

**รายงานการศึกษา ฝึกอบรม/ดูงาน/ประชุม/สัมมนา/ปฏิบัติการวิจัย
และการไปปฏิบัติงานนอกสถานที่**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ชื่อ - นามสกุล : นางสาวอารีรัตน์ วงศ์สถิตย์

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

๑.๒ ชื่อ - นามสกุล : นางสาวสุภาพร ปัญญาสิทธิ์

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

๑.๓ ชื่อ - นามสกุล : นายธีรทัศน์ ไตรพัฒนาศักดิ์

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

๑.๔ ชื่อ - นามสกุล : นางสาวธวัลรัตน์ อยู่คงดี

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

๑.๕ ชื่อ - นามสกุล : นางสาวพรทิพย์ เอมบำรุง

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

๑.๖ ชื่อ - นามสกุล : นางสาวณิชาภัทร พรหมมา

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

๑.๗ ชื่อ - นามสกุล : นางสาวบุษราภรณ์ พรหมพินิจ

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ (โดยย่อ) : ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการหรือผู้ช่วยผู้บริหารในการสนับสนุนภารกิจหลักและ
อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการกิจต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บุคลากรได้รับอนุมัติไป :

☐ ศึกษา

☒ ฝึกอบรม

☐ ดูงาน

☐ ประชุม/สัมมนา

☐ ปฏิบัติงานวิจัย

☐ ไปปฏิบัติงานนอกสถานที่

๑.๘ ชื่อโครงการ/หลักสูตร : หลักสูตรเลขานุการผู้บริหารยุคใหม่

๑.๙ วันที่อบรม : วันเสาร์ที่ ๒๑ วันเสาร์ที่ ๒๘ พฤษภาคม และวันเสาร์ที่ ๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๑๐ ระยะเวลาที่อบรม : เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.

๑.๑๑ สถานที่ : ห้องบรรยาย ๑๐๕ ชั้น ๑ อาคารมนุษยศาสตร์ ๑ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

๑.๑๒ หน่วยงานผู้จัด : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

๑.๑๓ ค่าใช้จ่ายในการอบรม : ค่าลงทะเบียน ๖,๕๐๐ บาทต่อคน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๔๕,๕๐๐ บาท

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาฐาน

๒.๑ วัตถุประสงค์ :

- ๑) เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ของเลขานุการผู้บริหารยุคใหม่
- ๒) สามารถพัฒนาทักษะและสร้างทัศนคติที่ดีต่องานเลขานุการมืออาชีพ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข
- ๓) เพื่อฝึกทักษะในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔) เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ การแต่งกาย มารยาททางสังคมที่สำคัญและจำเป็นสำหรับเลขานุการยุคใหม่

๒.๒ สรุปสาระสำคัญการฝึกอบรม/ศึกษาฐาน (ให้บุคลากรบรรยายถึงเนื้อหาทางวิชาการ และประสบการณ์ที่ได้รับมาให้ชัดเจน หากมีรายงานต่างหากโปรดแนบมาด้วย) :

ครั้งที่ ๑ วันเสาร์ที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

บรรยายหัวข้อ “บทบาท หน้าที่ และคุณสมบัติสำคัญของเลขานุการมืออาชีพ” และ “ศิลปะการครองใจเจ้านายหรือผู้บริหาร” โดย คุณพนิตดา ศรีสะอาด ประธานคณะกรรมการถาวรสำหรับการศึกษา และที่ปรึกษาของคณะกรรมการสมาคมผู้ช่วยผู้บริหารและเลขานุการแห่งประเทศไทย มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑) บทบาท หน้าที่ และคุณสมบัติสำคัญของเลขานุการมืออาชีพ เปรียบเสมือนผู้ช่วยผู้บริหาร

- เลขานุการต้องวางแผนก่อนการทำงาน มีการคิด วิเคราะห์งานเสมอ
- รอบรู้งานในหน้าที่และที่ไม่ใช่หน้าที่โดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับสายงานและผู้บริหาร
- เตือนผู้บริหารเรื่องการนัดหมาย สามารถจัดสรรเวลาการนัดหมายได้อย่างเหมาะสม มีวิธีการสลับหรือการหลีกเลี่ยงการนัดหมายได้เป็นอย่างดี
- เมื่อมีผู้วิจารณ์ผู้บริหารหรือเจ้านาย ควรปกป้องและสามารถชี้แจงกลับแทนในทางที่ดีได้ทันท่วงที
- รู้จักที่จะให้ข้อมูล คำแนะนำเบื้องต้น หรือข้อคิดเห็นในปฏิกิริยาที่พอเหมาะพอควรที่มีความจำเป็น และเกี่ยวข้องกับการกิจของงานที่ผู้บริหารกำกับดูแลอันจะเป็นประโยชน์และส่งผลดีต่อผู้บริหารหรือองค์กร
- มีใจรักและมีทัศนคติที่ดีกับงานเลขานุการ
- รู้จักหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญของเรื่องในการนำเสนอ เช่น เรื่องด่วนที่ควรรับดำเนินการหรือสั่งการ หรือเรื่องที่สามารถรอได้ เป็นต้น
- ต้องมี feedback ในงานหรือภารกิจตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารทุกครั้ง ต้องรู้จักติดตามงาน เอกสาร หรือสถานะของเรื่องว่าได้ดำเนินการไปในขั้นตอนใด และนำมารายงานให้ทราบโดยที่ผู้บริหารไม่ต้องทวงถาม
- เมื่อเกิดปัญหาในงานหรือภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ต้องรีบนำเสนอให้ผู้บริหารได้รับทราบและพิจารณา เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- มีทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการนำเสนอข้อมูลที่ดีและมีประสิทธิภาพ
- เก็บรักษาข้อมูลในชั้นของ “ความลับ” ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

- ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลทุกระดับ สามารถแยกแยะเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานได้

- ร่างและเขียนหนังสือให้ได้ใจความ ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- มีทักษะและความสามารถในการงานนัดหมาย การจัดประชุม การจดบันทึก และสรุปความ
- มีระบบและทักษะในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นหา สืบค้น

๒) ศิลปะการครองใจเจ้านายหรือผู้บริหารกับคุณลักษณะของเลขานุการที่ดีควรมี

- เลขานุการต้อง “รู้นาย” หรือรู้นิสัยนาย เพื่อหาวิธีการทำงานและรับมือการทำงานได้ทุกรูปแบบ บนความคาดหวังของเจ้านายได้ในทุกสถานการณ์
- เลขานุการต้องมี Growth Mindset เปลี่ยนแปลงระบบความคิด พยายามเรียนรู้ พัฒนาค้นหาตัวเองให้เหนือกว่า Job Description ที่ได้รับ
- เลขานุการต้องพัฒนาทักษะ Skill ของตัวเองให้มีความรู้และความสามารถที่จำเป็นต่อการทำงานอยู่ตลอดเวลา และการมองเห็นในคุณค่าของงานเลขานุการ
- เลขานุการต้องทำงานบนพื้นฐานของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติต่าง ๆ ให้ถูกต้อง แต่สามารถยืดหยุ่นได้ในบางกรณี เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ไม่ส่งผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายได้
- เลขานุการต้องทำงานเกินกว่าที่เจ้านายสั่ง ทำงานในเชิงรุก (Pro-active) มากกว่าทำงานในเชิงรับ (Re-active) ต้องรู้จักอ่อนของนาย พร้อมทั้งจะเป็นจุดแข็งให้ผู้บริหารเสมอ และต้องรู้จักมองหา worse case ของเรื่อง ๆ นั้น เพื่อที่เลขานุการจะได้คิดล่วงหน้า ศึกษาหาข้อมูลรายละเอียด ทำความเข้าใจ และคาดการณ์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้

ครั้งที่ ๒ วันเสาร์ที่ ๒๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

บรรยายหัวข้อ “การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (ภาษาไทย)” โดย อาจารย์สุรรัตน์ นิชาพัฒน์ รองคณบดีฝ่ายบริหารและอาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาไทยธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และ “การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (ภาษาอังกฤษ)” โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มริสา พงษ์ศิริกุล วิทยากรผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านภาษาต่างประเทศ มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (ภาษาไทย)

เลขานุการ คือ คนกลางในการรับส่งสาร (S-M-C-R) ทำหน้าที่ในการประสานงานและติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งต้องรู้ว่า “ใครทำอะไรที่ไหนอย่างไรและเมื่อไร” และสามารถนำมาสรุปจับประเด็นใจความสำคัญเพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณาได้ตรงตามจุดประสงค์ เลขานุการจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดี ทั้งการฟัง พูด อ่าน เขียน ตลอดจนการคิดวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ผลตอบรับกลับมาในเชิงบวก (Positive Feedback)

ในการสื่อสารภาษาไทยของงานเลขานุการนั้น ต้องให้ความสำคัญในเรื่องดังต่อไปนี้

- ความรู้ระดับคำที่สัมพันธ์กับงาน คือ ความถูกต้องของการสะกดคำ การใช้คำให้ถูกต้องตามความหมาย การใช้คำเชื่อมที่เหมาะสม

- การเรียบเรียงประโยคและข้อบกพร่องในการเขียนประโยค คือ การเรียบเรียงประโยคเพื่อสื่อความให้ชัดเจน ไม่กำกวม ระวังการใช้การคำสันธาน ไม่ใช่คำซ้ำ ฟุ่มเฟือย หรือข้อความที่ไม่จำเป็น

- การอ่านอย่างมีวิจารณญาณและการจับใจความ โดยเริ่มจากการพิจารณาที่มาของสิ่งที่อ่าน พิจารณาเนื้อหา การใช้ภาษา และทัศนคติของผู้เขียน เลขานุการต้องสามารถแยกแยะส่วนใจความสำคัญออกจากส่วนขยายใจความได้

๒) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (ภาษาอังกฤษ)

จะเป็นการเน้นย้ำในเรื่องของการติดต่อสื่อสารแบบ Two Way Communication ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อทางโทรศัพท์ การโต้ตอบผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การพบปะกันแบบ face to face โดยวิทยากรได้ยกตัวอย่างบทสนทนาในชีวิตประจำวันที่เป็นในการทำงาน เช่น ประโยคทักทาย ประโยคคำถามต่าง ๆ ซึ่งเลขานุการควรฝึกฝนทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความเคยชิน ไม่เคอะเขิน ตลอดจนสามารถจับประเด็นหรือใจความสำคัญ (keyword) จากการสนทนาได้ โดยไม่จำเป็นต้องแปลความหมายจากทุกคำในบทสนทนา

นอกจากนี้ วิทยากรได้ให้เทคนิคการจับประเด็นสำคัญเพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการส่งจดหมายหรือข้อความผ่านทาง e-mail ว่า มักจะมีกลุ่มคำหรือข้อความต่าง ๆ อาทิเช่น making appointment, requesting information, making invitation, accepting or refusing an invitation, apologizing for any inconvenience, making a complaint, asking for assistance เป็นต้น ซึ่งการตอบกลับ e-mail จะต้องเขียนให้สั้น กระชับได้ใจความ ตรวจสอบ และตรวจทานด้วยความรอบคองก่อนตอบกลับทุกครั้ง และต้องมีความใส่ใจในบริบทของภาษาและวัฒนธรรมเบื้องต้น

ครั้งที่ ๓ วันเสาร์ที่ ๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

บรรยายหัวข้อ “การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับเลขานุการมืออาชีพ” โดย คุณชนกสุตา ชูมนานนท์ และคุณณัฐพรรณ ภูมิจาน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเสาวนา แลกเปลี่ยนประสบการณ์ “เคล็ดลับการทำงานของเลขานุการมืออาชีพในยุคปัจจุบัน” โดย คุณพนิตตา ศรีสะอาด ประธานคณะกรรมการถาวรสำหรับการศึกษา และที่ปรึกษาของคณะกรรมการสมาคมผู้ช่วยผู้บริหารและเลขานุการแห่งประเทศไทย คุณเบญจวรรณ บรรณกุลโรจน์ หัวหน้างานศูนย์เชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะด้านเทคโนโลยีไฟฟ้ากำลัง คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคุณนิษานุช ตัวงโต ผู้จัดการโครงการประจำประเทศไทย พม่า กัมพูชา และลาว แผนกการค้าธุรกิจ บริษัท เอเอพีซี (ประเทศไทย) จำกัด (Accor Hotels Group) มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑) การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับเลขานุการมืออาชีพ

บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อม การพัฒนาบุคลิกภาพจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจ พัฒนาสุขภาพทั้งกายและใจ เสริมภาพลักษณ์ และสร้างรายได้เปรียบในการทำงานเลขานุการได้ การพัฒนาบุคลิกภาพที่ทำได้ง่าย ควรเริ่มจากการไหว้ ต้องรู้จักการวางตำแหน่งของนิ้วหัวแม่มือและนิ้วชี้ให้ถูกต้องตามลำดับสถานะของบุคคลที่เราเคารพ เช่น การไหว้บุคคลทั่วไป การไหว้พระ การไหว้ผู้มีพระคุณหรือผู้อาวุโส เป็นต้น การพูดแนะนำตนเองให้น่าสนใจและ

นำเชือก การนั่ง การยืน การเดินอย่างถูกวิธีช่วยส่งเสริมให้เกิดบุคลิกภาพที่ดีได้ การรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม มารยาทบนโต๊ะอาหาร การใช้อุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร ตลอดจนพิธีการให้บริการบนโต๊ะอาหาร เพื่อประโยชน์ในการให้การรับรองแขกผู้มาพบผู้บริหาร ตลอดจนการจัดแต่งทรงผมและการแต่งกายเพื่อเสริมภาพลักษณ์ให้ดูสง่าและเป็นทางการด้วย

๒) เสวนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ “เคล็ดลับการทำงานของเลขานุการมืออาชีพในยุคปัจจุบัน”

“Know-how, Know-who” เป็นการเสวนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยตรงที่ได้จากการทำหน้าที่ เลขานุการของวิทยากรทั้ง ๓ ท่าน ที่มาจากกลุ่มองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่ สถาบันการศึกษา ห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ระดับประเทศ และกลุ่มธุรกิจเครือโรงแรม แต่ละคนต่างมีบทบาทที่สำคัญแตกต่างกันออกไป แต่มีหน้าที่เดียวที่เหมือนกัน คือ การเป็นเลขานุการหรือผู้ช่วยผู้บริหาร

ประเด็นหลัก ๆ ของการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบถึงวิธีคิด รูปแบบ มุมมอง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ที่สามารถนำแนวคิดหรือความรู้ที่ได้รับมาปรับและประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ที่อาจเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้

นอกจากนี้ วิทยากรยังได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกัน คือ ต้องการเน้นย้ำให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นถึงความสำคัญและคุณค่าในงานเลขานุการของตนเองซึ่งเปรียบเสมือนผู้ช่วยผู้บริหาร ควรตระหนักและรับรู้ว่าการทำหน้าที่เลขานุการไม่ใช่ทำตามแค่เฉพาะ “Job Description” ที่กำหนดไว้เท่านั้น แต่ควรมี “Design Thinking” ควบคู่ด้วย เลขานุการต้องมีความรู้รอบตัว มีทักษะ “Skills” หลาย ๆ ด้านประกอบกัน มีทัศนคติ “Attitude” ที่ดี มีการวางแผนการทำงานที่รัดกุม รู้จักการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่น่าเสนอ ด่วนแต่ไม่สำคัญ หรือสำคัญแต่ไม่ด่วน “Time Boxing” และที่สำคัญที่สุด คือ ต้องพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ เปลี่ยนแปลงระบบความคิด “Growth Mindset” ไม่สามารถคิดหรือทำแบบเดิม ๆ ได้ตลอดไป เพราะการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการไม่มีรูปแบบใดที่ถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง แต่จะต้องทำงานให้ถูกใจหรือครองใจเจ้านายควบคู่กันไปด้วย ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีทั้งต่อตนเอง ผู้บริหาร และองค์กร การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการจำเป็นต้องอาศัยไหวพริบ อย่าคิดเอาเอง “We never know” ต้องรู้จักการพลิกแพลงสถานการณ์ และรับมือกับปัญหาที่แตกต่างกันออกไป

๒.๓ ภาพ หรือเอกสารประกอบ (ถ้ามี) : ภาพและเอกสารประกอบ (ตามแนบ)

๒.๔ ประโยชน์ที่ได้รับ

(๑) ต่อตนเอง :

๑. เข้าใจในบทบาท หน้าที่ พฤติกรรม และบุคลิกภาพพึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหาร
๒. ได้พัฒนาทักษะในการนำเทคนิคการทำงานของเลขานุการยุคใหม่ มาใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. มีทัศนคติที่ดีต่องานเลขานุการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข
๔. ได้พัฒนาบุคลิกภาพ การแต่งกาย มารยาททางสังคมเป็นเลขานุการยุคใหม่

(๒) ต่อหน่วยงาน :

๑. การดำเนินการต่าง ๆ ภายในสำนักงานมีความราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
๒. เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานและผู้บริหาร
๓. เกิดแนวความคิดและรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ในหน่วยงาน
๔. มีการสร้างเครือข่ายเลขานุการผู้บริหาร

ส่วนที่ ๓ ปัญหา/อุปสรรค :

๑. บุคลากรงานเลขานุการผู้บริหารได้รับการฝึกอบรมไม่ทั่วถึง ทำให้พลาดโอกาสในการเรียนรู้ เปิดมุมมองและวิสัยทัศน์ที่มีต่องานเลขานุการผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเอาแนวความคิด กระบวนการ วิธีการ เทคนิคใหม่ ๆ ตลอดจนแนวทางการรับมือหรือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าผ่านการถ่ายทอดจากประสบการณ์ตรงของวิทยากรที่มีความเป็นเลขานุการอย่างมืออาชีพ

๒. เมื่อเข้ารับการฝึกอบรมแล้ว ยังคงมีความขัดแย้งระหว่างทัศนคติและความเข้าใจในงานเลขานุการที่ยังคงยึดติดกับการปฏิบัติหน้าที่รูปแบบเดิม

๓. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางท่าน ไม่สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมได้ครบตามจำนวนชั่วโมง เนื่องจากติดภารกิจที่สำคัญ จึงทำให้พลาดโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ได้อย่างครบถ้วนตามหลักสูตรของการฝึกอบรม

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ :

๑. ควรกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารทุกคน ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการเป็นประจำอย่างน้อย ๑ หลักสูตร/ปี/คน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ เสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทสังคมในอนาคต

๒. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในงานอื่น ๆ ของหน่วยงานได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเลขานุการผู้บริหาร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีทักษะ ทัศนคติที่ดี มีความเข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญงานเลขานุการผู้บริหาร ตลอดจนการเข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและองค์กรด้วยเช่นกัน

(ลงชื่อ).....ผู้จัดทำ

(นางสาวอารีรัตน์ วงศ์สฤติย์)

หัวหน้างานเลขานุการผู้บริหาร

๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

หมายเหตุ : กรณีมีเอกสารแจกที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม/ดูงาน/ประชุม/สัมมนา ให้บุคลากรสำเนาแนบมาด้วย





กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (วันที่ 1)
หลักสูตรเลขานุการผู้บริหารยุคใหม่
วันเสาร์ที่ 21 พฤษภาคม 2565
เวลา 09.00-16.00 น. ณ ห้อง 105 อาคารมนุษยศาสตร์ 1

เวลา	หัวข้อการอบรม
08.15-08.55 น.	ลงทะเบียน
08.55-09.00 น.	พิธีเปิดการอบรม
09.00-12.00 น.	บทบาทหน้าที่ และคุณสมบัติสำคัญของเลขานุการมืออาชีพ 1. คุณสมบัติที่สำคัญของเลขานุการมืออาชีพ 2. เลขานุการ...ที่เป็นมากกว่าคำว่า...เลขานุการ 3. สิ่งที่เลขานุการควรและไม่ควรปฏิบัติ 4. การจัดการเอกสาร การนัดหมาย การจัดประชุม และงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย 5. เลขานุการ...ที่เป็นมากกว่าคำว่าเลขานุการ 6. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ - กิจกรรม Workshop
13.00-16.00 น.	ศิลปะการครองใจเจ้านาย 1. เทคนิคการทำงานให้ตอบใจหย้ได้ตรงใจเจ้านายและองค์กร 2. การทำงานแบบ Proactive เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 3. ศิลปะการทำงานร่วมกับเจ้านายและผู้คนแวดล้อม 4. การครองใจเจ้านายด้วยผลงานที่เป็นรูปธรรม -กิจกรรม Workshop

หมายเหตุ : เวลา 10.30-10.45 น.

