



Proactive Secretarial Practices - Advanced

Executive Secretary Skills & Development

อาจารย์ประภาภรณ์ พันธ์พรประสิทธิ์

Executive Secretary Skills & Development

- จรรยาบรรณ Secretary
- หลักการที่ต้องยึดในสายอาชีพ (เลขามืออาชีพ)
 - บุคลิกภาพที่ดี
 - ประสิทธิภาพสูง - ความมั่นใจเพื่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- เทคนิคเพื่อการปฏิบัติงาน
 - ประสิทธิภาพ - สนุก, สำเร็จ, ภูมิใจ, สุขใจ
 - Open Mind
 - Spirit of Cooperation



Executive Secretary Skills & Development

คุณสมบัติ ของอาชีพเลขานุการ

- มีความรู้ และความสามารถในงานเลขานุการเป็นอย่างดี
- รักษาความลับได้ดี
- ปรับตัวเข้ากับผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมได้
- มีความอดทน
- มีอัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร

Executive Secretary Skills & Development

คุณสมบัติ ของอาชีพเลขานุการ

- มีความซื่อสัตย์สุจริต
- มีความริเริ่ม
- มีความจำดี
- มีความรอบรู้
- มีความรับผิดชอบสูง



Executive Secretary Skills & Development

สิ่งที่เป็นทักษะพื้นฐานในการบริหารที่จำเป็นและ
สำคัญของ “เลขานุการบริหารรัฐ 4 ประการ คือ

- ทักษะในด้านการสื่อสาร ฟัง พูด เขียน อ่าน
- การทำตัวให้เข้ากับผู้คนทั่วไป
- การเพิ่มพูนความรู้ทางคณิตศาสตร์ และการเงิน
- การรู้จักแก้ไขปัญหา

Executive Secretary Skills & Development

How to master changes and be a Professional

Executive Secretary in the next Millennium

- Changes In Skill
(จะต้องมีการพัฒนาเกิดขึ้นเพื่อให้ฝีมือการทำงานดีขึ้น)
- Changes In Relationship
(พัฒนาในหมู่คนทำงานร่วมกัน)
- Changes In Organization
(พัฒนาโครงสร้างการบริหารคน)
- Changes In Our Corporate and National Cultures
(พัฒนาวัฒนธรรมองค์กร)



Executive Secretary Skills & Development

เลขานุการยุคใหม่ ควรจะอย่างไร

เทคนิคความพร้อมอยู่เสมอที่จะปรับปรุง

Steps to move up the ladders:

- Excel at your first job
- Show your efficiency
- Be self-motivated
- Take new Challenges
- Be a team worker

Executive Secretary Skills & Development

กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จ

- เลขา “นักจิตวิทยา”
- เลขา “นักพัฒนา”
- เลขา “นักบริหาร”



Executive Secretary Skills & Development

เลขา “นักจิตวิทยา”

- การสร้างความเข้าใจในความต้องการจากผู้อื่น
- ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของเลขายุคใหม่
- การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยไหวพริบ

Executive Secretary Skills & Development

เลขา “นักบริหาร”

- ด้านบุคคล
 - การทำงานแบบ Team Work
 - การสร้างภาพพจน์ให้กับผู้บริหาร
- ด้านระบบงาน
 - การวางแผนการทำงาน และการบริหารเวลา
 - การบริหารงานด้านจดหมาย และรายงาน
 - การบริหารงานเอกสาร



Executive Secretary Skills & Development

เลขา “นักพัฒนา”

- ด้านบุคลิกภาพ
 - การสร้างความประทับใจ
 - ศิลปะการสื่อสาร (บุคคล โทรศัพท์)
 - มารยาทในสังคม
- ด้านความคิด
 - การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ
 - การบริหารความเครียด
 - การสร้างความสุขในการทำงาน

Executive Secretary Skills & Development

ลักษณะการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
ของเลขานุการ

1. กำหนดเป้าหมาย
2. มุ่งขยายความคิด
3. ร่วมจิตแก้ไข
4. เข้าใจในหน้าที่
5. มีการสื่อสาร



Executive Secretary Skills & Development

ลักษณะการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
ของเลขานุการ

6. สร้างสรรค์ความคิดริเริ่ม
7. ส่งเสริมผู้นำ
8. กำจัดความขัดแย้ง
9. แข่งแกร่ง และจริงใจ

Executive Secretary Skills & Development

บทบาท “เลขานุการ”

ในฐานะหัวหน้าสำนักงาน

1. การดูแลความเรียบร้อย ถูกต้อง สมบูรณ์ของงานที่ผ่านเข้าสู่สำนักงาน และงานที่ออกไปยังหน่วยงานภายในและภายนอก
2. การบริหารงานของสำนักงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น สามารถให้บริการแก่หน่วยงานอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ



Executive Secretary Skills & Development

บทบาท “เลขานุการ”

ในฐานะหัวหน้าสำนักงาน

3. การทำหน้าที่ผู้ช่วยฝ่ายบริหาร และผู้ช่วยส่วนตัวของ “นาย” ในการปฏิบัติภารกิจประจำวันในสำนักงาน
4. การวางแผนและจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสำนักงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงาน

Executive Secretary Skills & Development

ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่าง

“ผู้บริหาร” กับ “เลขา”

- ไม่มี “ระบบ” การทำงานที่สอดคล้องกัน หรือชัดเจน ระหว่างกัน
- ไม่มี “ทักษะในการสื่อสาร” ซึ่งกันและกัน
- ไม่รู้ถึง “ความต้องการ” อย่างถ่องแท้
- เจ้าหน้าที่ไม่เห็นคุณค่าของอาชีพ และตัวบุคคลที่ทำหน้าที่เลขานุการในขณะนี้



Executive Secretary Skills & Development

เทคนิคในการรับมือผู้บริหารที่มีความต้องการ
ประสิทธิภาพสูง

(Tips for handling a demand Boss)

1. ข้อมูลที่มากกว่า และถูกต้องเสมอ -> เสนอเพื่อการตัดสินใจ
2. เทคนิคการพูด การฟัง กับผู้บริหาร -> เวลาทำงาน "จด/สรุป"
3. ใช้เทคนิคการสร้างระบบการทำงานกับผู้บริหาร -> มีความ
อิสระในการทำงานร่วมกันในการบริหารเวลาอย่างชัดเจน

Executive Secretary Skills & Development

หลักปฏิบัติในการเป็น "ผู้ช่วยผู้บริหาร" ที่ไว้วางใจได้

- จัดระบบการทำงานที่ยอมรับซึ่งกันและกัน
- มีการวางแผนและบริหารเวลาเสมอ
- รู้บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารอย่างชัดเจน
- มีความรับผิดชอบสูง



Executive Secretary Skills & Development

หลักในการทำงานร่วมกับผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

(Boss – Secretary Working Partnership)

- ศึกษาวิธีการทำงาน (Style)
- สร้างระบบและใช้เทคนิคเสมอ
- ใช้จิตวิทยาด้านการสื่อสาร
- เป็นผู้ช่วยผู้บริหารจากความรับผิดชอบสูง
- บริหารการวางแผนและเวลาอยู่เสมอ
- บริหารความเครียด (ด้วยความเข้าใจและมีสติ)

Executive Secretary Skills & Development

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของอาชีพเลขานุการ มาจาก

- ศึกษาเจ้านาย – ทำให้ใช้จิตวิทยาในการทำงานได้ถูกใจ
- รู้จักวางแผน และบริหารเวลา – งานทันความต้องการใช้
- รับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารที่ชัดเจน – ทำให้รู้ลักษณะงานของตนเองด้วย
- บริหารวงจรชีวิตครบ – มีเวลา ส่วนตัว – สังคม- งาน ครบวงจร



Executive Secretary Skills & Development

เทคนิคในการบริหารงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

แม่บทในการบริหารงานในหน้าที่

โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน (Clear-cut Goal)

- การวางแผนการปฏิบัติการที่เหมาะสม (Practical Operational)
 - จากมุมมองของงาน (Vision) ที่ต้องร่วมกัน
 - จากแผนงานที่ต้องการข้อคิดเห็น
 - จากแผนงานที่ต้องการความสำเร็จ
- เทคนิคการควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพ (Effective Control)
 - การกำกับดูแลให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้เงื่อนไขและเงื่อนไขที่กำหนด

Executive Secretary Skills & Development

เลขานุการที่ประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานในยุคใหม่

- ความฉลาดทางความคิดเป็นที่ยิ่ง (I.Q) Intelligent Quotient
- ความฉลาดทางอารมณ์เป็นจุดสนับสนุน (E.Q) Emotional Quotient



Executive Secretary Skills & Development

ความฉลาดทางความคิด (Intelligent Quotient)

- รู้เหตุ รู้ผล (Reason)
- มีความเข้าใจ (Understanding) บทความรู้ ความสามารถ

Executive Secretary Skills & Development

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient)

- ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ ทั้งตนเอง และผู้อื่น
- ความสามารถในการวิเคราะห์
- ความสามารถในการควบคุม
- ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมตามสถานการณ์อันส่งผลถึงวุฒิภาวะทางอารมณ์



Executive Secretary Skills & Development

การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน

- การพัฒนาวุฒิภาวะอารมณ์ของตนเอง (Developing your Emotional Intelligence)
 1. รู้จักตนเอง (Self-Awareness)
 2. การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)
 3. การควบคุมและจัดการกับอารมณ์ตนเอง (Self-Regulation)
 4. การสร้างแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ (Motivation)

Executive Secretary Skills & Development

การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อความสำเร็จในการบริหารงาน

- การใช้ความสามารถทางอารมณ์ เพื่อการนำและประสานการทำงานกับบุคคลอื่น (Using your EQ in your relationship with others)
 1. การเข้าใจและเอื้ออาทรบุคคลอื่น (Empathy)
 2. การเป็นผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์ (Highly EQ Leadership)
 3. การกล้าแสดงออกบนพื้นฐานที่เคารพตนเองให้เกียรติผู้อื่น (Assertive)
 4. การจัดการกับปัญหาคนที่ยุ่งยากผิดปกติ และการรับมือกับความขัดแย้งอย่างมีสติ (Coping Skills)



