

หน่วยที่ 1

ความรู้พื้นฐานงานเลขานุการ



หัวข้อเรื่อง

- 1.1 ความหมายของคำว่า “เลขานุการ”
- 1.2 ความสำคัญและความจำเป็นของเลขานุการ
- 1.3 ประเภทของเลขานุการ
- 1.4 ความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ
- 1.5 คุณสมบัติของเลขานุการ
- 1.6 บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ
- 1.7 จรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการ
- 1.8 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการ

สาระสำคัญ

ในการดำเนินงานของธุรกิจหรือหน่วยงานราชการทุกแห่ง มีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเลขานุการ ใ้คอยอำนวยความสะดวก ประสานงานในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี และหากเลขานุการมีความรู้พื้นฐานและมีทักษะที่ดีในงานอาชีพ มีคุณสมบัติในการเป็นเลขานุการ รู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง รวมถึงประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการ ก็ย่อมที่จะส่งเสริมให้งานของผู้บังคับบัญชาบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ทุกประการ นอกจากนี้การทำงานในยุคโลกาภิวัตน์ หรือยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของบุคคลมากขึ้น เลขานุการควรเรียนรู้ และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยรู้จักนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพให้มากที่สุด เพื่อให้งานเกิดความสะดวกรวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดในการทำงาน อันจะช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าในงานอาชีพของเลขานุการเอง

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อศึกษาหน่วยที่ 1 จบแล้ว ผู้เรียนสามารถ

1. บอกความหมายของคำว่า “เลขานุการ” ได้
2. อธิบายความสำคัญและความจำเป็นของเลขานุการได้
3. บอกประเภทของเลขานุการได้
4. อธิบายความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการได้
5. บอกคุณสมบัติของเลขานุการได้



6. อธิบายบทบาทและหน้าที่ของเลขานุการได้
7. บอกจรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการได้
8. อธิบายถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการได้
9. เปรียบความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ในการเรียนได้สอดคล้องกับแบบฝึกหัดและ
ใบมอบหมายกิจกรรมอย่างประหยัด คุ่มค่า ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
10. มีคุณธรรม จริยธรรม เกิดค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ อย่างมีเหตุผลตาม
หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
11. มีเจตคติที่ดีและเห็นคุณค่าเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานงานเลขานุการ

กิจกรรมการเรียนรู้

1. ผู้สอนแจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้หน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานงานเลขานุการ
2. ผู้เรียนทำแบบประเมินผลก่อนเรียน
3. ผู้เรียนศึกษาเอกสารประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเอง
4. ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญตามขั้นตอน
ที่กำหนด
5. ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญในหน่วยการเรียนรู้
6. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามข้อสงสัย
7. ผู้เรียนทำแบบประเมินผลหลังเรียน

สื่อการเรียนรู้

สื่อสิ่งพิมพ์

1. เอกสารประกอบการเรียน วิชาการเลขานุการ (2203-2001)
เรียบเรียงโดย นันทภรณ์ บุญอิม
2. หนังสือประกอบการสอน
คู่มือการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ. กรุงเทพมหานคร :
สำนักงานประธานวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
บุศรินทร์ เทพยศ. **เทคนิคงานเลขานุการ**. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2550.
รศ. ดร. ไพบูลย์ เกียรติโกมล และ ผศ. ดร. ณีฎฐพันธ์ เขจรนนท์.
ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร :
ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.
สุภาภรณ์ เลอเลิศวณิชย์. **การเลขานุการ**. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์เอมพันธ์, 2557.



สุภาภรณ์ อ่อนทรัพย์. เลขานุการมือใหม่. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด, 2549.

สื่อโสตทัศน

1. เครื่องมัลติมีเดียโปรเจคเตอร์
2. เครื่องคอมพิวเตอร์
3. สื่อการนำเสนอ PowerPoint เรื่องความรู้พื้นฐานงานเลขานุการ
4. สื่อการสอนออนไลน์ วิชา การเลขานุการ (2203 – 2001) โดย นันทภรณ์ บุญอ้อม

แหล่งการเรียนรู้

1. ผู้สอน
2. ห้องปฏิบัติการเลขานุการ
3. ห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย
4. อินเทอร์เน็ต

ประเมินผลการเรียนรู้

1. ตรวจสอบแบบฝึกหัด/ใบมอบหมายกิจกรรม
2. ประเมินผลจากแบบประเมินผลก่อนเรียนและแบบประเมินผลหลังเรียน
3. การสังเกตและประเมินพฤติกรรมด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์



แบบประเมินผลก่อนเรียน



หน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานงานเลขานุการ

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมายกากบาท (X) ลงบนตัวเลือกที่ถูกต้องที่สุด

- ข้อใดกล่าวถึงความหมายของคำว่า “เลขานุการ” ได้ถูกต้อง
 - ตำแหน่งในคณะกรรมการปกครองท้องถิ่น เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า อักษรเลข
 - ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารระดับสูงตำแหน่งหนึ่ง ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานนโยบายต่าง ๆ
 - ผู้ที่มีบุคลิกดี หน้าตาดี แต่งกายทันสมัย ทำงานคล่องแคล่ว นั่งอยู่หน้าห้องผู้บริหาร
 - ผู้ช่วยผู้บริหารที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก แบ่งเบาภาระ คัดกรองงาน และปฏิบัติงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย
- เลขานุการมีความสำคัญและความจำเป็นต่อผู้บริหารและหน่วยงานอย่างไร
 - เลขานุการช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้หน่วยงานเป็นที่นับถือศรัทธาได้
 - เลขานุการมีหน้าที่ทำตามคำสั่งของผู้บริหารเพื่อให้งานของหน่วยงานสำเร็จ
 - เลขานุการช่วยในการจัดระบบการทำงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ ช่วยส่งเสริมให้งานของหน่วยงานและผู้บริหารประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น
 - เลขานุการเปรียบเสมือนตัวแทนของผู้บริหารที่คอยบริหารจัดการงานทุกอย่างของหน่วยงาน โดยไม่ต้องรับคำสั่งจากใคร สามารถปฏิบัติงานได้โดยใช้วิจารณญาณของตนเอง
- เลขานุการที่มีตำแหน่งและเงินเดือนประจำแน่นอนในหน่วยงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร เลขานุการประเภทนี้ไม่ต้องลาออก จัดเป็นเลขานุการประเภทใด
 - เลขานุการพิเศษ (Special Secretary)
 - เลขานุการกิตติมศักดิ์ (Honorable Secretary)
 - เลขานุการประจำตำแหน่ง (Position Secretary)
 - เลขานุการประจำตัวบุคคล (Personal Secretary)
- สโรชนีเป็นประชาสัมพันธ์ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง และในเดือนนี้บริษัทได้จัดการประชุมประจำปีขึ้น และได้มอบหมายหน้าที่ให้สโรชนีทำหน้าที่เป็นเลขานุการคอยจดบันทึกการประชุม เมื่องานเสร็จสิ้น การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของสโรชนีถือว่าสิ้นสุดลง สโรชนีจัดเป็นเลขานุการประเภทใด
 - เลขานุการพิเศษ (Special Secretary)
 - เลขานุการกิตติมศักดิ์ (Honorable Secretary)
 - เลขานุการประจำตำแหน่ง (Position Secretary)
 - เลขานุการประจำตัวบุคคล (Personal Secretary)



5. เลขานุการที่มีความรู้ ความสามารถสูง สามารถปฏิบัติงานด้านบริหารขององค์กรได้ สามารถช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งอาจมีเลขานุการระดับต้นมาช่วยปฏิบัติงานได้ จัดเป็นเลขานุการประเภทใด
 - ก. เลขานุการระดับต้น (Junior Secretary)
 - ข. เลขานุการบริหาร (Executive Secretary)
 - ค. เลขานุการกิตติมศักดิ์ (Honorable Secretary)
 - ง. เลขานุการอาวุโส หรือเลขานุการชั้นสูง (Senior Secretary)

6. ข้อใดแสดงลำดับขั้นของความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการได้ถูกต้อง
 - ก. เลขานุการระดับต้น – เลขานุการอาวุโส – เลขานุการบริหาร
 - ข. เลขานุการระดับต้น – เลขานุการบริหาร – เลขานุการอาวุโส
 - ค. พนักงานพิมพ์ดีด, ชวเลข – เลขานุการระดับต้น – เลขานุการอาวุโส
 - ง. พนักงานพิมพ์ดีด, ชวเลข – เลขานุการอาวุโส – เลขานุการระดับต้น

7. บุคคลใดต่อไปนี้ **ไม่มี** คุณสมบัติของการเป็นเลขานุการที่ดี
 - ก. ปันดดา มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยที่ดี เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป
 - ข. ไปรยา เป็นคนจริงใจ พูดจาตรง แต่งกายน่ายาม เชื่อมั่นในการตัดสินใจของตนเอง
 - ค. อารยา มีความรู้ด้านภาษาไทยและต่างประเทศเป็นอย่างดี และใฝ่เรียน ใฝ่รู้ อยู่ตลอดเวลา
 - ง. เจณี มีความรู้และทักษะในงานเลขานุการเป็นอย่างดี และผ่านการฝึกงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

8. ข้อใด **ไม่ใช่** หน้าที่หลักของเลขานุการ
 - ก. งานสร้างภาพลักษณ์
 - ข. งานส่วนตัวของผู้บริหาร
 - ค. งานในหน้าที่หรืองานประจำ
 - ง. งานบริหาร วางแผน งานเกี่ยวกับนโยบาย

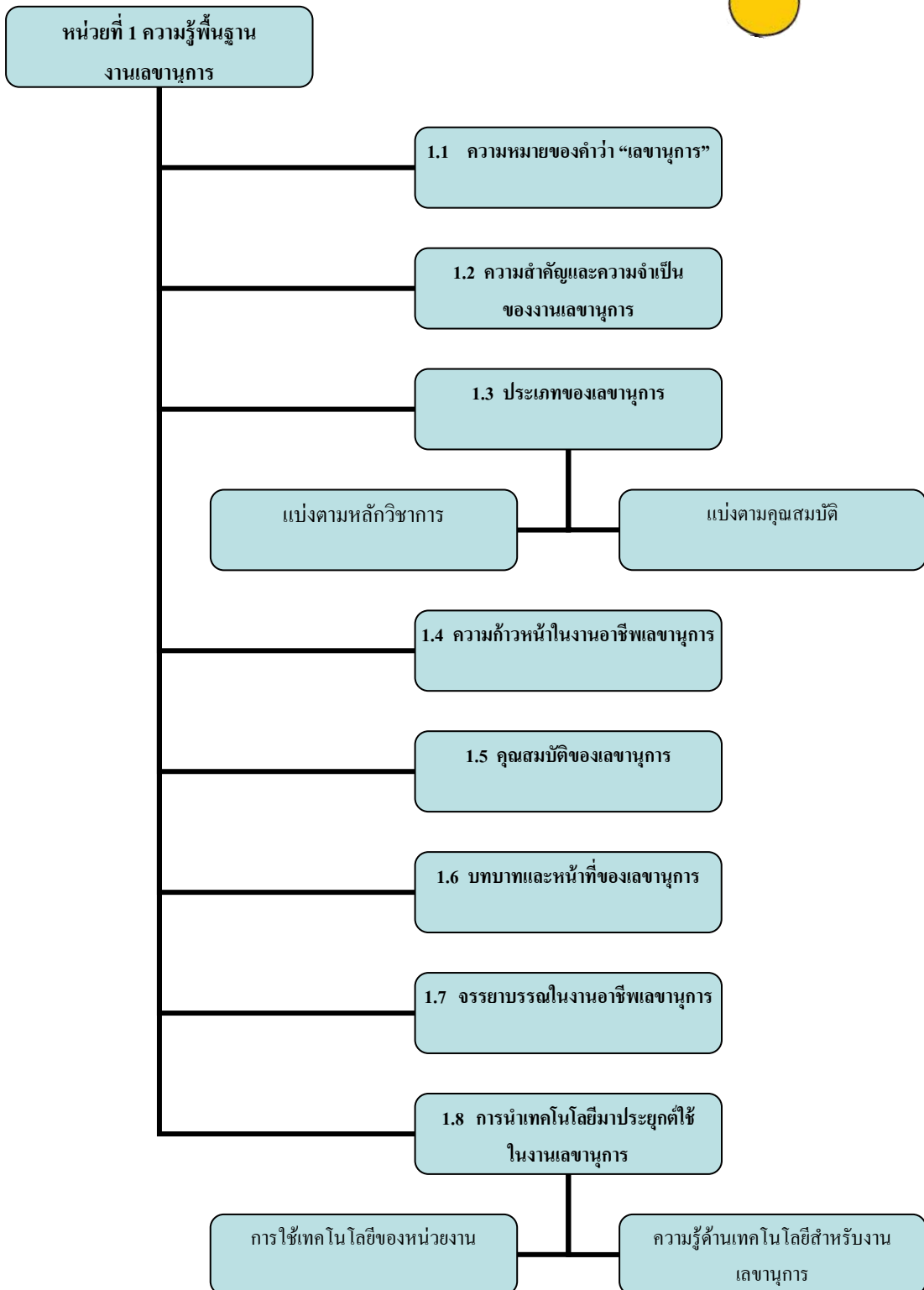
9. บุคคลใดต่อไปนี้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการ
 - ก. สมสมร ชยันทำงาน อดทน อดกลั้น ทำงานล่วงเวลาทุกวัน เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับตนเอง
 - ข. สโรชา ปฏิบัติตนตามระเบียบของหน่วยงานด้วยความจงรักภักดี ไม่ทำลายชื่อเสียงของหน่วยงาน
 - ค. สิริฉวี มักพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับความลับของบริษัทอยู่เสมอ เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - ง. สมหญิง รักและศรัทธาในอาชีพเลขานุการ และมีทัศนคติที่ไม่ดีกับอาชีพขายตรง และธุรกิจเครือข่าย เพราะไม่ชอบเป็นการส่วนตัว



10. เลขานุการสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการได้อย่างไรจึงจะเกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานสูงสุด
- ก. จัดทำหรือเขียนโปรแกรมสำเร็จรูปใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน
 - ข. ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับงานผู้บริหาร เช่น การรับ – ส่ง ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
 - ค. สร้างกลุ่มสนทนาในกลุ่ม Line และ Facebook เพื่อจะได้ติดต่อสื่อสารพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานตลอดเวลา เมื่อเกิดปัญหาในงานขึ้น จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญห
 - ง. จัดเก็บเอกสารในแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์



ผังมโนภาพ





ที่มา : www.facebook.com/Nantaporn Boon

ความรู้พื้นฐานงานเลขานุการ

1.1 ความหมายของคำว่า “เลขานุการ”

ความหมายของคำว่า เลขานุการ ตามความคิดของบุคคลโดยทั่วไป มักจะนึกถึงภาพของหญิงสาวหรือชายหนุ่มที่มีบุคลิกดี หน้าตาดี แต่งกายทันสมัย ทำงานคล่องแคล่ว นั่งอยู่หน้าห้องผู้บริหาร และติดตามผู้บริหารตลอดเวลา ได้ทำงานอยู่ในสถานที่ที่สวยงาม งานสบาย รายได้สูง ได้พบปะผู้คนมากมายในสังคม เป็นอาชีพที่ผู้หญิงส่วนใหญ่ใฝ่ฝัน เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีความสำคัญ รองลงมาจากผู้บริหาร แต่ในความเป็นจริงแล้ว เลขานุการมีความหมายมากกว่านั้น และอาจจะไม่ตรงตามความคิดของบุคคลทั่วไปที่มองอาชีพเลขานุการมากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของภาระงาน และบทบาทหน้าที่

คำว่า “เลขานุการ” เป็นคำสนธิที่มาจากคำว่า เลขา + อนุการ ซึ่งมีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ดังนี้

เลขา แปลว่า ลาย รอยเขียน ตัวอักษร การเขียน งามดั่งเขียน

อนุการ แปลว่า การทำตาม การเอาอย่าง

และได้ให้ความหมายของคำว่า “เลขานุการ” ไว้ว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง



ในภาษาอังกฤษ คำว่าเลขานุการ คือ Secretary ที่มีรากศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า “Secretum” หรือ “Secret” ซึ่งแปลว่าความลับ ดังนั้น ผู้ที่ประกอบอาชีพเลขานุการจึงเป็นผู้ที่รู้ความลับ และควรรักษาความลับไว้เป็นอย่างดี นอกจากนี้คำว่า Secretary ยังมีความหมายตามตัวพยัญชนะดังนี้ (ปรารมภ์ นพคุณ, 2540 : 2 – 3)

S = Sense	คือ	ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ มีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด อีกทั้งยังไม่ใช่ผู้ที่ทำงานโดยปราศจากความยับยั้งชั่งใจ
E = Efficiency	คือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และจะแสดงให้เห็นถึงสมรรถภาพของงานด้วย
C = Curage	คือ	ความมุมานะ ความกล้า และกล้าที่จะทำงานโดยไม่กลัวว่าจะเกิดความผิด ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคลนั้น แล้วงานก็จะประสบความสำเร็จ สมความมุ่งหมาย
R = Responsibility	คือ	ความรับผิดชอบในการทำงาน กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่ทำงานนั้น ๆ เองและต้องรับผิดชอบด้วย
E = Energy	คือ	การมีกำลังใจและสุขภาพดีในการทำงาน โดยปกติแล้วในการทำงานอาจต้องพบกับความเหน็ดเหนื่อยบ้าง แต่เลขานุการต้องรู้จักการผ่อนสั้นผ่อนยาวในการทำงาน รู้จักแบ่งเวลาให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายจะได้รับการพักผ่อนบ้างตามสมควร
T = Technique	คือ	การมีเทคนิคในการทำงาน รู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม ซึ่งเทคนิคนั้นเป็นเทคนิคเฉพาะของแต่ละบุคคล อาจลอกเลียนแบบจากผู้อื่นได้แต่ควรพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนั้นเทคนิคจึงเป็นเรื่องที่บอกหรือสอนกันไม่ได้
A = Active	คือ	ความว่องไว ไม่เฉื่อยชา มีการตื่นตัวอยู่เสมอ เลขานุการต้องมีความตื่นตัวและกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา แม้ว่างานที่ทำจะมีมากหรือเหน็ดเหนื่อยเพียงใดก็ตาม
R = Rich	คือ	ความเป็นผู้มีศีลธรรม มีความสมบูรณ์ในด้านจิตใจ มีได้หมายถึง ความร่ำรวยแต่อย่างใด หากเลขานุการเป็นคนดีมีคุณธรรมด้วย ก็จะนำความเจริญมาสู่เลขานุการและองค์กรที่ทำงานอยู่
Y = Youth	คือ	อยู่ในวัยหนุ่มวัยสาว เพราะงานของเลขานุการนั้นจะต้องติดต่อกับคนทั่ว ๆ ไป

นอกจากนี้ยังมีผู้เชี่ยวชาญได้ให้นิยามความหมายของคำว่า เลขานุการ ไว้ดังต่อไปนี้

ภรณ์ วินิจฉัยกุล (2537 : 1) กล่าวว่า “เลขานุการ” คือผู้ช่วยที่สำคัญที่จะช่วยประสานงานทั้งภายในและภายนอกบริษัท ให้งานดำเนินไปโดยรวดเร็วและประสพผลดี เป็นผู้สร้างสัมพันธภาพอันดีภายในบริษัทและเป็นสื่อกลางระหว่างบริษัทและผู้มาติดต่อ เป็นภาพลักษณ์ของผู้บริหารและบริษัท ช่วยรับเรื่องต่าง ๆ ที่จะเข้าไปถึงผู้บริหาร ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแทน และรับผิดชอบในหลาย ๆ เรื่อง พร้อมทั้งให้ข้อมูลและคำปรึกษาแก่ผู้บริหาร



วลัย สุพัฒน์ธี (ม.ป.ป. : 1) กล่าวว่า “เลขานุการ” คือ ผู้แบ่งเบาภาระของผู้บริหารที่สำคัญ ช่วยผู้บริหารปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามที่ผู้บริหารมอบหมาย เพื่อให้ผู้บริหารมีเวลาทำงานด้านบริหาร ได้อย่างเต็มที่ เช่น การวางแผนงาน การกำหนดนโยบาย การควบคุมและตรวจสอบโครงการต่าง ๆ เป็นต้น

เว็บไซต์ งานวันนี้.com ได้ให้นิยามความหมายของอาชีพเลขานุการไว้ว่า ผู้ปฏิบัติเลขานุการ-Secretary เป็นผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว

(เข้าถึงได้จาก <http://www.xn--72c0baa2eyce3a4p.com> สืบค้นเมื่อ 27 มกราคม 2559)

จากคำจำกัดความดังกล่าว สรุปได้ว่า “เลขานุการ” คือ ผู้ช่วยผู้บริหารที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก แบ่งเบาภาระ คัดกรองงาน และปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถหลากหลาย สามารถจัดระบบการทำงานได้ มีความเชี่ยวชาญในงานเอกสาร มีทักษะในการสื่อสาร สามารถติดต่อประสานงานทั้งในและนอกหน่วยงานได้อย่างราบรื่น ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบ ในงานที่ได้รับมอบหมาย มีการตัดสินใจที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการสั่งการ รวมถึงมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อันจะช่วยขับเคลื่อนงานของผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ยังมีลักษณะงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ใกล้เคียงกับเลขานุการ คือ “เลขาธิการ” และ “อักษรเลข” ซึ่งมีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ดังนี้

เลขาธิการ	หมายถึง	ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารระดับสูงตำแหน่งหนึ่ง เช่น เลขาธิการสหประชาชาติ เลขาธิการราชบัณฑิตยสถาน เลขาธิการรัฐสภา เลขาธิการสมาคม เป็นต้น
อักษรเลข	หมายถึง	ตำแหน่งในคณะกรรมการปกครองท้องถิ่น มีมาแต่โบราณ ต่อมาใช้เรียกผู้ทำหน้าที่เลขานุการของผู้ว่าราชการจังหวัด

1.2 ความสำคัญและความจำเป็นของเลขานุการ

ในการทำงานของผู้บริหารย่อมมีภาระงานมากมาย ภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด โดยหลักของการทำงานของผู้บริหารนั้นจะเน้นในส่วนของงานนโยบาย งานบริหาร งานวางแผน งานตรวจสอบเป็นหลัก ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องมียเลขานุการ มาช่วยในการจัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความก้าวหน้า ตั้งแต่การติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยการพบปะด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ และทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ต้อนรับและให้บริการผู้มาติดต่อให้เกิดความประทับใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน จัดการนัดหมายและจัดการเดินทางให้กับผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม ร่างและโต้ตอบจดหมายทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง จัดเก็บเอกสารตามระบบการจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและนำมาใช้อ้างอิง และจัดประชุมตามขั้นตอนการประชุมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับทุกฝ่าย รวมถึงการเป็นทัพหลัง



ที่คอยส่งเสริมงานให้กับผู้บริหาร ซึ่งในบางครั้งผู้บริหารอาจต้องใช้ข้อมูลต่าง ๆ จึงเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ สามารถหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว โดยหากเปรียบร่างกายของคนแล้ว ผู้บริหารเปรียบเสมือนหัว ที่คอยใช้ความคิดในการบริหารจัดการงานทุกอย่าง และมีเลขานุการเปรียบเสมือนมือ ที่คอยปฏิบัติงาน สนับสนุนงานอำนวยความสะดวก คัดกรองและตรวจสอบงาน ก็จะทำให้งานของผู้บริหารประสบความสำเร็จได้อย่างราบรื่น หากมีแต่ผู้บริหารหรือมีแต่หัว แต่ขาดเลขานุการหรือมือ งานนั้นก็ย่อมจะไม่ประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน ดังนั้นในส่วนของงานจึงต้องมีทั้งสองส่วนเพื่อให้งานเกิดความสมดุลและก้าวหน้า

สรุปได้ว่า งานอาชีพเลขานุการ มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อผู้บริหารและหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง หากหน่วยงานหรือผู้บริหารมีเลขานุการ ที่ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้าน มีความเชี่ยวชาญในงานและมีทักษะในวิชาชีพเลขานุการ มีความรอบรู้ รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ประพฤติปฏิบัติตนเหมาะสม จนเป็นที่ไว้วางใจของผู้บริหารก็ย่อมที่จะทำให้ผู้บริหารเกิดความไว้วางใจ เชื่อใจ เกิดความไว้วางใจในการทำงาน งานทุกงานก็จะประสบความสำเร็จ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้งานของหน่วยงานและผู้บริหารประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น