เวลา 12.00-13.00 น.

เวลา 14.30-14.45 น.

พักรับประทานอาหารว่าง

พักรับประทานอาหารกลางวัน

พักรับประทานอาหารว่าง

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (วันที่ 2)
หลักสูตรเลขานุการผู้บริหารยุคใหม่
วันเสาร์ที่ 28 พฤษภาคม 2565
เวลา 09.00-16.00 น. ณ ห้อง 105 อาคารมนุษยศาสตร์ 1

เวลา	หัวข้อการอบรม
08.15-09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00-12.00 น.	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (ภาษาไทย) 1 การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ 2 การโต้ตอบจดหมาย และ Email อย่างมืออาชีพ(ภาษาไทย) 3. การใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานสำหรับเลขานุการยุคใหม่ในโลกดิจิทัล <i>๗๖</i> 4. การจัดการเอกสาร การนัดหมาย การจัดประชุม และงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย - <i>กิจกรรม Workshop</i>
13.00-16.00 น.	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (ภาษาอังกฤษ) 1 การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ 2 การโต้ตอบจดหมาย และ Email อย่างมืออาชีพ(ภาษาอังกฤษ) 3. การจัดการเอกสาร การนัดหมาย การจัดประชุม และงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย - <i>กิจกรรม Workshop</i>

หมายเหตุ : เวลา 10.30-10.45 น.

เวลา 12.00-13.00 น.

เวลา 14.30-14.45 น.

พักรับประทานอาหารว่าง

พักรับประทานอาหารกลางวัน

พักรับประทานอาหารว่าง

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (วันที่ 3)
หลักสูตรเลขานุการผู้บริหารยุคใหม่
วันเสาร์ที่ 4 มิถุนายน 2565
เวลา 09.00-16.00 น. ณ ห้อง 105 อาคารมนุษยศาสตร์ 1

เวลา	หัวข้อการอบรม
08.45-09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00-12.00 น.	การพัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายใน และเทคนิคในการเป็นเลขานุการมืออาชีพ 1. การพัฒนาบุคลิกภาพ การแต่งกาย และการสร้างความมั่นใจ 2. มารยาททางธุรกิจที่จำเป็นสำหรับงานเลขานุการ 3. จิตวิทยาในการประสานงานกับบุคคลภายในและภายนอกองค์กร 4. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ ให้เกิดความประทับใจ - การทำ Workshop
13.00-16.00 น.	เสวนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ “เคล็ดลับการทำงานของเลขานุการมืออาชีพในยุคปัจจุบัน” - พิธีมอบใบประกาศนียบัตร

หมายเหตุ : เวลา 10.30-10.45 น.

เวลา 12.00-13.00 น.

เวลา 14.30-14.45 น.

พักรับประทานอาหารว่าง

พักรับประทานอาหารกลางวัน

พักรับประทานอาหารว่าง



เลขานุการเชิงรุก...สู่ความเป็นมืออาชีพ

คุณลักษณะที่เหมาะสมในการทำงาน

- มีความอดทน ใจเย็น
- ละเอียด รอบคอบ
- ข่างสังเกต
- อุ่มอึ้งแจ่มใส มองโลกในแง่ดี
- มีความจำดี
- มีศิลปะในการสื่อสาร ทั้งการพูดและการเขียน
- กระตือรือร้นในการทำงานรวมถึงการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ
- สามารถวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ได้

คุณลักษณะที่เหมาะสมในการทำงาน (ต่อ)

- จัดลำดับความสำคัญเป็น
- มีความยืดหยุ่น (Flexibility)
- รักษาความลับได้
- สามารถเชื่อมโยงเหตุการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้า
- มีทักษะในการแก้ปัญหา มีทางเลือกสำรอง
- มีความรับผิดชอบ เป็นที่ไว้วางใจได้ (Reliable)
- รักงานบริการ
- มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่

สิ่งที่ผู้บริหารต้องการมากที่สุด



- รู้จักคาดการณ์ล่วงหน้า
- ทำงานเชิงรุก
- สื่อสารอย่างมีเหตุผล
- จัดลำดับความสำคัญได้
- เพิ่มความรับผิดชอบ
- แสดงความเป็นมืออาชีพ

เลขานุการในทัศนะของผู้บริหาร

- ต้องรอบรู้งานในหน้าที่และที่ไม่ว่าหน้าที่ใดตรงแต่เกี่ยวข้องกับสำนักงานและเจ้านาย (สอดคล้องต่อในเชิงสร้างสรรค์)
- เดือนเจ้านายในเรื่องนัดหมาย สามารถจัดเวลาได้เหมาะสม และมีวิธีการจัดหัดนัดหมายได้อย่างดี
- ในกรณีที่ผู้มาวิจารณ์นาย ควรรู้จักปกป้องและชี้แจงกลับทนายในทางที่ดีในระดับหนึ่ง
- รู้จักที่จะเสนอแนะในเรื่องปลีกย่อยทั่วไปที่เห็นว่าจำเป็นและจะส่งผลดีเกี่ยวกับสถานภาพของเจ้านายและองค์กร
- รักงานเลขานุการ
- รู้จักจัดลำดับหน้าที่การทำงาน เรื่องใดสำคัญ เร่งด่วน หรือรอได้
- ต้องมี feedback เรื่องงานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง ไม่ว่าจะเป็นการมอบหมายด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร รู้จักที่จะถามเอกสารหรือถามเรื่องเดิมที่มอบหมายไว้มารายงานภายในเวลาที่กำหนดโดยไม่ให้หลงลืม

- รู้จักรักษาความลับทั้งส่วนตัว เจ้านายหรือ บริษัทฯ
- ควรฝึกฝนหาความรู้ในการทำงานด้านอื่นด้วย ไม่จำเป็นต้องเป็นเลขานุการไปตลอด
- ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รู้จักแยกแยะเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน
- ฐานะในหน้าที่เป็นอย่างดี มีระบบการจัดการเอกสารดี หาได้ง่าย
- ต้องเขียนจดหมายหรือร่างหนังสือให้ได้อย่างดี ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- มีระเบียบวินัยในการทำงาน ป่วย ลา ขาดงาน ต้องอยู่ในกรอบอันควร เพื่อมิให้กระทบกระเทือนกับการทำงาน
- ควรเป็นสมาชิกของสมาคมเลขานุการสตรีและนักบริหารจัดการแห่งประเทศไทย เพราะงานเลขานุการ เป็นเรื่องของ connection เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะได้เรียนรู้ว่าคนอื่นทำงานอย่างไร

มุมมองของเลขานุการบริหาร

- ต้องเป็นคนที่มีรอบคอบ รอบรู้ 360 องศา
- เพิ่มพูนทักษะการเรียนรู้ให้ทันยุคสมัย
- ไม่ปฏิเสธที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม และเปิดรับคำแนะนำ อย่าทำตัวเป็นน้ำเต็มแก้ว
- ไม่เพียงทำตามคำสั่งนายเท่านั้น แต่จะต้องคิดและออกนอกกรอบบ้างในกรณีที่เหมาะสม
- เป็นคนละเอียดรอบคอบ ขาดสังเกต
- มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน
- เรียนรู้นิสัยใจคอของนาย เพื่อจะได้ทำงานได้ถูกต้องตรงใจ และรู้ว่าควรทำอะไรเมื่อไหร่อย่างไร (know how to handle your boss)

❖ เข้าใจได้ลึกในคนต่าง รู้จักรับมือ และ เรียนรู้จากบทเรียนโดยไม่หวนรำลึกถึงใคร่ครวญ

บทเรียน คือ สิ่งที่ควรระวังจากข้อผิดพลาดของผู้อื่น หรืออะไรก็ตามที่ทำให้เราต้องระวัง เพื่อที่จะเรียนรู้จากความผิดพลาด และป้องกัน ให้อีกไม่ให้เกิดซ้ำ (คำว่า "การเตือน" คือ "การเตือน" อย่างที่คนโบราณเขาพูดกัน ซึ่งถ้าเราไม่ฟังคำเตือนของคนอื่น เราก็อาจจะผิดพลาดได้)

❖ ประเมินตัวเอง หาทางแก้ไข และ ขยับทำการบ้านอยู่เรื่อย

สิ่งที่ควรทำคืออย่าคิดว่า ความสำเร็จไม่ได้เกิดจากความสามารถ แต่เกิดจากความพยายาม และความอดทน และความตั้งใจ

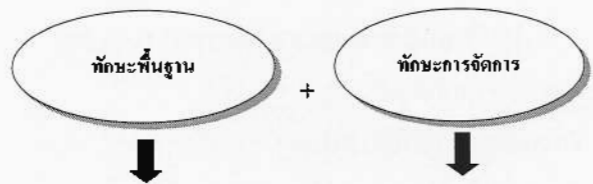
❖ อย่าพูดจนเกินไป

เลขานุการ ควรระวังอย่าพูดจนเกินไปจนกลายเป็นคนขี้บ่น ขี้บ่นมากเกินไป ก็ไม่มีใครอยากฟัง แต่ถ้าพูดน้อยเกินไป ก็อาจจะพลาดโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นได้

❖ ไม่ให้คนอื่นจับตามอง

เลขานุการ ควรระวังอย่าให้คนอื่นจับตามองมากเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความประพฤติ และ ทัศนคติ

ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับเลขานุการบริหาร (Essential Skills for Secretaries)



- ทักษะทางเทคนิค
- ทักษะเรื่องคน
- ทักษะทางธุรกิจ

- ความเป็นผู้นำ
- การแก้ไขปัญหา
- การบริหารงานโครงการ
- การสร้างทีม
- การทำงานหลากหลายรูปแบบ
- การสื่อสาร / การพูดในที่ชุมชน
- การติดต่อประสานงานกับคณะกรรมการ
- การพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ

ทักษะในการนำเสนอข้อมูล

1. รู้ว่าจะนำเสนออะไร + วัตถุประสงค์
 - ศึกษารายละเอียดของเรื่องให้ครบถ้วน
 - ตอบให้ตรงคำถาม ตรงประเด็น
2. รู้จักนาย
 - ภาทกวีรับ ผู้บริหาร เวลาที่มีไม่มาก
 - ภาทเฉพาะ นายเป็นผู้มีลักษณะอย่างไร (ใจร้อน / เผลอใจ / ใจดี / ใจร้าย / สบาย ๆ)

ทักษะในการนำเสนอข้อมูล

3. รู้จักเลือกเวลาที่จะนำเสนอ
 - เป็นเรื่องด่วน คือรายงานทันทีหรือไม่ว่า
 - เป็นเรื่องที่รอได้หรือไม่
4. รู้จักการเลือกใช้คำพูด ภาษา การเรียบเรียงคำ
 - ไม่พูดเรื่อยเปื่อย จับประเด็นไม่ได้ พูดวกไปวนมา
 - ใช้สุภาพ ไหวพริบ ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร



การบริหารเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การวางแผนงาน

คือ กระบวนการตัดสินใจในเรื่องการดำเนินงาน และกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ
เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์

สิ่งที่พึงกระทำ

1. จัดทำรายการงานในแต่ละวัน สัปดาห์ หรือเดือน
2. กำหนดระยะเวลาในการทำงาน
3. กำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ
4. จัดหาทีมงาน

สถานการณ์ที่ทำให้เสียเวลา

1. การเสียเวลาเกิดจากคน
2. การเสียเวลาที่เกิดจากเครื่องมือเครื่องใช้
3. การเสียเวลาที่เกิดจากวิธีการ
4. การเสียเวลาที่เกิดจากตัวเอง

วิธีการวางแผนเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการ LEADS

- แยกแยะกิจกรรมที่จะต้องทำ (List Activities)
- ประมาณเวลาที่จะใช้ (Estimate time needed)
- จัดเวลาสำหรับงานที่ไม่ได้คาดคิดเอาไว้ (Allow time for unscheduled tasks)
- กำหนดลำดับความสำคัญของงาน (Decide on priorities)
- ตรวจสอบงานในช่วงท้ายของวัน (Scan scheduled tasks at end of day)

ข้อดีของการจัดลำดับความสำคัญของงาน

1. ได้ทำงานที่มีความสำคัญที่สุดก่อน
2. ทำให้สามารถทุ่มเทสมาธิทั้งหมดให้กับงานงานหนึ่งในขณะใดขณะหนึ่ง
3. ทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามกำหนดการ
4. เป้าหมายที่ตั้งไว้จะได้รับการปฏิบัติให้ลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน (Better Working Relationship)

การควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมทางสังคม

1. สร้างทัศนคติในทางบวก
 - เข้าใจสภาวะจิตใจ
 - ไม่ตัดสินคน
2. มีสติอยู่เสมอ : อย่าเดินไปตามอารมณ์
3. หลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความก้าวร้าว
4. ไม่อภิสิทธิ์หรือนำเรื่องส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง
5. รู้ภัย ไม่เจ้าคิดเจ้าแค้น

วิธีการพัฒนาตนเองและผู้อื่น

- ให้สิ่งที่คนอื่นอยากได้
- เปลี่ยนแปลงตัวเอง
- หมั่นยิ้มเข้าไว้
- รู้จักการ “ให้อภัย”
- รู้จักกล่าวคำ “ขอโทษ”
- หักพุดคำว่า “ขอบคุณ”
- จำชื่อคนให้แม่นยำ และรู้จักยกย่องชมเชยผู้อื่น

ปัญหาเรื่องคน



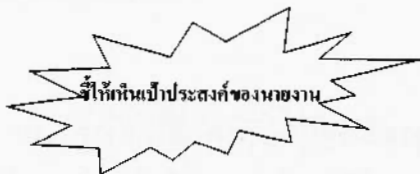
- เจ้านาย
- เพื่อนร่วมงาน
- บุคคลภายนอก

ให้ความเข้าใจต่อหัวหน้างาน

ลองตอบคำถามต่อไปนี้ จะได้ว่าหัวหน้างานอย่างไรและสิ่งใดเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับหัวหน้างาน:

- โดยแท้จริงแล้วหัวหน้างานทำอะไร?
- เขาเป็นนายประเภทไหน?
- อะไรเป็นข้อเด่นและข้อด้อยของเขา?
- หัวหน้างานมีวิธีการคิดต่อสื่อสารอย่างไร?
- สิ่งใดเป็นแรงกระตุ้นสำหรับเขา?
- สิ่งใดทำให้เขาเกิดความเครียดและกดดัน?

โดยแท้จริงแล้วหัวหน้างานทำอะไร?



มองภาพให้กว้าง

ทันทีที่เราเข้าใจถึงเป้าประสงค์ของนางงาน จะช่วยให้เรามองเห็นภาพที่กว้างกว่าเดิมที่เคยมองอยู่ทุกวัน ได้ง่ายยิ่งขึ้น นั่นหมายความว่าเราสามารถนำเสนอความคิดเห็นและทางแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความคาดหวังของหัวหน้างานด้วย มิใช่แต่เพียงความคาดหวังของเราแต่เพียงผู้เดียว

หัวหน้างานของคุณจัดอยู่ในบุคคลประเภทไหน ? ตัวอย่างประเภทของหัวหน้างาน :

เจ้าระเบียบแบบแผน : ยึดติดกับกฎระเบียบและขอร้องงานเอกสาร ไม่ชอบเสียงวิพากษ์วิจารณ์

วิธีทำให้เขาพอใจ : ทำทุกอย่างให้เป็นลายลักษณ์อักษรและปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด อย่าพยายามเสนอเรื่องหรือข้อเสนอละเอียด ๆ ที่เป็นเรื่องของความเสี่ยง

เรื่อย ๆ สายๆ : มุ่งมั่นที่ผลลัพธ์ ตราบใดที่ทุกอย่างเป็นไปได้ดี เขาจะไม่เข้ามายุ่งในเรื่องของรายละเอียดปลีกย่อย

วิธีทำให้เขาพอใจ : อย่าท้อแท้ในรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ รายละเอียดปลีกย่อยต่าง ๆ ให้มุ่งแต่เรื่องของผลลัพธ์ที่เขาต้องการเท่านั้น

ชอบให้คำปรึกษา : ชอบที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมในโครงการ หรือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และชอบที่จะดึงเราเข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกเรื่อง

วิธีทำให้เขาพอใจ : อย่าทำท่าทางว่ามีความลับกับเขา เขาไม่ชอบรู้สึกถูกรบกวนด้วยเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ว่าเรากำลังทำอะไรอยู่แต่ต้องการที่จะรู้สึกได้ว่าเราเป็นคนเปิดเผยเช่นเดียวกับเขา

ไม่ชอบให้คำปรึกษา: ไม่เคยบอกว่ากำลังเกิดอะไรขึ้นจนกว่าจะตัดสินใจได้ว่าคุณจำเป็นต้องรู้เรื่องนั้น

วิธีทำให้หายสบายใจ: อย่างแรกในสิ่งที่ไม่จำเป็นต้องรู้ หากต้องการรู้สิ่งใด ให้อธิบายให้นางงานเข้าใจถึงเหตุผลที่ต้องการรู้

ใส่ใจในทุกรายละเอียด: เป็นคนละเอียดกับเจ้าระเบียบแบบแผนแม้ว่าจะมีลักษณะใกล้เคียงกันมาก จะหาข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง นักจะอยากให้คุณลดเวลาว่าที่คุณกำลังทำอะไรอยู่และต้องการรู้เหตุผลในการทำสิ่งนั้น

วิธีทำให้หายสบายใจ: รายงานให้นางทราบเป็นเรื่อง ๆ ไป และบอกรายละเอียดให้มากที่สุดเท่าที่จะต้องการ เขาต้องการที่จะรู้ดีกว่าเขาไว้วางใจในตัวคุณได้

มุ่งเน้นแค่ภาพรวม: ระวังกับพวกรายละเอียดปลีกย่อย จะมุ่งเน้นแต่เรื่องบ้างประสงค์และผลลัพธ์

วิธีทำให้หายสบายใจ: อย่างแรกถามหัวหน้างานด้วยเรื่องไม่เป็นเรื่อง — ต้องใช้ความคิดริเริ่ม แสดงความคิดเห็นและคำแนะนำในสิ่งที่เกี่ยวข้องกันบ้างประสงค์และผลลัพธ์ที่ทำให้หัวหน้ามีความสนใจ

หัวหน้างานของคุณจัดอยู่ในบุคคลประเภทไหน ? (ต่อ)

นักสร้างสรรค์: พวกเขาต้องการข้อเสนอแนะในทุก ๆ เรื่องที่สร้างสรรค์

วิธีทำให้หายสบายใจ: เรียนรู้จากพวกเขาและจากแหล่งอื่น ๆ เช่น จากหนังสือเกี่ยวกับเรื่องการบริหารความคิดอย่างสร้างสรรค์

นักพรรคศาสตร์: พวกเขาชอบความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทุกเรื่องที่มีพื้นฐานอิงอยู่ความเป็นเหตุเป็นผลกัน มีที่มาที่ไป มีใช้เรื่องที่เกิดขึ้นจากจินตนาการข้อมูลและตัวเลข

วิธีทำให้หายสบายใจ: ต้องมั่นใจว่าคุณมีข้อมูลที่จะนำมาอ้างอิงได้ในทุกเรื่องหรือทุกปัญหาที่คุณยกมาถามเขา

เป็นระเบียบ: เขาก็คำนึงของงานประเภทนี้คือได้ทำงานที่เป็นระเบียบและมีการจัดวางแผนการทำงานหรือตารางเวลาประจำวันอย่างดี พวกเขาชอบบัญชีรายชื่อสิ่งที่ต้องกระทำต่าง ๆ และมักจะรู้ว่าคุณคิดว่าสิ่งใดที่ต้องปฏิบัติในระยษันหรือระยะยาว

วิธีทำให้หายสบายใจ: จัดระเบียบให้กับตัวเอง นางงานประเภทนี้จะไม่มีทางเชื่อถือในตัวคุณเลยว่าคุณสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเมื่อได้ทำงานคุณยังรัก ดั่งเหิงและคุณเองมักจะเข้าประชุมสายอยู่เสมอ

