

หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

เนื้อหาสาระ

1. ความหมายของเลขานุการ
2. ความสำคัญของอาชีพเลขานุการ
3. คุณสมบัติของเลขานุการ
4. บทบาทของเลขานุการ
5. คุณลักษณะของงานเลขานุการ
6. จรรยาบรรณของงานเลขานุการ
7. ความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ
8. หลักในการทำงานร่วมกับบุคลากรในองค์กร
9. สรุปท้ายหน่วย

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. บอกความหมายของเลขานุการได้
2. อธิบายความสำคัญของอาชีพเลขานุการได้
3. บอกคุณสมบัติของเลขานุการได้
4. บอกบทบาทของเลขานุการได้
5. บอกคุณลักษณะของงานเลขานุการได้
6. บอกจรรยาบรรณของงานเลขานุการได้
7. อธิบายความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการได้
8. อธิบายหลักในการทำงานร่วมกับบุคลากรในองค์กร
9. มีคุณธรรมจริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สังเกตเห็นได้ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความมีวินัย สนใจใฝ่รู้ และความรับผิดชอบต่องานเลขานุการ



## แบบทดสอบก่อนเรียน

## หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

**คำชี้แจง** เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว แล้วทำเครื่องหมายกากบาท (X) ลงในกระดาษคำตอบ

**เกณฑ์การประเมิน** : ตอบคำตอบถูกข้อละ 1 คะแนน (รวม 10 คะแนน)

- ข้อใดกล่าวถึงความหมายของคำว่า “เลขานุการ” ได้ถูกต้องและครอบคลุมมากที่สุด
  - เป็นผู้ช่วยงานของผู้บริหาร ที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน
  - เป็นบุคคลคนหนึ่งที่เป็นคนสนิท หรือคนใกล้ชิดของผู้บริหารที่มีความสามารถ ในการจัดการงานให้ผู้บริหาร และเป็นผู้ประสานงานกับองค์กร
  - เป็นผู้ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ได้รับสั่ง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
  - เป็นผู้ช่วยงานของผู้บริหารในการประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ ที่มีทั้งความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดี
- เพราะเหตุใดจึงมีคำกล่าวที่ว่า “อาชีพเลขานุการ” เปรียบเสมือนฟันเฟืองที่ช่วยให้เครื่องจักร หมุนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - เป็นอาชีพที่ เป็นผู้ช่วยงานของผู้บริหาร
  - เป็นอาชีพที่ต้องช่วยดูแล ช่วยเหลือ และรับผิดชอบงานในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร
  - เป็นงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จและภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างมาก
  - เป็นตำแหน่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ ในการบริหารงาน ทั้งแบบองค์กรรวม และแบบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
- ข้อใดคือคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดของอาชีพเลขานุการ
  - มีความรู้ความเข้าใจในศาสตร์ของงานเลขานุการ
  - มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยที่ดี
  - มีทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนได้อย่างคล่องแคล่ว
  - มีความน่าเชื่อถือ และรักษาความลับของผู้บริหารได้เป็นอย่างดี
- บทบาทของเลขานุการคือข้อใด
  - เป็นนักประชาสัมพันธ์
  - เป็นผู้สั่งงานแทนผู้บริหาร
  - เป็นผู้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ผู้บริหาร
  - เป็นผู้ช่วยผู้บริหารและผู้จัดการสำนักงานให้องค์กร



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

5. เพราะเหตุใดอาชีพเลขานุการ จึงมีความสำคัญกับทุกองค์กร
  - ก. เป็นอาชีพที่ทำรายได้สูง และมีเกียรติ
  - ข. เป็นอาชีพที่มีเกียรติ และเป็นที่ต้องการขององค์กร
  - ค. เป็นคนกลางในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร
  - ง. เป็นอาชีพที่สามารถช่วยงานผู้บริหารได้เกือบทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นงานวางนโยบาย งานประจำ งานสร้างภาพลักษณ์ และงานอำนวยความสะดวก
6. ข้อใดไม่ใช่บทบาท หน้าที่ของเลขานุการ
  - ก. งานประจำ งานอำนวยความสะดวก งานส่วนตัวของนาย งานสร้างภาพพจน์
  - ข. งานอำนวยความสะดวก งานต้อนรับ งานนัดหมาย งานติดต่อ
  - ค. งานส่วนตัวของนาย งานประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร
  - ง. งานการประสานงาน และประเมินผลการทำงานของบุคลากรในองค์กร
7. นางสาวจนา เป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้ดี และสามารถทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ ในงานเลขานุการ ถือว่านางสาวจนามีข้อใดในอาชีพเลขานุการ
  - ก. มีคุณสมบัติการเป็นเลขานุการ
  - ข. มีคุณลักษณะของงานเลขานุการ
  - ค. มีจรรยาบรรณในงานเลขานุการ
  - ง. มีบทบาทการเป็นเลขานุการ
8. นางสาวชนิดาภา เป็นผู้ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรด้วยความจงรักภักดีและจริงใจ และไม่ทำลายภาพพจน์หรือชื่อเสียงขององค์กร มีความหมายตรงกับข้อใด
  - ก. มีคุณสมบัติการเป็นเลขานุการ
  - ข. มีคุณลักษณะของงานเลขานุการ
  - ค. มีจรรยาบรรณในงานเลขานุการ
  - ง. มีบทบาทการเป็นเลขานุการ
9. ข้อใดคือขั้นตอนการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพเลขานุการ
  - ก. ศึกษางานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับตนเอง
  - ข. เตรียมพร้อมคุณสมบัติให้ตรงตามความต้องการ
  - ค. ประเมินพฤติกรรมของตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับอาชีพเลขานุการ
  - ง. ถูกทุกข้อ



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

10. เลขานุการที่ดีและประสบความสำเร็จ ควรปฏิบัติตามข้อใดต่อไปนี้
- ก. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง
  - ข. มีความรอบคอบ และละเอียดอ่อนในการทำงาน
  - ค. มีความขยัน อดทน และรับผิดชอบสูง
  - ง. มีจรรยาบรรณเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง เหมาะสม



## ผังมโนทัศน์

## หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

ความรู้เบื้องต้น  
เพื่อการเตรียมความพร้อม  
สู่อาชีพเลขานุการ

1. ความหมายของเลขานุการ
2. ความสำคัญของอาชีพเลขานุการ
3. คุณสมบัติของเลขานุการ
4. บทบาทของเลขานุการ
5. คุณลักษณะของงานเลขานุการ
6. จรรยาบรรณของงานเลขานุการ
7. ความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ
8. หลักในการทำงานร่วมกับบุคลากร  
ในองค์กร
9. สรุปท้ายหน่วย



