

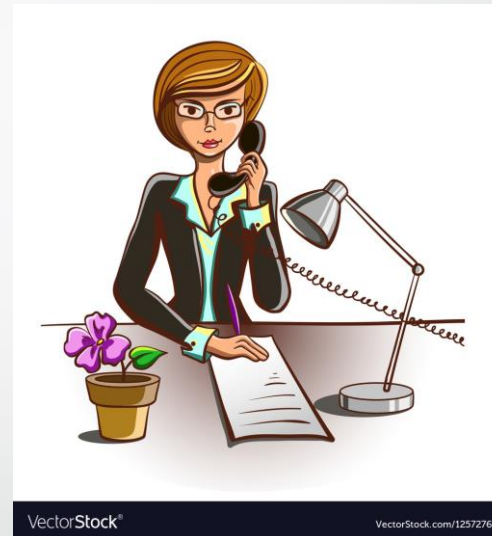


บทบาทของเลขานุการ

(Role of Professional Secretary)

บทบาทของเลขานุการ

1. ผู้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Problem Solver)
2. กองหนุนที่พร้อมรบ (Prompt Supporter)
3. กระจกส่องความพร้อม (Ready Mirror)
4. ภาพสะท้อนขององค์กร (Reputation Reflexion)
5. ผู้บริหารนโยบาย (Policy Executives)
6. ผู้ประสานงานกลาง (Central Coordinator)
7. นักบริหารสำนักงาน (Office)
8. คลังสมองที่มีประสิทธิภาพ (Effective Memory Storage)
9. มือที่เชื่อถือได้ (Reliable Hands)



คุณสมบัติของเลขานุการที่ดี

1. มีความรู้ความสามารถในงานเลขานุการเป็นอย่างดี
2. รักษาความลับได้ดี
3. ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมได้ดี
4. มีความอดทน
5. มีอัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตและจงรักภักดี
7. มีความจำดี



คุณสมบัติของเลขานุการที่ดี

8. มีความคิดริเริ่มดี

9. มีความรับผิดชอบ

10. มีความรอบรู้

11. มีความสะอาดเรียบร้อย

12. มีสุขภาพดีทั้งกายและใจ มีอารมณ์ขัน

13. มีไหวพริบและการวางตัวที่เหมาะสม พร้อมทั้งจะแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ



ผู้จัดการคาดหวังให้เลขาของเขามีคุณสมบัติอย่างไร

คุณสมบัติซึ่งเป็นที่คาดหวังของนาย

1. มีความรอบรู้ถึงความรับผิดชอบและกิจกรรมต่างๆ ของนายทั้งภายในและนอกองค์กร เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและวิธีการของนายในการที่จะทำงานเหล่านั้นให้ประสบผลสำเร็จ
2. มีความรับผิดชอบที่จะดูแลรับผิดชอบงานในธุรกิจของนายได้โดยเรียบร้อยแม้เมื่อนายไม่อยู่ เช่น ในช่วงที่นายพักร้อนหรือเดินทางไปต่างประเทศ
3. เป็นผู้ที่มีการทำงานอย่างเป็นแบบแผน รู้จักลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในการทำงาน นอกจากนั้นยังรู้จักใช้ความคิดริเริ่มที่ดีในการทำงาน
4. รู้จักแยกแยะงานบางอย่างออกมาปฏิบัติเสียเองเพื่อแบ่งเบาภาระให้นาย โดยพยายามทำงานในฐานะผู้ช่วยที่ดีที่สุดให้แก่นาย
5. สามารถเข้าใจคำอธิบายของนายได้อย่างรวดเร็ว และรับไปดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย รู้จักติดตามผลงานในแต่ละขั้นตอน โดยไม่ต้องให้นายเตือนหรือถามบ่อยๆ