Executive Secretary Skills & Development

นักเลขานุการ ควรใช้ “ทักษะการจูงใจ” มากกว่า

- การศึกษาความต้องการ (Needs) ของคน
- หากทางสนองตอบความต้องการ (ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม คือ สร้างโอกาสด้วยการให้รางวัลด้วยการกระทำบางสิ่งบางอย่าง)
- จนกระทั่งเกิดความพอใจ
- เขาก็จะทำในสิ่งที่อยากจะให้เราทำ
 - เขาเป็นผู้ให้
 - เราเป็นผู้รับ

Executive Secretary Skills & Development

หลักการจูงใจ สำหรับการสร้างความสัมพันธ์ของมนุษย์
เราต้องสามารถ

1. เข้าใจ
2. รู้จักตน
3. รู้จักคน
4. รู้จักงาน



Executive Secretary Skills & Development

แนวทางการบริหารความเครียด สำหรับนักเลขานุการ

1. จัดการชีวิตส่วนตัวในถูกต้องตามทำนองคลองธรรม
2. วางแผนชีวิตให้เหมาะสมกับสภาพของตนเอง
3. ออกกำลังกาย หรือตรวจสุขภาพ
4. บริหารจิตใจ (สมาธิอย่างน้อย 10 นาทีทุกวัน)
5. มีสติรู้ตัวขณะทำงานเสมอ
6. รองรับอารมณ์ผู้บริหารด้วยความเข้าใจและมีสติ
7. แยกความคิดจากความจริงเสมอ
8. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งที่ไร้เหตุผล

END OF PRESENTATION

Thank you



How to master changes and be a Professional Executive Secretary in the next millennium

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการผันผวนทางด้านเศรษฐกิจที่จะต้องรับมือกับภาวะการณดังกล่าว ในฐานะที่พวกเราเป็นเลขานุการ เราจะเตรียมตัวรับมือกับสิ่งต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างไร คำถามนี้ก็เป็นปัญหาโลกแตกเหมือนกันนะ ตอบยาก ถ้าคิดๆ ไป เพราะเราไม่สามารถที่จะรู้อนาคตได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้น เพียงแต่ดูตามรูปการณ์และแนวโน้มที่พอเห็นๆ อยู่ ซึ่งแม้จะไม่ใช่ expert ก็ยังว่าการเปลี่ยนแปลงต้องมีแน่ๆ

ลักษณะของโลกธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต

1. ยุคของข้อมูลข่าวสารและยุคของการเชื่อมต่อทางเครือข่ายข้อมูล
2. การติดต่อค้าขายกว้างไกลไปทั่วโลก
3. มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดค่าใช้จ่าย
4. โครงการขององค์กรที่แบนราบและยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และลดค่าใช้จ่าย โดยอาศัยเทคโนโลยีใหม่ๆ การให้อำนาจแก่พนักงานและทำงานเป็นทีม เข้ามาสนับสนุน
5. การทำธุรกิจการค้าร่วมกันระหว่างองค์กรในประเทศและต่างประเทศจะมีมากขึ้น เพื่อผสมผสานความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ เข้าด้วยกัน

ขณะนี้การเปลี่ยนแปลงก็เริ่มขึ้นในหลายรูปแบบ โดยเฉพาะทางด้านข่าวสารและเทคโนโลยี เราจะเริ่มเห็นการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มากขึ้นในที่ทำงานและคงจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และที่ใหม่มีการเปลี่ยนทางด้านเทคโนโลยีก็จะต้องมีสิ่งประกอบอื่นที่จะต้องเปลี่ยนไปด้วย คือ

- Changes In skill จะต้องมีการพัฒนาเกิดขึ้นเพื่อให้มีมือการทำงานดีขึ้น
- Changes In relationship ในหมู่คนทำงานร่วมกัน
- Changes In organization เปลี่ยนโครงสร้างการบริหารคน
- Changes In our corporate and national cultures



อย่างไรก็ดี โลกจะเปลี่ยนอย่างไร เศรษฐกิจจะขึ้นหรือลงเทคโนโลยีจะก้าวหน้าเพื่ออนาคตที่ดีขึ้นแค่ไหน บริษัทจะขยายขึ้นหรือหดลงก็ไม่มีจุดหมาย เราต้องพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงนี้ ต้องทำความเข้าใจมันและปฏิบัติตาม การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ หมดเวลาแล้วสำหรับการทำตัวตามสบาย พอใจในสิ่งที่ตนเป็นอยู่ ถ้าตัวเราเองไม่พร้อมที่จะปรับตัวไปด้วย ชีวิตก็คงจะลำบากเสียแล้วถ้าเราอยู่ในโลกธุรกิจ เราจะต้องมีทัศนคติที่กว้าง 360 องศา อุปนิสัยสำคัญ 2 ข้อที่ต้องมี คือ

An open mind -พร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงนั้นด้วยความยินดีด้วย อย่าไปมีอคติ

A spirit of cooperation -ความร่วมมือเป็นสิ่งจำเป็น แม้ในหมู่คู่แข่งช่วยกันดีกว่าแข่งขันกัน

ผลกระทบต่อบุคลากรในโลกธุรกิจ

1. การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆจะเป็นเรื่องปกติในธุรกิจ
2. ทักษะในการติดต่อสื่อสารโดยการพูดและการเขียน การติดต่อกับชาวต่างประเทศและมนุษย์สัมพันธ์ จะมีความสำคัญมากขึ้น ไม่ใช่้น้อยลง
3. ทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจว่าข้อมูลใดมีความสำคัญเพียงใด สำหรับแต่ละโครงการ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง
4. การทำงานเป็นทีมจะมีมากขึ้น และการประเมินผลงานของบุคลากรในองค์กรจะมาจากความสามารถ และประสิทธิภาพของบุคลากรผู้นั้นในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งของทีมแต่ละทีม
5. การเดินทางติดต่อสื่อสารระหว่างกันและการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายสถานที่ทำงานของบุคลากร หรือ ทีมงานที่มีความชำนาญเฉพาะงานจะเป็นไปได้ง่ายขึ้นและมีมากยิ่งขึ้น
6. บุคลากรจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

คำถามที่บรรดา Human Resource Manager ของบริษัทใหญ่ๆ ในสหรัฐอเมริกา ได้นำมาถามตัวเองกันเกี่ยวกับการพัฒนามanagerฝ่ายบริหาร เช่น เลขานุการนี้ ก็คือ พวกนี้ต้องเพิ่มทักษะอะไรบ้างสำหรับอนาคต ฉันจะ motivate คนพวกนี้ได้อย่างไรให้เสริมทักษะพวกเขา ฉันจะหาบุคลากรที่พร้อมจะทำงานได้ที่ไหน คำตอบของคำถามพวกนี้ก็จะทำให้เราสามารถมองเห็นได้ว่า เราควรจะเตรียมตัวเราแค่ไหน

เริ่มแรกเราต้องมองดูความชำนาญในงานของเราก่อน สมัยนี้ความชำนาญเฉพาะตัวอย่างเดียวนั้นไม่พอเสียแล้ว เราควรจะมีความชำนาญในด้านหลักๆ ดังต่อไปนี้



Skill most in demand

- Computer skills
- Multitasking
- Communication
- Flexibility
- Professionalism

คนส่วนใหญ่ทำงานมาสักพักหนึ่งก็จะรู้สึกว่าเราเก่งกล้าแล้วไม่จำเป็นจะต้องเข้าอบรมพัฒนาอะไรแล้ว งานที่ทำทุกวันก็แทบจะไม่มีเวลาจะต้องไปเรียนเพิ่มเติมอะไรอีก นี่คือการนึกคิดที่ผิดๆ ของคนทั่วไป และก็ปัญหานี้ให้กับผู้บริหารเพราะพนักงานขาดความกระตือรือร้นที่จะเรียน ในเวลาเดียวกันก็มีหลาย บริษัทที่พนักงานอยากเรียนรู้เพิ่มทักษะให้ตนเอง แต่บริษัทไม่สนับสนุนเพราะไม่เห็นความสำคัญ (หรือกลัวเลขาจะเก่งเกินไป) จะด้วยเหตุผลอะไรก็ตามตัว เราเองจะต้องหาทางที่จะพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าของเราไม่ต้องรอคนอื่น เริ่มแรกด้วยการทำตัวของเราให้มีโอกาสดีเสมอ

เลขานุการยุคใหม่ ควรจะอย่างไร

ความก้าวหน้าทางอาชีพของเรานั้นเป็นสิ่งที่ต้องวางแผนไว้ตั้งแต่แรก เราต้องเตรียมพร้อมอยู่เสมอที่จะปรับปรุงตนเอง เทคนิคก็มี คือ

Steps to move up the ladders:

- Excel at your first job
- Show your efficiency
- Be self-motivated
- Take new challenges
- Be a team worker
- Language skills
- Warm personality อีกหน่อยจะใช้ video มีรูปแล้ว
- Efficiency in writing persuasively to convince people
- Intelligence + creativity มีความสามารถที่จะเขียนข้อความใส่ไปใน computer, etc.
- Think globally

Change will effect you. Don't deny it. Approach future with open mind. Learn new skills.

Cooperate + exchange information เปลี่ยนคู่ต่อสู้ให้เป็นเพื่อน Train younger generation-share knowledge



Control your own destiny!