1.3 ประเภทของเลขานุการ

แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. แบ่งตามหลักวิชาการ

- **เลขานุการประจำตำแหน่ง (Position Secretary) หรือเลขานุการสำนักงาน (Office Secretary)** คือ เลขานุการที่มีตำแหน่งและเงินเดือนประจำแน่นอนในหน่วยงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร เลขานุการประเภทนี้ไม่ต้องลาออก ยังคงปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเดิมกับผู้บริหารคนใหม่ เช่น เลขานุการกรม เลขานุการบริษัท เลขานุการของแผนกงานต่าง ๆ
- **เลขานุการประจำตัวบุคคล (Personal Secretary) หรือเลขานุการส่วนตัว (Private Secretary)** คือ เลขานุการที่ปฏิบัติงานให้แก่ผู้บริหารเพียงคนเดียวเท่านั้น เนื่องจากภาระงานของผู้บริหารอาจมีมากจนไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง จึงต้องมีเลขานุการมาช่วยแบ่งเบาภาระงาน เช่น เลขานุการรัฐมนตรี เลขานุการนักธุรกิจ เลขานุการของนักแสดง
- **เลขานุการกิตติมศักดิ์ (Honorable Secretary)** คือ ผู้ที่มีชื่อเสียงในวงสังคม และได้รับเชิญให้เป็นเลขานุการ ในงานที่มีเกียรติ โดยมิได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนแต่อย่างใด เช่น เลขานุการงานการกุศลต่าง ๆ
- **เลขานุการพิเศษ (Special Secretary)** คือ ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่อื่นประจำอยู่แล้ว และได้รับเชิญให้เป็นเลขานุการเฉพาะกิจในคราวใดคราวหนึ่งเท่านั้น เมื่องานเสร็จสิ้น การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการก็ถือว่าสิ้นสุดลง เช่น เลขานุการในที่ประชุม



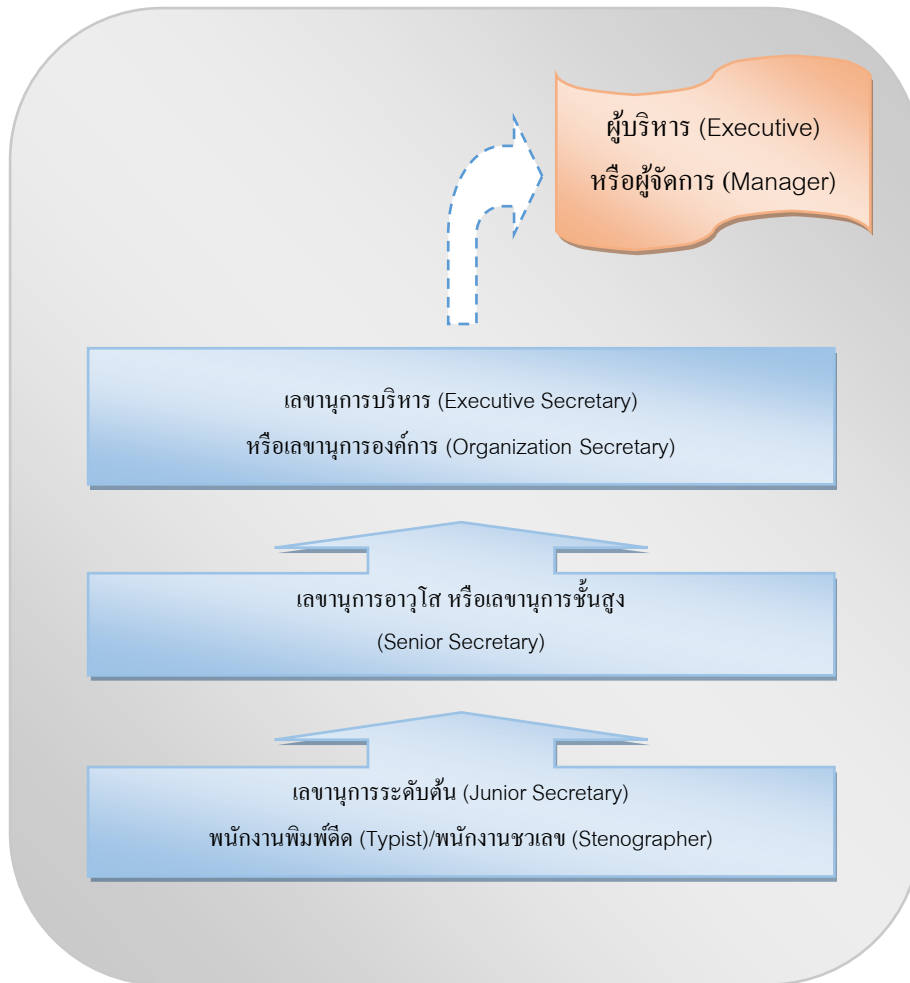
2. แบ่งตามคุณสมบัติหรือตามวงการธุรกิจ

- **เลขานุการระดับต้น (Junior Secretary) หรือเลขานุการสามัญ (Routine Secretary)** คือ เลขานุการที่เพิ่งสำเร็จการศึกษามาใหม่ ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสำนักงาน เช่น งานเอกสารทั่วไป พิมพ์ร่าง โต้ตอบ จดหมาย รับโทรศัพท์ จดชวเลข ซึ่งจัดเป็นลักษณะของงานประจำ (Routine)
- **เลขานุการอาวุโส หรือเลขานุการชั้นสูง (Senior Secretary)** คือ เลขานุการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้ ความสามารถเป็นที่ยอมรับ และสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานบางอย่างได้
- **เลขานุการบริหาร (Executive Secretary) หรือ เลขานุการองค์การ (Organization Secretary)** คือ เลขานุการที่มีความรู้ ความสามารถสูง สามารถปฏิบัติงานด้านบริหารขององค์การได้ สามารถช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งอาจมีเลขานุการระดับต้นมาช่วยปฏิบัติงานได้

1.4 ความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ

อาชีพเลขานุการถือได้ว่าเป็นอาชีพที่ใกล้ชิดผู้บริหารมากที่สุด มีโอกาสได้แสดงออกซึ่งความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคคลทั่วไปทั้งในและนอกหน่วยงานได้เห็นเป็นเชิงประจักษ์ หากปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ หมั่นเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ก็จะได้รับ การสนับสนุนผลักดันจากผู้บริหาร ให้มีก้าวหน้าในงานอาชีพได้อย่างไม่ยากนัก โดยเริ่มจากการเป็นเลขานุการระดับต้น (Junior Secretary) หรือพนักงานพิมพ์ดีด (Typist) และพนักงานชวเลข (Stenographer) ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน หากปฏิบัติงานประจำ (Routine) ในสำนักงานจนคล่องแคล่วและชำนาญในงานเลขานุการ สามารถช่วยเหลืองานผู้บริหารได้เป็นอย่างดี ก็จะได้เลื่อนระดับเป็นเลขานุการอาวุโส หรือเลขานุการชั้นสูง (Senior Secretary) ซึ่งจะมีอำนาจในการตัดสินใจได้มากกว่าเลขานุการระดับต้น รวมถึงผลตอบแทนในเรื่องของเงินเดือน และขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่มากขึ้นอีกด้วย หากมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น เป็นที่ไว้วางใจของผู้บริหาร ก็สามารถเลื่อนตำแหน่งเป็นเลขานุการบริหาร (Executive Secretary) หรือเลขานุการองค์การ (Organization Secretary) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นตำแหน่งสูงสุดของตำแหน่งเลขานุการ ที่สามารถปฏิบัติงานด้านบริหารขององค์การ รวมถึงมีผู้ช่วยที่เป็นเลขานุการระดับต้นมาช่วยในการปฏิบัติงาน ในส่วนของงานประจำ (Routine) ได้อีกด้วย และนอกจากตำแหน่งสูงสุดของเลขานุการแล้ว หากเลขานุการเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถมาก มีประสบการณ์ในการทำงานสูง มีใจรักในงานบริหาร มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เมื่อมีโอกาสที่เหมาะสมก็ย่อมที่จะได้รับการสนับสนุน ให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร (Executive) หรือผู้จัดการ (Manager) ของหน่วยงานได้ ดังรูปภาพต่อไปนี้





ภาพที่ 1.1 แสดงความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ
ที่มา : นันทภรณ์ บุญอ้อม, 2559.

๕ เกร็ดความรู้ การที่เลขานุการจะได้รับค่าตอบแทนที่มากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานและตำแหน่งแต่ละระดับของเลขานุการ รวมถึงหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน เช่น หากเป็นหน่วยงานราชการก็จะได้รับเงินเดือนตามวุฒิการศึกษา แต่หากเป็นหน่วยงานของเอกชน ตำแหน่งเลขานุการอาจได้รับเงินเดือนน้อยกว่าที่กำหนดในวุฒิการศึกษาก็ได้ ขึ้นอยู่กับขนาดและการกำหนดอัตราเงินเดือนของแต่ละบริษัท แต่หากเป็นบริษัทข้ามชาติ เช่นบริษัทน้ำมัน บริษัทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เลขานุการก็จะได้รับค่าจ้างที่ค่อนข้างสูง ซึ่งถือเป็นทางเลือกที่น่าสนใจ แต่ทั้งนี้เลขานุการก็ต้องมีความสามารถทางการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 เป็นอย่างดีอีกด้วย เนื่องจากประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มประเทศอาเซียน ความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศจึงมีความสำคัญอย่างมาก



แนวทางการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ

1. **มองการณ์ไกลและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative Thinking)** เลขานุการต้องมีวิจรรย์ญาณที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ คาดการณ์ล่วงหน้า ถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างเหมาะสม เพื่อวางแผนรองรับสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงได้ รวมถึงมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ ๆ กล้าที่จะคิดนอกกรอบ กล้าปรับปรุง เปลี่ยนแปลง งานที่ตนเองรับผิดชอบให้ดีขึ้น โดยค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อผลงานที่ดีที่สุด

2. **มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย (Responsibility)** เลขานุการต้องมีความรับผิดชอบในทุกงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชาไม่ต้องคอยติดตามการทำงานทุกขั้นตอนของเลขานุการ และงานใดที่ยังทำไม่เสร็จก็ต้องทำให้แล้วเสร็จถึงแม้จะต้องทำช่วงนอกเวลาทำงานก็ตาม เนื่องจากผลสำเร็จของงานอาจส่งผลกระทบต่องานอื่น ๆ ต่อไป

3. **ใฝ่หาความรู้ (Pursuing Knowledge)** เลขานุการในยุคปัจจุบันต้องใฝ่หาความรู้ อยู่เสมอ ไม่หยุดอยู่กับที่ สิ่งใดที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน ก็ต้องหมั่นศึกษา และนำมาปรับใช้ในการทำงาน อาจจะศึกษาด้วยตนเอง สอบถามผู้รู้ หรือเข้าร่วม อบรม สัมมนา รวมถึงเข้าร่วมเป็นสมาชิกของชมรม สมาคมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมถึงอาจเข้าเรียนเสริมความรู้ในคอร์สสั้น ๆ ตามสถาบันต่าง ๆ เช่น ลงเรียนภาษาต่างประเทศ หรือลงเรียนคอมพิวเตอร์โปรแกรมต่าง ๆ ที่ตนเองสนใจ เป็นต้น

4. **มีความรอบรู้ (Omniscience)** และทันต่อเหตุการณ์ เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในทุกด้าน ทั้งงานในหน้าที่ของตน งานของหน่วยงาน งานนอกหน่วยงาน งานของผู้บริหาร รวมถึงเหตุการณ์ปัจจุบัน ทั้งภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง และความรู้ที่สำคัญที่สุด คือ รู้จักลักษณะนิสัยการทำงานและนิสัยส่วนตัวของผู้บริหาร และสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้บริหาร รวมถึงรู้จักบุคคลทั้งในและนอกหน่วยงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับผู้บริหาร เพื่อจะได้ทำการต้อนรับและติดต่อได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

5. **มีความจงรักภักดี (Royalty)** เลขานุการต้องตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และต่อหน่วยงานของตนเอง ช่วยเหลือเกื้อกูลงานของทุกภาคส่วนในหน่วยงาน มีความซื่อสัตย์ต่อผู้บริหาร ไม่เปิดเผยความลับของหน่วยงานและของผู้บริหาร หากมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานแล้ว เลขานุการย่อมจะได้รับความเมตตา และความไว้วางใจผู้บริหาร ซึ่งจะนำไปสู่ความก้าวหน้าในงาน เนื่องจากมองเห็นถึงความทุ่มเท เสียสละ ในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน

1.5 คุณสมบัติของเลขานุการ

บุคคลที่จะมาทำหน้าที่เลขานุการ ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรู้และทักษะในงานเลขานุการ (Mastery of Secretarial Skills)

- ปฏิบัติงานด้านเอกสารได้ เช่น การร่างและโต้ตอบจดหมาย งานพิมพ์และพิสูจน์อักษร จัดเก็บเอกสาร ทั้งในรูปแบบของเอกสารที่เป็นกระดาษและเอกสารที่เป็นแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์



