



คู่มือการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ



สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ โดยได้รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานเลขานุการ หน้าที่ บทบาท และคุณลักษณะของเลขานุการ วิธีปฏิบัติ ในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา การใช้โทรศัพท์ การดูแลงานด้านเอกสาร การนัดหมาย การต้อนรับ และการประชุม รวมไปถึงวิธีปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ซึ่งเนื้อหา ดังกล่าวจะสามารถทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านงานเลขานุการได้ทราบถึงภาพรวมของงานด้านเลขานุการ และ ยังสามารถพัฒนางานด้านเลขานุการให้มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อถือให้กับผู้บังคับบัญชาและผู้ที่มาติดต่อ ประสานงานมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่สำคัญสำหรับการเป็นเลขานุการที่ดี ต้องมีความขยันหมั่นเพียร ใส่ใจต่อการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ

คณะผู้รวบรวมและจัดทำจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการนี้ จะเป็น ประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการหรือสนใจในงานด้านนี้ หากเกิดข้อผิดพลาดประการใด คณะผู้ รวบรวมและจัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นายอังคาร เขตคาม

นายณัฐพล จอกแก้ว

ผู้รวบรวมและจัดทำ

กันยายน ๒๕๕๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเลขานุการ.....	๑
๑.๑ บทนำ.....	๑
๑.๒ ความหมายของเลขานุการ.....	๑
๑.๓ ประเภทของเลขานุการ.....	๒
๑.๔ คุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่ในกลุ่มงานที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ.....	๒
๑.๕ บทบาทของเลขานุการ.....	๓
๑.๖ งานของเลขานุการ.....	๔
๑.๗ เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร.....	๗
๑.๘ การสรรหาบุคคล เพื่อทำงานในกลุ่มงานเลขานุการ	๘
๑.๙ การเตรียมพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ.....	๘
บทที่ ๒ วิธีปฏิบัติหน้าที่เลขานุการด้านการประสานงาน.....	๑๒
๒.๑ การรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา.....	๑๒
๒.๒ การใช้โทรศัพท์.....	๑๒
๒.๓ การนัดหมาย.....	๑๕
๒.๔ การต้อนรับ.....	๑๘
๒.๕ การประชุม.....	๑๙
บทที่ ๓ วิธีปฏิบัติหน้าที่เลขานุการด้านงานเอกสาร.....	๒๑
๓.๑ การตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ.....	๒๑
๓.๒ การร่างหนังสือ.....	๒๑
๓.๓ การเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ.....	๒๒
๓.๔ การจัดเก็บเอกสาร.....	๒๔
บทที่ ๔ วิธีปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง.....	๒๖
๔.๑ งานด้านเลขานุการทั่วไป.....	๒๖
๔.๒ งานด้านวิชาการและกฎหมาย.....	๒๙
๔.๓. งานอำนวยความสะดวก.....	๓๐
๔.๔. งานบริการ ชุรการทั่วไป และงานด้านอื่น ๆ	๓๑

บทที่ ๕ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ.....	๓๓
๕.๑ ปัญหาและอุปสรรค.....	๓๓
๕.๒ ข้อเสนอแนะ.....	๓๔

แหล่งอ้างอิง

บทที่ ๑

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเลขานุการ

๑.๑ บทนำ

การปฏิบัติงานในปัจจุบัน มีการแบ่งตำแหน่งหน้าที่ไว้เป็นลำดับขั้นเพื่อความเป็นระบบในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ตำแหน่งที่สำคัญในการบริหารคือตำแหน่งผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจึงถือได้ว่ามีความสำคัญในการขับเคลื่อนและกำหนดทิศทางขององค์กรหรือหน่วยงาน ให้ดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายตามแผนงานขององค์กรที่ได้วางไว้ การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บังคับบัญชานั้นจะไม่สามารถเป็นไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพได้ หากไม่มีผู้ที่จะเข้ามาช่วยการจัดระเบียบงานของผู้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งตำแหน่งนั้น คือ “เลขานุการ”

๑.๒ ความหมายของเลขานุการ

เลขานุการ ในความเห็นหรือความเข้าใจของคนทั่วไป ไม่ว่าจะ เป็นภาคราชการหรือเอกชน จะหมายถึง บุคคลคนหนึ่งที่เป็นคนสนิทหรือใกล้ชิด ที่ทำหน้าที่ดำเนินการสารพัดประโยชน์ให้แก่ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง

แต่ในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ให้ความหมายไว้ว่า เลขานุการ คือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง

ส่วนในมาตรฐานอาชีพของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้ให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาคุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว

เลขานุการ ในภาษาอังกฤษ คือ Secretary เป็นคำศัพท์ที่มาจากภาษาลาตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ ก็คือผู้ที่รู้ความลับ และเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง งานเลขานุการเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุการต้องรอบคอบ เป็นผู้ที่ไว้นิ่งเชื่อใจได้ และเหมาะสมแก่ตำแหน่ง

มีตำราทางวิชาการได้ให้ความหมายของเลขานุการ ตามพยานุชนะในภาษาอังกฤษของคำว่า “Secretary” ไว้ดังนี้

S หมายถึง SENSE คือ ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบในการทำงานว่า สิ่งใดจึงควรและไม่ควร เป็นผู้ไม่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด รวมถึงการแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาดด้วย

E หมายถึง Efficiency คือ ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน สมรรถภาพเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคล บุคคลย่อมมีสมรรถภาพมากน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

C หมายถึง Courage ความมุ่งมั่นของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย

R หมายถึง Responsibility ความรับผิดชอบ กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ลงมือทำงานด้วยตนเอง และต้องรับผิดชอบต่อด้วย ไม่ใช่คอยรับงานจากผู้อื่นอย่างเดียวนั่น

E หมายถึง Energy พลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควรด้วย อันจะส่งผลต่อการทำงานในระยะยาว

T หมายถึง Technique การรู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม เทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล แต่อาจเลียนแบบจากผู้อื่นเพื่อให้เทคนิคนั้นดีขึ้นได้

A หมายถึง Active เลขานุการต้องตื่นตัวอยู่เสมอ แม้จะมีงานมากก็ต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R หมายถึง Rich ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม หากเลขานุการเป็นผู้ที่ด้อยศีลธรรมและวัฒนธรรม อาจทำให้การทำงานเสียผลได้ แต่ในทางกลับกันหากเลขานุการเป็นผู้มีคุณธรรมดี ก็จะนำความเจริญมาสู่ตนเองและองค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้

Y หมายถึง Youth ตำแหน่งเลขานุการเหมาะสำหรับคนอายุน้อย ๆ เพราะงานนี้เป็นงานที่จะต้องติดต่อกับคนทั่วไป

ไม่ว่านิยามของเลขานุการจะเป็นอย่างไร ส่วนใหญ่ในภาคราชการเราจะเห็นภาพของเลขานุการเป็นบุคคลที่จะต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ทั้งงานประจำและงานพิเศษเป็นครั้งคราว ในภาคเอกชนนั้นเลขานุการจะได้ชื่อว่าเป็นผู้ช่วยมือขวาของนักบริหาร เพราะจะทำหน้าที่เสมือนเป็นผู้ช่วยจัดการระบบการทำงานของนักบริหารให้มีประสิทธิภาพ

๑.๓ ประเภทของเลขานุการ

การแบ่งประเภทเลขานุการมีหลายรูปแบบ ในที่นี้จะแบ่งเป็นเพียง ๒ ประเภท คือ

-เลขานุการส่วนตัว (ส่วนบุคคล) (Private or Personal Secretary) เป็นผู้ที่ทำงานให้นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาเฉพาะคนคนเดียวเท่านั้น

-เลขานุการสำนักงาน (Office Secretary) เลขานุการสำนักงานเป็นเลขานุการที่ทำงานให้กับส่วนรวม โดยมีได้เป็นเลขานุการของใครคนใดคนหนึ่งโดยตรง

๑.๓ คุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่ในกลุ่มงานที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ

๑.๔.๑ คุณสมบัติเลขานุการส่วนตัว

๑. มีความสุขุมรอบคอบและความจงรักภักดี คือละเว้นการกระทำอันเป็นปฏิปักษ์กับผู้บังคับบัญชา และต้องรักษาความลับของผู้บังคับบัญชา

๒. มีเขาวานปัญญาแนบเนียน ถูกต้องกาลเทศะ และมีความสุภาพอ่อนโยน นุ่มนวล ในการติดต่อกับบุคคลภายนอกทั้งแบบการเผชิญหน้า และการสนทนาทางโทรศัพท์

๓. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ จัดการงานที่ทำให้เป็นระบบ ไม่สับสน

๔. ตรงต่อเวลา คือรู้จักการแบ่งเวลาให้ถูกต้อง เพื่อให้งานสำเร็จคล่องตามเวลาที่กำหนด

๕. มีสามัญสำนึก งานบางอย่างสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองอย่างรอบคอบได้ ไม่จำเป็นต้องปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาทุกกรณีไป

๖. มีความจำดี ถึงแม้ว่าจะมีบันทึกช่วยความจำอยู่แล้ว หากเป็นผู้มีความจำดี ก็จะทำให้งานรวดเร็วยิ่งขึ้น

๗. มีความรับผิดชอบสูง เพราะบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายงานให้เลขานุการทำแทน หากเลขานุการมีความรับผิดชอบสูง ก็จะเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชาที่ไม่ต้องคอยติดตามการทำงานทุกขั้นตอนของเลขานุการ

๘. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน คือ รู้จักปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดีและรวดเร็วขึ้น

๙. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ คือ รักษาอารมณ์ให้สม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา การแสดงออกทางสีหน้าว่าเต็มใจทำงาน ไม่ว่าจะงานจะหนักหรือเบา ไม่แสดงความเบื่อหน่าย ไม่แสดงอารมณ์เสียเมื่อพบงานที่ยุ่งเหยิง

๑๐. มีศักดิ์ศรีสูง คือ ต้องสำนึกเสมอว่าตนเองมีศักดิ์ศรี มีเกียรติ มีคุณค่า การทำงานแต่ละอย่างจะต้องทำด้วยความมั่นใจและภาคภูมิใจ มีมาตรฐานในการทำงาน งานที่ผ่านเลขานุการไปแล้วควรมั่นใจได้ว่าเรียบร้อยถูกต้อง

๑.๔.๒ คุณสมบัติเลขานุการสำนักงาน

นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัวแล้ว เลขานุการสำนักงานควรมีคุณสมบัติต่าง ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

๑. ลักษณะท่าทาง รูปร่าง หน้าตา (Personal Appearance)

-การแต่งกาย ต้องเลือกให้เหมาะกับกาลเทศะ แต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย
-ความสะอาดเรียบร้อย หมายถึง เครื่องแต่งกายทุกอย่างรวมทั้งร่างกาย ใบหน้า มือ ทรงผมด้วย

-สุขภาพสมบูรณ์

-การวางตัวเหมาะกับภาวการณ์

-ท่วงทีกริยา หมายถึง การแสดงออกทางร่างกาย เช่น การลุกนั่ง เดิน ยืน ควรมีท่วงท่าเรียบร้อย สง่างาม

๒. บุคลิกลักษณะ (Personality) เป็นเรื่องลักษณะ เฉพาะบุคคล แต่สามารถที่จะฝึกการมีบุคลิกลักษณะที่ดีได้

๓. ความปราดเปรียวระดับกระฉ่งทางแนวความคิด และความรู้สึก (Mental Alertness) คือ มีความพร้อมทางด้านจิตใจ และสติปัญญา ที่จะทำงานได้อย่างถูกต้อง ว่องไว ไม่ผิดพลาด ไม่ทอดทิ้งงานที่ทำ

๔. ความเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้ (Dependability)

๕. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานหลายด้าน จึงจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๕ บทบาทของเลขานุการ

เลขานุการจะปรากฏอยู่ในหน่วยงานของทุกองค์กร บางแห่งมีการกำหนดชื่อตำแหน่งไว้โดยตรง เช่น ในภาคเอกชนจะมีตำแหน่งเลขานุการประธานบริษัท เลขานุการผู้จัดการ เลขานุการกรรมการบริหาร เลขานุการฝ่ายจัดซื้อ ฯลฯ เป็นต้น ในภาครัฐราชการบางแห่งตำแหน่งเลขานุการอาจเรียกว่าเลขาธิการ เช่น เลขาธิการคณะรัฐมนตรี เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขาธิการวุฒิสภา เลขานุการสำนักงาน เลขานุการประจำตำแหน่งต่าง ๆ อาทิ เลขานุการรัฐมนตรี เลขานุการประธานวุฒิสภา เลขานุการอัยการสูงสุด ฯลฯ ในส่วนของทหารบกและทหารอากาศ จะมีเลขานุการประจำตำแหน่ง ซึ่งเรียกว่า นายทหารคนสนิท (ทส.) สำหรับตำแหน่งผู้บังคับหน่วย (พลตรีขึ้นไป) ในส่วนของทหารเรือ จะเป็นตำแหน่งนายธง และในส่วนของตำรวจจะเป็นตำแหน่งนายเวร เป็นต้น แต่ในบางแห่งก็ไม่ได้มีการกำหนดชื่อตำแหน่งไว้โดยเฉพาะ แต่เป็นที่ทราบกันโดยปริยายในการทำงานว่าบุคคลคนใดเป็นเลขานุการของผู้ดำรงตำแหน่งใด

ในปัจจุบันนี้ เราจะพบเห็นบทบาทของเลขานุการในทุก ๆ องค์กรตั้งแต่ระดับเล็ก ๆ จนถึงระดับประเทศ หรือระดับธุรกิจเอสเอ็มอี จนถึงระดับธุรกิจนานาชาติ เป็นที่ยอมรับกันว่า เลขานุการเป็นตัวละครสำคัญ ที่ทำให้งานของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และสัมฤทธิ์ผล

ดังนั้น บทบาทของเลขานุการ สามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ บทบาท คือ

๑. บทบาทด้านงานทั่วไป ได้แก่ การดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการ การดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการ การดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการ การจัดเตรียมเอกสารและอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุม การดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ การดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก การส่งโทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคลต่าง ๆ การต้อนรับอาคันตุกะ การประสานการนัดหมายต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกให้ในทุก ๆ ด้าน เป็นต้น

