



คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการคณบดี

คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นางสาวสุภัค ลิสงวน
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สำนักงานเลขานุการ คณะเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำนำ

งานเลขานุการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการช่วยเหลือสนับสนุนการทำงานของผู้บริหาร ให้มีความ สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น เลขานุการจึงต้องมีความสามารถ ละเอียด รอบคอบ และมี ทักษะในทุก ๆ ด้าน รวมไปถึงต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการทำงาน การ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเลขานุการคณบดี คณะเทคโนโลยีฉบับนี้ ได้นำประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง และ ศึกษาค้นคว้า เรียบเรียง วิเคราะห์ข้อมูล และได้นำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำคู่มือ เพื่อใช้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้ เกิดความคล่องตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานเลขานุการคณบดี และ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง หากผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

นางสาวสุภัค ลีสงวน
(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป)

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการคณบดี	4
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ขอบเขตของคู่มือ	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 นิยามคำศัพท์	5
บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และโครงสร้างองค์กร	
2.1 ความเป็นมาของคณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	6-8
2.2 โครงสร้างองค์กร	9-11
2.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการคณบดี	12
บทที่ 3 แนวทางการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์และขั้นตอน ในการปฏิบัติงานเลขานุการคณบดี	
3.1 ลักษณะการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานเลขานุการคณบดี	14-20
3.2 ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งเลขานุการ	21
3.3 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	21-22

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการคนบตี

หลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน มีการแบ่งงานหลากหลายหน้าที่และหลากหลายตำแหน่ง ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหารองค์กร บุคลากรที่ทำหน้าที่ไปตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่ได้จัดสรรไว้ ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าฝ่าย ชุมการ ฯลฯ ซึ่งจะมีเลขานุการประจำแต่ละองค์กร จึงเห็นได้ว่า การปฏิบัติงานเลขานุการถือเป็นหน้าที่หนึ่งในองค์กรที่จะช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเป็นผู้แทนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมไปถึงการทำหน้าที่ต้อนรับ ผู้มาติดต่องานกับผู้บริหาร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งงานเลขานุการจะต้องใช้ ความรอบคอบในการพิจารณาตัดสินใจขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมาย และพัฒนาตัวเอง อย่างไม่หยุดยั้งทั้งในด้านการจัดการบริหารงาน เลขานุการเป็นบุคคลสำคัญในการประสานงานและเป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหาร และบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นผู้ช่วยในงานของผู้บริหารดำเนินไปโดยเร็ว บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการ ทุกหน่วยงานจะมีลักษณะคล้าย ๆ กัน ตำแหน่งเลขานุการอาจจะมาจากคัดเลือกของคนบตีเอง ด้วยตำแหน่งของงาน หรือ เป็นเลขานุการที่ทำงานให้ส่วนรวม โดยทั้งนี้ ผู้บริหารต้องให้ความร่วมและเห็นความสำคัญของเลขานุการ ตามงานหลักของเลขานุการ ซึ่งประกอบด้วย 6 งานหลัก คือ

1. งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
2. งานเสนอแฟ้มลงนาม
3. งานติดตามเรื่อง และการทำหนังสือไปราชการ
4. งานประสานงาน หรือนัดหมาย
5. การใช้ Google Calendar จัดทำตารางนัดหมายของผู้บริหาร
6. ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อจัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการของคนบตี
- 2.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานแทน มีความรู้ความเข้าใจ และทราบถึงขั้นตอน การปฏิบัติงานของเลขานุการคนบตี

3. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานเลขานุการในเรื่องหลัก ๆ ดังนี้

- 3.1 การตรวจสอบกลับกรองเรื่องเสนอผู้บริหาร เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง คัดแยก จัดลำดับความเร่งด่วน ความสำคัญของเรื่อง พิจารณาตรวจสอบกลับกรองเอกสาร สรุปลย่อเรื่อง บันทึกเสนอ ผู้บริหาร วินิจฉัยสั่งการ
- 3.2 จัดทำตารางนัดหมาย การต้อนรับและอำนวยความสะดวก การรวบรวมข้อมูลและ เอกสารประกอบการประชุมและการปฏิบัติหน้าที่ของคนบตี

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

- 4.1 ผู้ปฏิบัติงานมีคู่มือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 4.2 เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานหรือปฏิบัติงานทดแทนกันในอนาคตได้

5. นิยามศัพท์

เลขานุการ เป็นคำสนธิมาจากคำว่า เลขฯ สนธิ กับ อนุการ ดังนั้น เลขฯ+อนุการ รวมเป็นเลขานุการ

เลขฯ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 แปลว่า ลายรอยเขียนตัวอักษรการเขียน

อนุการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 แปลว่า การทำตาม การเอาอย่าง เมื่อรวมคำว่า “เลขานุการ” แล้ว จึงมีความหมายว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามผู้ใหญ่สั่ง ซึ่งในความจริง แล้ว เลขานุการมิใช่มีหน้าที่แต่เฉพาะการเขียนหนังสือตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาเท่านั้น งานเลขานุการจัดได้ว่าเป็นงานที่กว้างขวาง ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความเฉลียวฉลาด รอบรอบ มีปฏิภาณที่ดี ตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (อุษณีย์ ตูลาปตี 2536)

จากคำจำกัดความตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 สามารถสรุปคำจำกัดความ ของคำว่า “เลขานุการ” ได้ดังนี้

เลขานุการ เป็นผู้ช่วยผู้บริหารเป็นผู้มีความสามารถทุกเรื่องมีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ โดยไม่ต้องมีการควบคุมและสั่งการ ทั้งยังสามารถใช้ความคิดริเริ่มพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตแห่ง อำนาจที่ได้รับมอบหมาย ได้ทันที

คำว่า เลขานุการ ตรงกับคำภาษาอังกฤษ “SECRETARY” แปลว่า “ผู้รู้ความลับ” ซึ่งหมายถึง ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการคือผู้รู้ความลับและต้องเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจในการเก็บความลับ ของผู้บังคับบัญชา และขององค์กร งานเลขานุการจึงเป็นงานสำคัญที่ผู้ที่เป็นเลขานุการต้องรอบคอบ ไว้วางใจได้และเหมาะกับตำแหน่ง

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ตามที่กฎหมายกำหนด

บทที่ 2

บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบโดยนัยตามคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมบริบทการปฏิบัติงานของคณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และภาระรับผิดชอบตามการแบ่งงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบของคณะเทคโนโลยี ผู้เขียนได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของคณะเทคโนโลยี
2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์คณะเทคโนโลยี
3. โครงสร้างการบริหารงานของคณะเทคโนโลยี
4. บุคลากรสำนักงานเลขานุการคณะเทคโนโลยี
5. การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ

ประวัติความเป็นมาของคณะเทคโนโลยี

เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2529 คณะเทคโนโลยีได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยงานระดับคณะ ซึ่งปรากฏในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 103 ตอนที่ 139 ประกอบด้วยสาขาวิชาที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต 4 สาขาวิชา คือเทคโนโลยีการอาหารและโภชนาการ เทคโนโลยีชีวภาพ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์

ในวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2537 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตมหาสารคามได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2537 โดยมีคณะเทคโนโลยีเป็น 1 ใน 4 คณะในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบ่งส่วนราชการเป็น 3 ภาควิชา ซึ่งประกอบด้วย ภาควิชาเทคโนโลยีการอาหารและโภชนาการ ภาควิชาเทคโนโลยีชีวภาพ และภาควิชาเทคโนโลยีการเกษตร แบ่งการบริหารจัดการเป็น 5 สาขาวิชา คือ เทคโนโลยีการอาหารและโภชนาการ เทคโนโลยีชีวภาพ เทคโนโลยีการผลิตพืช เทคโนโลยีการผลิตสัตว์ และเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม ซึ่งรับผิดชอบในการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีจำนวน 5 หลักสูตร

ในปีการศึกษา 2545 ได้เริ่มการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเปิดสอนหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพเป็นหลักสูตรแรกและในวันที่ 1 พฤษภาคม 2549 สาขาวิชาเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม ได้ย้ายไปสังกัดคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

ในปีงบประมาณ 2550 สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์ ได้แยกออกจากคณะเทคโนโลยีไปสังกัดคณะสัตวแพทย์และสัตวศาสตร์ ในชื่อสาขาวิชาสัตวศาสตร์

ในปีงบประมาณ 2552 มีการย้ายคณะเทคโนโลยีจากเขตพื้นที่ในเมือง มายัง เขตพื้นที่ ขามเรียง

ในปีงบประมาณ 2555 สาขาวิชาสัตวศาสตร์และสาขาวิชาประมงได้ย้ายมาสังกัดคณะเทคโนโลยี

ปัจจุบันคณะเทคโนโลยีมีการแบ่งหน่วยงานออกเป็น 3 ภาควิชา คือภาควิชาเทคโนโลยีการอาหารและโภชนาการ ภาควิชาเทคโนโลยีชีวภาพ และภาควิชาเทคโนโลยีการเกษตร ได้ดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรทั้งหมด 14 หลักสูตร

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ คณะเทคโนโลยี

วิสัยทัศน์

“เป็นคณะชั้นนำ (1 ใน 10) ด้านเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรของประเทศ”

ปรัชญา

“ผู้มีปัญญา พึ่งเป็นอยู่เพื่อมหาชน”

พันธกิจ

- 1.ผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศและสากล และเป็นผู้ประกอบการ
- 2.ผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพ สามารถนำไปประยุกต์ใช้
- 3.ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งและพึ่งพาตัวเองได้อย่างยั่งยืน
- 4.อนุรักษ์ ปกป้อง เผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 5.บริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

ค่านิยมองค์กร/วัฒนธรรมองค์กร (Core Value)

S3

S = Synergy = รวมพลังกันทำงาน หมายถึง ร่วมแรงร่วมใจทำงานเป็นทีม (Teamwork) อย่างสร้างสรรค์ (innovation) อย่างมืออาชีพ (Professional) และมุ่งมั่นให้บรรลุผลสำเร็จ (Achievement)

S = strategic work system = การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ หมายถึง การทำงานตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ

S = Social Responsibility = สร้างสรรค์สังคมให้ยั่งยืน หมายถึง นำผลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการต่าง ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนอย่างจริงจัง

สมรรถนะหลัก (Competency)

ถ่ายทอดองค์ความรู้/เทคโนโลยี เพื่อพัฒนาการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร

เอกลักษณ์ คณะเทคโนโลยี

“การเป็นที่พึ่งของสังคมและชุมชนด้านการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร”

อัตลักษณ์ นิสิตคณะเทคโนโลยี

“นิสิตกับการช่วยเหลือสังคมและชุมชน”

ยุทธศาสตร์ (Strategy)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ผลิตบัตินิตที่มีคุณภาพภายใต้การจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรที่ทันสมัยตามเกณฑ์คุณภาพและมาตรฐานของชาติ และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนานวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม และได้รับการยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ

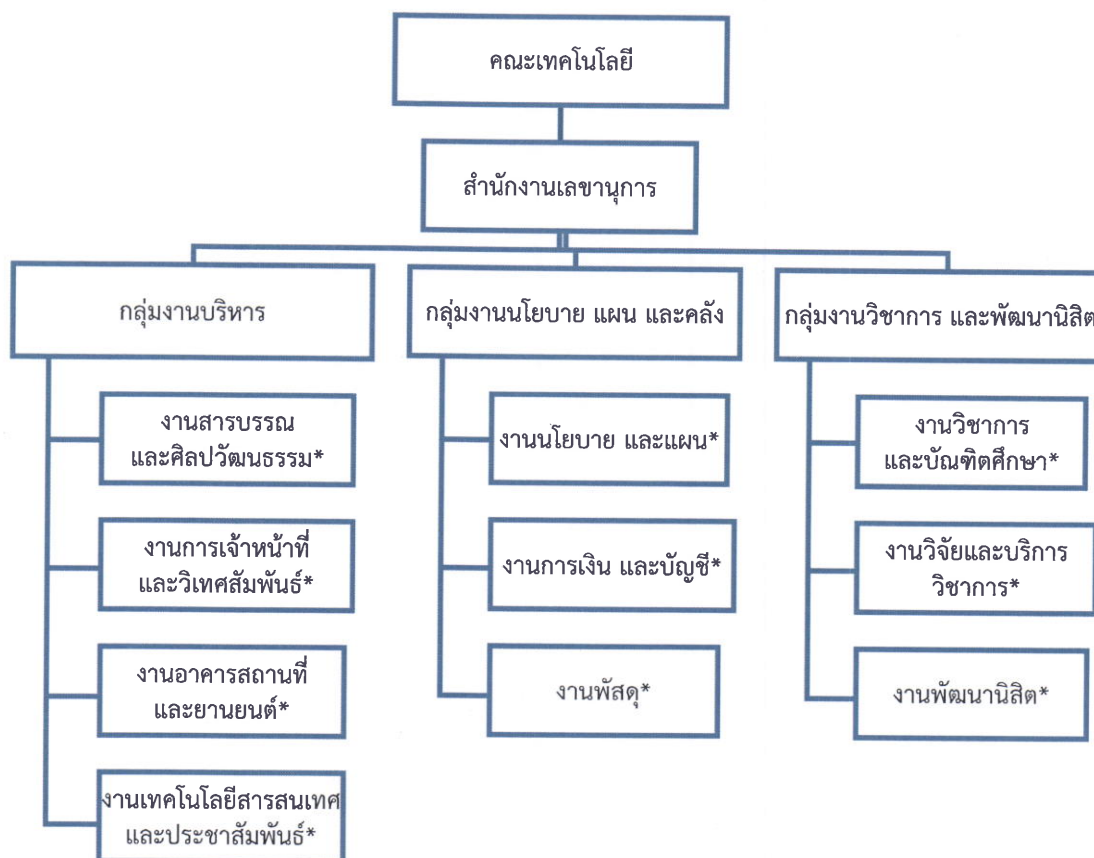
ยุทธศาสตร์ที่ 3 เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้และบริการวิชาการแก่สังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริม ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ

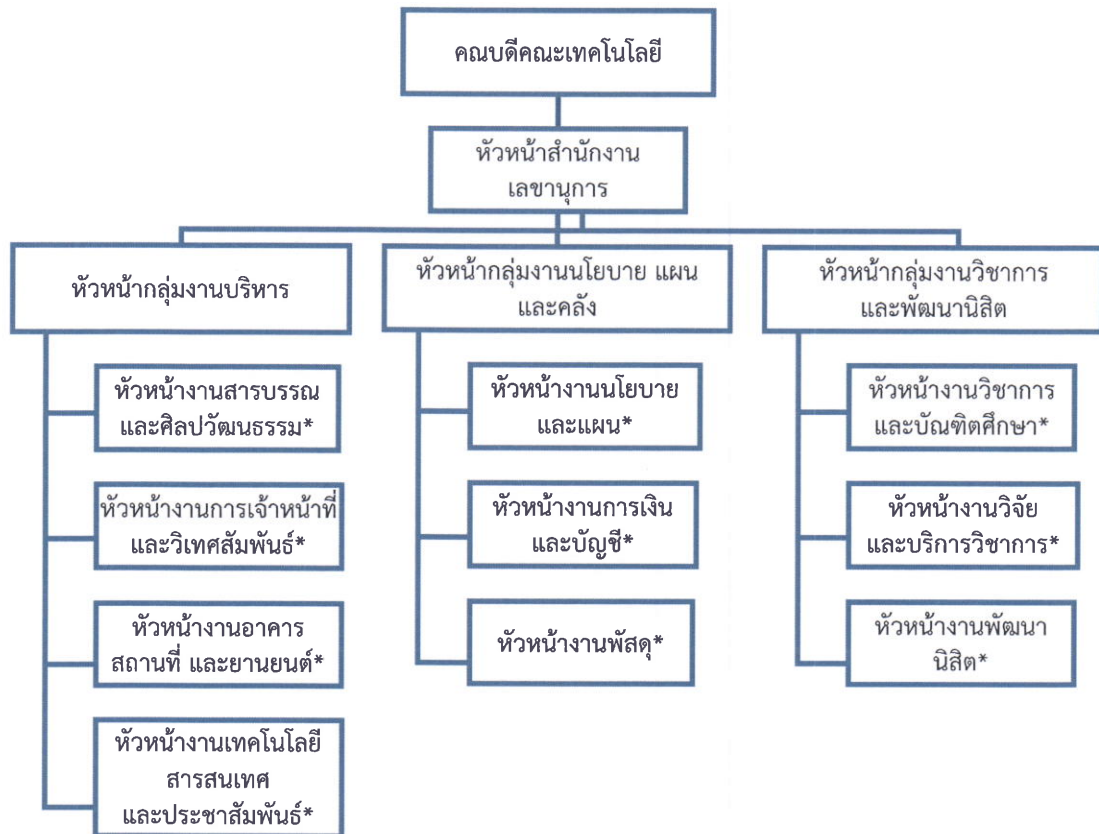
โครงสร้างการบริหารจัดการ

โครงสร้างองค์กรสำนักงานเลขานุการคณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