บทบาทของเลขานุการ

บทบาทดั้งเดิม	บทบาทในปัจจุบันและอนาคต
-ทำงานตามที่นายสั่ง	-ใช้วิจารณญาณ การตัดสินใจที่ดีและมีความคิดริเริ่ม
-มองภาพแคบ	-มองภาพกว้างเข้าใจว่าแต่ละส่วนของงานมีความสัมพันธ์กันอย่างไร
-ข้อมูลการทำงาน ส่วนใหญ่มาจากนาย	-เป็นผู้จัดการข้อมูล (Information Manager) สามารถวิเคราะห์ แยกแยะและดึงข้อมูลที่ต้องการในจำนวนที่เหมาะสมมาใช้ได้
-ส่วนใหญ่ทำงานร่วมกับนายโดยตรงเพียงคนเดียว และไม่ค่อยโยกย้ายที่	-มีโอกาสหมุนเวียนและเข้าไปมีส่วนร่วมในทีมงานต่างๆ ในสถานที่ต่างๆ มากขึ้น
-ปริมาณงานขึ้นอยู่กับการจ่ายงานของนาย	-ปริมาณงานขึ้นอยู่กับการเป้าหมายของงานของทีมงาน และขององค์กร
-สามารถอาศัยตำแหน่งหน้าที่การงานของนายในการสั่งให้ผู้อื่นทำงานตามที่ต้องการ	-ต้องใช้มนุษยสัมพันธ์และความสามารถของตนเองในการชักชวนและการกระตุ้นให้ผู้อื่นร่วมมือ
-การประเมินผลงานขึ้นอยู่กับนายโดยตรง	-การประเมินผลงานมาจากความสามารถในการเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน

ในยุคใหม่นี้องค์การก็เปลี่ยนไปจากระบบปิรามิดก็กลายเป็นแบบ horizontal มากขึ้น งานแต่ละแผนกก็จะยิ่งละเอียดอ่อน specialized และ technical มากขึ้นจนเราตามไม่ทัน แต่เลขาก็ต้องพยายามเรียนรู้ให้ได้ว่าใครทำอะไร ถึงจะไม่ต้องรู้สึกลงไป ต้องรู้ว่าเขาจะหา information ได้อย่างไรเป็นตัวประสานบทบาทของนายก็ต้องเปลี่ยนไปเหมือนกัน นายรุ่นเก่าที่เอาแต่ใจตัว เจ้าอารมณ์ ใช้อำนาจ ก็จะต้องเปลี่ยนไปเป็นการใช้ความนุ่มนวลให้มากขึ้นในการที่จะ persuade, motivate หรือให้ incentive แก่พนักงานให้ทำงานบริหาร เลขาก็จะต้องปรับตัวเองให้เป็น facilitator หรือผู้ให้ความสะดวก ประสานงานกับทุกฝ่าย (ซึ่งเราก็ทำอยู่แล้ว) เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีในระหว่างแผนก ต้องเรียนรู้ชีพจรของบริษัทหรือจะเรียกว่างาน managing the information ได้



เลขานุการควรเตรียมตัวอย่างไร เพื่อรับสถานการณ์ทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

1. เปิดใจให้กว้างและยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้วยทัศนคติที่ดี
2. ร่วมมือร่วมใจ (แทนที่จะแข่งขัน) กันกับเพื่อนในวิชาชีพเดียวกัน ด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้เลขานุการทุกคนสามารถรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ และเพิ่มพูนความรู้ในส่วนที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีของการติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม การติดต่อกับชาวต่างประเทศ ฯลฯ ด้วยการเข้าฝึกอบรมสัมมนา หรือด้วยการอ่าน ดู ฟัง และสังเกตการณ์
4. มีความยืดหยุ่นในการทำงานและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานร่วมกับทีมงานโครงการ และสถานที่ทำงานซึ่งแตกต่างไปจากเดิมได้
5. บริหารตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตั้งเป้าหมาย กำหนดวิธีการในการทำงานและการประเมินผล ตลอดจนจัดลำดับความสำคัญของงานได้

สรุป

Roles ของเลขาเปลี่ยนไป

- ต้องเป็น your own manager + motivator ตัวเองให้มีความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รู้ว่าอะไรสำคัญ แยกแยะ information ได้
- ต้องแตกฉานในด้าน computer ไม่รู้ก็ต้องเรียนรู้ ใช้งานให้ได้คล่องต้องเก่งกว่านายในด้านนี้ ต้อง up to date ด้วย หาข้อมูลข่าวสารให้ได้
- ผลงานขึ้นอยู่กับ contribution ให้กับองค์กรมากน้อยแค่ไหน support ของนายก็ยังคงสำคัญ แต่เอาใจนายคนเดียวไม่พอ
- มนุษยสัมพันธ์ยังมีความสำคัญอยู่มาก ต้องเป็นตัวเชื่อมโยง



ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รอยตีนกาและรอยขม่นฉาว
จากภาระยืมและงานด่วนอยู่
ตลอดเวลา

หูดซึ่งเกิดจากการฟุ้ง
เสียงโทรทัศน์และเสียง
เครื่อง ดังตลอดเวลา

! ฝันหลอเนื่องจากต่อสู้
เพื่อ เวลาพักและอาหาร
กลางวัน

แผลพุทองเกิดจาก
การเกร็งหมัด
ชกหน้าใครบางคน

ผิวหนังเนื่องจาก
การเขียนมาก
การพิมพ์ซ้ำ และ
การคัดกระดาษ

ผมเผ้ายุ่งเหยิง
เพราะความเครียด

สายตาเสียเนื่องจาก
การแกะลายมือที่ขม่นมาๆ

หลังค่อมเนื่องจาก
การนั่งพิมพ์ค้อนนานๆ

เครื่องแต่งกาย
ล้าสมัยเนื่องจาก
เงินเดือนที่ถูกลงๆ

แขนพิการเนื่องจากการ
แก้ไขเครื่องด้ายเอกสาว

ใส่รองเท้าผ้าใบเพื่อเอาไว้
วิ่งไล่ตามเจ้าชาย

"เอกสารนี้เป็นเอกสารควบคุม และเป็นลิขสิทธิ์ของวิทยาการ ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ก่อนได้รับอนุญาต"



บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการ

งานเลขานุการ เป็นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งในวงการธุรกิจ ดังจะเห็นได้ว่า มีนักธุรกิจบางท่านได้ให้ข้อคิดว่าความก้าวหน้าและความสำเร็จของวงการธุรกิจ ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับ “เลขานุการ” ยิ่งวงการธุรกิจก้าวหน้ากว้างขวางออกไปมากเท่าใด ความจำเป็นและความต้องการเลขานุการที่มีความสามารถก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น

ทั้งนี้เพราะเลขานุการเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจของผู้บริหาร บางท่านกล่าวว่า “เลขานุการ เป็นเสมือนคู่คิด” และบางท่านกล่าวว่า “การเสียเลขานุการไป เท่ากับการเสียแขนขาไปทีเดียว”

แม้กระทั่งวงงานอาชีพต่าง ๆ เช่น แพทย์ ศิลปิน รัฐบุรุษ กิจการทางศาสนา วงการศึกษาตลอดจนวงงานราชการ ก็ต้องพึ่งพาอาศัยเลขานุการด้วยกันทั้งนั้น ไม่เฉพาะนักธุรกิจหือพ่อค้าแต่อย่างเดียว จึงนับได้ว่าเลขานุการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อวงงานทุกสาขา

คงจะเคยได้ยิน มีผู้กล่าวเปรียบเปรยไว้ว่า “ถ้าเลขานุการในโลกนี้ดับกันหมดงานพร้อม ๆ กันแล้ว ธุรกิจทุกอย่างทั่วโลกก็ต้องหยุดชะงักตามไปด้วย”

แต่อย่างไรก็ตาม ต้องไม่ลืมว่า “เลขานุการที่มีความสามารถเท่านั้น จะเป็นผู้ช่วยบริการ งานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี”

ซึ่งเลขานุการที่มีความสามารถในปัจจุบันก็คือ “ผู้บริหารที่สำคัญในวันข้างหน้าตนเอง”

นิยามของคำว่า “เลขานุการ”

คำว่า “เลขานุการ” เป็นคำสนธิ มาจากคำว่า เลข สนธิกับ อนุการ ดังนั้น เลข+อนุการรวมเป็นคำว่า “เลขานุการ” คำว่า “เลขานุการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2493 แปลว่า ลาย, รอยเขียน, ตัวอักษร, การเขียน, งานขีดเขียน

คำว่า “อนุการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2493 แปลว่า การทำตาม, การเอาอย่าง

ฉะนั้น เมื่อรวมคำว่า “เลขานุการ” จึงมีความหมายว่า “ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่ผู้ใหญ่ (ผู้บังคับบัญชา) สั่ง”

คำว่า “เลขานุการ” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “SECRETARY” มาจากภาษาละตินว่า “SECRETUM” แปลว่า ความลับ หรือ “SECRET”

ดังนั้น คำว่า SECRETARY จึงแปลว่า “ผู้รู้ความลับ” นั่นเอง ดังนั้น ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ จึงต้องเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของนายและขององค์กรนั้นๆ ด้วย



คำว่า SECRETARY ซึ่งเป็นคำที่มีอักษรย่อ 9 คำด้วยกัน คือ

1. S = SENSE

คือ ความสำนึกว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ

2. E = EFFICIENCY

คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3. C = COURAGE

คือ ความกล้า กล้าทำงานโดยไม่กลัวว่าจะเกิดว่าจะเกิดความผิด

4. R = RESPONSIBILITY

คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน

5. E = ENERGY

คือ การมีกำลังใจ และสุขภาพดีในการทำงาน

6. T = TECHNIQUE

คือ การมีเทคนิคในการทำงาน

7. A = ACTIVE

คือ ความว่องไว ไม่เฉื่อยชา

8. R = RICH

คือ ความเป็นผู้มีศีลธรรม

9. Y = YOUTH

คือ อยู่ในวัยหนุ่มวัยสาว

หน้าที่ของเลขานุการมีไม่แต่เฉพาะมีหน้าที่ตามที่ผู้ใหญ่สั่งอย่างเดียว ในทางปฏิบัติแล้ว

"เลขานุการ" คือ ผู้ช่วยผู้บริหาร ซึ่งมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักงานมีความสามารถที่จะรับผิดชอบ โดยไม่ต้องมีการบังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลพินิจพิจารณา และทำการตัดสินใจภายในขอบเขตแห่งอำนาจของตน

จะเห็นได้ว่าในทางปฏิบัติแล้วงานอาชีพเลขานุการเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงกับผู้บริหารต้องมีความรู้รอบตัวประสบการณ์และสามัญสำนึกพอสมควร เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้นักบริหารเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดผลเพิ่มขึ้น ถ้าคิดเป็นจำนวนเงินก็มีไม่น้อย ในทางตรงกันข้าม หากผู้บริหารใดได้เลขานุการที่หย่อนสมรรถภาพก็จะมีผลพลอยให้ประสิทธิภาพในการบริหารงานนั้นลดหย่อนไปตามส่วนเช่นเดียวกัน ถ้าจะเปรียบงานของนายแพทย์ต้องมีพยาบาลเป็นผู้ช่วยฉันใด เลขานุการก็ต้องคอยเป็นผู้ช่วยนายจ้างฉันนั้น



