

การพัฒนาศักยภาพเลขานุการผู้บริหารระดับสูงกระทรวงสาธารณสุข

โดยวิธีประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop)

Secretary of ministry of Public Health Executive Potential Development by Workshop

อารีย์ นุกุลกิจ

Aree Nukulkit

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

General Affairs Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health

เบอร์โทรศัพท์ 08-9525-5353; E-mail : areenukul@moph.mail.go.th

บทคัดย่อ

การพัฒนาศักยภาพเลขานุการผู้บริหารระดับสูง กระทรวงสาธารณสุข โดยวิธีประชุมเชิงปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเลขานุการในการช่วยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ของผู้บริหารระดับสูงให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การทำงานด้านเลขานุการ มีการพัฒนาบุคลิกภาพ มีทัศนคติ ที่ดีต่องานเลขานุการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และสร้างเครือข่าย ในการปฏิบัติงานระหว่างเลขานุการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยวิธีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพเลขานุการผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีหลักสูตรการบรรยายและการลงมือปฏิบัติ ได้แก่ (1) การประสานงาน ประสานความสุขเป็นกิจกรรมที่สร้างความคุ้นเคย และสร้างเครือข่ายการประสานงาน (2) การสื่อสารกับงานบริการเป็นการบรรยายความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารที่ดีและหลักสำคัญในการสื่อความ (3) การสร้างทีมงานอย่างมีความสุข เป็นการบรรยายเกี่ยวกับลักษณะของทีมงานที่ดีประสานประโยชน์

เพื่อองค์กร (4) การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงานที่เหมาะสม เป็นการบรรยายทฤษฎีและฝึกปฏิบัติจริงเกี่ยวกับการแต่งกายเหมาะสมฤดูกาลเทศะและมารยาททางสังคม และ (5) เรื่องเล่าสู่กันฟังเป็นการให้เลขานุการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตร/วิทยากร การบริหารโครงการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุมพบว่า เลขานุการมีความพึงพอใจในทุกหัวข้ออยู่ในเกณฑ์ดีมากและได้เสนอหัวข้อที่มีความประสงค์จะเพิ่มพูนองค์ความรู้และทักษะในเรื่อง ระเบียบการเงิน วินัยข้าราชการ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระเบียบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การร่างหนังสือราชการ ความรักความผูกพันองค์กร เป็นต้น

คำสำคัญ : เลขานุการผู้บริหารระดับสูง; การพัฒนา ศักยภาพ; ประชุมเชิงปฏิบัติการ; การเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

This study have the purpose to increase the efficiency of the secretary' s duty on the directing and supporting of the high authority's tasks be able to work more convenient, faster, and effective. Also, in order to create the exchange of knowledge and experience in secretary's work for have personality development, have a good attitude towards the secretarial work to be able to work happily and establish the networks on the tasks of the secretaries in the Ministry of Public Health through the workshop method with the intention of developing the executive secretary in the Central Public Health Ministry. It has lecture and work shop courses which's includes: (1) The pleasure on coordination which is the activity that creates familiarity and creates the coordination network. (2)Communication with service which is the lecture about good communication and key principles of transmit the meaning of the message. (3) Creating the joyful teams which is the lecture about the good characteristics of the good teams that coordinate for the organization benefits. (4) Development of the suitable working personality which is the description on the theory and practice of dress appropriately, timely and social manners. And (5) Sharing opinion which is the activities for the secretaries to participant and share their experience and opinions from the secretarial work. The finding of the results show that the participants have satisfaction with the courses, instructors and the general management in the

workshops. It's also found that the participant's satisfaction are very positive in every evaluation topics. In addition, the secretaries also recommend in the evaluation forms that it should be add more of workshops in several topics ,for instance, financial regulations, civil servants regulations, English language, computer utilization and IT skills, the electronic document correspondence system, official government form writing ,and the organization engagement. instance, financial regulations, civil servants regulations, English language, computer utilization and IT skills, the electronic document correspondence system, official government form writing ,and the organization engagement.

