

# เลขานุการที่โลกต้องการ ในศตวรรษที่ 21

โดย ภราดาบัญชา แสงหิรัญ



วันพฤหัสบดีที่ 19 กรกฎาคม 2550

ณ A 51 วิทยาเขตหัวหมาก

# ความรู้พื้นฐานของอาชีพ "เลขานุการ"

“เลขานุการยุคนี้ ต้องเป็นเลิศทั้งบทบาทและผลงาน”



# ความหมายของคำว่า "เลขานุการ"

- คำว่า “เลขานุการ” เป็นคำสุทธี มาจากคำว่า เลข สนธิกับ อนุการ  
ดังนั้น เลข + อนุการ รวมกันเป็นคำ “เลขานุการ”  
คำว่า เลข แปลว่า ตาย ตัวอักษร การเขียน งานขีดเขียน  
คำว่า อนุการ แปลว่า การทำตาม การเอาอย่าง  
“เลขานุการ” หมายถึง ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับหนังสือตามที่อยู่ผู้ใหญ่สั่ง
- ดังนั้น ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ ต้องเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของหน่วยงานหรือเจ้านาย หรือผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ



# ความหมายของคำว่า "เลขานุการ"

คำว่า เลขานุการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Secretary

มาจากภาษาละตินว่า Secretum แปลว่า ความลับ (Secret)

ดังนั้น คำว่า Secretary แปลว่า “ผู้รู้ความลับ”



# ความหมายของคำว่า "เลขานุการ"

มาจากรากศัพท์ 9 ตัว ในภาษาอังกฤษ ดังต่อไปนี้

1. **S = Sensitivity** คือ ความรู้สึกไวในแง่การทำงาน รู้อะไรได้เร็ว เข้าใจอะไรได้ง่าย
2. **E = Efficiency** คือ ความมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ประหยัด ปลอดภัย
3. **C = Courage** คือ ความกล้าทำงานโดยไม่กลัวว่าจะเกิดความผิด
4. **R = Responsibility** คือ มีความรับผิดชอบในการทำงาน
5. **E = Energy** คือ การมีกำลังใจและสุขภาพดีในการทำงาน
6. **T = Technique** คือ มีเทคนิคในการทำงาน
7. **A = Active** คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน
8. **R = Reliability** คือ ความไว้วางใจ
9. **Y = Youth** คือ อยู่ในวัยที่เหมาะสมแก่การทำงานและมีความคล่องตัว



# ทำไมถึงต้องมีเลขานุการ

● “เลขานุการ” คือ.....

● ผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของ “ผู้บริหาร”

● ผู้ช่วยอำนวยความสะดวกผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงาน

● ผู้ประสานงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วง  
ไปได้ด้วยดี และมีประสิทธิภาพ



# ทำไมถึงต้องมีเลขานุการ

- “เลขานุการ” เปรียบเสมือน.....

- เลขเหมือนมืออีกคู่หนึ่ง เหมือนเท้าอีกคู่ เหมือนหู เหมือนตา อีกคู่ของนาย
- เลขกับนายเหมือนร่างกายเดียวกัน นายคือส่วนศีรษะที่คิดวางแผนจะทำอะไร เลขคือตัวที่รับไปทำให้เสร็จ ถ้ามีแต่ศีรษะ ไม่มีตัวงาน งานก็จะไม่เดิน กองอยู่ตรงนั้น
- เลขานุการเปรียบเสมือนฟันเฟืองที่ช่วยให้เครื่องจักรหมุนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ



# ลักษณะของโลกธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างไร



- ยุคของข้อมูลข่าวสารและการเชื่อมต่อทางเครือข่ายข้อมูล
- การติดต่อค้าขายกว้างไกลไปทั่วโลก
- การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดค่าใช้จ่าย
- โครงสร้างขององค์กรที่แบนราบและยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น
- การทำธุรกิจการค้าร่วมกันระหว่างองค์กรในประเทศและต่างประเทศจะมีมากขึ้น







# ลักษณะของโลกธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป มีผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ของ เลขานุการอย่างไร

## บทบาทของเลขานุการที่เปลี่ยนไป

### บทบาทเก่า

- ทำงานตามนายสั่ง
- มองภาพแคบ
- ข้อมูลในการทำงานมาจากนายส่วนใหญ่
- ส่วนใหญ่ทำงานกับนายโดยตรงไม่ย้ายที่

