

คู่มือ...การปฏิบัติงานกลุ่มอำนวยการ



งาน
เลขานุการ

นายอัสนัย ทิ่งบุญตา
พนักงานราชการ



คำนำ

ผู้ที่เป็นเลขานุการต้องมีความรอบรู้ รอบคอบ ไว้นือเชื่อใจได้ เป็นผู้ที่มีความสามารถในทักษะทุกๆ เรื่องของสำนักงาน ผู้ที่เป็นเลขานุการต้องมีความรับผิดชอบสูงซึ้นตรงต่อผู้บริหาร รับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ต้องการควบคุมหรือสั่งการ เลขานุการเป็นผู้ที่มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นทั้งยังใช้ความคิดพิจารณาในการตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ “Secretary Works” นี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อแนะนำต่างๆ ในการเป็นเลขานุการที่ดี วิธีปฏิบัติด้านต่างๆ รวมทั้งมารยาท ให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ มีภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความเชื่อถือให้ผู้บังคับบัญชา และเป็นทีประทับใจให้กับผู้ที่มาติดต่อประสานงาน

นายอัสนัย กิ่งบุญตา

พนักงานราชการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ความหมายของเลขานุการ	๑
๒. ประเภทของเลขานุการ	๒
๓. บทบาทของเลขานุการงานของเลขานุการ	๒
๔. คุณสมบัติของเลขานุการ	๓
๕. เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร	๔
๖. หลักมนุษยสัมพันธ์	๔
๗. การเตรียมความพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ	๕
๘. ข้อควรปฏิบัติในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาใหม่	๘
๙. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา	๙
๑๐. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	๙
๑๑. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา	๙
๑๒. วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์	๑๐
๑๓. มารยาทในการใช้โทรศัพท์	๑๐
๑๔. การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชาทั้งการต่อออกและรับสายเข้าและการโต้ตอบโทรศัพท์	๑๐
๑๕. บันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์	๑๒
๑๖. วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่างๆ	๑๒
๑๗. วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมคากกล่าวสุนทรพจน์ต่างๆ	๑๓
๑๘. การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ	๑๓
๑๙. วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ	๑๓
๒๐. วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย	๑๔
๒๑. วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลต่างๆ	๑๕
๒๒. วิธีปฏิบัติในการร่างหนังสือ	๑๖
๒๓. วิธีปฏิบัติในการจัดเก็บเอกสาร	๑๖
สรุป	๑๗

คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ “Secretary Works”

๑. ความหมายของเลขานุการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒ ได้ให้ความหมายไว้ว่า เลขานุการ คือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง กับหนังสือหรืออื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง ส่วนในมาตรฐานอาชีพของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้ให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการว่า เป็นผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กร ในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่นและรวดเร็ว

เลขานุการในภาษาอังกฤษ คือ Secretary เป็นคำศัพท์ที่มาจากภาษาละตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ ก็คือผู้ที่รู้ความลับ และเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง งานเลขานุการเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุการต้องรอบคอบเป็นผู้ที่ไว้นิ่งเชื่อใจได้และเหมาะสมแก่ตำแหน่ง

มีตำราทางวิชาการได้ให้ความหมายของเลขานุการตามพยานุเคราะห์ในภาษาอังกฤษของคำว่า “Secretary” ไว้ดังนี้

S หมายถึง SENSE คือ ความมีสามัญสำนึกรู้จักรับผิดชอบในการทำงานว่าสิ่งใดจึงควรและไม่ควร เป็นผู้ไม่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด รวมถึงการแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาดด้วย

E หมายถึง Efficiency คือ ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน สมรรถภาพเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคล บุคคลย่อมมีประสิทธิภาพพวคน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

C หมายถึง Courage ความมุมานะของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย

R หมายถึง Responsibility ความรับผิดชอบ กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ลงมือทำงานด้วยตนเอง และต้องรับผิดชอบต่อผู้ไม่ใช่อยรับงานจากผู้อื่นอย่างเดียวนั่น

E หมายถึง Energy พลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควรด้วย อันจะส่งผลต่อการทำงานในระยะยาว

T หมายถึง Technique การรู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม เทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล แต่อาจเลียนแบบจากผู้อื่นเพื่อให้เทคนิคนั้นดีขึ้นได้

A หมายถึง Active เลขานุการต้องตื่นตัวอยู่เสมอ แม้จะมีงานมากก็ต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R หมายถึง Rich ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม หากเลขานุการเป็นผู้ที่ด้อยศีลธรรมและวัฒนธรรม อาจทำให้การงานเกิดผลเสียได้ แต่ในทางกลับกันหากเลขานุการเป็นผู้มีคุณธรรมดีก็จะนำความเจริญมาสู่ตนเองและองค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้

Y หมายถึง Youth ตำแหน่งเลขานุการเหมาะสำหรับคนอายุน้อยๆ เพราะงานนี้เป็นงานที่จะต้องติดต่อกับคนทั่วไป

ในภาคราชการเราจะเห็นภาพของเลขานุการเป็นบุคคลที่จะต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ทั้งงานประจำและงานพิเศษเป็นครั้งคราว ในภาคเอกชนนั้นเลขานุการจะได้ชื่อว่าเป็นผู้ช่วยมือขวาของนักบริหารเลยทีเดียวเพราะจะทำหน้าที่เสมือนเป็นผู้ช่วยจัดการระบบการทำงานของนักบริหารให้มีประสิทธิภาพ

๒. ประเภทของเลขานุการ

การแบ่งประเภทเลขานุการมีหลายรูปแบบ ในที่นี้จะแบ่งเป็นเพียง ๒ ประเภท คือ

๑. เลขานุการส่วนตัว (ส่วนบุคคล) (Private or Personal Secretary)

- เลขานุการส่วนตัว หรือเลขานุการส่วนบุคคล เพียงชื่อก็สามารถจะเข้าใจความหมายในตัวได้ อยู่แล้วว่าเป็นผู้ที่ทำงานให้นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาเฉพาะคนคนเดียวเท่านั้น

๒. เลขานุการสำนักงาน (Office Secretary)

- เลขานุการสำนักงาน เป็นเลขานุการที่ทำงานให้กับส่วนรวม โดยมีได้เป็นเลขานุการของใครคนใดคนหนึ่ง

๓. บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการ

๓.๑ งานเลขานุการผู้บริหาร

- จัดเตรียมเอกสารและอื่นๆที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร
 - ประสานการนัดหมายต่างๆ
 - อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุกด้าน
 - ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการของผู้บริหาร
 - ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการ
 - ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร
 - ดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคลต่างๆให้ผู้บริหาร

๓.๒ งานประชุม

- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
 - บันทึกการประชุม
 - จัดทำรายงาน และหรือสรุปลงสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
 - ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
 - จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง

๓.๓ งานเอกสารและงานธุรการ

- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง
 - พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา
 - ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษรและรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานหรือกลุ่มงานต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการและลงนามให้ครบถ้วนก่อนจัดส่งคืนหน่วยงานหรือกลุ่มงานต่างๆ

- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอกเชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติเป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว

- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่างๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. คุณสมบัติของเลขานุการ

๔.๑ คุณสมบัติเลขานุการส่วนตัว

๔.๑.๑ มีความสุขุมรอบคอบและความจงรักภักดี คือละเว้นการกระทำอันเป็นปฏิปักษ์กับผู้บังคับบัญชา และต้องรักษาความลับของผู้บังคับบัญชา

๔.๑.๒ มีเขาวนปัญญาแนบเนียน ถูกต้องกาลเทศะและมีความสุภาพอ่อนโยน นุ่มนวล ในการติดต่อกับบุคคลภายนอกทั้งแบบการเผชิญหน้า และการสนทนาทางโทรศัพท์

๔.๑.๓ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ จัดการงานที่ทำให้เป็นระบบ ไม่สับสน

๔.๑.๔ ตรงต่อเวลา คือ รู้จักการแบ่งเวลาให้ถูกต้อง เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด

๔.๑.๕ มีสามัญสำนึก คือ งานบางอย่างสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองอย่างรอบคอบได้ไม่จำเป็นต้องปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาทุกกรณีไป

๔.๑.๖ มีความจำดี คือ ถึงแม้ว่าจะมีบันทึกช่วยความจำอยู่แล้ว หากเป็นผู้มีความจำดีก็จะทำให้งานรวดเร็วยิ่งขึ้น

๔.๑.๗ มีความรับผิดชอบสูง คือ บ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายงานให้เลขานุการทำแทน หากเลขานุการมีความรับผิดชอบสูง ก็จะเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชาที่ไม่ต้องคอยติดตามการทำงานทุกขั้นตอนของเลขานุการ

๔.๑.๘ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน คือ รู้จักปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดีและเร็วขึ้น

๔.๑.๙ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ คือ รักษาอารมณ์ให้สม่ำเสมออยู่ตลอดเวลาการแสดงออกทางสีหน้าว่าเต็มใจ ทำงานไม่ว่างานจะหนักหรือเบาไม่แสดงความเบื่อหน่ายไม่แสดงอารมณ์เสียเมื่อพบงานที่ยุ่งเหยิง

๔.๑.๑๐ มีศักดิ์ศรีสูง คือ ต้องสำนึกเสมอว่าตนเองมีศักดิ์ศรีมีเกียรติมีคุณค่า การทำงานแต่ละอย่างจะต้อง ทำด้วยความมั่นใจและภาคภูมิใจ มีมาตรฐานในการทำงาน งานที่ผ่านเลขานุการไปแล้วควรมั่นใจได้ว่าเรียบร้อยถูกต้อง

๔.๒ คุณสมบัติเลขานุการสำนักงาน

นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัวแล้ว เลขานุการสำนักงานควรมีคุณสมบัติต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้

๔.๒.๑. ลักษณะท่าทางรูปร่าง หน้าตา (Personal Appearance) หมายถึง

- การแต่งกาย ต้องเลือกให้เหมาะกับกาลเทศะ แต่งกายดีสะอาด เรียบร้อย
- ความสะอาดเรียบร้อย หมายถึง เครื่องแต่งกาย ทุกอย่างรวมทั้งร่างกาย ใบหน้า มือ ทรงผม
- สุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง
- การวางตัวเหมาะกับภาวการณ์
- ท่วงทีกริยา หมายถึง การแสดงออกทางร่างกาย เช่น การลุกนั่ง เดิน ยืน ควรมีท่วงท่าเรียบร้อย

สง่างาม

๔.๒.๒. บุคลิกลักษณะ (Personality) เป็นเรื่องลักษณะเฉพาะบุคคลแต่สามารถที่จะฝึกการมีบุคลิกลักษณะที่ดีได้

๔.๒.๓. ความปราดเปรียวกระฉับกระเฉงทางแนวความคิดและความรู้สึก (Mental Alertness) คือ มีความพร้อมทางด้านจิตใจและสติปัญญาที่จะทำงานได้อย่างถูกต้อง ว่องไว ไม่ผิดพลาด ไม่ทอดทิ้งงานที่ทำ

๔.๒.๔. ความเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ (Dependability) เป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ไม่แพร่พรายความลับของผู้บริหาร

๔.๒.๕. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานหลายด้าน จึงจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร

๑. **เชี่ยวชาญงานหลัก** รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นสำหรับเลขานุการ เช่น พิมพ์ดีด การจดบันทึก การร่างเอกสาร เทคนิคการใช้โทรศัพท์ที่ทักษะคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

๒. **รู้จักกลั่นกรอง** ต้องสามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อเรื่องต่างๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้

๓. **ตอบสนองฉับไว** เวลาสั่งงานใดๆ แล้วเลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที

๔. **รู้จักผู้บริหารเสมอ** เป็นเลขานุการต้องรู้จักผู้บริหาร เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ เช่นผู้บริหารที่เป็นคนเจ้าระเบียบ รู้จักก็ต้องทำงานให้เรียบร้อย พิมพ์งานก็ต้องให้เรียบร้อย สะอาดและถูกต้อง ฯลฯ

๕. **เสนองานเป็นลำดับ** เลขานุการที่ดีควรจะสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้ผู้บริหารได้เพื่อให้งานเสร็จทันกำหนด

๖. **มีความรับผิดชอบ** เมื่อผู้บริหารให้งานไปแล้วไม่ว่าจะเป็นงานของตัวเองหรือไม่ต้องมีความรับผิดชอบ ทำงานนั้นให้เรียบร้อย หรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด

๗. **รอบคอบสอบถาม** งานที่จะผ่านเข้าไปยังโต๊ะผู้บริหาร หรือจะปล่อยออกไปจะต้องมีการพิจารณาตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเสมอ

๘. **ปฏิภาณไหวพริบดี** เลขานุการนั้นฉลาดอย่างเดียวไม่พอต้องเฉลียวด้วย คือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันท่วงที

๙. **มีความซื่อสัตย์** เป็นที่ไว้วางใจได้ในทุกเรื่องโดยเฉพาะด้านการเงิน

๑๐. **การรักษาความลับ** ต้องไม่นำเอาความลับไปเปิดเผยไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องงานขององค์กร

๑๑. **พัฒนาตนเอง** ผู้บริหารส่วนใหญ่ชอบเลขานุการที่มีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเสมอ ตลอดจนคอยพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

๑๒. **ไม่เกรงงานหนัก** บางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนัก ซึ่งบางทีอาจจะล้นมือทำแทบไม่ทันก็อาจจะต้องทำงานนอกเวลา เลขานุการที่ดีต้องสู้งาน ไม่ท้อถอย มุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่าค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา

๑๓. **รักงานเลขานุการ** คนเราทำอะไรได้ดีก็ต่อเมื่อเรามีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในสิ่งที่ตัวเองทำอยู่

