

คู่มือปฏิบัติงานเลขานุการ



นายธันยธรณ์ ว่องวิทย์การ
กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต ๑

คำนำ

งานเลขานุการ เป็นงานที่สำคัญในการประสานงานระหว่างผู้บริหารและบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นผู้ช่วยให้งานของผู้บริหารดำเนินไปโดยเร็ว ประสพผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง เป็นผู้สร้างสัมพันธภาพอันดีในองค์การเป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารกับผู้มาติดต่อ เป็นภาพลักษณ์ขององค์การและผู้บริหาร ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ทั้งงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย

คู่มือการปฏิบัติงาน งานเลขานุการฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานเลขานุการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ดำเนินไปโดยเร็ว ประสพผลสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นไปตามกำหนดที่นัดหมาย

นายธันยธรณ์ ว่องวิทย์การ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1

สารบรรณ

	หน้า
ความเป็นมา	1
หน้าที่ของเลขานุการ	1
วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา	1
วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	2
วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา	2
วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์	3
วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่าง ๆ	5
เลขานุการกับการใช้อีเมล (e-mail)	6
วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ	8
วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ	8
วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย	9
วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลต่าง ๆ	11
วิธีปฏิบัติในการร่างหนังสือ	11

คู่มือการปฏิบัติงาน งานเลขานุการ

ความเป็นมา

เลขานุการ เป็นบุคคลสำคัญในการประสานงานระหว่างผู้บริหารและบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์การ เป็นผู้ช่วยให้งานของผู้บริหารดำเนินไปโดยเร็ว ประสบผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง เป็นผู้สร้างสัมพันธภาพอันดีในองค์การเป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารกับผู้มาติดต่อ เป็นภาพลักษณ์ขององค์การและผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการเป็นอย่างดี ทั้งงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย และรู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณาว่างานใดควรทำ งานใดไม่ควรทำ ลำดับความสำคัญของงานภายในขอบข่ายอำนาจหน้าที่ของตน โดยไม่ไปก้าวล่วงงานในหน้าที่ของผู้อื่น เลขานุการที่มีความรู้ความสามารถดีเท่านั้น ที่จะเป็นผู้ช่วยในการบริหารงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เลขานุการมีหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาทั้งทางด้านการบริหารองค์การ งานธุรการ งานติดต่อประสานงาน และงานบริการ จึงนับว่ามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้การทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาดำเนินการไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเคล็ดลับที่สำคัญคือ การสนองได้ตามความประสงค์โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม ประเพณีอันดี ต้องรักษาความลับ ซื่อสัตย์ มีจิตบริการสูง มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานกับคนอื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้บังคับบัญชา

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาดำเนินไปโดยเร็วประสบผลสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นไปตามกำหนดที่นัดหมาย

หน้าที่ของเลขานุการ

1. รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งรับคำสั่งโดยตรง จากบันทึกสั่งงาน จากโทรศัพท์ โทรสาร
2. การกลั่นกรอง ตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา การจัดทำหนังสือราชการ การจัดเตรียมสุนทรพจน์ หรือคำกล่าวต่างๆ การจัดเก็บและรักษาเอกสารราชการ การดูแลความเรียบร้อยสถานที่ทำงานของผู้บังคับบัญชา
3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินภารกิจด้านต่าง ๆ อาทิ การติดต่อทางโทรศัพท์ การกำหนดนัดหมาย การประชุม การประสานงานด้านข้อมูลกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก การติดตามงาน การเตรียมการเดินทางไปราชการ
4. การต้อนรับ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อประสานงาน การตอบคำถามและการให้ข้อมูลต่าง ๆ
5. งานพิเศษอื่น ๆ การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

เมื่อผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงาน เลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อม ดังนี้

1. เตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใด ที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้

(ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ จะต้องมียุทธศาสตร์ประเพณีติดตัวเป็นประจำ)

2. ยินรอรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีที่สุภาพ หรือนิ่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกคำสั่ง
3. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้เสียข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหน ต้องรีบถามทันที และกรณีที่สามารถทำได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยขอให้ผู้บังคับบัญชาทราบบ้างอีกครั้งหนึ่ง เพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน
4. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชา ถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันเวลาใด เป็นต้น
5. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันท่วงที และเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมประโยชน์และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

โดยปกติแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ มักจะได้รับคำสั่งโดยตรง คือ ทางวาจาจากผู้บังคับบัญชามากกว่าจะได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนงานที่เป็นหนังสือราชการ หรือจากทางโทรสาร แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเฉพาะข้อความสั้น ๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งจะเป็นเรื่องทางวาจา แต่เมื่อได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. อ่าน และทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจน เป็นหน้าที่ของผู้ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป
2. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล้าถามในสิ่งที่สมควรจะถาม ไม่ใช่ถามพร่ำเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เอง ไม่ต้องสอบถามผู้บังคับบัญชาให้ท่านเกิดความรำคาญ
3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใด ๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาสูงขึ้น ทำให้การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้บังคับบัญชาไปสั่งงานโดยตรงแต่เพียงอย่างเดียว การสั่งงานทางโทรศัพท์ ทั้งโทรศัพท์แบบธรรมดา โทรศัพท์มือถือ ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น เลขานุการจะต้องเตรียมพร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ จากผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดเตรียมกระดาษ ดินสอ หรือปากกา วางไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอ และกรณีโทรศัพท์มือถือ ผู้ทำหน้าที่

เลขานุการจะต้องพอกุอุปกรณ์ คือ กระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะหากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว ในกรณีที่เป็นการขอความ การจดจำสาระสำคัญของคำสั่งคงเป็นเรื่องไม่ยากนัก แต่กรณีของคำสั่งให้เราดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล วันที่เวลา หรือกรณีอื่นใดที่มีรายละเอียดมาก ๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว เราอาจจะสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมด ก็ทำให้การปฏิบัติคำสั่งไม่อาจบรรลุผลได้

2. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้ฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง

3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุ วันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน ดังนั้น มารยาทในการโทรศัพท์จึงเป็นเรื่องที่จำเป็น และเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการเท่านั้น

มารยาทในการใช้โทรศัพท์

1. เวลาต่อโทรศัพท์ ถ้าหากต่อผิด ควรกล่าวคำขอโทษ ไม่ควรวางโทรศัพท์เฉย ๆ
2. ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม ไม่เลือกโทรในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวัน หรืออาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน
3. ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่น เพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย
4. ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกเข้าอยู่
5. ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูเฉย ๆ โดยไม่กล่าวอะไรเลย
6. ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนไกลเคียงขณะโทรศัพท์อยู่
7. ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนมหรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ขณะโทรศัพท์
8. ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือพูดไม่มีหางเสียง

การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชาทำการต่อออก รับสายเรียกเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์ มีข้อปฏิบัติ ดังนี้

การรับโทรศัพท์

1. รับสายทันที เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้า อย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมา เข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญ จะทำให้เกิดความเสียหายได้
2. เมื่อรับสายแล้ว ให้กล่าวคำสวัสดี และบอกชื่อและสถานที่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้ติดต่อมา มีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย
3. การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม
4. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับบุคคลอื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรับแจ้งให้ผู้รับนั้นทราบ

โดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อมิให้ผู้ติดต่อมาคอยนาน หากผู้นั้นยังมีอาจมารับสายได้ทันที ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่ามีกำลังติดภารกิจจะได้อยู่ เช่น กำลังรับโทรศัพท์อีกสายหนึ่ง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือจะติดต่อกลับมาในภายหลัง

5. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง (กรณีที่ผู้บังคับบัญชาอยู่ และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะไม่รับโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษ เพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ ของผู้ติดต่อมา เช่น ขอโทษนะคะ(ครับ) ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วย หรือไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อน แล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมา เช่น ดิฉัน (ผม) ชื่อ รบกวนขอทราบนามของท่านคะ (ครับ) แล้วจึงขอให้ผู้ติดต่อมาคอยสักครู่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องจดจำชื่อ และสถานที่ของผู้ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่ กรณีผู้บังคับบัญชารับสายนั้น ก็จะไม่มีปัญหาอย่างไร สามารถโอนสายให้ได้เลย แต่เราควรแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่า กำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องระงับกรณีการโอน แล้วสายหลุดด้วย หากสายหลุดแล้วผู้ติดต่อนั้นได้ติดต่อเข้ามาใหม่ เราต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับเหตุนี้ด้วย แต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามา เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบ โดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่ให้เสียความรู้สึก เช่น อาจแจ้งว่าผู้บังคับบัญชา กำลังพูดโทรศัพท์อีกเครื่องหนึ่ง ซึ่งอาจจะใช้เวลาานาน หรือท่านกำลังมีแขกสำคัญ จึงเรียนเพื่อขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับไว้ หรือท่านกำลังรีบจะไปประชุม และให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ เป็นต้น

6. กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่า ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ และควรจะบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น ท่านไม่อยู่คะ (ครับ) ไปประชุมที่... เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วย เช่น ท่านอาจจะกลับมาในเวลาประมาณ..... เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ในช่วงที่ท่านกลับเข้ามา หรือจะฝากข้อความ หรือจะโทรศัพท์ติดต่อทางมือถือ เป็นต้น นอกจากนี้ เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่า เรายินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามา เช่น มีอะไรให้ดิฉัน(ผม) รับใช้หรือไม่คะ (ครับ) ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความ การปฏิบัติธุระแทน การตอบปัญหาบางเรื่องหรืออื่น ๆ เท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดี และรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

7. กรณีที่ผู้ติดต่อมา ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อกลับ เราจะต้องจดชื่อ สถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

8. การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพ และควรรอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อน แล้วเราจึงวางสายตาม และจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่เรียบร้อย

การต่อโทรศัพท์

1. มีสมาธิในการจดหมายเลขโทรศัพท์ เมื่อมีผู้รับสายแล้วให้กล่าวคำสวัสดิ์ พร้อมแนะนำชื่อและสถานที่ของตนเอง เช่น สวัสดิ์ค่ะ(ครับ) ดิฉัน(ผม) ระบุชื่อ.... จาก..... (ชื่อหน่วยงาน) แล้วแจ้งความประสงค์ของเราไป

2. การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

3. กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา หลังจากแนะนำตนเอง และชื่อหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อ และตำแหน่งของผู้บังคับบัญชา ว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใด หากบุคคลนั้นไม่อยู่ จะต้องสอบถามนามของผู้รับสาย รวมทั้งขอข้อมูลวันเวลา หรือสถานที่ที่จะติดต่อบุคคลนั้น ๆ ได้ หรือขอชื่อแนะนำในการติดต่อ แล้วจดบันทึกไว้ เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาให้ทราบต่อไป หรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

4. จบการสนทนาด้วยคำกล่าวขอบคุณ หรือคำพูดที่สุภาพ แล้ววางโทรศัพท์ด้วยกิริยาที่นุ่มนวล ไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทก อันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และเสียภาพพจน์ของหน่วยงาน

บันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์

การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้ คือ

1. สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้
2. บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล สถานที่ ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับ อย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย
3. กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจดยกรายละเอียดแล้ว ให้นำไปบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานผู้ที่เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บังคับบัญชา ควรทำสำเนาไว้ด้วย เพื่อคอยเตือนผู้บังคับบัญชา หรือเป็นข้อมูลกรณีที่ผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อกลับ
4. เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความไว้ใช้ในหน่วยงาน โดยมีสาระสำคัญให้ทราบว่า ต้องการติดต่อกับผู้ใด ใครเป็นผู้ติดต่อมา เบอร์โทรศัพท์ของผู้ติดต่อ สิ่งที่ต้องการให้ปฏิบัติ เช่น ติดต่อกลับ หรืออื่น ๆ วันเวลา รับโทรศัพท์ และชื่อผู้รับโทรศัพท์หรือผู้บันทึก ซึ่งแต่ละแบบฟอร์มสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความสะดวกในการใช้งาน

วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่าง ๆ

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มีมาหกลถึงผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะทั้งแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใด จะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือ การลงทะเบียนรับเอกสารนั้น
2. การตรวจสอบเอกสารนั้น จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากใคร และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถาม จะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอ
3. ในกรณีที่เอกสารนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดนัดประชุม กำหนดงานพิธี งานพระราชพิธี หรือนัดหมายอื่น ๆ ควรบันทึกข้อมูลนั้นในสมุดนัดหมาย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้มาติดต่อ หรือผู้บังคับบัญชาสอบถาม
4. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัว และจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา แต่โดยปกติทั่วไป เราไม่สามารถจะทราบได้เลยว่าจดหมายนั้นเป็นจดหมายส่วนตัวหรือไม่ นอกจากจะให้เห็นเนื้อความในจดหมายนั้น ซึ่งสำหรับผู้ทำ

หน้าที่เลขานุการ เมื่อเปิดซองจดหมายและเห็นว่า เป็นจดหมายส่วนตัว ควรแยกประเภทจดหมายนั้นไว้คนละแฟ้ม และจดจำชื่อผู้ส่ง เพื่อในโอกาสต่อไปเราจะได้ไม่ต้องเปิดซองจดหมายส่วนตัวนั้นอีก การเปิดซองจดหมายต้องระมัดระวังมิให้จดหมายนั้นฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมาย หรือใช้ที่เปิดจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มี การบันทึกหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุที่ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อน เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณา หรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลพินิจในการตรวจสอบก่อนนำเสนอด้วย

5. กรณีเป็นเอกสารลับ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บรักษาความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่พรายให้บุคคลอื่นทราบ เลขานุการกับการใช้อีเมล (e-mail) งานที่เกี่ยวเนื่องกับการใช้ e-mail คือ การโต้ตอบจดหมาย โดยที่แต่เดิมจะมีการรับ-ส่ง โดยทางไปรษณีย์หรือทางโทรสาร ปัจจุบันเมื่อระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาท งานสำนักงานต่าง ๆ ก็เปลี่ยนไป การรับ-ส่งอีเมล จึงเข้ามาแทนที่การรับ-ส่งจดหมายตามปกติ ในที่สุดงานนี้ก็เป็นอีกหนึ่งหน้าที่ซึ่งเลขานุการจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะที่จะปฏิบัติงาน และเป็นงานที่ถูกกำหนดเป็นสมรรถนะ (competency) อย่างหนึ่ง

เลขานุการกับการใช้อีเมล (e-mail)

ในที่นี้จะไม่กล่าวถึงวิธีการใช้อีเมล ที่ผู้ใช้สามารถเลือกอีเมลชนิดต่าง ๆ ได้ทั้งของฟรีและเสีย ค่าใช้จ่าย ทั้งคำสั่งเป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ซึ่งคำสั่งนั้นไม่ค่อยจะแตกต่างกันมากนัก ตัวอย่าง เช่น HOTMAIL GMAIL ใช้คำว่า HOTMAIL ใช้คำว่า สำเนาถึง สำเนากลับถึง GMAIL ใช้คำว่า เพิ่ม CC, เพิ่ม BCC หรือคำว่า เรื่อง หัวเรื่อง ตามลำดับ รายละเอียดการใช้ ทั้งการรับ-ส่ง-ตอบ ก็สามารถสมัครและทดลองใช้ได้ตามความเหมาะสมและความพึงพอใจของผู้ใช้ สำหรับเรื่องที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ คงจะเกี่ยวข้องกับการนำเอาอีเมลมาใช้ในการงานเลขานุการ ที่จะทำอะไรให้เกิดประโยชน์กับงาน นายจ้างและหน่วยงานมากที่สุด โดยมีข้อแนะนำดังนี้