ผู้จัดการคาดหวังให้เลขาของเขามีคุณสมบัติอย่างไร

คุณสมบัติซึ่งเป็นที่คาดหวังของนาย

6. สามารถบริหารเวลาของตนเองและของนายได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะช่วยจัดตารางเวลาให้แก่นายในการนัดหมายต่างๆ รวมทั้งช่วยเตือนความจำให้แก่นาย
7. รู้จักใช้วิจารณญาณ และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สามารถตอบหรืออธิบายรายละเอียดของงานได้โดยไม่ต้องผ่านนาย ซึ่งในบางครั้งก็อาจช่วยแก้ปัญหาบางเรื่องให้แก่นายได้ด้วย

ผู้จัดการคาดหวังให้เลขาของเขามีคุณสมบัติอย่างไร

คุณสมบัติซึ่งเป็นที่คาดหวังของนาย

8. แสดงให้เห็นว่าเราเป็นแหล่งข้อมูลให้แก่ผู้อื่นได้ สามารถตอบหรืออธิบายรายละเอียดของงานได้โดยไม่ต้องเข้าไปรบกวนถ้าไม่จำเป็น
9. แสดงความเป็นผู้มีน้ำใจ รู้จักช่วยเหลือ ให้ความเคารพและยกย่องผู้ร่วมงานในธุรกิจของนาย รวมถึงแขกและลูกค้าของนายด้วย

ผู้จัดการคาดหวังให้เลขาของเขามีคุณสมบัติอย่างไร

คุณสมบัติซึ่งเป็นที่คาดหวังของนาย

10. มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดเก็บเอกสารที่ผ่านเข้ามาให้นายเสร็จไปได้อย่างรวดเร็วและเรียบร้อย
11. เชี่ยวชาญในงานเลขานุการขั้นพื้นฐาน เช่น งานจัดแฟ้ม พิมพ์ดีด เทคนิคการรับโทรศัพท์ เป็นต้น
12. รู้จักการแสดงออกอย่างสงบเมื่ออยู่ในวิกฤตการณ์ เยือกเย็นเมื่อตกอยู่ในภาวะตึงเครียด เช่น นายอารมณ์เสีย ดุว่าหรืออยู่ในอารมณ์ไม่ดี ก็สามารถรับฟังได้อย่างสงบ

ผู้จัดการคาดหวังให้เลขาของเขามีคุณสมบัติอย่างไร

คุณสมบัติซึ่งเป็นที่คาดหวังของนาย

13. มีความซื่อสัตย์ภักดีต่อนายอย่างแท้จริง เพื่อที่ว่านายจะได้มั่นใจและไว้วางใจได้เต็มที่ในเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลต่างๆ ที่มีความลับ
14. ถ้าเป็นไปได้ ควรมีความสนใจใฝ่หาความรู้อย่างกว้างขวาง และรู้จักนำเรื่องราวในสิ่งพิมพ์ที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวข้องกับงานของนาย ซึ่งนายกำลังสนใจมาให้เสมอๆ

ผู้จัดการคาดหวังให้เลขาของเขามีคุณสมบัติอย่างไร

คุณสมบัติซึ่งเป็นที่คาดหวังของนาย

15. รู้จักหาข้อเท็จจริงและข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาเรียนให้นายทราบ

16. สนใจที่จะเข้าไปร่วมโครงการอบรมต่างๆ ที่จะช่วยพัฒนาตัวเอง

17. มีการแสดงออกที่ดี ทั้งการพูด การเขียน สามารถอธิบายอะไรๆ ได้สั้นๆ รวบรัด เป็นที่เข้าใจง่าย

ผู้จัดการคาดหวังให้เลขาของเขามีคุณสมบัติอย่างไร

คุณสมบัติซึ่งเป็นที่คาดหวังของนาย

18. เต็มใจที่จะทำงานต่างๆ (แม้จะเลยเวลาทำงานไปแล้ว) ของนายให้เสร็จสมบูรณ์โดยไม่ต้องให้นายขอร้อง

19. มีความสามารถในการสั่งงาน มอบหมายและเสนองานให้คนอื่นๆ ได้อย่างมีหลักการ สามารถฝึกสอนคนอื่นๆ ได้ถ้าจำเป็น