- จดชวเลขและถอดข้อความ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว
- พิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้ดีด้วยความเร็ว 35 คำ/นาที ขึ้นไป
- ใช้อุปกรณ์สำนักงาน และใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องบันทึกเทปแบบ MP3 เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องทำลายเอกสาร แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน
- จัดเตรียมการประชุม บันทึกการประชุม และจัดทำรายงานการประชุมได้
- ต้อนรับและให้บริการผู้มาติดต่อได้อย่างเหมาะสมและสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- จัดการนัดหมายที่ดี เพื่อเอื้อให้การสนทนาในเรื่องธุรกิจหรืองานเป็นไปอย่างราบรื่น
- เตรียมการเดินทางและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของผู้บริหารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เป็นที่พึงพอใจของผู้บริหาร
- ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรสาร โทรคมนาคม ไปรษณีย์ภัณฑ์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และสื่อโซเชียลต่าง ๆ เช่น Line, Facebook, Twitter และ Instragram เป็นต้น

2. มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยที่ดี (Good Character and Personality)

2.1 บุคลิกลักษณะดี (Good Appearance) เลขานุการต้องมีบุคลิกลักษณะที่ดี ซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจและความนิยมชมชอบ ความนับถือศรัทธา จากผู้ที่พบเห็น โดยบุคลิกภาพภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย และสามารถพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขได้ง่าย ประกอบไปด้วย

- **รูปร่างหน้าตาดี (Good Looking)** มีรูปร่างสมส่วน ไม่อ้วนหรือผอมจนเกินไป ควบคุมน้ำหนักให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่เหมาะสมและมีหน้าตาดี สะอาดสะอ้าน แต่งหน้าพองาม ดูแลสไบตา
- **แต่งกายดี (Good Grooming)** โดยเน้นในเรื่องของความสุภาพ สะอาด ประหยัด ตัดเย็บประณีต และที่สำคัญคือสวมใส่ได้ถูกต้องตามกาลเทศะ และตรงกับบุคลิกภาพของตนเอง รวมถึงการใช้เครื่องประดับ กระเป๋า รองเท้า ควรเข้าชุดกัน และเลือกใช้วัสดุที่มีคุณภาพ
- **สะอาด เรียบร้อย (Cleanliness)** คือ ความสะอาดของร่างกายตั้งแต่หัวจรดเท้า เลขานุการที่ดีต้องไม่มีกลิ่นตัวและกลิ่นปาก และต้องรู้จักรักษาความสะอาดของร่างกายเป็นประจำ รวมถึงการทำมาความสะอาดเสื้อผ้า เครื่องประดับ รองเท้า กระเป๋า ให้แลดูสะอาดเหมือนใหม่อยู่เสมอ
- **มีสุขภาพดี (Good Health)** การมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ ย่อมส่งผลให้เลขานุการมีความสดชื่น กระปรี้กระเปร่า ผิวพรรณผ่องใส



มีความพร้อมที่จะทำงานในแต่ละวันอย่างมีความสุข ซึ่งจัดได้ว่าการมีสุขภาพดีเป็นพื้นฐานของผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี

- **มีการวางท่าทางที่ดี (Good Poise and Posture)** กิริยาแบบเนียนทุกท่าทางไม่ว่าจะเป็นการนั่ง การยืน การเดิน ต้องสง่างามทุกการเคลื่อนไหว ซึ่งจะทำให้ผู้ที่พบเห็นเกิดความประทับใจ
- **มีน้ำเสียงและคำพูดที่ดี (Good Voice and Speech)** ต้องมีน้ำเสียงที่นุ่มนวล ใช้คำพูดเหมาะสม ชัดเจน เป็นธรรมชาติ ซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นมิตรได้เป็นอย่างดี

2.2 อุปนิสัยที่ดี (Good Attitude) คือบุคลิกภาพภายใน เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น แต่สามารถสัมผัสและรับรู้ได้หากได้พบปะ พูดคุย หรือร่วมงานกัน สามารถเสริมสร้างและพัฒนาได้เช่นเดียวกับบุคลิกภาพภายนอก ประกอบไปด้วย

- **มีนิสัยในการทำงานที่ดี มีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการทำงาน (Attitude and Job Satisfaction)** ทำงานด้วยความมุ่งมั่น มุ่งเทในการทำงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีใจรักในงาน ทำงานรวดเร็วถูกต้อง มีทักษะในการทำงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของงานได้ เน้นคุณภาพของงานมากกว่าปริมาณที่ทำได้
- **มีนิสัยส่วนตัวที่ดี (Good personal habits)** มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีการตัดสินใจดี มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นในการทำงาน มีศีลธรรมดี ควบคุมอารมณ์ได้ ซื่อสัตย์สุจริต ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขยัน อดทน ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค

3. มีพื้นความรู้ทั่วไปดี (General Background) คือ มีความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และมีความรู้ในทางธุรกิจ (Business Knowledge) เช่นความรู้ ทางการตลาด ทางเศรษฐศาสตร์ การบัญชี การเงิน การธนาคาร กฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เหตุการณ์ปัจจุบัน ความรู้ทั่วไปทางด้านภาษาต่างประเทศ และมีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นต้น

4. การผ่านการฝึกงาน (Apprenticeship) คือ การเข้าฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการก่อนสำเร็จการศึกษา รวมถึง การผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่เลขานุการ เพื่อสร้างประสบการณ์ในการทำงานจริง เนื่องจากในการเรียนรู้ภาคทฤษฎีในห้องเรียนอาจไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานจริง แต่หากเลขานุการได้ผ่านการฝึกงานจากบริษัท ห้างร้าน หรือหน่วยงานราชการแล้ว ย่อมเป็นการฝึกฝน และเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานได้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยผ่านการฝึกงานมาเลย ข้อผิดพลาดในการทำงานก็จะลดน้อยลง โดยสามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกงานมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

5. มีทักษะด้าน การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในระดับที่ดี สามารถสนทนา ติดต่อสื่อสาร และรับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้อย่างถูกต้องเมื่อสั่งงานใด ๆ แล้ว สามารถนำไปดำเนินการได้ทันที มีวิธีการจับประเด็น ย่อ และสรุปความ



ซึ่งคุณสมบัติข้อนี้จะได้ใช้งานมากในส่วนของการจัดบันทึกการประชุมต่าง ๆ ทั้งภายในและนอกสำนักงาน



ภาพที่ 1.2 แสดงบุคลิกลักษณะที่ดีของเลขานุการ
ที่มา : นันทภรณ์ บุญอิม, 2559.

1.6 บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ (Role of Professional Secretary)

1.6.1 บทบาทของเลขานุการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมาย ของคำว่า บทบาท หมายถึง การทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ และคำว่า หน้าที่ หมายถึง กิจที่จะต้องทำด้วยความรับผิดชอบ เมื่อนำมารวมกัน จึงหมายความว่า การทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ด้วยความรับผิดชอบ

ซึ่งบทบาทของเลขานุการจะมากหรือน้อยในหน่วยงานย่อมขึ้นอยู่กับ นโยบายของหน่วยงาน ลักษณะงาน ตำแหน่งของผู้บริหาร ความไว้วางใจของผู้บริหาร และความรู้ความสามารถของเลขานุการ โดยมีผู้เปรียบเทียบบทบาทของเลขานุการไว้อย่างหลากหลาย เช่น เปรียบเสมือนเพื่อนคู่คิดของผู้ของผู้บริหาร เป็นฟันเฟืองที่ขับเคลื่อนงานของหน่วยงาน เป็นกองหนุนที่พร้อมรบ เป็นคลังสมองที่มีประสิทธิภาพ เป็นคอมพิวเตอร์ที่เก็บข้อมูล เป็นกระจกส่องความพร้อม เป็นกันชนคอยกรองบุคคลและงานที่จะเข้ามาติดต่อกับผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยงประสานงานในหน่วยงาน เป็นกระโถนหรือส้วมที่รองรับทุกสิ่งทุกอย่าง เป็นตู้เซฟที่คอยเก็บความลับของผู้บริหารและหน่วยงาน เป็นต้น



สรุปได้ว่า บทบาทของเลขานุการ คือ การทำงานตามที่กำหนดด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ รอบรู้ ทั้งงานในหน้าที่ของตนเองและงานของหน่วยงาน โดยงานที่กำหนดของงานเลขานุการคือ อำนวยความสะดวก แบ่งเบาภาระหน้าที่ และส่งเสริมงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งเลขานุการจะต้องทราบบทบาทหน้าที่ของตน เพื่อที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับอย่างเหมาะสมจึงจะเป็นการส่งเสริมการทำงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน องค์กรขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็ก เลขานุการจึงเป็นตัวหลักสำคัญที่จะทำให้งานของหน่วยงานดำเนินไปได้ อย่างราบรื่น

1.6.2 หน้าที่ของเลขานุการ

โดยทั่วไปเลขานุการ มีหน้าที่หลักที่ต้องปฏิบัติ 4 ด้าน ดังนี้

1. งานในหน้าที่หรืองานประจำ (Routine Operation) เป็นงานที่เป็นหน้าที่หลักของเลขานุการ จะต้องปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอ

- ดูแลรับผิดชอบหนังสือเข้า-ออก จัดลำดับความสำคัญ ตรวจสอบความถูกต้องของตัวอักษร และรูปแบบหนังสือก่อนนำเสนอให้ผู้บริหารลงนาม
- รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งคำสั่งโดยตรง จากบันทึกสั่งงาน จากทางโทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ พร้อมทั้งปฏิบัติตามคำสั่งอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- ร่าง เขียน จดหมายโต้ตอบ หนังสือภายใน หนังสือภายนอก เขียนรายงาน คำปราศรัย และเอกสารอื่นที่ได้รับมอบหมาย
- จัดเก็บและรักษาเอกสาร ทั้งแบบจัดเก็บเข้าแฟ้มและเก็บในไฟล์คอมพิวเตอร์หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
- ให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
- ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรคมนาคม โทรสาร ไปรษณีย์ภัณฑ์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และสื่อออนไลน์ ๆ เช่น Line, Facebook, Twitter และ Instragram เพื่อติดต่อประสานงานในการทำงานและใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
- จัดซื้อ ดูแล บำรุง รักษา เครื่องใช้สำนักงาน และวัสดุอุปกรณ์ในสำนักงาน ให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์และเพียงพอต่อการใช้งาน
- จัดการประชุม ทั้งก่อนการประชุม (จัดทำจดหมายเชิญประชุม ระเบียบวาระการประชุม เอกสารที่ใช้ในการประชุม เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สื่อ โสตสถานที่ในการประชุม) ขณะประชุม (บันทึกการประชุม) และหลังประชุม (จัดทำรายงานการประชุมส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง)
- ต้อนรับและให้บริการผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี
- จัดตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีให้คนในหน่วยงานมีความสุขใจอยากทำงาน และสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ



- ปฏิบัติงานประจำวันโดยไม่ต้องมีผู้สั่ง และดูแลความเรียบร้อยของหน่วยงานขณะที่ผู้บริหารไม่อยู่



ภาพที่ 1.3 งานในหน้าที่หรืองานประจำของเลขานุการ (Routine Operation)
ที่มา : นันทภรณ์ บุญอ้อม, 2559.

2. งานสร้างภาพลักษณ์ (Image Development) เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับหน่วยงานและผู้บริหาร อันจะนำมาซึ่งความเชื่อถือ ความประทับใจ ให้ผู้มาติดต่อ หรือบุคคลภายนอก ส่งผลให้เกิดการยอมรับ การสนับสนุน การให้ความช่วยเหลือและร่วมมือที่ดี โดยเลขานุการพึงปฏิบัติ ดังนี้

- มีบุคลิกภาพที่ดี (Good Personality) ทั้งบุคลิกภาพภายในและภายนอก เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างความน่าเชื่อถือศรัทธาจากผู้พบเห็น
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Good Relationship) กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานและประสานสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน
- มีการติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) ทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ต้องใช้ภาษาถูกต้องทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ ซึ่งเลขานุการที่ดีควรเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีของหน่วยงานด้วย
- มีการปฏิบัติงานที่ดี (Good Practice) ด้วยความขยัน อดทน มีใจรักในงานเลขานุการ และมุ่งมั่น ปฏิบัติงานได้หลากหลาย ด้วยความรอบรู้ ผลงานสำเร็จเรียบร้อย



3. งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience) เพื่อส่งเสริมการทำงานของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่น เลขานุการควรปฏิบัติ ดังนี้

- กลั่นกรองงาน และจัดลำดับความสำคัญของงาน พิจารณางานให้ผู้บริหารปฏิบัติงานได้ง่ายและสะดวกขึ้น
- จัดเตรียมข้อมูล ประกอบการตัดสินใจหรือการทำงานของผู้บริหาร
- เตรียมการนัดหมาย และแจ้งเตือนการนัดหมายให้กับผู้บริหาร
- เตรียมเอกสาร ออกแบบ จัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น แบบฟอร์มการขอใช้รถของบริษัท แบบฟอร์มการรับโทรศัพท์ แบบฟอร์มการขอใช้ห้องประชุม เป็นต้น
- ติดต่อประสานงาน ระหว่างผู้บริหารกับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน พร้อมทั้งติดตามเรื่อง และรายงานผลให้กับผู้บริหารทราบอยู่เสมอ
- เตรียมการเดินทางและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทางให้ผู้บริหาร
- จัดเตรียมและดูแล สิ่งของ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ให้เพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- เสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน และแก้ไขปัญหา ให้กับผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารต้องการ
- ให้ความร่วมมือในการทำงานของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมให้งานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
- ปฏิบัติงานอื่นที่ผู้บริหารมอบหมาย เช่น ชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ของหน่วยงาน การเสียภาษี การทำธุรกรรมเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร เป็นต้น

