

## เลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร

โดย บุษผา โรจนเลิศ  
สาขาวิชาการเลขานุการ  
วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี

เลขานุการ คือ ผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุนผู้บริหาร จึงต้องมีบุคลิกลักษณะที่ดีและเหมาะสม คือ เป็นผู้มีความคล่องแคล่ว มีระบบระเบียบ ตื่นตัว รั้วรอบและแม่นยำ เชื่อถือและไว้วางใจได้ในทุกเรื่อง สิ่งที่สำคัญคือ รักและชอบงานสำนักงาน งานธุรการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม นอกจากนี้ ต้องเป็นคนที่ให้เกียรติและนับถือผู้บริหารที่เป็นเจ้านายของตนเอง เลขานุการต้องทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหาร ต้องรู้และเข้าใจทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้บริหารควรรู้และควรเข้าใจ สามารถพลิกแพลงผกผันและจัดการงานให้ราบรื่นสอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของงานและของผู้บริหาร ต้องประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ รอบทิศทางทั้งภายในและภายนอกองค์กร อย่างนุ่มนวลและแนบเนียน อริยัญญา เถลิงศรี กรรมการผู้จัดการ APM Group ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารองค์กร กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของเลขานุการว่า เริ่มเปลี่ยนแปลงและมีบทบาทมากขึ้นเมื่อประมาณ 12-13 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะประเทศในแถบยุโรปและอเมริกา จนเมื่อ 2-3 ปีที่ผ่านมา สืบเนื่องจากโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บทบาทของเลขานุการจากการเป็นผู้คอยช่วยเหลือหรือผู้คอยสนับสนุนผู้บริหารฝ่ายเดียว กลายเป็นส่วนหนึ่งของทีมบริหารที่มีส่วนสร้างผลงานให้กับทีมอย่างมาก ดังนั้น เลขานุการจึงต้องเป็นผู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โลกของเลขานุการในวันนี้จึงเป็นบุคคลที่มุ่งทำงานในวงกว้างเพื่อองค์กร ซึ่งคล้ายกับที่ผู้บริหารทำ แทนที่จะให้บริการเฉพาะผู้บริหารในลักษณะหนึ่งต่อหนึ่งเท่านั้น

เลขานุการ มิใช่มีหน้าที่เพียงทำตามผู้บริหารสั่งเพียงอย่างเดียว ในทางปฏิบัติ เลขานุการคือผู้ช่วยนักบริหาร จึงต้องมีความชำนาญและรอบรู้ในสายงาน มีความสามารถที่จะรับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการบังคับบัญชาหรือสั่งงานโดยตรง สามารถแสดงความสามารถในการคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณาและตัดสินใจได้ภายในขอบเขตแห่งอำนาจตน เลขานุการควรมาถึงที่ทำงานก่อน และกลับทีหลังผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อดูแลความเรียบร้อยในห้องทำงานและบนโต๊ะทำงานของผู้บริหาร ตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่ค้างมาจากวันก่อน รวมทั้งภารกิจที่จะต้องปฏิบัติประจำวันของผู้บริหาร เพื่อจะได้จัดเตรียมไว้ให้เรียบร้อยเมื่อผู้บริหารมาถึงจะได้ปฏิบัติงานได้ทันทีและครบถ้วน นอกจากงานประจำแล้ว เลขานุการยังมีหน้าที่พิเศษที่ควรจะทำหรือที่ได้รับมอบหมายให้ทำเป็นครั้งเป็นคราวตามสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารอีกด้วย ขอบเขตการทำงานของเลขานุการขึ้นอยู่กับตำแหน่งของผู้บริหาร และนโยบายขององค์กรตลอดจนตัวผู้บริหารเอง หากผู้บริหารเห็นความสำคัญ ความสามารถ เข้าใจและไว้วางใจมอบหมายความรับผิดชอบให้เลขานุการแล้ว เลขานุการก็จะมีอำนาจในการทำงานและการตัดสินใจมากขึ้น สามารถทำงานได้ด้วย ความสบายใจ มีโอกาสแสดงความสามารถ ทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว งานก็จะประสบความสำเร็จ มีประสิทธิผลในที่สุด ดังนั้น เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากผู้บริหารได้เลขานุการที่ไม่มีสมรรถภาพ ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานลดหย่อนไปด้วยเช่นกัน

### เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหารต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. **เชี่ยวชาญงานหลัก** หมายถึง มีความสามารถงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นสำหรับเลขานุการ เช่น พิมพ์ดีด การร่างเอกสาร การจดบันทึก การใช้โทรศัพท์ และทักษะทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
2. **รู้จักกลั่นกรอง** หมายถึง ต้องสามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารตัดสินใจได้
3. **ตอบสนองฉับไว** หมายถึง เวลาสั่งงานใด ๆ เลขานุการควรสามารถดำเนินการได้ทันที
4. **รู้ใจผู้บริหาร** หมายถึง ต้องรู้ใจผู้บริหาร เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ
5. **เสนองานเป็นลำดับ** หมายถึง เลขานุการควรสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้ผู้บริหารได้ เพื่อให้งานสำเร็จทันตามกำหนด
6. **รับผิดชอบเป็นหลัก** หมายถึง เมื่อผู้บริหารมอบหมายงานให้แล้ว จะต้องมีความรับผิดชอบทำงานนั้นให้สำเร็จ เรียบร้อยตามกำหนดเวลา และหรือติดตามงานให้ได้ตามกำหนด
7. **รอบคอบสอบถาม** หมายถึง งานที่จะผ่านเข้ายังโต๊ะผู้บริหาร หรือจะปล่อยออกไป จะต้องมีการพิจารณาตรวจสอบทานให้ถูกต้องก่อนเสมอ

งานเลขานุการ เป็นงานที่ทำหายความสามารถ นอกจากเป็นผู้ที่เปรียบเสมือนมือขวาของเจ้านาย และผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุนผู้บริหารแล้ว เลขานุการควรมีทักษะและผลงานที่เป็นเลิศ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีเลขานุการที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง เปรียบได้ว่า งานเลขานุการเป็นหัวใจหลักที่ช่วยสร้างความสำเร็จให้กับผู้บริหารได้อย่างมาก บางคนอาจเข้าใจว่างานเลขานุการมีเพียงการติดต่อประสานงาน การต้อนรับและการนัดหมาย การพิมพ์งานการจัดเอกสาร แท้จริงแล้วงานของเลขานุการมีมากกว่านั้น หากเลขานุการมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และมีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานเลขานุการได้อย่างแท้จริง ย่อมส่งผลให้งานเลขานุการเป็นไปอย่างสมบูรณ์ มีประสิทธิผลและสนับสนุนการทำงานให้กับผู้บริหารได้มากขึ้น

---

### เอกสารอ้างอิง

- ภรณ์ วินิจฉัยกุล "งานเลขานุการ" ขวัญเรือน. 50 (3047) : 191 - 192 ; ตุลาคม 2550.  
ประภาภรณ์ พันธ์พรประสิทธิ์. ความสุขที่แท้จริงของอาชีพเลขานุการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2549.