

เอกสารประกอบการบรรยาย

โครงการพี่สอนน้องของร้านกาแฟประสานศรภาพุทธนราชากร

เรื่อง

ผลงานการตัด

โดย

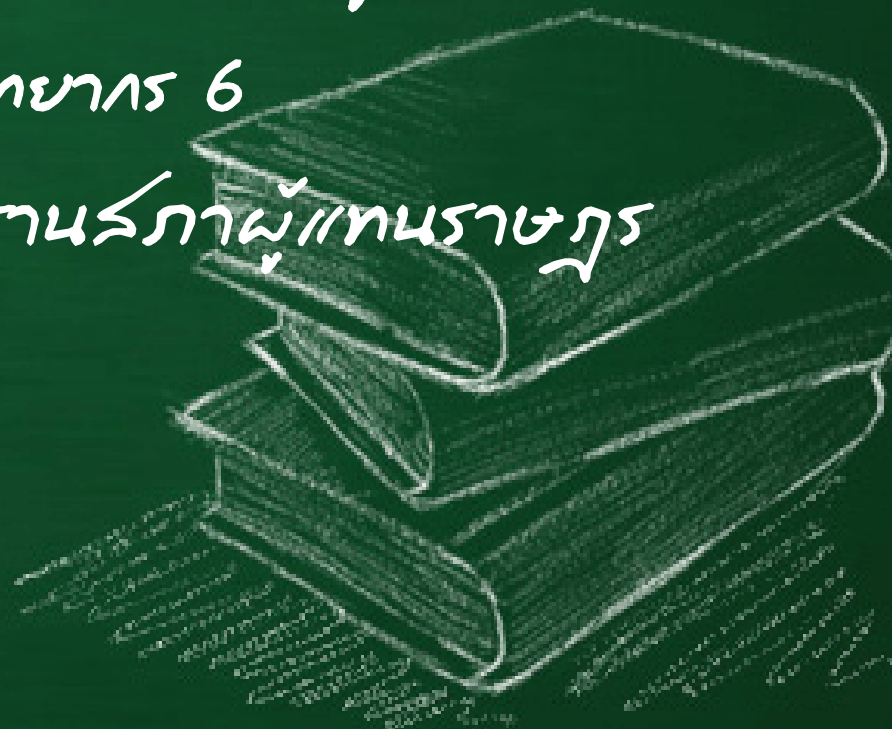
นางสาวสุดคะนึ่ง ตีชยาอัครม

ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารทั่วไป

นางสาวพิศมัย เชื้อผู้ดี

วิทยากร 6

ร้านกาแฟประสานศรภาพุทธนราชากร



เลขานุการที่ดี

นิยามของคำว่า “เลขานุการ”

คำว่า “เลขานุการ” เป็นคำสนธิ มาจากคำว่า เลข สนธิกับ อนุการ ดังนั้น เลข+อนุการ รวมเป็นคำว่า “เลขานุการ” คำว่า “เลขานุ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2493 แปลว่า ลาย , รอยเขียน , ตัวอักษร , การเขียน งานขีดเขียน

คำว่า “อนุการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493 แปลว่าการ ทำตาม , การเอาอย่าง

ฉะนั้น เมื่อรวมคำว่า “เลขานุการ” จึงมีความหมายว่า “ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตามที่อยู่ใหญ่ (ผู้บังคับบัญชา) สั่ง”

คำว่า “เลขานุการ” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “SECRETARY” มาจากภาษาละตินว่า “SECRETARIA” แปลว่า ความลับ หรือ “SECRET”

ดังนั้น คำว่า SECRETARY จึงแปลว่า “ผู้รู้ความลับ” นั่นเอง ดังนั้น ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการจึงต้องเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เก็บความลับของนายและขององค์กรนั้น ๆ ด้วย

คำว่า SECRETARY ซึ่งเป็นคำที่มีอักษรย่อ 9 คำ ด้วยกัน คือ

S = SENSE

คือ ความสำนึกว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ

E = EFFICIENCY

คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

C = COURAGE

คือ ความกล้า กล้าทำงานโดยไม่กลัวว่าจะเกิดความผิด

R = RESPONSIBILITY

คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน

E = ENERGY

คือ การมีกำลังใจ และสุขภาพดีในการทำงาน

T = TECHNIQUE

คือ การมีเทคนิคในการทำงาน

A = ACTIVE

คือ ความว่องไว ไม่เฉื่อยชา

R = RICH

คือ ความเป็นผู้มีศีลธรรม

Y = YOUTH

คือ อยู่ในวัยหนุ่มวัยสาว

หน้าที่ของเลขานุการมิใช่แต่เฉพาะมีหน้าที่ตามที่ผู้ใหญ่สั่งอย่างเดียวในทางปฏิบัติแล้ว

“เลขานุการ” คือ ผู้ช่วยบริหาร ซึ่งมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักงาน มีความสามารถที่จะรับผิดชอบ โดยไม่ต้องมีการบังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่ม รู้จักใช้ดุลพินิจพิจารณา และทำการตัดสินใจภายในขอบเขตแห่งอำนาจของตน

จะเห็นได้ว่า ในทางปฏิบัติแล้ว งานอาชีพเลขานุการเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงผู้บริหาร ต้องมีความรู้รอบตัว ประสบการณ์และสามัญสำนึกพอสมควร เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้นักบริหารเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดผลเพิ่มขึ้น ถ้าคิดเป็นจำนวนเงินก็มีใช้น้อย ในทางตรงกันข้าม หากผู้บริหารใดได้เลขานุการที่หย่อนสมรรถภาพก็จะมีผลพลอยให้ประสิทธิภาพในการบริหารงานนั้นลดหย่อนไปตามส่วนเช่นเดียวกัน ถ้าจะเปรียบงานของนายแพทย์ต้องมีพยาบาลผู้ช่วยนั้นใด เลขานุการก็ต้องคอยเป็นผู้ช่วยนายจ้างนั้น

หน้าที่ของเลขานุการ

หน้าที่ที่สำคัญของเลขานุการ เลขานุการมีหน้าที่วางระเบียบปฏิบัติงาน และเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา ทำงานเกี่ยวกับเรื่องหนังสือ การร่างเอกสาร การติดต่อ การโต้ตอบจดหมายต่าง ๆ การต้อนรับแขกและทำงานแทนผู้บังคับบัญชาเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ หรือเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่แทน นอกจากนั้นเป็นผู้แบ่งเบาภาระต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชา เลขานุการเป็นบุคคลสำคัญที่จะช่วยให้กิจการต่าง ๆ ก้าวหน้าและดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เป็นบุคคลสำคัญซึ่งจะต้องผ่านการพิจารณาคัดเลือกเป็นอย่างดีทุก ๆ ด้าน เช่น จะต้องเป็นผู้มีลักษณะที่ดีมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญงานเป็นอย่างดี มีความรู้เฉพาะสาขาวิชา

เลขานุการเป็นอย่างดีและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะกล่าวต่อไปตามลำดับ และจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการอบรมในเรื่องกิริยามารยาท และการสมาคมเป็นอย่างดี