Keywords : Executive's Secretary; Development; Workshop; Performance Enhancement

บทนำ

กระทรวงสาธารณสุขในฐานะองค์กรหลักด้านสุขภาพ มีบทบาทหน้าที่ในการจัดระบบและสร้างมาตรฐานการให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขที่มีคุณภาพ ทำหน้าที่ให้บริการทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพภายใต้เป้าหมาย “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุขใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาความเป็นเลิศใน 4 ด้าน

ประกอบด้วย การส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเลิศ (promotion prevention & protection excellence) การบริการเป็นเลิศ (service excellence) บุคลากรเป็นเลิศ (people excellence) และบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (governance excellence)^[1] การดำเนินแผนงานหรือแผนยุทธศาสตร์ให้เป็นไปตามเป้าหมายนั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างในการดำเนินการด้วยกัน เลขาธิการผู้บริหารเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญ ปัจจัยหนึ่งในการสนับสนุนและผลักดันการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้สามารถขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานตามนโยบาย แผนงานยุทธศาสตร์ ตลอดจนโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหาร เพื่อนำนโยบายหรือแผนงานยุทธศาสตร์ของหน่วยงานไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

ดังนั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการต้องเป็นผู้มีสมรรถนะหรือความสามารถที่หลากหลาย เช่น ต้องมีความรู้เรื่อง โครงสร้างและภาระงานของหน่วยงานเป็นอย่างดี มีดุลยพินิจการจัดลำดับความสำคัญของงานก่อน – หลัง สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้เป็นอย่างดี มีทักษะการสื่อสารด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพและอุปนิสัยที่ดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีมนุษยสัมพันธ์สามารถบริหารความสัมพันธ์ในการทำงานได้ดีกับบุคคลทุกระดับ มีการแต่งกายและการวางตัวได้อย่างเหมาะสม มีความสุภาพอ่อนน้อมทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อน

ร่วมงานและผู้ที่มาติดต่องาน ตลอดจนต้องเป็นผู้ที่พัฒนาตนเองอยู่เสมอ หมั่นศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับสุภรณ์ เลอเลิศวิชย์^[2] ได้กล่าววาทพาทหน้าที่เลขาธิการต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในทุก ๆ ด้าน รู้ขอบเขตบทบาทหน้าที่ในงาน สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย มีจรรยาบรรณในงานอาชีพ มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านส่วนตัว ด้านเทคนิควิชาชีพ ความรู้ทั่วไป หรือกล่าวได้ว่า “เลขาธิการต้องเป็นผู้มีความรู้รอบตัว” (jill-of-all trades)

จากความสำคัญของงานเลขาธิการที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน เลขาธิการจึงต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน การพัฒนาศักยภาพเลขาธิการผู้บริหารระดับสูง กระทรวงสาธารณสุข เป็นการเพิ่มทักษะความสามารถ การทำงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการบริหารจัดการที่ดี ทักษะในการสื่อสาร ทักษะทางอารมณ์ เป็นต้น เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับทั้งด้านวิชาการ และด้านการให้บริการ ตลอดจนเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อเลขาธิการ ผู้บริหารและหน่วยงาน และสร้างความพึงพอใจกับผู้มาติดต่อราชการ

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเลขาธิการ

ความหมายเลขาธิการ (secretary) คำว่า “เลขาธิการ” พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายไว้ว่า เลขาธิการ หมายถึง ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง และสำหรับในส่วนของมาตรฐานอาชีพ ของกรมการจัดหางาน กระทรวง

แรงงาน ได้ให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการว่า เป็น ผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารของ องค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้ บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายของ องค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาลุप्तรรคใน การบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และ รวดเร็ว ผู้ทำงานในตำแหน่งเลขานุการก็คือผู้ที่ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร สามารถรักษา ความลับของผู้บังคับบัญชาและของหน่วยงานได้ เป็นอย่างดี ดังนั้นในทางปฏิบัติแล้วงานเลขานุการ ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในทักษะทุก ๆ เรื่องของ สำนักงาน เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อ ผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ เลขานุการที่ดีมีส่วน ช่วยให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้น^[5] ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณา ตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ทางวิชาการได้ให้ความหมาย ของเลขานุการ ว่า “secretary” เป็นคำที่มีอักษร 9 ตัว^[6] มีความหมายดังนี้

S หมายถึง SENSE ความมีสามัญสำนึกดี รู้จักรับผิดชอบในการทำงานว่า สิ่งใดควรทำและไม่ ควรทำ มีการวางแผนให้เหมาะสมกับเวลา สถานที่ และโอกาส มีความประพฤติตนที่เหมาะสม มีไหว พริบเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็วมีการตัดสินใจที่ เด็ดขาดและเป็นไปในทางสร้างสรรค์ รวมถึง การแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะ

E หมายถึง efficiency คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ปัจจัยที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้อง ประหยัด คุ่มค่าและปลอดภัย เพื่อให้ผลงานที่ออกมา มี สมรรถภาพที่เพิ่มขึ้น

C หมายถึง courage คือความมุ่งมั่น ความ กล้า คือ กล้าทำในสิ่งที่ดี ที่ถูกต้อง ไม่กลัวว่าจะเกิด ความผิดพลาด ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่มีความมุ่งมั่นที่ จะทำงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย

R หมายถึง responsibility คือความ รับผิดชอบในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

E หมายถึง energy คือ มีสุขภาพที่ดี มี กำลังใจในการทำงาน และมีพลังที่สร้างสรรค์ ผลงาน ซึ่งเลขานุการต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ ถูกต้องเพื่อให้ร่างกายได้รับการพักผ่อนตามความ เหมาะสม อันจะส่งผลต่อการทำงานได้ในระยะยาว

T หมายถึง technique คือ การมีเทคนิคใน การทำงาน รู้จักดัดแปลงให้เหมาะสมตาม สภาพการณ์ เทคนิคนั้นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล แต่อาจเลียนแบบจากผู้อื่นและพัฒนาเทคนิคที่ดี ขึ้น

A หมายถึง active คือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น คล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน ต้อง มีความตื่นตัวในการทำงานอยู่เสมอไม่เฉื่อยชา

R หมายถึง rich คือ การมีศีลธรรม มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งตนเอง และองค์กร ซึ่งการเป็นผู้ที่มีจิตใจและมีศีลธรรมที่ดี ก็จะนำความเจริญมาสู่ทั้งผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ เองและองค์กรที่สังกัดอยู่

Y หมายถึง youth คือ วัยหนุ่มสาว ความ สดใส ซึ่งผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการเหมาะสม สำหรับคนที่มีอายุอยู่ในวัยหนุ่มสาว เพราะงานนี้ เป็นงานที่จะต้องติดต่อกับบุคคลทั่วไป

บทบาทหน้าที่เลขานุการ

การจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ ได้กำหนด ลักษณะงานของเลขานุการว่าเป็นผู้ทำหน้าที่

ตรวจสอบและทำสำเนาจดหมายตอบโต้ รายงานการประชุมและรายงานต่าง ๆ ด้วยเครื่องพิมพ์ดีดหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ รับ – ส่งเอกสาร จัดส่งเอกสารหรือจดหมายโต้ตอบทางไปรษณีย์ กำหนดนัดหมายต่าง ๆ การจัดประชุม รวมถึงการให้ความช่วยเหลือในการจัดประชุม คู่มือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และการลาหยุดของพนักงาน ควบคุมดูแลการจัดระบบการจัดแฟ้มเอกสาร และทำการโต้ตอบจดหมายในนามขององค์กร บริษัท หน้าที่การงานที่เกี่ยวข้องและควบคุมดูแลผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ และจากมาตรฐานอาชีพ ยังได้กำหนดลักษณะงานเลขานุการเพิ่มเติมอีกว่า เป็นผู้ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงาน อาทิ พิมพ์และสำเนาจดหมายโต้ตอบหรือเอกสารต่าง ๆ ตามคำสั่ง จัดส่งเอกสาร กำหนดนัดหมายต่าง ๆ จัดเตรียมและจัดการประชุม จัดทำรายงาน รายงานการจัดแฟ้มเอกสารต่าง ๆ อาจรับผิดชอบในการจัดทำสถิติและการดูแลการลาหยุดของพนักงาน ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

จากการกำหนดประเภทมาตรฐานอาชีพรองานเลขานุการดังกล่าวข้างต้นทำให้เห็นบทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการ ได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่น ๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้งานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือผู้ที่ปฏิบัติงานด้านเลขานุการควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ทั้ง

งานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย เลขานุการที่ดีไม่ควรรอรับคำสั่งให้ปฏิบัติงานเท่านั้น ควรรู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณาว่างานใดควรทำภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนโดยไม่ไปก้าวก่ายงานในหน้าที่ของผู้อื่น งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ คนที่เติบโตจากพื้นฐานอาชีพเลขานุการจะมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานสูง

บทบาทของการทำงานเลขานุการ ขึ้นอยู่กับตำแหน่งของผู้บริหาร นโยบายของหน่วยงานและตัวผู้บริหารเอง ถ้าผู้บริหารเห็นความสำคัญของเลขานุการที่เป็นคนที่มีสมรรถภาพในการทำงาน มีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม ทักษะที่ดี ทำงานบางอย่างได้โดยไม่ต้องสั่งการ พร้อมทำงานหนัก ผู้บริหารก็ให้ความไว้วางใจ มอบหมายความรับผิดชอบให้ ก็จะมีงานในความรับผิดชอบมาก มีอำนาจในการทำงานและการตัดสินใจที่มากขึ้น มีโอกาสได้แสดงความสามารถทำงานได้สะดวกและคล่องตัว งานก็จะประสบผลสำเร็จ เพราะงานเลขานุการจะทำงานได้ดี ก้าวหน้าและสบายใจเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญ

สรุปได้ว่าเลขานุการต้องรู้จักปรับตัวในการทำงานให้สอดคล้องกับผู้บริหาร เรียนรู้วิธีการทำงานของผู้บริหาร ติดตามความเคลื่อนไหวของผู้บริหารเท่าที่จะทำได้ตามความเหมาะสม ช่วยเหลืองานที่ควรจะทำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อจะได้มีความสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีต่อกัน จะทำให้สะดวกและสบายใจในการปฏิบัติงาน มีปัญหาอะไรก็สามารถที่จะพูดคุยกันอย่างตรงไปตรงมาได้ง่ายขึ้น และตัดสินใจงานต่าง ๆ แทนได้อย่างถูกต้อง และได้สรุปหน้าที่ของเลขานุการโดยทั่วไปไว้ 4 งาน คือ งานหลัก งานสร้าง งานอำนวยความสะดวก และ งานส่วนตัวผู้บริหาร

บทบาทหน้าที่เลขานุการ ต้องเป็นผู้มีความเข้าใจ รู้ขอบเขตบทบาทหน้าที่ในงาน สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย มีจรรยาบรรณในงานอาชีพ มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านส่วนตัว ด้านเทคนิควิชาชีพ ความรู้ทั่วไปหรือกล่าวได้ว่า “เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีความรู้รอบตัว” ดังนั้นงานเลขานุการเป็นงานที่มีขอบเขตในการปฏิบัติงานค่อนข้างกว้างขวาง ไม่สามารถกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบได้ชัดเจนเหมือนการปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ โดยเฉพาะงานในหน้าที่ของเลขานุการแต่ละคนจะทำงานไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ดังนี้ (1) นโยบายและลักษณะของหน่วยงาน (2) ฐานะหรือตำแหน่งของผู้บริหาร (3) ความไว้วางใจของผู้บริหาร (4) ความรู้ความสามารถของเลขานุการ โดยทั่วไปเลขานุการมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ 4 งาน คือ งานในหน้าที่หรืองานประจำ งานสร้างภาพลักษณ์ งานอำนวยความสะดวก งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา จนมีคำกล่าวได้ว่า “เลขานุการที่ดั้นนั้เปรียบเสมือนกระจกสะท้อนไปยังคนที่เป็้นผู้บังคับบัญชาด้วย”^[3]

ความสำคัญและความจำเป็นของงานเลขานุการ

ปัจจุบันผู้บริหารต่างมองเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีเลขานุการที่มีความรู้ความสามารถไว้ช่วยงาน เนื่องจากผู้บริหารมีภาระในการทำงานที่สำคัญ ๆ เช่น การวางแผน การดำเนินงานของหน่วยงาน การกำหนดนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ การกำกับและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องการผู้ที่มี

ความรู้ความสามารถและไว้วางใจได้มาช่วยงานเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานในด้านต่าง ๆ และช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็ว ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการนั้นมีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้บริหารทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงนับได้ว่าเลขานุการเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญอย่างมากที่จะทำให้งานของผู้บริหารประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้

เนื่องจากผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการต้องทำหน้าที่แบ่งเบาภาระหน้าที่ต่าง ๆ ของผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้บริหารมีเวลาในการบริหารงานได้อย่างเต็มที่ เลขานุการยังต้องทำหน้าที่เป็นผู้รับและแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน ตลอดจนได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารให้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ในขณะที่ผู้บริหารไม่อยู่ เลขานุการต้องมีความสามารถปฏิบัติงานแทนได้ตามความเหมาะสมโดยไม่ต้องรับคำสั่ง ทั้งนี้รวมถึงการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการควรมี คือ มีทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสำนักงานในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะในปัจจุบันเลขานุการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี ตลอดจนต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกับบุคลากรทุก ๆ ฝ่าย

ดังนั้นหากองค์กรใดไม่มีเลขานุการ องค์กรนั้นก็จะดำเนินงานด้วยความยากลำบากและไม่ราบรื่น

ประเภทของเลขานุการ

เลขานุการ สามารถแบ่งได้ 4 ประเภท คือ

1. เลขานุการประจำตำแหน่ง (position secretary) หมายถึง เลขานุการของผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งประจำของหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งเป็นตำแหน่งที่กำหนดไว้แน่นอนในหน่วยงาน เลขานุการประเภทนี้ไม่ต้องลาออกเมื่อมีการเปลี่ยนผู้บริหาร หรือถ้าตำแหน่งนี้ว่างลงก็อาจคัดเลือกจากบุคคลที่มีความรู้สามารถภายในหน่วยงานให้เลื่อนขึ้นมาดำรงตำแหน่งนี้แทนได้ เช่น เลขานุการกรม เลขานุการรองอธิบดี เลขานุการสำนักงาน เป็นต้น