๒. บทบาทด้านงานประชุม ได้แก่ การดำเนินการจัดการประชุมตามที่สั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง การบันทึกการประชุม การจัดทำรายงาน และ/หรือสรุปสาระสำคัญของการประชุม การติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม การจัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง เป็นต้น

๓. บทบาทงานเอกสารและงานธุรการ ได้แก่ การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการเพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง การพิจารณาถ่วงถ่วงหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา การดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ ก่อนนำเสนอและลงนาม การตรวจทานหนังสือพิจารณาสั่งการและลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน การให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอก เชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติเป็นประธานใน

พิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้า พิมพ์หนังสือภายในหนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น

๑.๖ งานของเลขานุการ

ตามเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี ๒๕๕๔ ได้กำหนดลักษณะงานของเลขานุการไว้ว่า มีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมายและจัดตารางการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชาโดยใช้ตัวเลขแล้วนำมาจัดพิมพ์ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบจัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารในการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการและดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา เจริญโต้ตอบ และการนัดหมายธุรกิจ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งเมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความวางใจของผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

จากการกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้น ทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่า เลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกັນชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่น ๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้งานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้ด้วยมีประสิทธิภาพ

งานของเลขานุการ (Job of Professional Secretary) เป็นงานที่สามารถแยกออกได้เป็น ๔ ประเภทใหญ่ ๆ คือ

-งานประจำ (Routine Operation) ได้แก่ งานตามหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ

๑. การรับคำบอก
๒. ดูแลรับผิดชอบจดหมายเข้าและจดหมายออก
๓. ร่าง – เขียนจดหมายโต้ตอบและสามารถพิมพ์งานต่าง ๆ ได้ดี รวมทั้งสามารถอัดสำเนาเอกสารได้
๔. รวบรวมเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเตรียมเขียนรายงาน สรุปรายงานแต่ละอย่างเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา
๕. ติดต่อและรับโทรศัพท์
๖. ต้อนรับผู้ที่มาติดต่อยังสำนักงาน และจัดการการเกี่ยวกับการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา
๗. ช่วยจัดการเกี่ยวกับการประชุมจนถึงบันทึกการประชุม
๘. ร่างบันทึก เขียนรายงาน เอกสารต่าง ๆ ทำสถิติ ตลอดจนสามารถวางรูปแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในสำนักงาน
๙. เขียนและส่งโทรเลขในบางโอกาส

๑๐. เก็บและรักษาเอกสารให้เป็นระเบียบไม่ให้สูญหาย เพื่อค้นหาได้ง่ายเมื่อต้องการ
๑๑. ช่วยวางระเบียบต่าง ๆ ในสำนักงาน และตรวจความเรียบร้อยแทนผู้บังคับบัญชา
๑๒. เสนอ – ส่งหนังสือที่สั่งการแล้วไปยังแผนกต่าง ๆ
๑๓. ประสานงานระหว่างผู้บริหารและฝ่ายต่าง ๆ
๑๔. ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของผู้บังคับบัญชา
๑๕. ปฏิบัติงานประจำโดยไม่มีผู้สั่ง

-งานอำนวยความสะดวก (Personal Convenience) ได้แก่ งานตามหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ

๑. จัดการชำระค่าเช่า ค่าประกันภัย ค่าภาษีต่าง ๆ ค่าน้ำ ค่าไฟ ตลอดจนใบอนุญาตต่าง ๆ
๒. จัดการเกี่ยวกับบัญชีการเงินของสำนักงาน ติดต่อธนาคาร ติดต่อบริษัทประกันภัยและจ่าย

เงินเดือนพนักงานด้วย

๓. ควบคุมเสียมียพนักงานและประสานงาน โดยรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชามาแจ้งแก่คนงาน และนำเสนอความคิดเห็นของงานต่อผู้บังคับบัญชา

-งานส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา (Private Liaison) ได้แก่ งานตามหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ

๑. เตรียมการเดินทางและปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่อยู่
๒. ช่วยผู้บังคับบัญชาปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และดูแลความสะอาดเรียบร้อย ตลอดจนดูแลทรัพย์สินและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพใช้งานได้เสมอ

-งานสร้างภาพลักษณ์ (Image Development) ได้แก่ งานตามหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ

๑. สร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร มีความหมายรวมถึง การต้อนรับแขก การต่อ – รับ โทรศัพท์ ซึ่งงานเหล่านี้จะส่งผลไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรได้ การต้อนรับ เลขานุการมีอาชีพต้องสามารถต้อนรับผู้ที่มาติดต่อผู้บังคับบัญชาและองค์กรได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้มาติดต่อได้รับความประทับใจจากการทำงานของท่านกลับไป ที่สำคัญเขาต้องสามารถทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเพื่อนโดยให้ความสำคัญกับทุก ๆ คนที่มาติดต่อกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเด็กส่งเอกสาร หรือแขกพิเศษของผู้บังคับบัญชา การเป็นเลขานุการที่ดี ต้องเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่ดูถูกและไม่จำกัดความเป็นคน

การต่อ – รับโทรศัพท์ เมื่อโทรศัพท์ดังขึ้นอย่าปล่อยให้รีบรีบทันที พูดยให้ชัดเจนว่าใครรับ และเป็นสถานที่ใด การใช้สำเนียงในการสนทนา ต้องเป็นสำเนียงแบบเป็นกันเอง พยายามให้ความสะดวกกับผู้ต่อโทรศัพท์เข้ามามากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในกรณีที่ต่อสายควรแจ้งให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบว่าคุณขณะนี้ท่านกำลังทำอะไรอยู่ ถ้านานเกินไปควรแจ้งว่าจะรอหรือจะให้ท่านต่อกลับไป เลขาควรมีมิตรไมตรีกับทุก ๆ คน ในการต่อ – รับโทรศัพท์

การให้ข้อมูลและรายละเอียด เลขานุการต้องพยายามศึกษาหาข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กรให้มากที่สุด เช่น บุคคลต่าง ๆ ในแต่ละแผนกหรือในแต่ละกลุ่มงาน และเบอร์โทรศัพท์เป็นต้น เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้ติดต่อและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อไปในตัวอีกด้วย

ความประพฤติส่วนตัว ในการทำงาน ณ ที่ใดที่หนึ่ง หน้าที่ของการเป็นพนักงานมิใช่แต่เพียงเฉพาะในหน้าที่ทำงานเท่านั้น เพราะเมื่อนอกเวลาทำงาน ในการแนะนำตัว ท่านย่อมบอกว่าคุณทำงานอยู่

ที่ใด แต่ถ้าท่านมีความประพฤติไปในทางที่ไม่ดี เสียหาย ความประพฤติต่าง ๆ ของท่านย่อมส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างแน่นอน

๒. สร้างภาพลักษณ์ให้กับผู้บังคับบัญชา เมื่อเลขานุการด้านหน้าของผู้บังคับบัญชา ฉะนั้นถ้าเลขานุการปฏิบัติงานได้ดีแล้ว อาจมีใครบางคนกล่าวว่า “เลขายังไงนายก็อย่างนั้น” และการที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้บังคับบัญชานั้น ควรปฏิบัติดังนี้

๒.๑. ความสะอาดและความถูกต้องของงาน ความสะอาดและความถูกต้องของงานที่ไปจากโต๊ะผู้บังคับบัญชานั้น งานพิมพ์ต้องเรียบร้อย สะอาดและถูกต้อง ก่อนส่งไปให้ผู้อื่น รวมทั้งความสะอาดของโต๊ะทำงานที่ท่านทำงานประจำ เพื่อช่วยเสริมคุณค่าให้ผู้บังคับบัญชาอีกทางหนึ่ง

๒.๒. รู้จักป้องกันผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาประสบปัญหา เช่น ผิดนัดเข้าทำงานสาย เลขาย่อมต้องช่วยแก้ตัวเพื่อป้องกันผู้บังคับบัญชามีให้เสียหายมากเกินไป

๒.๓. การวางอำนาจ เลขานุการจำเป็นต้องรู้ว่าผู้บังคับบัญชามีขอบเขตอำนาจในการทำงานมากน้อยเพียงไหนทั้งในที่ทำงานและที่อื่น เพื่อเลขายจะได้ปฏิบัติงานให้อยู่ภายในขอบเขตไม่ไปก้าวล่วงงานของผู้อื่น

๒.๔. ภูมิหลังของผู้บังคับบัญชา เลขานุการจำเป็นต้องรู้ภูมิหลังและเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาบ้างตามความสมควรเพื่อจะอำนวยความสะดวกในเรื่องส่วนตัวให้ผู้บังคับบัญชาให้นายได้ดียิ่งขึ้น

๒.๕. ส่งเสริมการทำงานของผู้บังคับบัญชา เลขานุการต้องพยายามหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชา โดยติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบมากที่สุด

๒.๖. การไม่ละเมิดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เลขานุการต้องใช้ความใกล้ชิดไม่ละเมิดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น เรื่องเวลา การแต่งกาย หากละเมิดจะทำให้ผู้บังคับบัญชาลำบากใจ ทั้งนี้รวมถึงการใช้อำนาจเกินขอบเขตหน้าที่เลขาก็ด้วย

๒.๗. การกีดกันผู้มาติดต่อ เลขานไม่มีหน้าที่กีดกันผู้มาติดต่อ หน้าที่ของเลขานุการคือการให้การต้อนรับ ให้การบริการที่ประทับใจ การทำหน้าที่กีดกันผู้ขอเข้าพบนั้นจะกระทำได้ต่อเมื่อ ได้รับคำสั่งเท่านั้น

๓. ภาพลักษณ์ของตนเอง การสร้างภาพลักษณ์ให้กับตนเอง ประกอบด้วย บุคลิกภาพที่ดี ดังนี้

๓.๑. รูปร่าง คือ เลขายต้องแต่งกายดี เหมาะสม ถูกกาลเทศะ ผสมต้องสะอาด ไม่รุงรัง รองเท้าไม่ควรใส่รองเท้าแตะ ไม่ว่าจะป็นนอกหรือในที่ทำงาน

๓.๒. มารยาทงาม คือ ทำให้ผู้พบเห็นประทับใจ รู้จักเข้าผู้ใหญ่ เข้าสังคมได้อย่างดี

๓.๓. มีศิลปะในการพูด เลขานุการต้องมีศิลปะในการใช้คำพูดให้เหมาะสมถูกกาลเทศะรู้จักเริ่มต้นการสนทนา พูดจามีหางเสียง พูดชักจูงใจให้ผู้อื่นร่วมสนทนา และรู้จักการเป็นผู้ฟังที่ดี แต่ที่ควรคำนึงไว้ คือ “การคุยเก่งกับการพูดมากไม่เหมือนกัน”

๓.๔. ความเชื่อมั่นในตนเอง เลขานุการควรมีความเชื่อมั่นในตัวเองแต่พอสมควร โดยไม่เป็นผู้ก้าวร้าวหรือก้าวล่วงงานของผู้อื่น

๓.๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เลขานุการต้องมีความสามารถในการเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
 ๓.๖. จิตใจงาม ใจกว้าง รักเพื่อนมนุษย์ มองโลกในแง่ดี เข้าใจผู้อื่นและไม่เป็นคนชอบเอาหน้า
 ๓.๗. มีคุณธรรมประจำใจ มีเหตุผล รู้ถูกรู้ควร เมื่อรู้ว่าไม่เหมาะสมก็ไม่ควรกระทำ
 ๓.๘. ความซื่อสัตย์ เลขานุการต้องมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชา และตนเอง ไม่เอาความลับไปเปิดเผย ซึ่งสามารถทำได้โดยพยายามไม่พูดเรื่องงานกับคนอื่น เพราะบางครั้งการพูดเรื่องงานอาจเปลือยความลับไปก็ได้ และทำให้ผู้บังคับบัญชาขาดความเชื่อถือและไว้วางใจ

๓.๙. มีใจรักงาน เลขานุการต้องทำงานด้วยความเต็มใจ สนุกกับงาน พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด

๓.๑๐. พัฒนาการใช้ภาษา เลขานุการต้องเป็นผู้รักในความก้าวหน้า รักการพัฒนา และการ ใช้ภาษาพูด ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการทำงาน ดังนั้น ถ้าท่านมีเวลาควรพัฒนาการใช้ภาษาให้ดียิ่งขึ้น

๓.๑๑. การเข้าสังคมและการไปงาน เลขานุการต้องเป็นผู้มีชีวิตชีวา หน้าตาสดชื่น พร้อมทั้งจะเข้าสังคม เป็นที่ประทับใจให้กับผู้พบเห็นและรู้จักวิถีเข้าสังคม วิธีรับประทานอาหารในสังคม การอ่อนน้อมถ่อมตน รวมถึงการเสนอคำพูดและข้อคิดเห็นอีกด้วย

๓.๑๒. การระงับอารมณ์ เลขานุการต้องเป็นผู้รู้จักระงับใจระงับอารมณ์ รู้จักยอมคน เพราะในขอบเขตหน้าที่เลขานุการไม่สามารถจะแสดงอารมณ์ที่ไม่ควรกับใครได้เลย

๓.๑๓. มีจิตใจดี ไม่เป็นคนชอบอิจฉาริษยาผู้อื่น เพราะจะทำให้ตนเองจิตไม่สงบ และไม่สะอาด ซึ่งเป็นผลต่อการปฏิบัติงานและการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของตนเองอีกด้วย

๑.๗ เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร

๑. เชี่ยวชาญงานหลัก รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นสำหรับเลขานุการ เช่น พิมพ์ดีด การจดบันทึก การร่างเอกสาร เทคนิคการใช้โทรศัพท์ทักซ์คอมพิวเตอร์ ฯลฯ

๒. รู้จักกลั่นกรอง ต้องสามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อเรื่องต่าง ๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้

๓. ตอบสนองฉับไว เวลาสั่งงานใด ๆ แล้ว เลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที

๔. รู้ใจผู้บังคับบัญชาเสมอ เป็นเลขาฯต้องรู้ใจผู้บังคับบัญชา เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ เช่น ผู้บังคับบัญชาที่เป็นคนเจ้าระเบียบ จู้จี้ก็ต้องทำงานให้เรียบร้อย พิมพ์งานก็ต้องให้เรียบร้อย สะอาด และถูกต้อง ฯลฯ