## บทนำ

หากพูดถึงงานด้าน “วิชาชีพเลขานุการ” จากอดีตจนถึงปัจจุบันแล้ว หลายคนคงนึกถึงงานที่ต้องคอยติดตามผู้จัดการ (Manager) หรือผู้บริหาร (Director) ไปยังทุก ๆ ที่คอยทำหน้าที่จัดบันทึกเกี่ยวกับรายงานการประชุม การนัดหมายในวาระต่าง ๆ รวมถึงการดูแลเรื่องราวส่วนตัวทั้งหมดให้กับท่านเหล่านั้น

## ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

แต่ในปัจจุบันนี้ ตำแหน่ง “เลขานุการ” ไม่ได้มีหน้าที่หรือความรับผิดชอบเพียงแค่นั้น ยิ่งหากเป็นตำแหน่ง “เลขานุการของผู้บริหาร” ด้วยแล้วความรับผิดชอบต่าง ๆ จึงมีเพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก ไม่ว่าจะเป็นงานดูแล และบริหารตารางเวลาให้กับผู้บริหาร คัดกรองงานต่าง ๆ ก่อนที่จะรายงานต่อผู้บริหาร และตัดสินใจเกี่ยวกับการเข้าร่วมการประชุมหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยอยู่บนพื้นฐานของความจำเป็น และความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหาร

นอกจากนั้น เลขานุการที่ได้ชื่อว่าเป็นมืออาชีพ จะต้องสามารถตัดสินใจแทนผู้บริหารในหลาย ๆ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของฝ่ายงานต่าง ๆ ที่ผู้บริหารมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งในส่วนนี้จำเป็นอย่างมากที่เลขานุการจะต้องมีความรู้เบื้องต้น เพื่อเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการเช่นเดียวกับอาชีพอื่น ๆ ดังนี้

### 1. ความหมายของคำว่า “เลขานุการ”

ความหมายของเลขานุการ หากพิจารณาคำจำกัดความจากแหล่งความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญ และผู้รู้ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับเลขานุการไว้ เช่น

**เลขานุการ** คือ ผู้ช่วยผู้บริหาร ซึ่งเป็นคนที่มีทั้งความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน รู้จักรักษาความลับ สามารถดำเนินการโดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด เป็นผู้มีความคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณา และตัดสินใจในขอบเขตอำนาจของตน เป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารในองค์กร (สุวรรณ เจริญวิจิตร, 2554 : 8)



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

**เลขานุการ** คือ ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556 : 1077)

**เลขานุการ** คือ ผู้ช่วยผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญในงานสำนักงานเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบงานในหน้าที่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมบังคับบัญชา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักรักษาความลับ สามารถตัดสินใจภายใต้ขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และเป็นผู้สร้างสัมพันธภาพ และภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกสำนักงาน (สุภาภรณ์ เลอเลิศวิชัย และสุดาทิพ แดงคำคุณ, 2556 : 5)

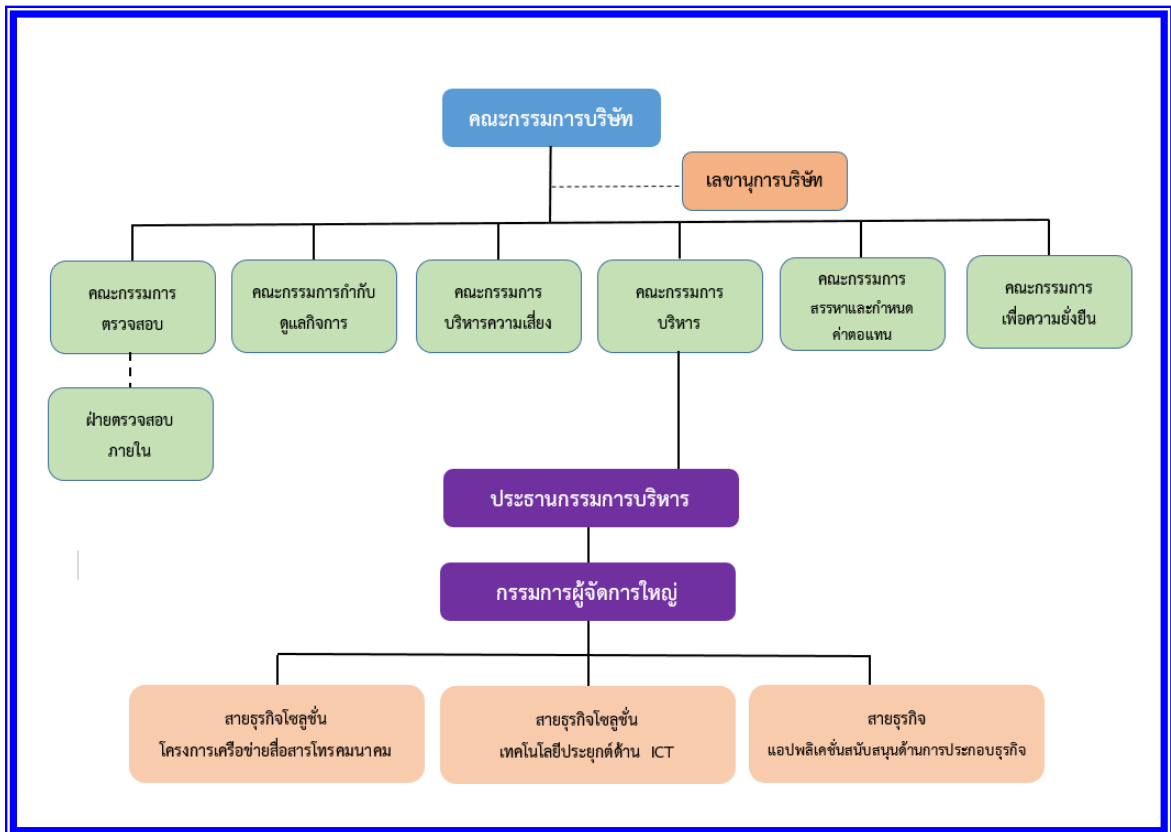
**สรุป เลขานุการ** คือ ผู้ช่วยผู้บริหารที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการบริหารงานสำนักงาน มีความรับผิดชอบงานในหน้าที่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด รู้จักรักษาความลับ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สามารถตัดสินใจในขอบเขตอำนาจของตน เป็นผู้สร้างสัมพันธภาพ ภาพลักษณ์ที่ดีทั้งภายในและภายนอกองค์กร