2. เลขานุการประจำตัวบุคคล (personal) หรือ เลขานุการส่วนตัว (private secretary) คือ เลขานุการของบุคคลที่มีภารกิจงานมากมายและไม่สามารถดำเนินงานบางอย่างได้ด้วยตนเอง จึงต้องมีเลขานุการส่วนตัวไว้ทำหน้าที่แทน ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งโดยตรง คอยดูแลงานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาตามที่ได้รับมอบหมาย เลขานุการประเภทนี้จะทำหน้าที่ทั้งผู้ช่วยในงานและในการกิจส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ เลขานุการนายกรัฐมนตรี เลขานุการนักธุรกิจ นักร้อง นักแสดง เป็นต้น

3. เลขานุการกิตติมศักดิ์ (honorable secretary) หมายถึง บุคคลที่มีชื่อเสียงในสังคม และเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ได้รับเชิญให้มาทำหน้าที่เลขานุการ หรือได้รับการร้องขอให้มาทำหน้าที่นี้ เป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และเป็นที่รู้จักและยอมรับในวงสังคม ส่วนมากมักจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานองค์กรการกุศล สมาคม งานสังคมสงเคราะห์ เลขานุการประเภทนี้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนประจำ เช่น เลขานุการสภาสตรี สังคม

สงเคราะห์แห่งประเทศไทย เลขานุการมูลนิธิบุคคล ปัญญาอ่อนในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นต้น

4. เลขานุการพิเศษ (special secretary) หมายถึง บุคคลที่มีอาชีพอื่นอยู่แล้ว แต่ได้รับเชิญให้ทำหน้าที่เลขานุการหรือได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เลขานุการเฉพาะงานหรือโครงการเป็นการชั่วคราวหรือเป็นการเฉพาะ เนื่องจากเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในงานหรือโครงการนั้น ๆ เมื่องานหรือโครงการสิ้นสุดลงหน้าที่เลขานุการพิเศษก็จะสิ้นสุดลงไปด้วย เช่น เลขานุการในการอบรมการสัมมนา เลขานุการคณะกรรมการจัดงาน เป็นต้น

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

การพัฒนา “development” ความหมายว่า “ทำให้เจริญ” การพัฒนาจึงหมายถึงการทำให้เปลี่ยนแปลงอย่างมีกระบวนการที่เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น เจริญขึ้น^[3]

ศักยภาพ ความหมายว่า อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ อาจทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้ การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การนำเอาความสามารถที่ซ่อนเร้นภายในร่างกาย นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีกระบวนการ

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากรที่ดีได้ว่าเป็นกลไกในการขับเคลื่อนระบบงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของระบบงาน การพัฒนาบุคลากรจึงถือว่าเป็นหัวใจ

สำคัญของการพัฒนาองค์กร ดังนั้นบุคลากรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี สอดคล้องและเท่าทันกับสภาพการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยวิธีการฝึกอบรม/พัฒนาบุคลากรสามารถทำได้หลายรูปแบบ

รูปแบบและวิธีการฝึกอบรม/พัฒนาบุคลากร

การเรียนรู้ในห้องเรียน (class room) เป็นการเรียนรู้ในห้องเรียน เหมาะสำหรับการฝึกอบรมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบอกกล่าวให้ทราบถึงข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ โดยผู้บรรยาย/วิทยากรเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ซึ่งประกอบด้วยวิธีการบรรยาย และวิธีการอภิปราย (discussion)

1. การบรรยาย เป็นการฝึกอบรมโดยการบรรยายถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ให้กับผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นกลุ่มใหญ่ เน้นการสื่อสารแบบทางเดียว (one – way communication) อาจมีการใช้สื่อประกอบการบรรยาย เช่น สไลด์ แผ่นใส และรูปภาพ เป็นต้น การบรรยายในประเด็นนี้จะใช้บรรยายในการพัฒนาให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อเท็จจริง และแนวทางการปฏิบัติทั่วไป

2. การอภิปราย เป็นวิธีการฝึกอบรม/พัฒนาบุคลากรผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 วิธี คือการอภิปรายกลุ่ม และการอภิปรายเป็นคณะ การแบ่งปันความรู้ (knowledge sharing) เป็นรูปแบบการฝึกอบรม/พัฒนาโดยการแบ่งปันความรู้เป็นรูปแบบที่ใช้การส่งเสริม/จัดให้มีการสื่อสาร

ระหว่างกลุ่ม เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดข้อมูลความรู้ การแสดงความคิดเห็น และมีการแลกเปลี่ยนความเห็นซึ่งกันและกัน โดยมีรายละเอียดประกอบด้วยการประชุม^[4] ดังนี้

