

สุดยอดเลขานุการมืออาชีพ

เมื่อนึกถึงงานเลขานุการ บางคนอาจจะนึกถึงเพียงแค่งานเสิร์ฟน้ำชา กาแฟ ถ่ายเอกสาร พิมพ์งาน เตรียมเอกสาร จดรายงานการประชุม รับโทรศัพท์ ฯลฯ แต่แท้จริงแล้ว งานเลขานุการมีมากกว่านั้น

งานเลขานุการเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรไม่น้อยกว่างานอื่น ๆ

หน้าที่หลัก คือ เป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภารกิจให้กับเจ้านาย ช่วยอำนวยความสะดวก ช่วยประสานงาน และช่วยสนับสนุนให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างราบรื่น รวดเร็วทันเวลา นอกจากนี้ เลขานุการยังเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้านายอีกด้วย นอกจากนี้หน้าที่นี้สำคัญมากกว่าที่กล่าวไปข้างต้น คือ จะทำอะไรจึงจะทำให้เจ้านายดูดีในสายตาผู้ได้บังคับบัญชา

บทบาท หน้าที่ ของเลขานุการ : ดูแลและคัดกรองการเข้าถึงผู้บริหาร เข้าใจเป้าหมาย และลำดับความสำคัญขององค์กรเป็นอย่างดี และทำงานแบบ proactive (เชิงรุก) ที่สำคัญต้องเก็บทุกอย่างเป็นความลับของเจ้านาย

ทักษะที่จำเป็นของเลขานุการผู้บริหาร คือ คำนึงเกี่ยวกับ office software , มีทักษะการสื่อสารทางคำพูดและการเขียนดีมาก สามารถทำงานได้หลายอย่างพร้อมกัน และจัดการได้อย่างเป็นระบบ ระเบียบ และทำงานได้ด้วยตนเอง ภายใต้อำนาจเพียงเล็กน้อย

คุณสมบัติที่สำคัญของเลขานุการมืออาชีพ

- Goal Orientation : การทำงานโดยบรรลุเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ (assessment evaluation)
- Pragmatism : ปฏิบัตินิยม / สมถะ (วิธีคิดที่อิงกับผลที่เกิดจริงมากกว่าตามทฤษฎี)
- Efficiency : ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- Meticulousness : ความละเอียด ถี่ถ้วน รอบคอบ
- Loyalty : ความภักดี
- Leadership : ความเป็นผู้นำ

เลขานุการที่เป็นมากกว่า คำว่า “เลขานุการ”

1. คาดเดาได้ว่าเจ้านายต้องการอะไรก่อนที่จะบอก
2. จัดเตรียมการประชุมและงานต่างๆ ได้อย่างไม่มีที่ติ
3. คัดกรองสายโทรศัพท์และคนที่มาพบ โดยรู้เป็นอย่างดีว่าควรจะตอบว่าอย่างไร ถ้าเจ้านายยุ่งอยู่ หรือไม่พร้อมรับสาย หรือไม่พร้อมจะพบใคร
4. แจ้งให้เจ้านายรู้ถึงปัญหาที่จำเป็นและเหมาะสม

5. จัดการเอกสารได้อย่างยอดเยี่ยม และดูเป็นมืออาชีพ
6. มีทัศนคติที่ดี และสามารถประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. ไม่กลัว ไม่ว่างานที่ได้รับมอบหมายจะเป็นอะไร



การพัฒนาบุคลิกภาพ และการสร้างความมั่นใจ

การใช้ภาษากาย กับ ความมั่นใจ ต้องสร้างความประทับใจแรก (First Impression) การใช้ภาษากายให้ดูเป็นธรรมชาติ การพูดคุยที่สร้างความรักและสนใจด้วยการมองหน้าและมองตา ความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์และความรู้สึกที่มีความสำคัญ มั่นใจ เป็นมืออาชีพสำรวจความเรียบร้อยที่สะท้อนภาพลักษณ์

มารยาททางธุรกิจที่จำเป็นสำหรับงานเลขานุการ จำเป็นอย่างยิ่งในแง่ภาพลักษณ์ขององค์กรในการติดต่อกับลูกค้าหรือบุคคลภายนอก และมีมารยาทในการสนทนาทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ การรับสายก่อนเสียงเรียกครั้งที่ 3 และการเขียน e-mail ต้องตรวจเช็คตัวสะกดทุกครั้ง

การแต่งกาย ต้องแต่งกายให้เหมาะสมกับการทำงาน คล่องตัว ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ดูน่าเชื่อถือ เป็นมืออาชีพ ให้เกียรติองค์กร และผู้ที่มาติดต่อกับองค์กร ไม่บาง คอลึก หรือกระโปรงไม่สั้นเกินไป ไม่ควรสวมรองเท้าแตะในสำนักงาน

วิธีการที่จะสร้างความประทับใจให้เจ้านายของคุณ (How to Impress Your Boss)