4. งานส่วนตัวของผู้บริหาร (Private Liaison) นอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้ว เลขานุการยังต้องดูแลช่วยเหลือผู้บริหารในเรื่องส่วนตัวตามสมควร ดังนี้

- ส่งเสริมการทำงานของผู้บริหาร เช่น ติดตามข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ จากสื่อต่าง ๆ โดยให้ข้อมูลผู้บริหารให้มากที่สุด
- เตือนความจำเนืองในโอกาสต่าง ๆ ของผู้บริหารที่ได้รับเชิญเข้าร่วมงาน เช่น งานสังคม งานการกุศล งานเลี้ยง งานบุญ งานศพ งานแต่งงาน ฯลฯ พร้อมทั้งจัดเตรียมของขวัญ การ์ด ช่อดอกไม้ ของปัจจัยต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับงานที่จะเข้าร่วม
- ดูแลทุกข์สุขของผู้บริหารตามสมควร เช่น หากผู้บริหารหรือคนในครอบครัวของผู้บริหารเจ็บป่วยหรือไม่สบาย เลขานุการควรไปเยี่ยมเยียนพร้อมทั้งให้กำลังใจ
- ช่วยเหลือบุคคลในครอบครัวของผู้บริหารตามสมควร เช่น ดูแลรับส่งบุตรหรือภรรยา หากผู้บริหารร้องขอเนื่องจากติดภารกิจในงาน เป็นต้น



- ดูแลต้อนรับ อำนวยความสะดวกแก่เพื่อนสนิทของผู้บริหารด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่เป็นพิเศษ
- รักษาผลประโยชน์ของผู้บริหารและหน่วยงาน ด้วยความซื่อสัตย์

สรุปได้ว่า หน้าที่ของงานเลขานุการ มีทั้งสิ้น 4 ด้านที่ต้องปฏิบัติ คืองานในหน้าที่หรืองานประจำ งานสร้างภาพลักษณ์ งานอำนวยความสะดวก และงานส่วนตัวของผู้บริหาร ซึ่งภาระงานจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะของหน่วยงาน ตำแหน่งงานของผู้บริหาร และความไว้วางใจของผู้บริหารที่มีต่อเลขานุการ รวมถึงความรู้ ความสามารถของตัวเลขานุการเองด้วยว่ามีมากน้อยเพียงใด

1.7 จรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการ (Code of Ethics)

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมาย ของคำว่า จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

ดังนั้นในทุกงานอาชีพจึงต้องมีจรรยาบรรณเพื่อใช้เป็นหลักในการประกอบอาชีพ เป็นเครื่องชี้แนะแนวทางความประพฤติให้อยู่ในกรอบของคุณธรรม จริยธรรมอันดี เพื่อส่งเสริมและดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงและเกียรติของอาชีพ เช่น จรรยาบรรณแพทย์ จรรยาบรรณครู จรรยาบรรณนักธุรกิจ จรรยาบรรณนักกฎหมาย เป็นต้น อาชีพ “เลขานุการ” ก็เช่นกัน ในการประกอบอาชีพจึงต้องมีจรรยาบรรณ มาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน เนื่องจากอาชีพเลขานุการเป็นอาชีพที่ใกล้ชิดกับผู้บริหาร และเป็นอาชีพที่ต้องได้รับความไว้วางใจเป็นพิเศษ เป็นผู้รู้ความลับทุกอย่างของหน่วยงาน และผู้บริหาร เลขานุการจึงต้องยึดหลักจรรยาบรรณมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความศรัทธาและความเชื่อมั่นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบของหน่วยงานด้วยความจงรักภักดี ไม่ทำลายชื่อเสียงของหน่วยงาน
2. ซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและงานในหน้าที่
3. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
4. ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางด้านวิชาการใหม่ ๆ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในงานได้อย่างเหมาะสม
5. ติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน
6. รักษาความลับของหน่วยงานและผู้บริหาร
7. มีความขยัน อดทน อดกลั้น ไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก
8. กระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี ไม่ทำตนให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน
9. รักและศรัทธาในอาชีพเลขานุการ ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ เพื่อเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในอาชีพ
10. มีทัศนคติที่ดีต่อทุกอาชีพ
11. น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการปฏิบัติงานเลขานุการ



สุภาพ อ่อนน้อม (2549 : 11) กล่าวว่า การมีจรรยาบรรณเป็นนิสัยขั้นพื้นฐานที่เกิดขึ้นสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง อันได้แก่ การมีคุณธรรม จริยธรรม การมีความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา ความอดทน ความเสียสละ การให้เกียรติผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

สรุปได้ว่า เลขานุการควรมีจรรยาบรรณในอาชีพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงานอาชีพ และหากเลขานุการประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณจนเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปก็จะเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่องานอาชีพ เลขานุการอีกด้วย

1.8 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการ

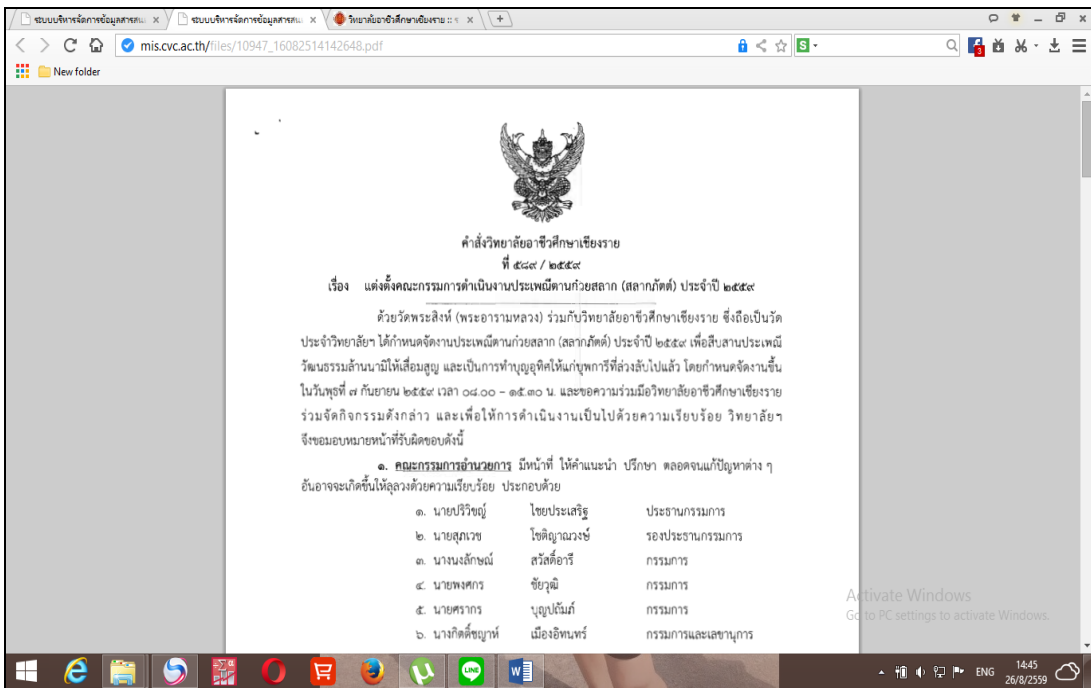
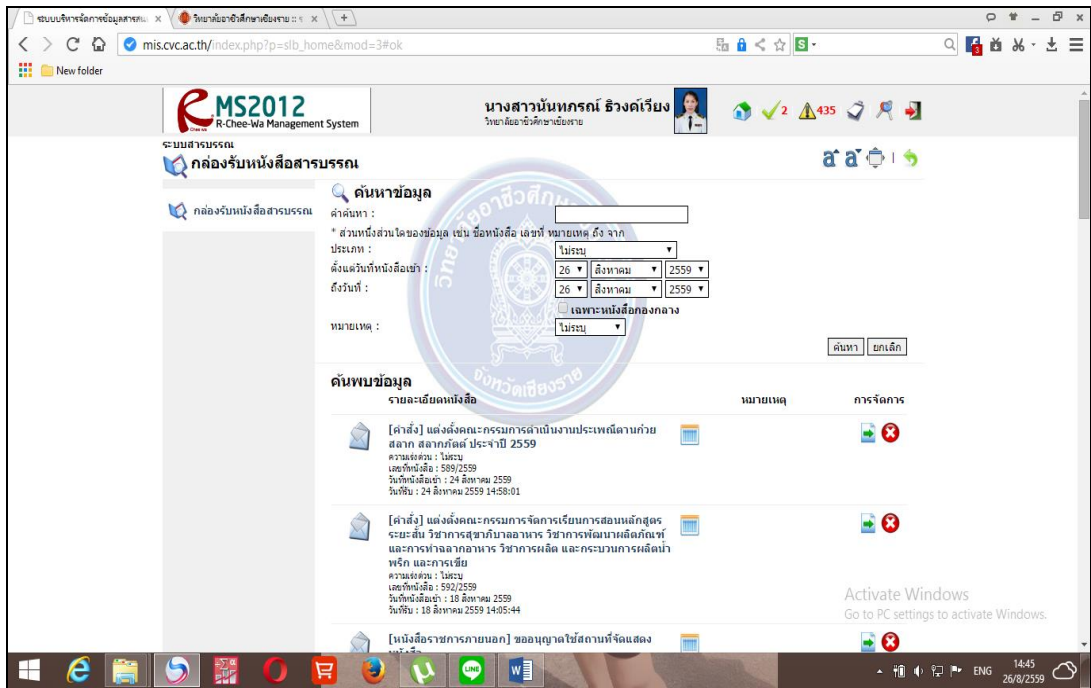
ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น และในโลกของการทำงานก็เช่นกัน เทคโนโลยีได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และลดค่าใช้จ่าย จนเรียกได้ว่า เป็นยุคของสำนักงานอัตโนมัติ ที่นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการทำงาน ซึ่งแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. เทคโนโลยีสำนักงาน ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย เช่น เครื่องอัดสำเนา เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องทำลายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร อุปกรณ์สื่อสตรีตฯ ต่าง ๆ
2. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทั้งคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล คอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊ก แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน และโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่ใช้ในงานเลขานุการ
3. เทคโนโลยีการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารโทรคมนาคม การสื่อสารผ่านดาวเทียม การสื่อสารผ่านเครือข่ายเฉพาะพื้นที่ (LAN) และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.8.1 การใช้เทคโนโลยีของหน่วยงาน

- **ปรับปรุงรูปแบบการทำงาน** ให้การทำงานง่าย รวดเร็ว ทันสมัยและถูกต้อง แม่นยำยิ่งขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แทนการใช้พนักงานเดินหนังสือ ตลอดจนลดปริมาณกระดาษในสำนักงาน จนกลายเป็นสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless) ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานประหยัดทรัพยากร เวลา และงบประมาณ
- **อำนวยความสะดวกในการทำงาน** โดยการนำเครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ มาใช้ในงาน เพื่อประหยัดแรงงาน และปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องทำลายเอกสาร เป็นต้น
- **ติดต่อสื่อสาร** แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน เช่นการประชุมทางไกล (Video Conference) การประชุมสายผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ การประชุมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือแม้กระทั่ง ทางสื่อออนไลน์ อาทิ การประชุมผ่านกลุ่มไลน์และเฟซบุ๊ก เป็นต้น





ภาพที่ 1.4 การใช้เทคโนโลยีของหน่วยงาน ในการปรับปรุงรูปแบบการทำงาน จนกลายเป็นสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless)

ที่มา : นันทกรณ์ บุญอ้อม, 2559.





ภาพที่ 1.5 การใช้เทคโนโลยีของหน่วยงาน โดยนำเอาเครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ มาใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน
ที่มา : นันทภรณ์ บุญอ้อม, 2559.



ภาพที่ 1.6 การใช้เทคโนโลยีของหน่วยงานในการติดต่อสื่อสาร โดยการจัดประชุมทางไกล (Video Conference)
ที่มา : นันทภรณ์ บุญอ้อม, 2559.





ภาพที่ 1.7 การใช้เทคโนโลยีของหน่วยงานในการติดต่อสื่อสาร โดยการประชุมผ่านโปรแกรมไลน์ ที่มา : นันทภรณ์ บุญอ้อม, 2559.