### 2. ความสำคัญของเลขานุการ

อาชีพเลขานุการ เป็นอาชีพที่คนโดยทั่วไปมองว่าเป็นอาชีพที่ไม่มีความสำคัญและไม่จำเป็นเท่ากับฝ่ายที่เป็นกำลังสำคัญในองค์กร เช่น ฝ่ายวางแผนนโยบาย ฝ่ายบริหารงบประมาณ ฝ่ายผลิต ฝ่ายการตลาด เป็นต้น ซึ่งองค์กรธุรกิจ หน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจโดยทั่วไปมีแผนภูมิโครงสร้างบุคลากร เพื่อการบริหารงานแสดงให้เห็นถึงตำแหน่งหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานตามความสำคัญ เริ่มตั้งแต่ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ระดับกลางและผู้บริหาร ซึ่งตำแหน่งเลขานุการจะจัดอยู่ในลำดับต่อจากผู้บริหารระดับสูง แสดงให้เห็นความสำคัญของเลขานุการ ซึ่งเป็นอาชีพที่มีความสำคัญ จัดเป็นหัวใจขององค์กรที่จะขาดตำแหน่งเลขานุการไม่ได้ โดยเฉพาะในปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร มีการเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจ มีการแข่งขันสูงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจก็เช่นกัน การปฏิบัติงานทางด้านเอกสาร งานธุรการ ได้นำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในสำนักงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีผู้ช่วยที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งเลขานุการจะเป็นผู้ช่วยปฏิบัติหน้าที่ติดต่อประสานงานภายในและภายนอกองค์กร เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารกับผู้มาติดต่อ เป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและผู้บริหาร เป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญจะต้องมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับงานสำนักงานเป็นอย่างดี



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ



ภาพที่ 1.1 แผนภูมิโครงสร้างองค์กรธุรกิจ

ที่มา : [www.Samtel.com](http://www.Samtel.com) (ออนไลน์) : เข้าถึงได้จาก สืบค้นเมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2558

สรุป งานเลขานุการ เป็นงานที่ต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ประกอบกันในการทำงานมาเป็นเวลานาน ฉะนั้น ผู้ที่จะทำหน้าที่เลขานุการ พึงระลึกลึกซึ้งว่าจะทำอย่างไร และปฏิบัติตนอย่างไร จะได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร หากเป็นเลขานุการแต่ไม่ได้รับความไว้วางใจ ย่อมเป็นการบอกลังประสิทธิภาพของเลขานุการเช่นกัน ดังคำกล่าวที่ว่า

เบื้องหลังความสำเร็จของผู้บริหาร ผู้จัดการหรือเจ้านาย คือ เลขานุการที่มีประสิทธิภาพ  
เบื้องหลังความสำเร็จของเลขานุการ คือ ผู้บริหาร ผู้จัดการหรือเจ้านายที่มองเห็นคุณค่า

ที่มา : อุษณีย์ ตุลาคมดี, 2545 : 85





### 3. คุณสมบัติของเลขานุการ

อาชีพเลขานุการ เป็นอาชีพที่ต้องติดต่อและเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายประเภท จะต้องติดต่อประสานงาน ทำงานร่วมกับบุคคลทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผน การบริหาร และการจัดการที่ดีถึงจะขึ้นชื่อว่า “มือขวาของผู้บริหาร” การเป็นเลขานุการที่ดีจึงต้องมีคุณสมบัติเฉพาะด้าน มีความรอบรู้เฉพาะด้านในหน้าที่งาน เพื่อจะต้อนำไปปฏิบัติงานแล้วจะทำให้งานในหน้าที่บรรลุเป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนดไว้ ควรมีคุณสมบัติรวม 15 ข้อ ดังนี้

**3.1 มีความรู้ความเข้าใจในศาสตร์ของงานเป็นเลขานุการมืออาชีพ** เพื่อให้เข้าใจหลักการ หรือแนวปฏิบัติในการเป็นเลขานุการ สามารถนำความรู้มาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**3.2 มีบุคลิกภาพที่ดี** เลขานุการทุกคนนอกจากจะมีความโดดเด่นอยู่ในสายตาของเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรแล้ว เลขานุการยังจะต้องอยู่ในความสนใจของสังคม และบุคคลภายนอกองค์กร จึงต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย การลุกนั่ง เดิน ยืน การวางตัวที่เหมาะสมกับสถานการณ์ การมีกิริยาวาจาที่ดี เป็นต้น



ภาพที่ 1.2 แสดงการปฏิบัติงานด้านทักษะในงานเลขานุการ  
ที่มา : สุปรียา สันอุดร, 2558.



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

**3.3 มีสุขภาพสมบูรณ์** ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เตรียมความพร้อมให้กับตนเองอยู่เสมอ เพราะเลขานุการจะต้องติดตามผู้บริหารไปสถานที่ต่าง ๆ บางครั้งต้องเจอกับเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเลขานุการจำเป็นต้องมีสุขภาพที่สมบูรณ์อยู่เสมอ

**3.4 มีความปราดเปรียว กระฉับกระเฉง** ทางแนวความคิดและความรู้สึก (Mental Alertness) คือ มีความพร้อมทางด้านจิตใจ และสติปัญญาที่จะทำงานได้อย่างถูกต้อง ว่องไว ไม่ผิดพลาด

**3.5 มีความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability)** ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานหลายด้าน จึงจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**3.6 มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย** เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคของการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดน ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ เลขานุการจำเป็นต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น มีความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

**3.7 มีความรับผิดชอบสูง** เนื่องจากตำแหน่งเลขานุการเป็นผู้ที่มีบทบาทต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของงาน ผู้บริหารต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้านในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ผู้ที่จะมาปฏิบัติงานด้านเลขานุการ จึงต้องมีความรับผิดชอบสูงมาก จึงจะทำให้งานของผู้บริหารและองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้

**3.8 มีวุฒิภาวะทางอารมณ์** มีความสามารถในการแสดงอารมณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี เพราะเลขานุการบางครั้งต้องพบเจอกับปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในแต่ละวันมากบ้างน้อยบ้าง ซึ่งจะส่งผลต่อภาวะอารมณ์เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความเครียด” จากการทำงาน แรงกดดันจากผู้บริหาร ซึ่งจะส่งผลต่อภาวะทางอารมณ์ของมนุษย์เรา