๕. เสนองานเป็นลำดับ เลขานุการที่ดีควรจะสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้ผู้บังคับบัญชาได้ เพื่อให้งานทันกำหนด

๖. มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้บังคับบัญชาให้งานไปแล้ว ไม่ว่าจะป็นงานของตัวเองหรือไม่ ต้องมีความรับผิดชอบทำงานนั้นให้เรียบร้อย หรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด

๗. รอบคอบสอบสวน งานที่จะผ่านเข้าไปยังผู้บังคับบัญชา หรือจะปล่อยออกไปจะต้องมีการพิจารณาตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเสมอ

๘. ปฏิภาณไหวพริบดี เลขานุการ นั้นฉลาดอย่างเดียวไม่พอ ต้องเฉลียวด้วย คือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

๙. มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจได้ในทุกเรื่องโดยเฉพาะด้านการเงิน

๑๐. การรักษาความลับ ต้องไม่นำเอาความลับไปเปิดเผย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องงานขององค์กร

๑๑. พัฒนาตนเอง ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ชอบเลขานุการ ที่มีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเสมอ ตลอดจนคอยพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

๑๒. ไม่เกรงงานหนัก บางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนัก ซึ่งบางทีอาจจะล้นมือทำแทบไม่ทันก็อาจจะต้องทำงานนอกเวลา เลขานุการที่ดีต้องสู้งาน ไม่ท้อถอย มุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่าค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา

๑๓. รักงานเลขานุการ คนเราทำอะไรได้ดีก็ต่อเมื่อเรามีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในสิ่งที่ตัวเองทำอยู่

๑.๘ การสรรหาบุคคล เพื่อทำงานในกลุ่มงานเลขานุการ

การสรรหาหรือการคัดเลือก เป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งในระบบราชการ เพราะเป็นระบบของการคัดกรองบุคคลเข้ามาทำงาน มีระบบการสอบคัดเลือก สอบสัมภาษณ์ ตลอดจนเมื่อได้เข้ามารับราชการแล้ว ก็จะมีการประเมินผลการทำงานเป็นขั้นเป็นตอนอีก ดังนั้น การสรรหาบุคคลที่เหมาะสมกับงานเลขานุการ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นหากเราต้องการเลขานุการที่มีคุณภาพ

ข้อพิจารณาในการสรรหาหรือคัดเลือกผู้ทำหน้าที่เลขานุการ มีดังนี้

๑. เป็นผู้มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานในองค์กรเป็นอย่างดี
๒. มีความสุขุมละเอียดรอบคอบ มีความคล่อง ว่องไว
๓. มีบุคลิกลักษณะดี อุดหนุน สามารถเก็บความลับได้เป็นอย่างดี
๔. มีความสามารถในการฟังและจดจำรายละเอียดเรื่องราวต่าง ๆ ได้แม่นยำ
๕. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ดูหลักมนุษยสัมพันธ์ในหัวข้อต่อไป)
๖. เป็นผู้ที่รักหรือเต็มใจที่จะทำงานเลขานุการ

๑.๙ การเตรียมพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ

สำหรับบุคคลที่ทำงานอยู่ในกลุ่มงานเลขานุการ จะต้องตรวจสอบตนเอง และพัฒนาปรับปรุงตนเอง โดยการฝึกฝนอบรมในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงาน ดังนี้

๑.๙.๑. ศึกษาหน้าที่ของการเป็นเลขานุการที่ดี เลขานุการที่ดีเป็นอย่างไรนั้น มีข้อกำหนดมากมายแต่พอจะสรุปเป็นหลัก ๆ ได้ดังนี้

๑. ให้ความเคารพนับถือ เกรงใจ ซื่อสัตย์สุจริต และไม่ทำการเป็นปฏิปักษ์ต่อผู้บังคับบัญชา การแอบอ้างตำแหน่ง การสำคัญ ๆ โดยอาศัยตำแหน่งของผู้บังคับบัญชามาเป็นอำนาจของตน เป็นสิ่งต้องห้าม

๒. แสดงตนว่าเป็นผู้มีเกียรติ เพราะการเชื่อมั่นว่าตนเป็นผู้มีเกียรติ ย่อมทำให้ตนไม่กล้าประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ไม่สมควร เช่น การประพฤติตนฉันท์คู่สาวกับผู้บังคับบัญชา การแสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น

๓. เป็นผู้รู้จักควบคุมอารมณ์ คือ ไม่แสดงอารมณ์ฉุนเฉียว โกรธเคือง ไม่ก่อความรำคาญให้บุคคลอื่น ไม่กลั่นแกล้ง หรือขัดขวางบุคคลอื่นที่ปฏิบัติกรตามหน้าที่อันถูกต้อง

๔. เก็บรักษาความลับของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

๕. ปฏิบัติงานในลักษณะการถ่อมตนอย่างสุภาพและจริงใจ และยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดจากตนเอง

๖. ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่าง มีประสิทธิภาพ

๑.๙.๒. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานในองค์กร และวงงานที่เกี่ยวข้อง

๑. เข้าใจในรายละเอียดของงานได้ถูกต้อง

๒. ปฏิบัติตนตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้

๓. สามารถวิเคราะห์งานได้

๔. ตัดสินใจได้รวดเร็วถูกต้อง

๑.๙.๓. พัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งหมายถึง ท่าทีการแสดงออก การวางตัว กิริยามารยาท น้ำเสียง การพูดจา ทักษะคติทางสังคม การแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับกาลเทศะ บุคลิกภาพที่ควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุง คือ บุคลิกภาพขั้นพื้นฐาน ได้แก่

๑. ความว่องไว (Alertness) จะต้องปรับตนให้เป็นบุคคลที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันรอบด้าน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและเสร็จทันเวลา เคลื่อนไหวรวดเร็ว เสร็จงานชิ้นแรกแล้วรีบทำชิ้นต่อไปทันที ระมัดระวังแก้ไขข้อผิดพลาด ปฏิบัติภารกิจประจำวันให้ทันตามคำสั่งหรือที่ได้รับมอบหมายมา

๒. ความเอาใจใส่ (Attention) ตั้งใจรับฟังคำอธิบายงานแต่ละชิ้น ตั้งใจและมีสมาธิในการทำงาน ปฏิบัติกรอย่างมีเหตุผล ดำเนินกรอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการ กำหนดเป้าหมายและติดตามผลการปฏิบัติงาน

๓. ความไว้วางใจได้ (Dependability) เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องใด จะต้องดำเนินงานตามคำสั่ง คำแนะนำ คำชี้แจง ให้ถูกต้อง เต็มตามขั้นตอน และให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ความสนใจ (Interest) นอกจากจะมีความชอบในงานที่ทำแล้วถ้าจะให้ผลงานดี มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความสนใจและกระทำอย่างดีที่สุด ศึกษาวิธีการ และมองเห็นผลงานที่จะทำล่วงหน้า

๕. การตัดสินใจ (Judgment) กำหนดเวลาในการทำงานแต่ละอย่างให้แน่นอน ควรพิจารณาว่าจะเลือกทำงานชิ้นใดก่อนหลัง และต้องชี้ขาดให้รวดเร็ว กำหนดเวลาให้เพียงพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ และทำให้ได้ตามเวลาที่กำหนดนั้น

๖. ความคิดริเริ่ม (Initiative) งานที่ได้รับมอบหมายโดยผู้สั่งมีได้อธิบายรายละเอียด จะต้องอาศัยความคิดริเริ่มของตนเอง หาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จด้วยตนเอง เว้นแต่เป็นเรื่องที่เกินความสามารถของตนจริง ๆ อาจใช้การปรึกษาหารือกับคนอื่น หรือประมวลเอาวิธีการต่าง ๆ ที่เคยปฏิบัติมาดัดแปลงแก้ไขให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

๗. ความอุตสาหพยายาม (Industry) งานบางอย่างอาจจะต้องใช้เวลาปฏิบัติงานนานกว่าปกติ และอาจเป็นงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อจะต้องมีความมุ่งมั่นทำให้เสร็จ พยายามหาวิธีที่ง่ายและรวดเร็วมาใช้เพื่อให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

๘. ความถูกต้อง (Accuracy) งานด้านการพิมพ์ คำนวณ การเลือกคำ ตัวสะกด วรรคตอน การคัดลอกข้อความ ชื่อ ที่อยู่ผู้ที่ติดต่อจะต้องถูกต้อง ระวังอย่าให้มีข้อผิดพลาด

๙. ความเร็ว (Speed) การลงมือทำงาน ต้องทำอย่างตั้งใจและรวดเร็ว การทำบ้างหยุดบ้าง จะทำให้เกิดผลเสียขึ้นได้

๑๐. ความเป็นระเบียบ (Orderliness) เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ต่าง ๆ เอกสารในการปฏิบัติงาน และสิ่งอื่น ๆ ภายในที่ทำงาน จะต้องเก็บให้เป็นระบบ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการที่จะนำมาใช้

๑๑. ความสะอาด (Neatness) จะต้องมีความสะอาดทั้งร่างกาย เครื่องแต่งกาย รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสารทุกประเภทจะต้องสะอาดเรียบร้อยด้วย

๑๒. ความฉับพลัน (Promptness) ลงมือทำงานทันทีที่มาถึงสำนักงาน และควรมาก่อนเวลาเริ่มต้นของเวลาเข้าทำงาน หยุดพักรับประทานอาหารกลางวันตามเวลา และรีบกลับมาทำงานเมื่อรับประทานเสร็จ ถ้ามีการนัดหมายก็ต้องไปให้ทันตามเวลา อย่าให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องคอย และงานทุกชิ้นต้องเสร็จตามเวลาที่กำหนด

๑๓. ความจำ (Memory) เรื่องที่สำคัญ ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะต้องจำให้ขึ้นใจ ชื่อผู้บังคับบัญชาหรือบุคลากรระดับบริหาร หมายเลขโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาโดยตรง รายละเอียดเกี่ยวกับแต่ละคนโดยย่อ ที่พอจะชี้แจงให้บุคคลทราบเมื่อจำเป็น และการจดจำกระบวนการทำงานทั้งหลายที่เป็นงานในหน้าที่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

๑๔. การปรับตัวเอง (Adaptability) จะต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่าง ๆ หรือปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นในสำนักงาน

๑๕. การให้ความร่วมมือ (Co-operativeness) ปฏิบัติตามคำแนะนำในทางที่ถูกต้อง วิเคราะห์งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน เต็มใจปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากการในหน้าที่เมื่อได้รับการร้องขอจากคนอื่น หรือเป็นคำสั่งเฉพาะกิจของผู้บังคับบัญชา ร่วมทำงานหรือทำงานประสานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงาน แบ่งเบาภาระของผู้อื่นเท่าที่จะทำได้ สร้างบรรยากาศที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

๑๖. ความสามารถตกลงใจ (willingness) เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานที่ยุ่งยากซับซ้อน จะต้องพิจารณาหาทางตกลงใจที่จะกระทำ (ตกลงใจด้วยตนเอง หรือปรึกษาคณะอื่น) จะต้อง

ไม่กลัวว่างานนั้นจะไม่มีทางทำได้ ต้องกล้าลอง และตั้งใจทำงานอย่างแท้จริง วินิจฉัยถึงปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

๑๗. ความจงรักภักดี (Royalty) จะต้องอุทิศเวลาให้กับการทำงานจนเต็มที่ ตั้งใจทำงานจนเต็มความสามารถไม่ว่างานนั้นจะยากเพียงใด แสดงทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ส่งเสริมกิจกรรมทุกประเภทที่ตนเองเกี่ยวข้อง สื่อสัต์ย์ต่อผู้บังคับบัญชา ไม่เปิดเผยความลับของหน่วยงานออกไปสู่ภายนอก

๑๘. ความรอบคอบ (Discretion) ต้องพยายามใช้วิจารณญาณในการทำงาน ต้องไตร่ตรองหรือพินิจพิเคราะห์งานแต่ละอย่างให้ถี่ถ้วน การใช้ดุลพินิจเพื่อวินิจฉัยสั่งการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานแห่งเหตุผล

๑๙. ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) ไม่ถือเอาประโยชน์หรือสิ่งที่ไม่ใช่สิทธิของตนมาครอบครอง กระทำการทั้งหลายด้วยความสุจริตใจ ไม่เบียดเบียนบุคคลอื่น ไม่ใช่ใช้เวลาทำงานไปประกอบธุรกิจของตนเอง ยอมรับความผิดในข้อบกพร่องทั้งหลายที่ตนเองกระทำขึ้นโดยไม่ผลักความรับผิดชอบนั้นไปให้บุคคลอื่น เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน

๒๐. ความกล้าหาญ (Courage) พร้อมทั้งจะเผชิญความจริงในทุกกรณี กล้าเสี่ยงกล้าทำ และกล้ารับผิดชอบเมื่อเกิดข้อบกพร่องขึ้น ไม่ท้อถอยต่องานที่เห็นว่ายุ่งยาก กล้าที่จะสู้กับการปฏิบัติงานในทุกด้าน กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเป็นส่วนรวม กล้าที่จะท้วงติงข้อผิดพลาดที่บุคคลอื่นกระทำ ซึ่งหมายถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้วย

๒๑. ความอดทน (Patience) เมื่อเวลาพบปัญหาที่ก่อให้เกิดความรำคาญใจ เช่น พบบุคคลที่พูดมาก บางคนไม่เข้าใจคำชี้แจงแนะนำ บางคนทำงานช้าเกินไป หรือรีบเร่งเกินไป จู้จู้จุกจิก หรือพบการพิมพ์งานที่ผิดพลาดมาก ๆ แก่ไขซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือกรณีอื่น ๆ จะต้องเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้นต่อปัญหาต่าง ๆ อย่าให้อารมณ์เสียตามเหตุการณ์นั้น ๆ

๒๒. ความองอาจผึ่งผาย (Dignity) วางตนให้ภาคภูมิใจ มีศักดิ์ศรี ต้องทำตนให้มีเกียรติภูมิเป็นที่ศรัทธาของบุคคลอื่น มั่นใจในการทำงาน ทำตนให้มีเสน่ห์ สง่าขวนมอม ไม่ทำตนเป็นคนอวดดี เย่อหยิ่ง