1.8.2 ความรู้ด้านเทคโนโลยีสำหรับงานเลขานุการ

เลขานุการนับได้ว่าเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ซึ่งในปัจจุบันส่วนใหญ่ได้ปรับเปลี่ยนเป็นสำนักงานอัตโนมัติ ดังนั้น เลขานุการจึงต้องมีความรู้และพร้อมที่จะพัฒนาด้านเทคโนโลยี ดังนี้

- มีทักษะในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในงานเลขานุการ เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access, Microsoft Publisher, Microsoft Powerpoint, Microsoft Outlook, SPSS และโปรแกรมการเขียนเว็บเพจ
- ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการตัดสินใจ
- จัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ และประยุกต์ใช้อุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสำนักงานได้อย่างเหมาะสม เพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานและผู้บริหาร
- ประยุกต์ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับงานของผู้บริหาร เช่นการส่งข้อมูลทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต





ภาพที่ 1.8 ความรู้ด้านเทคโนโลยีกับงานเลขานุการ
ที่มา : นันทภรณ์ บุญอ้อม, 2559.

๕ **เกร็ดความรู้** ระบบเครือข่ายเฉพาะพื้นที่ (Local Area Network : LAN) เป็นระบบเครือข่ายที่ใช้เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่อยู่ในระยะใกล้เข้าด้วยกัน เช่น ภายในหน่วยงาน อาคาร หรือสถาบันเดียวกัน เป็นต้น โดยมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลางตั้งอยู่ที่แห่งหนึ่งและมีสถานีทำงาน (Work Station) กระจายอยู่ตามที่ต่าง ๆ ปัจจุบันระบบ LAN เป็นที่ยอมรับและนิยมนำมาใช้งานในหลายองค์กร เนื่องจากแต่ละหน่วยงานสามารถใช้สารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีต้นทุนการดำเนินงานไม่สูงนัก (รศ.ดร. ไพบุลย์ เกียรติโกเมน และ ผศ. ดร. ณีภูษิพันธ์ เขจรนนท์, 2551 : 140)



สรุปเนื้อหา หน่วยที่ 1



เมื่อผู้เรียนได้ศึกษาหน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานงานเลขานุการ จบเรียบร้อยแล้ว สามารถสรุปเนื้อหา ได้ดังนี้

เลขานุการ (Secretary) หมายถึง ผู้ช่วยผู้บริหารที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก แบ่งเบาภาระ คัดกรองงาน และปฏิบัติงานตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถหลากหลาย สามารถจัดระบบการทำงานได้ มีความเชี่ยวชาญในงานเอกสาร มีทักษะในการสื่อสาร สามารถติดต่อประสานงานทั้งในและนอกหน่วยงานได้อย่างราบรื่น ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีการตัดสินใจที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการสั่งการ รวมถึงมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อันจะช่วยขับเคลื่อนงานของผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเลขานุการมีความจำเป็นต่อผู้บริหารและหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง หากหน่วยงานหรือผู้บริหารมีเลขานุการที่ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้านแล้ว งานทุกงานก็จะประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เลขานุการแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แบ่งตามวิชาการ และแบ่งตามคุณสมบัติหรือวงการธุรกิจ ซึ่งตำแหน่งเลขานุการจะก้าวหน้าหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถจากการสนับสนุนจากผู้บริหาร เนื่องจากตำแหน่งเลขานุการถือได้ว่าเป็นอาชีพที่ใกล้ชิดกับผู้บริหารมากที่สุด มีโอกาสได้แสดงออกซึ่งความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านต่าง ๆ ให้บุคคลทั่วไปทั้งในและนอกหน่วยงานได้เห็นเชิงประจักษ์ ก็จะสามารถพัฒนาจากเลขานุการระดับต้น ขึ้นมาเป็นเลขานุการอาวุโส จนเป็นเลขานุการบริหาร และหากมีความสามารถมากก็อาจได้เลื่อนตำแหน่งเป็นผู้บริหารได้ในที่สุด

บุคคลที่จะมาทำหน้าที่เลขานุการต้องมีคุณสมบัติ 5 ข้อ คือ มีความรู้และทักษะในงานเลขานุการ มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยที่ดี มีพื้นฐานความรู้ทั่วไปดี การผ่านการฝึกงาน และมีทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในระดับที่ดี

เลขานุการจะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ รอบรู้ ทั้งงานในหน้าที่ของตนเองและงานของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน องค์กรขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็ก เลขานุการจะเป็นตัวหลักสำคัญที่จะทำให้ งานของหน่วยงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น โดยทั่วไปเลขานุการจะมีหน้าที่หลักที่ต้องปฏิบัติ 4 ด้าน คือ งานในหน้าที่หรืองานประจำ งานสร้างภาพลักษณ์ งานอำนวยความสะดวก และงานส่วนตัวของผู้บริหาร

นอกจากนี้เลขานุการควรมีจรรยาบรรณในอาชีพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงานอาชีพ และควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งที่จะขับเคลื่อนงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นเลขานุการจึงมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสำหรับงานเลขานุการ โดยมีทักษะในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในงานเลขานุการ ปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน จัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ ประยุกต์ใช้อุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสำนักงานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงประยุกต์ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารทางด้านเทคโนโลยีเพื่อเอื้อประโยชน์สูงสุดให้กับผู้บริหาร



คำศัพท์ หน่วยที่ 1



คำศัพท์	ความหมาย
Active	ความว่องไว ไม่เฉื่อยชา ตื่นตัวอยู่เสมอ
Apprenticeship	การผ่านการฝึกงาน
Attitude and Job Satisfaction	นิสัยในการทำงานที่ดี
Business Knowledge	ความรู้ในทางธุรกิจ
Cleanliness	สะอาด เรียบร้อย
Code of Ethics	จรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการ
Creative Thinking	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
Curage	ความมุมานะ กล้าทำงานโดยไม่กลัวความผิด
Efficiency	ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
E-mail	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
Energy	การมีกำลังใจและสุขภาพดีในการทำงาน
Executive	ผู้บริหาร
Executive Secretary	เลขานุการบริหาร
General Background	พื้นความรู้ทั่วไป
Good Appearance	บุคลิกลักษณะดี
Good Attitude	อุปนิสัยที่ดี
Good Character and Personality	มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยที่ดี
Good Communication	การติดต่อสื่อสารที่ดี
Good Grooming	แต่งกายดี
Good Health	สุขภาพดี
Good Looking	รูปร่างหน้าตาดี
Good Personal habits	นิสัยส่วนตัวที่ดี
Good Personality	บุคลิกภาพที่ดี
Good Poise and Posture	การวางท่าทางที่ดี
Good Practice	การปฏิบัติงานที่ดี
Good Relationship	มนุษยสัมพันธ์ดี
Good Voice and Speech	น้ำเสียงและคำพูดที่ดี
Honorable Secretary	เลขานุการกิตติมศักดิ์
Image Development	งานสร้างภาพลักษณ์



คำศัพท์	ความหมาย
Junior Secretary	เลขานุการระดับต้น
Local Area Network : LAN	การสื่อสารผ่านเครือข่ายเฉพาะพื้นที่
Manager	ผู้จัดการ
Mastery of Secretarial Skills	มีความรู้และทักษะในงานเลขานุการ
Pursuing Knowledge	ใฝ่หาความรู้
Office Automation	ระบบสำนักงานอัตโนมัติ
Omniscience	มีความรอบรู้
Organization Secretary	เลขานุการองค์การ
Paperless	สำนักงานไร้กระดาษ
Personal Convenience	งานอำนวยความสะดวก
Private Liaison	งานส่วนตัวของผู้บริหาร
Private Secretary	เลขานุการส่วนตัว
Role of Professional Secretary	บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการ
Routine	งานประจำ
Routine Operation	งานในหน้าที่หรืองานประจำ
Routine Secretary	เลขานุการสามัญ
Royalty	มีความจงรักภักดี
Senior Secretary	เลขานุการอาวุโส หรือเลขานุการชั้นสูง
Special Secretary	เลขานุการพิเศษ
Stenographer	พนักงานชวเลข
Typist	พนักงานพิมพ์ดีด
Video Conference	การประชุมทางไกล



แบบฝึกหัด หน่วยที่ 1



ตอนที่ 1 จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. เลขานุการมีความหมายอย่างไร (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 1)

.....

.....

.....

.....

.....

2. เลขานุการมีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อผู้บริหารและหน่วยงานอย่างไร (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 2)

.....

.....

.....

.....

.....

3. เลขานุการแบ่งเป็นกี่ประเภท อะไรบ้าง จงอธิบาย (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 3)

.....

.....

.....

.....

.....

4. จงอธิบายความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ พร้อมวาดรูปภาพประกอบ (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 4)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



5. จงบอกคุณสมบัติของผู้ที่จะมาปฏิบัติงานเลขานุการมาเป็นข้อ ๆ (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 5)

.....

.....

.....

.....

.....

6. จงอธิบายความหมายของคำต่อไปนี้ (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 6)

6.1 บทบาทของเลขานุการ

.....

.....

.....

.....

.....

6.2 หน้าที่ของเลขานุการ

.....

.....

.....

.....

.....

6. จงบอกจรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการว่ามีหลักปฏิบัติอย่างไร (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 7)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



7. เลขานุการที่ดีควรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสำหรับงานเลขานุการอย่างไร จึงจะกล่าวได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ และพร้อมที่จะพัฒนาด้านเทคโนโลยีเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นสำนักงานอัตโนมัติ (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 8)

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ตอนที่ 2 ให้จับคู่ระหว่างคำศัพท์ (ขวามือ) และความหมาย (ซ้ายมือ) ที่ตรงกันและถูกต้อง

- | | |
|--|---------------------------|
| 1. บุคลิกลักษณะดี | ก. Apprenticeship |
| 2. งานสร้างภาพลักษณ์ | ข. Code of Ethics |
| 3. เลขานุการองค์การ | ค. Good Appearance |
| 4. สำนักงานไร้กระดาษ | ง. Junior Secretary |
| 5. การผ่านการฝึกงาน | จ. Office Automation |
| 6. งานอำนวยความสะดวก | ฉ. Organization Secretary |
| 7. พนักงานพิมพ์ดีด | ช. Image Development |
| 8. เลขานุการระดับต้น | ซ. Personal Convenience |
| 9. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ | ฅ. Typist |
| 10. จรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการ | ญ. Stenographer |
| | ฎ. Paperless |
| | ฏ. Video Conference |

ตอนที่ 3 จงทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่เห็นว่าถูกต้อง และทำเครื่องหมาย ✗ หน้าข้อความที่ไม่ถูกต้อง (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 1-8)

- 1. เลขานุการตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายไว้ว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง
- 2. เลขานุการมีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหาร งานนโยบาย งานวางแผนต่าง ๆ
- 3. เลขานุการที่แบ่งตามหลักวิชาการ ได้แก่ เลขานุการประจำตำแหน่ง เลขานุการประจำตัวบุคคล เลขานุการกิตติมศักดิ์ และเลขานุการพิเศษ
- 4. เลขานุการระดับต้น หรือเลขานุการสามัญ คือเลขานุการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้ ความสามารถเป็นที่ยอมรับ และสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานบางอย่างได้
- 5. ตำแหน่งสูงสุดของเลขานุการคือ เลขานุการบริหาร
- 6. เลขานุการต้องก้าวทันข้อมูลข่าวสาร แต่งตัวทันสมัย ใช้ของที่มีราคาแพง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ
- 7. คุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นเลขานุการคือ ต้องมีความรู้และทักษะในงานเลขานุการ
- 8. บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการที่ได้รับจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงาน ลักษณะงาน ตำแหน่งของผู้บริหาร ความไว้วางใจของผู้บริหาร และความสามารถของเลขานุการเอง
- 9. เลขานุการต้องยึดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความศรัทธาและความเชื่อมั่นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 10. การใช้เทคโนโลยีของหน่วยงานในการปรับปรุงรูปแบบการทำงาน เพื่อให้การทำงานง่าย รวดเร็ว ทันสมัยและถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น ตลอดจนจนเป็นการเพิ่มปริมาณกระดาษในสำนักงาน จนกลายเป็นสำนักงานอัตโนมัติ



ใบมอบหมายกิจกรรม



เรื่อง การจัดการองค์ความรู้โดยการทำ Mind Map

ความรู้พื้นฐานงานเลขานุการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

คำชี้แจง

ผู้เรียนต้องมีเจตคติที่ดีและเห็นคุณค่าเกี่ยวกับการเรียนในเนื้อหาของหน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานงานเลขานุการ มีวินัย ละเอียดรอบคอบ อดทน รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และเตรียมความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ในการเรียนได้สอดคล้องกับใบมอบหมายกิจกรรม มีการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำ Mind Map ให้มีความพอประมาณ มีเหตุผล รอบรู้ รอบคอบ ระมัดระวัง มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 9,10,11)

จุดประสงค์การเรียนรู้

เพื่อเสริมสร้างทักษะในการวิเคราะห์ และการสังเคราะห์ข้อมูล จัดการองค์ความรู้ (KM) ของผู้เรียน อันเป็นพื้นฐานในการจัดระเบียบความคิด เพื่อต่อยอดไปสู่การจำได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

สื่อเครื่องมือ/อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการเรียน เรื่องความรู้พื้นฐานงานเลขานุการ
2. ปากกาเคมี ดินสอสี สีชอล์ค สีเมจิก ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด
3. กระดาษฟลิปชาร์ต ขนาด 70x50 ซม.