**3.9 มีการบริหารจัดการตัวเองได้ดี** สามารถมีกระบวนการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ และสามารถสรุปผลการทำงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**3.10 มีความรอบรู้ในธุรกิจของบริษัท** เพราะบ่อยครั้งที่เลขานุการต้องเป็นตัวแทนของผู้บริหารหรือบริษัท ไปประชุมหารือกับหน่วยงานต่าง ๆ หรือเป็นตัวแทนในการติดต่อกับลูกค้า เลขานุการจึงจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

**3.11 มีทักษะในการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ และประสานงานที่ดีมาก** เลขานุการต้องสื่อสารระหว่างแผนกหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว สร้างความประทับใจด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และน้ำเสียงที่น่าฟังเสมอ



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ



ภาพที่ 1.3 ทักษะการปฏิสัมพันธ์และประสานงานที่ดีของอาชีพเลขานุการ  
ที่มา : สุปรียา สันอุดร, 2558.

**3.12 มีการเตรียมการล่วงหน้าได้ดี** เลขานุการที่ดีต้องมีการวางแผนล่วงหน้าในการเตรียมข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้บริหาร พร้อมสำหรับการประชุมในการตอบคำถามและจัดเตรียมเอกสาร หนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุม

**3.13 มีความเป็นมืออาชีพ** ทั้งบุคลิกภายนอก และความคิดความอ่าน เลขานุการที่ดีควรแต่งกายให้ดูดี เป็นหน้าเป็นตาให้กับผู้บริหารและองค์กร รู้จักความเหมาะสมว่าเมื่อไรควรพูด และเมื่อไรไม่ควรพูด วางตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์

**3.14 มีทักษะในการฟัง** จับประเด็น และจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ได้ดี รวมทั้งการสะกดคำและการจดจำความหมาย ความเข้าใจกับลายมือที่ยุ่งเหยิงของผู้บริหารด้วย

**3.15 มีความคิดสร้างสรรค์** ความทันสมัย ใฝ่เรียนรู้ ติดตามข้อมูลข่าวสาร เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ และพัฒนาความสามารถอยู่เสมอ



#### 4. บทบาทของเลขานุการ

ปัจจุบัน องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนได้นำเทคโนโลยีและเครื่องมือสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงาน เลขานุการจำเป็นต้องพัฒนาตนเอง ต้องปรับปรุงบทบาทตนเองให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และต้องสอดคล้องกับนโยบาย เลขานุการนับได้ว่า “เป็นมือขวาคนสำคัญของผู้บริหาร” เพราะต้องเป็นทั้งผู้ช่วยงาน เป็นเพื่อนคู่คิดของผู้บริหาร ฉะนั้น เลขานุการจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ช่วยผู้บริหาร เพื่อแบ่งเบาภาระงานผู้บริหารได้ ดังนี้

**4.1 ช่วยในการวางแผนงานเบื้องต้น** ช่วยวิเคราะห์ วางแผน และจัดทำแผนงานเบื้องต้น ให้ผู้บริหาร เลขานุการจะต้องมองรูปร่างให้ออก เช่น งานอบรมสัมมนา งานจัดการประชุม งานในหน้าที่ประจำ เป็นต้น

**4.2 ช่วยในการเตรียมงานและจัดหาข้อมูล** เช่น งานนัดหมาย งานประชุม งานเตรียมการเดินทาง งานต้อนรับผู้มาติดต่อ เลขานุการจะต้องเตรียมข้อมูล เตรียมสถานที่ เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมไว้ล่วงหน้า เพื่อแบ่งเบาภาระผู้บริหาร

**4.3 นักบริหารงานสำนักงาน** จะต้องเป็นผู้นำในการบริหารงานในสำนักงาน ต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น

**4.4 เป็นผู้ช่วยรองงาน** เมื่อผู้บริหารมีภาระงานบริหาร งานนโยบาย งานติดตามผลการดำเนินงาน จึงไม่ค่อยมีเวลาที่จะมาติดตามงานประจำ เลขานุการจะต้องเป็นผู้ช่วยลดภาระงานประจำให้ผู้บริหาร ช่วยจัดลำดับความสำคัญของงาน พร้อมทั้งแก้ไขความผิดพลาดของงานก่อนเสนอผู้บริหาร จะต้องใช้ความรอบคอบและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

**4.5 เป็นผู้ติดต่อประสานงานกลาง** เลขานุการเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ผู้มาติดต่อ ลูกค้า และบุคคลทั่วไปภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน การติดต่อประสานงานจะต้องทำด้วยความเข้าใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน

**4.6 เป็นคลังสมองที่มีประสิทธิภาพ** เลขานุการจะต้องมีทักษะความจำเป็นเลิศ รู้จักเก็บข้อมูลที่สามารถหาได้ทันที เมื่อผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต้องการ

**4.7 ช่วยติดตามงานและช่วยอำนวยความสะดวก** เพื่อให้งานของผู้บริหารดำเนินไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ เลขานุการจะต้องช่วยประสานงาน ต้องสร้างความสัมพันธ์ ความจริงใจที่ดีกับทุกคนที่ติดต่อ และจะต้องอำนวยความสะดวก เป็นธุระเกี่ยวกับงานส่วนตัวให้ผู้บริหาร โดยไม่ต้องรอการสั่งเกี่ยวกับงานธุรการ เช่น การเสียภาษี การชำระค่าโทรศัพท์ การชำระค่าน้ำ การชำระค่าไฟฟ้า หรือชำระค่าบริการอินเทอร์เน็ต



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

4.8 เป็นมือที่เชื่อถือได้ จะต้องเป็นผู้ที่เก็บรักษาความลับขององค์กรและผู้บริหารให้ดีที่สุด

4.9 เป็นผู้ที่แก้ปัญหาเฉพาะหน้า จะต้องเป็นคนที่มีไหวพริบตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ณ จุดนั้นได้ทันท่วงที

4.10 เป็นกองหนุนที่พร้อมรบ จะต้องเตรียมตัวให้พร้อมอยู่เสมอ เมื่อผู้บริหารต้องการได้ สิ่งอำนวยความสะดวก และจะต้องเป็นผู้ช่วยที่ดีตลอดเวลา

