

## เทคนิคการเป็นเลขานุการคนบดี 2 สมัย

ได้รับการบอกเล่าประสบการณ์จากเลขานุการผู้บริหาร ทั้ง 3 คน ได้แก่ คุณปัทมา แสงสินทรัพย์ (พี่เบญ)  
คุณศักดิ์สิทธิ์ อุณหสถธรรม (พี่สิทธิ์) สุริย์รัตน์ ทองประภา (คุณอุ๋) การเป็นเลขานุการผู้บริหาร 2 สมัย  
การบริหาร (8 ปี) ถือว่าเป็นประสบการณ์ที่ยาวนาน ประสบการณ์ เทคนิคการทำงานด้านเลขานุการมีมาก  
พอสมควรที่จะมาแชร์ให้เราทราบกันว่า ทำงานเลขานุการผู้บริหารต้องทำอะไร มาติดตามกันเลยคะ  
ว่า 3 ท่าน แบ่งบทบาทหน้าที่การทำงานกันอย่างไรบ้าง

## หน้าที่ และขั้นตอนการทำงานมีอะไรบ้าง

พี่เบญเล่าว่า “พี่มีหน้าที่ ลงตารางเวลานัดหมาย ของคนบดี โดยได้ข้อมูลทั้งจาก



หนังสือเชิญทั้งจากภายใน  
และภายนอกมหาวิทยาลัย



E-mail ที่มีหลาย E-mail ทั้งจาก E-mail  
ส่วนตัวคนบดี และ E-mail ส่วนของ  
เลขานุการ



ข้อมูลนัดหมายจากคนบดีแจ้งให้ลงตารางนัดหมาย ผ่านทั้งทาง Line หรือ โทรศัพท์



Google Calendar

ตอนเริ่มต้นทำงาน เราจะใช้สมุดไดอารี่ของคณะ ลงตารางนัดหมาย ต้องรายงานการนัดหมายทุกวันตอนเย็นก่อนกลับ  
บ้าน มันทำให้เกิดความผิดพลาดบ้าง หลงลืมนัดหมายไปบ้าง จึงปรับเปลี่ยนมาใช้ประโยชน์จาก Google Calendar  
ทำให้สามารถตรวจสอบได้จากปฏิทิน และทุกคนสามารถรับทราบข้อมูลเชื่อมโยงกันได้สามารถตรวจสอบและดูได้  
ตลอดเวลา ทำให้เกิดความผิดพลาดน้อย ส่วนงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายงาน ก็จะเป็นการจัดทำร่างหนังสือ หรือทำจะ  
ทำเรื่องขออนุมัติต่างๆ ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย การขออนุมัติเบิกจ่าย



พีสิทธิ์ เล่าว่า เมื่อได้รับหน้าที่เริ่มต้นการทำงาน คือ ต้องมานั่งพูดคุยว่าจะต้องทำอะไร โดยได้รับมอบหมายให้ตรวจเอกสาร หนังสือราชการที่คณบดีจะต้องลงนาม ให้มีความถูกต้องตามระเบียบสารบรรณ และระเบียบมหาวิทยาลัยก่อนคณบดีลงนาม ส่วนงานอื่นๆ ก็จะสนับสนุนและดำเนินการภารกิจแทนคณบดี ไม่ว่าจะเป็น ธุระส่วนตัว เพื่อให้คณบดีมีเวลาในการคิดและการทำงานเพื่อส่วนรวมมากขึ้น เราคิดว่านี่เป็นหน้าที่ของตำแหน่งเลขานุการ และช่วยเหลืองานที่เบญญในการลงตารางนัดหมายในกรณีพีเบญญติดภารกิจ



คุณอุ๊ มีตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เลขานุการคณบดีอีกคนหนึ่ง ที่ได้รับมอบหมายให้ช่วยสนับสนุนงานด้านวิชาการ การรวบรวมข้อมูลวิชาการ การกลั่นกรองข้อมูลวิชาการจัดทำสรุป และนำเสนอคณบดี หรือการทำสื่อคลิปวิดีโอ ข้อมูลการนำเสนอด้านวิชาการ งานวิชาการอื่นๆ ก็คือ การร่างโครงการวิชาการต่างๆ ทบทวนคณะกรรมการเข้ามาทำงาน เมื่อโครงการเป็นรูปเป็นร่างเราก็ไปดำเนินการโครงการอื่นๆ ต่อไป



Google Calendar



Google Drive

ส่วนงานตามตำแหน่ง ก็สนับสนุนการให้เกิดการใช้โปรแกรมต่างๆ มาช่วยเหลือ งานด้านเลขานุการให้ทำงานได้คล่องมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้เริ่มต้นใช้ Google Calendar การสร้างระบบสืบค้นหนังสือของสารบรรณ และ โปรแกรม CamCard เป็นต้น

การเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของคณบดี หรืองานอื่นๆ ที่จะสำคัญ ก็จะใช้ Google Drive ซึ่งคณบดีและเลขานุการทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยที่เราไม่ต้องถือเอกสารไว้ในมือ ทำให้การทำงานเชื่อมโยงถึงกันมากขึ้น ทำงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น