หัวหน้างานของคุณจัดอยู่ในบุคคลประเภทไหน ? (ต่อ)

ไม่เป็นระเบียบ: นายประเภทนี้อาจจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ตัวเขาเองดูเหมือนจะไม่เป็นเช่นนั้น กระดาษกระจายเกลื่อนโต๊ะ และมักจะหาเอกสารไม่ค่อยพบ ไม่ค่อยรู้ตัวว่าควรทำอะไรก่อนหรือหลัง

วิธีทำให้หายสบายใจ: เรียนรู้ที่จะคาดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าเขาคิดอะไรสิ่งใด เดือนให้เขารู้ล่วงหน้าว่างาน ๆ ก่อนที่จะถึง deadline ต่าง ๆ หรือนัดประชุมสำคัญ แต่อย่าทำให้เขารู้สึกตัวเองว่าเป็นลูกแหง่

ทำงานเชิงรุก: โครงการใหม่ ๆ สามารถก่อให้เกิดความตื่นตันต่อนางงานประเภทนี้ได้ เขามักจะมองหาโอกาสที่จะริเริ่มความคิดหรือโครงการใหม่ ๆ เสมอ

วิธีทำให้หายสบายใจ: แสดงความกระตือรือร้นต่อความคิดของเขา และเตรียมตัวเองให้พร้อมที่จะมุ่งสู่เป้าหมาย

หัวหน้างานของคุณจัดอยู่ในบุคคลประเภทไหน ? (ต่อ)

พวกทำงานเชิงรับ: ใช้เวลานานในการได้ตอบเรื่องราวและความคิดเห็นต่าง ๆ มากกว่า ที่ จะริเริ่มสิ่งใดใหม่ ๆ มีแนวโน้มที่จะคิดใคร่ครวญอย่างถี่ถ้วนและไม่ชอบความเสี่ยง

วิธีทำให้หายสบายใจ: อย่างแรกถามผลึกคนให้เขาเปิดตัวโครงการใหม่ ๆ แบบไม่รีบ แต่ให้มุ่งสมาธิไปที่การทำงานสำเร็จลุล่วงได้โดยละเอียด และมองเนื่องงานให้ทะลุปรุโปร่ง

อะไรเป็นข้อเด่นและข้อด้อยของเขา คอบคำถามต่อไปนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงข้อเด่นและข้อด้อย:

- ตัวคุณและเพื่อนร่วมทีมงานคุณรู้สึกอย่างไรกับนางงาน? คุณชอบอะไรในตัวเขามากที่สุดและอะไรที่คุณไม่ชอบมากที่สุด?
- นางงานคุณเป็นเพื่อนร่วมงานของบรรดาเพื่อนร่วมงานที่อยู่นอกห้องหรือแผนกคุณหรือไม่
- นางงานคุณมีวิธีรับมือกับคนที่ทำผิดพลาดอย่างไร
- งานส่วนไหนที่คุณสามารถบอกได้ว่านางงานคุณเก่งที่สุดในเรื่องนั้น
- นางงานคุณมีข้อด้อยในเรื่องใดมากที่สุด?
- นางงานคุณเป็นนักตัดสินใจที่ดีหรือไม่?
- นางงานคุณให้ความสนับสนุนคุณหรือเพื่อนร่วมทีมงานของคุณหรือไม่

หัวหน้างานมีวิธีการติดต่อสื่อสารอย่างไร?

ในเรื่องของความเปิดเผย พิจารณาว่าหัวหน้างานพร้อมที่จะสื่อสารข้อมูลให้กับคุณมากน้อยเพียงใด มีข้อมูลใดบ้างที่เขาไม่แน่ใจว่าจะเก็บไว้กับตัวไม่บอกคุณ เช่น

- ข้อมูลเบื้องหลังที่มาของโครงการต่าง ๆ
- ข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ
- ข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง
- ข้อมูลที่เป็นความลับ
- ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า
- ข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่ง

ทันทีที่คุณสามารถแยกแยะได้ว่าเรื่องใดที่นางงานคุณเปิดเผยต่อคุณและเรื่องใดที่ไม่เปิดเผย คุณจะสามารถมองภาพได้ชัดเจนว่าอะไรเป็นตัวกำหนดว่าจะเปิดเผยหรือไม่

สิ่งใดเป็นแรงกระตุ้นสำหรับเขา?

ปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นมากหรือน้อยในระหว่างการทำงาน

- บรรยากาศการทำงาน
- ความรู้สึกถูกควบคุม
- ความท้าทาย
- ความรู้สึของการถูกสั่งงาน
- บรรยากาศที่ปลอดภัย
- ทักษะในเชิงบวก
- สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
- การแข่งขัน

สิ่งใดทำให้เขาเกิดความเครียดและกดดัน?

ยิ่งถูกตามตอลดระดับความเครียดให้ทำงานได้มากเท่าใด
สัมพันธภาพระหว่างคุณกับนายงานจะดีขึ้นมากเท่านั้น

สิ่งที่อาจก่อให้เกิดความเครียด:

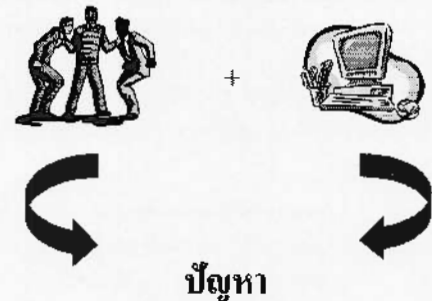
- ความบีบคั้นในเรื่องเวลา
- แรงกดดันจากผู้บริหารระดับสูง
- ปัญหาต่าง ๆ
- สภาพแวดล้อมที่อึดอัด
- การไม่ได้รับคำปรึกษาจากผู้ร่วมทีมงาน
- ถูกจุกจิกกวนใจด้วยเรื่องไม่เป็นเรื่อง

คุณเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาหรือเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ปัญหา

มีทักษะบางอย่างที่เราจำเป็นต้องใช้ เป็นทักษะที่จะเป็นเด็กประชันได้ว่าจะทำให้คุณทำงานได้ดียิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นรางวัลตอบแทนต่อสมาชิกในทีมได้ดีมากขึ้นในทักษะหรือมุมมองของนายงาน:

- สร้างทักษะขั้นพื้นฐาน : เป็นทักษะที่ส่งผลดีให้กับหน่วยงานและนายงานของคุณโดยตรง
- ปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพโดยรวมของคุณทั้งหมด : ที่ทางการแสดงออก บุคลิกภาพ ความเชื่อมั่น พลังในการทำงาน ทักษะในเชิงบวก ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ
- การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ : มีเวลาในการประสานงานวันละ 15 นาที การบริหารเวลาการทำงาน การจัดลำดับความสำคัญ

เทคนิคการแก้ไขปัญหาในงานเลขานุการ



วิธีการแก้ไขปัญหา

มีเวลาโดยตรง

- แยกแยะวิธีการ
- ใช้ประสบการณ์
- ใช้รูปแบบการแก้ไขปัญหาแบบเดิม ๆ
- ปรึกษาเพื่อนร่วมงาน

เฉพาะหน้า

- มีสติ
- คิดเร็ว
- มีข้อมูลเพียงพอ
- หักคิดล่วงหน้าเพื่อไว้

เทคนิคในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

1. วิเคราะห์สถานการณ์
2. แสวงหาข้อเท็จจริง
3. พิจารณารูปแบบที่เป็นไปได้ในการแก้ไขสถานการณ์
4. ชั่งน้ำหนัก
5. ตัดสินใจ

ปัญหาการประสานงานและการนัดหมาย

- การนัดหมายหลายคน
- การประสานงานกับบุคคลอื่นๆ



ปัญหาการสื่อสาร

1. ทางสายลัทธิอักษร



2. ทางวาจา



• เห็นหน้า



• ไม่เห็นหน้า



การสื่อสารทางโทรศัพท์

ความแตกต่างในวิธีการสื่อสาร

การสื่อสารแบบเผชิญหน้า

- เข้าใจเรื่องราวได้เร็ว
- เห็นว่าคู่สนทนาเป็นอย่างไร การแสดงออกทางสีหน้า เป็นอย่างไร

การสื่อสารทางโทรศัพท์

- ไม่มีข้อมูลพิเศษเพิ่มเติมเกี่ยวกับคู่สนทนา
- ไม่เห็นภาษาท่าทาง
- โทรไปไม่เหมาะกับเวลา
- ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ง่าย

บทบาทที่สำคัญของผู้ใช้โทรศัพท์

- ผู้สื่อสาร - ติดต่อ
- ผู้ให้การแนะนำ
- ผู้แก้ปัญหา
- ผู้ให้ความรู้
- ผู้ทำการประชาสัมพันธ์
- ผู้สร้างภาพลักษณ์และคุณค่า



วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์

- ประหยัดเวลา
- ประหยัดค่าใช้จ่าย
- สร้างสัมพันธภาพที่ดี
- ความก้าวหน้าของงาน
- ภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท

คุณเคยมีความรู้สึกแบบนี้บ้างหรือเปล่า

- เข้าใจคู่สนทนาผิด เวลาที่พูดโทรศัพท์
- รู้สึกขัดใจ อยากจะเจอตัวคู่สนทนา และอธิบายเรื่องราวให้ฟังต่อหน้า แทนที่จะคุยกันทางโทรศัพท์
- รู้สึกโกรธ หงุดหงิดกับคู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่ง
- อยาก "บิ๊บคอ" ตน
- รู้สึกว่าคู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งไม่ยอมให้ความร่วมมือ
- เมื่อคู่สนทนาไม่เข้าใจในสิ่งที่พูด คิดว่าเป็นความคิดของเขาที่ไม่เข้าใจคุณ
- รู้สึกไม่รอบคอบ เน้น เพียงแค่พูดได้ยินน้ำเสียงของเขา
- รู้สึกว่าไม่ได้ให้ความช่วยเหลือคู่สนทนาเลยโดยเฉพาะเวลาที่คู่สนทนาอยู่ยงอยู่กับงานอื่น แล้วต้องลงงานมาพูดโทรศัพท์

หลักการทั่วไปในการใช้โทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพ

- รับในครั้งที่ 2 พร้อมกล่าว "สวัสดี"

ข้อควรระวังในการใช้ "ฮัลโหล"

- ห้ามใช้เมื่อ รับ หรือ เรียก
- ใช้ "ฮัลโหล" เมื่อ



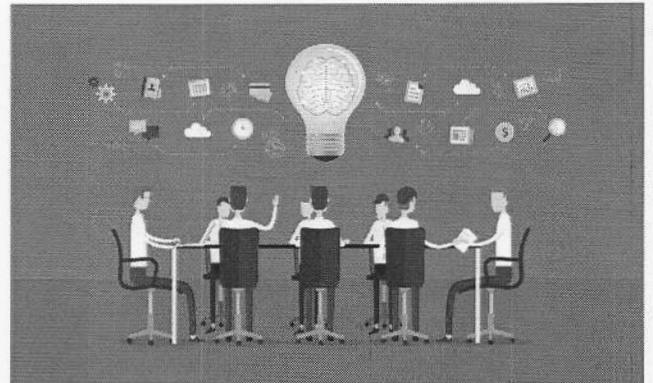
* เริ่มสนทนาต่อหลังจากหยุดสนทนาชั่วคราว

* ในกรณีที่ยกถามทราบว่าผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งยังติดตาม

การสนทนาอยู่หรือไม่

หลักการทั่วไปในการใช้โทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพ

- ใช้คำพูดที่สุภาพ ให้เกียรติ
- อย่าปล่อยให้คู่สนทนา รอสายนาน
- จดรายละเอียดการสนทนาระหว่างการพูดโทรศัพท์
- ตั้งใจฟัง
- อย่าผูกขาดการพูดโทรศัพท์แค่เพียงฝ่ายเดียว
- ให้ผู้ติดต่อมาเป็นฝ่ายยุติการสนทนา



การบริหารการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นปัญหาที่พบบ่อยในเรื่องการจัดประชุม

1. ไม่ทราบว่าจะจัดประชุมทำไม เพื่ออะไร
2. ใช้เวลาในการประชุมนานเกินไป เกินเวลาที่กำหนด
3. ประชุมจบแล้วแต่หาข้อสรุปไม่ได้
4. ผู้เข้าประชุมไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆ กับเรื่องที่ประชุม
5. ผู้เข้าประชุมไม่ให้ความร่วมมือ
6. ไม่รู้ว่หลังประชุมแล้ว จะต้องทำอะไรต่อไป
7. จัดประชุมบ่อยมากเกินไปจนเกิดความจำเจ

จำเป็นต้องประชุมด้วยหรือ?

1. ได้วิเคราะห์เรื่องนั้นๆ โดยละเอียดหรือไม่
2. จำเป็นต้องได้ข้อมูลจากคนอื่นหรือฝ่ายอื่นหรือไม่
3. จำเป็นต้องมีการพูดคุยความคืบหน้าของเรื่องนั้นแบบเห็นหน้ากันในเวลาเดียวกันหรือไม่

ประชุมอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ

1. กำหนดจำนวนผู้เข้าประชุม ไม่ให้มากเกินไป
2. กำหนดสิ่งรอบทวนหรือสิ่งที่เบี่ยงเบนความสนใจของผู้ร่วมประชุม
3. กำหนดเวลาการประชุมให้อยู่ภายใน 1 ชั่วโมง
4. กำหนดวาระการประชุมล่วงหน้าและกำหนดวัตถุประสงค์ในการประชุมให้ชัดเจน

การเตรียมการประชุมและการจัดบันทึกการประชุม

วัตถุประสงค์หลักของการประชุม

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ **มติ** รับทราบ
2. เพื่อพิจารณาตัดสินใจ **มติ** แจ้งผลลัพธ์ตามที่ประชุมได้ตัดสินใจ
3. เพื่อมอบหมายงาน **มติ** แจ้งผู้รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย

ตัวอย่างจดหมายเชิญประชุมและระเบียบวาระการประชุม

หนังสือเชิญประชุม

วัน : วันศุกร์ที่ 25 สิงหาคม 2560
เวลา : 09.30 น. เป็นต้นไป
สถานที่ : ห้อง ACADEMY ชั้น 14 (THE MALL 6)

ผู้เข้าร่วมประชุม

1. คุณหลิก อะโห่ดรอยด์ ประธานที่ประชุม
2. คุณ.....

วาระการประชุม

1. PRODUCTION REVIEW
2. เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

(ผลิต อะโห่ดรอยด์)
ประธานที่ประชุม

ระเบียบวาระการประชุม

ความหมาย ลำดับรายการที่กำหนดไว้เสนอที่ประชุม

รูปแบบ

1. รูปแบบสำหรับการประชุมที่เป็นทางการ
2. รูปแบบสำหรับการประชุมที่ไม่เป็นทางการ
3. รูปแบบที่หน่วยงานกำหนด

ตัวอย่างระเบียบวาระสำหรับการประชุมที่เป็นทางการ

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

- 1.1
- 1.2

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ

- 3.1
- 3.2

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

- 4.1
- 4.2

ระเบียบวาระที่ 5 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

ระเบียบวาระการประชุม

คณะกรรมการบริษัท เอบีจี จำกัด

ณ ห้องประชุม...อาคาร....

วันศุกร์ที่ 31 มกราคม 2545

เวลา 10.30 น.

1. รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่....
2. รับทราบรายงานการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2545
3. แต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ลาออก
4. รายงานผลการดำเนินงานของบริษัทฯ
5. รายงานของกรรมการผู้จัดการ
6. พิจารณาอนุมัติการว่าจ้างนาย.....เป็นตำแหน่ง
7. เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

ณ วันที่ 18 มกราคม 2545

การเตรียมการประชุมและการจัดบันทึกการประชุม

ความสำคัญของรายงานการประชุม

1. เป็นองค์ประกอบของการประชุม : ประธาน องค์ประชุม เลขานุการ ผู้จัด ระเบียบวาระการประชุม มติ รายงานการประชุม และหนังสือเชิญประชุม
2. เป็นหลักฐานการปฏิบัติงาน
3. เป็นเครื่องมือติดตามงาน
4. เป็นหลักฐานอ้างอิง
5. เป็นข้อมูลข่าวสาร

การเตรียมการประชุมและการจัดบันทึกการประชุม

หน้าที่ของเลขานุการที่เกี่ยวข้องกับการประชุม

1. ออกจดหมายเชิญประชุม
2. ยืนยันผู้เข้าร่วมประชุม
3. จัดเตรียมสถานที่ประชุม เอกสาร และอุปกรณ์ที่จะใช้ในการประชุม
4. จัดบันทึกการประชุม
5. อำนวยความสะดวกประธานในการประชุมและผู้เข้าร่วมประชุม
6. จัดทำรายงานการประชุม
7. เก็บหลักฐานในการประชุม

การเตรียมการประชุมและการจัดบันทึกการประชุม

เทคนิคการเตรียมการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ

1. จัดทำแผนสำหรับการประชุม และจัดทำระเบียบวาระการประชุม
2. จัดส่งจดหมายเชิญประชุมและระเบียบวาระการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุมล่วงหน้า
3. กำหนดสิ่งที่ต้องปฏิบัติให้ชัดเจน
4. กรณีมีผู้เข้าร่วมประชุมจากหลายหน่วยงาน อาจขอความร่วมมือในการเพิ่มเติมวาระการประชุมตามความต้องการ

การเตรียมการประชุมและการจัดบันทึกการประชุม

5. กำหนดวันประชุม และเวลาตามความเหมาะสม
6. เลือกสถานที่ประชุม โดยคำนึงถึงจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม รูปแบบการประชุม

รายนามกรรมการที่สามารถมาร่วมประชุมกรรมการบริษัท ครั้งที่ 35/2549
วันอังคารที่ 20 กันยายน 2549

รายชื่อกรรมการ	มาประชุม	ไม่มาประชุม	หมายเหตุ
1 นายเกรียงไกร อุดมสมบูรณ์	√		
2.นางวัลลภ โกลนทรัพย์	√		
3.นางสาวจิ สุทธิวิภา	√		
4. นายบรรจบ พรหมวิหारी		X	ไปต่างประเทศ
5. นางวัลลภา มั่นในธรรม	√		
6. นายมงคล มั่งมี	√		
7. นายองอาจ ไชยแท้	√		

การเขียนรายงานการประชุม

1. รายงานการประชุม
ให้ลงชื่อคณะที่ประชุม หรือการประชุมของคณะนั้น เช่น รายงานการประชุม คณะกรรมการจัดหาทุน
2. ครั้งที่
ให้ลงครั้งที่ประชุมเป็นรายปี โดยเริ่มครั้งแรกจากเลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน กับเลขปีพุทธศักราชที่ประชุม เช่น ครั้งที่ ๑/๒๕๔๕
3. เมื่อ
ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ประชุม เช่น เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๔๕
4. ณ
ให้ลงชื่อสถานที่ที่ใช้เป็นที่ประชุม

การเขียนรายงานการประชุม

5. ผู้มาประชุม

ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งมาประชุม
ในกรณีที่เป็นผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้แทนหน่วยงาน ให้ระบุว่าเป็นผู้แทน
จากหน่วยงานใด พร้อมตำแหน่งในคณะที่ประชุม
ในกรณีที่เป็นผู้มาประชุมแทน ให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทนและลงท้ายว่าประชุม
แทนผู้ใด หรือตำแหน่งใด หรือแทนผู้แทนหน่วยงานใด

6. ผู้ไม่มาประชุม

ให้ลงชื่อโดยระบุให้ทราบว่า เป็นผู้แทนจากหน่วยงานใด พร้อมเหตุผลที่ไม่
สามารถมาประชุม

การเขียนรายงานการประชุม

7. ผู้เข้าร่วมประชุม

ให้ลงชื่อ ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด (ถ้ามี)

8. เริ่มประชุมเวลา

ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม

9. ข้อความ

ให้บันทึกข้อความที่ประชุม โดยปกติให้เริ่มด้วย “ประธานกล่าวเปิดประชุม”
และเรื่องที่ประชุม กับมติหรือข้อสรุปในแต่ละเรื่องตามหัวข้อในระเบียบวาระ

10. เลิกประชุมเวลา

ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม

11. ผู้ตรวจรายงานการประชุม

ให้ผู้ตรวจรายงานลงลายมือชื่อพร้อมพิมพ์ชื่อเต็มและ
นามสกุลไว้ด้านหลังข้อ

การเตรียมการประชุมและการจดบันทึกการประชุม

วิธีตรวจรายงานการประชุม

1. จดอย่างละเอียดทุกคำพูด (Verbatim)
2. จดอย่างย่อ เฉพาะประเด็นสำคัญ
3. จดแค่เหตุผลและมติ

คุณสมบัติของผู้ตรวจรายงานการประชุม

- มีความรู้ดี
- มีสมาธิดี ไม่หวั่นไหวเพ่งบันทึกเสียง
- มีทักษะในการสรุปความและสามารถใช้ภาษาในการเรียบเรียงได้ดี

การเตรียมการประชุมและการจดบันทึกการประชุม

ลักษณะของรายงานการประชุมที่ดี

1. เนื้อหาถูกต้อง
2. แท้จริง ปราศจากอคติ
3. ชัดเจน และเข้าใจง่าย
4. ใช้ภาษาดี ใช้ภาษาราชการที่สั้น กระชับ ตรงประเด็น และสุภาพ
5. มีหัวข้อย่อทุกเรื่อง

การเตรียมการประชุมและการจดบันทึกการประชุม

การเขียนรายงานการประชุม

1. ส่วนหัว (Heading) รายละเอียดโดยสรุป ครั้งที่ วันที่ สถานที่ รายชื่อ
ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ลาประชุม และจบด้วยเวลาที่เริ่มประชุม
2. ส่วนเนื้อหา (Contents) จะแยกเป็นวาระการประชุม โดยอาจจัดทำ
เป็นตารางเพื่อให้เห็นเรื่องและชื่อผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
3. ส่วนท้าย (Closing) จะจบด้วยเวลาที่เลิกประชุม และลงท้ายด้วยลายเซ็น
ของผู้บันทึกการประชุม

ระเบียบวาระการประชุม
คณะกรรมการบริษัท เอชซี จำกัด
ณ ห้องประชุม...อาคาร...
วันพุธที่ 31 มกราคม 2545
เวลา 10.30 น.

1. รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่....
2. รับทราบรายงานการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2545
3. แต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ลาออก
4. รายงานผลการดำเนินงานของบริษัทฯ
5. รายงานของกรรมการผู้จัดการ
6. พิจารณาอนุมัติการว่าจ้างนาย.....เป็นตำแหน่ง
7. เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

วาระที่	เรื่อง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1	เรื่องแจ้งเพื่อทราบ	ประธาน	5
2	เรื่องรับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ 1/2557	ประธาน	5
3	เรื่องสืบเนื่อง	ประธาน	20
4	เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา 4.1 การขยายกำหนดเวลาส่งมอบ โครงการ ก. 4.2 การเพิ่มจำนวนบุคลากร	คุณสมชาย คุณสมศรี	10 10
5	เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)	ประธาน	10

รายงานการประชุม
คณะกรรมการบริษัท เอบีซี จำกัด
ที่ประชุมประจำเดือน.....ค.ย.๒๕๕๗.....
วันศุกร์ที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๘
เวลา 10.30 น.

กรรมการผู้เข้าร่วมประชุม

1. นาย.....	ประธานกรรมการ
2. นาย.....	กรรมการ
3. นาย.....	กรรมการ
4. นางสาว.....	กรรมการ
5. นาย.....	กรรมการผู้จัดการ

ผู้เข้าร่วมประชุม

1. นาย.....	เลขานุการคณะกรรมการ
-------------	---------------------

นาย.....ประกาศกรรมการ เป็นประธานที่ประชุม เริ่มประชุมเวลา 10.30 น. และดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้

หน้า 2 รายงานการประชุมคณะกรรมการ
ครั้งที่.....วันศุกร์ที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๘

วาระที่ 1 รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่.....

คณะกรรมการมีมติเป็นเอกฉันท์ รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่.....ประชุมเมื่อวันที่.....พ.ศ.....

วาระที่ 2 รับทราบรายงานการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2545

นาย.....ประธานฯ แจ้งให้คณะกรรมการทราบ ว่า.....

รายละเอียดจะปรากฏในบันทึกการประชุมดังกล่าว
(ด้านหน้าหนังสือ.....ให้แยกย้ายให้คณะกรรมการฯ ในการประชุม)

คณะกรรมการรับทราบ

ไม่มีผู้ใดเสนอขออนุญาตให้เรื่องใดสัก ประการแล้วของญัตติเปิดการประชุม

เลิกประชุมเวลา 12.30 น.

นาย.....
ประธานฯ

วาระที่	รายละเอียด	เปิดประชุม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนด แล้วเสร็จ
1. เรื่องแจ้ง เพื่อทราบ	ประธานได้แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า	ที่ทราบ	ประธาน	11/2/57
2. เรื่องรับแจ้ง รายงานการประชุมครั้งที่ 1/2557	ประธานได้ขอให้ประธานที่ประชุมแจ้งว่า รายงานการประชุมครั้งที่ 1/2557	รับทราบ	ประธาน	11/2/57
3. เรื่อง สืบเนื่อง	3.1. การจัดซื้อสินค้า ก. คุณสมชายได้นำเสนอข้อสรุป เพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้า ก. ให้ที่ ประชุมได้พิจารณา	เห็นชอบให้ จัดซื้อสินค้า ก. จำนวน..... เงิน.....	คุณ สมชาย	31/3/57
4. เรื่องเสนอ เพื่อ พิจารณา				

ศัพท์ที่ควรทราบในการเขียนรายงานการประชุม

- Minutes รายงานการประชุม
- Present มาประชุม
- Chair เป็นประธาน
- Adoption of the Minutes รับรองรายงานการประชุม
- Acknowledge รับทราบ
- Unanimously มีมติเป็นเอกฉันท์
- There being no further business เมื่อไม่มีเรื่องอื่นใดแล้ว
- Adjourn เลิกประชุม

วิธีดำเนินการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ

- กำหนดนัดหมายวัน เวลา สถานที่ และเรื่องที่จะประชุม
- พิจารณาและเชิญเฉพาะผู้เกี่ยวข้องในเรื่องที่จะประชุม
- บอกวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน และ เกริ่นนำ เพื่อกำหนดทิศทางให้ผู้ร่วมประชุมเข้าใจตรงกัน
- รวบรวมประเด็น ไม่ปล่อยยให้หลงประเด็น และสรุปประเด็น เพื่อให้ผู้จดรายงานสามารถบันทึกข้อความได้ถูกต้อง
- สรุปสิ่งที่ประชุม และสิ่งที่จะต้องทำต่อ หรือ กำหนดการประชุมครั้งต่อไป



เทคนิคการจัดเก็บเอกสาร (Filing)

วงจรเอกสาร



ทำไมต้องจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดเก็บเอกสาร ดังนี้

- ใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินงาน
- ใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิง
- ใช้ทบทวนความจำ
- ใช้วางแผน แก้ปัญหา หรือตัดสินใจ
- ใช้ปรับปรุงงาน

เป้าหมายการจัดเก็บเอกสาร

- ครบถ้วนไม่สูญหาย
- ค้นหาได้รวดเร็ว
- ค้นหาสะดวก ประหยัดแรงงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย
- ค้นหาด้วยวิธีง่าย
- จัดเก็บเอกสารให้มีสภาพดี เป็นระเบียบสวยงาม
- จัดเก็บเอกสารไว้เป็นความลับ
- จัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน



ปัญหาที่พบจากการจัดระบบเก็บเอกสาร

1. การจัดเก็บไม่ถูกต้อง
 - เอกสารถูกจัดเก็บในแฟ้มอื่นๆ ทั้งที่มีแฟ้มเอกสารนั้นๆ อยู่แล้ว
2. การจัดเก็บไม่ต่อเนื่อง
 - เอกสารไม่ได้รับการจัดเก็บอย่างต่อเนื่อง ทำให้เก็บสลับแฟ้ม ไม่ครบที่
3. การจัดเก็บเอกสารซ้ำซ้อน
 - เกิดความสับสนในการเก็บเอกสาร เอกสารที่มีเนื้อหาสาระเดียวกันถูกจำแนกเก็บในหลายแฟ้ม เป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากร



วิธีการเก็บเอกสาร

การเก็บเอกสารแบ่งออกได้เป็น 4 วิธี :

1. การเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษร (Alphabetic Filing)

คือ การเก็บเอกสารโดยใช้ชื่อบุคคล ชื่อห้างร้าน - บริษัท เป็นชื่อแฟ้มและเก็บเรียงตามลำดับอักษรในชื่อ ตั้งแต่ ก-ฮ และ A-Z

2. การเก็บเอกสารตามตัวเลข (Numeric Filing)

คือ การเก็บเอกสารโดยใช้ตัวเลขแทนชื่อบุคคล ห้างร้าน - บริษัท หรือเรื่อง และใช้ตัวเลขเป็นชื่อลำดับและชื่อแฟ้ม แล้วจึงเรียงตามลำดับตัวเลข

3. การเก็บเอกสารตามชื่อเรื่อง (Subject Filing)

คือ การเก็บเอกสาร โดยใช้ชื่อเรื่องเป็นชื่อเก็บ เอกสารออกเป็นแต่ละประเภทของกิจกรรม แล้วจึงเรียงตามลำดับตัวอักษร

4. การเก็บเอกสารตามชื่อภูมิศาสตร์ (Geographic Filing)

คือ การเก็บเอกสาร โดยใช้ชื่อสถานที่ตั้งเป็นหลัก โดยแยกประเภทของเอกสารตามชื่อของจังหวัด อำเภอ ถนน ประกอบกับชื่อบุคคล หรือชื่อห้างร้าน —
บริษัท แล้วเก็บเรียงตามตัวอักษรอีกครั้ง



5. การจัดเอกสารตามอันดับ (Chronological Filing)

คือ การจัดลำดับตามวันที่ โดยปกติแล้วจะใช้กับเอกสารส่งของออกรับ (Bill of Landing) ส่วนเอกสารค้างหนี้ เช่น เช็คซึ่งส่งออกแล้ว หรือได้เป็นเพิ่มสำรอง มักจะรู้ทั่วๆ ไปเมื่อไม่มีการอ้างอิงอีกต่อไป

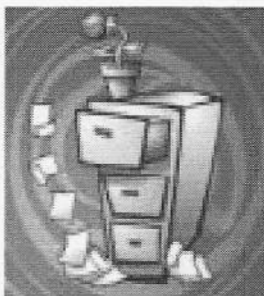
หลักการพิจารณาเลือกใช้ระบบเก็บเอกสาร

- ประสิทธิภาพของการจัดเก็บ ประหยัดเวลา ถูกต้อง และรวดเร็ว
- เป็นระบบที่ง่ายในการทำงาน สอนงาน เหมาะกับความรู้ของผู้ปฏิบัติ
- เป็นระบบที่เหมาะสมกับลักษณะเอกสารและลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- เป็นระบบที่ประหยัดค่าใช้จ่าย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน
- เป็นระบบที่ยืดหยุ่นในการขยายงาน

การกำหนดอายุเอกสารและการทำลายเอกสาร

- เอกสารที่ต้องเก็บตลอดไป : เอกสารการก่อตั้งบริษัท ทะเบียนหุ้นส่วน ข้อปฏิบัติต่างๆ รวมถึงรายงานการประชุม
- เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 10 ปี : เอกสารประกอบการลงบัญชี การชำระภาษีอากร ใบเสร็จรับเงิน
- เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 5 ปี : สัญญาเงินกู้ที่ชำระเสร็จสิ้นแล้ว หลักฐานการจ่ายค่าจ้างเงินเดือน
- เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 2 ปี : หลักฐานการจ่ายค่าแรง ค่าบริการ ค่าจ้างจุก และทะเบียนประวัติพนักงานที่ออกแล้ว
- เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 1 ปี : เอกสารทั่วไปที่ไม่สำคัญ

เทคนิคการจัดเก็บเอกสาร

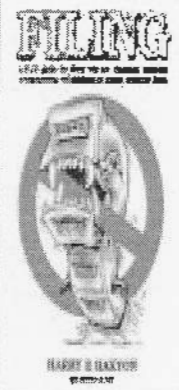


1. พยายามจัดโต๊ะทำงานให้สะอาด และเป็นระเบียบ ไม่กองเอกสารสุ่มกันไว้
2. จัดตารางเวลาสำหรับจัดเก็บเอกสาร
3. จัดทำ "Hold File" ไว้สำหรับใส่เอกสารที่ไม่สำคัญ ไม่จำเป็นต้องเก็บทันที
4. ถ้ามีนายงานมากกว่า 1 คน ให้แยกภาคใส่เอกสารสำหรับแต่ละนายงาน

5. จัดเตรียมเอกสารสำหรับ "เอกสารเข้า" "เอกสารออก" "งานพิมพ์" "จัดเก็บแฟ้ม" แยกไว้ต่างหาก

6. เปิดใจให้พร้อมสำหรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดเก็บเอกสาร หากมีโอกาส อย่ารีรอที่จะรับวิวัฒนาการใหม่มาปรับใช้

7. อย่าหยุดแสวงหาหนทางที่จะปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสาร หมั่นตรวจสอบเอกสารอยู่เสมอเพื่อดูว่ามีข้อผิดพลาดใดบ้าง ปรับปรุงการจัดเก็บหรือไม่



ตัวอย่างการจัดเก็บเอกสาร

แบ่งตู้เก็บแยกเป็น log

- Log 1 : ขยายพลาทอน
- Log 2 : บันทึกต่าง ๆ
- Log 3 : เอกสารทั่วตัวประมวลผลการ
- Log 4 : กรรมการบริษัท
- Log 5 : ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ
- Log 6 : ขยายเงินเคอร์
- Log 7 : ขยายเคสที่ฟเวอร์เงินเคอร์

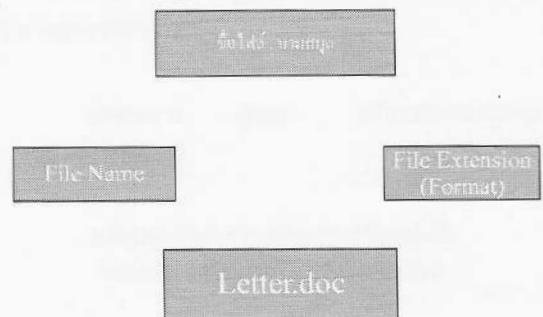
ตัวอย่างการจัดเก็บเอกสาร

I-A SIAM MILLENNIUM ระยะเริ่มต้น	J.B SIAM PARAGON (2544)	2-A บันทึกภายใน สำนัก กจก. (2544)	2-B บันทึกภายใน กรรมการผู้จัดการ (2544)
1. ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ โครงการ (ระยะเริ่มต้น) 2. บันทึกที่มอบให้รวมกัน (The Mall, Central)	1. ข้อมูล 2. บันทึก-การเงิน - ทรัพย์สิน - ข้อเท็จจริง 3. การตลาด - เรื่องอื่น ๆ - Fitness - Theatre - Cinema	1. ผู้ดำเนินการสำนัก 2. ผู้ตรวจการบริษัท 3. สำนักกรรมการผู้จัดการ - หนังสือเข้า-ออก - แผนประมาณ - งบการเงิน, งบกำไร-ขาด - ขอบเขตที่เข้า-ออก / จ่าย - บันทึกเรื่องอื่น ๆ	- วันลา - เอกสาร - หนังสือเข้า-ออก - การเดินทาง - ประชุมผู้ช่วย กจก. - บันทึกเรื่องอื่น ๆ

กลุ่มเอกสารที่ทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน

1. บริหารการขายและสินค้าคงคลัง
2. บริหารงานบริการลูกค้า
3. งานบุคคลและเงินเดือน
4. ระบบการเงินและบัญชี
5. ธุรกิจบนข้อมูลอินเทอร์เน็ต
6. การผลิตและวางแผนการผลิต

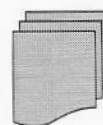
โครงสร้าง Computer File



ทำไมจึงค้นหาเอกสารในคอมพิวเตอร์ไม่พบ

1. การบันทึก (save) งานทำโดยขาดการวางแผนการจัดเก็บ
2. ไม่มีมาตรฐานในการกำหนดชื่อไฟล์ที่ดี
3. เมื่อจัดเก็บแล้วไม่ให้มีการทำข้อมูลอ้างอิงถึงส่วนที่ทำการจัดเก็บข้อมูลไว้
4. จำนวนไฟล์เคอร์มีมากเกินไปหรือมีความซ้ำซ้อน
5. ผู้ใช้มีความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่ต่างกัน

Folder (โฟลเดอร์) = แฟ้ม



- ช่วยในการจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่
- เป็นระเบียบ
- สะดวกในการค้นหา
- สร้างมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสารได้ง่าย

บุคลิกภาพและการวางตัวที่เหมาะสม

บุคลิกภาพ คือ ลักษณะประจำตัว หรือ เอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งปรากฏสู่ภายนอก (Appearance) แบ่งเป็น 2 อย่าง คือ

* บุคลิกภาพภายนอก (ทางกาย)

ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ทรงผม การแต่งกาย

พฤติกรรม ท่าทาง การแสดงออก

* บุคลิกภาพภายใน (ทางจิตใจ)

ได้แก่ ทัศนคติ การพูด



บุคลิกที่ดีประกอบด้วยความงาม 6 ประการ

1. กายงาม
2. กริยางาม
3. วาจางาม
4. จิตใจงาม
5. อธยาศัยงาม
6. เชื้อมั่นอย่างพองาม

บุคลิกภาพและการวางตัวที่เหมาะสม

บุคลิกภาพภายนอก



ภาพลักษณ์
(การปรากฏกาย)

บุคลิกภาพภายใน



ภาพพจน์
(การให้วาจา)

ทั้งสองประการต้องก้าวไปพร้อมกัน
จึงจะส่งผลให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพดี

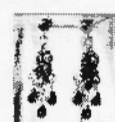
องค์ประกอบในการสร้างภาพลักษณ์

1. การปรากฏกาย (Appearance)
2. ความเชื่อมั่น (Confidence)
3. การดูมีพลัง (Energy)
4. การมองโลกในแง่บวก (Positive Attitude)
5. ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness)

จะแต่งกายให้ดีได้อย่างไร ??