เพราะฉะนั้น เลขานุการที่ดีจะต้องมีไหวพริบ เป็นหู เป็นตา เป็นผู้พูดที่ดีแทนนายจ้าง สิ่งใดควรทำแทนได้ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน ก็ควรจะทำไปโดยไม่ต้องให้นายจ้างออกปากสั่งการ

นอกจากงานประจำแล้ว เลขานุการยังมีหน้าที่พิเศษที่ควรจะทำหรือที่ได้รับมอบหมายให้ทำเป็นครั้งไปตามสภาพแวดล้อมในที่ทำงานตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารอีกด้วย

เลขานุการควรมาถึงที่ทำงานก่อน และกลับทีหลังผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อจะได้มาดูแลความเรียบร้อยในห้องทำงานและบนโต๊ะทำงานของผู้บริหาร ตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่ค้างมาจากวันก่อน เพื่อจะได้จัดเตรียมไว้ให้เรียบร้อย เมื่อผู้บริหารมาถึงจะได้ปฏิบัติงานได้ทันที

ขอบเขตและการทำงานของเลขานุการขึ้นอยู่กับตำแหน่งของผู้บริหาร และนโยบายของบริษัท ตลอดจนเจตนาตนเอง ถ้านายเห็นความสำคัญ ความสามารถ เข้าใจและไว้วางใจ มอบหมายความรับผิดชอบให้เลขาแล้วละก็เลขาจะมีอำนาจในการทำงานและการตัดสินใจมากขึ้น จึงทำงานด้วยความสบายใจ มีโอกาสแสดงความสามารถ ทำให้การทำงานสะดวกและรวดเร็ว งานก็จะประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพในที่สุด

เบื้องหลังแห่งความสำเร็จของผู้บริหาร เลขานุการมีส่วนช่วยอยู่มาก ซึ่งปัจจุบันนี้ ผู้บริหารได้เป็นความสำคัญและความจำเป็นของเลขานุการหรือของงานเลขานุการมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของเลขานุการหรือของงานเลขานุการนั้น ก็จะต้องมีผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญที่ในการทำงานของเลขานุการ เพราะงานเลขาจะก้าวหน้า จะมีความสบายใจในการทำงานมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับเจ้านายหรือผู้บริหารส่วนใหญ่ ดังนั้น เลขานุการจึงจำเป็นจะต้องรู้จักปรับตัวให้สอดคล้องกับผู้บริหาร มีความสังเกตวิธีการทำงาน ศึกษาหาจุดยืนของเจ้านายให้ถ่องแท้ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบถึงนิสัยความพอใจต่างๆ เมื่อมีปัญหาจะสามารถปรึกษาและพูดกันอย่างตรงไปตรงมาได้ง่ายขึ้น

เลขานุการที่ดีจะต้องรู้จักวางตัวให้เหมาะสม จะต้องช่วยรักษาชื่อเสียงของผู้บริหารองค์การ สำหรับผู้บริหารที่เป็นชาวต่างชาติ เลขานุการควรจะให้ความช่วยเหลือและแนะนำขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ของประเทศเราให้ทราบด้วย เพื่อเขาจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง เช่น ประเพณีงานแต่งงาน งานบวชงานศพ ฯลฯ ตลอดจนแสดงกิริยาท่าทางต่างๆ ที่คนไทยถือว่าไม่สุภาพ

ที่กล่าวมาแล้วพอจะประมวลหน้าที่ของเลขานุการโดยย่อ ๆ ดังนี้



งานของเลขานุการ JOB OF PROFESSIONAL SECRETARY

1. งานประจำ (ROUTING OPERATION)
2. งานอำนวยความสะดวก (PERSONAL CONVENIENCE)
3. งานส่วนตัวของเจ้านาย (PRIVATE LIAISON)
4. งานสร้างภาพพจน์ (REPUTATION DEVELOPMENT)

งานประจำ ROUTING OPERATION

1. จัดและแปลขเลขตามการสั่งงานของเจ้านายได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว
2. ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้า และจดหมายออก
3. เขียนจดหมายโต้ตอบ และสามารถพิมพ์งานต่าง ๆ ได้ดี ตลอดจนสามารถอัดสำเนาเอกสารได้ด้วย
4. รวบรวมเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเตรียมเขียนรายงานสรุปงานแต่ละอย่างเพื่อนำเสนองานเจ้านาย
5. โทรศัพท์ติดต่องาน และรับโทรศัพท์
6. ต้อนรับผู้ที่มาติดต่อยังสำนักงาน ตลอดจนจัดการเกี่ยวกับการนัดหมายให้เจ้านาย
7. ช่วยจัดการเกี่ยวกับการประชุม ตลอดจนบันทึกการประชุม
8. บันทึกรายงาน ร่างเอกสารต่าง ๆ ทำสถิติ ตลอดจนสามารถวางรูปแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในสำนักงาน
9. เขียนและส่งโทรเลขในบางโอกาส
10. เก็บและรักษาเอกสารให้เป็นระเบียบ ไม่ให้สูญหาย เพื่อค้นหาได้ง่ายเมื่อต้องการ
11. ช่วยวางระเบียบต่าง ๆ ในสำนักงาน และตรวจความเรียบร้อยของงานแทนนายจ้าง
12. เสนอหนังสือและส่งหนังสือและที่สั่งการแล้วไปยังแผนกต่าง ๆ
13. เตรียมการเดินทางและปฏิบัติงานระหว่างนายจ้างไม่อยู่
14. ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่าง ๆ
15. ส่งเสริมภาพพจน์ที่ดีของนาย
16. ปฏิบัติงานประจำโดยไม่ต้องมีผู้สั่ง
17. บางองค์การ (บริษัท) ที่ไม่ใหญ่นัก เลขาก็จะต้องจัดการชำระค่าเช่า ค่าประกันภัย ค่าภาษีต่าง ๆ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ตลอดจนในอนุญาตต่าง ๆ ประจำปีของบริษัทด้วย



18. จัดการเกี่ยวกับบัญชีการเงินของสำนักงาน ติดต่อนาคาร ติดต่อบริษัทประกันภัย และจ่ายเงินเดือนพนักงานด้วย
19. ควบคุมเสมือนพนักงานและประสานงาน โดยรับคำสั่งจากเจ้านายมาแจ้งแก่คนงานและนำเสนอความคิดเห็นของงานต่อนายจ้าง
20. ช่วยนายปรับปรุงภาวะการทำงาน และดูแลความสะอาดเรียบร้อย ตลอดจนดูแลทรัพย์สินและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพใช้การได้เสมอ

หน้าที่ของเลขานุการแต่ละคนโดยทั่ว ๆ ไป ไม่เหมือนกันทุกประการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

- ขนาดของธุรกิจที่เลขานุการผู้นั้นปฏิบัติอยู่
- ลักษณะของกิจการ
- ฐานะหรือตำแหน่งของเจ้านายที่เลขานุการปฏิบัติงานด้วย
- ความเต็มใจและไว้วางใจของเจ้านายที่มอบหมายงานให้เลขานุการรับผิดชอบมีมากน้อยเพียงใด
- ความสามารถของเลขานุการมีมากน้อยเพียงใด

คุณสมบัติที่ดีของเลขานุการ

งานเลขานุการเป็นงานที่ยุ่งยาก สลับซับซ้อน แข่งกับเวลา ติดต่อกับบุคคลหลายประเภท ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการจึงควรเป็นบุคคลซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้ คือ

1. มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยที่ดี (GOOD CHARACTER AND PERSONALIRY)
2. มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานเลขานุการ (SECRDTARY TECHNIQUE)
3. มีพื้นฐานความทั่วไปดี (GOOD GENERAL BACKGROUND)
4. เคยผ่านการฝึกงาน

มีบุคลิกลักษณะ และอุปนิสัยที่ดี แบ่งออกได้ดังนี้

- ก. มีการปรากฏด้านดี หมายถึง
 - รูปร่างหน้าตาดี (GOOD LOOKING)
 - เสื้อผ้าและการแต่งกายดี (GOOD DRESSING AND GROOMING)
 - ความสะอาด (CLEANLINESS)
 - สุขภาพดี (HEAKTH)
 - การวางตนและท่าทางดี (GOOD POSIE AND POSTURE)
 - น้ำเสียงและคำพูด (GOOD VOICE AND SPEECH)
- ข. อุปนิสัยที่ดีที่เลขานุการควรมี ได้แก่



- นิสัยที่ดีในการทำงาน คือทำงานโดยเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้งานนั้น ๆ สำเร็จผลสมความมุ่งหมาย

- นิสัยส่วนตัวดี คือเป็นผู้ที่จงรักภักดี ต้องคำนึงและระลึกละเลาะอยู่เสมอว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน ชื่อสัตย์สุจริต ไม่โกงทรัพย์สินเงินทองหรือเวลาของผู้ใด มีทัศนคติสร้างสรรค์ไปในทางที่ดี เพื่อให้สำนักงานก้าวหน้าต่อไป มีความจริงใจต่อผู้อื่น เป็นคนพูดจริง ทำจริง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สรรเสริณผู้ที่ควรสรรเสริณ มีอารมณ์ขัน

ค. นิสัยด้านสังคม คือ

- เป็นคนชอบช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อเขาได้รับความเดือดร้อน มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่คุยโว ยกตนข่มท่าน มีความปราดเปรียว และจับใจทางปัญญาและความคิด รู้จักสำรวจตรวจสอบตนเองในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติตัวต่อบุคคลภายนอก และเพื่อนร่วมงาน

มีความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการ

ความรู้ในวิชาเทคนิคเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเลขานุการคือ พิมพ์ดีด การจดชวเลข และถอดข้อความร่างจดหมายโต้ตอบ การเก็บค้นเอกสาร การทำบัญชี การต้อนรับและการนัดหมาย มารยาทในการโทรศัพท์ มารยาทในการเข้าสังคม ความรู้ในการใช้เครื่องใช้สำนักงาน ฯลฯ