๖. หลักมนุษยสัมพันธ์

เดล คาร์เนกีได้วางหลักมนุษยสัมพันธ์ไว้ ๑๒ ประการ ดังนี้

๑. อย่าตำหนิประณาม หรือพูดบ่น

๒. จงยกย่องสรรเสริญอย่างสุจริตใจ

๓. จงเอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อผู้อื่น

๔. ยิ้ม

๕. จงจำชื่อผู้อื่น และเรียกชื่อให้ถูกต้อง

๖. จงเป็นนักฟังที่ดี



๗. สนทนาในเรื่องที่อีกฝ่ายหนึ่งสนใจ
๘. หลีกเลี่ยงเพื่อระงับการโต้เถียง
๙. จงเคารพต่อความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง อย่าบอกผู้ใดว่าเขาเป็นคนผิด
๑๐. ถ้าท่านผิด จงรับผิดชอบอย่าได้รอช้า และรับด้วยเสียงที่หนักแน่น
๑๑. จงพูดถึงความผิดของท่านก่อนแล้วจึงตำหนิตัวผู้อื่น
๑๒. จงใช้การสนับสนุนให้กำลังใจ จงทำให้ความผิดนั้นเป็นของง่ายที่แก้ไขได้

๗. การเตรียมพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ

สำหรับบุคคลที่ทำงานอยู่ในกลุ่มงานเลขานุการ จะต้องตรวจสอบตนเองและพัฒนาปรับปรุงตนเอง โดยการฝึกฝนอบรมในเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงาน ดังนี้

๑. ศึกษาหน้าที่ของการเป็นเลขานุการที่ดี เลขานุการที่ดีเป็นอย่างไรนั้น มีข้อกำหนดมากมาย แต่พอจะสรุปเป็นหลักๆ ได้ดังนี้

- ๑.๑ ให้ความเคารพนับถือ เกรงใจ ซื่อสัตย์สุจริต และไม่ทำการเป็นปฏิปักษ์ต่อผู้บังคับบัญชา การแอบอ้างดำเนินการสำคัญๆ โดยอาศัยตำแหน่งของผู้บังคับบัญชามาเป็นอำนาจของตนเป็นสิ่งต้องห้าม
 - ๑.๒ แสดงตนว่าเป็นผู้มีเกียรติ เพราะการเชื่อมั่นว่าตนเป็นผู้มีเกียรติย่อมทำให้ตนไม่กล้าประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ไม่สมควร เช่น การประพฤติตนฉันทู้สาวกับผู้บังคับบัญชา การแสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น
 - ๑.๓ เป็นผู้รู้จักควบคุมอารมณ์ คือ ไม่แสดงอารมณ์ฉุนเฉียว โกรธเคือง ไม่ก่อความรำคาญให้บุคคลอื่น ไม่กลั่นแกล้ง หรือขัดขวางบุคคลอื่นที่ปฏิบัติตามหน้าที่อันถูกต้อง
 - ๑.๔ เก็บรักษาความลับของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
 - ๑.๕ ปฏิบัติงานในลักษณะการถ่อมตนอย่างสุภาพและจริงใจ และยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดจากตนเอง
 - ๑.๖ ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานในสำนักงานและในส่วนที่เกี่ยวข้องที่ต้องประสานงาน**
- ๒.๑ เข้าใจในรายละเอียดของงานได้ถูกต้อง
 - ๒.๒ ปฏิบัติตนตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้
 - ๒.๓ สามารถวิเคราะห์งานได้
 - ๒.๔ ตัดสินใจได้รวดเร็วถูกต้อง

๓. พัฒนาบุคลิกภาพ หมายถึง ทำที่การแสดงออก การวางตัว กิริยามารยาท น้ำเสียง การพูดจา ทักษะคติทางสังคม การแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับกาลเทศะ บุคลิกภาพที่ควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุง คือ บุคลิกภาพ ชั้นพื้นฐาน ได้แก่

๓.๑ ความว่องไว (Alertness) จะต้องปรับตนให้เป็นบุคคลที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันรอบด้าน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและเสร็จทันเวลา เคลื่อนไหวรวดเร็ว เสร็จงานชิ้นแรกแล้วรีบทำชิ้นต่อไปทันที ระมัดระวังแก้ไขข้อผิดพลาด ปฏิบัติภารกิจประจำวันให้ทันตามคำสั่งหรือที่ได้รับมอบหมาย

๓.๒ ความเอาใจใส่ (Attention) ตั้งใจรับฟังคำอธิบายงานแต่ละชิ้น ตั้งใจและมีสมาธิในการทำงาน ปฏิบัติการอย่างมีเหตุผล ดำเนินการอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการกำหนดเป้าหมายและติดตามผลการปฏิบัติงาน

๓.๓ ความไว้วางใจได้ (Dependability) เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องใดจะต้องดำเนินงานตามคำสั่ง คำแนะนำ คำชี้แจง ให้ถูกต้องตามขั้นตอนและให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๔ ความสนใจ (Interest) นอกจากจะมีความชอบในงานที่ทำแล้ว ถ้าจะให้ผลงานดีมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความสนใจและกระทำอย่างดีที่สุด ศึกษาวิธีการและมองเห็นผลงานที่จะทำล่วงหน้า

๓.๕ การตัดสินใจ (Judgment) กำหนดเวลาในการทำงานแต่ละอย่างให้แน่นอน ควรพิจารณาว่าจะเลือกทำงานชิ้นใดก่อนหลังและต้องชี้ขาดให้รวดเร็ว กำหนดเวลาให้เพียงพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ และทำให้ได้ตามเวลาที่กำหนดนั้น

๓.๖ ความคิดริเริ่ม (Initiative) งานที่ได้รับมอบหมายโดยผู้สั่งมีได้อธิบายรายละเอียดจะต้องอาศัยความคิดริเริ่มของตนเอง หาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จด้วยตนเอง เว้นแต่เป็นเรื่องที่เกินความสามารถของตนจริงๆ อาจใช้การปรึกษาหารือกับคนอื่น หรือประมวลเอาวิธีการต่างๆที่เคยปฏิบัติมาดัดแปลงแก้ไขให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

๓.๗ ความอุตสาหพยายาม (Industry) งานบางอย่างอาจจะต้องใช้เวลาปฏิบัติงานนานกว่าปกติ และอาจเป็นงานที่เดิมน่าเบื่อ จะต้องมีความมุ่งมั่นทำให้สำเร็จ พยายามหาวิธีที่ง่ายและรวดเร็วมาใช้เพื่อให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

๓.๘ ความถูกต้อง (Accuracy) งานด้านการพิมพ์คำนวณ การเลือกคำ ตัวสะกด วรรคตอน การคัดลอกข้อความ ชื่อ ที่อยู่ผู้ติดต่อ จะต้องถูกต้องระมัดระวังอย่าให้มีข้อผิดพลาด

๓.๙ ความเร็ว (Speed) การลงมือทำงาน ต้องทำอย่างตั้งใจและรวดเร็ว การทำบ้างหยุดบ้างจะทำให้เกิดผลเสียขึ้นได้

๓.๑๐ ความเป็นระเบียบ (Orderliness) เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ต่างๆ เอกสารในการปฏิบัติงาน และสิ่งอื่นๆภายในที่ทำงาน จะต้องเก็บให้เป็นระบบ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการที่จะนำมาใช้

๓.๑๑ ความสะอาด (Neatness) จะต้องมีความสะอาดทั้งร่างกาย เครื่องแต่งกาย รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสารทุกประเภทจะต้องสะอาดเรียบร้อยด้วย