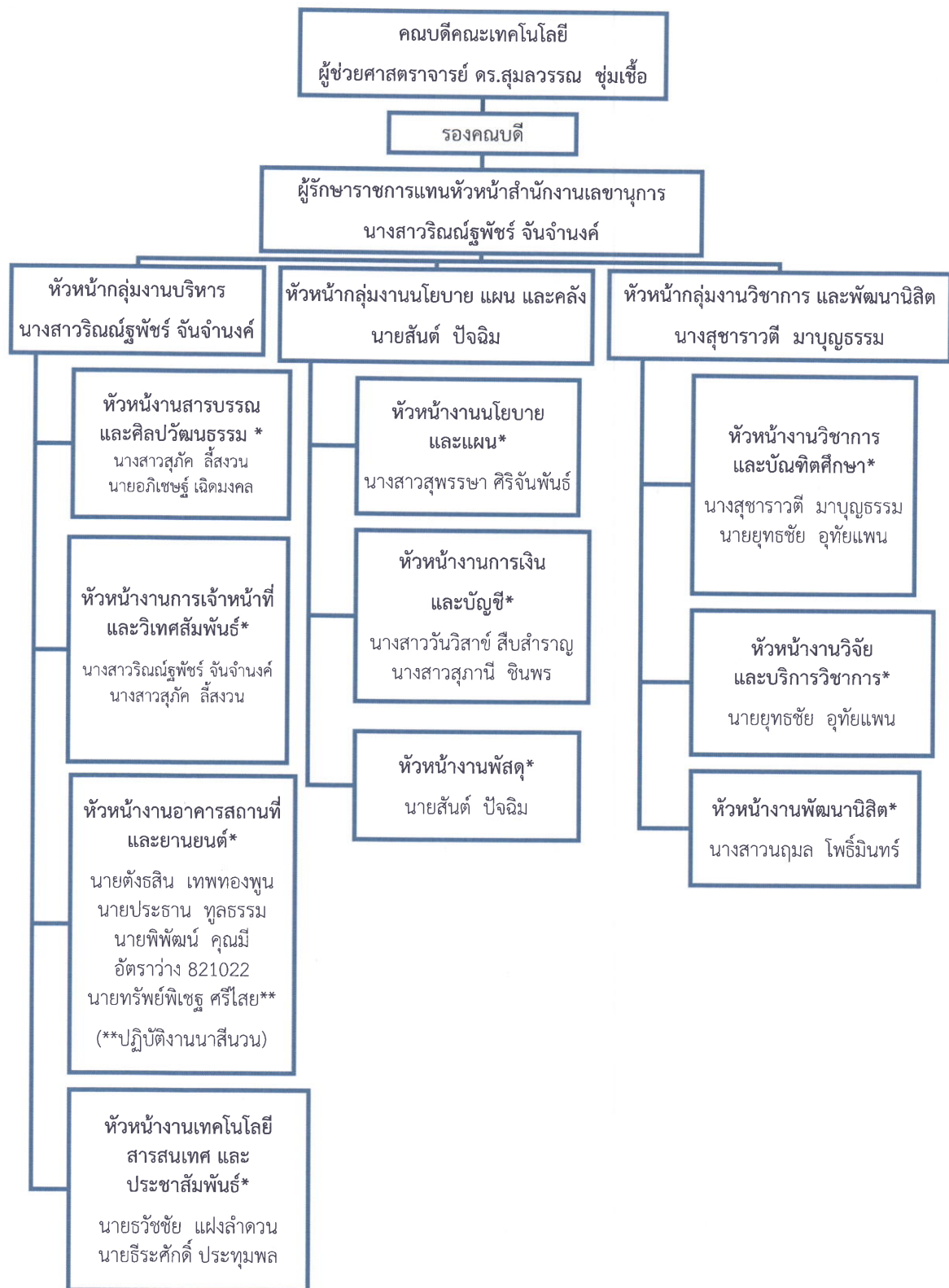
* หน่วยงานแบ่งภายในคณะ

โครงสร้างการบริหารสำนักงานเลขานุการคณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



* หน่วยงานแบ่งภายในคณะ

โครงสร้างการปฏิบัติงานสำนักงานเลขานุการคณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



* หน่วยงานแบ่งภายในคณะ (ข้อมูล ณ 10 มีนาคม 2564)

การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ

นางสาวสุกัญญา ลีสงวน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดกลุ่มงานบริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบงานวิเทศสัมพันธ์ งานเลขานุการคณบดี งานการประชุม และงานจัดหารายได้ โดยปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

งานสารบรรณ

1. ลงทะเบียนหนังสือเข้า
2. ลงทะเบียนหนังสือออก
3. เสนอแฟ้มต่อผู้บังคับบัญชาและดำเนินการตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ
4. ร่างและพิมพ์หนังสือราชการ
5. แจกเวียนหนังสือและประสานงานไปยังหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. การทำคำสั่งไปราชการของบุคลากร
7. การจัดเก็บเอกสาร หนังสือ คำสั่ง และการสืบค้นเอกสาร
8. จัดทำหนังสือรับรองสิทธิ์สวัสดิการของบุคลากร
9. ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(EDS) ประจำคณะเทคโนโลยี

งานเลขานุการคณบดี

10. บันทึกลงตารางนัดประชุมประสานงานการเข้าประชุมและบันทึกนัดหมายของคณบดี
11. ตรวจสอบ รวบรวม และเสนอแฟ้มให้คณบดี รับทราบ และสั่งการ
12. ร่างและจัดพิมพ์หนังสือภายใน และภายนอกตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
13. จัดทำเรื่องขออนุมัติเดินทางไปราชการของคณบดี
14. ประสานงานจองตัวเครื่องบินในการเดินทางไปราชการของคณบดี
15. จัดทำเรื่องขออนุญาตใช้รถยนต์คณะเพื่อรับ-ส่งคณบดีเดินทางไปประชุม และขออนุมัติ ไปราชการให้พนักงานขับรถคณะเทคโนโลยี
16. จัดทำเรื่องยืมเงิน และเบิกค่าใช้จ่ายในเดินทางไปราชการของคณบดี
17. จัดทำรายงานการไปราชการให้คณบดี
18. จัดทำรายงาน และดำเนินการเบิกจ่ายค่าโทรศัพท์ของคณะเทคโนโลยี

งานการประชุม

19. เชิญประชุมคณะกรรมการประจำคณะและประชุมอื่น ๆ ของคณะเทคโนโลยี
20. จัดประชุม เตรียมห้องประชุม จัดทำวาระเอกสารการประชุม และเครื่องดื่ม-อาหารว่าง
21. จัดทำรายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะและประชุมอื่น ๆ ของคณะเทคโนโลยี

งานวิเทศสัมพันธ์

22. ดำเนินการเกี่ยวกับโครงการความร่วมมือทางวิชาการกับต่างประเทศ
23. ดำเนินการเกี่ยวกับโครงการแลกเปลี่ยนบุคลากร และนิสิตกับต่างประเทศ
24. ดำเนินการเกี่ยวกับทุนนิสิตฝึกงาน และทุนการศึกษาของนิสิตต่างชาติ
25. งานต้อนรับและอำนวยความสะดวกบุคลากรและนิสิตต่างประเทศ
26. การขอหนังสืออำนวยความสะดวกทำหนังสือเดินทางไปต่างประเทศ
27. งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

งานจัดหารายได้

28. ประสานงานกับบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินการจัดหารายได้
29. เตรียม และดำเนินการจัดประชุม อบรม สัมมนา ตามโครงการต่าง ๆ ในการถ่ายทอดความรู้เพื่อหารายได้
30. ประสานงาน และดำเนินการประชาสัมพันธ์กิจกรรมในการจัดหารายได้
31. ดำเนินการ และการประสานงานการใช้เครื่องมือ และบริการทางวิทยาศาสตร์
32. การดำเนินการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร หรือผลิตภัณฑ์อาหาร
33. งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ 3

แนวทางการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์และขั้นตอน ในการปฏิบัติงานเลขานุการคนบตี

ลักษณะการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานเลขานุการคนบตี

ตามที่ได้มีการกำหนดลักษณะงานของเลขานุการตามเอกสารที่จัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปีพ.ศ.2554 ไว้ว่ามีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาดทำการนัดหมาย และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชาบันทึกเสียงแล้วนำมาจัดพิมพ์ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบจัดแฟ้มเอกสารจัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญ แก่ผู้บังคับบัญชา เจริญได้ตอบและทำการนัดหมายภารกิจประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติและภาระหน้าที่ของทั้งผู้บังคับบัญชาและองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความวางใจของผู้บังคับบัญชาแล้วอาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

แนวทางการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ในระยะแรกต้องอาศัยอะไรบ้าง คำตอบก็คือทุก ๆ อย่างในขั้นตอนการเตรียมตัวข้างต้นนี้แล้วแต่สถานะเวลาและโอกาส เราต้องมีศักยภาพพอที่จะนำสิ่งที่เราฝึกฝนไว้แล้วออกมาใช้ให้ได้ถูกจังหวะและโอกาส ในระยะแรกผู้บังคับบัญชาจะสังเกตการทำงานของเรา เช่นการมอบหมายให้เราทำงานหนึ่งชิ้นท่านจะได้ข้อสรุปไว้ในใจดังนี้ (ตรีเพ็ชรอุ้มเมือง, 2556)

ก. การรับคำสั่งของเรามีความเข้าใจคำสั่งมากน้อยแค่ไหน เราเป็นคนแบบไหน สิ่งเพียงหลักการรายละเอียดไม่ต้องสั่ง หรือต้องสั่งอย่างละเอียดถึงจะเข้าใจ (ดูพฤติกรรมภูมิปัญญาและไหวพริบ)