สิ่งสำคัญที่เกี่ยวกับคุณสมบัติด้านเทคนิคของงานเลขานุการ

ก. เข้าใจคำสั่งชัดเจน

ข. ตัดสินใจดีขึ้น

ค. แก้ปัญหาได้มากขึ้น

ง. รับผิดชอบงานประเภทสร้างสรรค์มากขึ้น

มีพื้นฐานความรู้ทั่วไป

พื้นฐานความรู้ทั่วไปเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ดังนี้ เลขานุการจึงต้องรอบรู้วิชาอื่น ๆ อีกหลายวิชา นอกจากพื้นฐานความรู้ในเลขานุการแล้ว ความรู้ทั่วไป ได้แก่ วิชาจิตวิทยา วิชาสังคมศาสตร์ วิชาเศรษฐศาสตร์ วิชากฎหมาย วิชาศิลปะและวรรณคดี ฯลฯ

นายจ้างส่วนมากต้องการได้เลขานุการที่มีความรู้กว้างขวางซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการบริหารงาน

เคยผ่านการฝึกงาน

การศึกษาวิชาการเลขานุการจะต้องผ่านการฝึกงานก่อนจะเข้าปฏิบัติงานหรือรับตำแหน่งเลขานุการ การปฏิบัติงานได้นั้น ความรู้ทางทฤษฎีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ การเรียนรู้งานโดยมีการฝึกงานจริง ๆ แล้วย่อมปฏิบัติงานเร็วกว่าเลขานุการที่ไม่เคยมีการฝึกงานจริงมาก่อน



บทบาทของเลขานุการ ROLES OF PROFESSIONAL SECRETARY

1. ผู้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า (PROBLEM SOLVER)
2. กองหนุนที่พร้อมรบ (PROMPT SUPPORTER)
3. กระจกส่องความพร้อม (READY MIRROR)
4. ภาพสะท้อนขององค์กร (REPATATION REFLECTION)
5. ผู้สานรับนโยบาย (POLICY EXECUTIVES)
6. ผู้ประสานงานกลาง (CENTRAL COORDINATOR)
7. นักบริหารสำนักงาน (OFFICE ADMINISTRATOR)
8. คลังสมองที่มีประสิทธิภาพ (EFFECTIVE MEMORY STORAGE)
9. มือที่เชื่อถือได้ (RELIABLE HANDS)

คุณสมบัติของเลขานุการที่ดี

1. มีความรู้และความสามารถในการงานเลขานุการเป็นอย่างดี
2. รักษาความลับได้ดี
3. ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมได้ดี
4. มีความอดทน
5. อริยาบดียดี มีความเป็นมิตร
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตและจงรักภักดี
7. มีความจำดี
8. มีความคิดริเริ่มดี
9. มีความรับผิดชอบ
10. มีความรอบรู้
11. มีความสะอาดเรียบร้อย
12. มีสุขภาพดีทั้งกายและใจ มีอารมณ์ขัน
13. มีไหวพริบและการวางตัวที่เหมาะสม พร้อมทั้งจะแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้



ผู้จัดการคาดหวังให้เลขาของเขามีคุณสมบัติอย่างไร

แน่นอน เลขานุการเปรียบเสมือนผู้ช่วยผู้บริหาร สามารถทำงานหรือเป็นตัวแทนนายได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องศึกษาหาจุดยืนตลอดจนวิธีการทำงานและความต้องการของเจ้านาย เพราะเจ้านายแต่ละท่านนั้นจะมีความต้องการไม่เหมือนกัน เพราะฉะนั้น การที่จะเป็นเลขานุการที่ดีได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติหลายประการ จำเป็นต้องอาศัยการยกระดับของคุณภาพการทำงานให้เป็นไปตามความคาดหวัง (Meet Expectation) ซึ่งต่อไปนี้จะยกมาเป็นข้อ ๆ ว่า ผู้จัดการทั้งหลายนั้น ท่านต้องการให้เลขานุการของท่านมีคุณสมบัติการทำงานอย่างไร

คุณสมบัติซึ่งเป็นที่คาดหวังของนาย

1. มีความรอบรู้ถึงความรับผิดชอบและกิจกรรมต่าง ๆ ของนาย ทั้งภายในและนอกองค์การเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและวิธีการของนายในการที่จะทำงานเหล่านั้นให้ประสบผลสำเร็จ (Think as he "does and work in such a way that his mind is at ease")
2. มีความสามารถที่จะดูแลรับผิดชอบงานในธุรกิจของนายได้โดยเรียบร้อย แม้นายไม่อยู่เช่นในช่วงที่นายพักร้อนหรือเดินทางไปต่างประเทศ (Can carry on in his absence)
3. เป็นผู้ที่มีการทำงานอย่างเป็นแบบแผน (Well organized) รู้จักลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในการทำงาน นอกจากนั้นยังรู้จักใช้ความคิดริเริ่มที่ดีในการทำงาน (Exercise initiative)
4. รู้จักแยกแยะงานบางอย่างออกมาปฏิบัติเสียเองเพื่อแบ่งเบาภาระให้นาย (Screen unimportant events out of his daily workload) โดยพยายามทำงานในฐานะผู้ช่วยที่ดีที่สุดให้แก่นาย
5. สามารถเข้าใจคำอธิบายของนายได้อย่างรวดเร็ว (Understand with little explanation what he is trying to accomplish) และรับไปดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย รู้จักติดตามผลงานในแต่ละขั้นตอน โดยไม่ต้องให้นายเตือนหรือถามบ่อย ๆ
6. สามารถบริหารเวลาของตนเองและของนายได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะให้ช่วยจัดตารางเวลาให้แก่นายในการนัดหมายต่าง ๆ รวมทั้งช่วยเตือนความจำให้แก่นาย
7. รู้จักใช้วิจารณญาณ และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สามารถตอบหรืออธิบายรายละเอียดของงานได้โดยไม่ต้องผ่านนาย ซึ่งในบางครั้งก็อาจช่วยแก้ปัญหาบางเรื่องให้แก่นายได้ด้วย
8. แสดงให้เห็นว่าเธอนั้นเป็นแหล่งข้อมูลให้แก่ผู้อื่นได้ สามารถตอบหรืออธิบายรายละเอียดของงานได้โดยไม่ต้องเข้าไปรบกวนของนายด้วย



9. แสดงความเป็นผู้มีน้ำใจ รู้จักช่วยเหลือ ให้ความเคารพและยกย่องผู้ร่วมงานในธุรกิจของนาย รวมถึงแขกและลูกค้าของนายด้วย
10. มีการบริหารงานเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดเก็บเอกสารที่ผ่านเข้ามาให้นายเสร็จไปได้อย่างรวดเร็วและเรียบร้อย รู้จักศิลปะในการจัดการกับเอกสารหรือโครงการที่มาค้างอยู่บนโต๊ะนานาน ๆ ให้เรื่องผ่านไปได้และต้องรับผิดชอบหาข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารอื่น ๆ ที่นายต้องการมาเสนอให้
11. เชี่ยวชาญในงานเลขานุการขั้นพื้นฐาน อาทิ งานจัดแฟ้ม พิมพ์ดีด เทคนิคการรับโทรศัพท์ เป็นต้น งานเหล่านี้เธอต้องสามารถทำได้อย่างไม่มีข้อตำหนิเลย
12. รู้จักการแสดงออกอย่างสงบเมื่ออยู่ในวิกฤตการณ์เยือกเย็นเมื่อตกอยู่ในภาวะตึงเครียดเช่น นายอารมณ์เสียดูว่าหรืออยู่ในอารมณ์ไม่ดี ก็สามารถรับฟังได้อย่างสงบและทำงานต่อไปเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น
13. มีความซื่อสัตย์ภักดีต่อนายอย่างแท้จริง เพื่อที่วันนายจะได้มั่นใจและไว้วางใจได้เต็มที่ในเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นความลับ
14. ถ้าเป็นไปได้ เธอควรมีความสนใจใฝ่หาความรู้อย่างกว้างขวางและรู้จักนำเรื่องราวในสิ่งพิมพ์ที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวข้องกับงานของนายซึ่งนายกำลังสนใจมาให้เสมอ ๆ
15. รู้จักหาข้อเท็จจริงและข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาเรียนให้นายทราบ ซึ่งข่าวหรือข้อมูลบางเรื่องก็เป็นเรื่องยากหรือไม่สู้ดีนัก หรือแม้แต่เป็นไปไม่ได้เลยที่นายจะไปสืบหาเอง
16. สนใจที่เข้าไปร่วมโครงการอบรมต่างๆ ที่จะช่วยพัฒนาตัวเอง Personal Self Improvement Program) ถ้าทำได้ควรเข้าอบรมการจัดการ (Management Oriented Classes) บ้างเพื่อที่จะได้สามารถเข้ามามีส่วนช่วยในงานสำคัญๆ ของนายได้มากขึ้น
17. มีการแสดงออกที่ดี ทั้งในการพูด การเขียน สามารถอธิบายอะไร ๆ ได้ลื่น ๆ รวบรัด และเป็นที่เข้าใจง่ายทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายที่แน่นอน และการปฏิบัติงาน รวมทั้งเรื่องที่น่าจะสื่อสารกับคนอื่น ๆ นั่นคือ มีความเข้าใจในความคิดอ่านของนาย
18. เต็มใจที่จะทำงานต่าง ๆ (แม้จะเลยเวลาทำงานไปแล้ว) ของนายให้เสร็จสมบูรณ์โดยไม่ต้องให้นายขอร้อง
19. มีความสามารถในการสั่งงาน มอบหมายและเสนองานให้คนอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถฝึกสอนคนอื่น ๆ ได้จำเป็น
20. สามารถดูแลบริหารงานประจำวัน (Routine day to day matters) และโครงการต่าง ๆ ได้ โดยที่นายไม่ต้องคอยสั่งคอยตาม
21. จัดทำรายงานต่าง ๆ ในไดอารี่ของนายได้ทันเหตุการณ์ (Up to date) เสมอ
22. สามารถทำวิจัยง่าย ๆ รวบรวมข้อมูลและเขียนร่างขึ้นต้นคร่าว ๆ มาให้นายพิจารณา