1. ช่างสังเกต และจดจำสิ่งที่เจ้านายชอบ เช่น รสชาติกาแฟ , หนังสือพิมพ์ , นิตยสาร , การจัดวางเอกสารบนโต๊ะ และการจดจำ และบันทึก
2. สิ่งที่เจ้านายให้ความสำคัญ การตรงต่อเวลา , ทำงานได้ตามที่ได้รับมอบหมาย , การแต่งกาย , ท่าทาง , การพูดจา , ความเป็นระเบียบ , การทักทาย และการมีวินัยในการทำงาน
3. ทำหน้าที่โดยที่เจ้านายไม่ต้องย่ำเตือน มีทัศนคติบวกกับงานที่ได้รับผิดชอบ มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง และจัดลำดับความสำคัญของงาน
4. ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีเป้าหมายเรื่อง winning ชัดเจน และเพิ่มเติมความรู้ ความชำนาญตลอดเวลา
5. มี “หัวใจบริการ” นึกถึงความสุขที่เห็นเจ้านายมีความสุข ลดความเป็นตัวตนลง (ไม่คำนึงถึงประโยชน์ของตัวเองมากเกินไป) และมีทัศนคติบวก เพื่อให้ตนเองมีความสุขกับสิ่งที่ทำ

การบริหารเวลา คือ การกำหนดและควบคุม การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่ได้รับผิดชอบ

เหตุผลที่ต้องบริหารเวลา

- เวลาเป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญกับทุกคน
- เวลาเป็นทรัพยากรที่มีจำกัด (1 วันมี 24 ชม.)
- เวลาไม่ย้อนกลับ
- เวลาไม่มีขาย

การจัดลำดับความสำคัญของงาน

To – Do List รายการสิ่งที่ต้องทำ และงานทั้งหมดที่เราต้องที่ Priority

Step 1 : เขียนรายชื่องานทั้งหมดที่เราต้องทำให้เสร็จ ถ้าเป็นงานใหญ่ หรือซับซ้อน ควรแตกลำดับงานออกเป็น action step ย่อย (แต่ละงานไม่ควรใช้เวลาเกิน 1 – 2 ชั่วโมง)

Step 2 : ไล่ลำดับงานทั้งหมดจาก A (very important หรือ very urgent) ไปถึง F (unimportant , or not at all urgent) ถ้ามีงานที่มีลำดับต้นมากเกินไป ให้ไล่ดูใหม่ และลดระดับของอันที่สำคัญน้อยกว่าลงมา เสร็จแล้ว เขียนรายชื่องานอีกครั้งตามลำดับที่จัดไว้ และใช้เวลาวันละ 10 นาที ก่อนกลับบ้าน ทำ To – Do list สำหรับวันรุ่งขึ้น

การสื่อสารให้บรรลุเป้าหมาย

- เป้าหมายในการสื่อสารคืออะไร
- วัตถุประสงค์ : หนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้เราบรรลุเป้าหมายในการสื่อสารได้คือ การกำหนด วัตถุประสงค์
- ผู้รับ : ต้องคำนึงถึงว่าผู้รับเป็นใคร และต้องสื่อสารอย่างไร ให้ผู้รับได้รับสารอย่างถูกต้อง และครบถ้วน

การสื่อสารแบบ FACE TO FACE และการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

Voice Tone คือ การเปล่งเสียง เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึก (Feeling) และทัศนคติ (Attitude) ให้มีอิทธิพลต่อความรู้สึก และทัศนคติของผู้ฟัง เกี่ยวกับเจตนารมณ์ของเรา

การใช้ Voice Tone ที่เหมาะสมกับสาระ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนารมณ์ของเรา

เจตนารมณ์ คือ ความรู้สึกที่เห็นภาพ เพื่อให้เข้าใจได้ลึกซึ้ง

การสื่อสารทางโทรศัพท์

- Voice tone น้ำเสียงที่อบอุ่นและเป็นมิตร
- พูดให้ฟังง่าย ชัดเจน
- ฟังอย่างตั้งใจ เพื่อจะได้สื่อสารกลับไปได้อย่างเหมาะสม และไม่ผิดพลาด
- “ยิ้ม” จะทำให้น้ำเสียงดูสดชื่น และทำให้ผู้ฟังรู้สึกอยากสนทนาด้วย

ดังนั้น งานเลขานุการเป็นงานที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ดังนั้น ผู้ที่จะมาทำหน้าที่เลขานุการ ต้องตระหนักรู้และเข้าใจในหน้าที่ของตนเองอย่างถ่องแท้ว่า เป็นคนที่เจ้านายไว้วางใจให้มาเป็นผู้ช่วย แบ่งเบาภาระ การที่จะแบ่งเบาภาระให้เจ้านายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องหมั่นปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพราะความสำเร็จของงาน ซึ่งมีเลขานุการอยู่เบื้องหลังนั้น ย่อมทำให้เราได้ เชื่อว่า เป็นเลขานุการที่ดีและเป็นมืออาชีพอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

ประกาศนียบัตร พนัสพรประสิทธิ์. **ความสุขที่แท้จริงของอาชีพเลขานุการ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2549.

สำนักเสริมศึกษาและบริหารสังคม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