๓.๑๒ ความฉับพลัน (Promptness) ลงมือทำงานทันทีที่มาถึงสำนักงาน และควรมาก่อนเวลา เริ่มต้นของเวลาเข้าทำงาน หยุดพักรับประทานอาหารกลางวันตามเวลา และรีบกลับมาทำงานเมื่อรับประทานอาหารเสร็จ ถ้ามีการนัดหมายก็ต้องไปให้ทันตามเวลา อย่าให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องคอย และงานทุกชิ้นต้องเสร็จตามเวลาที่กำหนด

๓.๑๓ ความจำ (Memory) เรื่องที่สำคัญๆที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะต้องจำให้ขึ้นใจ ชื่อผู้บังคับบัญชา หรือบุคลากรระดับบริหาร หมายเลขโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาโดยตรง รายละเอียดเกี่ยวกับแต่ละคนโดยย่อที่พอจะชี้แจงให้บุคคลทราบเมื่อจำเป็น และการจดจำกระบวนการทำงานทั้งหลายที่เป็นงานในหน้าที่เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

๓.๑๔ การปรับตัวเอง (Adaptability) จะต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่างๆ หรือปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นในสำนักงาน

๓.๑๕ การให้ความร่วมมือ (Cooperativeness) ปฏิบัติตามคำแนะนำในทางที่ถูกต้อง วิเคราะห์งาน หรือกระบวนกรปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน เต็มใจ ปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากงานในหน้าที่เมื่อได้รับการร้องขอจากคนอื่น หรือเป็นคำสั่งเฉพาะกิจของผู้บังคับบัญชา ร่วมทำงานหรือทำงานประสานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงาน แบ่งเบาภาระของผู้อื่นเท่าที่จะทำได้สร้างบรรยากาศที่ดี กับเพื่อนร่วมงาน

๓.๑๖ ความสามารถตกลงใจ (Willingness) เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานที่ยุ่งยากซับซ้อน จะต้องพิจารณาหาทางตกลงใจที่จะกระทำ (ตกลงใจด้วยตนเอง หรือปรึกษาคณะอื่น) จะต้องไม่กลัวว่า งานนั้นจะไม่มีทางทำได้ต้องกล้าลอง และตั้งใจทำอย่างแท้จริง วินิจฉัยถึงปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

๓.๑๗ ความจงรักภักดี (Royalty) จะต้องอุทิศเวลาให้กับการทำงานจนเต็มที่ตั้งใจทำงานจนเต็มความสามารถไม่ว่างานนั้นจะยากเพียงใด แสดงทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ส่งเสริมกิจกรรมทุกประเภทที่ตนเองเกี่ยวข้อง ซื่อสัตย์ต่อผู้บังคับบัญชา ไม่เปิดเผยความลับของหน่วยงานออกไปสู่ภายนอก

๓.๑๘ ความรอบคอบ (Discretion) ต้องพยายามใช้วิจารณญาณในการทำงาน ต้องไตร่ตรองหรือพิจารณาพิเคราะห์งานแต่ละอย่างให้ถี่ถ้วน การใช้ดุลพินิจเพื่อวินิจฉัยสั่งการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานแห่งเหตุผล

๓.๑๙ ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) ไม่ถือเอาประโยชน์หรือสิ่งที่ไม่ใช่สิทธิของตนมาครอบครอง กระทำการทั้งหลายด้วยความสุจริตใจ ไม่เบียดเบียนบุคคลอื่น ไม่ใช้เวลาทำงานไปประกอบธุรกิจของตนเอง ยอมรับ ความผิดในข้อบกพร่องทั้งหลายที่ตนเองกระทำขึ้นโดยไม่ผลึกความรับผิดชอบนั้นไปให้บุคคลอื่น เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน

๓.๒๐ ความกล้าหาญ (Courage) พร้อมทั้งจะเผชิญความจริงในทุกกรณีกล้าเสี่ยงกล้าทำ และกล้ารับผิดชอบเมื่อเกิดข้อบกพร่องขึ้น ไม่ทอดยถองงานที่เห็นว่ายุ่งยาก กล้าที่จะสู้กับการปฏิบัติงานในทุกด้าน กล้าที่จะแสดง ความคิดเห็นในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเป็นส่วนรวม กล้าที่จะท้วงติงข้อผิดพลาดที่บุคคลอื่นกระทำ ซึ่งหมายถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้วย

๓.๒๑ ความอดทน (Patience) เมื่อเวลาพบปัญหาที่ก่อให้เกิดความรำคาญใจ เช่น พบบุคคลที่พูดมาก บางคนไม่เข้าใจคำชี้แจงแนะนำ บางคนทำงานช้าเกินไป หรือรีบเร่งเกินไป จู้จี้จุกจิก หรือพบการพิมพ์งานที่ผิดพลาดมากๆ แก้ไขซ้ำแล้วซ้ำอีกหรือกรณีอื่นๆ จะต้องเป็นผู้รู้จักอดทนอดกลั้นต่อปัญหาต่างๆ อย่าให้อารมณ์เสียตามเหตุการณ์นั้นๆ

๓.๒๒ ความมองอาจฝั่งผาย (Dignity) วางตนให้ภาคภูมิใจมีศักดิ์ศรีต้องทำตนให้มีเกียรติภูมิเป็นที่ศรัทธาของบุคคลอื่น มั่นใจในการทำงาน ทำตนให้มีเสน่ห์สง่าขวนมอม ไม่ทำตนเป็นคนอวดดีเยอหยิ่ง

๓.๒๓ ลักษณะท่าทาง (Poise) ต้องมีการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การแสดงออกของพฤติกรรมควรเป็นไปด้วยจิตใจที่บริสุทธิ์พยายามปิดบังซ่อนเร้นอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาเอาไว้อย่าให้ปรากฏออกมาเป็นที่ประจักษ์

๓.๒๔ อารมณ์ขัน (Sense of Humor) ควรสร้างอารมณ์ขันให้เกิดขึ้นอย่างถูกต้องกับเวลาและสถานที่ การคร่ำครึยดเกินไปจะทำให้สุขภาพจิตเสื่อม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายพลอยเสื่อมไปด้วย ควรหาทางสนุกสนานร่าเริงแจ่มใส ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดความเป็นกันเอง คุยกับเพื่อนร่วมงานในเวลาพักผ่อนถึงเรื่องชวนหัวบ้างเป็นการผ่อนคลายอารมณ์

๓.๒๕ ความสุภาพอ่อนโยนเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Courtesy) การแสดงออกต้องมีความนุ่มนวล สุภาพ และให้ความเอื้อเฟื้อกับผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยเหลือเกื้อกูลบุคคลอื่นตามควรแก่กรณีแสดงความยินดีกับคนอื่นอย่างจริงใจให้ความเห็นใจผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมเท่าที่สามารถจะทำได้

๓.๒๖ สุขภาพ (Health) จัดสรรเวลาทำงานและการพักผ่อนให้สมดุลกัน พยายามรักษาสุขภาพร่างกายให้เป็นปกติรับประทานอาหารที่มีคุณค่า ออกกำลังกาย และพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพบ้าง อย่าให้ร่างกาย ทรากตรำกับงานมากเกินไป