1. การประชุมอภิปราย (forum) เป็นรูปแบบการฝึกอบรม/พัฒนาบุคลากรโดยการอภิปรายของคณะผู้เชี่ยวชาญ เน้นให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการอภิปราย โดยผู้ดำเนินการอภิปรายจะเชิญผู้อภิปรายพูดสลับกับผู้ฟังที่ซักถามหรือแสดงความคิดเห็น ประเด็นในการอภิปราย ได้แก่ การแสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนความรู้สึกล้วนตัวที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่ตนเองมีส่วนร่วม เพื่อลดความกังวล ความไม่สบายใจที่เกิดจากการไม่เข้าใจ การปรับตัวไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ขององค์กร

2. การประชุมสัมมนา (seminar) เป็นรูปแบบการฝึกอบรม/พัฒนาบุคลากรโดยใช้การประชุมเพื่ออภิปรายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน มีผู้ดำเนินการอภิปรายทำหน้าที่ดำเนินการประชุม เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมแต่ละคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประเด็นในการประชุมสัมมนา ได้แก่ การพัฒนาความสามารถในการทำงาน/สมรรถนะ และการแก้ไขปัญหา/การตัดสินใจ เป็นต้น

3. การจัดการประชุม (conference) เป็นรูปแบบการฝึกอบรม/พัฒนาบุคลากรโดยให้ผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมดมาประชุมร่วมกันภายในห้องประชุม ประธานในที่ประชุมจะเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ และทักษะในงานที่รับผิดชอบ โดยอาจแบ่งผู้เข้าประชุมออกเป็นกลุ่มย่อย เพื่อให้แสดงความคิดเห็นภายในกลุ่มก่อน

และจึงนำมาเสนอความเห็นร่วมกัน มีเลขานุการคอยจดบันทึกสรุปเรื่องที่สำคัญเป็นประเด็นต่าง ๆ

4. การจัดประชุมนักปฏิบัติ (community of practice : CoP) เป็นวิธีการฝึกอบรม/พัฒนานุคลากรโดยการจัด/ส่งเสริมให้เกิดชุมชนที่มีการรวมตัวกันหรือเชื่อมโยงกันอย่างไม่เป็นทางการ

5. การจัดประชุมแบบไม่เป็นทางการ (luncheon, dinner) เป็นวิธีการฝึกอบรม/พัฒนานุคลากรโดยการจัดให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับฟังข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญและร่วมกันปรึกษา อภิปราย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ พร้อมไปกับการร่วมรับประทานอาหารกลางวันหรืออาหารเย็น

6. การเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานอื่น (networking) เป็นวิธีการฝึกอบรม/พัฒนานุคลากรโดยการสนับสนุนให้เกิดการเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายกับหน่วยงานอื่น ที่มีวัตถุประสงค์คล้ายคลึงกัน หรือที่เกี่ยวข้องกัน

การเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี (technology – based learning) เป็นรูปแบบการฝึกอบรม/พัฒนาโดยการเรียนรู้ โดยผ่านเทคโนโลยีเป็นรูปแบบที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเรียนรู้ได้หลายช่องทาง เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

การลงมือปฏิบัติ (hands – on methods) รูปแบบการฝึกอบรม/พัฒนาโดยการลงมือปฏิบัติให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมในการเรียนรู้เป็นอย่างมาก รูปแบบการฝึกอบรม/พัฒนา มีหลายวิธีด้วยกัน ดังนี้ การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน สถานการณ์สมมติ กรณีศึกษา การแสดงบทบาทสมมติ การเรียนรู้ผ่านต้นแบบ การไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่น

การติดตามคนเก่ง การเรียนรู้จากประสบการณ์ การสอนงาน การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง

การพัฒนาสายอาชีพ (career development) รูปแบบการฝึกอบรมในการพัฒนาสายอาชีพเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นการพัฒนาส่วนบุคคล โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองสามารถทำงานกับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการพัฒนาสายอาชีพองค์กรควรจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาสายอาชีพแก่บุคลากรทุกระดับ ซึ่งจะทำให้บุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหารได้ร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา มีการถามตอบในประเด็นที่มีความเข้าใจผิดในเรื่องต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การแก้ไขที่เหมาะสมที่สุดได้ ซึ่งอาจแบ่งการประชุมออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาสายอาชีพแก่บุคลากรระดับเริ่มต้น (entry workshops) เป็นการประชุมที่อาจจัดต่อเนื่องมาจากการให้ข้อมูลเกี่ยวกับงาน และการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรใหม่และหัวหน้างานได้แลกเปลี่ยนความเห็นและความคาดหวังของแต่ละฝ่าย รวมถึงการวางแผนให้บุคลากรใหม่ได้มีโอกาสปรับตัว พัฒนาความรู้ ให้สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์กร

2. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาสายอาชีพแก่บุคลากรระดับกลาง (mid-career workshops) เป็นการประชุมที่จัดให้แก่บุคลากรที่มีอายุการทำงานใกล้เคียงกัน เพื่อประเมินความก้าวหน้าในอาชีพ โดยใช้การประเมินตนเอง การประเมินองค์กร และการเปรียบเทียบผลการประเมินทั้งสองส่วน ซึ่งหากพบความไม่

สอดคล้องกันระหว่างบุคลากรและองค์กร ก็จะช่วยให้สามารถร่วมกันหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมได้

3. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาสายอาชีพแก่บุคลากรระดับปลาย (late – career workshops) เป็นการประชุมที่จัดให้แก่บุคลากรที่ใกล้จะเกษียณอายุ เพื่อร่วมกันวางแผนการพัฒนาบุคลากรเหล่านี้ได้ค้นหาและสร้างกิจกรรมใหม่ ๆ สำหรับชีวิตบั้นปลาย การเป็นพี่เลี้ยงให้กับบุคลากรหรือการปฏิบัติตนในฐานะบุคลากรอาวุโสขององค์กร

การพัฒนาศักยภาพเลขานุการผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงสาธารณสุข

การพัฒนาศักยภาพเลขานุการผู้บริหารระดับสูงกระทรวงสาธารณสุข ด้วยวิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นการพัฒนาศักยภาพเลขานุการผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุข ส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ 2561 ใช้ระยะเวลาจัดประชุม จำนวน 3 วัน เลขานุการผู้บริหารเข้าร่วมประชุม 22 หน่วยงาน จำนวน 98 คน รูปแบบการจัดประชุมเป็นการบรรยาย และการลงมือปฏิบัติ (work shop) ประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

1. การประสานงานประสานความสุข ให้เลขานุการซึ่งมาจากหลายหน่วยงานทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดความคุ้นเคย มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างความสามัคคี สร้างเครือข่ายการประสานงาน และสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขด้วยกัน

2. การสื่อสารกับงานบริการ เป็นการบรรยายและการอภิปรายร่วมกัน โดยวิทยากรเป็นผู้บรรยายและถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับความหมายของ

การสื่อสาร องค์กรประกอบการสื่อสาร ประเภทของการสื่อสาร วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร การสื่อสารที่ดี และหลักสำคัญในการสื่อความ

3. การสร้างทีมงานอย่างมีความสุข เป็นการบรรยาย และการอภิปรายร่วมกัน โดยวิทยากรเป็นผู้บรรยายและถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับประโยชน์และความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ลักษณะทีมงานที่มีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าที่มีความกล้าคิด กล้าทำ และกล้าตัดสินใจ สมาชิกในทีม กล้าคิด กล้าพูด กล้าฟัง จริงจัง ทุ่มเท เสียสละลดอัตราพัฒนาตนเอง และลักษณะของทีมงานที่ดี คือร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ประสานประโยชน์เพื่อองค์กร

4. การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงานที่เหมาะสม เป็นการบรรยายและการฝึกปฏิบัติจริงเกี่ยวกับการแต่งกายที่เหมาะสม ถูกกาลเทศะ มารยาททางสังคมที่ดี การใช้ศิลปะในการพูด และทักษะในการแสดงออก

5. เล่าสู่กันฟัง เป็นกิจกรรมการแบ่งกลุ่ม โดยให้เลขานุการ จำนวน 98 คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม และให้แต่ละกลุ่มแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการ ตามหัวข้อดังนี้ “ความประทับใจในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ” “อยากได้อะไรจากเจ้านาย” และ “แนวทางที่อยากมองเห็น”

ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการของกระทรวงสาธารณสุข

การพัฒนาศักยภาพเลขานุการผู้บริหารระดับสูงกระทรวงสาธารณสุข เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ของผู้บริหารระดับสูง

กระทรวงสาธารณสุข ให้สามารถปฏิบัติงานได้
อย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. กระทรวงสาธารณสุขเป็นองค์กรหลัก
ด้านสุขภาพ มีบทบาทในการจัดระบบและสร้าง
มาตรฐานในการให้บริการทางด้านการแพทย์และ
การสาธารณสุขที่มีคุณภาพ หน่วยงานสังกัด
กระทรวงสาธารณสุขควรมีความร่วมมือกัน เพื่อ
ขับเคลื่อนการดำเนินงานต่าง ๆ รองรับ
การให้บริการดูแลสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนอย่าง
ครอบคลุม การสร้างเครือข่ายเลขานุการผู้บริหารทั้ง
ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง
ในการเชื่อมโยงการติดต่อประสานราชการให้
เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงควรมี
การจัดการประชุมพัฒนาศักยภาพเลขานุการ
ผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุขทั้งส่วนกลางและ
ส่วนภูมิภาค เพื่อสร้างเครือข่ายการประสานงานได้
ทั่วถึงทั่วประเทศ