๒๓. ลักษณะท่าทาง (Poise) ต้องมีการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การแสดงออกของพฤติกรรมควรเป็นไปด้วยจิตใจที่บริสุทธิ์ พยายามปิดบังซ่อนเร้นอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาเอาไว้ อย่าให้ปรากฏออกมาเป็นที่ประจักษ์

๒๔. อารมณ์ขัน (Sense of Humor) ควรสร้างอารมณ์ขันให้เกิดขึ้นอย่างถูกต้องกับเวลาและสถานที่ การคร่ำครึยดเกินไปจะทำให้สุขภาพจิตเสื่อม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายพลอยเสื่อมตามไปด้วย ควรหาทางสนุกสนานร่าเริงแจ่มใส ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดความเป็นกันเอง คุยกับเพื่อนร่วมงานในเวลาพักผ่อนถึงเรื่องขวนหัวบ้าง เป็นการผ่อนคลายอารมณ์

๒๕. ความสุภาพอ่อนโยนเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Courtesy) การแสดงออกต้องมีความนุ่มนวล สุภาพ และให้ความเอื้อเฟื้อกับผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยเหลือเกื้อกูลบุคคลอื่นตามควรแก่กรณี แสดงความยินดีกับคนอื่นอย่างจริงใจ ให้ความเห็นใจผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมเท่าที่สามารถจะทำได้

๒๖. สุขภาพ (Health) จัดสรรเวลาทำงานและการพักผ่อนให้สมดุลกัน พยายามรักษาสุขภาพร่างกายให้เป็นปกติ รับประทานอาหารที่มีคุณค่า ออกกำลังกาย และพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพบ้าง อย่าให้ร่างกายทรากตรำกับงานมากเกินไป

๒๗. ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ผลการทำงานที่ได้จะต้องคุ้มค่ากับปัจจัยที่ได้ใช้ในการทำงาน คือ มี Output มากกว่า Input

๒๘. ความทะเยอทะยาน (Ambition) เป็นแรงผลักดันให้ตนเองใช้พลังสมรรถนะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ แต่ต้องมีใช้การประจบสอพลอเพื่อให้ได้ตำแหน่งโดยไม่มีผลงาน

การฝึกฝนตนเองตามแนวทางดังกล่าวทั้ง ๓ ข้อข้างต้น จะทำให้บุคคลนั้นพัฒนาเป็นเลขานุการที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพและสามารถเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงยิ่งขึ้น ต่อไป

บทที่ ๒

วิธีปฏิบัติหน้าที่เลขานุการด้านการประสานงาน

๒.๑ การรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

๒.๑.๑ การรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

เมื่อผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงาน เลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อม ดังนี้

๑. เตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใด ที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้ (ผู้ทำหน้าที่เลขานุการ จะต้องมียุทธศาสตร์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)

๒. ยินรอรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีสุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกคำสั่ง

๓. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหน ต้องรีบถามทันที และกรณีที่สมารถทำได้ควรทบทวนคำสั่งนั้น โดยย่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

๔. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชาถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันเวลาใด เป็นต้น

๕. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรรีบปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันท่วงที และเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอคำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมประโยชน์ และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำได้

๒.๑.๒ วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

โดยปกติแล้วผู้ทำหน้าที่เลขานุการ มักจะได้รับคำสั่งโดยตรง คือ ทางวาจาจากผู้บังคับบัญชา มากกว่าจะได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การรับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนงานที่เป็นหนังสือราชการ หรือจากทางโทรสาร แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเฉพาะข้อความสั้น ๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งจะเป็นเรื่องสั่งทางวาจา แต่เมื่อได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๑. อ่านและทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจน เป็นหน้าที่ของผู้ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

๒. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล่าถามในสิ่งที่สมควรจะถาม ไม่ใช่ถามพร่ำเพรื่อ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เอง ไม่ต้องสอบถามผู้บังคับบัญชาให้ท่านเกิดความรำคาญ

๓. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใด ๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

๒.๒ การใช้โทรศัพท์

การใช้โทรศัพท์นับเป็นตัวส่งเสริม หรือทำลายชื่อเสียงและผลประโยชน์ของหน่วยงาน เพราะการใช้โทรศัพท์ที่พูดจาละเอียดชัดเจน สุภาพ ทันเหตุการณ์ จะช่วยให้ผู้ติดต่อได้ข้อมูลสมบูรณ์และพอใจ

ในทางตรงกันข้ามการใช้โทรศัพท์ที่พูดจากรำคาญ กวนโมโห ก้าวร้าว ยึดยึด ล่าช้า จะทำให้ผู้ติดต่อไม่เข้าใจ เรื่องราว หงุดหงิด อารมณ์เสีย และเป็นบ่อเกิดของความไม่พอใจทั้งตัวบุคคลและหน่วยงานที่ติดต่อ อีกทั้ง การติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน ดังนั้น วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์ และเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการเท่านั้น

๒.๒.๑ วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา

๑. จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาว่างไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอ และกรณีโทรศัพท์มือถือ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์ คือ กระดาษหรือสมุดโน้ตเล็ก และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะหากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว ในกรณีที่เป็นข้อความ การจดจำสาระสำคัญของคำสั่งคงเป็นเรื่องไม่ยากนัก แต่กรณีของคำสั่งให้เราดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล วันที่เวลา หรือกรณีอื่นใดที่มีรายละเอียดมาก ๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว เราอาจจะสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมด ก็ทำให้การปฏิบัติตามคำสั่งไม่อาจบรรลุผลได้

๒. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้ฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บังคับบัญชาส่งข้อความเสร็จแล้ว ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้งหนึ่งเพื่อยืนยันความถูกต้อง

๓. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุ วันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียด เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

๒.๒.๒ มารยาทในการใช้โทรศัพท์

๑. เวลาต่อโทรศัพท์ ถ้าหากต่อผิด ควรกล่าวคำขอโทษ ไม่ควรวางโทรศัพท์เฉยๆ
๒. ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม ไม่เลือกโทรในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวันหรืออาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน
๓. ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่น เพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายทาง
๔. ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกเข้าอยู่
๕. ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูเฉยๆ โดยไม่กล่าวอะไรเลย
๖. ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่
๗. ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนมหรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ขณะโทรศัพท์
๘. ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือพูดไม่มีหางเสียง

๒.๒.๓ การรับโทรศัพท์

๑. รับสายทันที เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าอย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญอาจจะทำให้เกิดความเสียหายได้

๒. เมื่อรับสายแล้ว ให้กล่าวคำสวัสดี และบอกชื่อและสถานที่อยู่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้ติดต่อมา มีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย

๓. การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

๔. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับบุคคลอื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้รับทราบโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้เพื่อมิให้ผู้ติดต่อมาคอยนาน หากผู้รับยังมีอาการรับสายได้ทันทีควรแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่า ผู้รับกำลังติดภารกิจจะไรรออยู่ เช่น กำลังรับโทรศัพท์อีกสายหนึ่ง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือจะติดต่อกลับมาในภายหลัง

๕. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง (กรณีที่ผู้บังคับบัญชาอยู่ และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะไม่รับโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษ เพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ ของผู้ติดต่อมา เช่น ขอประทานโทษนะค่ะ (ครับ) ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วย หรือไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อน แล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมา

๖. กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่าผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ และควรจะบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น (ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น ท่านไม่อยู่ค่ะ(ครับ) ไปประชุมที่.... เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามายังที่ทำงานด้วย เช่น ท่านจะกลับเข้ามาเวลาประมาณ... เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ในช่วงที่ท่านกลับเข้ามา หรือจะฝากข้อความ หรือจะโทรศัพท์ติดต่อทางมือถือ เป็นต้น นอกจากนี้ เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบว่า เรายินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามา เช่น มีอะไรให้ดิฉัน (ผม)รับใช้หรือไม่คะ(ครับ) ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความ การปฏิบัติธุระแทน การตอบปัญหาบางเรื่องหรืออื่นๆ เท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดี และรู้สึกว่าจะไม่เสียเวลาเปล่า

๗. กรณีที่ผู้ติดต่อมา ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อกลับ เราจะต้องจดชื่อ สถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

๘. การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพ และควรรอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อน แล้วเราจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่เรียบร้อย

๒.๒.๔ การต่อโทรศัพท์

๑. มีสมมติในการกวดหมายเลขโทรศัพท์ เมื่อมีผู้รับสายแล้วให้กล่าวคำสวัสดี พร้อมแนะนำชื่อและสถานที่ของตนเอง เช่น สวัสดีค่ะ(ครับ) ดิฉัน(ผม)ระบุชื่อ..... จาก..... (ชื่อหน่วยงาน) แล้วแจ้งความประสงค์ของเราไป

๒. การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

๓. กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา หลังจากแนะนำตนเองและชื่อหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อและตำแหน่งของผู้บังคับบัญชา ว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใด หากบุคคลผู้นั้นไม่อยู่ จะต้องสอบถาม

นามของผู้รับสาย รวมทั้งขอข้อมูลวันเวลา หรือสถานที่ที่จะติดต่อบุคคลนั้น ๆ ได้ หรือขอคำแนะนำในการติดต่อแล้วจดบันทึกไว้ เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาให้ทราบต่อไป หรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

๔. จบการสนทนาด้วยคำกล่าวขอบคุณ หรือคำพูดที่สุภาพ แล้ววางโทรศัพท์ด้วยกิริยาที่นุ่มนวล ไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทก อันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และเสียภาพพจน์ของหน่วยงาน

๒.๒.๕ บันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์

การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้ คือ

๑. สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้

๒. บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล สถานที่ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับอย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย

๓. กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจดรายการอย่างละเอียดแล้ว ให้นำไปบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานผู้ที่เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บังคับบัญชา ควรทำสำเนาไว้ด้วย เพื่อคอยเตือนผู้บังคับบัญชา หรือเป็นข้อมูลกรณีผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อกลับ

๔. เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความ ไว้ใช้ในหน่วยงาน โดยมีสาระสำคัญให้ทราบว่า ต้องการติดต่อกับผู้ใด ใครเป็นผู้ติดต่อมา เบอร์โทรศัพท์ของผู้ติดต่อ สิ่งที่ต้องการให้ปฏิบัติ (เช่น ติดต่อกลับหรืออื่น ๆ) วันเวลารับโทรศัพท์ และชื่อผู้รับโทรศัพท์หรือผู้บันทึก ซึ่งแต่ละแบบฟอร์มสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความสะดวกในการใช้งาน ดังตัวอย่างดังนี้

แบบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์		
ข้อความถึง		
จาก		
ที่อยู่		
โทรศัพท์		
..... ติดต่อกลับด่วน มาขอพบ	
..... เรื่องด่วน ฝากข้อความไว้	
..... จะติดต่อกลับอีกครั้ง อื่นๆ	
ข้อความ:		
ผู้รับเรื่อง	วันที่	เวลา

๒.๓ การนัดหมาย

๒.๓.๑. ความหมายของการนัดหมาย

การนัดหมายเป็นการกำหนดว่าจะต้องมาพบปะกัน โดยมีวัน เวลา และสถานที่เป็นตัวกำหนด เลขานุการจึงมีหน้าที่ดูแล จัดการ และควบคุมการนัดหมายของผู้บังคับบัญชาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓.๒. หลักเกณฑ์การนัดหมาย

๑. ต้องศึกษาความพอใจของผู้บังคับบัญชาในการนัดหมาย
๒. ต้องรู้ว่านัดหมายแบบใด หรืองานใดที่ผู้บังคับบัญชาถือว่าสำคัญเพราะจะได้จัดไว้เป็นอันดับแรก
๓. ถ้ามีหลายรายต้องกำหนดระยะเวลาแต่ละรายให้เหมาะสม

๒.๓.๓. ข้อควรปฏิบัติในการนัดหมาย

๑. เลขานุการต้องมีตารางกำหนดการนัดหมายของเจ้านาย
๒. เลขานุการต้องรักษาเวลาการนัดหมาย
๓. เลขานุการต้องเตือนผู้บังคับบัญชาเมื่อใกล้เวลานัดหมายเสมอ
๔. เลขานุการต้องโทรติดต่อไปสอบถามเพื่อเป็นการยืนยันการนัดหมายที่ผู้บังคับบัญชาจะออกเดินทางไป
๕. เลขานุการต้องบอกผู้บังคับบัญชาและผู้นัดหมายรีบด่วน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการนัดหมาย
๖. เลขานุการต้องจัดบริการความสะดวก
๗. เลขานุการต้องสุภาพอ่อนโยนทั้งกิริยาและวาจาต่อทุกคนที่มาติดต่อ แม้มิได้นัดหมายก็ตาม
๘. เลขานุการต้องจดบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ของผู้นัดหมายที่เป็นปัจจุบันเสมอ
๙. ต้องบริการอาหารและเครื่องดื่มตามกาลเทศะ

๒.๓.๔. การบันทึกการนัดหมาย

การบันทึกการนัดหมาย เลขานุการจดบันทึกการนัดนั้นไว้ในปฏิทินหรือสมุดบันทึกของตนเองและของนาย โดยมีรายละเอียดในสมุด ดังนี้

๑. ใครเป็นผู้นัด
๒. เรื่องอะไร
๓. ที่ไหน
๔. วัน เวลาใด
๕. การแต่งกาย แต่งอย่างไร
๖. มีผู้รับเชิญไปร่วมงานประมาณเท่าใด
๗. สำคัญหรือไม่