### บทบาทใหม่

- ใช้วิจาร์ณญาณของตน
- มองภาพกว้าง
- เป็นผู้จัดการข้อมูล (Information Manager)
- มีโอกาสหมุนเวียนและเข้าร่วมทีมต่างๆ
- รับผิดชอบงานตั้งแต่ไปหาหน่วยงานภายนอก

# คุณสมบัติของเลขานุการที่เหมาะสมกับ โลกปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างไร

- มีบุคลิกดี แสดงความเป็นมืออาชีพ
- เชื่อถือได้และมีความรับผิดชอบสูง
- มีวิจรรย์ญาณที่ดี คาดการณ์ไกล แก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆได้
- เป็นนักสื่อสารที่ดี
- แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม



# เลขานุการมืออาชีพ หมายความว่าอย่างไร

- มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน
- สามารถรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด
- เป็นผู้มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจ พิจารณาและตัดสินใจภายในขอบเขตอำนาจของตน
- เป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารในองค์กร



# คุณสมบัติของเลขานุการที่นายต้องการ

- บริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- หัวใจของการบริหารเวลา คือ...

- การวางแผน (Planning)

- การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritizing)

- มีความรอบรู้ทั้งในงานเลขานุการและงานที่เกี่ยวข้อง  
และยินดีที่จะพัฒนาอยู่ตลอดเวลา



# คุณสมบัติของเลขานุการที่นายต้องการ

- มีทักษะด้าน การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน
  - มีวิธีการเพื่อจับประเด็น ย่อ และสรุปความ (5W, 1H)
    - ใคร (Who)
    - ทำอะไร (What)
    - ที่ไหน (Where)
    - เมื่อไร (When)
    - ทำไม (Why)
    - อย่างไร (How)



# บทบาทหน้าที่และจรรยาบรรณเลขานุการ

หน้าที่ของเลขานุการมี 4 งาน คือ

1. งานหลัก
2. งานสร้างภาพพจน์
3. งานอำนวยความสะดวก
4. งานส่วนตัวของเจ้านาย



# หลักจรรยาบรรณของเลขานุการ

- มีความรับผิดชอบต่องาน
- ปฏิบัติตามกฎขององค์กรที่ตนทำงานอยู่โดยเคร่งครัด
- รักษาความลับของงานในหน้าที่
- ปรับปรุงและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการทุกสาขา
- คำนึงถึงความต้องการ และปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา
- ไม่มีพฤติกรรมที่จะทำให้เสียภาพพจน์ ทำลายศักดิ์ศรี
- มีทัศนคติที่ดีต่อสถานภาพของอาชีพอื่น ๆ



# จะกำหนดหน้าต้องพัฒนา (อะไรบ้าง)

- บุคลิกภาพ (ทั้งบุคลิกภายใน และ บุคลิกภายนอก)
  - รูปร่างหน้าตา (Body)
  - ความสามารถ (Ability)
  - ความคล่องแคล่องว่องไว (Mobility)
  - สติปัญญา (Intelligence)
  - การแสดงตน (Self Expression)





# จะก้าวหน้าต้องพัฒนา (อะไรบ้าง)

- มนุษยสัมพันธ์

- วิธีทำให้ผู้อื่นชื่นชอบ
- วิธีทำให้ผู้บังคับบัญชาชื่นชอบ
- วิธีทำให้เพื่อนร่วมงานชื่นชอบ

- ทักษะต่างๆ ที่จำเป็น

- ทักษะด้านความคิด ความจำ
- ทักษะทางด้านเทคนิค



# บุคลิกที่เหมาะสมกับเลขานุการมืออาชีพ ในการสร้างความประทับใจ

- สีนัยยิ้มแย้มแจ่มใส
- มีศิลปะในการพูด
- มารยาทดี มีความสุภาพ มีความตั้งใจดี และ มีความ  
แนบเนียน
- แต่งกายสะอาด ทั้งร่างกาย เล็บ มือ ผม ผิวพรรณ
- กระฉับกระเฉง ว่องไว มีปฏิภาณไหวพริบ คล่องตัว