๓.๒๗ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ผลการทำงานที่ได้จะต้องคุ้มค่ากับปัจจัยที่ได้ใช้ในการทำงาน คือ มี Output มากกว่า Input

๓.๒๘ ความทะเยอทะยาน (Ambition) เป็นแรงผลักดันให้ตนเองใช้พลังสมรรถนะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ แต่ต้องมีใช้การประจบสอพลอเพื่อให้ได้ตำแหน่ง โดยไม่มีผลงาน

การฝึกฝนตนเองตามแนวทางดังกล่าวทั้ง ๓ ข้อข้างต้นจะทำให้บุคคลนั้นพัฒนาเป็นเลขานุการที่เยี่ยมไปด้วยคุณภาพและสามารถเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงยิ่งขึ้นได้ต่อไป

๘. ข้อควรปฏิบัติในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาใหม่

การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาใหม่ในระยะแรก ต้องอาศัยอะไรบ้าง คำตอบก็คือทุกอย่างในขั้นตอนการเตรียมตัวข้างต้นนี้แล้วแต่ช่วงเวลาและโอกาส เราต้องมีศักยภาพพอที่จะนำสิ่งที่เราฝึกฝนไว้แล้วออกมาใช้ให้ได้ถูกจังหวะและโอกาส ในระยะแรกผู้บัญชาจะสังเกตการณ์ทำงานของเรา เช่น การมอบหมายให้ทำงานหนึ่งชิ้น ท่านจะได้ข้อสรุปไว้ในใจดังนี้

๑. การรับคำสั่งของเรา มีความเข้าใจคำสั่งมากน้อยแค่ไหน เราเป็นคนแบบไหน สิ่งเพียงหลักการรายละเอียด ไม่ต้องสั่งซ้ำหรือต้องสั่งอย่างละเอียดถึงจะเข้าใจ (ดูพฤติกรรม ภูมิปัญญาและไหวพริบ)

๒. ผลของงานเป็นอย่างไร รวดเร็วหรือช้า ดีหรือบกพร่อง (ดูความเอาใจใส่ที่ทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงาน) ในขณะที่เดียวกันเราได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาเช่นเดียวกัน ดังนี้

๒.๑ การสั่งการเป็นอย่างไร สั่งแบบคลุมเครือหรือชัดเจน พูดมากหรือน้อย ถ้าเป็นการสั่งแบบชัดเจนก็สามารถนำไปปฏิบัติได้เลย หากคลุมเครือเราต้องกล้าที่จะซักถามเพื่อให้ได้ความชัดเจน

๒.๒ ขอบวิธีการทำงานอย่างไร ซึ่งดูความพอใจของผู้บังคับบัญชาต่องานที่เราส่งมอบ โดยพิจารณาจาก ท่าทางที่แสดงออก หรือจากทางวาจา เช่น ได้รับคำขอบใจ คำชม หรือคำตำหนิหากเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาพอใจย่อมแสดงว่าวิธีการทำงานอย่างนั้นหรือลักษณะนั้น สามารถใช้เป็นมาตรฐานขั้นต้นในการทำงานได้ แต่หากงานนั้นไม่ถูกใจหรือต้องกลับมาแก้ไขใหม่เราจะต้องศึกษาข้อบกพร่องนั้น และเรียนรู้ที่จะทำงานนั้นใหม่ให้ได้ตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชา เรียกว่าเป็นการศึกษาซึ่งกันและกัน จากงานชิ้นที่หนึ่งขึ้นที่สอง สาม และต่อๆ วมกับระยะเวลา การทำงานที่ผ่านไป ได้เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ในกรณีสำหรับผู้ที่มีผลงานดีมีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาจะเริ่มพิจารณาและให้ความไว้วางใจเพิ่มขึ้นเป็นลำดับแล้วจะต้องใช้ระยะเวลาเท่าใดคงไม่แน่ชัดเพราะ มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ที่สำคัญคืออุปนิสัยส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา บางท่านให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง บางท่านเป็นเจ้านายที่สุขุม และบางท่านถือยศศักดิ์ระยะเวลาในการไว้วางใจคนอื่นจึงมีแตกต่างกัน ปกติธรรมดาว่าผู้บังคับบัญชาจะเรียกใช้เลขานุการได้อย่างสนิทสนมหรือเริ่มไว้วางใจ จะใช้ระยะเวลาประมาณ ๓-๖ เดือน และกว่าจะเป็นผู้รู้ใจหรือเป็นเลขานุการอย่างเต็มตัว จะใช้ระยะเวลาประมาณ ๑๐-๑๒ เดือน



๙. ปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

เมื่อผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงานเลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อม ดังนี้

๑. เตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ (ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)
๒. ยินรอรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีสุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกคำสั่ง
๓. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหนต้องรีบถามทันที และกรณีที่สามารถทำได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

๔. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชาถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันเวลาใด เป็นต้น

๕. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันทีและเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมประโยชน์และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

๑๐. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

โดยปกติแล้วผู้ทำหน้าที่เลขานุการมักจะได้รับคำสั่งโดยตรง คือ ทางวาจาจากผู้บังคับบัญชามากกว่าจะได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนงานที่เป็นหนังสือราชการหรือจากทางโทรสาร แต่ในทางปฏิบัติแล้วผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเฉพาะข้อความสั้นๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งจะเป็นเรื่องสั่งทางวาจา แต่เมื่อได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. อ่านและทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจนเป็นหน้าที่ของผู้ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน เพื่อจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป
๒. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องคำถามในสิ่งที่สมควรจะถาม ไม่ใช่ถามพร่ำเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เอง ไม่ต้องสอบถามผู้บังคับบัญชาให้ท่านเกิดความรำคาญ
๓. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

๑๑. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาสูงขึ้น ทำให้การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้บังคับบัญชาไปสั่งงานโดยตรงแต่เพียงอย่างเดียว การสั่งงานทางโทรศัพท์ทั้งโทรศัพท์แบบธรรมดา (ทางไกลทางไกลในประเทศและต่างประเทศ) และโทรศัพท์มือถือก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นเลขานุการจะต้องเตรียมพร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๑. จัดเตรียมกระดาษดินสอหรือปากกาว่างไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์คือ กระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำเพราะหากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว ในกรณีที่เป็นข้อความการจดจำสาระสำคัญของคำสั่งคงเป็นเรื่องไม่ยากนัก แต่กรณีของคำสั่งให้เราดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล วันที่เวลา หรือกรณีอื่นใดที่มีรายละเอียดมากๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวเราอาจจะสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมดก็ทำให้การปฏิบัติตามคำสั่งไม่อาจบรรลุผลได้

๒. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ ขาดหายไป ทำให้ฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จ แล้ว ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง

๓. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์โดยระบุวันที่เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

๑๒. วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน ดังนั้น มารยาทในการโทรศัพท์จึงเป็นเรื่องที่จำเป็น และเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการเท่านั้น