ขั้นตอนในการปฏิบัติกิจกรรม

1. ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 3-5 คน โดยแต่ละกลุ่มคละความสามารถ
2. ผู้เรียนระดมสมอง (Brain storming) โดยนำเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้พื้นฐานงานเลขานุการพร้อมทั้งประยุกต์เนื้อหาให้เหมาะกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
3. นำความรู้ที่ระดมสมองได้มาทำเป็นผังมโนภาพ โดยรวบรวมความสัมพันธ์ของเนื้อหา จัดจำแนกवादตามความสัมพันธ์ โดยใช้ข้อความให้สั้นกระชับได้ใจความประกอบการวาดภาพเพื่อง่ายต่อการจดจำ
4. ส่งตัวแทนกลุ่มมานำเสนอหน้าชั้นเรียนและนำสื่อ Mind Map กลุ่มของตนเองติดไว้ที่กระดาน ให้อยู่ในตำแหน่งที่เพื่อนร่วมชั้นเรียนมองเห็นได้อย่างชัดเจน
5. ผู้นำเสนอเปิดโอกาสให้เพื่อนกลุ่มอื่นถามคำถามได้โดยอิสระ พร้อมทั้งตั้งคำถามเพื่อถามกลุ่มเพื่อนอย่างน้อย 2 คำถามโดยให้กลุ่มเพื่อนตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น
6. นำผลงานของแต่ละกลุ่มติดบอร์ดหน้าชั้นเรียน และครูผู้สอนสรุปเนื้อหาของหน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานงานเลขานุการให้กับผู้เรียน

เกณฑ์การประเมินผล

คะแนนรวมจากแบบประเมินผลกิจกรรมกลุ่มหาค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80



แบบประเมินผลกิจกรรมกลุ่ม		
หน่วยที่.....	เรื่อง.....	
หัวข้อ / งาน.....		
ระดับชั้น.....วันที่.....ภาคเรียนที่.....ปีการศึกษา.....		
สมาชิกกลุ่ม 1		
2		
3		
4		
5		
รายการประเมิน	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ
1. เนื้อหาข้อมูลมีความถูกต้อง ละเอียด ชัดเจนและสมบูรณ์		เกณฑ์ผล/คะแนน ดีมาก = 5 ดี = 4 ปานกลาง = 3 พอใช้ = 2 ปรับปรุง = 1 คะแนนเต็ม รวม 40 คะแนน
2. การนำเสนอหน้าชั้นเรียน มีการใช้สื่อผังมโนภาพสรุปเป็นขั้นตอนถูกต้องและสมบูรณ์		
3. มีความสามัคคีขณะปฏิบัติกิจกรรมภายในกลุ่ม		
4. สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม		
5. การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมชั้นเรียน		
6. นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้		
7. ตอบข้อซักถาม แก้ปัญหา และยกตัวอย่างได้อย่างถูกต้อง		
8. การส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด		
รวมคะแนนที่ได้		
คิดเป็นร้อยละ = $(\text{คะแนนที่ได้} \times 100) \div 40 = \dots\dots\dots$		
เกณฑ์การประเมิน : การประเมินต้องได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์ ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน (.....)		



แบบประเมินผลหลังเรียน



หน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานงานเลขานุการ

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมายกากบาท (X) ลงบนตัวเลือกที่ถูกต้องที่สุด

1. เลขานุการมีความสำคัญและความจำเป็นต่อผู้บริหารและหน่วยงานอย่างไร
 - ก. เลขานุการช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้หน่วยงานเป็นที่นับถือศรัทธาได้
 - ข. เลขานุการมีหน้าที่ทำตามคำสั่งของผู้บริหารเพื่อให้งานของหน่วยงานสำเร็จ
 - ค. เลขานุการช่วยในการจัดระบบการทำงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ ช่วยส่งเสริมให้งานของหน่วยงานและผู้บริหารประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น
 - ง. เลขานุการเปรียบเสมือนตัวแทนของผู้บริหารที่คอยบริหารจัดการงานทุกอย่างของหน่วยงาน โดยไม่ต้องรับคำสั่งจากใคร สามารถปฏิบัติงานได้โดยใช้วิจารณญาณของตนเอง

2. ข้อใดกล่าวถึงความหมายของคำว่า “เลขานุการ” ได้ถูกต้อง
 - ก. ตำแหน่งในคณะกรรมการปกครองท้องถิ่น เรียกก๊ออย่างหนึ่งว่า อักษรเลข
 - ข. ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารระดับสูงตำแหน่งหนึ่ง ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานนโยบายต่าง ๆ
 - ค. ผู้ที่มีบุคลิกดี หน้าตาดี แต่งกายทันสมัย ทำงานคล่องแคล่ว นั่งอยู่หน้าห้องผู้บริหาร
 - ง. ผู้ช่วยผู้บริหารที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก แบ่งเบาภาระ คัดกรองงาน และปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3. เลขานุการที่มีความรู้ ความสามารถสูง สามารถปฏิบัติงานด้านบริหารขององค์กรได้ สามารถช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งอาจมีเลขานุการระดับต้นมาช่วยปฏิบัติงานได้ จัดเป็นเลขานุการประเภทใด
 - ก. เลขานุการระดับต้น (Junior Secretary)
 - ข. เลขานุการบริหาร (Executive Secretary)
 - ค. เลขานุการกิตติมศักดิ์ (Honorable Secretary)
 - ง. เลขานุการอาวุโส หรือเลขานุการชั้นสูง (Senior Secretary)

4. เลขานุการที่มีตำแหน่งและเงินเดือนประจำแน่นอนในหน่วยงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร เลขานุการประเภทนี้ไม่ต้องลาออก จัดเป็นเลขานุการประเภทใด
 - ก. เลขานุการพิเศษ (Special Secretary)
 - ข. เลขานุการกิตติมศักดิ์ (Honorable Secretary)
 - ค. เลขานุการประจำตำแหน่ง (Position Secretary)
 - ง. เลขานุการประจำตัวบุคคล (Personal Secretary)



5. ข้อใดแสดงลำดับขั้นของความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการได้ถูกต้อง
 - ก. เลขานุการระดับต้น – เลขานุการอาวุโส – เลขานุการบริหาร
 - ข. เลขานุการระดับต้น – เลขานุการบริหาร – เลขานุการอาวุโส
 - ค. พนักงานพิมพ์ดีด, ชวเลข – เลขานุการระดับต้น – เลขานุการอาวุโส
 - ง. พนักงานพิมพ์ดีด, ชวเลข – เลขานุการอาวุโส – เลขานุการระดับต้น

6. สโรชนีเป็นประชาสัมพันธ์ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง และในเดือนนี้บริษัทได้จัดการประชุมประจำปีขึ้น และได้มอบหมายหน้าที่ให้สโรชนีทำหน้าที่เป็นเลขานุการคอยจดบันทึกการประชุมเมื่องานเสร็จสิ้น การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของสโรชนีถือว่าสิ้นสุดลง สโรชนีจัดเป็นเลขานุการประเภทใด
 - ก. เลขานุการพิเศษ (Special Secretary)
 - ข. เลขานุการกิตติมศักดิ์ (Honorable Secretary)
 - ค. เลขานุการประจำตำแหน่ง (Position Secretary)
 - ง. เลขานุการประจำตัวบุคคล (Personal Secretary)

7. เลขานุการสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการได้อย่างไรจึงจะเกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานสูงสุด
 - ก. จัดทำหรือเขียนโปรแกรมสำเร็จรูปใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน
 - ข. ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับงานผู้บริหาร เช่น การรับ – ส่ง ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
 - ค. สร้างกลุ่มสนทนาในกลุ่ม Line และ Facebook เพื่อจะได้ติดต่อสื่อสารพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานตลอดเวลา เมื่อเกิดปัญหาในงานขึ้น จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหา
 - ง. จัดเก็บเอกสารในแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

8. ข้อใด **ไม่ใช่** หน้าที่หลักของเลขานุการ
 - ก. งานสร้างภาพลักษณ์
 - ข. งานส่วนตัวของผู้บริหาร
 - ค. งานในหน้าที่หรืองานประจำ
 - ง. งานบริหาร วางแผน งานเกี่ยวกับนโยบาย



9. บุคคลใดต่อไปนี้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการ
- ก. สมสมร ชยันทำงาน อดทน อดกลั้น ทำงานล่วงเวลาทุกวัน เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับตนเอง
 - ข. สโรชา ปฏิบัติตนตามระเบียบของหน่วยงานด้วยความจงรักภักดี ไม่ทำลายชื่อเสียงของหน่วยงาน
 - ค. สิริราณี มักพุดคุยกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับความลับของบริษัทอยู่เสมอ เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - ง. สมหญิง รักและศรัทธาในอาชีพเลขานุการ และมีทัศนคติที่ไม่ดีกับอาชีพขายตรง และธุรกิจเครือข่าย เพราะไม่ชอบเป็นการส่วนตัว
10. บุคคลใดต่อไปนี้ **ไม่มี** คุณสมบัติของการเป็นเลขานุการที่ดี
- ก. ปนัดดา มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยที่ดี เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป
 - ข. ไปรยา เป็นคนจริงใจ พุดจาตรง แต่งกายน่านามัย เชื่อมั่นในการตัดสินใจของตนเอง
 - ค. อารยา มีความรู้ด้านภาษาไทยและต่างประเทศเป็นอย่างดี และใฝ่เรียน ใฝ่รู้ อยู่ตลอดเวลา
 - ง. เจนี่ มีความรู้และทักษะในงานเลขานุการเป็นอย่างดี และผ่านการฝึกงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว



เฉลย

หน่วยที่ 1

ความรู้พื้นฐานงานเลขานุการ



เฉลยแบบประเมินผลก่อนเรียน

- ข้อใดกล่าวถึงความหมายของคำว่า “เลขานุการ” ได้ถูกต้อง
ตอบ ง. ผู้ช่วยผู้บริหารที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก แบ่งเบาภาระ คัดกรองงาน และปฏิบัติงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย
- เลขานุการมีความสำคัญและความจำเป็นต่อผู้บริหารและหน่วยงานอย่างไร
ตอบ ค. เลขานุการช่วยในการจัดระบบการทำงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ ช่วยส่งเสริมให้งานของหน่วยงานและผู้บริหารประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น
- เลขานุการที่มีตำแหน่งและเงินเดือนประจำแน่นอนในหน่วยงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร เลขานุการประเภทนี้ไม่ต้องลาออก จัดเป็นเลขานุการประเภทใด
ตอบ ค. เลขานุการประจำตำแหน่ง (Position Secretary)
- สโรชนีเป็นประชาสัมพันธ์ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง และในเดือนนี้บริษัทได้จัดการประชุมประจำปีขึ้น และได้มอบหมายหน้าที่ให้สโรชนีทำหน้าที่เป็นเลขานุการคอยจดบันทึกการประชุมเมื่องานเสร็จสิ้น การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของสโรชนีถือว่าสิ้นสุดลง สโรชนีจัดเป็นเลขานุการประเภทใด
ตอบ ก. เลขานุการพิเศษ (Special Secretary)
- เลขานุการที่มีความรู้ ความสามารถสูง สามารถปฏิบัติงานด้านบริหารขององค์กรได้ สามารถช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งอาจมีเลขานุการระดับต้นมาช่วยปฏิบัติงานได้ จัดเป็นเลขานุการประเภทใด
ตอบ ง. เลขานุการอาวุโส หรือเลขานุการชั้นสูง (Senior Secretary)
- ข้อใดแสดงลำดับขั้นของความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการได้ถูกต้อง
ตอบ ข. เลขานุการระดับต้น – เลขานุการบริหาร – เลขานุการอาวุโส
- บุคคลใดต่อไปนี้ **ไม่มี** คุณสมบัติของการเป็นเลขานุการที่ดี
ตอบ ข. ไปรยา เป็นคนจริงใจ พุดจาตรง แต่งกายนำสมัย เชื่อมั่นในการตัดสินใจของตนเอง
- ข้อใด **ไม่ใช่** หน้าที่หลักของเลขานุการ
ตอบ ง. งานบริหาร วางแผน งานเกี่ยวกับนโยบาย
- บุคคลใดต่อไปนี้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการ
ตอบ ข. สโรชา ปฏิบัติตนตามระเบียบของหน่วยงานด้วยความจงรักภักดี ไม่ทำลายชื่อเสียงของหน่วยงาน
- เลขานุการสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการได้อย่างไรจึงจะเกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานสูงสุด
ตอบ ข. ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับงานผู้บริหาร เช่น การรับ – ส่ง ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