## คาดหวังกับการทำหน้าที่อย่างไรบ้าง หรือเป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่ไว้หรือไม่



เราเคยเรียนรู้งานมาก่อนเพราะเราเคยอยู่หน้าห้อง มันทำให้ปัจจุบันและในอดีตไม่มีความแตกต่างกัน แต่มีสิ่งที่เราต้องเรียนรู้เทคโนโลยีเพิ่มขึ้น เพื่อมันทำให้ช่วยให้งานเราง่ายขึ้น สะดวกขึ้น

ไม่คิดว่าจะได้มาทำงานตรงนี้ และไม่เคยทำหน้าที่นี้ ต้องมาเรียนรู้ใหม่ว่าต้องทำอะไรบ้าง ทำให้ไม่คาดหวังว่าทำหน้าที่จะต้องเป็นอย่างไร แต่พอมาเรียนรู้ระบบงาน ที่ต้องมีเป้าหมายว่าจะทำยังไง ให้งานของเจ้านายสำเร็จเรียบร้อย



ไม่ได้คาดหวังอะไรแต่เป็นการถูกกำหนดโดย ผู้บริหารให้เรามาช่วยเหลือในงานด้านวิชาการ โดยถูกกำหนดกรอบงานไว้แล้ว ก็ทำเต็มความสามารถ

## พบปัญหาและมีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไร คิดว่าต้องปรับปรุงอะไร



ปัญหาของพี่คือ ความผิดพลาดเกี่ยวกับการนัดหมาย อาจจะแจ้งวันผิด เวลาผิด เราก็ต้องรับผิดชอบไปและขอโทษคณบดีไปตรงๆ ส่วนเรื่องเอกสาร เรามีการเก็บเอกสารผ่าน Google Drive ลดความผิดพลาดไปได้ และทำให้เราสะดวกในการค้นหาเอกสาร สามารถส่งเอกสารได้ทันที

ปัญหาอุปสรรคของพี่เป็นเรื่องการตรวจหนังสือก่อนลงนาม พบว่า ส่วนใหญ่จะไม่เรียบร้อย มีคำผิด ผิดรูปแบบของมหาวิทยาลัย แก้ไขโดยส่งกลับไปแก้ไข ปัญหาอีกอย่างคือ หนังสือที่ต้องลงนามเร่งด่วน ต้องขอฝากให้เจ้าของงานโปรดระบุว่า “เร่งด่วน” ซึ่งอาจจะมีความกระชั้นชิดในการตรวจหนังสือให้ทันกับตารางของคณบดี เพราะถ้าหากคณบดีไม่อยู่ก็จะทำให้ล่าช้า หรือถ้าเราไม่ทราบว่า “เร่งด่วน” การนำเสนอลงนามก็จะขึ้นไปตามระบบทำให้ล่าช้าไปเหมือนกัน



ปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นการตามข้อมูลที่อาจจะไม่ครบถ้วน หรือถูกต้อง ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นต้องคัดกรองและสรุปก่อนเสนอคณบดี อาจจะทำให้เกิดความไม่เข้าใจ วิธีการแก้ไขปัญหาก็ต้องรับสื่อสาร และตรงไปตรงมา และต้องวางแผนการทำงานของแต่ละงาน เพื่อเพื่อเวลาที่คณบดีจะต้องแก้ไขปรับปรุง ก่อนที่จะจัดทำเป็นคลิป หรือวิดีโอต่อไป

## สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงานตำแหน่งนี้คืออะไร



เราได้เรียนรู้การทำงานที่ละเอียด การปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ การทำงานที่ต้องเชื่อมโยงกับหลายๆ งาน การเรียนรู้การจัดทำงบประมาณ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายจากงานคลังให้ถูกต้องตามระเบียบ ซึ่งงานเดิมเราไม่ค่อยได้เกี่ยวข้องกับมากนัก และสิ่งที่ได้เรียนรู้ที่สำคัญในตำแหน่งนี้คือ “สิ่งที่ควรทำเพื่อจะไม่ให้กระทบถึงการทำงานของผู้บริหาร”

ได้เรียนรู้การทำงานกับเทคโนโลยี เช่น การใช้ตารางนัดหมายผ่าน Google Calendar การเชื่อมโยงระบบข้อมูลกับงานสารบรรณ ทำให้สืบค้นหนังสือราชการได้ทันทีและป้องกันการสูญหาย นอกจากนี้ยังมีระบบ CamCard เข้ามาช่วยในการเก็บนามบัตร ส่วนอีกประเด็นคือ การได้เรียนรู้การทำงานของแต่ละคน ทั้งเจ้านายและเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่สำคัญคือ “การได้เรียนรู้จากเจ้านายคือความกตัญญูและมีเมตตา ที่เจ้านายเป็นต้นแบบที่ดี”



ได้เรียนรู้ทักษะการทำงานกับคนที่มากขึ้น และรู้จักคนหลากหลายรูปแบบ การเข้าหาคนและการวางตัว ซึ่งปกติจะทำงานกับคอมพิวเตอร์เสียส่วนใหญ่

ขอขอบคุณเลขานุการทั้ง 3 ท่านมากๆ ค่ะ ที่ได้แบ่งปันการทำงานด้านเลขานุการผู้บริหาร การเรียนรู้การทำงานจากคนอื่น เราอาจจะสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานปัจจุบันของเราก็ได้นะคะ

หน่วยพัฒนาคุณภาพ งานนโยบายและแผน