- ควรจัดเก็บอีเมลแอดเดรส ไว้ในรายชื่อผู้ติดต่อ และบันทึกไว้เสมอเมื่อมีการติดต่อกับบุคคลนั้น ๆ ในครั้งแรก และอีเมลของบางชนิดจะสามารถจัดกลุ่มผู้ติดต่อได้ ควรจัดไว้เป็นหมวดหมู่
- การสอบถามอีเมลแอดเดรส กรณีติดต่อกันทางโทรศัพท์ ควรนำ AIRLINE CODES หรือ ICAO PHONETIC ALPHABET มาใช้ เพื่อป้องกันการสะกดอักษรผิด
- การจัดเก็บอีเมลแอดเดรส นั้นให้จัดเก็บตามหน่วยดัชนี (ภาษาอังกฤษ-ชื่อนามสกุล หน่วยที่ 1 ชื่อตัวหน่วยที่ 2 ชื่อรองหน่วยที่ 3)
- เมื่อได้รับอีเมล จะต้องตอบรับทุกครั้ง โดยใช้คำสั่ง ตอบกลับ (REPLY)
- กรณีที่จะต้องติดต่อกับบุคคลเดิม ในเรื่องใหม่ ไม่ควรใช้ ตอบกลับ (REPLY) ฉบับเดิม ควรกำหนดจดหมายใหม่ หรือ COMPOSE ใหม่
- ต้องเช็คอีเมลทุกวัน โดยกำหนดเวลาเช็คอีเมล เช่น เช้า กลางวัน เย็น
- การแนบไฟล์ (ATTACH FILE) ไฟล์ที่จะแนบนั้นควรระบุชื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาในไฟล์ และการแนบไฟล์ที่มีหน่วยความจำมาก ๆ อาจจะแยกอีเมลเป็นหลายฉบับ (ปัจจุบัน FREE E-MAIL มีหน่วยความจำมากขึ้น)

- ข้อความที่จะเขียนในอีเมลควรสั้น กระชับและเข้าใจง่าย ส่วนรายละเอียดต่าง ๆ ควรจะเป็นไฟล์แนบ (ATTACH FILE)
- ควรมีอีเมลสำรองไว้มากกว่าหนึ่ง เช่น อาจมีทั้งของ HOTMAIL GMAIL หรือ YAHOO
- อีเมล สำหรับงานควรแยกต่างหากจากอีเมลส่วนตัว
- การเข้าไปอ่านจดหมาย FORWARD ทั้งหลาย (ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน) และ FORWARD ต่อ ขณะทำงานเป็นเรื่องที่ไม่พึงปฏิบัติ
- กรณีที่ FREE E-MAIL (HOTMAIL , GMAIL) มักจะมีโปรแกรมแชทต่าง ๆ เช่น MAN (HOTMAIL) ไม่ควรใช้ขณะทำงานเพราะจะทำให้เสียสมาธิ
- จัดการลบอีเมลขยะต่าง ๆ และหลีกเลี่ยงจากอีเมลขยะ โดยการไม่โพสต์หรือลงทะเบียนอีเมลตามเว็บบอร์ดต่าง ๆ , ไม่ตอบกลับอีเมลขยะ

เมื่อเลขานุการได้รับผิดชอบอีเมลของผู้บังคับบัญชา

นอกจากเลขานุการจะเป็นผู้รับส่งอีเมลในงานสำนักงานที่เกี่ยวข้องแล้ว บางครั้ง อาจจะได้รับมอบหมายให้ดูแลอีเมลของนายจ้าง ดังนั้น ข้อที่พึงปฏิบัติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ก็คงจะเป็นอีกหน้าที่หนึ่งของเลขานุการยุคปัจจุบัน

- เปิดเช็คอีเมลของผู้บังคับบัญชาทุกวัน
- แจ้งหรือติดต่อผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา หากเป็นเรื่องที่รีบด่วน
- สรุปเรื่องนำเสนอผู้บังคับบัญชาให้ทราบถึงเนื้อหาของอีเมล กรณีเอกสารแนบก็ให้แนบไปพร้อมกัน
- กรณีที่เป็นเอกสารแนบและเกี่ยวข้องกับงาน ก็ดำเนินการลงทะเบียนรับ (ถ้ามี) แล้วนำเสนอ นาย
- บอกอีเมลแอดเดรสของนายให้บุคคลอื่น เมื่อได้รับอนุญาตเท่านั้น
- จัดเก็บเอกสารที่แนบมาพร้อมกับอีเมล เก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออีเมลชนิดนั้น ๆ และจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ของเรื่องตามระบบจัดเก็บเอกสารของสำนักงาน
- จัดเก็บอีเมลแอดเดรสของผู้ติดต่องานกับนายให้เป็นหมวดหมู่ และอาจจะเพิ่มรายละเอียดหมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่อื่น ๆ
- จัดเก็บอีเมลที่อ่านแล้วไว้เป็นหมวดหมู่หรือลบทิ้งกรณีไม่ได้ใช้
- จัดการอีเมลขยะต่าง ๆ และหลีกเลี่ยงจากอีเมลขยะ