เฉลยแบบฝึกหัด

ตอนที่ 1 จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. เลขานุการมีความหมายอย่างไร (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 1)
ตอบ คือผู้ช่วยผู้บริหารที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก แบ่งเบาภาระ คัดกรองงาน และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถหลากหลาย สามารถจัดระบบการทำงานได้ มีความเชี่ยวชาญในงานเอกสาร มีทักษะในการสื่อสาร สามารถประสานงานทั้งในและนอกหน่วยงานได้อย่างราบรื่น ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง
2. เลขานุการมีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อผู้บริหารและหน่วยงานอย่างไร (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 2)
ตอบ ในการทำงานของผู้บริหารย่อมมีภาระงานมากมาย จึงจำเป็นต้องมีเลขานุการมาช่วยจัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดความก้าวหน้า ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้งานของหน่วยงานและผู้บริหารประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น
3. เลขานุการแบ่งเป็นกี่ประเภท อะไรบ้าง จงอธิบาย (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 3)
ตอบ 2 ประเภท ดังนี้
 1. แบ่งตามหลักวิชาการ
 - 1.1 เลขานุการประจำตำแหน่ง
 - 1.2 เลขานุการประจำตัวบุคคล
 - 1.3 เลขานุการกิตติมศักดิ์
 - 1.4 เลขานุการพิเศษ
 2. แบ่งตามคุณสมบัติหรือตามวางการธุรกิจ
 - 2.1 เลขานุการระดับต้น หรือเลขานุการสามัญ
 - 2.2 เลขานุการอาวุโส หรือเลขานุการชั้นสูง
 - 2.3 เลขานุการบริหาร หรือเลขานุการองค์การ
4. จงอธิบายความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ พร้อมวาดรูปภาพประกอบ (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 4)
ตอบ เริ่มจากการเป็นเลขานุการระดับต้น—เลขานุการอาวุโส/เลขานุการชั้นสูง—เลขานุการบริหาร/เลขานุการองค์การ (รูปภาพประกอบตามความเหมาะสมและถูกต้องตามเนื้อหา)



5. จงบอกคุณสมบัติของผู้ที่จะมาปฏิบัติงานเลขานุการมาเป็นข้อ ๆ (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 5)

- ตอบ**
1. มีความรู้และทักษะในงานเลขานุการ
 2. มีบุคลิกลักษณะและอุปนิสัยที่ดี
 3. มีพื้นความรู้ทั่วไปดี
 4. การผ่านการฝึกงาน
 5. มีทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในระดับที่ดี

6. จงอธิบายความหมายของคำต่อไปนี้ (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 6)

6.1 บทบาทของเลขานุการ

ตอบ คือการทำงานตามที่กำหนดด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ รอบรู้ ทั้งงานในหน้าที่ของตนเองและงานของหน่วยงาน โดยงานที่กำหนดของเลขานุการคือ อำนาจความสะดวก แบ่งเบาภาระหน้าที่ และส่งเสริมงานของผู้บังคับบัญชา

6.2 หน้าที่ของเลขานุการ

ตอบ 1. งานในหน้าที่หรืองานประจำ เป็นงานที่เป็นหน้าที่หลักของเลขานุการ จะต้องปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอ

3. งานสร้างภาพลักษณ์ จะส่งผลให้เกิดการยอมรับ การสนับสนุน การให้ความช่วยเหลือและร่วมมือที่ดี

4. งานอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมการทำงานของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่น

5. งานส่วนตัวของผู้บริหาร นอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้วเลขานุการยังต้องดูแลช่วยเหลือผู้บริหารในเรื่องส่วนตัวตามสมควร

7. จงบอกจรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการว่ามีปลักปฏิบัติอย่างไร (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 7)

ตอบ

1. ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบของหน่วยงานด้วยความจงรักภักดี ไม่ทำลายชื่อเสียงของหน่วยงาน
2. ซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและงานในหน้าที่
3. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
4. ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการใหม่ ๆ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในงานได้อย่างเหมาะสม
5. ติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน
6. รักษาความลับของหน่วยงานและผู้บริหาร
7. มีความขยัน อดทน อดกลั้น ไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก
8. กระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี ไม่ทำตนให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของตนเองและหน่วยงาน



9. รักและศรัทธาในอาชีพเลขานุการ ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในอาชีพ
 10. มีทัศนคติที่ดีต่อทุกอาชีพ
 11. น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการปฏิบัติงานเลขานุการ
8. เลขานุการที่ดีควรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสำหรับงานเลขานุการอย่างไร จึงจะกล่าวได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ และพร้อมที่จะพัฒนาด้านเทคโนโลยีเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นสำนักงานอัตโนมัติ (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 8)

ตอบ เลขานุการนับได้ว่าเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ซึ่งในปัจจุบันส่วนใหญ่ได้ปรับเปลี่ยนเป็นสำนักงานอัตโนมัติ ดังนั้น เลขานุการจึงต้องมีความรู้ และพร้อมที่จะพัฒนาด้านเทคโนโลยีดังนี้

- มีทักษะในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในงานเลขานุการ เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access, Microsoft Publisher, Microsoft Powerpoint, Microsoft Outlook, SPSS และโปรแกรมการเขียนเว็บเพจ
- ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการตัดสินใจ
- จัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ และประยุกต์ใช้อุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสำนักงานได้อย่างเหมาะสม เพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานและผู้บริหาร
- ประยุกต์ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับงานของผู้บริหาร เช่นการส่งข้อมูลทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



ตอนที่ 2 ให้จับคู่ระหว่างคำศัพท์ (ขวามือ) และความหมาย (ซ้ายมือ) ที่ตรงกันและถูกต้อง

- | | |
|--|---------------------------|
|ค..... 1. บุคลิกลักษณะดี | ก. Apprenticeship |
|ช..... 2. งานสร้างภาพลักษณ์ | ข. Code of Ethics |
|ฉ..... 3. เลขานุการองค์การ | ค. Good Appearance |
|ฎ..... 4. สำนักงานไร้กระดาษ | ง. Junior Secretary |
|ก..... 5. การผ่านการฝึกงาน | จ. Office Automation |
|ช..... 6. งานอำนวยความสะดวก | ฉ. Organization Secretary |
|ณ..... 7. พนักงานพิมพ์ดีด | ช. Image Development |
|ง..... 8. เลขานุการระดับต้น | ซ. Personal Convenience |
|จ..... 9. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ | ฉ. Typist |
|ข..... 10. จรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการ | ญ. Stenographer |
| | ฎ. Paperless |
| | ณ. Video Conference |

ตอนที่ 3 จงทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่เห็นว่าถูกต้อง

และทำเครื่องหมาย ✗ หน้าข้อความที่ไม่ถูกต้อง (จุดประสงค์การเรียนรู้ที่ 1-8)

-/..... 1. เลขานุการตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายไว้ว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง
-x..... 2. เลขานุการมีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหาร งานนโยบาย งานวางแผนต่าง ๆ
-/..... 3. เลขานุการที่แบ่งตามหลักวิชาการ ได้แก่ เลขานุการประจำตำแหน่ง เลขานุการประจำตัวบุคคล เลขานุการกิตติมศักดิ์ และเลขานุการพิเศษ
-x..... 4. เลขานุการระดับต้น หรือเลขานุการสามัญ คือเลขานุการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้ ความสามารถเป็นที่ยอมรับ และสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานบางอย่างได้
-/..... 5. ตำแหน่งสูงสุดของเลขานุการคือ เลขานุการบริหาร
-x..... 6. เลขานุการต้องก้าวทันข้อมูลข่าวสาร แต่งตัวทันสมัย ใช้ของที่มีราคาแพง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการ
-/..... 7. คุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นเลขานุการคือ ต้องมีความรู้และทักษะในงานเลขานุการ
-/..... 8. บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการที่ได้รับจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงาน ลักษณะงาน ตำแหน่งของผู้บริหาร ความไว้วางใจของผู้บริหาร และความสามารถของเลขานุการเอง
-/..... 9. เลขานุการต้องยึดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความศรัทธาและความเชื่อมั่นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
-x..... 10. การใช้เทคโนโลยีของหน่วยงานในการปรับปรุงรูปแบบการทำงาน เพื่อให้การทำงานง่าย รวดเร็ว ทันสมัยและถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นการเพิ่มปริมาณกระดาษในสำนักงาน จนกลายเป็นสำนักงานอัตโนมัติ



เฉลยแบบประเมินผลหลังเรียน

1. เลขานุการมีความสำคัญและความจำเป็นต่อผู้บริหารและหน่วยงานอย่างไร
ตอบ ค. เลขานุการช่วยในการจัดระบบการทำงานของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพ ช่วยส่งเสริมให้งานของหน่วยงานและผู้บริหารประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น
2. ข้อใดกล่าวถึงความหมายของคำว่า “เลขานุการ” ได้ถูกต้อง
ตอบ ง. ผู้ช่วยผู้บริหารที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก แบ่งเบาภาระ คัดกรองงาน และปฏิบัติงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย
3. เลขานุการที่มีความรู้ ความสามารถสูง สามารถปฏิบัติงานด้านบริหารขององค์กรได้ สามารถช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งอาจมีเลขานุการระดับต้นมาช่วยปฏิบัติงานได้ จัดเป็นเลขานุการประเภทใด
ตอบ ง. เลขานุการอาวุโส หรือเลขานุการชั้นสูง (Senior Secretary)
4. เลขานุการที่มีตำแหน่งและเงินเดือนประจำแน่นอนในหน่วยงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร เลขานุการประเภทนี้ไม่ต้องลาออก จัดเป็นเลขานุการประเภทใด
ตอบ ค. เลขานุการประจำตำแหน่ง (Position Secretary)
5. ข้อใดแสดงลำดับขั้นของความก้าวหน้าในงานอาชีพเลขานุการได้ถูกต้อง
ตอบ ข. เลขานุการระดับต้น – เลขานุการบริหาร – เลขานุการอาวุโส
6. สโรชินีเป็นประชาสัมพันธ์ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง และในเดือนนี้บริษัทได้จัดการประชุมประจำปีขึ้น และได้มอบหมายหน้าที่ให้สโรชินีทำหน้าที่เป็นเลขานุการคอยจดบันทึกการประชุม เมื่องานเสร็จสิ้น การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของสโรชินีถือว่าสิ้นสุดลง สโรชินีจัดเป็นเลขานุการประเภทใด
ตอบ ก. เลขานุการพิเศษ (Special Secretary)
7. เลขานุการสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพเลขานุการได้อย่างไรจึงจะเกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานสูงสุด
ตอบ ข. ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับงานผู้บริหาร เช่น การรับ – ส่ง ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
8. ข้อใด **ไม่ใช่** หน้าที่หลักของเลขานุการ
ตอบ ง. งานบริหาร วางแผน งานเกี่ยวกับนโยบาย
9. บุคคลใดต่อไปนี้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณในงานอาชีพเลขานุการ
ตอบ ข. สโรชา ปฏิบัติตนตามระเบียบของหน่วยงานด้วยความจงรักภักดี ไม่ทำลายชื่อเสียงของหน่วยงาน
10. บุคคลใดต่อไปนี้ **ไม่มี** คุณสมบัติของการเป็นเลขานุการที่ดี
ตอบ ข. ไปรยา เป็นคนจริงใจ พุดจาตรง แต่งกายนำสมัย เชื่อมั่นในการตัดสินใจของตนเอง



เอกสารอ้างอิง

คู่มือการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประธานวุฒิสภา
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

“แนวแนวอาชีพเลขานุการ” (ออนไลน์) สืบค้นได้จาก : <http://www.xn--72c0baa2eyce3a4p.com>. สืบค้น 27 มกราคม 2559

บุศรินทร์ เทพยศ. **เทคนิคงานเลขานุการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2550.
รศ. ดร. ไพบูลย์ เกียรติโกมล และ ผศ. ดร. ณีฐรัตน์ เชจรนนท์. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551.

สุภาภรณ์ เลอเลิศวณิชย์. **การเลขานุการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เอ็มพันธ์, 2557.

สุภาภรณ์ อ่อนทรัพย์. **เลขานุการมือใหม่**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พัฒนาพานิช จำกัด, 2549.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