1. เลขานุการประจำตำแหน่ง
2. เลขานุการประจำตัวบุคคล
3. เลขานุการกิตติมศักดิ์
4. เลขานุการพิเศษ

เลขานุการประจำตำแหน่ง

ทั้งตำแหน่งประจำองค์การธุรกิจและตำแหน่งทางราชการตลอดจนธนาคารและวงงานธุรกิจทั่ว ๆ ไป ซึ่งมักจะมิระยาะได้สูง เช่น เลขานุการคณะรัฐมนตรีเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร เลขานุการองค์การอิกาเฟ เลขานุการการธนาคารกรุงเทพฯ

เลขานุการประจำตัวบุคคล

ซึ่งจ้างไว้เป็นพิเศษเพื่อช่วยเหลือหน้าที่การงานต่าง ๆ ซึ่งผู้นั้นไม่มีเวลาหรือไม่สามารถจะทำเพียงผู้เดียวได้หรือมีภารกิจมากจนต้องจ้างเลขานุการไว้ช่วยอีกคนหนึ่ง

เลขานุการกิตติมศักดิ์

ซึ่งได้รับการแต่งตั้งโดยการขอร้องหรือให้เกียรติเป็นพิเศษ เพราะมีความรู้ความสามารถดี มีชื่อเสียงมีเกียรติยศเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในวงการสังคมทั่วไป มีเครดิตดี บางกรณีอาจไม่ได้รับเงินเดือนเป็นประจำ แต่เป็นผู้ยินดีให้การสนับสนุนช่วยเหลือต่องานนั้นยอมรับตำแหน่งเพื่อเกียรติยศเพื่อประโยชน์ของสังคมเป็นประการสำคัญ

เลขานุการพิเศษ

เป็นบุคคลพิเศษ ที่มีความรู้ ความสามารถ ซึ่งที่ประชุมเห็นสมควรให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ เพียงชั่วคราวหรือคราว เมื่อหมดงานหรือสิ้นสุดกิจการแล้วก็พ้นตำแหน่ง เช่น เลขานุการในคราวพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระบรมราชินีนาถเสด็จประพาสต่างประเทศ เป็นต้น

หน้าที่สำคัญของเลขานุการ (Secretary duties)

1. ทำบันทึกและร่างเอกสาร ร่างจดหมายต่าง ๆ เช่น จดหมายราชการ จดหมายธุรกิจต่าง ๆ รับ-ส่งหนังสือ ทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย พิมพ์หนังสือใช้เครื่องคำนวณเลข จดรายงานการประชุมพิมพ์ดีดได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จดและแปลชวเลขได้เป็นอย่างดี ฯลฯ
2. คิดเปอร์เซ็นต์และทำสถิติต่าง ๆ
3. ทำงานสารบรรณได้เป็นอย่างดี เก็บเอกสารต่าง ๆ
4. ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และติดต่อธุรกิจ ทั้งภายในและภายนอกได้ดี
5. ทำหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชา และเป็นผู้แทนผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี

หน้าที่ทั่วไปของเลขานุการ

การทำงานในหน้าที่เลขานุการนั้น ถ้าจะพูดโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว อาจจะไม่มีการขอบเขตว่าอะไรเป็นหน้าที่ของเลขานุการ แล้วแต่ผู้บังคับบัญชาจะสั่งและให้ปฏิบัติการนั้น ๆ แต่เราพอสรุปหน้าที่ให้เป็นหลักกว้าง ๆ ดังนี้

1. งานนอกหน้าที่
2. งานภายในหน้าที่
3. งานหน้าที่พิเศษในที่ประชุม

งานนอกหน้าที่ คือ

- คอยสดับรับฟังข่าวสารหรือเหตุการณ์ว่า มีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงผิดปกติอย่างไร ควรจะเริ่มรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันทีเพื่อจะได้แก้ไขให้ทันที่

- ปฏิบัติกิจธุระที่ได้รับมอบหมายไปทำนอกที่ทำการ ควรต้องทำสำเร็จ

เรียบร้อย

- ควรยกย่องสรรเสริญผู้บังคับบัญชาในโอกาสอันควร และเมื่อมีผู้ใดกล่าวตำหนิ ผู้บังคับบัญชาโดยเข้าใจผิด ก็ควรต้องชี้แจงให้เขาเข้าใจโดยถูกต้อง

- ต้องรักษาความลับส่วนตัว และครอบครัวของผู้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัด

- เมื่อผู้บังคับบัญชาจะต้องไปตรวจต่างจังหวัด หรือสถานที่ใดจะต้อง
เตรียมสรรพสิ่งของการเดินทางตลอดจนเครื่องเขียน และทำโปรแกรมในการเดินทาง
หรือประสานงาน ซึ่งอาจจะมีกับอีกฝ่ายหนึ่ง

งานในหน้าที่ คือ

- รวบรวมสรรพหนังสือต่าง ๆ หรือจดหมายส่วนตัวที่มาติดต่อประจำวันเข้า
แฟ้ม เสนอและตรวจหนังสือราชการก่อนเสนอ มีอะไรบกพร่องไม่ถูกต้องแบบฟอร์มหนังสือ
ควรส่งคืนหรือทักท้วงเสนอให้ทราบและรายงานกิจการสำคัญ ๆ ที่สั่งให้ทำไปแล้ว กล่าวคือ
รายงานผลของงาน

- ตรวจร่างหนังสือและหนังสือโต้ตอบโดยหน้าที่ในสำนักงานของเลขานุการ

- ปฏิบัติตามคำสั่งเพื่อประสานงานภายในวงงานให้ทันความประสงค์

- ทำรายงานตรวจการที่ผู้บังคับบัญชาไปตรวจตามสถานที่ต่าง ๆ หรือตามส่วน

ภูมิภาค

- กิจการใดที่พิจารณาเห็นสมควรเปลี่ยนแปลงแก้ไข การบันทึกเสนอ

ความเห็น

งานหน้าที่พิเศษในที่ประชุม มีดังนี้

- จัดสถานที่และตรวจดูให้เรียบร้อย

- เครื่องเขียนประจำตัวบุคคล

- เบี้ยประชุม

- เครื่องดื่มถ้าสามารถจัดได้

จะเห็นว่างานในหน้าที่เลขานุการมีมากมาย

- จัดและแปลชวเลข
- พิมพ์ดีด
- เก็บและรักษาเอกสาร
- เตรียมและบันทึกการประชุม
- ต่อและรับโทรศัพท์
- เตรียมการเดินทางและปฏิบัติงานระหว่างที่ผู้บริหารไม่อยู่
- ประสานงานระหว่างผู้บริหารและผู้อื่น
- ต้อนรับและติดต่อกับผู้อื่น
- ร่างและเขียนจดหมาย
- อ่าน แยกและแจกจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์
- ปฏิบัติงานประจำวัน โดยไม่ต้องมีผู้สั่ง
- อื่น ๆ

คุณสมบัติของเลขานุการที่ดี

คงมีคำตอบนับไม่ถ้วน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชนิดของธุรกิจและทัศนคติของหัวหน้าแต่ละคน แต่ถ้าจะพูดกันโดยทั่ว ๆ ไป ไม่ว่าจะอาชีพพิมพ์ดีดเร็วคัจฉาดอกแตก พูดภาษาอังกฤษได้คล่องเหมือนพูดภาษาไทย หรือเก็บเอกสารต่าง ๆ ได้เรียบร้อยราวกับ แฉกทหารก็ตาม เลขานุการที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้รวมอยู่ด้วย คือ