ข. ผลของงานเป็นอย่างไร รวดเร็ว หรือช้า ดีหรือบกพร่อง (ดูความเอาใจใส่ทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน) ในขณะที่เดียวกันเราก็ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาเช่นเดียวกันดังนี้

- การสั่งการเป็นอย่างไร สั่งแบบคลุมเครือหรือชัดเจน พุดมากหรือน้อย ถ้าเป็นการสั่งแบบชัดเจนก็สามารถนำไปปฏิบัติได้เลย หากคลุมเครือเราต้องกล้าที่จะซักถามเพื่อให้ได้ความชัดเจน

- ขอบวิธีการทำงานอย่างไร ซึ่งดูความพอใจของผู้บังคับบัญชาต่องานที่เราส่งมอบ โดยพิจารณาจากท่าทางที่แสดงออกหรือจากทางวาจา เช่นได้รับคำขอบใจ คำชม หรือคำตำหนิ หากเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาพอใจ ย่อมแสดงว่าวิธีการทำงานอย่างนั้นหรือลักษณะนั้นสามารถใช้เป็นมาตรฐานขั้นต้นในการทำงานได้แต่หากงานนั้นไม่ถูกใจหรือต้องกลับมาแก้ไขใหม่ เราจะต้องศึกษาข้อบกพร่องนั้นและเรียนรู้ที่จะทำงานนั้นใหม่ให้ได้ตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาเรียกว่าเป็นการศึกษาซึ่งกันและกันจากงาน ชิ้นที่หนึ่งชิ้นที่สอง สามและต่อ ๆ ไปรวมกับระยะเวลาการทำงานที่ผ่านไปได้เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ในกรณีสำหรับผู้ที่มิมีผลงานดีมีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาจะเริ่มพิจารณาและให้ความไว้วางใจเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ การจะใช้ระยะเวลาเท่าใดคงไม่แน่ชัดเพราะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องเนื่องหลายอย่าง ที่สำคัญคืออุปนิสัยส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาบางท่านให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง บางท่านเป็นเจ้านายที่สุขุมและบางท่านหนึ่ง ๆ ระยะเวลาในการไว้วางใจคนอื่นจึงมีแตกต่างกันปกติธรรมดา กว่าผู้บังคับบัญชาจะเรียกใช้

เลขานุการได้อย่างสนิทสนมหรือเริ่มไว้วางใจจะใช้ระยะเวลาประมาณ 3 - 6 เดือน และกว่าจะเป็นผู้รู้ใจหรือเป็นเลขานุการอย่างเต็มตัวจะใช้ระยะเวลาประมาณ 10 - 12 เดือน

1. การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชาการที่ผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงาน เลขานุการที่ดีจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าพบ ดังนี้

1. เตรียมกระดาษดินสอหรือปากกาหรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ (ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)
2. ยื่นรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีที่สุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกตามคำสั่ง

3. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนและไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชา ขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้วหากไม่เข้าใจตรงไหนต้องรีบถามทันทีและกรณีที่สามารถทำได้ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

4. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชาถึงกำหนดเวลาของงานด้วยเช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใดเป็นต้น

5. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอันมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันทันทีและเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมเหตุสมผลและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

2. การรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชาโดยทั่วไปแล้วผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการมักจะรับคำสั่งโดยตรงคือทางวาจาจากผู้บังคับบัญชา และรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การรับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนของงานที่เป็นหนังสือราชการหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โปรแกรมสื่อสารต่าง ๆ เช่น โปรแกรมไลน์ แต่ในทางปฏิบัติแล้วผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงข้อความสั้นๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งนั้นจะเป็นเรื่องของการสั่งทางวาจา แต่เมื่อใดที่ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. อ่านและทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจนเป็นหน้าที่ของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจนจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

2. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล้าถามในสิ่งที่สมควรจะถามไม่ใช่ถามพรวดเพื่อ

3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใด ๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นหรือออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

3. การรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา ในปัจจุบันการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าไปพบและสั่งการเพียงอย่างเดียวการสั่งงานทางโทรศัพท์ทั้งโทรศัพท์ทางไกลในประเทศหรือนอกประเทศ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และโปรแกรมไลน์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น เลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. จัดเตรียมกระดาษดินสอหรือปากกาไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอๆ กรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ผู้ทำหน้าที่จะต้องพกอุปกรณ์คือกระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก ๆ และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้ความมากที่สุด กรณีคำสั่งให้ดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลข

โทรศัพท์ชื่อบุคคล วันที่ และเวลา หรือกรณีอื่น ๆ ที่มีรายละเอียดมาก ๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวจะทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมดก็จะทำให้การปฏิบัติงานอาจไม่บรรลุผลได้

2. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดีเนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วนเมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งเพื่อยืนยันความถูกต้อง

3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นและควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์โดยระบุวันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

4. การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน ดังนั้นมารยาทในการใช้โทรศัพท์จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคนไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการเท่านั้น มารยาทที่ดีในการรับและติดต่อทางโทรศัพท์จะส่งผลและภาพลักษณ์ต่อผู้บังคับบัญชาของเลขานุการท่านนั้นด้วย

4. ข้อพึงปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์

1. เวลาต่อสายโทรศัพท์หากต่อสายผิดควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ที่ต่อสายผิดไม่ควรวางสายไปเลยๆ

2. ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ให้เหมาะสม ไม่ควรโทรศัพท์ในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวัน หรืออาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน

3. ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่นเพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย

4. ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจจะมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกสายอยู่

5. ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูไป โดยไม่กล่าวอะไรเลย

6. ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่

7. ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนม หรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ขณะโทรศัพท์

8. ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพหรือพูดไม่มีหางเสียง

5. การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา ทั้งการต่อออกและรับสายเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

การรับโทรศัพท์

1. รับสายทันทีเมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าดัง เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าอย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญจะทำให้เกิดความเสียหายได้

2. เมื่อรับสายแล้วให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” บอกชื่อและสถานที่อยู่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้มาติดต่อมีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย

3. การใช้น้ำเสียงที่สุภาพและนุ่มนวลพูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

4. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้อื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรับแจ้งให้ผู้นั้นทราบทันทีเพื่อไม่ให้ผู้ที่ติดต่อรอนาน หากผู้นั้นยังไม่สามารถรับสายได้ทันทีควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่าผู้คนที่กำลังติดภารกิจจะได้อยู่เช่นกำลังใช้สายโทรศัพท์อยู่เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อ

5. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง (กรณีที่ผู้บังคับบัญชาอยู่และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะรับสายโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษเพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ของผู้ติดต่อมา

ตัวอย่างเช่น “ขอประทานโทษนะคะ (ครับ) ไม่ทราบว่าจะใครจะเรียนสายด้วย” หรือ “ไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย” หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อน แล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมาเช่น ดิฉัน (ผม) ชื่อ.....รบกวนขอทราบนามของท่านคะ (ครับ) แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมาคอยสักครู่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องจดจำชื่อและสถานที่ของผู้ที่ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่ กรณีผู้บังคับบัญชายินดีรับสายนั้นก็สามารโอนสายให้ได้เลยแต่ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่ากำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องระงับกรณีการโอนแล้วสายหลุดหากสายหลุดแล้วผู้ติดต่อนั้นได้ติดต่อกลับมาใหม่ต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับกรณีสายหลุดด้วย แต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามาเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบโดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่เสียความรู้สึก เช่น อาจจะใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับภายหลังหรือท่านกำลังรีบจะไปประชุมและให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ เป็นต้น

6. กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่าผู้บังคับบัญชาไม่อยู่และควรจะบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น “ท่านไม่อยู่คะ (ครับ) ไปประชุมที่.....” เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วย เช่น “ท่านจะกลับเข้ามาประมาณ.....” เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ติดต่อทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

6. การตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่าง ๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชางานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่มาเสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่น ๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมายหรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือการลงทะเบียนรับ แยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

2. การตรวจสอบเอกสารนั้นจะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่า เป็นเรื่องอะไรจากหน่วยงานไหนและมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้องหรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

3. กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมายเช่นกำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธีงานพระราชพิธีหรือนัดหมายอย่างอื่น ๆ ควรจะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลเมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาถาม

4. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชาซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาโดยทั่วไปแล้วไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้นจดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัว จะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมายนั้น ๆ ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ซองฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีกรรไกรหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบจดหมายก่อนเนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณาหรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

5. กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า “ลับ” ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังและเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่พรายให้บุคคลอื่นทราบและควรศึกษานิสัยของผู้บังคับบัญชาว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิดควรให้

ผู้บังคับบัญชาเปิดเอง แต่ถ้าผู้บังคับบัญชาอนุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้

7. การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อผู้บังคับบัญชาอาจมีแขกหรือผู้ที่ติดต่อเพื่อเข้าพบ มีที่นั่งไว้ล่วงหน้า และไม่ได้นั่งไว้ล่วงหน้า สิ่งที่ทำหน้าที่ให้การต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก มีดังนี้

1. แสดงอภัยยศอันดีคือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อด้วยความรู้สึจากใจจริงมิใช่แสร้งทำ ควรกระทำด้วยกิริยาธรรมชาติ อ่อนน้อม แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าแสร้งทำ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มาติดต่อไม่พอใจอันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้

2. แสดงความเอาใจใส่ คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครสนใจตน” ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยามั่นตึง หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้ที่มาติดต่อไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

3. สอบถามและทักทาย คือ ผู้ที่ทำการต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อไม่ว่าผู้ที่มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตามก็อย่าปล่อยให้ผู้ที่มาติดต่อยืนรอหรือเก้อเขิน เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าจะติดต่อสอบถามจากที่ใด ดังนั้นผู้ต้อนรับควรจะเชิญด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำสุภาพเช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “ขอโทษค่ะ (ครับ) คุณต้องการพบใครคะ (ครับ)” หรือ “มาติดต่อเรื่องอะไรคะ (ครับ)” เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่ารู้สึกสบายใจขึ้นบ้างและทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อได้ ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าตนเองเป็นตัวแทนของสำนักงาน ควรจะต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานฯ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีลักษณะที่ดีมีวาทีศิลป์มีความอดทนรอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้ที่มาติดต่อซึ่งมีหลากหลายประเภทและต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

8. การร่างหนังสือราชการ จดหมายราชการ

การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ เสียก่อนโดยมีหลักที่ควรรู้ก่อนการร่างหนังสือคือ

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

2. ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น

3. กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อนจะต้องมีการอ้างถึงความเดิมเสียก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้นให้ผู้รับทราบ ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องเกริ่นนำถึงความ เป็นมาของเรื่องนั้น ๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือนั้น ๆ ต่อจากนั้นจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือและความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือนั้น ๆ สรุปก็คือการร่างหนังสือโดยปกติต้องมีประมาณ 3 ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง 2 ย่อหน้าก็ได้) ดังนี้

- 3.1 ย่อหน้าแรกเป็นการเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง
- 3.2 ย่อหน้าที่สองเป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้
- 3.3 ย่อหน้าสุดท้ายเป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ
4. การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช่ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือยและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำ ๆ กันการใช้สรรพนาม การสะกด คำการันต์เครื่องหมายวรรคตอน จะต้องถูกต้อง
5. จะต้องจดจำแบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำ หรือสำนวนของผู้บังคับบัญชาที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด เทคนิคการตรวจแก้ไขเอกสารการพิมพ์ก่อนที่จะลงมือพิมพ์เอกสารทุกครั้งจะมีต้นฉบับซึ่งเรียกว่า “ต้นร่าง” เกิดขึ้นทุกครั้ง การพิมพ์เอกสารใด ๆ ก็ตาม จะต้องทำการตรวจและแก้ไขต้นร่างนั้น ๆ ให้ถูกต้อง โดยใช้เครื่องหมายตรวจร่าง เป็นเครื่องมือในการแก้ไขต้นร่างแต่ละฉบับ ต้นร่างที่เกิดขึ้นอาจมีลักษณะเป็นลายมือหรือเป็นการพิมพ์ขึ้นก็ตาม เมื่องานฉบับจริงเสร็จเรียบร้อย เลขานุการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อเอกสารที่จะส่งออกไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสำนวน ภาษา ตัวสะกด การันต์ รูปแบบของงานที่พิมพ์ ความสะอาด ความสวยงาม ตลอดจนความถูกต้องของเนื้อหาวันที่ และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ

การตรวจแก้ไขเอกสาร

1. เมื่อพิมพ์ต้นฉบับเสร็จ ควรตรวจทานให้ละเอียด ก่อนที่จะเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม
 2. ตรวจสอบความชัดเจนของเนื้อเรื่องที่พิมพ์ตลอดจนความครบถ้วนของเนื้อหาว่าตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการหรือไม่
 3. กรณีพบที่ผิด ให้ทำเครื่องหมายร่างกำกับไว้ทันที
 4. ตรวจสอบความถูกต้องของสำนวนที่ใช้พิมพ์ ให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ
 5. ตรวจสอบเครื่องหมายวรรคตอน (Punctuation Marks) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพิมพ์จดหมายธุรกิจต่างประเทศ
 6. ตรวจสอบตัวย่อ และตัวสะกดว่าถูกต้องหรือไม่
 7. ตรวจสอบรูปแบบของเอกสาร ว่าใช้ถูกต้องตามประเภทของงานหรือไม่
 8. การย่อหน้าของงานฉบับเดียวกัน ควรมีลักษณะเดียวกันทั้งฉบับ
 9. เรียงหน้ากระดาษเอกสารให้ถูกต้อง
 10. ก่อนสั่งพิมพ์ทุกครั้ง จะต้องตรวจทานให้เรียบร้อย
 11. ตรวจทานขั้นสุดท้ายก่อนที่จะนำเอกสารเสนอเพื่อพิจารณาเทคนิคการแบ่งคำ การพิมพ์งานหรือพิมพ์เอกสารแต่ละครั้งอาจมีความจำเป็นต้องแบ่งคำ ซึ่งอาจอยู่ช่วงท้ายของบรรทัด บางครั้งผู้พิมพ์ไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า ควรจะแบ่งคำโดยยึดหลักเกณฑ์ใด กรณีที่พิมพ์งานขึ้นผลิต หรือ จดหมายต่าง ๆ ถ้าไม่จำเป็นจริง ๆ ผู้พิมพ์ควรจวางรูปแบบให้พอ เหมาะเพื่อจะได้ไม่ต้องแบ่งคำ แต่ถ้าจำเป็นจะต้องแบ่งคำนั้น ๆ ให้ถือแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้
1. ชื่อย่อ ชื่อคน ไม่ควรแบ่งเพราะถือว่าเป็นส่วนเดียวกัน
 2. จำนวน หรือตัวเลข ไม่ควรแบ่งให้อยู่คนละบรรทัด
 3. คำย่อ คำสั้น ๆ ไม่ควรแบ่ง
 4. คำพยางค์เดียว จะไม่แบ่งเป็นอันขาด
 5. พยายามหลีกเลี่ยงการใช้เครื่องหมายยัติภังค์ (-) ตอนท้ายของบรรทัด
 6. ไม่ควรแบ่งคำให้หลงเหลือเป็นคำสุดท้ายของย่อหน้า หรือหน้ากระดาษที่พิมพ์
 7. การพิมพ์จดหมายสั้น ๆ ไม่ควรมีมากกว่า 2 ย่อหน้า

8. ไม่ควรแบ่งคำให้มีลักษณะซ้ำ ๆ กับบรรทัดก่อนๆ
9. ไม่ควรแบ่งคำให้บรรทัดต่อไปเหลือเพียงตัวเดียว
10. พยายามหลีกเลี่ยงการแบ่งคำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การตรวจทานก่อนส่งออก

เอกสารทุกฉบับที่ผลิตขึ้นจากหน่วยงานถือได้ว่าเป็นหน้าเป็นตาของหน่วยงานนั้น ๆ หากมีข้อผิดพลาด หรือความบกพร่องของเอกสารเสนอต่อบุคคลภายนอก ย่อมเกิดเป็นภาพพจน์ที่เสียหายของหน่วยงานโดยปริยาย ดังนั้นก่อนทำการส่งออกทุกครั้งพึงแน่ใจว่า

- ใช้กระดาษคุณภาพดีกระดาษต้นฉบับและสำเนาควรมีลักษณะเดียวกัน ถ้าเป็นการพิมพ์จดหมาย ควรใช้กระดาษและซองจดหมายที่มีคุณภาพ และสีอย่างเดียวกัน
 - ใช้ระยะบรรทัดในการพิมพ์ที่ถูกต้อง เหมาะสมกับลักษณะงาน
 - การย่อหน้า ถูกต้องตามหลักการพิมพ์ โดยปกติการพิมพ์จดหมายที่เป็นทางการ ภาษาไทยย่อหน้า 10 เคาะ ภาษาอังกฤษย่อหน้า 5 เคาะ
 - เว้นระยะกันหน้า กันหลัง ได้เหมาะสมสวยงาม
 - ตรวจสอบความถูกต้องของวันที่และลายเซ็นผู้ลงนามในเอกสารนั้น ๆ ให้ครบถ้วน
 - ก่อนนำจดหมายบรรจุซองต้องดูให้แน่ใจว่า ชื่อผู้รับกับชื่อบนซองจดหมายตรงกัน
- เอกสารสำคัญโดยทั่วไปนิยมใช้ซองหน้าต่างเพื่อกันความผิดพลาด

13. การจัดเก็บรักษา ยืม และทำลายเอกสารการจัดเก็บและรักษาเอกสาร หนังสือ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ในแต่ละวันจะมีหนังสือเสนอมารับเป็นจำนวนมาก การจัดเก็บเอกสารเป็นสิ่งสำคัญ ระบบการเก็บเอกสารจะแยกเป็นเอกสารราชการ และเอกสารส่วนตัวของผู้บริหาร เลขานุการ จะต้องเรียนรู้วิธีการเก็บเอกสารต่าง ๆ เพราะงานเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ของเลขานุการ เอกสารที่เก็บนั้นเป็นเอกสารของผู้บริหาร ของสำนักงาน และของส่วนตัวเลขานุการ ระบบการเก็บเอกสารเข้าแฟ้มนั้นย่อมแตกต่างกันไป ตามประเภทของสำนักงานหรือธุรกิจแต่ละแห่ง แต่หลักของการเก็บเอกสารนั้นคือ ต้องการค้นหาเรื่องได้รวดเร็ว และรวบรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นหมวดหมู่ เพื่อความประหยัดเวลาในการเก็บค้นคว้า ค่าใช้จ่ายและสถานที่เก็บ เป็นสำคัญ การเก็บเอกสารมีวิธีเก็บได้หลายวิธี เช่น เก็บตามพยัญชนะ (Alphabetical Filing) การเก็บตามภูมิศาสตร์ (Geographical Filing) การเก็บตามตัวเลข (Numeric Filing) และการเก็บตามชื่อเรื่อง (Subject Filing) นอกจากการเก็บเอกสารแบบดังกล่าวแล้วยังมีการแยกเก็บย่อยลงไปอีกสุดแล้วแต่เอกสารแต่ละชนิด และแต่ละประเภทของสำนักงานนั้น ๆ โดยแยกประเภทเก็บตามชื่อเรื่องตามหน่วยงาน/บุคคล ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะดวกต่อการค้นคว้าได้อย่างรวดเร็ว โดยทำสารบัญแฟ้มเพื่อการค้นเรื่อง การเก็บหนังสือจะพยายามเก็บเข้าแฟ้มให้หมดในวันหนึ่งๆ มิเช่นนั้นแล้วเอกสารจะกองมากขึ้นและทำให้เกิดความสับสน เอกสารอาจสูญหายได้การจัดแฟ้มเอกสารจะเก็บในตู้เก็บเอกสารโดยแต่ละลิ้นชักจะมีป้ายชื่อ เรื่องหรือหมวดเอกสารเอาไว้ข้างหน้าลิ้นชัก ถ้ามีการยืมแฟ้มจะมีการลงบัญชีชื่อผู้ยืม และวัน เดือน ปีที่ยืมไว้จนกว่าผู้นั้นจะนำแฟ้มมาคืน สำหรับหนังสือลับหรือหนังสือส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา เลขานุการ ควรจะปรึกษากับผู้บังคับบัญชาว่าจะเขียนหรือเรียกชื่อแฟ้มว่าอะไร ควรใช้อย่างไร เพื่อจะได้เป็นที่รู้จักกันระหว่างตัวเลขานุการกับผู้บังคับบัญชาสองคน เพื่อจะค้นหาเรื่องได้ถูกต้องการเก็บเอกสารเป็นเรื่องที่เลขานุการจะต้องใส่ใจ และมีความแม่นยำ เก็บเอกสารวิธีใดเก็บอย่างไร เมื่อถึงเวลาที่จะต้องค้นหาได้อย่างรวดเร็วไม่เสียเวลา เลขานุการจะต้องเก็บเอกสารให้เป็นระบบ อย่าเก็บเอกสารแบบตัวเองรู้คนเดียว และอธิบายถ่ายทอดให้ผู้อื่นฟังไม่รู้เรื่อง เพราะหากเลขานุการมีเหตุจำเป็นต้องไปธุระนอกหน่วยงานหรือลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ ผู้ที่มาทำแทนจะได้หยิบเอกสารได้สะดวกไม่วุ่นวายสับสน