๘. หมายเลขโทรศัพท์ที่จะติดต่อกลับ

๒.๓.๕. ข้อมูลประกอบในการพิจารณาการนัดหมาย

๑. หลีกเลี่ยงการนัดหมายวันจันทร์ให้ผู้บังคับบัญชา
๒. หลีกเลี่ยงการจัดการนัดหมายในวันแรกของผู้บังคับบัญชากลับจากการเดินทางหรือวันที่ก่อนออกเดินทาง
๓. หลีกเลี่ยงการจัดนัดหมายไว้ให้ผู้บังคับบัญชาภายหลังจากที่เสร็จการประชุมใหญ่สำคัญนอกสถานที่
๔. หลีกเลี่ยงการจัดประชุมสำคัญ ๒ นัด ที่สำคัญเท่ากันไว้ติดต่อกัน
๕. จัดเวลาให้มากพอสำหรับการประชุมนัดสำคัญ
๖. การนัดหมายแต่ละครั้ง ควรทิ้งช่วงระหว่างการนัดไว้ประมาณ ๑๐-๑๕ นาที
๗. อย่าจัดนัดใกล้เวลาเลิกงาน
๘. ศึกษา จด และจำว่า การประชุมประเภทใด แบบใด ใช้เวลานานเท่าใด
๙. เลขานุการควรใช้ไหวพริบ กำหนดให้ผู้นัดหมายทราบเวลา กรณีการนัดหมายใช้เวลาสั้น ๆ เช่น กล่าวคำว่า “เวลา ๑๔.๐๐ – ๑๔.๑๕ ดีไหมครับ/คะ”
๑๐. ถ้าจำเป็นต้องให้แขกที่ไม่ได้นัดไว้ก่อนเข้าพบ ควรเตือนให้แขกท่านนั้นทราบว่าผู้บังคับบัญชาจะมีนัดรายต่อไปในเวลาอันใกล้นี้
๑๑. การจัดการนัดหมายที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องเดินทางไปต่างจังหวัดต่างประเทศนั้น ต้องจัดให้เหมาะสมที่จะไปให้ถึงทันเวลา และกำหนดกลับในเวลาที่เหมาะสมด้วย
๑๒. ควรเผื่อเวลาไว้สำหรับเซ็นงานประจำด้วย
๑๓. ควรระมัดระวังการนัดหมายอย่าให้เกิดการซ้ำซ้อนเป็นอันขาด

๒.๓.๖. การรักษากำหนดการนัดหมาย

๑. ถ้าผู้นัดหมายมาตามกำหนดเวลานัดหมาย ควรแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันทีพร้อมกันให้บุคคลผู้นั้นเข้าพบได้ ถ้าผู้นัดหมายไม่มาตามนัด ควรโทรศัพท์ไปตาม
๒. หากมีนัดหมายเกี่ยวกับการประชุม เลขานุการเตรียมเอกสารเกี่ยวกับการนัดนั้น ๆ ให้พร้อม เพื่อให้ผู้บังคับบัญชานำติดตัวไปด้วยไม่ใช่เพียงแต่บันทึกการนัดหมายอย่างเดียว
๓. การนัดหมายทุกครั้งเลขานุการจะต้องทำการบันทึกการนัดหมายเพื่อเตือนความจำทั้งเลขานุการและผู้บังคับบัญชา หากมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องยกเลิก เลขานุการควรรีบบอกยกเลิก การนัดก่อนถึงวัน เวลา ที่นัดและทำการนัดใหม่ในวันและเวลาต่อมา

๒.๓.๗. การบอกยกเลิกการนัดหมาย

๑. เมื่อมีการบอกเลิกการนัดหมาย ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตาม เลขาธิการเสนอแนะการนัดในเวลาอื่นตามความเหมาะสม แต่ไม่จำเป็นต้องบอกเหตุผลการยกเลิกการนัดโดยละเอียด เพียงกล่าวคำขอโทษและบอกแค่ว่าเกิดเหตุสุดวิสัยขึ้น ควรเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาเมื่อพบกับแขกในการนัดหมายครั้งใหม่

๒. หากผู้บังคับบัญชาป่วยไม่มาปฏิบัติงาน เลขาธิการจำเป็นต้องปรึกษาผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำแนะนำเกี่ยวกับการนัดหมายว่าจะยกเลิกและนัดใหม่วันไหนบ้าง

๒.๓.๘ วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย

จากหัวข้อที่กล่าวมา สามารถนำมาใช้ทำเป็นวิธีปฏิบัติในการนัดหมาย ซึ่งมีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๑. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งจำเป็น และจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำ เพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

๒. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ ชื่อสกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่ขอนัดหมาย รวมถึงสถานที่ติดต่อกลับและหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ เพื่อสอบถามและจัดนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาและความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดด้วย

๓. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการขอนัดหมาย อย่างน้อย ๒ เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาแน่นอน หรือช่วงเวลา เพื่อให้เขาเลือกได้สะดวกขึ้น เช่น “วันจันทร์ที่ ๑๐ เวลา ๑๑.๐๐ น. หรือวันอังคารที่ ๑๑ เวลา ๑๑.๐๐ น.” หรือ “วันจันทร์ที่ ๑๐ ช่วงเช้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น

๔. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

กรณีที่มิได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินใจนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคล เพราะบางคนแต่งกายดีมาก แต่อาจมาขายประกัน หรือบางคนอาจแต่งกายธรรมดา แต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า บุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจให้ที่จะเข้าพบได้ ดังนั้น อาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง เป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรจะขอทราบชื่อหรือชื่อนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วย เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณา

กรณีที่มิได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อ นามสกุล และฐานะของผู้มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

๕. กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลาหากผู้บังคับบัญชาสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น และผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทาย โดยการเอ่ยนาม

ของผู้ที่มาติดต่อ จะทำให้เขารู้สึกว่า ได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับของเรา เช่น สวัสดีค่ะ(ครับ) คุณ.... ที่นัดไว้ใช่ไหมคะ(ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่นะคะ(ครับ) ดิฉัน(ผม)จะนำเรียนให้ท่านทราบว่า... มาถึงแล้ว เป็นต้น

๖. การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ให้ใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้น ๆ นำเรียน หรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

๗. กรณีที่ผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบ ใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่สมควรมาก และผู้บังคับบัญชามีภารกิจที่จะต้องทำอย่างอื่นต่อ เช่น มีแขกคนต่อไป หรือมีประชุม ควรโทรศัพท์หรือเขียนบันทึกสั้น เรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๘. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อ และจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

๒.๔ การต้อนรับ

ก่อนจะถึงวิธีปฏิบัติในการต้อนรับ เราควรทราบถึงหลักของการต้อนรับก่อนในเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติต่อไป

๒.๔.๑. หลักการต้อนรับ

สิ่งที่ผู้ทำหน้าที่ต้อนรับจะต้องมี หรือแสดงออก คือ

๑. แสดงอัธยาศัยอันดี คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อด้วยความรู้สึกจากใจจริง มิใช่แสร้งทำ ต้องกระทำด้วยกิริยาธรรมชาติ แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าแสร้งทำ ซึ่งจะให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจ อันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสำนักงาน

๒. แสดงความเอาใจใส่ คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งที่ว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครต่อใครสนใจตน” ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยามั่นตึง หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้มาติดต่อ

๓. สอบถามธุรกิจ คือ ผู้ต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อ ไม่ว่าจะผู้มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตาม อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อยืนรอรอหรือเก้อเขินอยู่ เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่ามาติดต่อสอบถามได้จากที่ใด ดังนั้น ผู้ต้อนรับควรจะเชื้อเชิญก่อนด้วยการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำพูดสุภาพ เช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ) ดิฉัน(ผม)จะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “คุณต้องการพบกับใครคะ(ครับ)” หรือ “คุณจะมาติดต่อเรื่องอะไรคะ(ครับ)” เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้าง และทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของเขาได้ต่อไป

๒.๔.๒. วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้มาติดต่อ

ในการต้อนรับผู้มาติดต่อ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนกอยู่เสมอว่า ตนเองเป็นผู้แทนของสำนักงาน ควรต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงาน ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะดี มีวาทศิลป์ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้มาติดต่อซึ่งมีหลากหลายประเภท

และต้องสามารถหาวิธีสอบถาม เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่สำนักงาน มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๑. เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทีที่เป็นมิตร ให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่ผู้มาติดต่อเป็นผู้ที่มีอาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้ง สำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินไปให้การต้อนรับก็เป็นสิ่งที่สมควรจะกระทำ

๒. ต้องมีกิจกรรมารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบื่อหน่าย รำคาญ ให้ปรากฏ

๓. การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความรู้สึกสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่มีผู้มาติดต่อนั้นยังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้ เนื่องจากติดธุระสำคัญ ควรเชื้อเชิญให้นั่งรอก่อนและรีบเร่งทำธุระให้เสร็จ หากไม่ใช่ธุระสำคัญ จะต้องผลงจากธุระนั้นก่อน เพื่อจะให้การต้อนรับและซักถาม

๔. กรณีที่มีผู้มาติดต่อในโอกาสเดียวกันหลายคน ควรให้ความสนใจและให้การต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน

๕. ใช้ความสามารถที่จะสรุปรวบรัดความประสงค์ของผู้มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระวังมิให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ดีอันดี

๖. จะต้องมีความฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หรืออาจเรียนถามผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในเบื้องต้นไว้ก่อนว่า บุคคลประเภทใดที่ท่านไม่ประสงค์จะให้เข้าพบบ้าง เราจะได้หาวิธีการแจ้งให้เขาทราบโดยไม่使他เสียความรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับ หรืออาจเรียนถามเป็นกรณี ๆ ไป ซึ่งการเรียนถามในกรณีหลังนี้ ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรก เพราะเป็นกรณีที่เขาทราบว่าผู้บังคับบัญชาอยู่ แต่ไม่ทราบสาเหตุว่าทำไมเขาจึงเข้าพบไม่ได้ เราจะต้องหาสาเหตุที่เหมาะสม และไม่ทำให้เขาเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา

๗. กรณีบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้ หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่หรือติดภารกิจบางประการที่ทำให้ต้องรอเวลาอยู่ก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม เช่น ที่รับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือมาให้อ่าน รวมทั้งจัดหาเครื่องดื่มรับรองระหว่างที่รอพบผู้บังคับบัญชานั้นด้วย และหากเลขานุการ มีเวลาว่างพอ ก็อาจจะพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไป แต่หากไม่ว่าง ก็สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้รอว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียนเชิญทันที

๒.๕ การประชุม

การประชุม คือ การที่บุคคลจำนวนหนึ่ง มาร่วมกันปรึกษาหารือในหัวข้อที่กำหนดอย่างมีระเบียบ ณ สถานที่ และเวลาที่กำหนด หน้าที่ของเลขานุการที่เกี่ยวข้องกับการประชุม นั้น อยู่ในทุกขั้นตอนของการประชุม ตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมการประชุม ขั้นตอนการดำเนินการประชุม และขั้นตอนภายหลังการประชุมซึ่งหน้าที่ของเลขานุการที่เกี่ยวข้องกับการประชุม ประกอบไปด้วย

๒.๕.๑. การออกจดหมายเชิญประชุม

การออกจดหมายเชิญประชุมเป็นสิ่งที่จะต้องแจ้งให้ผู้เข้าประชุมทราบ ข้อความในจดหมายต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ถึงผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน
๒. แจ้งวันเวลาและสถานที่ประชุม
๓. แจ้งเรื่องที่จะประชุม

๒.๕.๒. การจัดสถานที่ประชุม

เลขานุการมีหน้าที่จัดเตรียมห้องประชุมให้พร้อม เมื่อใดที่ผู้เข้าประชุมมาพร้อมแล้วจะเริ่มทำการประชุมทันที การจัดสถานที่ประชุมจัดทำได้หลายลักษณะแล้วแต่จุดประสงค์ของการประชุม ได้แก่

- ๑.การจัดประชุมแบบเวที สำหรับผู้ฟังจำนวนมาก ๆ
- ๒.การจัดประชุมรูปแบบเกือกม้า หรือรูปตัวยู สำหรับจำนวนผู้เข้าประชุมไม่มากนัก ผู้เข้าร่วมประชุมมีโอกาสใกล้ชิดกัน
- ๓.จัดแบบห้องเรียน เหมาะสำหรับการประชุมที่ต้องมีการจดบันทึกและมีการมอบหมายให้ทำรายงานต่างๆ เหมาะสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก ๆ
- ๔.จัดแบบโต๊ะกลมเดี่ยว เหมาะสำหรับการประชุมคณะกรรมการชุดเล็ก ๆ โดยทุกคนนั่งล้อมโต๊ะประชุม
- ๕.การจัดแบบโต๊ะกลุ่ม สำหรับการประชุมที่มีการรับประทานอาหารด้วย หรือการประชุมเพื่อแบ่งผู้เข้าประชุมออกเป็นกลุ่มทำงาน
- ๖.จัดแบบรูปตัวที สำหรับกลุ่มคนไม่มากนัก

๒.๕.๓. การจัดเตรียมอุปกรณ์และเอกสารที่ใช้ในการประชุม

๑. จัดเตรียมเอกสารต่างๆ ได้แก่ บันทึกการประชุมครั้งที่แล้ว วาระการประชุมครั้งใหม่ เอกสารประกอบการพิจารณา
๒. จัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ กระดาษเปล่า ดินสอ แฟ้ม ป้ายชื่อ กระดาน ปากกา แปรงลบกระดาน เครื่องฉายภาพและจอ เครื่องบันทึกเสียง ฟลิบชาร์ต ไฟล์ข้อมูล เป็นต้น
๓. จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม

๒.๕.๔. การจดบันทึกการประชุม

๑. การทำบันทึกขณะประชุม อาจทำได้ ๒ แบบ คือ จดสรุปประเด็นที่สำคัญ และการบันทึกเสียง
๒. หลังการประชุมเลขานุการมีหน้าที่บันทึกรายงานการประชุม หรือจัดทำรายงานย่อของการประชุม โดยลำดับข้อความตามระเบียบของการประชุม
๓. ในการทำบันทึกกรายงานการประชุม จะประกอบไปด้วย สรุปสาระของการประชุม มติของการประชุม โดยมักทำตามแบบฟอร์มที่เคยปฏิบัติกันมาในสำนักงานนั้น ๆ

บทที่ ๓ วิธีปฏิบัติหน้าที่เลขานุการดำเนินงานเอกสาร

๓.๑ การตรวจสอบกลั่นกรองเอกสารต่าง ๆ

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่างๆที่มีมาถึงผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าทั้งแฟ้มงานจดหมาย หรือเอกสารอื่นๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใด จะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือ การลงทะเบียนรับเอกสารนั้น ๆ