ผู้จัดการส่วนมากจะเห็นถึงความสำคัญของการมีเลขานุการที่มีความสามารถสูง เป็นสิ่งจำเป็นมากอย่างยิ่งที่นายกับเลขาจะต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกันตลอดเวลา เปรียบเหมือนกับเป็นคลื่นวิทยุที่ปรับมาอยู่ในช่วงตรงกัน ซึ่งก็ช่วยให้นายกับเลขานุการพูดกันรู้เรื่อง เลขาสามารถทำงานให้เป็นไปตรงตามที่นายต้องการ ดังนั้น จุดแรกในตอนเช้าต้องคุยกันค่อยๆ และตั้งแผนร่วมกัน วันนั้นนายจะทำอะไรบ้างตามที่เลขานัดไว้ จะเลิกนัดใครบ้าง นายไปคุยไว้กับใคร นัดไว้ด้วยหรือเปล่า เพื่อให้เลขาได้ทราบแผนการทำงานของนายในแต่ละวัน นอกจากนี้ ในตอนเย็นก็น่าจะคุยกันอีกครั้ง เลขาก็สามารถรายงานผลการทำงานที่นายได้มอบหมายไว้และทราบว่า จะต้องติดตามเรื่องใดบ้าง

ผู้จัดการส่วนใหญ่พอใจให้เลขานุการของเขาช่วยรับโทรศัพท์ และแขกที่จะเข้าพบ ซึ่งไม่ได้นัดหมายมาก่อน เธอจะช่วยประหยัดเวลาโดยการ “สกรีน” ให้เป็นไปตามเหมาะสมรวมทั้งจุดหมายอื่น ๆ ที่มีหน้าที่โดยตรง กรณีเช่นนี้มีเลขานุการไม่มากนักที่มีทักษะในการ “สกรีน” (Skills of screening) ได้อย่างมีประสิทธิภาพจริง ๆ ในองค์การบางแห่งเน้นมากในเรื่องประหยัดเวลา และได้มีการนัดฝึกอบรมเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้แก่เลขานุการ แต่ก็ยังมีนายบางคนที่ชอบรับโทรศัพท์เอง กรณีเช่นนี้ถือเป็นจุดอ่อนของนายที่จะถูกรบกวนในทุก ๆ เรื่อง ไม่ว่าจะจำเป็นหรือไม่จำเป็น ในการดูแลเรื่องโทรศัพท์และผู้มาติดต่อนี้ เลขานุการจะต้องเรียนรู้ให้แน่ชัด ทำงานอย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว เรื่องที่ตนไม่แน่ใจจะต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ

และต่อไปนี้เป็นข้อคิดเห็นของ “นาย” เกี่ยวกับงานประจำวันของเลขานุการ (ข้อคิดนี้ได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการและรวบรวมเป็นข้อ ๆ)

1. “นาย” คาดหวังให้เลขานุการของเขารับผิดชอบในความถูกต้องและเรียบร้อยของจดหมาย หรือเอกสารที่ส่งไปจากสำนักงาน ในบางครั้งนายก็อยากให้เลขาสามารถร่างจดหมาย ตอบ บันทึกรับหรือตอบรับทางโทรศัพท์กับงานที่เธอทำได้

2. เอกสารต่างๆ ซึ่งสะสมกันอยู่ในช่วงนายเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ หรือนายได้มาจากการเข้าอบรมต่าง ๆ เหล่านี้ เลขานุการควรช่วยดูแลให้เรียบร้อย เอกสารบางเรื่องที่พอจะเดินเรื่องได้ก็ควรทำไปจนถึงจัดเอกสารที่ต้องให้นายอนุมัติหรือลงนาม

3. งานที่เลขาสามารถเข้าเป็นผู้ช่วยนายได้ชัดเจน ได้แก่ การช่วยอ่านสิ่งพิมพ์แมกกาซีนต่าง ๆ ที่ส่งเข้ามาถึงนายทุกวัน ถ้าเล่มใดพิจารณาแล้วไม่มีบทความหรือเนื้อหาที่ล้ำค่าสำหรับนายก็ควรผ่านไปยั้งชื่อ (ให้บอกที่แนบมากับปก) คนอื่น ๆ ต่อไป แต่ถ้ามีเรื่องใดที่น่าสนใจของนายก็ส่งให้นายทราบโดยกระดาดชบชื่อเรื่องนั้นไว้กับปกแล้วไว้บนโต๊ะนาย หรือบอกให้นายทราบโดยคำพูด เพื่อมิให้เอกสารนั้นถูกละเลยในช่วงเวลานานเกินไป จนเป็นเรื่องที่ไม่ทันสมัย



4. การทำให้โต๊ะทำงานของนายโล่งมีระเบียบโดยการจัดให้เป็นระบบ แบ่งเป็นชั้น ๆ ได้แก่ ช่องงานรีบด่วน (Urgent) งานที่ต้องทำ (to do) และงานที่ต้องทบทวน (review) รวมทั้งช่องที่ให้เข้า File และช่องที่ให้ทั้ง เลขาคงควรแยกประเภทเอกสารให้ถูกต้องเพื่อประหยัดเวลาให้นาย ทำให้บนโต๊ะนายโล่งและงานเร็วขึ้น

5. นายบางคนมีนิสัยชอบเอาเอกสารมารวมไว้บนโต๊ะทำงาน และไม่ชอบให้ใครมายุ่งในกรณีเช่นนี้ เลขาคควรใช้ความสุภาพและกลยุทธ์ในการกระตุ้นเตือนให้นายเลือกแต่สิ่งที่เป็น priority เท่านั้นไว้บนโต๊ะ เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพขึ้น

จดหมาย

เลขาคควรคัดเลือกจดหมายที่ส่งเข้ามาถึงนายให้เป็นไปตามลำดับความสำคัญ บางฉบับอาจต้องแนบเรื่องเก่าที่เกี่ยวข้องมาให้ นายพิจารณาด้วย มีการเช็ควันที่เอกสารตามที่จดหมายนั้นอ้างถึงการนัดหมายในอนาคต นอกจากนี้ควรทำร่างจดหมายตอบถ้าเป็นจดหมายในแบบที่ทำอยู่เสมอ ๆ

โทรศัพท์

เลขาคควรรับโทรศัพท์ทันที ไม่ปล่อยให้รอนาน ใช้วาจาสุภาพและได้ตอบอย่างมีวิจารณ์ญาณในการให้ข้อมูลแก่ผู้ติดต่อมา

การนัดหมาย

การให้เวลานัดหมายต้องพิจารณาเวลา จุดมุ่งหมายการนัด โดยเฉพาะจะต้องเตรียมเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ให้พร้อมสำหรับการนัดหมายหรือประชุมทุกครั้ง

ผู้มาติดต่อ

เลขาคต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่ออย่างสม่ำเสมอ จัดหาหนังสือสิ่งพิมพ์ให้อ่าน หรือจัดน้ำให้ถ้าต้องรอ ถ้าแขกมาคุยกับนายนานเกินไปโดยไม่สมควรก็อาจเข้าไปเตือนด้วยศิลปะ เช่นเตือนนายถึงการนัดรายต่อไป เพื่อให้เขามีเหตุผลที่จะปิดการสนทนา

มนุษยสัมพันธ์

เลขาคต้องเป็นผู้สร้างและรักษาบรรยากาศเป็นมิตรกับทุกคนเพื่อช่วยให้งานของตนคล่องตัว

งานประจำสำนักงาน

การทำรายงาน จัดปฏิทินตารางเวลา จดหมาย ฯลฯ ควรเป็นขบวนการตามตาราง คือ ทำงานอย่างมีแผน เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ ชื่อที่ส่งจดหมายได้ถูกต้อง (Up date) อยู่เสมอ



ความลับ

เรื่องราวที่เป็นความลับ ไม่ว่าจะเป็นจดหมายที่ส่งถึงนายหรือจากการพูดคุยของนายกับผู้มาติดต่อ
ผู้รายงานหรือกับตัวเลขาเอง เหล่านี้เป็นหน้าที่เลขาต้องเป็นรักษาความลับโดยเคร่งครัด

การวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงาน

เลขาที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต้องรู้จักวางแผนการทำงาน ทั้งระยะยาวและระยะสั้น รายการใน
แผนนี้ต้องปรับปรุงทุกเดือนหรือทุกสัปดาห์ให้ทันเหตุการณ์ ทั้งในสถานการณ์และรายละเอียด การทำงาน
ในแต่ละวันจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความรู้จักลำดับก่อนหลังให้เหมาะสม (Priorities) การ
วางแผนและปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้นเสมอ



การแต่งกายเพิ่มบุคลิก

สำหรับเลขานุการ หรือ ผู้ที่ทำงานในสำนักงานใหญ่ ๆ , องค์การ, บริษัท อยากจะเน้นให้แต่งกายดี ไม่ใช่แต่งกายสวย

การแต่งกายดี จะทำให้ผู้แต่งมีลักษณะที่โดดเด่น ชวนมอง เสริมบุคลิกให้ดูงามสง่า บ่งถึงรสนิยมที่ดีเป็นตัวของตัวเอง มีความมั่นใจในตัวเอง

การแต่งกายดี เริ่มมาจาก

- แต่งกายตามรูปร่าง
- เน้นในสัดส่วนที่ดี
- พยายามปกปิดส่วนที่มีความบกพร่อง ส่วนไม่สวย
- แต่งกายให้เข้ากับบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม
- แต่งตามสมัยนิยม แต่ไม่ถึงกับแข่งคู่หรือวิ่งล้ำหน้าแฟชั่น
- เลือกสรรผ้าแพรวพรรณที่เข้ากับบุคลิก
- ไม่จำเป็นต้องใช้ของแพง ของที่มีเย็บหีบอบถึงความฟุ่มเฟือยโดยไม่จำเป็น
- รู้จักเลือกสีผ้าที่จะผลักดันให้รูปร่างหน้าตาของผู้สวมใส่เด่นขึ้น หรือสดใสขึ้น
- เลือกหาเครื่องประดับเก๋ ๆ หรือกระจุกกระจิกให้เข้ากับเสื้อผ้าและบรรยากาศ
- รองเท้า/กระเป๋/เข็มขัด ควรจะให้เข้าชุดกัน หรือ เข้ากับชุดเสื้อผ้าที่สวมใส่
- เครื่องประดับผมอาจจะช่วยได้ในบางครั้ง ถ้าเลือกใช้ให้เหมาะสม
- แต่งหน้าให้โทนสีปาก/แก้ม เข้ากับเสื้อผ้า
- เลือกใช้น้ำหอมให้เข้ากับบุคลิกและบรรยากาศ