- รู้จักรูปร่างและวัยของตัวเองดี
- รู้จักเลือกเสื้อผ้าให้เหมาะสมกับรูปร่างและบุคลิกเฉพาะตัว
- รู้จักการเลือกใช้สีและลายเส้นพื้นฐาน
- รู้จักเลือกใช้เครื่องประดับเสื้อผ้า
- รู้จักกาลเทศะ

การเลือกใช้เครื่องประดับ



ต่างหู

- ควรคำนึงถึงรูปทรงและขนาด
- ต่างหูที่ทำจากวัสดุมีค่า เช่น มุก ทอง เงิน ทองขาว บรอนซ์ และหินมีค่า เช่น เทอร์ควอยซ์ นิล ฯลฯ เหมาะสำหรับใส่กับชุดทำงาน
- สีสันเหมาะสำหรับใส่ไปทำงานคือ สีเข้ม เช่น ดำ แดงเข้ม สีนํ้าเงิน และ สีสุภาพที่ไม่ฉูดฉาดเกินไป



การเลือกใช้เครื่องประดับ (ต่อ)

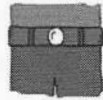


สร้อยคอ

- เลือกขนาดความยาวให้เหมาะกับคอเสื้อ และรูปหน้า
- สร้อยคอยาวช่วยดึงรูปหน้าและคอให้ดูยาวขึ้น
- สร้อยสั้น หรือ โชคเกอร์ เหมาะกับเสื้อคอวีและคอปก ช่วยพรางคอยาว และหน้ายาวให้ดูสั้นลง

เข็มขัด

- เข็มขัดสีเข้ม ช่วยทำให้เอวดูเล็ก
- คนเอวเล็กใส่เข็มขัดใหญ่ได้สวยกว่า



การเลือกใช้เครื่องประดับ (ต่อ)

รองเท้า

- รองเท้านั่งหุ้มส้น เป็นรองเท้าที่เหมาะสมกับรูปเท้าและขาของรูปร่างทุกแบบ
- รองเท้าสีสว่างทำให้ดูสดใส อ่อนวัย แต่ไม่พรางรูปเท้า
- รองเท้าสีเข้มที่มีคุณภาพ จะช่วยพรางรูปเท้าและทำให้ดูสง่า



กระเป๋า

- ควรเลือกสีที่เข้ากันกับรองเท้า



กาลเทศะ

ก่อนออกจากบ้านทุกครั้ง ให้ถามตัวเองว่างานที่จะไปเป็น

- ? งานอะไร
- ? โอกาสไหน (ทำงาน งานแต่งงาน งานพบปะสังสรรค์)
- ? เวลาใด
- ? สถานที่ใด

กริยางาม

กริยางาม



การนั่ง การเดิน การยืน

ใจงาม

- ♥ รู้จักให้อภัย
- ♥ รู้จักให้กำลังใจ
- ♥ รู้จักให้ความรัก



อริยาสัยงาม

- ✱ อิ่มแ่มแจ่มใส
- ✱ รู้จักทักทายผู้อื่น
- ✱ ยกย่องสรรเสริญ
- ✱ เสนอค้นเสมอปลาย
- ✱ มีความจริงใจ
- ✱ นึกถึงใจเขาใจเรา



วาจางาม

1. น้าเสียง

- อย่าได้เสียง Monotone
- อย่าพูดเสียงดังเกินไปจนเหมือนตะโกน
- อย่าพูดค่อยไปจนเหมือนกระซิบ
- อย่าพูดเสียงหวาน



วาจางาม

2. การใช้ภาษา

- ใช้ภาษาพูด ไม่ใช้ภาษาเขียน
- เลือกใช้คำพูดให้เหมาะสม
- พึดก่อนพูด
- ออกเสียงให้ชัดเจน คำควบกล้ำ

7 C's ของการพูด

- | | |
|------------------|-------------------------|
| 1. Confidence | - มีความเชื่อมั่น |
| 2. Correct | - มีข้อมูลถูกต้อง |
| 3. Complete | - มีใจความครบถ้วน |
| 4. Clear | - มีความกระชับชัด |
| 5. Concise | - มีความกระชับรัด |
| 6. Courteous | - มีความสุภาพ |
| 7. Consideration | - มีความสนใจใส่ใจผู้ฟัง |

เชื่อมั่นในตนเองอย่างพองาม

- ขจัดความกลัวต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความประหม่า
- สนใจในสิ่งรอบตัว ศึกษาความรู้
- มองโลกในแง่ดี
- สะสมความสำเร็จเล็ก ๆ น้อย ๆ ในชีวิต ทำให้เกิดศรัทธาในใจ

เทคนิคในการทำงานอย่างมีความสุข

- มีความรู้ในงานเป็นอย่างดี
- รู้จักวางแผนการทำงาน
- ไม่ละสมงานค้าง ทำงานให้เสร็จเรียบร้อยแต่แรก
- ทำอ่านหนังสือเร็ว ๆ และจับใจความได้
- มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ สนุกกับงาน
- มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- เวียนรูปรับปรุงตัวเองอยู่ตลอดเวลา

การปฏิบัติงานในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

- คุยกับนายงานให้ชัดเจน : รับนโยบาย
- ทำตัวให้เป็นคนที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้
- หมั่นสังเกตสิ่งรอบตัวอยู่เสมอ : บรรยากาศ ภาษาท่าทาง
- วางแผนการทำงาน + จัดลำดับความสำคัญของงาน
- หัดคิดล่วงหน้า คาดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้า

ข้อคิดสำหรับผู้ที่จะเป็นเลขานุการมืออาชีพ

ข้อคิด

- มีใจรักในงานที่ทำ ปรับทัศนคติของตัวเองให้เข้าใจในบทบาท
- พร้อมที่จะทำงาน : ร่างกายพร้อม ตรงต่อเวลา จัดใจพร้อม
- ไม่ปิดกั้นตัวเอง อย่าคิดว่าตัวเองเก่ง ต้องปรับตัวตามนาย อย่าทำตัวเป็นเจ้าแม่
- หมั่นแสวงหาความรู้ ปรับปรุงตนเองในทุกด้าน
- รักษาความลับเป็น ทำตัวให้หน้าเชื่อถือไว้วางใจ
- ใช้สมองให้มาก ใช้อารมณ์ให้น้อย หัดมีสติ รู้จักนิ่งเฉย
- สร้างเครือข่าย

กลวิธีเป็นคนเก่งในบรรยากาศการทำงานที่กำลังเปลี่ยนไป

- เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเป็น “เจ้าแห่งงานด้านซอฟต์แวร์” ซึ่งรวมถึงโปรแกรมพื้นฐาน อาทิ word processing, spreadsheet, database, presentations และ scheduling software เรียนรู้ที่จะท่องอินเทอร์เน็ต และรวบรวมข้อมูลผ่านทงเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร และสนองความต้องการของลูกค้ากับบริษัท ทำตัวให้เป็น “Web Master” หรือผู้แสวงหาข้อมูลเพื่อนบริษัท
- กระตือรือร้นในการติดตาม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เข้าร่วมการอบรมสัมมนา เจริญปฏิบัติการในเชิงธุรกิจต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รับผิดชอบต่อ ผิดพลาดทั้งระดับ การเขียนและการพูด

กลวิธีเป็นคนเก่งในบรรยากาศการทำงานที่กำลังเปลี่ยนไป

- เรียนรู้การจัดวางแผนการประชุม ทำให้การจัดประชุมนั้นเป็นไปอย่างราบรื่น ตรงตามความประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นการเลือกสถานที่ การจัดห้องประชุม อุปกรณ์การประชุมต่าง ๆ ที่จำเป็น
- เป็นครูและเป็นผู้นำที่ดี มีเลขานุการบริหารจำนวนมากที่เอาใจใส่ฝึกสอน จัดอบรมเพื่อนพนักงาน
- เป็นศูนย์กลางการติดต่อสื่อสารประจำสำนักงาน (Information Hub)

กลวิธีเป็นคนเก่งในบรรยากาศการทำงานที่กำลังเปลี่ยนไป

- เป็นนักจัดระบบ และเป็น “ผู้จัดการข้อมูล” ที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ได้คล่องแคล่วเฉกเช่นเดียวกับการเรียกใช้หลักฐานทางเอกสารประจำสำนักงาน ในการจัดหาข้อมูลที่เป็นให้แก่ผู้บริหาร เลขานุการในปัจจุบันสามารถจัดการวิจัยและช่วยจัดการงานโครงการต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มวางแผนวิเคราะห์จนถึงสิ้นสุดโครงการ
- มีส่วนร่วมในการเลือกใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน นำสมัยในเรื่องการเลือกประเภทอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความจำเป็นในการใช้งานขององค์กร แสวงหาผู้นำที่เหมาะสม เรียนรู้ที่จะช่วยในเรื่องการจัดซื้อ การประเมินความจำเป็นในการซื้ออุปกรณ์ รวมถึงกำหนดเวลาในการบำรุงรักษา

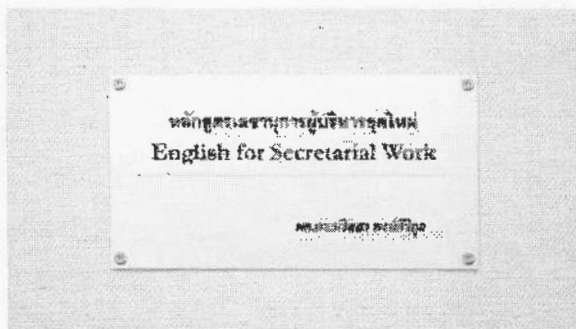
สิ่งดี ๆ ที่ได้รับจากการเป็นเลขานุการ

- ❖ ได้เรียนรู้ธุรกิจของบริษัทผ่านทางนางงาน
- ❖ ได้เรียนรู้ธุรกิจของบริษัทผ่านทางเอกสารต่าง ๆ
- ❖ สามารถเรียนรู้การทำงานของนาย และทำให้สามารถปรับรูปแบบการทำงานของตนเองให้เข้ากับรูปแบบการทำงานของนางงาน

สิ่งดี ๆ ที่ได้รับจากการเป็นเลขานุการ

- ❖ มีโอกาสแสดงความสามารถของตนเอง
- ❖ เมื่อทำงานไปได้สักระยะหนึ่ง จะรู้ว่าตนเองต้องการทำอะไร
- ❖ ได้เรียนรู้รูปแบบและวิธีการเขียนหนังสือจากนายงานและผู้ที่ติดต่อกับ
- ❖ ได้เห็นวิธีการทำงานของผู้ที่ติดต่อกับและได้รับความรู้เพิ่มเติมทางอื่น เช่น ในเรื่องของการตลาด การเงิน เป็นต้น

Thank You



Writing English Emails

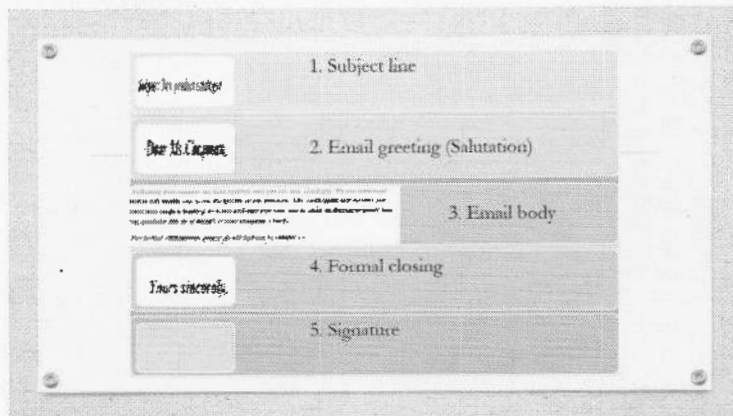
What are the reasons for writing emails?

- Making appointment, _____
- Requesting information, _____
- Making an invitation, _____
- Accepting or refusing an invitation, _____
- Apologizing for any inconvenience, _____
- Acknowledging the information, _____
- Making a complaint _____
- Providing information/informing _____
- Asking for assistance _____
- others: _____ (please specify: _____)

Match the following sentences with the purposes mentioned above. Write the item # on the line.

1. *I am writing to let you know that our product can be delivered on time.*
2. *I am writing in reference to the upcoming faculty meeting and would like to invite you to speak...*
3. *I am writing to report an issue that my department has recently encountered with your service..*
4. *We regret to inform you that we will not be able to respect the deadline previously agreed....*
5. *I am writing in reference to the current situation with the Open House Project. We have a number of questions....*
6. *I was wondering if you could do me a favor. I have finished the PowerPoint slides for the presentation, but I need to have them checked. Would you mind having a look at them?*
7. *I am writing in reference with the annual meeting on Tuesday 7 June 2022. I would appreciate it if you could come to help provide information regarding legal issues.....*
8. *Thank you for the invitation to the Open House event on Tuesday 7 June 2022. Unfortunately, due to a prior commitment that I am unable to change, I will not be able to attend the event...*

Formal email format



Source: <https://blog.appsumo.com/business-email-examples/>

1. Subject line (clear, specific, and to the point)

For example: *Meet the new Head of the research and development department*
Submission of a New Year party proposal
Apology for QA report delay

Practice writing the subject line

2. Email greeting

2.1 In case you know the name and last name of the recipient

Dear Mr/ Mrs/ Ms.....(Surname of the recipient/ or First and Last name

e.g. *Dear Ms. Phongsirikul,*

Dear Ms. Marissa Phongsirikul,

Dear Professor Mitchell,

2.2 In case you don't know the name or last name of the recipient

Dear Sir/ Madam

To whom it may concern (more general)

Practice writing the email greetings:

3. Email body

How to write the main part of your email:

3.1 Always devote one email to one topic

3.2 Explain what you are writing about

3.3 Value the reader's time

3.4 Make your email easy to read

Practice writing the email body:

4. Formal email closing

In this part, the writer must tell the recipients what he/she wants them to do. It is necessary to include a clear and specific call for action by giving details what they need to do and when they need to complete the task.

- e.g. *I would appreciate it if you could let me know by Tuesday 7 June when the annual report will be ready for proofreading.*
I expect an email from your company by Tuesday 7 June to inform me how you are going to resolve this issue.
If you could reconsider attending the meeting, we would all appreciate it.

Practice writing the email closing:

5. Signature

(ending the email with polite phrases and then putting your name and contact details)

- e.g. Sincerely,
Best regards,
Yours sincerely,
Kind regards,
Yours faithfully,

Marissa Phongsirikul (Ms.)
Secretary of the Research Department
Tel: .xxxxxxxxxx

Practice writing the signature:

Practice writing an email

Situations: _____

Purposes of writing: _____

Recipient: _____

Outline of Body Part: _____

0.1 0.2 0.3 0.4 0.5 0.6 0.7 0.8 0.9 1.0 1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.7 1.8 1.9 2.0 2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8 2.9 3.0 3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7 3.8 3.9 4.0 4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6 4.7 4.8 4.9 5.0 5.1 5.2 5.3 5.4 5.5 5.6 5.7 5.8 5.9 6.0 6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6 6.7 6.8 6.9 7.0 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 7.6 7.7 7.8 7.9 8.0 8.1 8.2 8.3 8.4 8.5 8.6 8.7 8.8 8.9 9.0 9.1 9.2 9.3 9.4 9.5 9.6 9.7 9.8 9.9 10.0

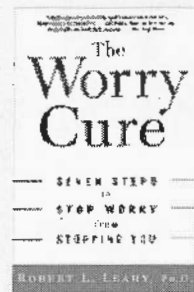
หลักสูตรเลขานุการผู้บริหารยุคใหม่
English for Secretarial Work

ผศ.ดร.มริสา พงษ์ศิริกุล

What makes you *proud* of yourself
about your secretarial job?



Is there anything that *worries* you
about your job?



What a secretary needs to do

- Organizing files
- Preparing documents
- Managing office supply inventory
- Scheduling appointments
- Writing emails
- Welcoming guests



How to create an efficient file system



Source: <https://www.universaleclass.com/articles/business/understanding-file-system-management-as-a-general-secretary.htm>

Benefits of Filing Systems

Paper Filing Systems

Electronic Filing Systems

How to manage the two systems

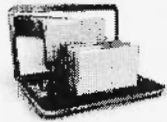
Paper system

- By or category
- By
- By

Electronic system

- Having standardized
- Creating and
- Regularly increasing the space

How to create an efficient file system



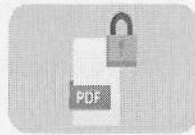
Create clear file names, folders, and subfolders



Understand how people look for files



Prioritize files of greater importance



Protect the security of files

Spreadsheets: Excel, Google spreadsheets, Open Office

- What types of data to collect
- How to select the most important pieces of data
- Who to help you provide the data
- How to store the data



To make the data entry process smooth:

1. Remove all distractions

2. Assemble and organize data

3. Work slowly at first

4. Find repeating information

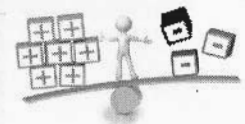
5. Check your work as you go

6. Save your work

Summary:

The benefits of creating an effective filing system

- To _____ everyday process
- To _____ the needs of employees and customers
- To use _____ helping managing a lot of data
- To have _____ and accurate data available
- To _____ the information and to _____ the access system





How to write formal emails

Source: <https://www.wallstreetenglish.com/blog/how-to-write-formal-emails-in-english>

13

What are the rules
for writing formal emails
in English?



14

The rules for writing formal emails

- **Subject:** a clear and precise message
- **Style:** being concise with short sentences and a simple structure
- **Courtesy formulas:** cultural matters, paying attention to forms of courtesy and gratitude
- **Check the email:** double-checking what you've written for grammatical or typing mistakes
- **Signature:** ending with important information about you

15

Subject Line

- To give a clear and precise message from the start
How???
- By indicating the content or reason for writing
What are some contents and reasons for writing?

16

What are some contents and reasons for writing?

Requesting information,
Responding to a request,
Making an appointment,
Confirming an appointment,
Making an invitation,
Accepting an invitation,

Apologizing for any inconvenience,
Acknowledging the information,
Complaining,
Responding to a complaint
Giving feedback
Thanking

17

Style

- English is very concise and favors short sentences and a simple structure.
- How to make it concise
 - Break up the text into two or three paragraphs
 - The readers quickly get to the key points

18

The format of the email

Subject: New product catalogue

Dear Ms. Chapman,

Following your request, we have recently sent you our new catalogue. We are convinced that it will enable you to see the quality of our products. Our local agent will contact you soon to arrange a meeting on a day and time that suits you in order to discuss in detail how our products can be of benefit to your company's needs.

For further information, please do not hesitate to contact us.

Yours sincerely,

Source: <https://www.wallstreetenglish.com/blog/how-to-write-formal-emails-in-english>

19

1. Subject line

Subject: New product catalogue

2. Email greeting (Salutation)

Dear Ms. Chapman,

3. Email body

Following your request, we have recently sent you our new catalogue. We are convinced that it will enable you to see the quality of our products. Our local agent will contact you soon to arrange a meeting on a day and time that suits you in order to discuss in detail how our products can be of benefit to your company's needs.

For further information, please do not hesitate to contact us.

4. Formal closing

Yours sincerely,

5. Signature

20

More Examples



Example 1: Delay with the delivery of an order

Subject: Delivery delay

Dear Mr. Patel,

We regret to inform you that we will not be able to respect the deadline previously agreed for the delivery of your order. Our supplier has warned us today that they are experiencing supply problems, which will result in a delay in our production chain. We count on your understanding and thank you for your patience.

Please accept our apologies.

Best regards,

21

Different types of email writing

Requesting information,

Responding to a request,

Making an appointment,

Confirming an appointment,

Making an invitation,

Accepting an invitation,

Apologizing for any inconvenience,

Acknowledging the information, Complaining,

Responding to a complaint

Giving feedback

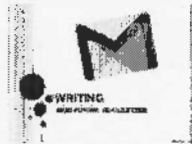
Thanking

22

Writing English Emails

What are the reasons for writing emails?

- Making appointment, _____
- Requesting information, _____
- Making an invitation, _____
- Accepting or refusing an invitation, _____
- Apologize for any inconvenience, _____
- Acknowledging the information, _____
- Making a complaint, _____
- Providing information, _____
- Asking for assistance, _____
- others: _____ (please specify: _____)



23

Read the sentences and underline key words/phrases that can help you identify the purposes of these emails.

Match the following sentences with the purposes mentioned above. Write the item # on the line.

1. I am writing to let you know that our product can be delivered on time.
2. I am writing in reference to the upcoming faculty meeting and would like to invite you to speak...
3. I am writing to report an issue that my department has recently encountered with your service..
4. We regret to inform you that we will not be able to respect the deadline previously agreed....
5. I am writing in reference to the current situation with the Open House Project. We have a number of questions....
6. I was wondering if you could do me a favor. I have finished the PowerPoint slides for the presentation next week, but I need to have it checked. Would you mind having a look at them?
7. I am writing in reference with the annual meeting on Tuesday 7 June 2022. I would appreciate it if you could come to help provide information regarding legal issues.....
8. Thank you for the invitation to the Open House event on Tuesday 7 June 2022. Unfortunately, due to a prior commitment that I am unable to change, I will not be able to attend the even...

24

1. Subject line (clear, specific, and to the point)

For example: *Meet the new Head of the research and development department*
Submission of a New Year party proposal
Apology for QA report delay

Practice writing the subject line

The subject line is the first thing the recipient sees. It should be clear, specific, and to the point. It should also be a good idea to include a subject line that is relevant to the content of the email.

25

2. Email greeting

2.1 In case you know the name and last name of the recipient

Dear Mr/ Mrs/ Ms.....(Surname of the recipient/ or First and Last name)

e.g. Dear Ms. Phongisirikul,

Dear Ms. Marissa Phongisirikul,

Dear Professor Mitchell,

2.2 In case you don't know the name or last name of the recipient

Dear Sir/ Madam

To whom it may concern (more general)

Practice writing the email greetings:



26

3. Email body

How to make write the main part of your email:

3.1 Always devote one email to one topic

3.2 Explain what you are writing about

3.3 Value the reader's time

3.4 Make your email easy to read



27

4. Formal email closing

In this part, the writer must tell the recipients what he/she wants them to do. It is necessary to include a clear and specific call for action by giving details what they need to do and when they need to complete the task.

e.g. *I would appreciate it if you could let me know by Tuesday 7 June when the annual report will finish.*

I expect an email from your company by Tuesday 7 June to inform me how you are going to resolve this issue.

If you could reconsider attending the meeting, we would all appreciate it.