1. มาทำงานก่อนเวลา

จะต้องฝึกตนเองให้มาถึงที่ทำงานก่อนหัวหน้าเสมอ จัดเก็บโต๊ะของหัวหน้าให้เรียบร้อยทำความสะอาดโต๊ะเก้าอี้ของหัวหน้าอย่าให้มีฝุ่นละอองหรือเกาปูนหรือเปลี่ยนดอกไม้ที่โต๊ะทำงาน กล่าวคำ “อรุณสวัสดิ์” กับหัวหน้า เตรียมกาแฟให้หัวหน้า และพร้อมที่จะทำงานชิ้นแรกที่ได้รับ

2. พยายามอย่าให้ผิด

งานที่พิมพ์จะต้องสะอาดและประณีต การสะกดตัว การใช้เครื่องหมายวรรคตอน เวลาพิมพ์หรือแปลชวเลขจะต้องไม่มีข้อผิดพลาด คำใดที่สงสัยหรือไม่แน่ใจ ควรค้นหาเอาเองจากพจนานุกรม

3. ตอบรับโทรศัพท์ทันทีและอย่างอ่อนโยน

เทคนิคในการพูดโทรศัพท์ก็เป็นสิ่งสำคัญ เป็นเรื่องของมารยาทซึ่งจำเป็นจะต้องศึกษาอันจะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่กิจการ พูดโทรศัพท์เสมือนคำพูดมีรอยยิ้ม

4. ให้การต้อนรับที่น่านวล

การต้อนรับด้วยรอยยิ้มและเป็นกันเอง

5. ช่วยขจัดพวกที่ชอบบรบกวนหรือรังควาน

ในที่ทำงานเวลาเป็นสิ่งที่มีความค่า อย่างเช่นทุก ๆ สำนักงาน (Office) เท่าใดเลขานุการที่ช่วยประหยัดเวลาให้หัวหน้าได้ ย่อมมีค่ายิ่งต่อที่ทำงานนั้น หัวหน้าทุกคนมักจะมีพวก “ตัวเชื้อโรค” ไม่มากนักน้อยที่ชอบบรบกวนในเวลาที่กำลังยุ่ง หากมีช่องทางที่จะช่วยขจัดพวกนี้ได้มากเท่าใด เขาก็จะยิ่งมองเห็นคุณค่าของเลขานุการของเขามากยิ่งขึ้นเท่านั้น ข้อสำคัญก็คือ คุณจะต้องเข้าใจพูดอย่างบัวไม่ให้ช้ำน้ำไม่ให้ขุ่น

6. ฐานของสำนักงาน

จะต้องเรียนรู้ลักษณะงานของหัวหน้า และจำบุคคลที่เขาติดต่องาน
ด้วยได้เป็นอย่างดีเพื่อจะได้ใช้ดุลยพินิจได้ถูกต้องว่า เวลาที่มีข่าวสารทางโทรศัพท์ควรจะ
ขัดจังหวะเขาหรือไม่ ตอนใด หรือควรจะจัดการด้วยตนเองอย่างสุภาพ และด้วยความ
รอบคอบ

7. รู้จักแต่งตัว

การแต่งกายก็เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของผู้ทำหน้าที่เลขานุการ ทั้งนี้
มิได้หมายความว่าต้องแต่งให้เฉิดฉาย ควรสวมเสื้อผ้าที่เรียบร้อย เหมาะสม และสะอาด
ตา เอาใจใส่ผมและนิ้วมือเสมอ และทำตัวให้สดชื่น แจ่มใสตลอดเวลาจนกระทั่งเลิกงาน
หากใช้เครื่องสำอางก็ไม่ควรใช้ที่โต๊ะทำงาน และไม่ควรจะแต่งหน้าให้เข้มจนเกินไป

8. คอยรับคำสั่งจากหัวหน้า

ไม่เลี้ยงงานหรือเลิกงานก่อนเวลา ต้องขยันและรับรู้ถึงความจำเป็นใน
บางครั้งจะต้องอยู่ทำงานเกินเวลาเช่นเดียวกันหัวหน้า

ที่กล่าวถึงข้างต้น เป็นหลักสำคัญทั่ว ๆ ไป ของการเป็นเลขานุการที่ดี
แม้ว่าคุณสมบัติเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง แต่เลขานุการที่ดีก็ควรจะได้เตรียมตัวมากกว่านั้น
เพื่อความก้าวหน้าในงานอาชีพ อันเป็นจุดมุ่งหมายของเลขานุการทุกคน กล่าวคือ

- จะต้องเป็นคนรู้จักพูด
- มีความสามารถรอบตัว
- มีอารมณ์ขัน
- มีความคิดริเริ่ม
- รู้จักรับผิดชอบงาน

จะเชื่อหรือไม่ก็ตาม ผู้หญิงส่วนมากประสบความสำเร็จในอาชีพ
เลขานุการมากกว่างานอาชีพอื่น ๆ

บุคลิกลักษณะของเลขานุการ (Personal Qualities)

บุคลิกเป็นเรื่องสำคัญที่สุดเรื่องหนึ่ง เพราะการเป็นเลขานุการนั้นเป็นงานที่ต้องติดต่อกับคน ผู้บริหารจะมีความคิดคำนึงก่อนที่จะเลือกเลขานุการส่วนตัวว่า

- เลขฯ คนนี้จะช่วยงานเราได้ดีหรือไม่ เพียงใด
- จะเรียกหาตัวได้ทุกเวลา หรือไม่
- เลขฯ คนนี้เซิดหน้าซุตาเราหรือไม่
- จะเป็นคนมีปัญหากับเราหรือคนอื่นในบริษัทหรือไม่ ฯลฯ

บางคนอาจคิดว่าบุคลิกลักษณะ เป็นเรื่องของพรสวรรค์ บางคนอาจมีลักษณะบางอย่างมาตั้งแต่เด็ก และบางทีก็ไม่มีเอาเลย ยิ่งไปกว่านั้นก็คือ ลักษณะต่าง ๆ ในตัวคนนั้นพัฒนา สร้างสรรค์ให้มีขึ้นได้ และคนเราสามารถควบคุม หรือลดระดับลักษณะต่าง ๆ ที่เห็นว่าจะจะเป็นผลภัยต่อสถานการณ์ก็ได้อีกเหมือนกัน

การที่จะทำให้นายจ้างรักใคร่และให้การสนับสนุนนั้นไม่ใช่ของง่าย แต่ก็ไม่ใช่ยากเกินไปจนทำไม่ได้ หากตั้งใจจริงแล้วทุกคนจะสามารถทำได้ทั้งนั้น โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ ฟังถือปฏิบัติดังนี้

1. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างสูง เป็นที่รู้จักรับทั้งผิดและชอบไม่โยนความผิดไปให้ผู้อื่น
2. ซื่อตรงและซื่อสัตย์ต่อตนเองและบุคคลทั่วไป กล่าวคือ รักงานและพึงพอใจในงาน พร้อมทั้งทุ่มเทแรงกาย สมอง จิตใจ และเวลาให้กับงาน
3. เก็บความลับให้ดีไม่นำความลับของธุรกิจการทำอยู่ไปเปิดเผยหรือพูดคุยในที่สาธารณะ ถึงแม้จะเป็นเพื่อนสนิทก็ไม่ควรเปิดเผย
4. มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกดี สามารถเข้ากับบุคคลได้โดยง่าย โดยการยิ้ม ทักทาย เป็นรอยยิ้มทั้งหน้า ทั้งปาก ตา ซึ่งจะเป็นการแสดงออกแทนคำพูดที่ดี อันเป็นด่านแรกก่อนการสนทนา จะเป็นการสร้างเสริมบุคลิกที่น่าคบหาสมาคมแก่ผู้พบเห็น
5. อดทนและให้ความร่วมมือต่อผู้ร่วมงานทุกระดับมีความขยันหมั่นเพียร เป็นคนสู้งานโดยไม่ย่อท้อ ไม่ปริปากบ่น ควรภูมิใจถึงคุณค่าของตัวเองที่ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ

6. มีไหวพริบ และวางตัวให้เหมาะสม ในการทำงานร่วมกับคนเป็นจำนวนมาก บางครั้งก็อาจจะมีการเข้าใจผิด และขัดแย้งกันได้ ควร มีไหวพริบที่จะผ่อนหนัก ผ่อนเบา หลีกเลี่ยงการวิวาท และไกล่เกลี่ยให้สถานการณ์คลี่คลายไปในทางที่ดี

7. มารยาทงาม ทั้งการต้อนรับและรับโทรศัพท์ ให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ เสมือนหนึ่งคำพูดว่า “ฉันพร้อมจะช่วยคุณ”

8. คอยติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่นายทำ เลขานุการจะต้องติดตามงานที่ส่งให้ผู้บังคับบัญชา เช่น เพื่อป้องกันความล่าช้า

9. มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ทำให้สามารถตัดสินใจได้รวดเร็ว ความลังเลจะทำให้งานล่าช้า

10. ความเคลื่อนไหวของกลุ่มแข่งขันของบริษัท และที่เกี่ยวข้องกับบริษัททุกเรื่อง เมื่อผู้บังคับบัญชามาหารือหรือขอความคิดเห็น จะต้องให้การสนับสนุนช่วยเหลืออย่างเต็มที่

11. มีความคล่องตัว ว่องไว มีชีวิตชีวา สดชื่น แจ่มใส ซึ่งทำให้ผู้พบเห็นพลอยมีความสุขไปด้วยถึงแม้ว่าจะมีงานยุ่งเพียงใดก็ยังสดชื่น

12. ตรงต่อเวลา มีระเบียบแบบแผน จะช่วยให้งานดำเนินไปตามขั้นตอนตรงเวลา

และเสร็จตามรายงานที่วางไว้ พร้อมทั้งสามารถค้นหาได้ง่าย

13. มีความพอดีในการสื่อข้อความ ไม่ใช่คำพูดที่เป็นคำศัพท์แสง หรือคำที่ทำให้ภาษาวิบัติ ควรใช้ภาษาที่ถูกต้อง และเหมาะสม

14. รู้จักลำดับความสำคัญของงานและบุคคล จะช่วยให้สามารถทำงานได้เสร็จตามแผนงานกลั่นกรองบุคคลให้นายจ้าง ทำให้นายจ้างมีเวลาในการบริหารมากขึ้น

15. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานใด ๆ ก็ตามถ้าทำด้วยความกระตือรือร้นและตั้งใจจริงแล้วความผิดพลาดก็จะเกิดได้น้อย และจะได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารมากขึ้น

16. พยายามเข้าใจผู้อื่นที่ทำงานให้ การเรียนรู้ความต้องการของร่วมงาน โดยใช้หลักจิตวิทยาเข้าช่วย

17. ไม่ช่างฟ้อง หรือรบกวนนายด้วยเรื่องเล็กน้อย ละทิ้งนิสัยหุยมหิมที่ไม่เหมาะสมกับงานออกให้มากที่สุด

18. รู้จักจังหวะการเข้าพบให้เหมาะสม ต้องดูว่าผู้บังคับบัญชาร่วมให้เข้าพบ

19.ความประพฤติไม่เสื่อมเสีย โดยการวางตนให้อยู่ในกรอบของประเพณีพอสมควร ไม่แสดงออกถึงความมากเกินไป

20.หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ ไม่ลืมหูลืมตา และคิดว่าตนเองมีอภิสิทธิ์ นอกเหนือไปจากจากพนักงานผู้อื่น

21.น้ำเสียงในการพูด สนทนาไม่ควรแสสร้งทำ ให้เป็นธรรมชาติมีน้ำเสียงไพเราะรื่นหู

22.ไม่ตำหนิติเตียนผู้น้อยต่อหน้าผู้อื่น และไม่แสดงออกทางสีหน้า ควรพูดเป็นการส่วนตัว คำนิ่งถึง บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น

23.มีสุขภาพจิตดี มุทิตาจิต ไม่มีอารมณ์เก็บกด สามารถคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า และเตรียมรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เข้าใจถึงอารมณ์ของผู้บริหาร อย่าแข่งขันอวดฉลาดกับผู้เป็นนายอย่างโจ่งแจ้ง ต้องใช้ไหวพริบที่จะเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อท้วงติง

24.ช่างสังเกต จดจำ พร้อมทั้งทำบันทึกไว้เพื่อใช้ในการอ้างอิง การเป็นคนช่างสังเกต จะช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ และความสามารถนำมาแก้ปัญหาในอนาคตได้

25.มีมารยาทในการเข้าสังคม มารยาทประจำตัวเลขานุการ มีความสำคัญมากพอ ๆ กับรูปร่าง หน้าตา นิสัยใจคอ เพราะจะเป็นค่านิยมของตัวเลขานุการเอง

26.คำพูดเชื่อถือได้ ไม่เหลวไหล หรือพูดเท็จ เมื่อเลขานุการได้รับความเชื่อถือ ก็จะได้รับควมไว้วางใจจากนายจ้างด้วย

27.พยายามอดกลั้นอารมณ์ฉุนเฉียว ฝึกให้เป็นคนหนักแน่นอดทน มองโลกในแง่ดี

28.มีความรู้สึ้อย่างแท้จริงในบาปบุญคุณโทษ

29.มีความสง่างาม งามทั้งกาย วาจา ใจ ซึ่งจะส่งเสริมให้เลขานุการ มีลักษณะเด่น สง่างาม น่าเชื่อถือ เป็นการสร้างค่านิยมให้ตัวเลขานุการมากยิ่งขึ้น

30.รู้จักวางตนให้เหมาะสมและถูกกาลเทศะ โดยคำนึงถึงเวลา โอกาส บุคคลสถานที่

31.มีอารมณ์ขัน ไม่แสดงสีหน้าเคร่งเครียด

การพัฒนาบุคลิกภาพของเลขานุการ

ความหมายของบุคลิกภาพ

“บุคลิกภาพ” โดยความหมายทั่วไป หมายถึงลักษณะท่าทีการแสดงออกการวางตัว กิริยามรรยาท น้ำเสียง การพูดจา ทักษะคติทางสังคม การแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับกาลเทศะ

นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ต่างๆ กันเช่น Guildford จำกัดความบุคลิกภาพไว้สั้นๆ ว่า “บุคลิกภาพ คือแบบแผนที่เป็นเอกลักษณ์อันประกอบกันขึ้นของบุคคล” กิลฟอร์ด อาศัยหลักความแตกต่างระหว่างบุคคลประกอบการพิจารณาโดยถือว่าบุคคลแต่ละคนจะไม่มีใครเหมือนกันได้เลยแม้แต่ฝาแฝด สิ่งที่แตกต่างกันนั่นเอง คือบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์ของตน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องพฤติกรรม กิริยามรรยาท การวางตัว หรือทัศนคติต่าง ๆ

Hilgard เน้นบุคลิกภาพในเชิงจิตวิทยาว่า “บุคลิกภาพเป็นลักษณะคงที่ของบุคคล หรือแนวโน้มที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะที่เหมือนกันหรือต่างกันของพฤติกรรมทางจิตวิทยา” เช่นลักษณะความสนใจ ความนึกคิด สติปัญญา หรือทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งแต่ละสิ่งเหล่านี้จะมีลักษณะแนบแน่นอยู่กับนิสัยใจคอของแต่ละคนไม่ซ้ำแบบกัน ไม่ว่าจะอยู่ในโอกาสใด พฤติกรรมเหล่านั้นจะปรากฏออกมาในลักษณะเดิมของแต่ละบุคคล ถึงจะแปรเปลี่ยนไปบ้างก็ยังคงมีจุดที่ทำให้สังเกตได้

ส่วน Allport ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ร่วมของร่างกายและจิตใจอย่างมีระบบที่เกี่ยวข้องกัน โดยกล่าวไว้ดังนี้ “บุคลิกภาพคือกระบวนการสร้างหรือการจัดส่วนประกอบของแต่ละคนทั้งภายในและภายนอก (จิตใจและร่างกาย) และบุคลิกภาพนี้จะทำหน้าที่เป็นเครื่องกำหนด ตัดสินลักษณะพฤติกรรมและความนึกคิดของคน ๆ นั้น” ความเห็นของเขาจึงเป็นไปในแง่ที่ว่า บุคลิกภาพของแต่ละคนจะต้องไม่ขัดแย้งกัน เพราะเป็นระบบหรือกระบวนการเดียวกัน เป็นส่วนประกอบซึ่งกันและกัน และทำงานสัมพันธ์กันไปเรื่อยไม่มีการหยุดนิ่ง

พอจะสรุปความหมายของบุคลิกภาพได้ว่า “เป็นพฤติกรรมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่ปรากฏในลักษณะอันไม่ซ้ำแบบกัน มีระบบแน่นอนและมีความสัมพันธ์ระหว่างร่างกายและจิตใจ สามารถชี้ให้เห็นได้ถึงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

หลักเบื้องต้นในการปรับปรุงบุคลิกภาพ

Adler เสนอแนะหลักเบื้องต้นในการปรับปรุงบุคลิกภาพไว้ ดังนี้

1. พยายามตัดคำว่า “ไม่” ออกจากการกระทำ พฤติกรรมและการพูด จะต้องแสดงให้เห็นว่าตนเองสามารถจะ “ทำได้” และพยายามทำแต่สิ่งที่ดีเท่านั้น คำว่า “สิ่งที่ดี” ในที่นี้ก็หมายถึง ความเห็นโดยเฉลี่ยของบุคคลทั่วไปว่า “ดี” นั่นเอง ฝึกให้เป็นนิสัย จนกระทั่ง “ทำได้” โดยไม่ฝืน
2. มั่นใจตนเอง และมีจินตภาพที่จะเป็นแนวในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับ แนวโน้มของสังคม และพยายามกำหนดจุดยืนของตนไว้ในใจ หาทางฟันฝ่าอุปสรรคให้ไปถึงจุดกำหนดของตนเองในทางที่ถูกต้อง
3. ไม่เป็นผู้ที่หยุดนิ่งอยู่กับที่ ให้ทุกสิ่งทุกอย่างเคลื่อนไหวเสมอ หาทางเปลี่ยนแปลงตนเองให้ไปสู่บุคลิกภาพที่น่าจะเป็น การเปลี่ยนแปลงอาจเกิดขึ้นได้จากการสังเกต การจดจำ การเปรียบเทียบ และนำสิ่งที่ดีมาเป็นหลักในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองไปสู่จุดนั้นให้ได้
4. สร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นกับตนเอง โดยถือว่าตนเองก็เป็นบุคคลที่มีความสามารถ ไม่แพ้คนอื่น ไม่ดูถูกตนเอง ถือว่าเมื่อคนอื่นทำได้เราก็ต้องทำได้ ตรวจสอบผลการกระทำของตนเองอยู่บ่อย ๆ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้การกระทำก้าวต่อไปอยู่ในสภาพที่เหมาะสม
5. พยายามเป็นบุคคลที่ร่าเริงแจ่มใสในอารมณ์ ทำตนเป็นคนยิ้มง่ายและยิ้มได้ในทุกสถานการณ์ การฝึกให้เป็นผู้ร่าเริงขึ้นบานตลอดเวลา นั้น แรก ๆ อาจทำได้ยาก แต่ถ้าฝึกฝนเป็นประจำก็จะมีทางประสบผลสำเร็จได้

การบริหารงานทะเบียน

“ **Records** ” หรือ “ **ทะเบียน** ” (ศัพท์บัญญัติของทางราชการ) หมายถึง “ งานเอกสาร ” ตามความหมายทั่วไปนั่นเอง ปัจจุบันนี้มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อวงธุรกิจ ส่วนราชการและกิจกรรมของสโมสรสังคมทุกหน่วย เพราะใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงสำหรับ พฤติกรรมสัมพันธ์ทุกประเภทระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นบันทึกความจำ เป็นเครื่องชี้หรือ แสดงสิทธิต่างๆ เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและอื่นๆ ที่จัดว่าเป็นงานหนังสือ (Paper work) ฯลฯ

การบริหารงานทะเบียน (Records Administration หรือ Records Management) บางท่านเรียกว่า การจัดการเอกสารหรือการบริหารงานเอกสาร เป็นเรื่องของการควบคุม การผลิต การป้องกันรักษา การจัดเก็บ และการทำลายเอกสาร ซึ่งครอบคลุมความหมายกว้างกว่า “ การจัดเก็บเอกสาร ” (filing) เพราะ filing เป็นกระบวนการจัดระบบจำแนกและเก็บเอกสารให้สะดวกในการนำมาใช้เมื่อต้องการเท่านั้น และถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานทะเบียน ส่วนการบริหารงานทะเบียนเป็นการรวมเอากิจกรรมทุกประเภทที่กำหนดขึ้นไว้ เพื่อควบคุมการปริวรรตเอกสารตั้งแต่เริ่มเกิดเอกสาร จนถึงการทำลายเอกสาร ซึ่งหมายถึงสถานะสิ้นสุดของเอกสารที่เกิดขึ้นและถูกทำลายไปนั่นเอง

