริ่มประชุม

7) จัดบันทึกการประชุม ควบคู่ไปกับการบันทึกเทปเสียงให้ครอบคลุมครบถ้วนทุกประเด็นของการประชุม

8) จัดทำรายงานการประชุมและจัดพิมพ์ แล้วเสนอให้หัวหน้าภาควิชาตรวจสอบความครอบคลุมครบถ้วนของประเด็นการประชุมอีกครั้งหนึ่งก่อนลงนามในเอกสารรายงานการประชุม โดยดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยภายใน 1 สัปดาห์

9) แจ้งมติที่ประชุมให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

10) จัดเก็บรายงานการประชุมเข้าแฟ้มอย่างเป็นระบบ

3.3 งานวิชาการ ประกอบด้วย 1) การพิจารณาให้ความเห็นชอบชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์



ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 2) การเปิดสอนรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษา และ 3) การทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ มีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 การพิจารณาให้ความเห็นชอบชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติดังนี้

1) นิสิตส่งคำขอให้พิจารณาชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์จากคณะกรรมการบริหารหลักสูตรพร้อมเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 5 ฉบับ ที่สำนักงานเลขาธิการภาควิชา

2) ประธานประธานกรรมการบริหารหลักสูตรและกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อกำหนดวันและเวลาในการประชุมพิจารณาให้ความเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ของนิสิต

3) ประธานประธานกรรมการบริหารหลักสูตรหรือกรรมการบริหารหลักสูตรที่ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรมอบหมาย เพื่อขอผลการพิจารณาและข้อเสนอแนะของกรรมการบริหารหลักสูตรที่ได้เสนอแนะนิสิตแต่ละคน

4) ประธานแจ้งนิสิตได้รับทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและให้มารับกลับไปแก้ไขเพื่อเสนอเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตรใหม่ (ในกรณีที่คณะกรรมการบริหารหลักสูตรไม่เห็นชอบ) หรือดำเนินการในขั้นตอนต่อไป (ในกรณีที่คณะกรรมการบริหารหลักสูตรให้ความเห็นชอบ)

5) รวบรวมและตรวจสอบแบบคำร้อง TS1 ที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ลงนามเรียบร้อยแล้ว พร้อมเค้าโครงวิทยานิพนธ์ที่ปรับแก้ไขตามที่คณะกรรมการบริหารหลักสูตรเสนอแนะแล้ว จำนวน 1 เล่ม ส่งให้งานบัณฑิตศึกษาคณะนำไปบรรจุเข้าวาระการประชุมของคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะเพื่อ

พิจารณานุมัติ/ไม่อนุมัติต่อไป

6) ประธานขอผลการพิจารณาชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ของนิสิตจากงานบัณฑิตศึกษาคณะ เพื่อแจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะให้นิสิตได้รับทราบและดำเนินการต่อไป

3.3.2 การเปิดสอนรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษา มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติดังนี้

1) ประธานขอรายวิชาที่จะเปิดสอนแต่ละภาคเรียนจากประธานกรรมการบริหารหลักสูตรทุกหลักสูตร และเสนอหัวหน้าภาควิชาเพื่อออกหนังสือคำสั่งให้ฝ่ายวิชาการคณะนำไปจัดตารางเรียนของแต่ละภาคเรียน

2) ประธานขอข้อมูลตารางเรียนจากฝ่ายวิชาการคณะ แจ้งอาจารย์ผู้สอนเพื่อจัดทำ มคอ. 3 หรือ มคอ. 4 และแจ้งนิสิตแต่ละหลักสูตรเพื่อลงทะเบียนเรียนตามวันเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3) ประธานแจ้งวันให้อาจารย์ที่มีรายวิชาสอนในภาคการศึกษานั้นๆ ให้ส่ง มคอ. 3 และ/หรือ มคอ.4 ภายในเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดและจัดทำแฟ้มเก็บ มคอ.3, 4 จำแนกตามระดับการศึกษา รุ่นที่เข้าศึกษา สาขาวิชา และภาคการศึกษา

4) ประธานแจ้งอาจารย์ผู้สอนให้ส่งผลการเรียน (เกรด) ภายในเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และส่ง มคอ.5 และ/หรือ มคอ.6 มาพร้อมกับผลการเรียน ก่อนวันที่มหาวิทยาลัยกำหนดอย่างน้อย 3 วัน