Practice writing the email closing:

28

5. Signature

(ending the email with polite phrases and then putting your name and contact details)

e.g. Sincerely,
Best regards,
Yours sincerely,
Kind regards,
Yours faithfully,

Marissa Phongsirikul (Ms.)
Secretary of the Research Department
Tel: .XXXXXXXXXX

Practice writing the email closing:



Practice
makes
PERFECT

หลักสูตร เลขานุการผู้บริหารยุคใหม่

อาจารย์สุรรัตน์ ณิชชาพัฒน์

รองคณบดีฝ่ายบริหารและอาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาไทยธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาษาไทยสำหรับเลขานุการ

อาจารย์สุรรัตน์ ณิชชาพัฒน์

รองคณบดีฝ่ายบริหารและอาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาไทยธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาษาไทยสำหรับเลขานุการ

หัวข้อการบรรยายและกิจกรรม

1. การทดสอบความรู้พื้นฐานทางภาษาไทย

- 1.1 การสะกดคำ
- 1.2 การใช้คำให้ถูกต้องตามความหมาย
- 1.3 การใช้คำเชื่อมอย่างเหมาะสม
- 1.4 การเรียบเรียงประโยค

ภาษาไทยสำหรับเลขานุการ

2. ความรู้ระดับคำที่สัมพันธ์กับงาน

- 3. การเรียบเรียงประโยคและข้อบกพร่องในการเขียนประโยค
- 4. การอ่านอย่างมีวิจารณ์ญาณและการจับใจความ

1. การทดสอบความรู้พื้นฐานทางภาษาไทย

- ทำแบบฝึกหัดทดสอบความรู้พื้นฐานทางภาษาไทย 20 ข้อทาง Google Form

ความสำคัญของการมีทักษะภาษาไทยที่ดี

- เลขานุการเป็นคนกลางระหว่างหัวหน้างานกับบุคคลอื่น
- หน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการ
- ทักษะการรับและการส่งสารที่ดีจะช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน
- ทักษะภาษาไทยมีผลต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

ความสำคัญของการมีทักษะภาษาไทยที่ดี

- เลขานุการจำเป็นต้องมีทักษะการรับและส่งสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- การรับสาร : การอ่านและการฟัง
- การส่งสาร : การพูดและการเขียน
- การรับและการส่งสารอย่างมีประสิทธิภาพเริ่มต้นตั้งแต่ระดับคำ ประโยค ไปจนถึงระดับข้อความ

2. ความรู้ระดับคำที่สัมพันธ์กับงาน

2.1 การสะกดคำ

- การสะกดคำผิดเกิดจากความเคยชิน ความไม่รู้ และความพลั้งเผลอ
- การสะกดคำผิดเกิดขึ้นได้ทั้งพยัญชนะต้น พยัญชนะท้าย สระ และวรรณยุกต์
- การสะกดคำผิดไม่ใช่ข้ออ้าง
- การสะกดคำอย่างถูกต้องมีผลต่อความน่าเชื่อถือของตนเองและหน่วยงาน

2.1 การสะกดคำ

1. ถนน (ลาดยาง / รวดยาง) สายนี้ทอดยาวผ่านทั้งสามจังหวัด
2. ปีนหน้าเขาก็มียายุถึง (เบญจเพส / เบญจเพศ) แล้ว
3. ประเทศญี่ปุ่นมี (มาตราการ/ มาตรการ) ควบคุมสารกัมมันตภาพรังสี
4. ในบรรดาสัตว์ทุกชนิด ฉันทเกลียด (แมลงสาป / แมลงสาบ) ที่สุด
5. เขาหมุนเงินไม่ทันจึงขอ (ผัด/ ผลัด) การจ่ายดอกเบี้ยให้เจ้าหนี้ไปเดือนหน้า

2. ความรู้ระดับคำที่สัมพันธ์กับงาน

2.2 การใช้คำให้ถูกต้องตามความหมาย

- พิจารณาคำที่สะกดคล้ายกัน
- พิจารณาคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน
- พิจารณาคำซ้อน
- พิจารณาคำที่มีความหมายแฝง

2.2 การใช้คำให้ถูกต้องตามความหมาย

1.ของเขาดีขึ้นหลังจากที่บริจาคเงินช่วยเหลือแก่มูลนิธิคนพิการ (ภาพพจน์ / ภาพลักษณ์)
2. ผู้ใหญ่บ้านพาพวกเราไปดู.....ทำน้ำส้มควันไม้ (ขบวนการ / กระบวนการ)
3. หลังจากที่หนักข่าว.....หัวข้อประจำวันนี้แล้วก็เริ่มรายงานข่าวแรก (ไล่ / ไล่เลียง)
4. ยาสมุนไพรชนิดนี้แก้ท้องร่วงได้.....นัก (ชะจัด / ชะงัก)
5. เธอพูดโดยไม่หยุดเว้น.....เลย (จังหวะ / วรรคตอน)

2.3 การใช้คำเชื่อม

- คำเชื่อมคือคำที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคำ กลุ่มคำ หรือประโยค
- คำบุพบท
- คำสันธาน

จงแก้ไขคำเชื่อมในประโยคต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. หน่วยกู้ภัยสยามรวมใจเดินทางเข้าพื้นที่ประสบภัยโดยความสะดวก
2. สภากาชาดไทยจะมอบเกียรติบัตรให้กับผู้บริจาคโลหิตตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป
3. ตำรวจให้ผู้ต้องหาหามาแล้วขับเลี้ยวระหว่างจ่ายค่าปรับและบำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ
4. ระหว่างที่เธอไปสัมมนาที่ต่างประเทศ สามีจึงลาพักร้อนไปเที่ยวด้วย
5. เมื่อฉันรู้ข่าวอุทกภัยในจังหวัดสกลนครจึงรีบโอนเงินไปบริจาคทันที

3. การเรียบเรียงประโยคและข้อบกพร่องในการเขียนประโยค

ในการรับและการส่งสารนั้นไม่ว่าสารจะมาในรูปแบบใด ไม่ว่าสารจะถูกต้องหรือมีข้อบกพร่อง เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตรวจสอบ กลั่นกรอง และประเมินสารก่อนถึงมือหัวหน้างานและผู้อื่น

การเรียบเรียงประโยคอย่างถูกต้องและชัดเจนจึงแสดงถึงความเป็นมืออาชีพทางภาษาของเลขานุการได้ทางหนึ่ง

3. การเรียบเรียงประโยคและข้อบกพร่องในการเขียนประโยค

3.1 ข้อควรระวังในการเรียบเรียงประโยคความรวม

1. การใช้คำสันธานผิดคู่
2. การซ้ำคำหรือข้อความโดยไม่จำเป็น
3. เนื้อความไม่สัมพันธ์กับคำเชื่อม

1. การใช้คำสันธานผิดคู่

- เพราะสุนิสาต้องกลับไปช่วยเหลือหลานช่วงปิดเทอม เธอก็ต้องงดทำงานพิเศษทั้งงานสอนและงานที่ร้านกาแฟ
เพราะ...จึง
- หลังจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบจึงพบว่าบัตรประชาชนของเขาเป็นฉบับปลอม
เมื่อ...ก็

2. การซ้ำคำหรือข้อความโดยไม่จำเป็น

1. ภาคการศึกษานี้ นักศึกษาจะต้องลงทะเบียนวิชาภาษาไทยและลงทะเบียนวิชาภาษาอังกฤษและลงทะเบียนวิชาวิทยาศาสตร์
2. การนั่งโดยไม่ขยับร่างกายเป็นเวลานานนอกจากจะเสี่ยงต่อการเป็นโรคอ้วนแล้ว การนั่งโดยไม่ขยับร่างกายยังเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจและยังเสี่ยงต่อการเป็นโรคเส้นเลือดในสมองแตกอีกด้วย

3. เนื้อความไม่สัมพันธ์กับคำเชื่อม

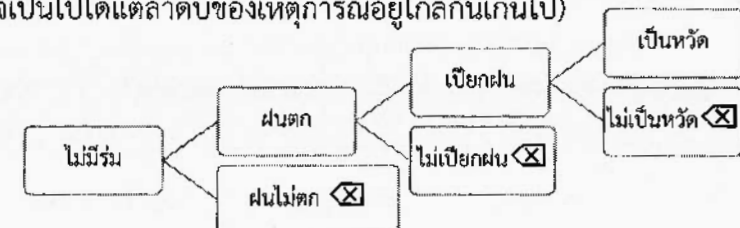
- ปลาหมึกมีคอเลสเทอรอลสูงคนส่วนใหญ่จึงนิยมรับประทาน
- ประโยคนี้ไม่ได้เป็นเหตุผลกัน แก้ไขโดยเปลี่ยนคำเชื่อมให้เหมาะสมกับเนื้อความ หรือปรับเนื้อความให้สอดคล้องกับคำเชื่อม
- แม้ปลาหมึกจะมีคอเลสเทอรอลสูงแต่คนส่วนใหญ่ก็นิยมรับประทาน (แม้...แต่ก็.... เชื่อมเนื้อความขัดแย้งกัน)
- ปลาหมึกมีคอเลสเทอรอลสูงเราจึงไม่ควรรับประทานมากเกินไป (ใช้คำว่า จึง แสดงความเป็นเหตุเป็นผลกัน)

3. เนื้อความไม่สัมพันธ์กับคำเชื่อม

- เพราะฉันไม่มีร่มจึงมาเข้าเรียนสาย
 - ไม่เป็นเหตุเป็นผลกัน การไม่มีร่มไม่ใช่สาเหตุของการเข้าเรียนสาย
- เพราะฉันไม่มีร่มจึงต้องเดินตากฝน

3. เนื้อความไม่สัมพันธ์กับคำเชื่อม

- เพราะฉันไม่มีร่มจึงเป็นหวัด
 - ประโยคนี้จะสมเหตุสมผลได้ต้องผ่านเงื่อนไขความจริงหลายชุด
- (ข้อสรุปอาจเป็นไปได้แต่ลำดับของเหตุการณ์อยู่ไกลกันเกินไป)



3. การเรียบเรียงประโยคและข้อบกพร่องในการเขียนประโยค

3.2 ข้อควรระวังในการเรียบเรียงประโยคความซ้อน

1. การวางประโยคขยายไม่เหมาะสม
2. การใช้คำเชื่อมเกิน
3. ภาคนแสดงของประโยคไม่สัมพันธ์กับภาคประธาน

1. การวางประโยคขยายไม่เหมาะสม

- ประเทศเกาหลีใต้อยู่ใกล้กับประเทศญี่ปุ่นซึ่งมีเมืองหลวงชื่อว่า โซล
- ส่วนที่ขีดเส้นใต้เป็นประโยคย่อยทำหน้าที่ขยายคำด้านหน้า คือ “ประเทศญี่ปุ่น” ส่วนขยายนี้วางผิดที่ เพราะถ้าวางตำแหน่งนี้จะมีความหมายว่า “โซลเป็นเมืองหลวงของญี่ปุ่น”
แก้ไขเป็น
- ประเทศเกาหลีใต้ซึ่งมีเมืองหลวงชื่อว่าโซลอยู่ใกล้กับประเทศญี่ปุ่น

2. การใช้คำเชื่อมเกิน

- คำเชื่อมในประโยคความซ้อน (ที่ ซึ่ง อัน ผู้ ว่า) จะใช้เชื่อมประโยคขยายกับคำที่อยู่ด้านหน้า
- หากในประโยคความซ้อนหนึ่งประกอบด้วยประโยคหลักกับประโยคขยายเพียงประโยคเดียวก็จะใช้คำเชื่อมเพียงคำเดียว
- หากมีประโยคขยายเพียงประโยคเดียวแต่ใช้คำเชื่อมหลายคำ ประโยคนั้นอาจจะเป็นประโยคไม่สมบูรณ์ได้

2. การใช้คำเชื่อมเกิน

- ซามูไรซึ่งคิดวิธีพิชิตกระดาดแบบญี่ปุ่นซึ่งเป็นศิลปะชั้นสูง
- คำเชื่อมที่เกินคือคำเชื่อมที่อยู่หลังคำว่า “ซามูไร” เพราะข้อความที่ตามมานี้เป็นภาคแสดงของประโยคหลัก ไม่ใช่ประโยคขยาย
แก้ไขเป็น
- ซามูไรคิดวิธีพิชิตกระดาดแบบญี่ปุ่นซึ่งเป็นศิลปะชั้นสูง

3. ภาคแสดงของประโยคไม่สัมพันธ์กับภาคประธาน

- * อาคารเรียนที่ตั้งอยู่กลางบ่อน้ำขุดขึ้นเมื่อสิบปีก่อน
 - ภาคแสดง “ขุดขึ้นเมื่อสิบปีก่อน” ไม่สัมพันธ์กับประธานของประโยค คือ “อาคารเรียน”
 - ดังนั้นจึงต้องแก้ไขโดยเติมภาคแสดงที่มีเนื้อหาสัมพันธ์กับประธานของประโยค เช่น
- อาคารเรียนที่ตั้งอยู่กลางบ่อน้ำ เป็นอาคารของ Arts
- อาคารเรียนที่ตั้งอยู่กลางบ่อน้ำ มีร้านค้าแพอยู่ชั้น 5

3. ภาคแสดงของประโยคไม่สัมพันธ์กับภาคประธาน

- * ป่าสนที่อยู่ทางตะวันออกของประเทศฝรั่งเศสมีต้นโค้งงอ
 - ภาคแสดง “มีต้นโค้งงอ” ไม่สัมพันธ์กับประธานของประโยค คือ “ป่าสน”
 - ดังนั้นต้องแก้ไขโดยเติมภาคแสดงที่มีเนื้อหาสัมพันธ์กับประธานของประโยค เช่น
- ป่าสนที่อยู่ทางตะวันออกของประเทศฝรั่งเศสเป็นป่าสนที่สวยงามมาก
- ต้นสนในป่าที่อยู่ทางตะวันออกของประเทศฝรั่งเศสมีต้นโค้งงอ
(เปลี่ยนประธานให้สัมพันธ์กับส่วนหลัง)

3. การเรียบเรียงประโยคและข้อบกพร่องในการเขียนประโยค

นอกจากต้องระวังเรื่องการเรียบเรียงประโยคแล้วยังต้องคำนึงถึงการเขียนประโยคที่สามารถสื่อความได้อย่างชัดเจน เหมาะสม และถูกต้องตามหลักภาษาจึงจะได้ชื่อว่าเป็นผู้มีทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ

3. การเรียบเรียงประโยคและข้อบกพร่องในการเขียนประโยค

ข้อบกพร่องในการเขียนประโยคที่พบในการสื่อสาร มีดังนี้

1. ประโยคไม่ชัดเจน
2. ประโยคฟุ่มเฟือย
3. ประโยคที่ใช้ภาษาดังระดับ
4. ประโยคที่ใช้สำนวนหรือโครงสร้างภาษาต่างประเทศ

1. ประโยคไม่ชัดเจนหรือประโยคกำกวม

1. ถ้าเงินของบริษัทหาย เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินต้องออก
2. นักศึกษาปี 1 ไม่ตั้งใจเรียนเหมือนปี 2
3. ถ้าไม่อยากเป็นมะเร็งปอด ก็ควรงดสูบบุหรี่ให้น้อยลง
4. เขาไปเยี่ยมญาติที่ตกบันไดที่บ้านเมื่อวานนี้
5. เขาชี้รถจักรยานยนต์ชนป้ายหาเสียงจนได้รับความเสียหาย

1. ประโยคไม่ชัดเจนหรือประโยคกำกวม

6. ข้าวไทยเป็นข้าวที่มีคุณภาพดีมากโดยเฉพาะพื้นที่ปลูกข้าวหอมมะลิในจังหวัดลพบุรี
7. รัฐบาลประกาศขอให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินทุกคนควรลงทะเบียน
8. เราควรปฏิบัติตามคำแนะนำในการรับประทานยาอย่างเคร่งครัดเพื่อให้การรับประทานยาออกฤทธิ์เต็มที่

2. ประโยคฟุ่มเฟือย

- ทีมนักวิจัยอเมริกาได้ทำการผสมพันธุ์สุนัขในหลอดแก้วสำเร็จเป็นครั้งแรกของโลกอย่างที่ไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน
- เขามีความรู้สึกยินดีที่แฟนเพลงชาวไทยทุกวัยทั้งเด็ก หนุ่มสาว และผู้ใหญ่ต่างก็ชอบผลงานของเขา
- รัฐบาลจีนให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติภัยแผ่นดินไหวและดินถล่มในมณฑลเสฉวน

2. ประโยคฟุ่มเฟือย

- เจ้าหน้าที่มีการระดมฉีดน้ำเข้าไปในอาคารที่เกิดเพลิงไหม้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดจนสามารถควบคุมเพลิงไว้ได้
- เจ้าหน้าที่ได้ทำการแจ้งว่าการส่งบทความนั้นจะต้องส่งมาทางอีเมลเพียงช่องทางเดียวเท่านั้น ไม่สามารถส่งมาทางไปรษณีย์และช่องทางอื่น ๆ ได้

3. ประโยคที่ใช้ภาษาต่างระดับ

ภาษาแบ่งกว้าง ๆ ได้เป็นสองระดับคือ

1. ภาษาระดับ “ทางการ”
2. ภาษาระดับ “ไม่เป็นทางการ”

ผู้ใช้ภาษาจะต้องเลือกลักษณะภาษาหรือระดับภาษาให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในสถานการณ์การสื่อสาร

3. ประโยคที่ใช้ภาษาต่างระดับ

ภาษาทางการจะไม่ใช้

- คำตัด
- คำย่อ
- คำสแลง
- คำภาษาต่างประเทศ (ที่มีคำไทยใช้อยู่แล้ว) โดยไม่จำเป็น
- ภาษาพูด

3. ประโยคที่ใช้ภาษาต่างระดับ

1. ท่านผู้ว่าโคราชจะเดินทางมาเป็นประธานในพิธีเปิดอาคาร รพ. มหาราช ในเดือนเมษายน
2. กยศ. ลุยบังคับใช้กฎหมายหักเงินเดือนลูกหนี้จอมเบี้ยวกว่าล้านราย
3. รพ.เสริมมิตรจัดโครงการผ่าตัดตาต่อกระจกให้คนแก่ฟรี
4. หมอที่เข้าไปรักษาผู้ติดเชื่อฮิโบลานมาเลยได้เสียชีวิตเมื่อช่วงต้นอาทิตย์ที่ผ่านมา

4. ประโยคที่ใช้สำนวนหรือโครงสร้างภาษาต่างประเทศ

1. เขาถูกตำหนิโดยหัวหน้างานว่าไร้ซึ่งความรับผิดชอบและเป็นคนขี้มากในการเรียนรู้งานใหม่ๆ
2. มันเป็นเวลาหนึ่งสัปดาห์แล้วที่ยังไม่มีใครออกมาอ้างความรับผิดชอบว่าทำให้คอมพิวเตอร์ของสำนักงานติดไวรัส

การอ่านอย่างมีวิจารณญาณ และการอ่านจับใจความ

รองคณบดีฝ่ายบริหารและอาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาไทยธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แนวทางการอ่านอย่างมีวิจารณญาณ

1. พิจารณาที่มาของสิ่งที่อ่าน (ที่มา ผู้เขียน)
2. พิจารณาเนื้อหาที่อ่าน (ใจความสำคัญ รายละเอียดของเรื่อง)
3. พิจารณาทัศนคติของผู้เขียน (ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น)
4. พิจารณาการใช้ภาษา (ระดับภาษา การใช้ถ้อยคำ)

การอ่านจับใจความ

- ใจความ (Main Idea) ความคิดหลักหรือสาระสำคัญของย่อหน้าหรือเรื่องอาจเรียกได้ว่าเป็น “หัวใจของข้อความ”
- ใจความเป็นองค์ประกอบสำคัญของย่อหน้า
- ย่อหน้าจะมีใจความหรือความคิดสำคัญเพียงประการเดียว
- การอ่านจับใจความสัมพันธ์กับการเขียนสรุปความ
- ทักษะในการจับใจความมีความสำคัญต่องานเลขานุการ

ย่อหน้า

ใจความสำคัญ
(Main Idea)

ส่วนขยายใจความสำคัญ
(Supporting Idea)

ปรากฏ
รูปประโยคใจความสำคัญ
(Topic Sentence)

ไม่ปรากฏ
รูปประโยคใจความสำคัญ
(No Topic Sentence)