ในสำนักงานทั่วไป จะประกอบด้วยเอกสารนานาชนิด เช่น สัญญาต่างๆ จดหมายโต้ตอบ รายงาน ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน เช็ค ใบกำกับสินค้า ใบสำคัญคู่จ่าย อื่นๆ สถิติต่างๆ เอกสารเกี่ยวกับต้นทุน บัญชีราคาสินค้า แคตตาล็อก ประวัติพนักงาน หลักฐานด้านภาษีอากร ฯลฯ บรรดาเอกสารที่ยกตัวอย่างขึ้นมาเหล่านี้ จะต้องจัดระบบให้ดี ง่ายต่อการค้นหา และเป็นปัจจุบัน

ธุรกิจยิ่งขยายตัวออกไปมากเท่าใด งานทะเบียนยิ่งขยายตัวตามปริมาณสะสมเอกสารเฉพาะที่จำเป็นย่อมมากขึ้นทุกปี การบริหารงานทะเบียนจะต้องปรับปรุงจะใช้เพียงระบบเอกสารที่ดีอย่างเดียวไม่พอ จะต้องผนวกงานด้านอื่นมาด้วย เช่น ดัชนี ศูนย์ทะเบียน การเก็บเอกสารรอไว้เพื่อทำลาย การติดตามเอกสาร การใช้ระบบไมโครฟิล์ม เหล่านี้เป็นต้น

ถ้าจะกล่าวถึงกระบวนการต่อเนื่องถึงวัฏจักรเอกสาร (Records cycle) แล้วไม่ว่าจะเป็นเอกสารประเภทใดก็ตามย่อมมีขั้นตอนเหมือนกัน คือ เริ่มจากการจัดให้มีขึ้นหรือการผลิตเอกสาร แล้วนำเอกสารที่ผลิตขึ้นไปใช้ตามวัตถุประสงค์ การเก็บรักษาที่จำเป็น การนำมาอ้างอิงหรือค้นคว้า และสิ้นสุดลงที่การทำลายเอกสารนั้น (Creation, utilization, storage, retrieval and disposal) ฉะนั้นการบริหารงานระเบียบ จึงจำเป็นที่จะต้องหามาตรการที่เหมาะสมมาใช้กับขั้นตอนทั้ง ๕ ขั้นที่กล่าวมานี้ให้มีประสิทธิภาพในด้านการควบคุม

๑. ความสำคัญของระบบจัดเก็บเอกสาร

รายจ่ายของการบริหารงานระเบียบ ถ้าไม่คำนึงถึงเงินเดือนของบุคลากรที่บริหารงานระเบียบนั้นแล้ว รายจ่ายที่สูงสุดของขั้นตอนทั้ง ๕ ขั้น จะอยู่ที่ขั้นของการจัดเก็บ (filing) เพราะจะต้องมีศูนย์เก็บ มีการป้องกันการสูญหายหรืออัคคีภัย ซึ่งจะต้องให้ความเอาใจใส่ระมัดระวังกันเป็นพิเศษ

ดังนั้น หัวหน้าสำนักงานจึงต้องพิจารณาถึงความสำคัญขั้นพื้นฐานของระบบการจัดเก็บต่อไปนี้ให้ละเอียด

- ความเหมาะสมกะทัดรัด (Compactness) ใช้พื้นที่เก็บให้เกิดประโยชน์เต็มที่อย่าปล่อยให้พื้นที่เหลือโดยไม่จำเป็น ควรเลือกใช้อุปกรณ์ในการเก็บให้เหมาะสมกับระเบียบแต่ละประเภท

- ง่ายในการสืบค้น (Accessibility) ระเบียบจะต้องจัดเก็บให้สะดวกต่อการนำไปใช้เมื่อต้องการและสามารถที่จะค้นพบได้ทันทีไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในตู้เก็บ

- ง่ายในการจัดเก็บ (Simplicity) ระบบจัดเก็บต้องปรับปรุงให้ง่ายต่อการปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ประจำมีความเข้าใจละเอียดในการจัดเก็บระบบนั้น

- ประหยัด (Economy) ค่าใช้จ่ายในการนี้ไม่ควรจะให้สูงเกินไป เพราะโดยธรรมชาติแล้ว ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บก็สูงเป็นปกติโดยหลีกเลี่ยงได้ยาก แต่ก็ควรหาทางลดค่าใช้จ่ายลง เช่น ใช้ตู้เก็บเอกสารประเภทที่เหมาะสมจริงๆ เป็นต้น

- มีความยืดหยุ่น (Elasticity) ความจุของพื้นที่ตู้เก็บควรแบ่งส่วนให้สอดคล้องกับขนาดของระเบียบ และสามารถที่จะขยายออกหรือกระชับเข้าเมื่อจำเป็นต้องโยกย้ายเอกสารเดิมออกไปและเก็บเอกสารใหม่ที่เป็นประเภทเดิมเข้าแทนที่

- สถานที่เก็บ (Location) เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาเพื่ออ้างอิง สถานที่เก็บเอกสารควรจะอยู่ในจุดที่จะไปถึงได้โดยฉับพลัน อย่าให้เกิดการชักช้าขึ้นโดยไม่จำเป็น
 - การอ้างอิงโยง (Cross-reference) เพื่อสะดวกในการค้นหาเช่นเดียวกันกับข้ออื่นๆ ควรได้จัดทำบัญชีดัชนีไว้ในปกแฟ้มเก็บ เพื่อให้ค้นเรื่องที่เกี่ยวข้องกันได้ในแฟ้มอื่นภายใต้หัวข้ออื่น
 - การเก็บเพื่อรอทำลาย (Retention) เอกสารที่จะเก็บไว้เป็นระยะเวลานาน ควรเป็นเอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว แต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องนำกลับมาใช้เป็นครั้งคราวหรือบ่อยๆ เท่านั้น ส่วนที่ไม่ต้องการอ้างอิงก็ไม่จำเป็นต้องเก็บและควรทำลาย
 - การจำหน่ายเอกสารจากระบบ (Out –Quides) เมื่อถอนเอกสารออกไปจากแฟ้มเก็บโดยไม่นำกลับเข้าแฟ้ม จะต้องบันทึกไว้ให้ชัดเจนป้องกันข้อสงสัยว่าเอกสารสูญหาย
 - การแบ่งประเภท (Classification) ปกติแบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ
 - (๑) Active file เป็นเอกสารที่อยู่ระหว่างการปฏิบัติ
 - (๒) Inactive file ปฏิบัติเสร็จแล้วแต่อาจอ้างอิงถึง
 - (๓) Destruction ไม่จำเป็นต้องเก็บ ควรทำลาย
 การแบ่งประเภทเอกสารตามความเห็นของสมาคมป้องกันอัคคีภัยแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา แบ่งไว้ ๔ ประเภท
 - (๑) **Nonessential** เป็นเอกสารที่ใช้ประโยชน์ระยะสั้น ไม่ต้องเก็บ
 - (๒) **Helpful** ยังเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานควรเก็บระยะหนึ่ง แต่ไม่นานจนเกินไป
 - (๓) **Importance** มีความสำคัญที่ต้องใช้บ่อยๆ จำเป็นต้องเก็บไว้นาน
 - (๔) **Vital** คุณค่าของเอกสารสูงจำเป็นยิ่งต่อหน่วยงานต้องเก็บไว้ตลอดไป
- ศูนย์ระเบียบ อาจมีระเบียบหลายประเภทที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานย่อยหลายหน่วยในองค์กร ถ้าให้แต่ละหน่วยจัดทำและรับผิดชอบเองอาจเกิดขัดแย้ง สับสน ชักช้าและเป็นงานซ้อน จึงควรจัดตั้งศูนย์ระเบียบขึ้นเพื่อดำเนินการ แต่ก็มีได้หมายความว่าศูนย์ระเบียบจะเหมาะสมและควบคุมได้หมดทุกประเภทของงานระเบียบ