๑๓. มารยาทในการใช้โทรศัพท์

๑. เวลาต่อโทรศัพท์ถ้าหากต่อผิด ควรกล่าวคำขอโทษ ไม่ควรวางโทรศัพท์เฉยๆ
๒. ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ให้เหมาะสม ไม่เลือกโทรในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวันหรืออาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน
๓. ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่น เพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย
๔. ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกเข้าอยู่
๕. ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูเฉยๆ โดยไม่กล่าวอะไรเลย
๖. ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่
๗. ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนมหรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ขณะโทรศัพท์
๘. ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือพูดไม่มีหางเสียง

๑๔. ต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชาทั้งการต่อออก รับสายเรียกเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๑๔.๑ การรับโทรศัพท์

๑. รับสายทันที เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้า อย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อนและกรณีเป็นเรื่องสำคัญจะทำให้เกิดความเสียหายได้

๒. เมื่อรับสาย ให้กล่าวคำทักทายสวัสดิ์และบอกชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้ติดต่อมามีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย

๓. การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

๔. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับบุคคลอื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้รับทราบโดยเร็ว ที่สุดเท่าที่จะเร็วได้เพื่อมิให้ผู้ติดต่อมาคอยนาน หากผู้รับนั้นยังมีอาจมารับสายได้ทันทีควรแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่าผู้รับกำลังติดภารกิจจะรออยู่ เช่น กำลังรับโทรศัพท์อีกสายหนึ่ง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือจะติดต่อกลับมาในภายหลัง

๕. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง (กรณีที่ผู้บังคับบัญชาอยู่และไม่มีคำสั่งที่ ประสงค์จะไม่รับโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษเพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมา เช่น ขอประทานโทษนะครับ ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วยครับ หรือไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วยครับ หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อน แล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมา เช่นผมชื่อ..... รบกวนขอทราบนามของท่านครับ แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมารอสักครู่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องจดจำชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่ กรณีผู้บังคับบัญชายินดีรับสายนั้น ก็จะไม่มีปัญหาอย่างใด สามารถโอนสายให้ได้เลย แต่เราควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่ากำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องระวังกรณีการโอนแล้วสายหลุดด้วย หากสายหลุดแล้วผู้ติดต่อท่าน ได้ติดต่อเข้ามาใหม่เราต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับเหตุนี้ด้วย แต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามาเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบโดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่ให้เสียความรู้สึก

๖. กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่าผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ และควรจะบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น ท่านไม่อยู่ครับไปประชุมที่..... เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามาอย่างที่ทำงานด้วย เช่น ท่านจะกลับเข้ามาเวลาประมาณ..... เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ในช่วงที่ท่านกลับเข้ามา หรือจะฝากข้อความ หรือจะโทรศัพท์ติดต่อทางมือถือ เป็นต้น นอกจากนี้เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่าเรายินดี และเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามา เช่น มีอะไรให้ผมรับใช้หรือไม่ครับ ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความการปฏิบัติธุระแทน การตอบปัญหาบางเรื่องหรืออื่นๆเท่าที่สามารถจะทำได้เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดีและรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

๗. กรณีที่ผู้ติดต่อมาต้องการให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อกลับ เราจะต้องจดชื่อ สถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

๘. การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพและควรรอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อนแล้วเราจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่เรียบร้อย

๑๔.๒ การต่อโทรศัพท์

๑. มีสมาธิในการจดหมายเลขโทรศัพท์ เมื่อมีผู้รับสายแล้วให้กล่าวคำ สวัสดีพร้อมแนะนำชื่อ และสถานที่ ของตนเอง เช่น สวัสดีครับ ผมระบุชื่อ..... จาก..... (ชื่อหน่วยงาน) แล้วแจ้งความประสงค์ของเราไป

๒. การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

๓. กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา หลังจากแนะนำตนเอง และชื่อหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อ และตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใดหากบุคคลผู้นั้นไม่อยู่จะต้องสอบถามนามของผู้รับสายรวมทั้ง ขอข้อมูลวันเวลาหรือสถานที่ที่จะติดต่อบุคคลนั้นๆได้หรือขอชื่อแนะนำในการติดต่อแล้วจดบันทึกไว้เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาให้ทราบต่อไป หรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

๔. จบการสนทนาด้วยคำกล่าวขอบคุณ หรือคำพูดที่สุภาพแล้ววางโทรศัพท์ด้วยกิริยาที่นุ่มนวล ไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทกอันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีและเสียภาพพจน์ของหน่วยงาน



๑๕. บันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์

การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์มีข้อควรปฏิบัติดังนี้คือ

๑. สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้

๒. บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ชื่อบุคคล สถานที่ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับ อย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย

๓. กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจดยกรายการอย่างละเอียดแล้ว ให้นำใบบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานผู้ที่เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บังคับบัญชา ควรทำสำเนาไว้ด้วย เพื่อคอยเตือนผู้บังคับบัญชา หรือเป็นข้อมูลกรณีของผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อกลับ

๔. เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความไว้ใช้ในหน่วยงานโดยมีสาระสำคัญให้ทราบว่าต้องการติดต่อกับผู้ใด ใครเป็นผู้ติดต่อมา เบอร์โทรศัพท์ของผู้ติดต่อ สิ่งที่ต้องการให้ปฏิบัติ (เช่น ติดต่อกลับ หรืออื่น ๆ) วันเวลา รับโทรศัพท์และชื่อผู้รับโทรศัพท์หรือผู้บันทึก ซึ่งแต่ละแบบฟอร์มสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความสะดวกในการใช้งาน

๑๖. วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่างๆ

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่มีมาถึงผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะทั้งแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่นๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใด จะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือการลงทะเบียนรับเอกสารนั้นๆ

๒. การตรวจสอบเอกสารนั้น จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากใคร และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถาม จะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอ

๓. ในกรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดนัดประชุม กำหนดงานพิธีงานพระราชพิธีหรือนัดหมายอื่นๆ ควรบันทึกข้อมูลนั้นในสมุดนัดหมาย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้ติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาสอบถาม

๔. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา แต่โดยปกติทั่วไปเราไม่สามารถจะทราบได้เลยว่าจดหมายนั้นเป็นจดหมายส่วนตัวหรือไม่นอกจากจะให้เห็นเนื้อความในจดหมายนั้น ซึ่งสำหรับผู้ทำหน้าที่เลขานุการ เมื่อเปิดซองจดหมายและเห็นว่าเป็นจดหมายส่วนตัว ควรแยกประเภทจดหมายนั้นไว้คนละแฟ้ม และจดจำชื่อผู้ส่งเพื่อในโอกาสต่อไปเราจะไม่ต้องเปิดซองจดหมายส่วนตัวนั้นอีก การเปิดซองจดหมายต้องระมัดระวังมิให้จดหมาย นั้นฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมาย หรือใช้ที่เปิดซองจดหมายจดหมายส่วนตัวจะไม่มีกรรไกร หรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุที่ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อน เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมี จดหมายประเภทใบปลิวโฆษณา หรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนามซึ่งควรใช้ดุลพินิจในการตรวจสอบก่อนนำเสนอ