5) สรุปรายชื่อเกรดแต่ละรายวิชาเพื่อนำเข้าที่ประชุมคณาจารย์ภาควิชาฯ ร่วมกันพิจารณาให้ความเห็นชอบ

6) ส่งผลการเรียนและสรุปรายชื่อเกรดที่ผ่านความเห็นชอบโดยที่ประชุมภาควิชาไป



ให้ฝ่ายวิชาการคณะดำเนินการต่อไป

7) จัดทำแฟ้มเก็บสรุปข้อมูลเกรด และผลการเรียนรายวิชา และแฟ้มเก็บ มคอ. 5, 6 แยกตามระดับการศึกษา รุ่นที่เข้าศึกษา สาขา วิชา และภาคการศึกษา

3.3.3 การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติดังนี้

1) กำหนดปฏิทินการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ โดยอ้างอิงปฏิทินงานวิชาการและบัณฑิตศึกษาของคณะ

2) ประสานกับประธานกรรมการบริหารหลักสูตรเพื่อขอรายวิชาที่จะทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ประจำภาคเรียน

3) ประสานและทาบทามผู้ทรงคุณวุฒิที่จะเชิญมาเป็นกรรมการทวนสอบผลสัมฤทธิ์รวมไปถึงขอวันเวลาว่าง

4) ออกหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ และจัดทำคำสั่งคณะกรรมการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ และเชิญคณาจารย์ประจำหลักสูตรทุกคนให้เข้าร่วม

5) ประสานขอข้อมูลเอกสารที่ใช้ประกอบการสอนจากอาจารย์ที่รับผิดชอบสอนรายวิชาที่มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ และจัดเตรียม มคอ. 3, 4, 5 และ 6 ในรายวิชาที่มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์เพื่อจัดเตรียมใช้ในการทวนสอบผลสัมฤทธิ์

6) จัดเตรียมความพร้อมของห้องประชุมทวนสอบผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ ป้ายชื่อตั้งโต๊ะของผู้ทรงคุณวุฒิ เอกสารรายวิชาที่รับการทวนสอบ และ มคอ.3, 5 หรือ มคอ.4, 6 และเตรียมอาหารว่างตามจำนวนผู้เข้าร่วมทวนสอบผลสัมฤทธิ์

7) สรุปผลการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ในภาพรวม ส่งให้งาน

วิชาการและบัณฑิตศึกษาคณะ เพื่อดำเนินการต่อไป

8) ประสานขอข้อมูลสรุปผลการทวนสอบผลสัมฤทธิ์แต่ละรายวิชาจากเลขานุการคณะกรรมการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ และเก็บเข้าแฟ้มอย่างเป็นระบบ

3.4 งานให้บริการ มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติดังนี้

1) ประสานทั่วไปและรับคำร้องต่าง ๆ จากคณาจารย์ภาควิชา คณาจารย์และบุคลากรนอกภาควิชา นิสิต และบุคคลทั่วไป

2) วิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อให้บริการได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องตรงกับความต้องการ ตลอดจนการทำหน้าที่ในการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยให้บริการที่รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการติดต่อขอรับบริการ

3) แจ้งข้อมูลข่าวสารหรือเชิญนิสิตเข้าร่วมกิจกรรมเป็นกลุ่มหรือเป็นรายบุคคล โดยสร้างช่องทางการติดต่อทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นต้นว่า เป็นทางการ ได้แก่ หนังสือเชิญเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ หนังสือขออนุญาตต้นสังกัด และไม่เป็นทางการ ได้แก่ Email หรือ Line โทรศัพท์เฉพาะบุคคลหรือเป็นกลุ่ม เป็นต้น

4) ตรวจสอบเอกสาร บันทึกข้อมูลเข้าระบบ KSP BUNDIT และจัดทำหนังสือนำและเอกสารแสดงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนิสิตที่สำเร็จการศึกษา เสนอคณบดีลงนาม เพื่อให้นิสิตนำไปยื่นขอใบประกอบวิชาชีพจากองค์การวิชาชีพ

3.5 งานการเงิน มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติดังนี้



1) จัดทำบัญชีงบประมาณของภาค
วิชาที่จัดสรรให้สาขาวิชาต่าง ๆ ภายใต้กรอบวงเงิน
งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากคณะ

2) ประสานกับประธานกรรมการ
บริหารหลักสูตรต่าง ๆ ในสังกัดภาควิชา ให้ส่ง
แผนการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อเสนอหัวหน้าภาควิชา
พิจารณาลงนาม ก่อนนำส่งฝ่ายแผนของคณะ
ต่อไป

3) เบิกจ่ายโครงการต่าง ๆ ของภาค
วิชา โครงการ/กิจกรรมตามแผน และการยืมเงิน
และคืนเงินตรงจ่ายโครงการต่าง ๆ ของภาควิชา
โดยผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากหัวหน้า
ภาควิชา ก่อนส่งฝ่ายการเงินของคณะ และเสนอ
คณบดีอนุมัติตลอดจนเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการ
เดินทางไปราชการของคณาจารย์ในภาควิชา โดย
ผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากหัวหน้า
ภาควิชา ก่อนส่งฝ่ายการเงินของคณะ และเสนอ
คณบดีอนุมัติ

4) จัดทำรายงานควบคุมการใช้จ่าย
เงินตามโครงการต่าง ๆ ของหลักสูตร งบฝ่ายแผน
คณะและจัดเก็บหลักฐานให้เป็นระบบ

3.6 งานการพัสดุ มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ
ดังนี้

1) จัดทำทะเบียนการควบคุมพัสดุ
ของภาควิชา

2) รวบรวมรายการพัสดุ ครุภัณฑ์
ที่ต้องการจำเป็นต้องใช้ ตามแผนการใช้จ่ายงบ
ประมาณ

3) ส่งงานพัสดุคณะเพื่อดำเนินการ

4) ตรวจรับพัสดุ จัดเก็บให้เป็นระบบ

5) จัดทำใบเบิกพัสดุ ครุภัณฑ์

6) สํารวจ ควบคุม พัสดุ ครุภัณฑ์

7) แจ้งการชำรุด บกพร่องของ
ครุภัณฑ์ เพื่อให้งานพัสดุคณะดำเนินการต่อไป

ผลการประเมินแนวทางการดำเนินงาน
เลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
โดยรวมมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และ
ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อ
พิจารณาแต่ละงานก็พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุก
งานในทุกมาตรฐานการประเมิน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพัฒนาแนวทางการ
ดำเนินงานเลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม มีประเด็นข้อค้นพบสำคัญที่จะ
อภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. สภาพปัจจุบันการดำเนินงาน
เลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย
รวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนการปฏิบัติที่
พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสภาพปัจจุบัน
การดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ถือได้ว่าเป็นที่น่า
พอใจระดับหนึ่ง แต่ความต้องการที่เป็นความคาดหวัง
นั้นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า
เลขานุการภาควิชาเป็นผู้ช่วยหัวหน้าภาควิชาใน
การดำเนินงานของภาควิชา ลำพังหัวหน้าภาควิชา
เองมีเวลาจำกัด ในแต่ละวันต้องมีภารกิจสำคัญ
คือการสอนและการบริการให้คำปรึกษาแก่นิสิต
ดังนั้นเลขานุการภาควิชาจึงต้องพัฒนาศักยภาพ
ตนเองตลอดเวลาเพื่อการขับเคลื่อนงานของภาควิชา
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ ปิยฉัตร จันทิวา
(2560: 58) ได้ทำการวิจัยรูปแบบการพัฒนาขีด
ความสามารถในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้
บริหารในสถาน พบว่า เลขานุการผู้บริหารจะต้อง
มีเจตคติ บุคลิกลักษณะ ทักษะ และความรู้ในการ
ปฏิบัติงาน