๒. การตรวจสอบเอกสารนั้น จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากใคร และมีประเด็นสำคัญอย่างไร หากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถามจะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอ

๓. ในกรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดนัดประชุม กำหนดงานพิธีงานพระราชพิธี หรือนัดหมายอื่น ๆ ควรบันทึกข้อมูลนั้นในสมุดนัดหมาย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูลเมื่อมีผู้ติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาสอบถาม

๔. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา แต่โดยปกติทั่วไปเราไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายนั้นเป็นจดหมายส่วนตัวหรือไม่ นอกจากจะให้เห็นเนื้อความในจดหมายนั้น ซึ่งสำหรับผู้ทำหน้าที่เลขานุการ เมื่อเปิดซองจดหมายและเห็นว่าเป็นจดหมายส่วนตัว ควรแยกประเภทจดหมายนั้นไว้คนละแฟ้ม และจดจำชื่อผู้ส่ง เพื่อในโอกาสต่อไปเราจะได้ไม่ต้องเปิดซองจดหมายส่วนตัวนั้นอีก การเปิดซองจดหมายต้องระมัดระวังมิให้จดหมายนั้นฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมของจดหมายหรือใช้ที่เปิดซองจดหมายจดหมายส่วนตัวจะไม่มีกรรไกรหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุที่ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตรวจสอบ

จดหมายก่อน เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีจดหมายประเภทใบปลิวโฆษณาหรือแผ่นปลิวร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลพินิจในการตรวจสอบก่อนนำเสนอด้วย

๕. กรณีเป็นเอกสารลับ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บรักษาความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่กระจายให้กับบุคคลอื่นทราบ

๓.๒ การร่างหนังสือ

การร่างหนังสือเป็นงานในหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

๑. จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้นๆ เสียก่อน โดยมีหลักที่ควรรู้ก่อนการร่างหนังสือ คือ

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

๒. ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการภายนอก บันทึกข้อความ จดหมาย เป็นต้น

๓. กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อน จะต้องมีการทำความเดิมเสียก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้นให้ผู้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การพิจารณาในเรื่องนั้นๆ เชื่อมโยงกันยิ่งขึ้น ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องทำความหรือเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องนั้นๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือนั้นๆ ต่อจากนั้นจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือ และความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือนั้นๆ สรุปก็คือ การร่างหนังสือ โดยปกติต้องมีประมาณ ๓ ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง ๒ ย่อหน้าก็ได้) คือ

- ย่อหน้าแรก เป็นการทำความเดิม หรือเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง
- ย่อหน้าที่สอง เป็นวัตถุประสงค์ของเขียนหนังสือนี้
- ย่อหน้าสุดท้าย เป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

๔. การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช่ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือย และหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำ ๆ กัน การใช้สรรพนาม การสะกดคำ การันต์เครื่องหมายวรรคตอนจะต้องถูกต้อง

๕. จะต้องจดจำแบบและวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนถ้อยคำหรือสำนวนของผู้บังคับบัญชาที่ชอบใช้อยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

๓.๓ การเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ

เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่มาก ไม่มีเวลาที่จะจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ ด้วยตนเอง ดังนั้น จึงเป็นงานของเลขานุการ ที่จะต้องจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวในโอกาสต่าง ๆ ให้แก่

ผู้บังคับบัญชา บางครั้งก็เป็นเพียงการเรียบเรียงเรื่องราว หรือจัดเตรียมบางสิ่งบางอย่างที่ใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บังคับบัญชาในการกล่าวเท่านั้น

๓.๓.๑ ขั้นตอนการเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ

๑. ศึกษาหาข้อมูลประกอบการจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าวนั้นๆ ทั้งในเรื่องของรูปแบบและเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้นของการกล่าวจะต้องกล่าวอย่างไร โดยรูปแบบของคำขึ้นต้น ต้องอาศัยข้อมูลประกอบ คือ เราจะต้องทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่ามีผู้ใดร่วมงานบ้าง ใครเป็นประธานในพิธี มีตำแหน่ง ยศศักดิ์ได้เสียกันอย่างไร เป็นต้น ในส่วนของเนื้อหา ก็ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ บางครั้งต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการ เช่น ประวัติความเป็นมา สถิติ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟัง และแสดงถึงความสนใจและความรอบรู้ของผู้กล่าว

๒. คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่นๆ ในเรื่องประเภทเดียวกัน เป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์หรือคำกล่าวที่ได้จัดเตรียมไว้

๓.๓.๒ แนวทางการร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ

๑. คำกล่าวรายงานในพิธีเปิด ประกอบไปด้วย

- คำขึ้นต้น
- ขอบคุณผู้เป็นประธาน
- ชี้แจงความเป็นมาของเรื่องที่ทำพิธีเปิด
- เชิญประธานทำพิธีเปิด

๒. คำกล่าวของประธานในพิธีเปิด

- คำขึ้นต้น
- แสดงความยินดี และรู้สึกเป็นเกียรติ ที่ได้มาทำพิธีนี้
- แสดงการชื่นชม เห็นด้วยหรือสนับสนุน ในกิจการที่ทำนี้
- แสดงความสำคัญของกิจการที่ทำนี้
- ฝากข้อคิด ข้อแนะนำ หรือข้อสังเกต
- แสดงความหวังว่า กิจการนี้จะมีผลประโยชน์
- ขอบคุณผู้จัดการ และผู้สนับสนุนกิจการนี้
- กล่าวเปิด
- อวยพรแก่กิจการที่เปิด
- อวยพรแก่ผู้ร่วมงาน

๓. คำกล่าวรายงานในพิธีปิด ประกอบไปด้วย

- คำขึ้นต้น
- ขอบคุณผู้เป็นประธาน
- ชี้แจงความเป็นมาของเรื่องที่ทำพิธีปิด

- เชิญประธานทำพิธีปิด

๔. คำกล่าวของประธานในพิธีปิด

- คำขึ้นต้น

- แสดงความยินดี และรู้สึกเป็นเกียรติ ที่ได้มาทำพิธีนี้

- แสดงการชื่นชม เห็นด้วยหรือสนับสนุน ในกิจการที่ทำนี้

- แสดงความสำคัญของกิจการที่ทำนี้

- แสดงความพอใจ ยินดี ในผลสัมฤทธิ์

- ผากข้อคิด ข้อแนะนำ หรือข้อสังเกต

- ขอขอบคุณผู้จัดการ และผู้สนับสนุนกิจการนี้

- กล่าวปิด

- อวยพรแก่กิจการที่ปิด

- อวยพรแก่ผู้มาร่วมงาน

๓.๓.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ

ในการร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ นั้น มีขึ้น เพื่อเป็นการจูงใจ หรือโน้มน้าวใจให้ผู้ฟัง เกิดความรู้สึกที่คล้อยตามและตระหนักถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผู้ร่างหรือผู้อ่านร่างต้องการถ่ายทอด เช่น คำกล่าว ในการเปิดสัมมนา เป็นคำกล่าวที่จูงใจให้กลุ่มเป้าหมาย อันได้แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนา ปฏิบัติภารกิจและทุ่มเท แรงกายแรงใจในการสัมมนา อันจะทำให้การสัมมนามีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ เป็นต้น ดังนั้น แนวคิดการร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก และในอดีตมีนักทฤษฎี ที่ได้กล่าวถึงการพูดโน้มน้าวใจเอาไว้ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าว ต่าง ๆ ได้ ผลที่ได้รับคือ การที่ผู้ได้รับสารเข้าใจและตระหนักถึงสิ่งที่ผู้ร่างหรือผู้อ่านร่างต้องการถ่ายทอด โดย ทฤษฎีที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ มีดังนี้

๑. ทฤษฎีของอริสโตเติล (Aristotle Theory)

อริสโตเติล ได้ชี้ให้เห็นว่า การพูดโน้มน้าวใจจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย ๓ ประการ คือ

- ทัศนคติและความเชื่อ (Ethos) คือ บุคลิกลักษณะของผู้พูด เป็นการสร้าง บุคลิกลักษณะของผู้พูด ที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อ ความประทับใจ และมีศรัทธา ดังนั้น ผู้พูดต้องมีความรู้ในเรื่องที่พูด การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ฟัง การเป็นผู้ที่แสดงออกซึ่งสามารถเป็นผู้มีคุณธรรม

- ตรรกวิทยา (Logos) คือ การชี้แจงเหตุผล หรือเนื้อหาสาระหรือวาทะของผู้พูด เป็นการแสดงให้เห็นความจริงอันประกอบด้วยเหตุผลมาเสนอต่อผู้ฟัง ซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง หลักฐาน และเหตุผล ข้อเท็จจริงและหลักฐานต่าง ๆ ต้องสอดคล้องกับทัศนคติความเชื่อและค่านิยมของผู้ฟัง

- ความรู้สึก (Pathos) คือ การใช้อารมณ์หมายถึง สภาพอารมณ์ของผู้พูด และผู้ฟังที่มีร่วมกัน ผู้พูดเป็นฝ่ายสร้างขึ้นเพื่อโน้มน้าวใจ ให้ผู้ฟังเกิดความชอบ ความเกลียด ความเจ็บปวด หรือความสนุกสนาน

ดังนั้น ในการร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพนั้น อยู่ในส่วนของ ตรรกวิทยา (Logos) ซึ่งการร่างนั้น ต้องแสดงให้เห็นถึงความจริงที่มีเหตุผลมารองรับ ไม่ควรใช้สิ่งที่ยังไม่มีข้อสรุปมาใช้ และเพื่อเป็นการโน้มน้าวผู้ฟังให้มากขึ้น การร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ ควรให้ความสอดคล้องกับทัศนคติความเชื่อและค่านิยมของกลุ่มเป้าหมายด้วย

๒. ทฤษฎีของซีเซโรและควินติเลียน (Cicero & Quintilian Theory)

การพูดโน้มน้าวใจอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้อื่นเชื่อถือ และคล้อยตาม หลัก ๕ ประการของซีเซโรและควินติเลียน ที่ทำให้การพูดสัมฤทธิ์ผล มีดังนี้

๑. การคิดค้น (Invention) คือ การคิดและการค้นหาของผู้พูด จนพบว่า อะไรเป็นสิ่งที่ควรนำ เสนอให้ผู้ฟังทราบและได้รับประโยชน์มากที่สุด ซึ่งในการร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ นั้น ผู้ร่าง จะต้องวิเคราะห์ว่า ควรเสนอสิ่งใดให้ผู้ฟังทราบและเป็นประโยชน์ สิ่งใดที่เห็นว่า มีประโยชน์น้อยหรือไม่เป็นประโยชน์ จึงไม่ควรใช้ในการร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ

๒. การประมวลความคิด (Organization) หมายถึง การนำความคิดมาจัดระเบียบและจัดลำดับให้เหมาะสมเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจง่ายไม่เกิดความสับสนโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๓ ส่วนคือ อารัมภบท เนื้อหา และสรุป ในการร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ จึงควรจัดระเบียบและแบ่งเนื้อหาให้เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดการพูดวนซ้ำเนื้อหาเดิมที่จะทำให้ผู้ฟังเกิดความสับสนได้

๓. การใช้ภาษาและลีลา (Style) หมายถึง การเลือกสรรภาษาและลีลาในการนำเสนอสาระที่สร้างความเข้าใจแก่ผู้ฟัง ก่อให้เกิดความรู้สึกอยากติดตาม ในการร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ ผู้ร่างจึงควรใช้ภาษาที่สละสลวย แต่ควรคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายในเรื่องความเหมาะสมของถ้อยคำด้วย

๔. การกำหนดจดจำ (Memory) หมายถึง การจดจำ เนื้อหาสาระที่จะพูดให้แม่นยำ ก่อนที่จะออกไปพูดต้องมีความพร้อมโดยการฝึกซ้อม เพื่อสร้างประสบการณ์ โดยในการร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ เป็นเสมือนตัวช่วยจดจำและมีความแม่นยำในเนื้อหา เนื่องจากการร่างไว้เฉพาะงานนั้น ๆ แล้ว

๕. การแสดงออกให้ปรากฏ (Delivery) หมายถึง การแสดงออกให้เหมาะสมที่สุดเพื่อปรากฏตัวต่อหน้าที่ประชุม ไม่ว่าจะเป็นความเหมาะสมของเสียง เพื่อสร้างประสบการณ์ ในการร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ หากจะให้สัมฤทธิ์ผลการแสดงออกให้ปรากฏ นั้น หลังจากทีร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ควรให้ผู้บังคับบัญชาได้ดูเนื้อหาของร่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่าง ๆ เสียก่อน เพื่อเป็นการฝึกการใช้น้ำเสียงและลักษณะการพูด อันจะทำให้การพูดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๔. การจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ทำหน้าที่เลขานุการ เพราะเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจในการเก็บเอกสารต่างๆ ทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญ ดังนั้นเลขานุการควรมีระบบ

การจัดเก็บเอกสารที่ดีเพื่อสะดวกในการค้นหา และง่ายต่อการจัดเก็บ ดังนั้น ควรมีวิธีแยกประเภทของเอกสาร และจัดเก็บเป็นประเภทของเอกสาร ดังนี้

๑. เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน

๒. เอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแยกเป็น

๒.๑ เอกสารที่ไม่จำเป็น หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าในระยะเวลาสั้นๆ เช่น ร่างเอกสารที่เขียนด้วยปากกาหรือดินสอ ประกาศต่างๆ จดหมายเชิญประชุม เป็นต้น จัดเป็นเอกสารประเภทไม่ควรเก็บไว้

๒.๒ เอกสารที่มีประโยชน์ หมายถึง เอกสารที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา ๔-๕ สัปดาห์ หลังจากพ้นระยะเวลานั้นพอสมควรแล้ว จัดเป็นเอกสารที่ไม่ควรเก็บไว้

๒.๓ เอกสารสำคัญ หมายถึงเอกสารที่มีคุณค่าเป็นระยะเวลานาน ตั้งแต่ ๕-๖ ปีขึ้นไป จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตามเวลา เพื่อใช้อ้างอิง