# บทบาทของเลขานุการด้านการนัดหมาย

- ทักทายแขกทุกคนด้วยมารยาทดีงาม ทั้งท่าทางและการพูด
- แสดงความสนใจ และ แสดงความเป็นมิตร
- พยายามเข้าใจและเห็นใจแขกที่ไม่ได้นัดหมายไว้
- จัดลำดับการเข้าพบ (ก่อน-หลัง)
- จดจำชื่อแขกได้อย่างแม่นยำ
- ยุติการสนทนาอย่างสวยงาม



# บทบาทของเลขานุการในการใช้โทรศัพท์

- รับโทรศัพท์ทันทีที่ได้ยินสัญญาณ
- รู้ข้อมูลข่าวสารเรื่องที่จะพูดเป็นอย่างดี
- น้ำเสียงที่ใช้พูด ควรเป็นน้ำเสียงปกติ และสุภาพให้เกียรติผู้ฟัง
- จดบันทึกเป็น
- ฟังเป็น ฟังอย่างตั้งใจ
- มีความแม่นยำในการจำ
- มีปฏิภาณไหวพริบ
- พูดจาชัดเจน
- ให้ผู้ติดต่อมาเป็นฝ่ายยุติการสนทนา

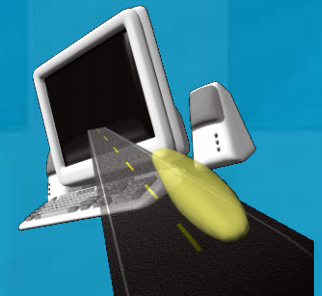


# การรับมือต่อยุคสมัยใหม่ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ทุกวันนี้ โลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นเลขฯที่ดี ควรมีการ  
เรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอดังต่อไปนี้

- ฝึกฝนทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน โดยเฉพาะทักษะทางด้าน  
ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ
- เรียนรู้ทางด้าน IT เพื่อให้ทันยุค ทันเหตุการณ์
- คุณธรรม และ จริยธรรม
  - ความซื่อสัตย์ สุจริต
  - การตรงต่อเวลา
  - ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

ฯลฯ



# บทสรุป ของการเป็นเลขาฯ มืออาชีพ

“มีคนถามบ่อย ๆ ว่า เป็น เลขาฯยากไหม  
คำตอบก็คือ...ไม่ยาก

“แต่ถ้าถ้าจะเป็นเลขาฯที่ดี และเก่ง อันนั้นยาก”



# บทสรุป ของการเป็นเลขาฯ มืออาชีพ

เลขานุการที่ดี จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถในงาน  
อาชีพ ความสามารถเฉพาะตัวอย่างหลากหลาย เป็นผู้ที่มี  
บุคลิกภาพดี สว่างงาม และรักษาความลับได้ดี และมีการ  
พัฒนาตัวเองอยู่เสมอ



# เคล็ดลับ 9 วิธี ของการเป็นเลขาฯ มืออาชีพ

ดังนั้น เลขาฯ ที่ดีและประสบความสำเร็จ ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

- มีความรับผิดชอบต่อตัวเอง
- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และ รู้จักถามเมื่อไม่เข้าใจ
- มีความรอบคอบ และ ละเอียดอ่อนน้อมในการทำงาน
- มีความคล่องตัวสูง และ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
- มีความมั่นใจ กล้าเผชิญหน้ากับความจริง
- ขยัน อดทน และรับผิดชอบต่อหน้าที่สูง
- มีความตรงต่อเวลา
- มีความประนีประนอมทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
- ต้องเป็นหู เป็นตา แทนเจ้านาย





# E-Secretaryship

- **Prepare personnel for modern office environment by combining traditional secretarial subjects with latest modern office information communication technologies (ICT) (as e-mail, word processing, web design, presentation package, etc.)**



# Aims of E-Secretaryship

- To provide personnel with a higher concentration on software and equipment knowledge in order to enhance and automate traditional secretarial tasks.
- To provide the knowledge, skills and work habits required for entry-level requirement in an executive office environment.
- To imbue personnel with the ability to function as administrators and to play a meaningful role in the management process.
- To provide emphasis on hands-on training in basic office procedures, records management, a variety of computer application programs, written and oral business communication accounting and keyboards.