๕. กรณีเป็นเอกสารลับ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บรักษาความลับ ตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่พรายให้บุคคลอื่นทราบ

๑๗. วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่างๆ

เนื่องจากผู้บังคับบัญชาที่มีภาระหน้าที่มาก ไม่มีเวลาที่จะจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่างๆ ด้วยตนเอง ดังนั้น จึงเป็นงานของเลขานุการ ที่จะต้องจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวในโอกาสต่างๆ ให้แก่ผู้บังคับบัญชา บางครั้งก็เป็นเพียงการเรียบเรียงเรื่องราว หรือจัดเตรียมบางสิ่งบางอย่างที่ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บังคับบัญชาในการกล่าวเท่านั้น ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. **ศึกษาหาข้อมูลประกอบการจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวนั้นๆ** ทั้งในเรื่องของรูปแบบ และเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้นของการกล่าว จะต้องกล่าวอย่างไร โดยรูปแบบของคำขึ้นต้น ต้องอาศัยข้อมูลประกอบ คือ เราจะต้องทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่ามีผู้ใดร่วมงานบ้าง ใครเป็นประธานในพิธีมีตำแหน่ง ยศศักดิ์ใกล้เคียงกัน อย่างไร เป็นต้น ในส่วนของเนื้อหา ก็ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ บางครั้งต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการ เช่น ประวัติความเป็นมา สถิติ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟัง และแสดงถึงความสนใจและความรอบรู้ของผู้กล่าว

๒. **คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่นๆ** ในเรื่องประเภทเดียวกันเป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์หรือคำกล่าวที่ได้จัดเตรียมไว้

๑๘. การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ก่อนจะถึงวิธีปฏิบัติในการต้อนรับ เราควรทราบถึงหลักของการต้อนรับก่อนในเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติต่อไปหลักการต้อนรับ สิ่งที่ทำหน้าที่ต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก คือ

๑. **แสดงอัธยาศัยอันดี** คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อด้วยความรู้สึกจากใจจริง มิใช่แสร้งทำ ต้องกระทำด้วยกิริยาธรรมชาติ แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตามอย่าแสร้งทำ ซึ่งจะทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจอันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสำนักงาน

๒. **แสดงความเอาใจใส่** คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งที่ว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครต่อใครสนใจตน” ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยาเมินเฉย หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้มาติดต่อ

๓. **สอบถามธุรกิจ** คือ ผู้ต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันทีเมื่อมีผู้มาติดต่อ ไม่ว่าจะผู้มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตาม อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อยืนรอรอหรือก้อเขินอยู่เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าจะติดต่อสอบถามได้ จากที่ใด ดังนั้น ผู้ต้อนรับควรจะเชื่อเชิญก่อนด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำพูดสุภาพ เช่น “สวัสดิ์ครับผมพอจะช่วยเหลือได้บ้างครับ” หรือ “คุณต้องการพบกับใครครับ” หรือ “คุณจะมาติดต่อเรื่องอะไรครับ” เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้าง และทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของเขาได้ต่อไป

๑๙. วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ตนเองเป็นผู้แทนของสำนักงาน ควรต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงาน ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะดีมีวาทีศิลปมีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้มาติดต่อซึ่งมีหลากหลายประเภท และต้องสามารถหาวิธีสอบถาม เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่สำนักงานมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. **เมื่อมีผู้มาติดต่อ** ต้องแสดงท่าทีที่เป็นมิตรให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้มาติดต่อเป็นผู้ที่มีอาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินไปให้การต้อนรับก็เป็นสิ่งที่สมควรจะกระทำ

๒. ต้องมีกิจกรรมารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื่อหน่าย รำคาญให้ปรากฏ

๓. การพูดหรือถาม ต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่มีผู้มาติดต่อนั้นยังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้เนื่องจากติดธุระสำคัญ ควรเชื่อเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบเร่งทำธุระให้เสร็จ หากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องผลະจากธุระนั้นก่อน เพื่อให้การต้อนรับและซักถาม

๔. กรณีที่มีผู้มาติดต่อในโอกาสเดียวกันหลายคน ควรให้ความสนใจและให้การต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน

๕. ใช้ความสามารถที่จะสรุปวบรวมประเด็นความประสงค์ของผู้มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระวังมิให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ดี

๖. จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบ ในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หรืออาจเรียนถามผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในเบื้องต้นไว้ก่อนว่า บุคคลประเภทใดที่ท่านไม่ประสงค์จะให้เข้าพบบ้าง เราจะได้หาวิธีการแจ้งให้เขาทราบโดยไม่ให้เขาเสียความรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับ หรืออาจเรียนถามเป็นกรณีๆไป ซึ่งการเรียนถามในกรณีหลังนี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรก เพราะเป็นกรณีที่เขาทราบว่าผู้บังคับบัญชา อยู่แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาจึงเข้าพบไม่ได้เราจะต้องหาสาเหตุที่เหมาะสม และไม่ทำให้เขาเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ต่อผู้บังคับบัญชา

๗. กรณีบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบ หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลาอยู่ก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื่อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม เช่น ที่รับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือมาให้อ่าน รวมทั้งจัดหาเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่รอพบผู้บังคับบัญชาด้วย และหากเลขานุการ มีเวลาว่างพอ ก็อาจจะพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไป แต่หากไม่ว่างก็สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้โดยบอกกล่าวกับผู้รอว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียนเชิญทันที

๒๐. วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการจัดการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งจำเป็น และจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

๒. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียดทั้ง ชื่อ ชื่อสกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่ขอนัดหมาย รวมถึงสถานที่ติดต่อกลับและหมายเลขโทรศัพท์ด้วยทั้งนี้ เพื่อสอบถามและจัดนัดหมายให้ตรงกับวัน เวลาและความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดด้วย

๓. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการขอนัดหมายอย่างน้อย ๒ เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาแน่นอน หรือช่วงเวลาเพื่อให้เขาเลือกได้สะดวกขึ้น เช่น “วัน จันทร์ที่ ๑๐ เวลา ๑๑.๐๐ น. หรือ วันอังคารที่ ๑๑ เวลา ๑๑.๐๐ น.” หรือ “วันจันทร์ที่ ๑๐ ช่วงเช้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น

๔. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

๔.๑ กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่แต่การตัดสินใจนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมาก แต่อาจมาขายประกัน หรือบางคนอาจแต่งกายธรรมดา แต่เป็นบุคคล

สำคัญก็ได้ถ้า พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาจาศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่าผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจให้เข้าพบได้ดั่งนั้น อาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ ควรจะขอทราบชื่อหรือชื่อนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่จะขอเข้าพบด้วย เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณา

๔.๒. กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้และผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อ นามสกุล และฐานะของผู้มาติดต่อ แล้วบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

๕. กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลาหากผู้บังคับบัญชาสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น และผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทาย โดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อจะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับของเรา เช่น สวัสดีครับคุณ.... ที่นัดไว้ใช้ไหมครับ เชิญนั่งรอสักครู่หนึ่งครับ ผมจะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ... มาถึงแล้ว เป็นต้น