20. สามารถดูแลบริหารงานประจำวัน และโครงการต่างๆ ได้ โดยที่นายไม่ต้องคอยสั่งคอยตาม

ผู้จัดการคาดหวังให้เลขาของเขามีคุณสมบัติอย่างไร

คุณสมบัติซึ่งเป็นที่คาดหวังของนาย

21. จัดทำรายงานต่างๆ ในไดอารี่ของนายได้ทันเหตุการณ์เสมอ

22. สามารถทำวิจัยง่ายๆ รวบรวมข้อมูลและเขียนร่างขั้นต้นคร่าวๆ มาให้นาย
พิจารณา





จดหมาย



- เลขาคควรคัดเลือกจดหมายที่ส่งเข้ามาถึงนายเป็นไปตามลำดับความสำคัญ บางฉบับอาจต้องแนบเรื่องเก่าที่เกี่ยวข้องมาให้นายพิจารณาด้วย
- มีการใช้วันที่เอกสารตามที่จดหมายนั้นอ้างถึงการนัดหมายในอนาคต นอกจากนี้ควรทำร่างจดหมายตอบ ถ้าเป็นจดหมายในแบบที่ทำอยู่เสมอๆ



โทรศัพท์



- เลขาควรรับโทรศัพท์ทันที ไม่ปล่อยให้รอนาน ใช้วาจาสุภาพและโต้ตอบอย่างมีวิจารณญาณในการให้ข้อมูลแก่ผู้ติดต่อมา



การนัดหมาย



- การให้เวลานัดหมายต้องพิจารณาเวลา จุดมุ่งหมายการนัด โดยเฉพาะจะต้องเตรียมเอกสาร ข้อมูลต่างๆ ให้พร้อมสำหรับการนัดหมายหรือประชุมทุกครั้ง



ผู้มาติดต่อ



- เลขาต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่ออย่างสม่ำเสมอ จัดหาหนังสือ-สิ่งพิมพ์ให้อ่าน หรือจัดหาน้ำให้ถ้าต้องรอ ถ้าแขกมาคุยกับนายนานเกินไปอย่างไม่ควร ก็อาจเข้าไปเตือนด้วยศิลปะ เช่น เตือนสายถึงการนัดรายต่อไป เพื่อให้เขามีเหตุผลที่จะปิดการสนทนา



มนุษย์สัมพันธ์



- เลขาต้องเป็นผู้สร้างและรักษาบรรยากาศเป็นมิตรกับทุกคน เพื่อช่วยให้งานของตนคล่องตัว



งานประจำสำนักงาน



- การทำรายงาน จัดปฏิทินตารางเวลา จดหมาย ฯลฯ ควรเป็นกระบวนการตามตาราง คือทำงานอย่างมีแผน เบอร์โทรศัพท์ หรือที่อยู่ ชื่อที่ส่งจดหมายได้ถูกต้องอยู่เสมอ



ความลับ



- เรื่องราวที่เป็นความลับ ไม่ว่าจะเป็นจดหมายที่ส่งถึงนายหรือจากการพูดคุยของนายกับผู้มาติดต่อ ผู้รายงานหรือตัวเลขาเอง เหล่านี้เป็นหน้าที่เลขาต้องเก็บรักษาความลับโดยเคร่งครัด

การวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงาน

- เลขาที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต้องรู้จักวางแผนการทำงาน ทั้งระยะยาวและระยะสั้น รายการในแผ่นนี้ต้องปรับปรุงทุกเดือนหรือทุกสัปดาห์ให้ทันเหตุการณ์ ทั้งในสถานการณ์และรายละเอียดการทำงานในแต่ละวันจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การรู้จักลำดับก่อนหลังให้เหมาะสม (Priorities) การวางแผนและปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้นเสมอ

เลขานุการกับการทำงาน

1. รู้จักตัวเอง เตรียมตัวให้พร้อมที่จะทำงานตั้งแต่ตื่นนอนจนจะนอน และ ส.10 บวกที่น่าทำ เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพให้ตัวเอง