ประโยชน์ของศูนย์ระเบียบอยู่ที่การปฏิบัติงานระเบียบเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดทั้งองค์การ การโต้ตอบ รูปแบบ การเก็บเรื่อง และการแยกประเภทจะเป็นระบบเดียว ไม่สับสน มีพนักงานรับผิดชอบชุดเดียวกันจึงไม่ซ้ำซ้อนกัน สะดวกในการให้คำแนะนำแก่หน่วยงานต่างๆ ในการจัดทำ บริหาร ได้อย่างใกล้ชิดและสามารถควบคุมได้อย่างรัดกุมสำหรับงานระเบียบทั้งองค์การ

ข้อเสียของการมีศูนย์ระเบียบประการแรกก็คือขาดผู้เชี่ยวชาญงานด้านนี้โดยตรง **ประการที่สอง** การให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ ย่อมช้าลงไปเพราะมีเจ้าหน้าที่เพียงชุดเดียว งานมีมาก **ประการที่สาม** ถ้าปริมาณงานระเบียบมีมาก เจ้าหน้าที่จำนวนจำกัดอาจควบคุมไม่ทั่วถึงเกิดปัญหาเอกสารสูญหาย และ**ประการที่สี่** หน่วยงานย่อยไม่มีโอกาสที่จะเรียนงานธุรการหรืองานระเบียบเพราะศูนย์ดำเนินเองทั้งหมด

จึงควรพิจารณาตามความจำเป็นและเหมาะสมว่า ควรมีศูนย์ระเบียบหรือไม่ เรื่องนี้อาจพิจารณาปฏิบัติการได้ถึง ๓ วิธี คือ มีศูนย์แห่งเดียวเท่านั้น หรือให้หน่วยงานย่อยเป็นผู้ดำเนินงานระเบียบทั้งหมดโดยไม่มีศูนย์ หรือให้มีทั้งศูนย์ระเบียบและขณะเดียวกันเรื่องใดที่เกี่ยวกับหน่วยงานย่อยใด ก็ให้หน่วยงานย่อยนั้นมีสำเนาเก็บเองด้วยก็ได้

๒. วิเคราะห์ระบบการจัดเก็บเอกสาร

งานระเบียบหรืองานเอกสาร นิยมใช้ระบบการจัดเก็บดังนี้ คือ ระบบตัวอักษร ระบบตัวเลข ระบบภูมิศาสตร์ ระบบวันเดือนปี และระบบหัวข้อเรื่อง บางทีอาจเลือกใช้ระบบผสมคือ ใช้ ๒ ระบบหรือมากกว่านั้นรวมกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหน่วยจัดวางระบบจะได้อำหนดไว้ตามความเหมาะสม การวิเคราะห์ระบบในที่นี้ต้องการชี้ผลดีและผลเสียของแต่ละระบบโดยย่อเท่านั้น

ก. ระบบตัวอักษร (Alphabetical System) ถือเอาอักษรตัวแรกเป็นสำคัญ ส่วนใหญ่ภาษาไทยถือหลักการเรียงลำดับตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ภาษาอังกฤษก็เรียงลำดับคล้ายคลึงกับสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์หรือตามหลักการออกเสียง (Phonetic)

ผลดี

๑. สะดวกในการจัดลำดับ ภาษาไทยเรียงตามชื่อ ภาษาอังกฤษเรียงตามนามสกุล ฯลฯ
๒. จัดเรียงลำดับเข้าแฟ้มได้โดยตรง ไม่ต้องใช้บัตรดัชนี
๓. ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย
๔. ใช้แฟ้มต่อเนื่องกันไปเรื่อยๆ ตั้งแต่อักษรตัวแรกถึงตัวสุดท้าย

ผลเสีย

๑. ถ้าปริมาณเอกสารมาก การค้นหาจะใช้เวลาานกว่าจะพบเอกสารที่ต้องการ
๒. ชื่อซ้ำๆ กัน หรือใกล้เคียงกันมีมาก แยกลำดับยาก
๓. เอกสารเกี่ยวเนื่องกันอาจต้องแยกเพิ่มตามอักษร ค้นยาก
๔. ยากต่อการคาดคะเนล่วงหน้า เพื่อค้นหาที่ไว้สำหรับเก็บเอกสารตามตัวอักษรที่มีขึ้นภายหลัง

ข. ระบบตัวเลข (Numerical System) โดยกำหนดหมายเลขที่เพิ่มเก็บหรือที่เอกสารแต่ละฉบับ ใช้บัตรดัชนีเข้าช่วย

ผลดี

๑. จัดเก็บเข้าเพิ่มได้แม่นยำ
๒. หมายเลขประจำเพิ่มใช้อ้างอิงได้
๓. ไม่จำกัดในการขยายหมายเลขเพิ่มให้มากขึ้น
๔. บัตรดัชนีใช้เพื่อประโยชน์อื่นได้ด้วย เช่น ใช้เป็นบัญชีรายชื่อลูกค้า

ผลเสีย

๑. ใช้เวลามากขึ้นในการค้นบัตรดัชนี แล้วโยงกลับมาหาเพิ่ม
๒. เอกสารต่างกัน จัดเข้าเพิ่มลำบาก
๓. ต้นทุนเพิ่มขึ้น เพราะใช้ทั้งเพิ่มเก็บและบัตรดัชนี
๔. นำเอกสารออกจากเพิ่มแล้วอาจนำกลับเข้าที่ผิดพลาดได้

ค. ระบบภูมิศาสตร์ (Geographical System) เป็นระบบแจกแจงรายละเอียดในตัวเองและใช้กันมาก่อน ๒ ระบบที่กล่าวผ่านมาแล้ว กำหนดเพิ่มเก็บไปตามแหล่งที่อยู่ของผู้เกี่ยวข้อง แบ่งตู้เก็บตำบล อำเภอ จังหวัด ภาค ประเทศหรือทวีป

ผลดี

๑. ง่ายต่อการค้นหา เมื่อทราบที่อยู่แน่นอนของผู้เกี่ยวข้อง
๒. จัดเก็บได้โดยตรง ไม่ต้องอาศัยบัตรดัชนี
๓. ติดตามเรื่องตามขั้นตอนสะดวก
๔. เปรียบเทียบปริมาณของงานแต่ละเขตได้รวดเร็ว