๒.๔ เอกสารที่มีคุณค่าสูง หมายถึงเอกสารที่มีคุณค่าหรือความสำคัญต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา หากสูญหายจะเป็นผลเสียร้ายแรงต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา เช่น เอกสารทางด้านกฎหมาย หนังสือสัญญาต่างๆ จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตลอดไป

๓. เอกสารที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้และไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้

บทที่ ๔

วิธีปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

๔.๑ งานด้านเลขานุการทั่วไป

๔.๑.๑. งานตรวจสอบ กลั่นกรอง วิเคราะห์ และเสนอความเห็นเรื่องที่น่าเสนอรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

งานตรวจสอบ กลั่นกรอง วิเคราะห์ และเสนอความเห็นของหน่วยงานภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่นำเรียนรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เพื่อรับนโยบายหรือข้อสั่งการจากรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ไปดำเนินการ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

๑. ลงทะเบียนรับแฟ้มที่ผ่านระบบติดตามแฟ้มออนไลน์
๒. พิจารณา ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลในเรื่องงานวิชาการที่ได้รับ

มอบหมาย

๓. หลังจากได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้นำเรียนรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่งโปรดพิจารณาและมีดำริ

๔. หากรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง มีดำริเห็นชอบหรือความเห็นเป็นประการใดให้ดำเนินการตามนั้น

๕. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องจัดเก็บลงในสารบบงานเอกสาร และสารบบติดตามแฟ้มออนไลน์ของกลุ่มงานฯ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้น

๔.๑.๒. การรับนัด จัดตารางและยืนยันการนัดหมายผู้ที่ขอเข้าพบรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

การปฏิบัติภารกิจของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ในวาระงานต่าง ๆ ที่กำหนดในแต่ละวัน อาจมาจากการรับนัดหมายในช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือเชิญ โทรศัพท์ การนัดโดยผ่านบุคคลหรือการรับนัดตามดำริของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เป็นต้น โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. ดำเนินการรับเรื่องขอนัดหมายและตรวจสอบวาระงานของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

๒. จัดทำบันทึกข้อความเสนอเรื่องขออนุญาตหมายนำเรียนรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง โปรดพิจารณาและมีดำริ

๓. เมื่อรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง มีดำริเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ขอเข้าพบ รับทราบ

๔. ลงวาระงานในตารางการปฏิบัติงาน และระบบตารางนัดหมายออนไลน์ พร้อมทั้งจัดทำ ตารางการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์ของ รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบด้วย

๔.๑.๓ การต้อนรับบุคคล/คณะบุคคลที่ขอเข้าพบ/เยี่ยมคารวะรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

การต้อนรับบุคคล/คณะบุคคล ที่มีการนัดหมายตามตารางการปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงาน ภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่เกี่ยวข้องจะต้องรับทราบด้วย เพื่อประโยชน์ ในการประสานงาน การอำนวยความสะดวก ความเรียบร้อย และความปลอดภัย โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. ประสานงานกับกองรักษาการณ์ สำนักรักษาความปลอดภัย เพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ บุคคล/คณะบุคคล และยานพาหนะที่จะเข้ามาในบริเวณรัฐสภา

๒. ประสานงานกับสำนักประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์การศึกษาดูงาน ของบุคคล/คณะบุคคล ที่ได้เข้าพบ/เยี่ยมคารวะรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

๓. ประสานงานกับสำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ในกรณีการเข้าเยี่ยมคารวะ รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ของทูตหรือแขกต่างประเทศ

๔. จัดเตรียมข้อมูลประกอบการสนทนาของบุคคล/คณะบุคคล เสนอต่อรองประธาน สภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ก่อนเวลานัดหมาย

๕. เตรียมของที่ระลึกเพื่อมอบให้แก่ผู้เยี่ยมคารวะแล้วแต่วาระตามความเหมาะสม

๔.๑.๔ การเดินทางไปราชการภายในประเทศ

การเดินทางไปราชการภายในประเทศเพื่อปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของรองประธาน สภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ซึ่งอาจได้รับเชิญจากหน่วยงานภายใน ภายนอก หรือตามดำริของ รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ตลอดจนงานที่ได้รับมอบหมายจากประธานรัฐสภาหรือประธาน สภาผู้แทนราษฎร โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปราชการภายในประเทศ ซึ่งเสนอต่อ รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ผ่านระบบติดตามแฟ้มออนไลน์/ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๒. ตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องที่เสนอและดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียด เกี่ยวกับงานที่จะต้องเดินทางไปราชการ ตลอดจนประสานข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าของเรื่องในรายละเอียด เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสามารถชี้แจงข้อสงสัยที่อาจเกิดขึ้นได้

๓. ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และตรวจสอบกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการภายในประเทศของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

๔. จัดทำข้อมูล พร้อมทั้งสำรองที่นั่งเครื่องบิน ติดต่อสถานที่พัก ประสานรถที่ใช้เดินทางในพื้นที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ และจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเดินทางไปราชการ

๕. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปข้อมูลและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณานำเรียนรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง พิจารณา

๖. ขออนุมัติการเดินทาง ประกอบไปด้วยการขออนุมัติตัวคณะบุคคลที่ร่วมเดินทางและการขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ต่อเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเมื่อเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้พิจารณาอนุมัติตัวบุคคลและงบประมาณเรียบร้อยแล้ว นำหนังสืออนุมัติการเดินทางพร้อมสัญญา ยืมเงินทดลองราชการไปขอเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่สำนักการคลังและงบประมาณ

๗. เมื่อการเดินทางไปปฏิบัติราชการของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เสร็จเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการจัดทำรายงานผลการเดินทางและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการเดินทางไปราชการภายในประเทศเสนอสำนักการคลังและงบประมาณ จากนั้นจัดเก็บข้อมูลลงในสารบบงานเอกสาร ระบบติดตามแฟ้มออนไลน์/ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นต่อไป

๔.๑.๕ งานเลขานุการในการเดินทางไปราชการต่างประเทศ

การเดินทางไปราชการต่างประเทศของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ในแต่ละครั้ง จะมีคำริให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ร่วมเดินทางไปด้วยเพื่อช่วยเหลือเจ้าหน้าที่สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ/สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ ในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง และคณะ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

๑. รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง มีคำริที่จะเดินทางไปราชการต่างประเทศ และมอบหมายให้ประสานไปยังสำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสานงานและติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือขออนุมัติบุคคล งบประมาณการเดินทาง และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๓. ประสานงานกับบุคคลผู้ร่วมเดินทางเกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในการทำหนังสือเดินทางแบบฟอร์มการทำหนังสือเดินทาง และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารในเบื้องต้น ก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ/สำนักองค์การระหว่างประเทศ ดำเนินการต่อไป

๔. นัดประชุมบุคคลผู้ร่วมเดินทางเพื่อชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง เช่น กำหนดการเดินทาง สภาพภูมิศาสตร์ สถานที่ศึกษาดูงาน การจัดเตรียมเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย รายชื่อของเอกอัครราชทูตและเจ้าหน้าที่การทูตในแต่ละประเทศที่จะให้การต้อนรับ ตลอดจนข้อมูลพื้นฐานของประเทศที่จะเดินทาง เป็นต้น

๕. ตลอดการจะต้องดูแลอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ให้รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง และคณะ จนกระทั่งเสร็จสิ้นภารกิจ

๔.๑.๖ งานเกี่ยวกับหนังสือขอความอนุเคราะห์ และหนังสือตอบขอบคุณ

งานให้ความอนุเคราะห์และให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ เช่น ถ้วยรางวัล หนังสือเกี่ยวกับผลงานรัฐสภา เงินสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณะ การประสานงานให้ความช่วยเหลือ บรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน เป็นต้น โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

๑. ลงทะเบียนรับเรื่อง ผ่านระบบติดตามแฟ้มออนไลน์/ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
๒. พิจารณาตรวจสอบ ศึกษา วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลในเรื่องที่ได้รับมอบหมาย
๓. หลังจากได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว จะดำเนินการเรียบเรียงและจัดทำในเรื่องที่ได้รับ

มอบหมาย

๔. นำเรียนรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง โปรดพิจารณาและมีดำริ

๕. หากรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง มีดำริเห็นชอบหรือความเห็นเป็นประการใด จะต้องดำเนินการประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ให้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ขอความอนุเคราะห์ ทราบด้วย

๖. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดเก็บลงในสารบบงานเอกสาร และสารบบติดตามแฟ้มออนไลน์ของกลุ่มงานฯ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นต่อไป

๔.๑.๗ งานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ในคณะกรรมการต่าง ๆ

เป็นงานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ในรูปแบบของคณะกรรมการ ที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย หรือตามนโยบายต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนและพัฒนางานของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลงานรัฐสภา โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องนัดประชุมคณะกรรมการ ผ่านระบบติดตามแฟ้มออนไลน์/ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือในกรณีที่รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เป็นประธานกรรมการและมีดำรินัดประชุม ให้ แจ้งฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการนั้น เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒. พิจารณา ศึกษา และเตรียมข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประชุมของคณะกรรมการ

๓. ลงวาระงานในตารางการปฏิบัติงาน และระบบตารางนัดหมายออนไลน์

๔. นำเรียนรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง โปรดพิจารณาและมีดำริ หากรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง มีดำริเห็นชอบหรือความเห็นเป็นประการใด ก็จะต้องดำเนินการแจ้งให้ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการทราบ

๕. ประสานกับฝ่ายเลขานุการเกี่ยวกับรายละเอียดเรื่องการประชุมและขั้นตอนการประชุม ล่วงหน้า รวมทั้งจัดเตรียมข้อมูลในการประชุมของคณะกรรมการ

๖. ในการประชุมของคณะกรรมการ ให้เข้าร่วมในการประชุม เพื่อติดตามการประชุม จัดประเด็นการประชุม และอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

๗. เมื่อเสร็จสิ้นการประชุมแล้ว ให้จัดทำสรุปประเด็นและสาระสำคัญของการประชุม เพื่อให้ รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ทราบด้วย

๘. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง จัดเก็บลงในสารบบงานเอกสาร และสารบบ ติดตามแฟ้มออนไลน์ของกลุ่มงานฯ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นต่อไป

๔.๒ งานด้านวิชาการและกฎหมาย

๔.๒.๑ งานศึกษาค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ กฎหมาย และการวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงทั้งในและต่างประเทศ เพื่อประกอบการพิจารณาในการปฏิบัติหน้าที่ของ รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

เป็นการสรุปประเด็นหรือข้อถกเถียงในทางวิชาการหรือกฎหมาย การวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ให้ความสนใจหรือควรได้รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขั้นตอน การปฏิบัติงานดังนี้

๑. เมื่อเห็นว่ามีประเด็นหรือข้อถกเถียงใดในทางวิชาการหรือกฎหมายที่สำคัญ ให้พิจารณา ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลในเรื่องงานวิชาการหรือกฎหมายนั้น

๒. หลังจากได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ดำเนินการเรียบเรียงและจัดทำข้อมูลทางวิชาการและ กฎหมายในเรื่องนั้น

๓. นำเรียนรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เพื่อโปรดทราบ

๔. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น จัดเก็บลงในสารบบ งานเอกสาร และสารบบติดตามแฟ้มออนไลน์ของกลุ่มงานฯ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นต่อไป

๔.๒.๒ การร่างคำกล่าวเปิดงาน คำกล่าวให้โอวาท คำอวยพรปีใหม่ ปาฐกถา สาร คำนิยม คำบรรยายทางวิชาการ และคำไว้อาลัย

การร่างคำกล่าวเปิดงาน คำกล่าวให้โอวาท คำอวยพรปีใหม่ ปาฐกถา สาร คำนิยม คำบรรยายทางวิชาการ และคำไว้อาลัย เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการจัดทำ เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยมีขั้นตอน การปฏิบัติงานดังนี้

๑. ลงทะเบียนรับเรื่อง ผ่านระบบติดตามแฟ้มออนไลน์/ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๒. ตรวจสอบที่มาและความถูกต้องของหนังสือ

๓. พิจารณาตรวจสอบ ศึกษา วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลในเรื่องที่ได้รับมอบหมาย

๔. หลังจากได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว กำหนดรูปแบบของการเขียนงานในลักษณะต่าง ๆ โดย เรียบเรียงถ้อยคำให้ถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งต้องมีการสอดแทรกเนื้อหาสาระทางวิชาการหรือกฎหมาย จากนั้นจะส่งให้เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูลดำเนินการจัดพิมพ์

๕. นำเรียนรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เพื่อโปรดพิจารณาและมีดำริ

๖. หากรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง มีดำริเห็นชอบหรือความเห็นเป็นประการใด ก็จะทำเนิการตามที่มีดำริ

๗. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง จัดเก็บลงในสารบบงานเอกสาร และสารบบติดตามแฟ้มออนไลน์ของกลุ่มงานฯ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นต่อไป

๔.๓. งานอำนวยความสะดวก

๔.๓.๑ งานพระราชพิธี งานรัฐพิธี และงานพิธีการ

ในรอบปีปฏิทินจะมีการกำหนดงานพระราชพิธี งานรัฐพิธี และงานพิธีการไว้ ซึ่งก่อนจะมีงานดังกล่าว กลุ่มงานฯ จะนำเสนอหมายกำหนดการ กำหนดการ หรือหนังสือเชิญให้รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เพื่อโปรดทราบ พร้อมทั้งลงวาระงานในตารางการปฏิบัติงานและระบบตารางนัดหมายออนไลน์ ซึ่งการอำนวยความสะดวกในงานพระราชพิธี งานรัฐพิธี และงานพิธีการ จะมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. ประสานงานและเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับรายละเอียดของงานพระราชพิธี งานรัฐพิธี และงานพิธีการ เช่น สถานที่จัดงาน รูปแบบและขั้นตอนของงาน การแต่งกาย การใช้คำราชาศัพท์ที่ถูกต้อง และเหมาะสม เป็นต้น