ควรหลีกเลี่ยงข้อดังกล่าวข้างล่างนี้

- แต่งกายไม่คำนึงถึงรูปร่าง เดินตามแฟชั่นจนลืมถึงความเหมาะสม
- แต่งกายไปเพื่อเรียกร้องความสนใจ
- แต่งเพื่ออวดความมั่งมี
- แต่งกายไม่ถูกกาลเทศะ
- ใช้เครื่องประดับจนทำให้เสื้อผ้าหมดความหมาย
- แต่งจนเกินงาน (เกินความต้องการ)



ข้อแนะนำ สำหรับผู้ที่ต้องการแต่งกายดี

1. มีทัศนคติที่ดีต่อกัน
2. มีความจริงใจ เสมอต้นเสมอปลาย
3. ทำงานร่วมกันเหมือนคนอยู่ในเรือลำเดียวกัน
4. ยินดีช่วยเหลืองานผู้อื่นเมื่อได้รับการร้องขอ
5. ยอมรับว่าไม่มีใครในโลกที่ดีพร้อม
6. ไว้ใจและให้เกียรติซึ่งกันและกัน
7. ไม่ก้าวร้าวในงานในหน้าที่ของอื่น
8. หลีกเลี่ยงการซุบซิบนินทา
9. เห็นใจและช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นมีทุกข์
10. พยายามเข้าใจและให้อภัยซึ่งกันและกัน

การสร้างสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน

1. สุขภาพร่างกายแข็งแรง
2. มีทัศนคติที่ดีในการมองโลก
3. ทำตัวให้สนุกกับชีวิต
4. รักษาอารมณ์
5. มีงานอดิเรกที่ชอบทำ
6. ทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่ออื่น

การพัฒนาตนเอง

1. พัฒนาความรู้ความสามารถ
2. พัฒนาความเชื่อมั่นในตัวเอง
3. พัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
4. พัฒนาความจำ
5. พัฒนาความกระตือรือร้น



'พราง' เพื่อสร้างบุคคลิก

'ทรวดทรง' ของคนเราเป็นสิ่งที่มา
ของกรีกโบราณ ก็สามารถแต่งตัวให้ดู
ปรุ่งแก้ไขได้ แต่ก็มีสรีระบางส่วนอีก
ความผิดปกติจากสาเหตุใดก็ตาม คุณ
ความมั่นใจ มีวิธีการแก้ไขและสามารถ

ก่อนอื่นเรามาพูดถึงเรื่องของรูป
คนอ้วนเตี้ย ควรสวมผ้าลาย
คนผอมสูง ควรใส่สายก้มๆ
คนอ้วน จะสวมเสื้อผ้าสีขาวก็ได้
เหลือง เพราะจะทำให้ดูตัวใหญ่ขึ้น

คนผอม ถ้าวางอกแล้วดูอวบอิม ให้
และพยายามหลีกเลี่ยงกางเกงขาสั้น ควรใส่
คนเตี้ย ไม่ควรสวมรองเท้าหุ้มข้อ
เมื่อรู้สึกตัวในรูปร่างโดยรวมแล้ว ลองมาแยก
คอสั้น แก้ไขด้วยการสวมเสื้อคอกว้าง
ได้จะทำให้คอดูยาวขึ้นและหลีกเลี่ยงเสื้อคอเตี้ยหรือ

หน้าอกเล็ก ควรหลีกเลี่ยงการใส่เสื้อรัดรูป
ใส่เสื้อ หลวมเล็กน้อยแล้วคาดเข็มขัด ก็จะช่วยพรางหน้า

เอวหนา พยายามเลือกเสื้อผ้าแบบที่หลวมกว้าง
ร่างเดียวไว้หรือไม่ได้) ควรพรางตัวด้วยเสื้อผ้าหลายชนิด
ความรู้สึกที่มันบวม อย่างสีดำ สีกรมท่า บริเวณเอว ในวันสบายๆ
ปล่อยชายไว้ด้านหลังก็ช่วยได้เช่นกัน

หน้าท้องยื่น ใส่เสื้อตัวโคร่งหรือเสื้อเอวจับที่ กับกระโปรง
ได้และอีกวิธีหนึ่งคือ ผิดกระโปรงด้วยผ้าเนื้อแข็ง เมื่อนำมาหัดจับจะ
แนวเส้น ตรงนี้จะช่วยลดความกว้าง เพิ่มความยาว ทำให้ดูหน้า

ต้นขาใหญ่ ควรเลือกกระโปรงทรงเอ จะช่วยพรางต้นขา
ที่เด้ง ต้นขาสั้นเล็กน้อย จะช่วยทำให้ต้นขาดูเล็กลง

สะโพกใหญ่ ควรหลีกเลี่ยงกระโปรงรัดรูป และเสื้อที่
หลวม อาจคาดเข็มขัดหลวมๆ ก็ได้

ขาสั้น พยายามแต่งกายด้วยเสื้อผ้าหลายทางตามยาว
ล่าง ดูยาวขึ้น

ลองนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงตัวเองสักกะ กวนๆ ไปกับ
หนึ่งที่มีความมั่นใจในตัวเองอย่างเต็มเปี่ยม และเจ้าตัวความมั่นใจนี้จะช่วยเสริมบุคลิกของคุณให้ดูดีขึ้นเรื่อยๆ เมื่อมีบุคลิกที่ดีแล้วไม่ว่าเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงาน
คุณเป็นคอก่อนอื่นอยู่แล้วละก็หรือคุณว่าไม่จริง...

โดยธรรมชาติ แม้คุณจะมีทรวดทรงไม่สมบูรณ์เหมือนรูปหลัก
ก็ได้ มีสรีระบางส่วนที่สามารถให้การออกกำลังกายช่วยปรับ
เช่นกันที่ไม่สามารถแก้ไขได้ อาจเป็นเพราะกรรมพันธุ์หรือ
ไม่ควรเสียเวลาส่วนนี้กับกุ่มกวม และไปไหนมาไหนอย่างภาค
พราง จุดบกพร่องเหล่านั้นได้

ร่างก่อน เพราะมีส่วนสัมพันธ์กับการแต่งกาย
เส้นแนวตั้ง

แค่ต้องพยายามละเว้นสิ่งเร้า สลัมและลิ

หมอบองน้ำ ไว้ที่ไหล่ ไม่ควรใส่เสื้อไม่มีแขน
กระโปรงที่มีจีบรอบตัว

หลีกเลี่ยงกระโปรงที่มีลายแนวขวางกระโปรง
ดูเป็นส่วนๆ สีๆ คุณมีส่วนใดบ้างที่ควรอำพราง...
หรือคอวี สวมเครื่องประดับขนาดเล็กหรือขลุ่ย
เสื้อปิดคอ

ที่เน้น ให้เห็นความงามเรียบมากยิ่งขึ้น ควร
ออกไปไหนใครมาคะเนขนาดของเราได้

สะโพกใหญ่และเอวค่อนข้างเล็ก (คนรูป
หรือลายสีเข้มอ่อนสลับกัน โดยวิธีทำให้
เส้นเปิดตัวโคร่งกับกางเกงรัดรูปสักตัว

ทรงตรง ตามด้วยเข็มขัดเส้นใดก็พอช่วย
ทำให้เกิดแนวเส้นตรงเป็นแถวๆ ซึ่ง
ท้องเล็กลง

และถ้าต้องสวมชุดว่ายน้ำ ควรเลือกแบบ

ปล่อย ชายมากองที่สะโพก ควรเป็นเสื้อตัว

สวมกางเกงหรือกระโปรงสีเข้มกับเสื้อสีทึบจะช่วยให้ท้อง

การออกกำลังกายเพื่อให้กล้ามเนื้อกระชับ ไม่ห่อหุ้ม ขนคุณจะเป็นคน



หลักการใช้มนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานและการประสานงาน

มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานนั้นเป็นทั้งศาสตร์ และศิลปะ ในการสร้างสัมพันธภาพและเข้าใจอันดี ต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการรักใคร่ พอใจ เต็มใจ ที่จะยินดีทำงานร่วมกันช่วยลด ปัญหาแก้ข้อขัดแย้ง เพื่อให้การทำงานร่วมกันนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ (มนุษยสัมพันธ์เล่มหนึ่ง, ยศ กฤษณา ศักดิ์ศรี หน้า 264)

1. ให้ความเคารพต่อตนเองและผู้อื่น
2. เป็นผู้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในกลุ่ม
3. ทำความเข้าใจต่อบทบาทของกันและกัน
4. อดทนต่อปฏิกิริยาต่อต้าน
5. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานของท่านได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
6. ต้องมีความมั่นใจ และเชื่อในความสามารถของตน
7. ใจกว้าง
8. ใช้วิธีการพูดที่มีประสิทธิภาพ สั้น ชัดถ้อยชัดคำ ไม่กำกวม
9. ใช้หลักการสื่อสารที่ดี
10. ปรับตัวเข้าหาผู้อื่น