+ ส. 1 สวย, สมาร์ท

+ ส. 2 เสน่ห์

+ ส. 3 สนิท

+ ส. 4 เสนาะ

+ ส. 5 สมรรถภาพ

+ ส. 6 สติ



เลขานุการกับการทำงาน

1. **รู้จักตัวเอง** เตรียมตัวให้พร้อมที่จะทำงานตั้งแต่ตื่นนอนจนจะนอน และ ส.10 บวกที่น่าทำ เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพให้ตัวเอง

+ ส. 7 สนับสนุน

+ ส. 8 สดชื่น

+ ส. 9 สร้างสรรค์

+ ส. 10 สุขภาพ



เลขานุการกับการทำงาน

ส. 5 ลป ที่น่าหลีกเลี่ยง

- ส. 1 สะบัดสะบิ้ง, สะดุ้งสะตูด
- ส. 2 สะเพร่า
- ส. 3 ส่อเสียด
- ส. 4 สอพลอ
- ส. 5 สามหาว

นอกจากนี้ การสร้างเสน่ห์ที่ดี ยังต้องฝึกตนเองให้เป็นผู้รอบคอบ
อย่าผิดพลาด

1. ความจำดี
2. เป็นที่วางใจ
3. เก็บความลับได้ดี
4. มีศิลปะในการสนทนา
5. มีเครดิตและค่านิยม
6. มีสุขภาพดี
7. ไม่ขาด สาย ลา บ่อย
8. ตรงต่อเวลา
9. คุมอารมณ์ได้
10. เข้าสังคมได้ทุกระดับ
11. กล้าแสดงความคิดเห็นในขอบเขต



เลขานุการกับการทำงาน

2. รู้จักงาน (รู้จักวิธีทำงาน)

1. มีประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ได้, ให้ดี, ให้เสร็จ และให้เร็ว
2. ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์, คำสั่ง Who, What, Where, When, Why, How
3. มีศิลปะในการทำงาน
4. รู้จักวางแผน

การทำงานที่ดีต้องใช้เวลา จงอย่าท้อถอย คอยศึกษา หาสิ่งใหม่ ใช้ให้ถูก ผูกน้ำ
จิต คิดสิ่งดี อย่าหยุดทันที เพื่อเป้าหมายที่ดีในชีวิต

เลขานุการกับการทำงาน

3. รู้จักเขา ใช้ไหวพริบ ปฏิภาณ การสังเกต ตำราหมอดู ดูโหงวเฮ้ง ดูให้ออกว่าเขาใคร

ฝึกจิตให้เข้ากับผู้อื่น มองโลกในแง่ดี

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา อารมณ์ขัน

2. ความจำดี เป็นคนคงเส้นคงวา

3. น้ำเสียงประทับใจ รู้จักใช้คำพูด

4. บุคลิกดี แสดงสีหน้าเป็นมิตรกับคน ลักษณะปรากฏกาย

คล่องแคล่ว ว่องไว

เลขานุการกับการทำงาน

3. รู้จักเขา

5. เคารพผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่เห็นแก่ตัว
6. สร้างความเด่นให้คนบ้าง อย่าเด่นคนเดียว
7. ตรงต่อเวลา
8. มีไหวพริบ
9. รักษาอารมณ์ได้ ควบคุมตนเองได้
10. กระตือรือร้น
11. รู้พอสมควร
12. เข้าสมาคมได้

มนุษยสัมพันธ์สำหรับเลขานุการ

- **มนุษยสัมพันธ์** คือ ศาสตร์และศิลป์ที่ว่าด้วยการเข้ากับคนหรือเสริมสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกันในการ ทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

สิ่งที่ทำให้มนุษย์แตกต่างกันคือ

ความแตกต่างทางร่างกาย

ความแตกต่างทางอารมณ์

ความแตกต่างทางสังคม

ความแตกต่างทางสติปัญญา

ชวนอภิปราย

“มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง”

????????????????

ขอบคุณข้อมูลจาก

อุษณีย์ ตูลาบดี. (2545). เลขานุการมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตแบงก์.