2. การพัฒนาศักยภาพเลขานุการผู้บริหาร
ควรมีการเพิ่มพูนองค์ความรู้และทักษะเรื่อง
ระเบียบการเงิน วินัยข้าราชการ ความรู้ด้าน
ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ความรู้ด้าน
เทคโนโลยี ระเบียบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
การร่างหนังสือราชการ ความรักความผูกพันองค์กร

3. หลักสูตรการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ
ควรมีทักษะการเขียนรายงานการประชุม รวมถึง
การฟัง การจับประเด็นสำคัญ การจดบันทึกใน
ระหว่างการประชุม ตลอดจนสามารถประยุกต์ใช้
ทักษะในการเขียนรายงานการประชุมได้อย่าง
ถูกต้อง รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของ
ผู้บริหาร

4. เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้
และประสบการณ์การทำงานระหว่างผู้ปฏิบัติหน้าที่

เลขานุการ ทำให้มีทัศนคติการทำงานที่กว้างขึ้นและ
มีแนวคิดเชิงบวกเกี่ยวกับการทำงาน

5. เลขานุการได้รับการพัฒนานุคลิกภาพ
โดยได้รับความรู้เกี่ยวกับการแต่งกายที่เหมาะสม
ถูกกาลเทศะ การมีมารยาททางสังคมที่ดี รู้จักใช้
ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร ทำให้เกิดความเชื่อมั่นใน
ตนเองเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อ
เลขานุการ ผู้บริหาร และหน่วยงาน

4. มีเครือข่ายในการประสานราชการ
ระหว่างเลขานุการผู้บริหารในสังกัดกระทรวง
สาธารณสุข ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่าง
สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

สรุปผล

ด้วยบทบาทหน้าที่ของเลขานุการที่เป็น
ผู้ให้การสนับสนุนผู้บริหารในเรื่องต่าง ๆ องค์กร
ควรมีการวางแผนทางพัฒนาให้เลขานุการให้
มีความก้าวหน้าเหมือนตำแหน่งอื่นในองค์กร รวมถึง
หลักสูตรอบรมที่จำเป็น

ผู้ที่เป็เลขานุการควรเรียนรู้วิธีการทำงาน
การบริหารงาน ตลอดจนวิธีการจัดการปัญหาเพื่อ
นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่
จึงต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว เป็นคนที่มีระเบียบ มี
ระบบในการทำงาน ตื่นตัวและมีความจำเอน เป็น
คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ สามารถที่จะพลิกแพลง
งานในทุกสถานการณ์ให้สามารถดำเนินไปได้ด้วย
ความราบรื่นตรงตามความต้องการและความจำเป็น
ของงาน สามารถประสานกับคนได้รอบทิศ
คุณสมบัติที่สำคัญอย่างหนึ่งที่เลขานุการต้องมีคือ
เป็นคนที่ให้เกียรติและนับถือผู้บังคับบัญชาของตน
รู้และเข้าใจทุกอย่างที่ผู้บริหารควรรู้และควรเข้าใจ

เอกสารอ้างอิง

- [1] กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัด
กระทรวงสาธารณสุข. แผนยุทธศาสตร์ชาติ
ระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุข (พ.ศ.2560 -
2579). พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี; 2561.
- [2] สุภาภรณ์ เลอเลิศวิชย์. การเลขานุการ.
นนทบุรี: เอมพันธ์ จำกัด; 2557.
- [3] สุวรรณา เจียมวิจิตรกุล. การเลขานุการ.
นนทบุรี: บริษัทศูนย์หนังสือเมืองไทย
จำกัด; 2556.
- [4] สำนักงาน ก.พ. รูปแบบและวิธีการ
ฝึกอบรมข้าราชการ. กรุงเทพฯ : พี.เอ.อีฟ
วิ่ง จำกัด; 2552.
- [5] อุษณีย์ ตูลาบดี. ผู้ความสำเร็จของ
เลขานุการมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : บริษัท
สำนักพิมพ์ธรรมนิติ; 2536.
- [6] อุษณีย์ ตูลาบดี. เลขานุการมืออาชีพ.
กรุงเทพฯ หจก.วีเจ พรินติ้ง, 2545