4.11 ช่วยดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้บริหารในเวลาปฏิบัติงาน เช่น คอยเตือน กำหนดนัดหมายตรวจสุขภาพประจำปี การนัดหมายกับแพทย์กรณีผู้บริหารมีโรคประจำตัว

บทบาทของเลขานุการ คือ ผู้ช่วยผู้บริหารในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะ “เป็นแขน ขา และสมองของผู้บริหารอย่างแท้จริง”



ภาพที่ 1.4 บทบาทของเลขานุการคือผู้ช่วยผู้บริหารในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ที่มา : <http://ribzbn18.blogspot.com/2015/10/2-031.html>



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

## บทบาทของเลขานุการที่เปลี่ยนไป

บทบาทเก่าของงานเลขานุการ	บทบาทใหม่ของงานเลขานุการ
<ul style="list-style-type: none"><li>● ทำงานตามผู้บังคับบัญชา</li><li>● มองภาพการทำงานแคบ</li><li>● ข้อมูลในการทำงานมาจากผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่</li><li>● ส่วนใหญ่ทำงานกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงไม่ย้ายที่</li><li>● ปริมาณงานขึ้นกับผู้บังคับบัญชา</li><li>● อาศัยตำแหน่งผู้บังคับบัญชาสั่งผู้อื่นได้</li><li>● การประเมินผลงานขึ้นกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● ใช้วิจารณ์ญาณของตน</li><li>● มองภาพการทำงานกว้าง</li><li>● เป็นผู้จัดการข้อมูลต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชา (Information Manager)</li><li>● มีโอกาสหมุนเวียนและเข้าร่วมทีมต่าง ๆ</li><li>● ปริมาณงานขึ้นกับเป้าหมายของงาน ทีมงาน และองค์กร</li><li>● ต้องใช้มนุษยสัมพันธ์ และความสามารถของตนเอง</li><li>● การประเมินผลงานขึ้นกับทีมงานที่เกี่ยวข้อง</li></ul>

## 5. คุณลักษณะของงานเลขานุการ

ในปัจจุบัน ผู้บริหารต่างมองเห็นความสำคัญ และความจำเป็นที่ต้องมีเลขานุการที่มีความรู้ความสามารถไว้ช่วยงาน เนื่องจากผู้บริหารมีภาระงานที่สำคัญในเรื่องต่าง ๆ เช่น การวางแผน การดำเนินงานของหน่วยงาน การกำหนดนโยบาย การตรวจและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องการผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และไว้วางใจได้มาช่วยงาน เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานในด้านต่าง ๆ และช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามที่ต้องการ ผู้บริหารจึงต้องการเลขานุการที่มีคุณลักษณะของงานเลขานุการ ดังนี้

- 5.1 ตื่นตัวและกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา ในด้านการทำงาน
- 5.2 วางแผนและเป็นผู้แจ้งเตือนตารางนัดหมาย ให้กับผู้บริหารรับทราบในแต่ละวัน
- 5.3 สามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้ดี และเกิดข้อเสียน้อยที่สุด
- 5.4 รู้ใจและเข้าใจในความต้องการของหัวหน้างาน และองค์กรเป็นอย่างดี
- 5.5 สามารถแนะนำข้อมูลในองค์กรได้ถูกต้อง ครบถ้วน
- 5.6 สามารถทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ให้เกิดผลเสียต่อองค์กร
- 5.7 มีความซื่อสัตย์และรักในหน้าที่





## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

5.8 เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น และรับฟังทั้งทัศนคติ ทั้งด้านบวกและด้านลบ เพื่อนำไปปรับปรุงด้านการทำงานต่อไป



ภาพที่ 1.5 แสดงคุณลักษณะของงานเลขานุการ

ที่มา : สุปรียา สันอุดร, 2558.

- 5.9 ประพฤติตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่องค์กร
- 5.10 ไม่ประพฤติตัวให้เสื่อมเสียมาถึงผู้บริหาร
- 5.11 นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในงานเลขานุการ



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ



ภาพที่ 1.6 หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับอาชีพเลขานุการ

ที่มา : <https://sites.google.com/site/cenciraxeiy>, สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2558

“เศรษฐกิจพอเพียง” เป็นแนวปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ ๙ ได้พระราชทานแก่พสกนิกรชาวไทย เพื่อเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหาร ประเทศ โดยยึดหลักของ “ทางสายกลาง” คำนึงถึงความพอประมาณความมีเหตุผล การสร้าง ภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว ตลอดจนใช้ความรู้ ความรอบคอบ และคุณธรรม ประกอบการตัดสินใจและ การกระทำ เพื่อให้ตนเอง สังคม และประเทศรอดพ้นวิกฤตที่เกิดขึ้นและยั่งยืน มีความสมดุล ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ดังนั้น บุคคลที่จะประกอบอาชีพเลขานุการควรต้องนำหลัก ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อจะได้แนวทางในการดำเนินชีวิต การปฏิบัติตนในการทำงาน และยังสามารถให้รอดพ้นจากภัยและวิกฤตต่าง ๆ รวมถึงดำรงตนให้อยู่ ได้อย่างมั่นคงอีกด้วย รวม 5 ประการ ดังนี้

**ประการที่ 1** ความพอประมาณ คือ มีความพอดีไม่น้อยเกินไป ไม่มากเกินไป ไม่รีบร้อน ไม่ช้าเกินไป และไม่สุดโต่งจนเกินไป ทำให้ตนเองเกิดความสมดุลในชีวิตและมีชีวิตอยู่ ในการทำงานได้อย่างมั่นคงและเหมาะสม เช่น ด้านรายได้และค่าใช้จ่าย ไม่ฟุ่มเฟือย หากมีรายได้ มากควรอย่างยิ่งที่จะมีการเก็บออมเพื่อเหลือเผื่อขาดในยามฉุกเฉินของชีวิต เช่น การเก็บใช้ การศึกษา การลงทุนหรืออื่น ๆ





## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

**ประการที่ 2** ความมีเหตุผล คือ ทุกอย่างต้องมีที่มาที่ไปสามารถอธิบายได้ ส่งเสริมกัน ในทางที่ดี สอดคล้องกับหลักการของศาสนาพุทธ “ความเชื่อในเรื่องของกฎแห่งกรรม” ตัดสินใจ กระทำสิ่งใดด้วยการใช้เหตุผล และพิจารณาด้วยความรอบคอบ ไม่ตัดสินใจโดยใช้อารมณ์