วิธีการเรียงเอกสาร

1. การเรียงตามตัวอักษรภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ แบ่งออกเป็น
 - การเรียงตามชื่อเรื่อง ในกรณีที่ชื่อเรื่องของเอกสารมีความสำคัญได้แก่เอกสารประเภทจดหมายสั่งซื้อ จดหมายทวงหนี้ใบเสร็จรับเงิน ใบสำคัญจ่ายเงิน การให้ชื่อเรื่องต้องสั้นกะทัดรัด และมีความหมายชัดเจน
 - เรียงตามชื่อคน ชื่อกิจการ เป็นระบบที่มีการจัดเก็บเอกสาร โดยเรียงลำดับตัวอักษรตามชื่อคน หรือชื่อกิจการ
 - เรียงตามภูมิศาสตร์เรียงตามชื่อที่ตั้งประเทศ ภาค จังหวัด กรณีที่หน่วยงานมีสาขาที่ต้องควบคุมงาน ซึ่งอาจจะแบ่งเป็นเขต การติดต่อกับต่างประเทศ ควรจะเรียงตามชื่อประเทศ ตามลำดับ ก็จะทำให้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. การเรียงตามเลข เรียงตามหมายเลขของเอกสาร เขียนหมายเลข ตามลำดับการได้มาของเอกสาร เหมาะกับงานที่มีเอกสารเป็นจำนวนมาก ระบบนี้ใช้กันมากสำหรับเอกสารชนิดต่าง ๆ เช่น เช็ครถยนต์ ใบกำกับสินค้า บัญชีลูกหนี้บัญชีเจ้าหนี้ใบวางบิล ใบสำคัญจ่าย กรมธรรม์ประกันภัย วิธีการให้หมายเลขอาจใช้เป็น 1,2,3,4,5... โดยเรียงลำดับก่อนหลัง อาจกำหนดหมายเลขรายชื่อเอกสาร ระบบนี้ปัจจุบันจะนำมาใช้กับคอมพิวเตอร์

ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งเลขานุการ

1. มีความรู้ในงานขององค์กรที่ทำงานอยู่
2. ต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพและอุปนิสัยที่ดีมีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบคล่องแคล่วทุกด้าน
3. มีความรับผิดชอบงานดีมาก อดทน ทำงานภายใต้สภาพกดดันสูงได้และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
5. สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องาน สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่าง ๆ ได้
6. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชาตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา
7. มีความสามารถในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร
8. มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชาและองค์กร
9. มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลหรือองค์กรที่มาติดต่อ
10. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร
11. เป็นผู้อุทิศเวลาให้แก่การทำงาน

จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

จริยธรรม คือ พฤติกรรมที่ใช้เป็นข้อปฏิบัติในการประพฤติที่ดีที่ชอบ โดยมีพื้นฐานมาจากกฎหมายศีลธรรมหรือจารีตประเพณีวัฒนธรรมของคนในแต่ละสังคมจาก

จรรยาบรรณ คือ หลักความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรม และจริยธรรมที่พึงปฏิบัติ ในการปฏิบัติงาน

1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบด้วยตนเองอย่างสุดความสามารถ มุ่งมั่น ซื่อตรง โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรม
2. ต้องปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา รับคำสั่งและรับผิดชอบโดยตรงต่อผู้บังคับบัญชาของตนไม่ข้ามสายการบังคับบัญชาหากไม่มีความจำเป็น
3. หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลนั้นหรือต่อองค์กร

4. ควรเปิดโอกาสและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอย่างมีสติปราศจากอคติและรับฟังด้วยเหตุและผล

5. ต้องมีกิริยามารยาทสุภาพ แต่งกายเหมาะสมต่อกาลเทศะ และประพฤติตนเหมาะสมกับหน้าที่การงาน ธรรมเนียมท้องถิ่นโดยไม่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์องค์กร

6. ห้ามใช้ชื่อขององค์กร หรือตำแหน่งในองค์กร ในการเรียกรับเงินเป็นการส่วนตัวไม่ว่าด้วยวัตถุประสงค์ใด

7. ควรให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อสร้างความสามัคคีช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

8. ห้ามกระทำการที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ บั่นทอนกำลังใจผู้อื่น ก่อให้เกิดความเป็นปฏิปักษ์ หรือรบกวนการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นการคุกคามทางเพศ ไม่ว่าจะต่อพนักงานขององค์กร หรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อธุรกิจ

9. พึงเป็นผู้มีวินัยและประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และประเพณีอันดีงามไม่ว่าจะระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม

10. ร่วมสร้างและรักษาบรรยากาศแห่งความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน พึงหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ อันจะกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร หรือเป็นปัญหาแก่องค์กรในภายหลังได้

11. ควรเป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสม มีสัจจะต่อตนเองและผู้อื่น ละเว้นอบายมุขและการพนันทุกประเภท

12. มีจริยธรรมและจรรยาบรรณว่าด้วยการปฏิบัติงานเลขานุการ