๒. ในวันงาน จะต้องเดินทางล่วงหน้าเพื่ออำนวยความสะดวกและดูแลความเรียบร้อยจนการปฏิบัติภารกิจของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เสร็จสิ้น

๔.๓.๒ การจัดทำบัตรอนุญาตสำหรับบุคคล และบัตรอนุญาตสำหรับยานพาหนะ เข้าในบริเวณรัฐสภา การขอจัดทำบัตรสำหรับข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง คณะทำงานทางการเมือง หรือบุคคลอื่น ๆ ตามดำริของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง จะเป็นไปตามระเบียบรัฐสภาว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยบริเวณรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔

- การจัดทำบัตรอนุญาตสำหรับบุคคล

เมื่อรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง มีบันทึกสั่งการให้จัดทำบัตรอนุญาตสำหรับบุคคลของข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง คณะทำงานทางการเมือง หรือบุคคลอื่น ๆ โดยการจัดทำบัตรอนุญาตสำหรับบุคคล มีขั้นตอนปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. รวบรวมและตรวจสอบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนที่ลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง และรูปถ่าย ๑ นิ้ว จำนวน ๒ รูป พร้อมทั้งคำสั่งแต่งตั้งข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมืองและคณะทำงานทางการเมือง หรือบันทึกสั่งการของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

๒. จัดทำบันทึกถึงผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง ผ่านผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอความอนุเคราะห์จัดทำบัตรอนุญาตสำหรับบุคคล

๓. นำเอกสารตามข้อ ๑ และ ๒ ไปยื่นที่หน่วยบริการของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง

- การจัดทำบัตรอนุญาตสำหรับยานพาหนะ

เมื่อรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง มีบันทึกสั่งการให้จัดทำบัตรอนุญาตสำหรับยานพาหนะของข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง คณะทำงานทางการเมือง หรือบุคคลอื่น ๆ โดยการจัดทำบัตรอนุญาตสำหรับยานพาหนะ มีขั้นตอนปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. รวบรวมและตรวจสอบสำเนาบัตรอนุญาตสำหรับบุคคลของข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง คณะทำงานทางการเมือง หรือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนที่ลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง และสำเนาทะเบียนรถยนต์ที่ลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง พร้อมบันทึกสั่งการของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

๒. จัดทำบันทึกถึงผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัย ผ่านผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอความอนุเคราะห์จัดทำบัตรอนุญาตสำหรับยานพาหนะ

๓. นำเอกสารตามข้อ ๑ และ ๒ ไปยื่นที่หน่วยบริการของกลุ่มงานอำนาจการรักษาความปลอดภัย สำนักรักษาความปลอดภัย

๔.๔. งานบริการ ธุรกิจทั่วไป และงานด้านอื่น ๆ

๔.๔.๑ การเบิกจ่ายเงินค่ารับรองในตำแหน่งรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง มีสิทธิเบิกจ่ายเงินค่ารับรองในตำแหน่งเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นต้องจ่ายเกี่ยวกับการรับรองเพื่อประโยชน์ทางการเมือง หรือเพื่อเกียรติแห่งรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ซึ่งให้เบิกจ่ายเท่าที่จ่ายจริง โดยอนุมัติของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ภายในวงเงินงบประมาณรายจ่ายประเภทค่ารับรองของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ที่ได้รับจัดสรรตามงบประมาณรายจ่ายประจำปีในแต่ละปี ซึ่งขั้นตอนการเบิกจ่ายค่ารับรองในตำแหน่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. เมื่อรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง มีความประสงค์ขอเบิกค่ารับรองในตำแหน่ง และมอบหมายให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒. ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และตรวจสอบกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายค่ารับรองในตำแหน่งของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

๓. ดำเนินการตรวจสอบว่าการจ่ายเงินเป็นค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นต้องจ่ายเกี่ยวกับการรับรองเพื่อประโยชน์ทางการเมือง หรือเพื่อเกียรติแห่งรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง หรือไม่ และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายค่ารับรองในตำแหน่ง ได้แก่ ใบเสร็จรับเงิน บิลเงินสด ใบสำคัญรับเงิน

๔. พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำเรียนรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ และลงนามในใบสำคัญรับเงินค่ารับรองในตำแหน่งรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

๕. จัดทำบันทึกถึงผู้อำนวยการสำนักการคลังและงบประมาณ ผ่านผู้อำนวยการสำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎร พร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอเบิกเงินค่ารับรองในตำแหน่งรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

๖. เมื่อได้รับเงินจากสำนักการคลังและงบประมาณ และมอบให้กับรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง โดยมีการลงลายมือชื่อรับเงิน ให้จัดทำบัญชีรายการจ่ายเงินค่ารับรองในตำแหน่งรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง พร้อมรวบรวมสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องจัดเก็บเข้าแฟ้มในสารบบเอกสาร และสารบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นต่อไป

๔.๔.๒. การขอยืมตัวข้าราชการมาช่วยปฏิบัติราชการในกลุ่มงานรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญและมีภารกิจหลายประการ จำเป็นที่จะต้องมีบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในการสนับสนุนให้ภารกิจของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. เมื่อรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง มีดำริขอยืมตัวข้าราชการมาช่วยปฏิบัติราชการ และมอบหมายให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒. จัดพิมพ์หนังสือขออนุมัติขอยืมตัวมาช่วยราชการในการรองรับการปฏิบัติภารกิจของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง นำเรียนรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เพื่อโปรดพิจารณา ลงนามถึงหน่วยงานต้นสังกัดของข้าราชการผู้นั้น

๓. เมื่อรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ลงนามในหนังสือดังกล่าวแล้ว ดำเนินการจัดส่งไปยังหน่วยงานต้นสังกัด

๔. เมื่อหน่วยงานต้นสังกัดมีหนังสือตอบกลับเรื่องอนุมัติให้ขอยืมตัวข้าราชการมาช่วยราชการแล้ว จัดพิมพ์บันทึกนำเรียนรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เพื่อโปรดทราบ

๕. ในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เสร็จสิ้นหรืออายุของสภาผู้แทนราษฎรสิ้นสุดลง หรือมีการยุบสภาผู้แทนราษฎร ให้ดำเนินการจัดทำหนังสือส่งตัวข้าราชการผู้นั้นกลับต้นสังกัด

๖. ดำเนินการรวบรวมสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องจัดเก็บเข้าแฟ้มในสารบบเอกสาร และสารบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นต่อไป

๔.๔.๓. งานรวบรวมผลงานของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง

เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้า และอ้างอิงข้อมูลในด้านนิติบัญญัติ จึงมีการรวบรวมผลงานที่รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง ได้ปฏิบัติภารกิจในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย ด้านการประชุม ด้านต่างประเทศ ด้านการพัฒนาและส่งเสริมประชาธิปไตย เป็นต้น โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. รวบรวมผลงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง
๒. จัดลำดับความสำคัญ แบ่งประเภทของเรื่อง จัดรูปแบบ และเรียบเรียงในลักษณะของการทำรูปเล่มเอกสาร แล้วจัดพิมพ์ร่างเอกสารผลงาน
๓. ทำบันทึกข้อความนำเรียนผู้บังคับบัญชากลุ่มงานรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบกับร่างเอกสารผลงาน
๔. เมื่อผู้บังคับบัญชากลุ่มงานรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง เห็นชอบกับร่างเอกสารผลงานแล้ว จัดทำบันทึกถึงผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์ ผ่านผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอความอนุเคราะห์จัดพิมพ์เอกสารผลงานของรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่หนึ่ง
๕. เมื่อดำเนินการจัดพิมพ์เรียบร้อยแล้ว ให้นำเผยแพร่แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลเอกสาร และฐานข้อมูลออนไลน์

บทที่ ๕

ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

๕.๑ ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการเป็นสิ่งที่สามารถพบได้ในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการต้องมีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน และปัญหาที่มักพบเจอเสมอในการการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ มีดังนี้

๑. การขาดความรู้เกี่ยวกับองค์กร

องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ มักจะมีรูปแบบขององค์กรหรือวัฒนธรรมขององค์กรเป็นของตนเอง ซึ่งจะทำให้ทั้งองค์กรมีการดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เลขานุการบางท่านขาดความเข้าใจในองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร หรือยังยึดติดกับการทำงานจากองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ จะส่งผลให้การทำงานประสบกับปัญหาและอุปสรรค การดำเนินการไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จนอาจถึงขั้นเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานในองค์กรได้

๒. การขาดความรอบคอบในการทำงาน

ในการทำงานด้านเลขานุการนั้น ในบางครั้งจำเป็นต้องปฏิบัติงานที่เร่งด่วน ทำให้เลขานุการขาดความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเสียหาย และมีผลกระทบต่อผู้บังคับบัญชาและองค์กรด้วย

๓. การแต่งกายไม่สอดคล้องกับงานและองค์กร

การแต่งกายเป็นปัญหาหนึ่งที่พบในการปฏิบัติงานของเลขานุการบางท่าน เนื่องจากเลขานุการแต่ละท่านจะมีอัตลักษณ์เป็นของตนเอง อาจส่งผลให้การแต่งกายไม่สอดคล้องกับงานเลขานุการและองค์กร สร้างความไม่น่าเชื่อถือแก่ผู้เข้าพบผู้บังคับบัญชา และสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่ผู้บังคับบัญชาและองค์กรด้วย

๔. การไม่สามารถจดจำคำสั่งได้อย่างครบถ้วน

ในบางครั้ง ผู้บังคับบัญชาได้สั่งการใด ๆ ให้เลขานุการ โดยเลขานุการไม่สามารถจดจำคำสั่งได้อย่างครบถ้วน ส่งผลให้เกิดความไม่มั่นใจในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานได้อย่างล่าช้า เนื่องจากเกรงว่าจะปฏิบัติไม่ตรงตามคำสั่งที่ได้รับ

๕. การขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ

ในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ บางครั้งต้องมีการติดต่อประสานงานกับชาวต่างชาติ หรือมีการเดินทางไปต่างประเทศ หากเลขานุการไม่มีทักษะภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลอยู่เลย อาจทำให้การดำเนินงานของผู้บังคับบัญชาไม่ราบรื่น

๖. การขาดทักษะด้านคอมพิวเตอร์

ปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีบทบาทในการปฏิบัติการในทุก ๆ องค์กร ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการควรมีทักษะด้านคอมพิวเตอร์ การขาดทักษะด้านคอมพิวเตอร์นั้น จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างเชื่องช้าและขาดประสิทธิภาพ

๗. การขาดความซื่อสัตย์

เลขานุการบางท่านอาจมีความบกพร่องในการรักษาความลับของผู้บังคับบัญชา หรือบกพร่องในความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติงาน นอกจากผู้ที่ติดต่อประสานงานจะขาดความเชื่อมั่นในตัวเลขานุการแล้ว การกระทำดังกล่าวจะส่งผลในแง่ลบต่อผู้บังคับบัญชาและองค์กรตามมา

๘. การขาดการพัฒนาตนเอง

ในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ส่วนมากมักจะเป็นงานที่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือสนับสนุนผู้บังคับบัญชาเพียงอย่างเดียว ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการขาดการพัฒนาตนเอง หากมีการโยกย้ายตำแหน่งหรือหรือเปลี่ยนหน้าที่ที่ปฏิบัติจะเป็นปัญหา เนื่องจากไม่สามารถริเริ่มงานใด ๆ ได้ นอกจากงานที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๑. การศึกษาความรู้เกี่ยวกับองค์กร

ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ จำเป็นต้องศึกษารายละเอียดขององค์กรอย่างลึกซึ้ง เพราะเมื่อเลขานุการได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา หรือได้รับมอบหมายงานใด ๆ แล้ว ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ จะต้องประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร ดังนั้น หากเลขานุการมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรแล้ว จะสามารถประสานงานได้ตามหลักการ ขั้นตอน และวิธีการขององค์กรได้อย่างถูกต้องและราบรื่น

๒. การมีความรอบคอบในการทำงาน

ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ต้องเป็นผู้มีความละเอียดรอบคอบกับงานที่ทำ และต้องเป็นผู้หมั่นสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอยู่เสมอ สองสิ่งนี้จะพัฒนาจนเกิดเป็นนิสัยในการทำงานที่ละเอียดรอบคอบได้

๓. การแต่งกายให้สอดคล้องกับงานและองค์กร

บุคลิกของผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการต้องดูอยู่เสมอ เพื่อสร้างความเชื่อถือแก่ผู้เข้าพบผู้บังคับบัญชา เลขานุการควรแต่งกายให้เป็นที่น่าเชื่อถือ เหมาะสมกับโอกาสและสอดคล้องกับองค์กรที่ปฏิบัติงานด้วย

๔. การจดจำคำสั่งได้อย่างครบถ้วน

การที่จะช่วยให้จดจำคำสั่งได้ทั้งหมดและถูกต้องนั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการควรที่จะพกสมุดบันทึกและปากกาไว้ติดตัวเสมอ เพื่อจกรายละเอียดคำสั่งได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

๕. การเพิ่มทักษะด้านภาษาอังกฤษ

ในการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ควรหมั่นฝึกภาษาอังกฤษไว้อย่างสม่ำเสมอ สำหรับการติดต่อประสานงานกับชาวต่างชาติ หรือมีการเดินทางไปต่างประเทศ ซึ่งส่งผลทำให้การดำเนินงานของผู้บังคับบัญชาราบรื่น

๖. การมีทักษะด้านคอมพิวเตอร์

ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ควรมีทักษะความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ สำหรับปฏิบัติงาน และให้คำแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชาในสำหรับความรู้พื้นฐานได้ นอกจากจะทำให้การทำงานสะดวกราบรื่นแล้วยังส่งผลให้ตัวเลขานุการเองมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

๗. การมีความซื่อสัตย์ในการเป็นเลขานุการ

เลขานุการควรจะมีค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนจนกระทบถึงผู้บังคับบัญชาและองค์กร อีกทั้งควรเป็นผู้รักษาความลับของผู้บังคับบัญชาให้ดีที่สุด ในฐานะที่เลขานุการเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมากที่สุดขององค์กร

๘. การพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

ผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการควรที่จะมีการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ ฝึกการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