**ประการที่ 3** การมีภูมิคุ้มกันที่ดี คือ การเตรียมตัวเตรียมใจให้พร้อมรับผลกระทบ ปัญหา อุปสรรค เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นและการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ โดยมีสมาธิ มีสติในการแก้ไข ปัญหาหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

**ประการที่ 4** การมีความรอบรู้ คือ รอบรู้เกี่ยวกับวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน มีความรอบคอบที่จะนำความรู้เหล่านั้นมาพิจารณาให้เชื่อมโยงกัน เพื่อประกอบการวางแผนและระมัดระวัง ในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

**ประการที่ 5** การมีคุณธรรม คือ มีความตระหนักในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความอดทน มีความพากเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต

## 6. จรรยาบรรณของเลขานุการ

จรรยาบรรณ เป็นแนวปฏิบัติที่ดีของผู้ประกอบอาชีพในด้านต่าง ๆ แต่ไม่ใช่กฎหมายที่จะมี บทลงโทษกับผู้ฝ่าฝืน ดังนั้น จรรยาบรรณจึงเป็นเพียงกรอบที่กลุ่มผู้ประกอบอาชีพเดียวกันกำหนด เอาไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้ให้ความหมายของจรรยาบรรณ ดังนี้

จรรยา น. คือ ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติในหมู่คณะ

จรรยาบรรณ น. คือ ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนด ขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ ดังนั้น จรรยาบรรณของผู้ประกอบอาชีพเลขานุการ จึงเป็นสิ่งที่ควรยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

6.1 เป็นผู้ปฏิบัติตนตามกฎและระเบียบขององค์กรด้วยความรักดีและจริงใจ ไม่ทำลาย ภาพพจน์ หรือชื่อเสียงขององค์กร มีใจรักในองค์กร และซื่อสัตย์สุจริตต่อความรับผิดชอบที่ได้รับ มอบหมาย

6.2 เป็นผู้มีความรับผิดชอบ (Responsibility) อารังไว้ซึ่งความซื่อสัตย์อันสูงสุดต่อตนเอง และต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

6.3 เป็นผู้อารังไว้ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) สามารถรักษาความลับของบริษัทได้ อย่างดี



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

- 6.4 เป็นผู้มีความกระตือรือร้น พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการ และฝึกฝนประสบการณ์ด้านงานเลขานุการ การจัดการ รวมทั้งหาทางเพิ่มพูนความสามารถและความเข้าใจในวิชาชีพเลขานุการ โดยการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสาร แก่กันและกัน
- 6.5 เป็นผู้ไม่มีความประพฤตินทางที่เสื่อมเสียภาพลักษณ์ ไม่ขายศักดิ์ศรีบนหน้าที่ของงานเลขานุการ
- 6.6 เป็นผู้ไม่ดูแคลน หรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพของเลขานุการ หรือให้ร้ายทำลายศักดิ์ศรีงานอาชีพของตน
- 6.7 เป็นผู้ปฏิบัติตามกฎและข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรได้ดี
- 6.8 เป็นผู้ที่สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร ด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 6.9 เป็นผู้รักษาความลับ (Discretion) ของงานในหน้าที่ไว้อย่างเข้มงวด และจะไม่ใช้ความลับนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือในลักษณะที่จะก่อความเสียหายต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่ หรือองค์กรที่เคยทำงานมาแล้ว
- 6.10 เป็นผู้ไม่ให้ข่าวสารหรือแจ้งเรื่องราวใด ๆ เกี่ยวกับงานของตนที่ไม่ให้ความกระจ่างแจ้งกับผู้อื่นก่อนถึงเวลาอันสมควร ถึงแม้จะเป็นอำนาจและขอบเขตที่ตนสามารถพูดได้ก็ตาม
- 6.11 เป็นผู้มีความตรงต่อเวลา โดยการรู้จักแบ่งเวลาให้เหมาะสมกับกิจกรรมต่าง ๆ จัดระเบียบชีวิตสำหรับการทำงาน
- 6.12 เป็นผู้ที่รักษาและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในวิชาชีพเลขานุการให้ปรากฏแก่สังคม ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี เพื่อเกียรติภูมิของงานอาชีพเลขานุการและผู้บริหาร

## 7. ความก้าวหน้าในงานอาชีพ

การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพเลขานุการ (Secretary Development) นอกจากเป็นการเพิ่มโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จแล้ว ยังเป็นการพัฒนาตนเองให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งตนเองและองค์กร หากต้องการความก้าวหน้าทางอาชีพเลขานุการอย่างที่มีหวังไว้ ควรจะมีแบบแผนการพัฒนาอาชีพเลขานุการที่ดี มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการพัฒนาตนเอง ดังนี้

(เข้าถึงได้จาก <http://www.thairath.co.th/content/edu/161070>)



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

7.1 มีความรู้ในวิชาชีพเลขานุการ ผู้ที่ปฏิบัติงานอาชีพนี้ต้องมีวุฒิการศึกษาอย่างน้อย ประกาศนียบัตรวิชาชีพทางเลขานุการ จนถึงปริญญาตรีหรือปริญญาโท ขึ้นอยู่กับลักษณะงานขององค์กร ขนาดขององค์กร และระดับของผู้บริหาร

7.2 มีความรู้ทุกเรื่องในงานขององค์กร เนื่องจากเลขานุการต้องทำงานแทนนายจ้างและให้ข้อเสนอแนะแก่นายจ้างในบางโอกาส การรู้งานความเป็นไปในองค์กรเป็นความจำเป็นสำหรับเลขานุการ

7.3 มีบุคลิกภาพดี การทำงานในฐานะเลขานุการบางครั้งต้องเป็นตัวแทนขององค์กรหรือผู้บริหาร จึงมีความจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพที่น่านับถือ เป็นที่เชื่อถือ

7.4 สามารถพูดเพื่อนำเสนองานและพูดในที่สาธารณะได้ งานเลขานุการต้องสามารถติดต่อสื่อสาร และสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ บางครั้งต้องมีการนำเสนองานเป็นตัวแทนขององค์กรและผู้บริหาร การพูดเพื่อให้ข้อมูลและการพูดเพื่อจูงใจ และชักชวนให้บรรลุข้อตกลง แก้ปัญหาเฉพาะหน้า สามารถเจรจาให้การประชุมตกลงเป็นไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย และสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