๖. การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ให้ใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียนหรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

๗. กรณีที่ผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบ ใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่สมควรมาก และผู้บังคับบัญชามีภารกิจที่จะต้องทำอย่างอื่นต่อ เช่น มีแขกคนต่อไป หรือมีประชุม ควรโทรศัพท์หรือเขียนบันทึกสั้นๆเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๘. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อและจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

๒๑. วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลต่างๆ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ควรจดจำหรือรอบรู้เรื่องราวต่างๆ ได้หมดทุกอย่าง ซึ่งเป็นการรอบรู้ในลักษณะกว้างๆ ไม่ได้เจาะลึก แต่ถ้าสามารถรู้ในเชิงลึกได้ยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ดั่งนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง มีข้อปฏิบัติดังนี้

๑. จะต้องเป็นผู้ที่ไม่รู้และชวนขวย หากอุปกรณ์หรือหนังสืออ้างอิงต่างๆมาประกอบในการทำงานอยู่เสมอ หนังสือที่ควรมีอยู่ประจำ เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมอังกฤษไทย สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย ระเบียบงานสารบรรณ แผนที่ประเทศไทย แผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่นๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การใช้คำราชาศัพท์ หนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์

๒. การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอน ในกรณีที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันทีเนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าจะถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการไม่ควรจะให้คำตอบ ควรเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามความจริงว่าไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้แต่จะรีบหาข้อมูลมานำเรียนให้ทราบโดยเร็ว ต้องจำไว้ว่าการให้ข้อมูลผิดๆแก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อรักษาหน้าตนเองว่าเป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้นจะทำให้ ผู้บังคับบัญชาเสียหน้า เมื่อท่านนำข้อมูลที่ได้จากเราไปบอกกล่าวกับคนอื่นหรือใช้ในการตัดสินใจ ผลที่จะเกิดตาม ภายหลังจะเป็นเรื่องที่เสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่ของเลขานุการ

๓. การจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ จะทำให้การให้ข้อมูล หรือการค้นหาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา

๒๒. วิธีปฏิบัติในการร่างหนังสือ

การร่างหนังสือเป็นงานในหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. ต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้นๆ โดยมีหลักที่ควรรู้ก่อนการร่างหนังสือ คือ

- จากใครถึงใคร (Who)
- ด้วยเรื่องอะไร (What)
- ทำไมต้องแจ้งเรื่องนี้(Why)
- ที่ไหน (Where)
- อย่างไร (How)

๒. ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือ ตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการ ภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น

๓. กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อน ต้องมีการทำความเดิมเสียก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้นให้ผู้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การพิจารณาในเรื่องนั้นๆ ประทับติดกันยิ่งขึ้น ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องทำความหรือเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องนั้นๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือนั้นๆ ต่อจากนั้นจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือและความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือเหล่านั้นๆ สรุปก็คือ การร่างหนังสือ โดยปกติต้องมีประมาณ ๓ ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง ๒ ย่อนาก็ได้) คือ

๓.๑ ย่อหน้าแรก เป็นการทำความเดิม หรือเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง

๓.๒ ย่อหน้าที่สอง เป็นวัตถุประสงค์ของเขียนหนังสือนี้

๓.๓ ย่อหน้าสุดท้าย เป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการรู้

๔. การร่างหนังสือ ต้องไม่ใช่ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือย และหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำๆกัน การใช้สรรพนาม การสะกดคำ การันต์ เครื่องหมายวรรคตอนจะต้องถูกต้อง

๕. ต้องจดจำแบบและวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำหรือสำนวนของผู้บังคับบัญชาที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

๒๓. วิธีปฏิบัติในการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ทำหน้าที่เลขานุการ เพราะเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจในการเก็บเอกสารต่างๆ ทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญ ดังนั้นเลขานุการควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี เพื่อสะดวกในการค้นหา และง่ายต่อการจัดเก็บ ดังนั้น ควรมีวิธีแยกประเภทของเอกสารและจัดเก็บเป็นประเภทของเอกสาร ดังนี้

๑. เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน

๒. เอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแยกได้ดังนี้

๒.๑ เอกสารที่ไม่จำเป็น หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าในระยะเวลานั้นๆ เช่น ร่างเอกสารที่เขียนด้วยปากกาหรือดินสอ ประกาศต่างๆ จดหมายเชิญประชุม เป็นต้น จัดเป็นเอกสารประเภทไม่ควรเก็บไว้

๒.๑ เอกสารที่มีประโยชน์ หมายถึง เอกสารที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา ๔-๕ สัปดาห์หลังจากพ้นระยะเวลานั้นพอสมควรแล้ว จัดเป็นเอกสารที่ไม่ควรเก็บไว้

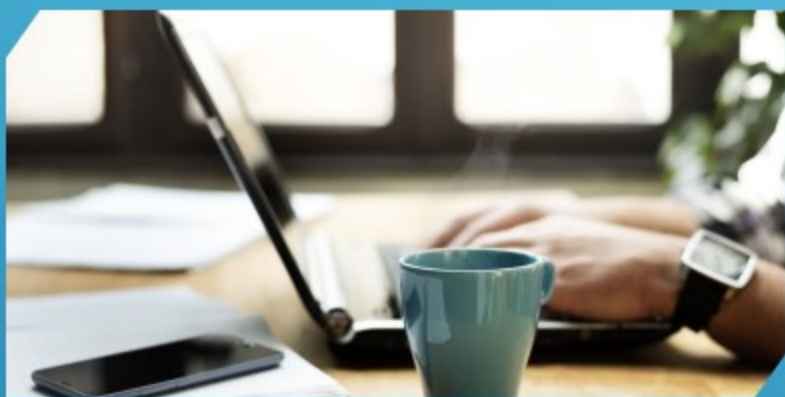
๒.๓ เอกสารสำคัญ หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าเป็นระยะเวลานาน ตั้งแต่ ๕-๖ ปีขึ้นไป จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตามเวลา เพื่อใช้อ้างอิง

๒.๔ เอกสารที่มีคุณค่าสูง หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าหรือความสำคัญต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา หากสูญหายจะเป็นผลเสียร้ายแรงต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา เช่น เอกสารทางด้านกฎหมาย หนังสือสัญญา ต่างๆ จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตลอดไป

๓. เอกสารที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้และไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้

สรุป

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาทั้งทางด้านการบริหาร องค์กร งานธุรการ งานติดต่อประสานงาน และงานบริการ จึงนับว่ามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้การทำงานของ ผู้บังคับบัญชาดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเคล็ดลับที่สำคัญคือ การสนองได้ตามความ ประสงค์ โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม ประเพณีอันดีต้องรักษาความลับ ซื่อสัตย์มีจิตบริการ (Service Mind) สูง มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานกับคนอื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้บังคับบัญชา หากบุคคลใดสามารถ ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวได้แล้ว บุคคลนั้นย่อมเป็นบุคคลที่สมควรได้ชื่อว่า “เลขานุการ” อย่างแท้จริง



ขอบคุณ!