ดังที่กล่าวไปแล้ว ว่า มีเมลกำลังเข้าไปอยู่ในแทบทุกสาขาอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นที่ธุรกิจและบริการต่าง ๆ ดังนั้น เลขานุการวันนี้ ก็คงจะต้องยอมรับว่า ความรู้ในการใช้อีเมล เริ่มตั้งแต่การสมัครอีเมล ของบริการฟรีอีเมล หรือขององค์กร (ถ้ามี) รวมถึงงานส่ง-รับ-ตอบ-ลบ-จัดการอีเมล เมื่อมีวานใช้อีเมลเกิดขึ้น ก็คงจะต้องมีข้อที่ควรปฏิบัติ นั่นคือจะอย่างไร ให้การปฏิบัติในเรื่องนี้เป็นมารยาทสำหรับงานสำนักงานต่อไป เมื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แล้ว การรู้เท่าทันอีเมลก็เป็นเรื่องที่ต้องรู้เช่นกัน

วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ

เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่มาก ไม่มีเวลาที่จะจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ ด้วยตนเอง ดังนั้น จึงเป็นงานของเลขานุการ ที่จะต้องจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวในโอกาสต่าง ๆ ให้แก่ผู้บังคับบัญชา บางครั้งก็เป็นเพียงการเรียบเรียงเรื่องราว หรือจัดเตรียมบางสิ่งบางอย่างที่ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บังคับบัญชาในการกล่าวเท่านั้น ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ศึกษาหาข้อมูลประกอบการจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวนั้น ๆ ทั้งในเรื่องของรูปแบบและเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้นของการกล่าว จะต้องกล่าวอย่างไร โดยรูปแบบของคำขึ้นต้น ต้องอาศัยข้อมูลประกอบคือ เราจะต้องทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่ามีผู้ใดร่วมงานบ้าง ใครเป็นประธานในพิธี มีตำแหน่ง ยศศักดิ์ไล่เรียงกันอย่างไร เป็นต้น ในส่วนของเนื้อหา ก็ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ บางครั้งต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการ เช่น ประวัติความเป็นมา สถิติ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟัง และแสดงถึงความสนใจและความรอบรู้ (SMART) ของผู้กล่าว
2. คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่น ๆ ในเรื่องประเภทเดียวกันเป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์ หรือคำกล่าวที่ได้จัดเตรียมไว้

การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ก่อนจะถึงวิธีปฏิบัติในการต้อนรับ เราควรทราบถึงหลักของการต้อนรับก่อนในเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติ ต่อไป

หลักการต้อนรับ

สิ่งที่ผู้ทำหน้าที่ต้อนรับจะต้องมี หรือแสดงออก คือ

1. แสดงอัธยาศัยอันดี คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อด้วยความรู้สึกจากใจจริง มิใช่แสร้งทำ ต้องกระทำด้วยกิริยาธรรมชาติ แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าแสร้งทำ ซึ่งจะทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจ อันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสำนักงาน
2. แสดงความเอาใจใส่ คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งที่ว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครต่อใครสนใจตน” ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยามั่นตึง หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้มาติดต่อ
3. สอบถามกิจธุระ คือ ผู้ต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อ ไม่ว่าจะผู้มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตาม อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อยืนรื้อหรือเก้อเขินอยู่ เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่ามาติดต่อสอบถามได้จากที่ใด ดังนั้น ผู้ต้อนรับควรจะเชื้อเชิญก่อนด้วยการแสดงความเอาใจใส่ และทักทายด้วยคำพูดสุภาพ เช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “คุณต้องการพบกับใครคะ (ครับ)” หรือ “คุณจะมาติดต่อเรื่องอะไรคะ (ครับ)” เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้าง และทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำ หรือดำเนินการตามความประสงค์ของเขาได้ต่อไป

วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ตนเองเป็นผู้แทนของสำนักงาน ควรต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงาน ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะดี มี

วาทศิลป์ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสถานะและจิตใจของผู้มาติดต่อซึ่งมีหลากหลายประเภท และต้องสามารถหาวิธีสอบถาม เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่สำนักงาน มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทีที่เป็นมิตร ให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้มาติดต่อเป็นผู้ที่มีอาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโส ที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินไปให้การต้อนรับก็เป็นสิ่งที่สมควรจะกระทำ
2. ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื่อหน่าย รำคาญให้ปรากฏ
3. การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความรู้สึกสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่มีผู้มาติดต่อยังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้ เนื่องจากติดธุระสำคัญ ควรเชื้อเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบเร่งทำธุระให้เสร็จ หากไม่ใช่ธุระสำคัญ จะต้องผลัดจากธุระนั้นก่อน เพื่อให้การต้อนรับและซักถาม
4. กรณีที่มีผู้มาติดต่อในโอกาสเดียวกันหลายคน ควรให้ความสนใจและให้การต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน
5. ใช้ความสามารถที่จะสรุปรวบรัดความประสงค์ของผู้มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระวังมิให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ตรีอันดี
6. จะต้องมีความฉลาดและมีไหวพริบในการตัดสินใจว่าจะให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หรืออาจเรียนถามผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในเบื้องต้นไว้ก่อนว่า บุคคลประเภทใดที่ท่านไม่ประสงค์จะให้เข้าพบบ้าง เราจะได้หาวิธีการแจ้งให้เขาทราบโดยไม่ให้เขาเสียความรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับ หรืออาจเรียนถามเป็นกรณี ๆ ไป ซึ่งการเรียนถามในกรณีหลังนี้ ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรก เพราะเป็นกรณีที่เขาทราบว่าผู้บังคับบัญชาอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาจึงเข้าพบไม่ได้ เราจะต้องหาสาเหตุที่เหมาะสม และไม่ทำให้เขาเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา
7. กรณีบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้ หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่ หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลาอยู่ก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม เช่น ที่รับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือมาให้อ่าน รวมทั้งจัดหาเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่รอพบผู้บังคับบัญชานั้นด้วย และหากเลขานุการมีเวลาว่างพอ ก็อาจจะพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไป แต่หากไม่ว่าง ก็สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้รอว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียนเชิญทันที

วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการจัดการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้ จะต้องมีการวางหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็น และจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำ เพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้
2. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ ชื่อสกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่นัดหมาย รวมถึงสถานที่ติดต่อกลับและหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ เพื่อสอบถามและจัดนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาและความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดด้วย

3. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดทำกำหนดวันเวลาที่สะดวกขึ้น เช่น “วันจันทร์ที่ 10 เวลา 11.00 น. หรือ วันอังคารที่ 11 เวลา 11.00 น.” หรือ “วันจันทร์ที่ 10 ช่วงเช้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น

4. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

4.1 กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินใจนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมาก แต่อาจมาขายประกัน หรือบางคนอาจแต่งกายธรรมดา แต่เป็นบุคคลสำคัญได้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า บุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้นอาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรจะขอทราบชื่อหรือขออนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่ขอพบด้วย เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณา

4.2 กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อนามสกุล และฐานะของผู้มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

5. กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลา หากผู้บังคับบัญชาสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น และผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทาย โดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อ จะทำให้เขารู้สึกว่า ได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับของเรา เช่น สวัสดีค่ะ(ครับ) คุณ... ที่นัดไว้ใช่ไหมคะ(ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่นะคะ(ครับ) ดิฉัน(ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ... มาถึงแล้ว เป็นต้น

6. การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดนัดหมาย หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ให้ใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้น ๆ นำเรียน หรืออาจแนบบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

7. กรณีที่ผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบ ใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่สมควรมาก และผู้บังคับบัญชามีภารกิจที่จะต้องทำอย่างอื่นต่อ เช่น มีแขกคนต่อไป หรือมีประชุม ควรโทรศัพท์หรือเขียนบันทึกสั้นเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

8. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อ และจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลต่าง ๆ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ควรจดจำหรือรอบรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้หมดทุกอย่าง ซึ่งเป็นการรอบรู้ในลักษณะกว้าง ๆ ไม่ได้เจาะลึก แต่ถ้าสามารถรู้ในเชิงลึกได้ยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง มีข้อปฏิบัติ ดังนี้

1. จะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้ และขวนขวายหาอุปกรณ์ หรือหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ มาประกอบในการทำงาน อยู่เสมอ หนังสือที่ควรมีอยู่ประจำ เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมอังกฤษไทย สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย ระเบียบงานสารบรรณ แผนที่ประเทศไทยแผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่น ๆ ที่จะเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การใช้คำราชาศัพท์ หนังสือพิมพ์ ราชวัน ราชสัปดาห์ เป็นต้น

2. การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอน ในกรณีที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันที เนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าจะถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการไม่ควรจะให้คำตอบ ควรเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามความจริงว่า ไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้ แต่จะริหาข้อมูลมานำเรียนให้ทราบโดยเร็ว ต้องจำไว้ว่า การให้ข้อมูลผิด ๆ แก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อรักษาหน้าตนเองว่าเป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้น จะทำให้ผู้บังคับบัญชาเสียหน้า เมื่อท่านนำข้อมูลที่ได้จากเราไปบอกกล่าวกับคนอื่นหรือใช้ในการตัดสินใจ ผลที่จะเกิดตามมาภายหลังจะเป็นเรื่องที่เสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่ของเลขานุการ

3. การจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ จะทำให้การให้ข้อมูล หรือการค้นหาเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา

วิธีปฏิบัติในการร่างหนังสือ

การร่างหนังสือเป็นงานในหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ เสียก่อน โดยมีหลักที่ควรรู้ก่อนการร่างหนังสือ คือ

- จากใครถึงใคร (WHO)
- ด้วยเรื่องอะไร (WATH)
- ทำไมต้องแจ้งเรื่องนี้ (WHY)
- ที่ไหน (WHERE)
- อย่างไร (HOW)

2. ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือ ตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการ ภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น

3. กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อน จะต้องมีการกล่าวถึงเรื่องเดิมเสียก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้น ให้ผู้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การพิจารณาในเรื่องนั้น ๆ เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องนั้น ๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจ ในเรื่องที่มีหนังสือนั้น ๆ ต่อจากนั้นต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือ และความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือนั้น ๆ สรุปก็คือ การร่างหนังสือ โดยปกติต้องมีประมาณ 3 ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง 2 ย่อหน้าก็ได้) คือ

- 3.1 ย่อหน้าแรก เป็นการกล่าวถึงเรื่องเดิม หรือเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง
- 3.2 ย่อหน้าที่สอง เป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือ
- 3.3 ย่อหน้าสุดท้ายเป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ
4. การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช่ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือย และหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำ ๆ กัน การใช้สรรพนาม การสะกดคำ การเว้นวรรคเครื่องหมายวรรคตอนจะต้องถูกต้อง
5. จะต้องจดจำแบบและวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำหรือสำนวนของผู้บังคับบัญชาที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

กล่าวโดยสรุป

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาทั้งทางด้านการบริหารองค์กร งานธุรการ งานติดต่อประสานงาน และงานบริการ จึงนับว่ามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้การทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเคล็ดลับที่สำคัญคือ การสนองได้ตามความประสงค์โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม ประเพณีอันดี ต้องรักษาความลับ ซื่อสัตย์ มีจิตบริการ (SERVICE MIND) สูง มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานกับคนอื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้บังคับบัญชา

.....