หลักการอ่านจับใจความ

วิธีการจับใจความ
จากย่อหน้า

วิธีการจับใจความ
จากเรื่อง

วิธีการจับใจความจากย่อหน้า

- อ่านข้อความทั้งย่อหน้าเพื่อเข้าใจภาพรวมของเนื้อหา
- พิจารณาดำแหน่งที่สามารถปรากฏประโยคใจความสำคัญได้แก่ ตำแหน่งต้น กลาง ท้าย หรือทั้งต้นและท้ายของย่อหน้า

การใช้แสงเลเซอร์ในการผ่าตัดมีข้อดีหลายประการ เนื่องจากแสงเลเซอร์เป็นลำแสงขนาดเล็ก สามารถควบคุมและปรับพลังงานความร้อนได้ตามต้องการ ทำให้แพทย์สามารถใช้แสงเลเซอร์แทนมีดผ่าตัดในการทำงานที่ละเอียดได้ ซึ่งเป็นการรักษาที่ให้ความสะดวก ความปลอดภัย และมีความแม่นยำสูงมากกว่าการผ่าตัดโดยวิธีธรรมดา ตัวอย่างเช่น การฉายแสงเลเซอร์เข้าไปทำลายลิ้มเลือดที่อุดตันหลอดเลือด การสลายเซลล์มะเร็ง การเชื่อมรักษาเส้นเลือดฝอยที่ผิดปกติบริเวณจอรับภาพของดวงตา เป็นต้น

ในสมัยก่อนชาวเหนือนิยมรับประทานอาหารโดยนั่งกับพื้นและมีขันโตกอยู่ตรงกลางไว้ตั้งสำหรับอาหาร เมื่อแม่บ้านทำกับข้าวเสร็จแล้วก็จะยกออกมาตั้งบนโตก หลังจากนั้นก็จะเชิญแขกมานั่งล้อมวงร่วมรับประทานอาหารด้วยกัน และเมื่อรับประทานอาหารเรียบร้อยแล้วก็จะยกไปเก็บทั้งโตก การเลี้ยงรับรองแขกด้วยขันโตกนี้ถือเป็นประเพณีของชาวเหนือที่นิยมปฏิบัติสืบต่อกันมาตั้งแต่โบราณและยังคงได้รับความนิยมมาจนถึงปัจจุบัน โดยจะมีการจัดงานที่ยิ่งใหญ่ เพิ่มสีสันและบรรยากาศในงานเลี้ยงมากขึ้นกว่าเดิม อย่างเช่น มีขบวนแห่ขันโตก ประดับประดาสถานที่ด้วยแสงเทียนและแสงไฟ บรรเลงดนตรีพื้นเมืองขับกล่อม มีการแสดงฟ้อนรำแบบชาวเหนือ เป็นต้น

หลายคนเข้าใจผิดว่าเนยแข็งและเนยเหลวเป็นอาหารประเภทไขมันเหมือนกัน เพราะเห็นว่ามีลักษณะคล้ายคลึงกัน อันที่จริงแล้วเนยแข็งหรือชีสเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้จากโปรตีนในน้ำนมวัว ถือเป็นอาหารจำพวกโปรตีนเหมือนเนื้อสัตว์และมีคุณค่าทางโภชนาการไม่แพ้เนยเหลว ในขณะที่เนยเหลวเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้จากไขมันในน้ำนมวัว ดังนั้นเนยแข็งและเนยเหลวในทางโภชนาการจึงจัดว่าเป็นอาหารคนละประเภทกัน

ในเครื่องเทศหลายชนิดมีสารที่เป็นตัวยาหรือสรรพคุณทางยาเป็นองค์ประกอบ ไม่ว่าจะเป็นลูกกระวานหรือโป๊ยกั๊ก ลูกกระวานใช้เป็นยาบำรุงธาตุ ช่วยขับลมในกระเพาะอาหาร แก้อาการท้องอืดท้องเฟ้อ นิยมใช้เป็นเครื่องเทศในน้ำพริกแกง เช่น แกงกะหรี่ แกงพะแนง ฯลฯ โป๊ยกั๊กหรือจันทน์แปดกลีบเป็นเครื่องเทศจีน ช่วยขับเสมหะ บำรุงธาตุ อาหารไม่ย่อย ใช้ใส่ในอาหารประเภทต้มตุ๋นหรืออบ และเป็นส่วนผสมสำคัญในการต้มพะโล้ ดังนั้นเมื่อเราได้รับประทานอาหารที่ปรุงจากเครื่องเทศเหล่านี้ก็เท่ากับว่าได้ยารักษาโรคที่แสนวิเศษนั่นเอง

การเลือกซื้อน้ำผลไม้บรรจุกล่องนั้นก่อนซื้อควรอ่านฉลากทุกครั้ง เพราะผู้บริโภคจะทราบว่า น้ำผลไม้ชนิดนั้นมีปริมาณน้ำตาลอยู่เท่าไร มีสารกันบูดและสารปรุงแต่งกลิ่นรสหรือไม่ วันหมดอายุของสินค้าก็เป็นสิ่งสำคัญที่เราต้องดูทุกครั้ง เพราะร้านค้าบางแห่งมักจะนำสินค้าที่ใกล้หมดอายุมาวางปะปนกัน ถ้าผู้ซื้อดูไม่ละเอียดรอบคอบก็อาจได้สินค้าที่ไม่ดี ไม่มีประโยชน์และอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพด้วย

วิธีการจับใจความจากย่อหน้า

พิจารณาข้อความที่เป็นส่วนขยายประโยคใจความสำคัญของย่อหน้า เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของใจความหรือความคิดหลักที่ได้ เนื่องจากประโยคขยายใจความสำคัญ (Supporting Sentence) จะเป็นส่วนช่วยเสริมความของประโยคใจความหรือความคิดหลักให้ละเอียดชัดเจนยิ่งขึ้น

คำหรือกลุ่มคำช่วย

คำหรือวลีที่ใช้แสดงรายละเอียด เช่น คือ, กล่าวคือ, เป็น, ถือเป็น, ได้แก่

คำหรือวลีที่ใช้แสดงเหตุผล เช่น เพราะ, เนื่องจาก, เพราะ (เนื่องจาก)...จึง...,
ดังนั้น...จึง..., ฉะนั้น...จึง...

คำหรือวลีที่ใช้แสดงตัวอย่าง เช่น ตัวอย่างเช่น, ดังเช่น, เช่น, อาทิ, ได้แก่

คำหรือกลุ่มคำช่วย

คำหรือวลีที่ใช้แสดงคำจำกัดความหรือความหมาย เช่น หมายถึง, หมายความว่า,
แปลว่า, ให้คำจำกัดความไว้ว่า, ได้นิยามไว้ว่า

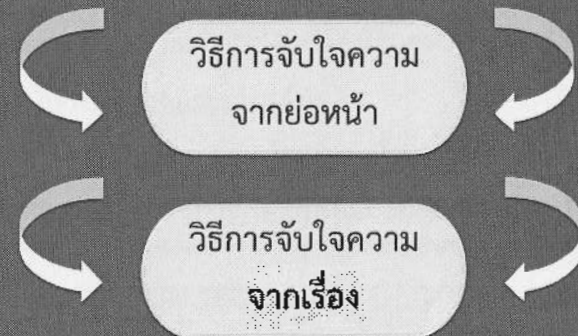
คำหรือวลีที่ใช้แสดงการเปรียบเทียบ เช่น เหมือน, ราวกับ, เสมือน, คล้ายกับ,
ต่างกับ, แตกต่างจาก

วิธีการจับใจความจากย่อหน้า

- การขยายประโยคใจความสำคัญของย่อหน้านั้น ผู้เขียนอาจใช้หลายกลวิธีในการขยาย เพื่อช่วยสนับสนุนใจความหรือความคิดหลักให้ชัดเจนมากขึ้น
- นำประโยคใจความสำคัญที่ได้ไปใช้หรือเรียบเรียงใหม่ให้ได้ใจความกระชับ โดยตัดคำเชื่อมหรือรายละเอียดออกไป

อาการแพ้อาหารเป็นโรคภูมิแพ้ชนิดหนึ่งซึ่งจัดว่าเป็นความผิดปกติของระบบภูมิคุ้มกันที่ไวต่อสิ่งกระตุ้น แม้ว่าอาการแพ้อาหารส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นกับคนที่มีความเสี่ยงด้านกรรมพันธุ์ กล่าวคือ มีคนในครอบครัวเป็นโรคภูมิแพ้หรือเป็นหอบหืด และตัวเองก็เป็นภูมิแพ้ตามไปด้วย ปัจจุบันนี้อาจสนับสนุนให้เกิดอาการแพ้อาหารได้ง่ายกว่าคนอื่น ๆ แต่ทว่าคนที่ไม่เคยแพ้อาหารมาก่อนก็ใช้ว่าจะไม่เสี่ยง เพราะอาการแพ้อาหารสามารถเกิดขึ้นได้เป็นครั้งคราว หากร่างกายได้รับสารกระตุ้นหรือสารก่อภูมิแพ้ที่อยู่ในอาหารประเภทต่างๆ เช่น อาหารทะเล ถั่วลิสง นม ช็อกโกแลต เป็นต้น

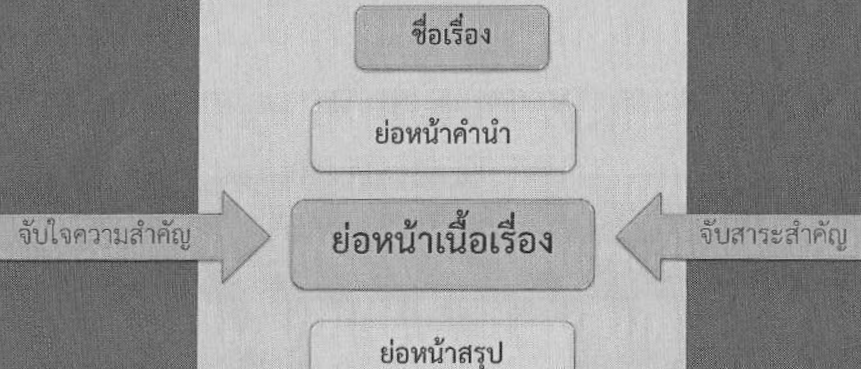
หลักการอ่านจับใจความ



วิธีการจับใจความจากเรื่อง

การอ่านจับใจความจากเรื่องจะใช้วิธีการจับใจความจากย่อหน้าเป็นแนวทาง รวมทั้งพิจารณาประเภทและหน้าที่ของย่อหน้าที่ปรากฏในเรื่องด้วย

องค์ประกอบของงานเขียน



ตัวอย่างการจับใจความจากเรื่อง

ปฏิบัติตัวอย่างไรเมื่อไปบริจาคเลือด

วิธีการจับใจความจากเรื่อง

- สังเกตชื่อเรื่อง ชื่อเรื่องมักจะบอกประเด็นสำคัญของเรื่องหรือเนื้อหาที่น่าสนใจอย่างคร่าวๆ
- อ่านเรื่องตั้งแต่ต้นจนจบเพื่อเข้าใจภาพรวมของเนื้อหา

วิธีการจับใจความจากเรื่อง

- ปรับภาษาให้เป็นภาษาเขียนที่ดี ถูกต้อง ชัดเจนและสละสลวย
- อ่านบททวนและตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งเพื่อให้ย่อหน้าที่เรียบเรียงใจความสำคัญนั้นมีความสมบูรณ์มากที่สุด

ปฏิบัติตัวอย่างไรเมื่อไปบริจาคเลือด

ใกล้ช่วงเทศกาลที่ไร สภากาชาดไทยมักจะเชิญชวนให้พี่น้องชาวไทยมาบริจาคเลือดกันเยอะ ๆ เพื่อสำรองเลือดให้แก่ผู้ประสบอุบัติเหตุ วันนี้นัดฉันก็เลยมีข้อปฏิบัติสำหรับผู้บริจาคเลือดมาฝากกันค่ะ

ก่อนอื่นเลยถ้ารู้ว่าวันรุ่งขึ้นจะไปบริจาคเลือด คื่่นก่อนวันที่จะไปบริจาคเลือด ควรพักผ่อนให้เพียงพออย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 6 ชั่วโมงต่อเนื่องกันเพื่อป้องกัน การล้อยตัวของเลือด หลาย ๆ คนไปถึงรพ.แต่บริจาคเลือดไม่ได้ก็เพราะพักผ่อนไม่เพียงพอนี้แหละค่ะ

นอกจากนี้ไม่ควรออกกำลังกายหรือว่าเล่นกีฬาที่ต้องเสียเหงื่อเยอะ ๆ เช่น วิ่ง เทนนิส บาสเกตบอล หลังบริจาคเลือดด้วย เพราะจะทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย และไม่ควรใช้กำลังแขนขาค้างที่ทำการเจาะเลือดด้วยเพราะจะทำให้แขนขาค้างที่เราเจาะเลือดเกิดการบวมซ้ำได้ค่ะ

บริจาคเลือดเสร็จแล้วก็ควรนอนพักสักครู่ 3-5 นาทีก็ได้ค่ะ เมื่อรู้สึกดีขึ้น ก็ลุกไปดื่มเครื่องดื่มและทานอาหารว่าง เช่น ขนม น้ำหวานที่เจ้าหน้าที่จัดเตรียมไว้ให้ และอย่าลืมเอายาเสริมธาตุเหล็กที่เจ้าหน้าที่แจกไปทานที่บ้านด้วยเพื่อช่วยป้องกันการขาดธาตุเหล็ก

ขณะที่ทำการบริจาคเลือดอยู่นั้น ก็ควรบีบลูกยางอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยให้เลือดในร่างกายไหลเวียนได้สะดวก หากมีอาการผิดปกติ เช่น ใจสั่น วิงเวียน มีอาการคล้ายจะเป็นลม หรืออาการเจ็บที่ผิดปกติ อย่าชะล่าใจนะคะ รีบแจ้งให้พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ที่อยู่แถว ๆ นั้นทราบทันที

สุดท้ายก่อนมาบริจาคเลือดควรทานอาหารที่ง่ายแก่การย่อยมาก่อนค่ะ ส่วนอาหารที่มีไขมันสูง มาก ๆ เช่น ข้าวมันไก่ ข้าวหมูทอด ฯลฯ ห้ามทานเด็ดขาด เพราะจะส่งผลให้สีของพลาสมาผิดปกติ คือเป็นสีขาวขุ่น ไม่สามารถนำไปใช้ได้

รู้แบบนี้แล้วก็ไปบริจาคเลือดกันเยอะ ๆ นะคะ ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเทศกาลเท่านั้น วันอื่น ๆ ก็ไปกันได้ ที่สำคัญอย่าลืมทำตามข้อปฏิบัติข้างต้นนะคะ

การอ่านจับใจความจากเรื่อง

การอ่านจับใจความจากเรื่อง

ผู้เขียนบทความอาจเขียนเกริ่นนำยืดยาว หรือเขียนเป็นย่อหน้าสั้น ๆ หลายย่อหน้า ผู้เขียนบางคนอาจจะเล่าเรื่องไปเรื่อย ๆ แล้วค่อยสรุปในตอนท้าย ดังนั้นอาจไม่ปรากฏใจความสำคัญทุกย่อหน้า ผู้อ่านจึงต้องจับใจความของเรื่องให้ได้ว่าผู้เขียนมุ่งสื่อสารอะไร

วิธีการจับใจความจากเรื่อง

1. อ่านชื่อเรื่อง ทำให้ทราบแนวคิดสำคัญของเรื่องว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร
2. อ่านทั้งเรื่องอย่างคร่าว ๆ เพื่อให้เข้าใจภาพรวมของเรื่อง
3. หาใจความสำคัญของเรื่อง โดยตอบคำถามให้ได้ว่า เป็นเรื่องอะไร ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร
4. สรุปประเด็น เขียนให้กระชับ ถูกต้อง ชัดเจน

กดเงินแล้วไฟดับทำไงดี

วันหนึ่งประมาณ 6 โมงเย็น ชายคนหนึ่งได้ไปกดเงินจากตู้เอทีเอ็ม บริเวณร้านสะดวกซื้อ เขาดำเนินการตามขั้นตอนคือเสียบบัตร กดถอนเงิน ในช่องถอนตัวน 5,000 บาท เขาได้ยินเสียงนับธนบัตรจนกระทั่งเสียง นับเงินสิ้นสุดลง เมื่อถึงขั้นตอนรอรับเงิน เขายื่นมือไปรอที่ช่องรับ แต่แล้ว จู่ ๆ ไฟก็เกิดดับ เครื่องคืนบัตรเอทีเอ็มแต่เงินไม่ออก

เขารออยู่ตรงนั้นครู่หนึ่งแต่ไฟก็ยังไม่มา เขาก็รีบขี้อายไปตรวจสอบ ยอดเงินคงเหลือที่ตู้อื่นที่ไฟไม่ดับ ปรากฏว่ายอดเงินถูกตัดไปจากบัญชีแล้ว เขาโทรไปถามทางธนาคารก็ได้คำตอบว่าเงินถูกจ่ายออกมาจากเครื่องเรียบร้อยแล้ว

วันรุ่งขึ้นชายคนดังกล่าวจึงไปแจ้งเรื่องที่ธนาคาร ธนาคารได้ตรวจสอบ และบอกว่าเงินจ่ายออกมาแล้วแน่นอน ธนาคารไม่สามารถรับผิดชอบได้ แต่ถ้าเงินไม่ออกธนาคารก็จะคืนให้ เขาก็บอกว่าเขาไม่ได้เงิน ทางธนาคารก็ บอกว่าเป็นเรื่องที่ช่วยไม่ได้

ถ้าเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ให้โทรเช็กยอดกับทางธนาคาร ถ้ายอดเงินถูกตัดไปแล้ว ต้องรอที่ตู้เอทีเอ็มจนกว่าไฟจะมา พอไฟมาเงินก็จะออกมา เรื่องดังกล่าวนี้คาดว่าเงินของชายคนนั้นอาจจะตกอยู่ในมือของคนที่มา รอ กดเงินคนแรกหลังจากที่ไฟมาแล้วก็เป็นได้

การพัฒนา บุคลิกภาพสำหรับ เลขานุการ



ฝ่ายบริหารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



หัวข้อการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับ เลขานุการผู้บริหารยุคใหม่

การไหว้ นั่ง ยืน เดิน
เพื่อเสริมบุคลิกภาพ

1

2

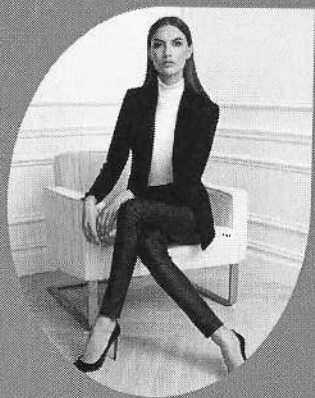
เทคนิคการ
บริการอาหาร
และเครื่องดื่ม

3

เทคนิคการจัดแต่ง
ทรงผม

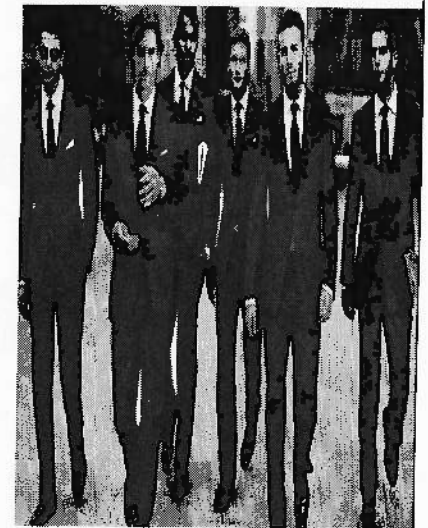
บุคลิกภาพคืออะไร

1



บุคลิกภาพคือ

ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลในด้าน
ต่างๆ ทั้งภายนอกและภายใน เป็นสิ่งที่
เปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา ตามการ
เรียนรู้และสิ่งแวดล้อม