หลักในการปฏิบัติตน

1. ในฐานะผู้บังคับบัญชา: ยกย่องชมเชยให้เกียรติ เปิดโอกาสให้ลูกน้องแสดงความคิดเห็น แจ้ง ผลการปฏิบัติงาน ให้ความเป็นธรรม สั่งงานที่ถูกต้อง ควบคุมอารมณ์ วางตัวให้เหมาะสม ไม่ จ้องจับผิด สร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน สนใจในสวัสดิภาพของลูกน้อง
2. ในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา : ไม่นินทาหัวหน้าลับหลัง ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย รู้จักเข้าพบ หัวหน้าเพื่อขอคำแนะนำ หัดรายงานผลงาน โดยไม่ต้องรอให้หัวหน้าทวงถาม หมั่นศึกษาหา ความรู้ใหม่ๆ รู้จักประเมินผลตนเองเป็นระยะ ๆ สร้างความไว้วางใจแก่ผู้บังคับบัญชา
3. ในฐานะเพื่อนร่วมงาน : (ทั้งภายในและภายนอกองค์กร) ให้เกียรติ จริงใจ ยกย่องชมเชย หลีกเลี่ยงการวิพากวิจารณ์ และการนินทาผู้อื่น ไม่ขัดทอดความผิด มีพรหมวิหาร 4 ประจำใจ เสมอต้นเสมอปลาย แจ้งผลความคืบหน้าของงานให้เพื่อน ๆ ทราบ



สู่การเป็นเลขานุการดีเด่นยุคใหม่

- ทักษะที่ดี
- กล้าเผชิญความเปลี่ยนแปลง / ความท้าทาย
- พัฒนาศักยภาพตลอดเวลา
- มีความเชื่อมั่นในตนเอง

เทคนิคการสร้างภาพพจน์ของตนเอง

1. บุคลิกภาพนอกงาม

- รูปร่าง
- มารยาทงาม
- วาจางาม

2. บุคลิกภาพภายในงาม

- จิตใจงาม
- มีทัศนคติที่ดี
- มีความอดทนและระงับอารมณ์
- มีความเชื่อมั่นในตนเอง

หลักของการแต่งตัวดี 4 ประการ

1. มีความสุภาพ

- สีและแบบเหมาะสมกับงาน สถานที่ ฯลฯ

2. มีความประณีต

- การตัดเย็บ
- ความกลมกลืนของสีเสื้อผ้า รองเท้า กระเป๋า เข็มขัด ฯ

3. มีความสะอาด

- เครื่องแต่งกาย
- ผม หน้าตา เล็บมือ ฯลฯ

4. มีความประหยัด

- ไม่หรูหรา ฟุ่มเฟือย เกินความเหมาะสมของกาลเทศะ



อากัปกิริยา - ท่าทาง

สิ่งที่ไม่ควรกระทำ

ล้วง	แคะ
แคะ	เกา
หาว	ถอน
ค้อน	กระพริบ

7 C'S ของการพูด

1. CONFIDENCE	- มีความเชื่อมั่น
2. CORRECT	- มีข้อมูลถูกต้อง
3. COMPLETE	- มีใจความครบถ้วน
4. CLEAR	- มีความกระจ่างชัด
5. CONCISE	- มีความกระชับรัด
6. COURTEOUS	- มีความสุภาพเหมาะสม
1. CONSIDERATION	- มีความสนใจเอาใจใส่ถึงผู้ฟัง

การต้อนรับ

- อธิบายคดี
- มีใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสเสมอ
- ให้เกียรติแก่ผู้มาเยือนทุกท่าน
- เตรียมพร้อมที่จะรับแขกที่มีนัดล่วงหน้า (ชื่อ/บริษัท/ธุรกิจ)
- เชื้อเชิญแขกคุย และเสิร์ฟเครื่องดื่ม หากต้องรอนาน

เทคนิคในการติดต่อและตามงาน

- ต้องศึกษาเรื่องงานนั้นให้เข้าใจในขั้นตอนทั้งหมด ก่อนเริ่มติดต่อ
- ให้เกียรติแก่ผู้ที่เราติดต่อไปเสมอ
- ห้ามวางอำนาจ โดยใช้ตำแหน่งของนาย
- ขอความร่วมมือ แทนที่จะสั่ง
- ต้องคอยติดตามงานจนบรรลุเรียบร้อย โดยไม่ต้อง ให้นายเตือน



เคล็ดลับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1. รู้จักตนเอง รู้ถึงความสามารถ หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง
2. รู้จักนาย - นิสัยใจคอ วิธีการทำงาน กิจกรรมในและนอกองค์กร เพื่อนส่วนตัว และเพื่อนธุรกิจ งานอดิเรกและความสนใจทั่วไป
3. รู้จักบริษัท
4. รู้จักผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ
5. รู้จักลูกค้า
6. รู้จักคู่แข่ง

เทคนิคการพัฒนาดตนเอง

2. วิเคราะห์ว่าตนเองเป็นเช่นไร (จุดเด่น/จุดด้อย)
3. ตั้งเป้าหมายว่าเราต้องการพัฒนาดตนเองอย่างไร
ลักษณะเป้าหมายนั้นจะต้อง
 - มีกำหนดระยะเวลา (timing)
 - มีความเป็นไปได้ (realistic)
 - สามารถวัดได้ (measurable)
4. กำหนดขั้นตอนที่จะนำสู่เป้าหมาย
5. ปฏิบัติตามขั้นตอน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในเวลาที่กำหนด
6. ประเมินผล
7. หาข้อแก้ไข



เกร็ดในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

1. พุดทักทายผู้อื่น
2. ยิ้มให้ผู้อื่น (ท่านจะใช้กล้ามเนื้อบนใบหน้าเพียง 14 มัด เวลาที่ท่านนั้น แต่ต้องใช้ 72 มัดที่จะทำหน้าบึ้ง)
3. เรียกชื่อเขาเป็นการให้เกียรติสำหรับคนส่วนมากชื่อของเขาคือ เสียงเพลงอันไพเราะเพราะพริ้งที่สุดในโลก
4. เป็นมิตรและช่วยเหลือ
5. มีความจริงใจ
6. มีความสนใจอย่างแท้จริงต่อผู้อื่น
7. มีความอ่อนน้อมต่อคำชมเชย
8. มีความระมัดระวังต่อความรู้สึกของผู้อื่น
9. มีความกระตือรือร้นรับที่จะให้บริการ
10. มีอารมณ์ขัน มีความอดทน และมีความถ่อมตน
11. อย่าตำหนิ ประณาม หรือพร่ำบ่น
12. จงทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกเป็นคนสำคัญ และจงทำด้วยความบริสุทธิ์ใจ
13. จงเป็นนักฟังที่ดี และสนับสนุนให้อีกฝ่ายหนึ่งคุยเรื่องของเข เพราะคนส่วนใหญ่ต้องการแสดงออก และต้องการความรู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมเป็นบุคคลสำคัญ
14. จงเคารพต่อความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง และอย่าด่วนบอกเขาว่าผิด
15. จงพยายามอย่างสุจริตใจที่มองสิ่งต่าง ๆ ในแง่มุมความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง ชนิดที่เรียกว่าหัดเอาใจเขามาใส่ใจเรา
16. วิธีระงับการโต้แย้ง หรือโต้เถียงที่ดีที่สุดคือ จงหลีกเลี่ยงเสีย
17. จงพูดถึงความผิดของเราโดยเร็วและรับด้วยเสียงหนักแน่น
18. จงกู่หน้าอีกฝ่ายหนึ่ง
19. จงให้การสนับสนุน ให้กำลังใจ และทำให้ความผิดนั้น ๆ ของเขาเหล่านั้น ดูเป็นของง่ายที่จะแก้ไข
20. อย่าหวังผลประโยชน์ตอบแทนผู้อื่น โดยมีเคยหยิบยื่นอะไรให้ใคร
21. จงลืมอดีตที่ขมขื่นเสีย
22. จงมีกิริยาจาสุภาพอ่อนโยน
23. จงทำให้ผู้อื่นมีความสุขที่กระทำในสิ่งที่ท่านเสนอแนะให้เขา
24. จงสร้างมิตร
25. ให้เกียรติยกย่อง และทำให้สำคัญ



26. มีความอ่อนน้อมถ่อมตน / และระมัดระวังการให้คำปรึกษาวิจารณ์
27. กระตือรือร้นในการให้บริการ
28. รู้จักแพ้ชนะอย่างนักกีฬา
29. เก็บความลับได้ / เป็นที่ไว้วางใจ
30. จงฝึกมีเจตคติที่ดีกับทุกคนมีจิตใจผ่องแผ้วปราศจากอคติ
31. รักษาเสื้อผ้าให้สะอาด ประณีตอยู่เสมอ
32. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ทุกเมื่อ
33. ว่องไวในการที่จะทักทายกับบุคคลทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ
34. เต็มใจรับฟัง หรือรับฟังความเห็นของผู้อื่น
35. มีความยินดีและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น
36. ต้องมีความเห็นอกเห็นใจเขา
37. แสดงความยับยั้งชั่งใจต่ออารมณ์ที่ไม่พอใจทุกอย่าง
38. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
39. เก่งในการสมาคม



หลักเลียงการ :

1. ล้อเลียนคนอื่นเล่นเป็นตลก
2. พุดเหน็บแนมเสียดสีเขา
3. ใช้ว่าตนมีความรู้มากกว่าเขา
4. เป็นคนไม่รักษาคำพูด
5. กล่าวเท็จหรือพูดอะไรเกินความจริง
6. การทำตนใหญ่โตกว่าเขา
7. การอวดตนเป็นนายของเขา
8. การตะโกนหรือกระซิกโฮกฮากกับเขา
9. การเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับกิจธุระของเขา
10. การโต้เถียง ที่ไม่ได้ประโยชน์ใด ๆ
11. การคู้ยเหยียดความผิดของเขา
12. การทำความรำคาญให้เขา
13. การแสดงออกที่บ้าบิ่นหรือตกใจง่าย
14. การหัวเราะเยาะเขา
15. การเที่ยวแนะนำสั่งสอนผู้อื่นหรือพยายามอบรมสั่งสอนเขา
16. การพูดมากกว่าที่เขาพูด
17. การนินทาเขา
18. การเป็นคนชอบขมขื่นของของเขา
19. การหัวเราะเสียงดังน่าเกลียด
20. การขอร้องสิทธิพิเศษบ่อย ๆ
21. การเที่ยวบอกใครว่าคนนั้นคนนี้เป็นศัตรูของท่าน
22. การพยายามทำตนเป็นคนเด่น
23. การทำตัวเป็นคนเจ้าทุกข์
24. การเป็นคนง่วงเหงาเซา
25. การเป็นคนขี้ระแวงสงสัยเขา
26. การทำอะไรเอาแต่ใจตนเอง โดยไม่แคร์ใคร