เมื่อพิจารณาแต่ละงานพบว่า เกือบทุกงานมีสภาพปัจจุบันการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ยกเว้นงานให้บริการ และงานการเงินมีสภาพปัจจุบันการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการปฏิบัติที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่างานเลขานุการภาควิชาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นงานสารบรรณ งานการประชุม งานวิชาการ และงานพัสดุ จึงทำให้สภาพปัจจุบันการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริลักษณ์ ธิติยศศรี (2555: 125) ที่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขานุการมีแผนงานและระเบียบข้อบังคับมีความชัดเจนเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจในลักษณะงานและบรรยากาศในการทำงานของตน ส่วนการที่งานบริการ และงานการเงินมีสภาพปัจจุบันการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่างานบริการเป็นลักษณะงานเฉพาะที่ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการภาควิชามีความตระหนักและปฏิบัติอยู่ประจำทุกวันทั้งการให้บริการแก่อาจารย์ภาควิชา และนิสิตของภาควิชา เป็นต้นว่าการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการทำวิทยานิพนธ์และการขอเอกสารนำส่งองค์การวิชาชีพเพื่อขอใบประกอบวิชาชีพ ดังที่ พลิชฐา จันทรวงศ์ (2551: 79) ได้เปรียบเลขาการว่าเป็นเสมือนคอมพิวเตอร์ที่คอยเก็บข้อมูลรายละเอียด เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับผู้บริหาร เป็นสมองคิดแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นยามที่คอยดูแลเหตุการณ์และความสงบเรียบร้อย เป็นนักประสานที่ทั้งประสานและเลื่อนกำหนดเวลา เป็นกระโถนที่คอยรองรับทุกสิ่งทุกอย่างจากทั้งผู้บริหาร พนักงาน และบุคลากรภายนอก เป็นต้นที่คอยเก็บความลับต่างๆ จะเห็นได้ว่าผู้รับผิดชอบในงานเลขานุการจึงสามารถปฏิบัติบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และในส่วน

ของงานการเงินที่มีสภาพปัจจุบันการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกันก็อาจเป็นเพราะการปฏิบัติในลักษณะการประสานกับคณาจารย์ภาควิชาในการขออนุมัติเบิกเงินโครงการต่างๆ และขออนุมัติเบิกจ่ายเงินไปราชการ ซึ่งมีความจำเพาะเจาะจงเพียงบางเรื่อง แต่กระบวนการส่วนใหญ่จะอยู่ในความรับผิดชอบโดยฝ่ายการเงินคณะ ในขณะที่เดียวกันคณะก็ได้มีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเลขานุการอย่างต่อเนื่องจึงทำให้การปฏิบัติมากไปถึงมากที่สุด ดังที่ Scivicque (2008) กล่าวถึงสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของเลขานุการผู้บริหารไว้ดังนี้ 1) มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลง และมีทัศนคติที่เป็นบวกต่อการเปลี่ยนแปลง 2) มีความสามารถในการบริหารเวลา การจัดการพื้นที่ปฏิบัติงานให้มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และการจัดลำดับความสำคัญของงาน 3) มีความสามารถในการคาดการณ์ วิเคราะห์ และป้องกันปัญหาที่จะเกิดล่วงหน้า 4) มีทักษะในการสื่อสารทั้งการฟัง พูด เขียน รวมถึงการพูดคุยทางโทรศัพท์ และการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 5) ให้ความใส่ใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและบุคลากรในองค์กร 6) มีความรู้ความเข้าใจการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม 7) มีความสามารถในการเป็นสมาชิกในทีมที่มีขีดความสามารถสูงให้ความช่วยเหลือสนับสนุนทีมงานให้มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร 8) มีทักษะและความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ แฟกซ์ เครื่องสแกน เป็นต้น และ 9) มีความสามารถในการตัดสินใจในหน้าที่ที่ผู้บริหารไม่อยู่ ทำนองเดียวกันกับ The Society of Corporate Secretaries and Governance Professionals (2013) พบว่า หน้าที่ของเลขานุการจะต้องมีความความสามารถ คือ 1) ประสานงานการประชุม เข้าร่วมประชุม และจัดบันทึกการประชุม 2) มีหน้าที่สร้างความ



สัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร 3) บำรุงรักษา เอกสารและบันทึกที่สำคัญและความลับของ องค์กร 4) ติดตามอัปเดตข่าวสาร ความเคลื่อนไหว 5) สร้างความมั่นใจได้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติตาม กฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และ 6) ปฏิบัติ หน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนสภาพที่พึงประสงค์ การปฏิบัติงานเลขานุการภาควิชาทุกงานอยู่ใน ระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า แม้ทุกๆ งาน จะมีข้อกำหนด มีระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง แต่ ยังขาดระบบและแนวทางการนำข้อกำหนดและ ระเบียบปฏิบัติไปใช้ กอปรกับการปฏิบัติไม่ได้เกิด ขึ้นเป็นประจำทุกวัน จึงทำให้ขาดความคล่องตัว และความรวดเร็วในการดำเนินงานเหล่านั้น ดังที่ โกวัดณ์ เทศบุตร (2560: 328) ชี้ว่า แนวทาง การดำเนินงานมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับ ผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องใช้เพื่อดำเนินงานให้บรรลุ สู่เป้าหมาย นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อ ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเข้ารับงานใหม่ใช้ เป็นแนวทางปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล และ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิตยา พนมวาสณ์ (2556: 89) ที่พบว่า สภาพการปฏิบัติงาน ธุรการและงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ธุรการ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. ความต้องการจำเป็นการดำเนินงาน เลขานุการภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) งานวิชาการ 2) งานพัสดุ 3) งานการประชุม 4) งานสารบรรณ 5) งานการเงิน และ 6) งานให้บริการตามลำดับ การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า งานของภาควิชาเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการศึกษา ในสาขาวิชาต่างๆ โดยมีคณาจารย์ในภาควิชาเป็น หลักในฐานะผู้รับผิดชอบหลักสูตร ซึ่งเลขานุการ ภาควิชาเป็นกลไกที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการ

สนับสนุนให้การดำเนินงานภาควิชาและหลักสูตร ต่างๆ ในสังกัดภาควิชาบรรลุประสิทธิผล ด้วย เหตุนี้งานวิชาการจึงมีความต้องการจำเป็นในการ พัฒนาในลำดับที่ 1

3. แนวทางการดำเนินงานเลขานุการ ภาควิชา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งประกอบด้วย 1) งานสารบรรณ ได้แก่ การรับหนังสือเข้า การส่งหนังสือออก และการจัดเก็บหนังสือ 2) งานการประชุม 3) งานวิชาการ ได้แก่ การ พิจารณาให้ความเห็นชอบชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา การเปิดสอนรายวิชา ในแต่ละภาคการศึกษา และการทวนสอบผล สัมฤทธิ์การเรียนรู้ 4) งานให้บริการ 5) งานการเงิน และ 6) งานพัสดุ มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติซึ่ง ผู้วิจัยได้ออกแบบบนพื้นฐานความต้องการจำเป็น และนำข้อมูลผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องมาใช้ และผ่านการสนทนากลุ่มของ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีประสบการณ์บริหารงานภาควิชา และผู้มีประสบการณ์ปฏิบัติงานเลขานุการ ภาควิชา จำนวน 15 คน และผ่านการประเมิน ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็น ประโยชน์โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน ดังนั้น แนวทางที่ได้จึงมีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้ เพื่อบรรลุประสิทธิผลการดำเนินงานเลขานุการ ภาควิชา ดังที่ โกวัดณ์ เทศบุตร (2560: 340) กล่าวถึงความสำคัญของแนวทางว่าเป็นวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ที่มุ่งหวัง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วนิตา หลุยตระกูล (2558: 110) ที่พบว่า การปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงานสามารถลดความผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ให้อยู่ในกระบวนการเดียวกัน ลดระยะเวลาการ ปฏิบัติงานให้คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทำนองเดียวกัน กับนิตยา พนมวาสณ์ (2556) พบว่า แนวทาง



พัฒนาการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ธุรการ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกำแพงเพชร ที่สำคัญคือ ด้านงานสารบรรณ (เอกสาร) ได้แก่ จัดเก็บเอกสาร โดยแยกหมวดหมู่ชัดเจนของแต่ละสำนัก/กอง แต่ละงาน และมีทะเบียนคุมหนังสือแต่ละประเภท เช่น หนังสือทั่วไป การบริหารงานบุคคล กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เพื่อความสะดวกในการสืบค้น และมีเลขานุการรับผิดชอบโดยตรงสำหรับการเตรียมเอกสาร การประสานงาน การจัดบันทึกรายงานการประชุม เพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ถูกต้อง และทันเวลา ด้านงานพัสดุ ได้แก่ มีการตรวจสอบงานพัสดุ และรายงานสภาพพัสดุครุภัณฑ์ของหน่วยงานเป็นประจำ และต่อเนื่อง ทำนองเดียวกันกับ นภาพร อุทัยสาร (2557: 84) พบว่า การปฏิบัติงานเลขานุการคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 ตามระบบงานเลขานุการที่พัฒนาขึ้นทำให้เลขานุการมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามกรอบงานเลขานุการเพิ่มขึ้น ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเป็นระบบที่ดี การติดต่อประสานงานเป็นไปตามกำหนดเวลา ข้อมูลที่นำเสนอคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาครอบคลุม มีรายละเอียดตรงประเด็นและง่ายต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานเลขานุการภาคีวิชาอยู่ในระดับมาก ส่วนสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก

ที่สุด ซึ่งภาคีวิชา และคณะควรพิจารณาส่งเสริมสนับสนุนให้เลขานุการภาคีวิชาได้มีโอกาสพัฒนาตนเองในรูปแบบต่างๆ และคณะควรมีโครงการพัฒนาการปฏิบัติงานของเลขานุการภาคีวิชา หรือสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานเลขานุการภาคีวิชา

1.2 ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานเลขานุการภาคีวิชาด้านงานวิชาการอยู่ในลำดับที่ 1 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ได้แก่ ภาคีวิชา คณะ และมหาวิทยาลัยควรพิจารณาออกแบบระบบงานดังกล่าวเพื่อให้เกิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเลขานุการภาคีวิชา

1.3 ภาคีวิชา คณะ ตลอดจนมหาวิทยาลัยควรกระตุ้นให้เลขานุการภาคีวิชานำแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาคีวิชาไปใช้ และนำแนวทางที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้ในการให้ความรู้แก่บุคลากรใหม่ที่จะปฏิบัติหน้าที่เลขานุการภาคีวิชา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่ดีของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการภาคีวิชา เพื่อการพัฒนาเลขานุการภาคีวิชาให้มีคุณลักษณะเหล่านั้น

2.2 ควรทำการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบงานด้านงานวิชาการที่มีประสิทธิผล เพื่อรองรับการดำเนินงานของเลขานุการภาคีวิชา

2.3 ควรทำวิจัยปฏิบัติการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาคีวิชาต่อยอดจากผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อลดจุดอ่อนแนวทางการดำเนินงานเลขานุการภาคีวิชาที่อาจมีอยู่



เอกสารอ้างอิง

- กัญญารัตน์ บุตรพันธ์. (2549). *บทบาทของเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- โกวิทย์ เทศบุตร. (2560). การพัฒนาตัวบ่งชี้การคิดอย่างมีวิจารณญาณสำหรับครูโรงเรียนประถมศึกษา. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 23(พิเศษ): 328-341.
- นภาพร อุทัยสาร. (2557). *การพัฒนาระบบงานเลขานุการคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม*. ปริญญา กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิตยา พนมวาสน์. (2556). *แนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ธุรการ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปิยฉัตร จันทิวา. (2560). รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหาร ในสถานประกอบการ. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 27(3): 557-564.
- พลิชฐา จันทรวงศ์. (2551). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเลขานุการระดับกอง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วนิดา หลุยตระกูล. (2558). *กระบวนการบริหารสำนักงานเลขานุการกรมอย่างมีคุณภาพ: ศึกษากรณีกรมราชทัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศิริลักษณ์ ถิตย์รัชสี. (2555). *การศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานของสำนักงานเลขานุการวิทยาลัยการเมืองการปกครองและคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมพงษ์ พุทธิเจริญ. (2538). *การเลขานุการ 1*. กรุงเทพฯ: แม็ค.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อธิป ศรีบรรเทา, โกวิทย์ เทศบุตร และนิราศ จันทจร. (2561). ระบบสารสนเทศวิทยาลัยเทคนิค: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการที่มีประสิทธิผล. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 12(1): 289-301.
- อุษณีย์ ตูลาบตี. (2545). *เลขานุการมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: บুদ্ধแบงก์.
- Scivicque, C. (2008). *The effective executive assistant: A guide to creating longterm career success*. [online]. [cited 2015 July 6]. Available from: URL: <http://higherlogicdownload.s3.amazonaws.com>.



The Society of Corporate Secretaries and Governance Professionals. (2013). *The corporate secretary: An overview of duties and responsibilities*. [online]. [cited 2015 July 1]. Available from: URL: <http://higherlogicdownload.s3.amazonaws.com/GOVERNANCEPROFESSIONALS/>.