7.5 ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้บริหารชาวต่างชาติ การประกอบธุรกิจในปัจจุบันมีความเชื่อมโยงกับต่างชาติมากขึ้น การทำธุรกรรม และการติดต่อสื่อสารกับคนต่างชาติ หรือหน่วยงานจากต่างประเทศเป็นภารกิจที่เกิดขึ้นอยู่บ่อย ๆ ในการทำธุรกิจ ในปัจจุบันสามารถใช้ตัวเลขและภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษา คือ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ญี่ปุ่น หรือจีน เป็นต้น

7.6 มีเชาวน์อารมณ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน การมีเลขานุการที่มีเชาวน์ปัญญาดีและอารมณ์ดี นอกจากเป็นความโชคดีของผู้บริหารแล้ว จะสามารถทำให้การทำงานของผู้บริหารไม่น่าเบื่อสนุกกับงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างทนทาน และทำงานได้ยาวนานขึ้น เลขานุการต้องมีความรับผิดชอบงานดีมาก อดทนทำงานภายใต้สภาพกดดันสูงได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บริหาร ตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บริหาร

7.7 ความสามารถในการบริหารเวลา การบริหารเวลาเป็นปัญหาที่สำคัญในสังคมไทย โดยเฉพาะผู้บริหาร ตามกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบกิจการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพราะนอกจากการจราจรยังไม่สามารถกำหนดเวลาได้แล้ว วัฒนธรรมการรักษาเวลา และการตรงต่อเวลาของคนไทย ยังต้องมีการย้ำเตือนอย่างสม่ำเสมอ การสละเวลา และทุ่มเทเวลาให้กับงานจึงเป็นความต้องการที่คาดหวังจะได้รับจากเลขานุการ

7.8 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน ผู้บริหารต้องการให้เลขานุการพัฒนาตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เนื่องจากปัจจุบันพัฒนาการของ



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

เทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามาก และเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีการรับเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร และชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป การเป็นเลขานุการมีความจำเป็น ต้องตามทันเทคโนโลยีเพราะเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อวิถีคิด การติดต่อสื่อสารและการเจรจาทางธุรกิจต้องใช้ อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องานสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่าง ๆ



ภาพที่ 1.7 เลขานุการมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ก  
ที่มา : <https://www.dreamstime.com/>

7.9 ความสามารถในการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ก เป็นข้อที่ต่อจากข้อ 7.8 นายจ้างต้องการให้เลขานุการทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และโซเชียลเน็ตเวิร์กเป็นกิจกรรมทางสังคมผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน แสดงถึงความทันสมัยและเป็นผู้ใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร สามารถสร้างกลุ่มลูกค้าหรือกลุ่มผู้เคยค้าให้ยังคงมีสัมพันธภาพที่ดีได้อย่างต่อเนื่อง

### 8. หลักในการทำงานร่วมกับ

a. **ปัทมา สมความคิด** กล่าวไว้ “ในการทำงานเราไม่สามารถทำงานเพียงลำพังคนเดียวได้ ต้องมีการประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน การประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ จะต้องเริ่มจากการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ต้องรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

จึงจะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี แต่ก็อาจมีบางคนที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ ซึ่งก็ส่งผลทำให้เกิดปัญหาในการทำงานตามมา และอาจส่งผลกระทบต่อไปถึงคุณภาพของงานอีกด้วย ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนควรมี อาจจะช่วยด้วยการฝึกฝน ปรับทัศนคติ มุมมอง แนวคิด มองโลกในแง่บวก หรือด้านอื่น ๆ เพื่อให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และเมื่อคุณได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่น ๆ ก็ส่งผลทำให้คุณมีความสุข สนุกกับงานที่ทำ และอาจส่งผลไปยังหน้าที่การงานของคุณได้อีกด้วย”

**b. การพัฒนาทักษะ** หรือความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของงานเลขานุการนั้น มีแนวทางปฏิบัติตามหลักของ P-S-Y-C-H-O รวม 6 หลักการ ดังนี้

**P = Positive Thinking** คือ มีความคิดแต่ทางบวกสร้างโลกสวยงาม มีทัศนคติ มุมมองหรือมีความคิดที่ดี เพราะถ้าคุณมีทัศนคติในเชิงลบย่อมส่งผลให้มีพฤติกรรมที่ไม่ดีตามไปด้วย เช่น พฤติกรรมที่ไม่อยากให้ความร่วมมือใด ๆ การนิินทาว่าร้าย ก้าวร้าว หรือพฤติกรรมอื่น ๆ ก็ส่งผลทำให้คุณไม่มีความสุขกับการทำงานด้านเลขานุการ

**S = Smile** ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจ คือ มอบรอยยิ้มให้กับผู้อื่น อยู่เสมอ เพื่อสร้างความคุ้นเคย ความประทับใจ สร้างเสน่ห์ให้กับผู้อื่นในการคบหาสมาคมด้วยการทำงานเป็นทีมด้วยรอยยิ้ม การทำงานด้วยรอยยิ้มจะส่งผลให้คุณทำงานด้านเลขานุการอย่างมีความสุข และทำให้พร้อมจะรับมือกับปัญหาต่าง ๆ หรือตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

**Y = Yours** จริงใจให้กัน ช่วยเหลือการงาน คือ ควรมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้คุณเป็นผู้รับฟัง และเป็นผู้ให้ที่ดี คุณไม่จำเป็นต้องรอให้บุคคลอื่นมาร้องขอให้คุณช่วย แต่คุณสามารถที่จะอาสาช่วยเหลือในการทำงาน หรือจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และความจริงใจที่คุณแสดงออกมานั้นย่อมสร้างความประทับใจ และทัศนคติที่ดีจากบุคคลรอบข้างตัวคุณเองได้ด้วยเช่นกัน

**C = Compromise** ความสามัคคี ด้วยการประนีประนอม คือ ช่วยในการทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือกัน ความสามัคคี ความรักใคร่ปรองดอง ให้อภัย มีความประนีประนอมซึ่งกันและกันก็จะทำให้สามารถลดความตึงเครียด หรือความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างกันได้

**H = Human Relations** สัมพันธ์ที่ดี สร้างมิตรผูกพัน คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควรเริ่มต้นจากการทักทาย การแสดงความเป็นมิตรกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งที่รู้จัก หรืออาจไม่รู้จักมาก่อน อีกทั้งการแสดงความรู้สึกเป็นห่วงเป็นใย การแสดงไมตรีจิตกับผู้อื่น รวมไปถึงกิริยาท่าทางที่แสดงออก คำพูด วาจาเพื่อสร้างความคุ้นเคยและรักษาความสัมพันธ์อันดีงามไว้ พฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ จะทำให้คุณมีเพื่อนหรือกลุ่มเพื่อนที่กว้างขวาง ซึ่งเป็นผลดีในการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

และทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพอีกด้วย อีกทั้งเพื่อนหรือกลุ่มเพื่อนพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อยู่เสมอ

**O = Oral Communication** สื่อสารชัดเจน แก้ไขข้อขัดแย้ง คือ การสื่อสาร ไม่ว่าจะด้วยการสื่อสารประเภทใด ถือเป็นพฤติกรรมหนึ่งที่สำคัญและจำเป็น และสำคัญสำหรับการทำงาน เลขานุการร่วมกับผู้อื่น โดยข้อมูลที่สื่อสารออกไปนั้นควรเป็นข้อมูลที่ไม่สร้างความขัดแย้ง หรือ ความเดือดร้อนให้แก่ผู้อื่น หรือหน่วยงาน

ดังนั้น การทำงานร่วมกับผู้อื่นให้ประสบผลสำเร็จได้ เลขานุการควรเริ่มต้นจากการมอง ตัวเองและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตัวเองให้เป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดี การยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอมีความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือ การประนีประนอม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น รวมทั้งการให้ข้อมูลที่ชัดเจนซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมจะทำให้มีเสน่ห์และสร้างความประทับใจที่ดีกับบุคคลอื่นที่เลขานุการร่วมงานด้วย เหมือนคำถามที่ว่า “มีคนถามบ่อย ๆ ว่า เป็นเลขานุการ ยากไหม คำตอบก็คือ ไม่ยาก แต่ถ้าจะเป็นเลขานุการที่ดีและเก่งนั้นเป็นสิ่งยาก” เลขานุการที่ดี จำเป็นต้อง มีความรู้ ความสามารถในงานอาชีพ ความสามารถเฉพาะตัวอย่างหลากหลาย เป็นผู้มีความบุคลิกภาพดี สง่างาม และรักษาความลับได้ดี และมีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ

**เลขานุการที่ดีและประสบความสำเร็จ ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้**

1. มีความรับผิดชอบต่อตัวเอง
2. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และรู้จักถามเมื่อไม่เข้าใจ
3. มีความรอบคอบ และละเอียดอ่อนในการทำงาน
4. มีความคล่องตัวสูง และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
5. มีความมั่นใจ กล้าเผชิญหน้ากับความจริง
6. ขยัน อดทน และรับผิดชอบต่อหน้าที่สูง
7. มีความตรงต่อเวลา
8. มีความประนีประนอมทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

## 9. สรุปท้ายหน่วย

“เลขานุการ” เป็นตำแหน่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและไว้วางใจ ให้ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ต่าง ๆ ตามงานที่ได้รับมอบหมาย คอยอำนวยความสะดวกให้งานของผู้บริหารประสบผลสำเร็จ



## เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเพื่อการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพเลขานุการ

บทบาทเลขานุการมีมากมายและกว้างขวาง ขึ้นอยู่กับลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันออกไปของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งขอบเขตงานในหน้าที่ของเลขานุการมีทั้งงานประจำที่ได้รับมอบหมาย อาทิเช่น งานส่วนตัวของผู้บริหาร งานอำนวยความสะดวก และงานสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร เลขานุการควรมีคุณสมบัติ คือ คุณวุฒิทางการศึกษาและความรู้ และศาสตร์เกี่ยวกับงานเลขานุการ มีอุปนิสัยและบุคลิกลักษณะที่ดีในการปฏิบัติงาน มีกิจนิสัยที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และฝึกตนเองให้มีองค์ความรู้และสมรรถนะที่ดีในงานอาชีพเลขานุการ ตามความต้องการของผู้บริหาร เพราะจะส่งผลต่อความเจริญ ความก้าวหน้าในอาชีพของตน โดยมีจรรยาบรรณเป็นแนวทางการปฏิบัติเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องเหมาะสม

เลขานุการต้องสามารถทำงานร่วมกับทุกคนได้ โดยเฉพาะผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา และเลขานุการต้องเรียนรู้ทั้งนิสัยการทำงาน นิสัยส่วนตัว วางตนให้เหมาะสมกับความเป็นเลขานุการผู้บริหาร นอกจากนั้น ยังต้องร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่นได้ให้เหมาะสมกับอาชีพ “เลขานุการ”





## เอกสารอ้างอิง

ความหมายของเลขานุการ. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก :

pimporn.nsdv.go.th/commerce/sec/secretary สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2558.

แผนภูมิโครงสร้างองค์กรธุรกิจ. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก :

www.Samtel.com สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2558.

ธนากรณ์ ใจสมานมิตร. (พฤศจิกายน) 2551. “ความตระหนักในฐานะคนทำงาน”

เอกสารประกอบการอบรม 1.

ความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก :

<http://www.thairath.co.th/content/edu/161070>

คุณลักษณะของงานเลขานุการ. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก :

www.mpkmeen.blogspot.com สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2558.

บุศรินทร์ เทพยส. เทคนิคงานเลขานุการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2550.

บุญมี แทนแก้ว. พุทธปรัชญาเถรวาท. (2545). กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮาส์, 2545.

บทบาทของเลขานุการคือผู้ช่วยผู้บริหารในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ. (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : <http://ribzbn18.blogspot.com/2015/10/2-031.html>

บุศรินทร์ เทพยส. เทคนิคงานเลขานุการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์. 2550.

เลขานุการมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ก. (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : [https://www.dreamstime.com/.](https://www.dreamstime.com/)

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2546).

พจนานุกรมศัพท์ศิลป์. (2530).

พจนานุกรมศัพท์ศิลป์. (2530).

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). ธรรมนุญชีวิต. กรุงเทพฯ : ธรรมสภา, 2541.

พระมหาภูมิจัย วชิรเมธี (ว.วชิรเมธี). ธรรมะพรววย. กรุงเทพฯ :

อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, 2551.

สุวรรณา เจียมวิจิตร. เลขานุการมืออาชีพ. นนทบุรี : ศูนย์หนังสือเมืองไทย, 2554.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (ม.ป.ป.). แผนเส้นทางความก้าวหน้าในงานสายอาชีพ.

สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2558). เลขานุการศึกษา.

หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับอาชีพเลขานุการ. (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : <http://sites.google.com/site/cenciraxeiydthxng>, สืบค้นเมื่อ

4 ตุลาคม 2558.