1

บุคลิกภาพสำคัญอย่างไร

1

บุคลิกภาพสำคัญสำหรับ เลขานุการอย่างไร



ความสำคัญของการพัฒนา บุคลิกภาพ

1

สร้างความมั่นใจใน
การแสดงออก

2

พัฒนาสุขภาพ
กายและใจ

3

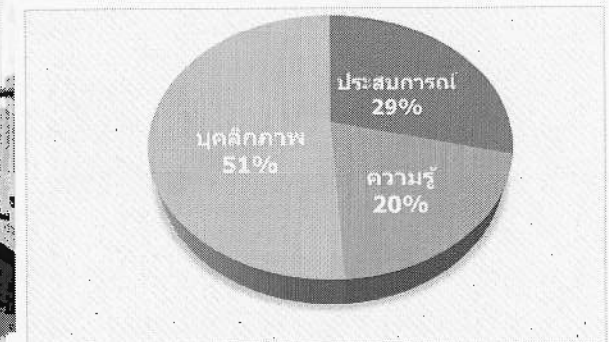
ช่วยเสริม
ภาพลักษณ์

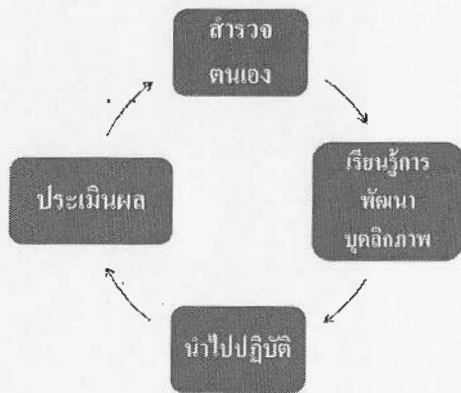
4

สร้างความได้เปรียบ
ในการแข่งขัน

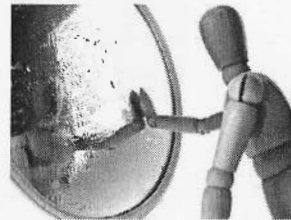


ความสำคัญของ บุคลิกภาพ





กระบวนการพัฒนา บุคลิกภาพ

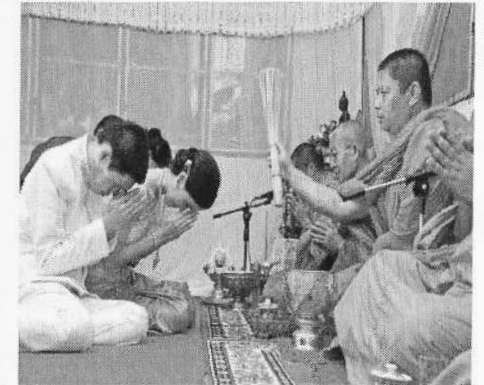
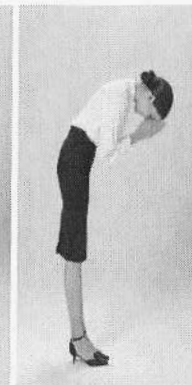


การไหว้

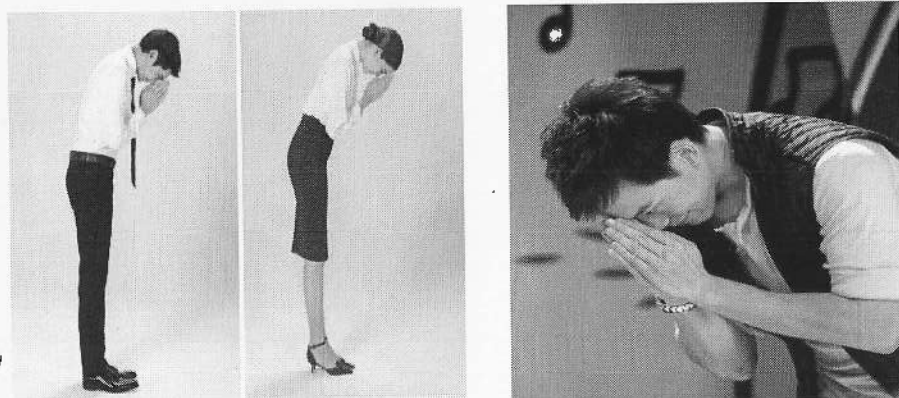


การไหว้ 3 ระดับ

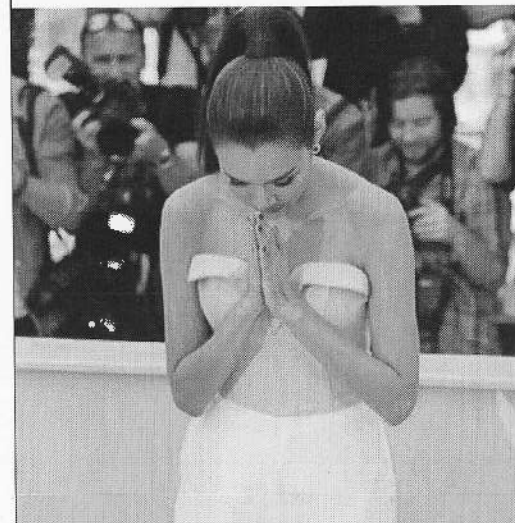
การไหว้พระ



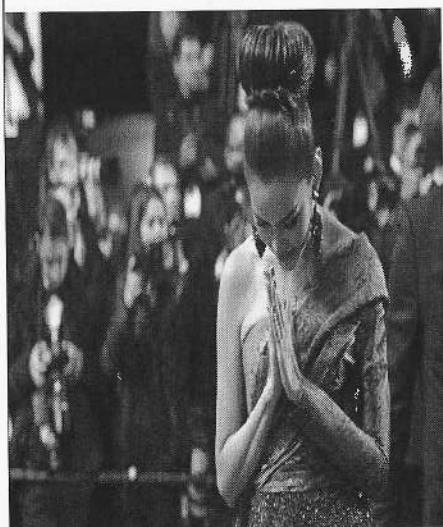
การไหว้ผู้มีพระคุณและผู้อาวุโส



การไหว้บุคคลทั่วไป



กิจกรรมฝึกไหว้



การแนะนำตัวเองและบุคคลที่ 3

➢แนะนำตัวเอง

เคยพบปัญหานี้ไหม ?????

การแนะนำตัวอย่างเป็นทางการ

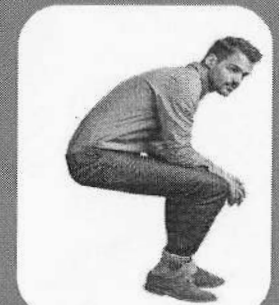
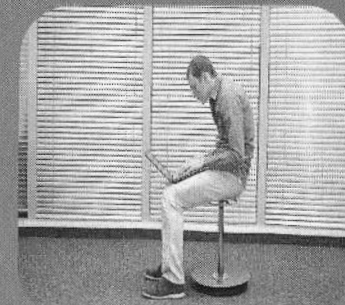
ชื่อ-นามสกุล....

ตำแหน่ง....

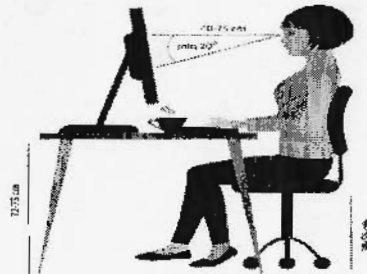
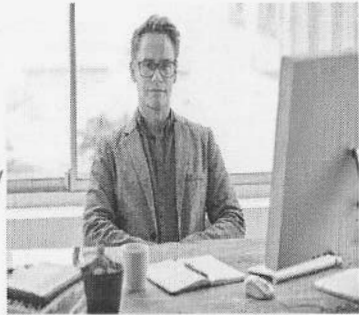
งานที่ทำเกี่ยวกับ....



การนั่งเสริมบุคลิกภาพ



การนั่งเก้าอี้ให้ถูกวิธี: การนั่งเสริมบุคลิกภาพในที่ทำงาน



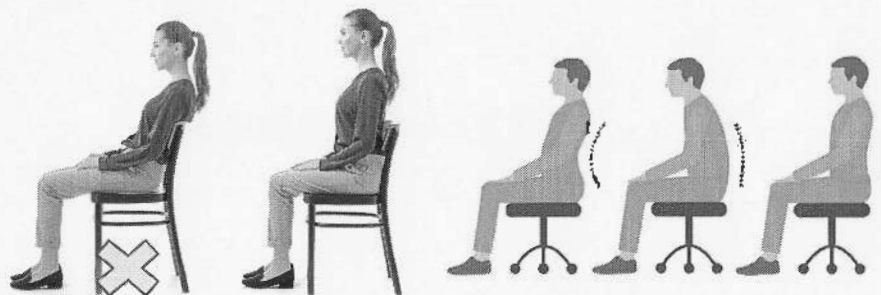
การนั่งเสริมบุคลิกภาพยังงใจให้ดูแพง

การนั่งเสริมบุคลิกภาพยังงใจให้ดูแพง

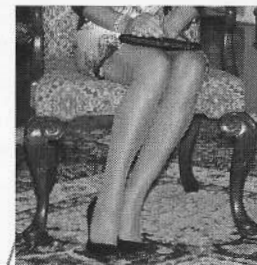
- ไม่เอนหลังพิงพนัก
- ไม่พับแขนบนที่วางแขน
- ไม่ถอตรงเท้า
- ไม่กระดิกเท้า/ขา
- ไม่เอาขาสอดใต้เก้าอี้



การนั่งเก้าอี้ให้ถูกวิธี



การนั่งสนทนาทั่วไป: ท่านั่งเสริมบุคลิกภาพ



1



2



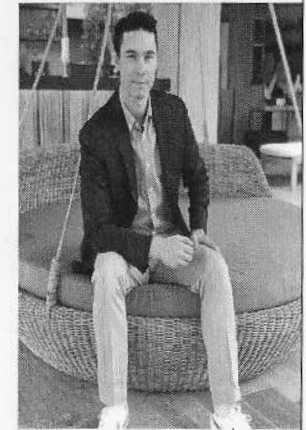
3

การนั่งให้สง่างาม

Sussex Slant



ท่านั่งสุภาพบุรุษ



กิจกรรมการฝึกนั่งให้สง่างาม

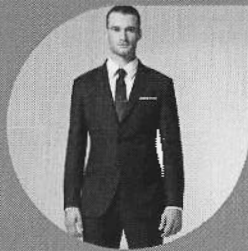


การนั่งในที่ประชุม

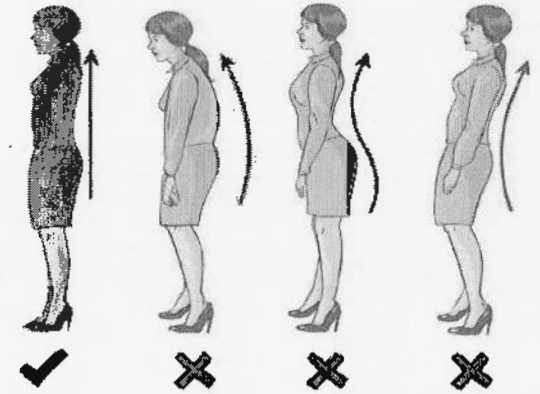


- ปรับเก้าอี้ให้อยู่ในระดับเดียวกับผู้เข้าร่วมประชุม
- นั่งทำส่ารวมเสมอ โต๊ะอาจไม่มีที่กั้นด้านล่าง
- นั่งให้แผ่นหลังขนานกับพนักเก้าอี้ในแนวตรง/ยกไหล่ขึ้น หรือวางแผ่นหลังเข้ากับพนักของเก้าอี้

การยืนเพื่อเสริมบุคลิกภาพ



การยืนอย่างสง่างาม

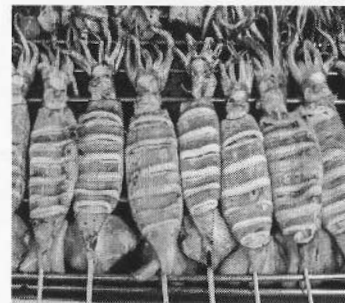


การยืนเพื่อเสริมบุคลิกภาพ

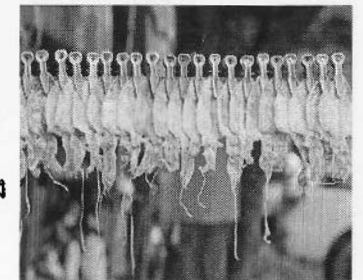
- ปรับความกว้างของเท้า ให้อยู่ในระดับเดียวกับช่วงไหล่ ไม่กว้างและแคบจนเกินไป
- แอ่นอกพอประมาณ ไหล่ต้องผึ่ง ทำนี้อาจจะคืนไปสักหน่อย
- ทิ้งน้ำหนักตัวลงที่ฝ่าเท้าส่วนหน้า ไม่ใช่ลงที่ส้นเท้า ให้เขย่งหน้ามองตรงอยู่เสมอ



การยืน



คอตั้งตรง
เปิดไหล่
หลังตรง
เก็บหน้าท้อง
เก็บก้น



การยืนต้อนรับ



การยืนต้อนรับ



❧ การยืนพูด-ฟังสำหรับสุภาพสตรี



ยืนฟัง



ยืนพูด



ยืนฟัง



ยืนพูด

❧ การยืนพูด-ฟังสำหรับสุภาพบุรุษ



ยืนฟัง



ยืนพูด



ยืนฟัง



ยืนพูด

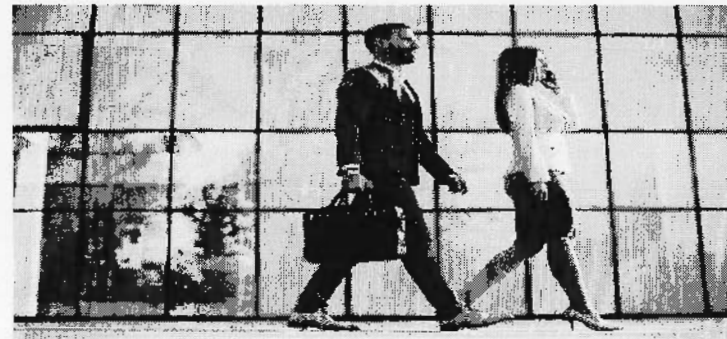
กิจกรรม 1 2 นิ่ง

กิจกรรมเดินเพื่อเสริมบุคลิกภาพ



หน้า หน้าชิดมองตรงไปข้างหน้า
ไหล่ ยกขึ้น เผยไหล่ไปด้านหลัง
เล็กน้อย
อก คึงหน้าอกให้ผายอย่างมั่นคง
หน้าท้อง แขนง
มือ แกว่งข้างลำตัว
เท้า
เดินเป็นเส้นตรง

การเดินเพื่อเสริม บุคลิกภาพ



มารยาทการเดิน

- การเดินนำและเดินตามผู้ใหญ่ให้เดินอยู่เบื้องหลังเบื้องไปทางซ้ายของผู้ใหญ่
- เดินลักษณะส้ารวม ระยะห่างพอสมควร การเดินสวนผู้ใหญ่
- ควรค้อมตัวเมื่อผ่านมาใกล้ ถ้าเป็นทางแคบ ๆ หรือ ตรงบันได ควรหยุดยืนตรงให้ผู้ใหญ่เดินผ่านไปก่อน



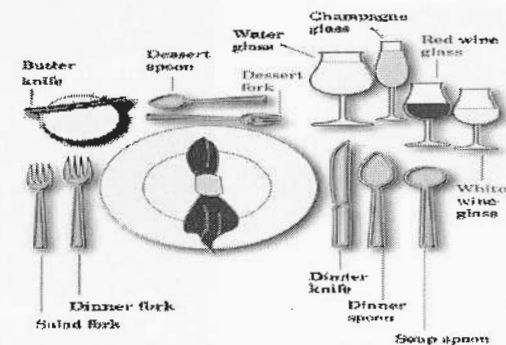
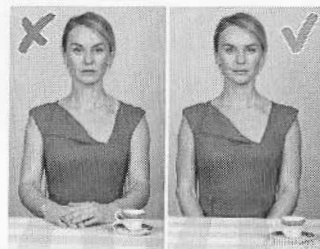
เทคนิคการรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม



การนั่งรับประทานอาหาร

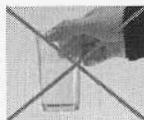


การใช้อุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร



การให้บริการบนโต๊ะอาหาร

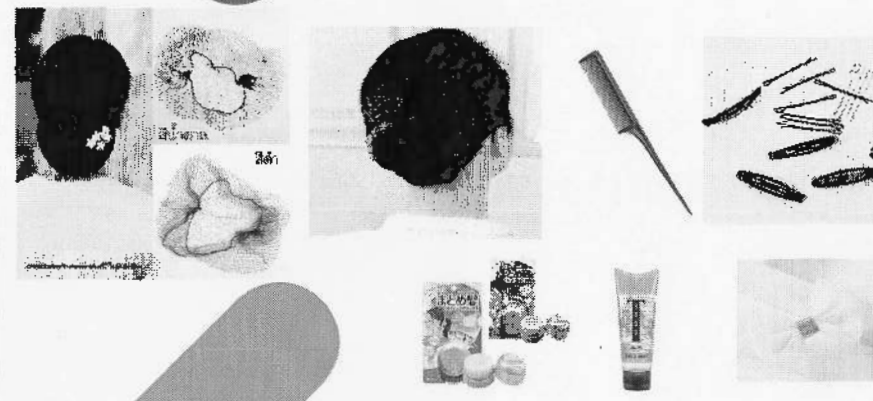
- เสิร์ฟอาหารเข้าทางด้านขวามือเสมอ ยื่นอาหารด้วยมือขวา
 - ขนบนิ่ง เนย สลัด เสิร์ฟด้านซ้ายมือ
 - เริ่มให้บริการสุภาพสตรีก่อน เริ่มเสิร์ฟจากขวามือของคนถัดไป
- “การเดินเสิร์ฟแบบทวนเข็มนาฬิกา”
- เก็บจานจากด้านขวามือ
 - การรินน้ำดื่ม
 - การให้บริการชากาแฟ



การจัดทรงผม



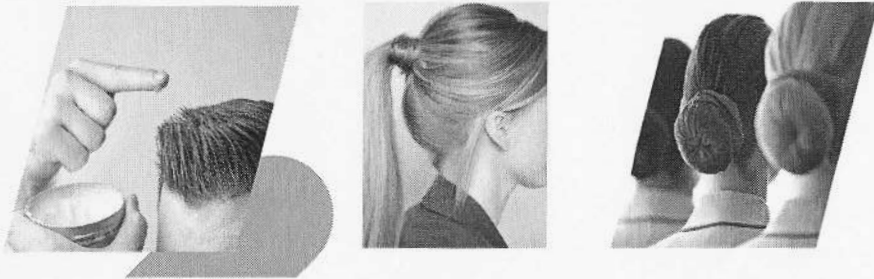
อุปกรณ์



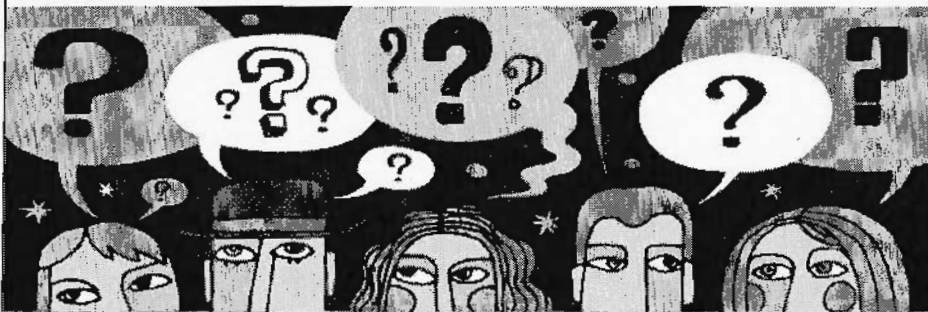
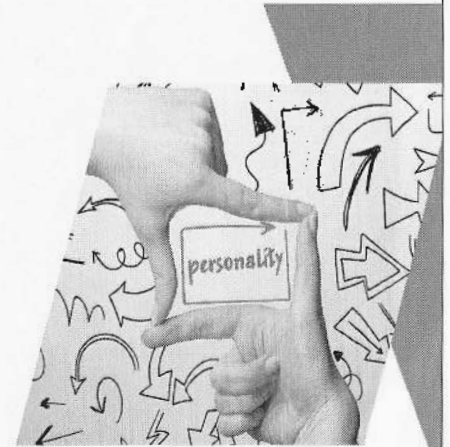
การให้บริการชากาแฟ



กิจกรรม: ไก่ถามเพราะชน คนถามเพราะแต่ง



“มาดต้องตา
วาจาต้องใจ
ภายในเป็นเยี่ยม
เปี่ยมไปด้วยมารยาท”



Any Questions ?