ผลเสีย

๑. โอกาสจัดเข้าเพิ่มผิดพลาดมีมาก ถ้าความรู้ด้านภูมิศาสตร์ไม่ดีหรือไม่
แม่นยำพอ

๒. ต้องติดตามการเคลื่อนย้ายของผู้เกี่ยวข้องตลอดเวลา

๓. จะต้องอาศัยสถานที่เข้าช่วย

๔. แบ่งย่อยไปตามภูมิศาสตร์มากเกินไป ค่าใช้จ่ายต้องหาผู้เก็บสูงขึ้น

ง. **ระบบวันเดือนปี (Chronological System)** จัดเก็บตามวันเดือนปีที่เกิด
เอกสารขึ้น อาจแยกเพิ่มสำหรับแต่ละเดือนในปีหนึ่งๆ และเรียงเอกสารที่ผลิตในเดือน
นั้น จากต้นเดือนถึงปลายเดือนหรือจะแยกตามแต่ละวันตลอดทั้งปีก็ได้

ผลดี

๑. ค่อนข้างถ้าทราบวันเดือนปีที่เอกสารเกิดขึ้น

๒. เหมาะสำหรับการจัดแยกเป็นเดือนๆ เมื่อเอกสารเกิดขึ้นครบแล้ว

๓. มีความสัมพันธ์กับการกำหนดอายุเอกสารเป็นอย่างดี

๔. สะดวกในการโอนเอกสาร เพื่อรอทำลาย

ผลเสีย

๑. ยากที่จะจำวันเดือนปีที่เอกสารเกิดขึ้นเพราะมีปริมาณมาก

๒. เอกสารที่อยู่ในระหว่างการปฏิบัติ อาจต้องใช้ข้ามเดือน ข้ามปี เก็บไม่
ค่อยสะดวก ต้องรอนกว่าการปฏิบัติเสร็จ

๓. ต้องทำบัตรดัชนีช่วยในการแยกวันเดือนปี

๔. ปริมาณเอกสารมีไม่เท่ากันในแต่ละเดือนคำนวณเพิ่มเก็บยาก

จ. **ระบบหัวข้อเรื่อง (Subject System)** อาจจัดได้ว่าเป็นระบบที่เหมาะสม
สำหรับองค์การวิชาชีพอิสระ เช่น วิศวกรรม สถาปัตยกรรม ประณีตศิลปกรรม แพทย์
การบัญชี ฯลฯ เพราะเป็นการจัดเก็บตามเรื่องของสัญญาแต่ละประเภท

ผลดี

๑. สะดวกในการค้นหาแต่ละเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสัญญา

๒. ขยายออกไปได้โดยไม่จำกัด

๓. รวมเรื่องเดียวเข้าด้วยกันได้โดยสะดวก

๔. เปรียบเทียบข้อมูลของแต่ละสัญญาได้ง่าย

ผลดี

๑. สะดวกในการค้นหาแต่ละเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสัญญา
๒. ขยายออกไปได้โดยไม่จำกัด
๓. รวมเรื่องเดียวเข้าด้วยกันได้โดยสะดวก
๔. เปรียบเทียบข้อมูลของแต่ละสัญญาได้ง่าย

ผลเสีย

๑. แยกประเภทของเรื่องค่อนข้างลำบาก
๒. ไม่เหมาะสำหรับการมีหัวข้อเรื่องกระจาย
๓. จะต้องจัดทำกรอ้างอิงโยงอย่างละเอียด
๔. อาจจะต้องจัดทำบัตรดัชนีเพิ่มด้วย

ประโยชน์ของการจัดเก็บและการบริหารเอกสาร

1. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน
2. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ
3. เพื่อเป็นหลักฐาน
4. เพื่อการอ้างอิง
5. เพื่อการทบทวน
6. เพื่อการศึกษาค้นคว้า
7. เพื่อการบริหารงาน
8. เพื่อประกอบการตัดสินใจ
9. เพื่อเป็นเครื่องช่วยจำ
10. เพื่อการประหยัดเวลา

การจัดเก็บและการบริหารเอกสาร จึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบ

กิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะป็นงานเล็ก หรืองานใหญ่ที่มีขอบเขตความรับผิดชอบกว้างขวาง ก็ตาม

เป้าหมายของการจัดเก็บเอกสาร

- จัดเก็บค้นหาได้ครบถ้วนไม่สูญหาย
- จัดเก็บค้นหาเอกสารได้ถูกต้องรวดเร็ว
- จัดเก็บค้นหาสะดวก ประหยัดแรงงาน
- จัดเก็บค้นหาด้วยวิธีง่าย
- จัดเก็บเอกสารให้มีสภาพดี
- จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบสวยงาม
- จัดเก็บเอกสารไว้เป็นความลับ
- จัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- จัดเก็บค้นหาประหยัดค่าใช้จ่าย

1. จัดเก็บค้นหาได้ครบถ้วนไม่สูญหาย

- พิจารณาจัดเก็บเอกสารที่คาดว่าจะใช้งานและรีบจัดเก็บเข้าแฟ้ม
- จัดทำดัชนีเอกสารกำกับในแฟ้ม
- ถ้าเอกสารชิ้นใดสามารถเก็บได้หลายแฟ้มให้จัดทำใบอ้างอิงหรือถ่ายเอกสารนั้นเท่าจำนวนแฟ้ม
- จัดเก็บอย่างรัดกุม แน่นหนาในแฟ้มเจาะหรือหนีบ
- มีระเบียบการยืมว่าด้วยการห้ามนำเอกสารออกจากแฟ้มโดยไม่ขออนุญาตผู้จัดเก็บ
- เมื่อมีผู้ยืมคืนแฟ้ม ผู้จัดเก็บต้องตรวจสอบจำนวนเอกสารว่าครบถ้วนหรือไม่
- ก่อนจะทำลายเอกสาร ต้องขออนุมัติทำลาย และจัดทำบัญชีเอกสารที่ทำลายแล้ว
- จัดทำไมโครฟิล์มและแยกเก็บคนละที่กับเอกสารตัวจริง

2. จัดเก็บค้นหาเอกสารได้ถูกต้องรวดเร็ว

- อ่านเอกสารก่อนพิจารณาทำดัชนีเอกสาร และเก็บตามดัชนีเอกสาร
- จัดทำดัชนีแฟ้มที่หน้าลิ้นชัก
- ก่อนค้นหาแฟ้มและเอกสารคู่มือที่ดัชนีดังกล่าวก่อน
- จัดเอกสารในแฟ้ม จัดเก็บแฟ้มในตู้เก็บเอกสารในจำนวนเหมาะสมไม่แน่นเกินไป
- จัดวางตู้เอกสารใกล้ตัว ตู้ที่ใช้บ่อยให้วางใกล้ตัวกว่าตู้อื่น
- มีสมาธิในการจัดเก็บ ค้นหา

3. จัดเก็บค้นหาสะดวก ประหยัดแรงงาน

- เลือกใช้ตู้ที่มีคุณสมบัติในการใช้งานสะดวก และบำรุงรักษาง่าย
- เลือกใช้แฟ้มที่มีคุณสมบัติใช้งานสะดวก คือสามารถนำเอกสารเข้าจัดเก็บหรือค้นออกมาใช้ได้ง่าย แฟ้มไม่เอนล้ม น้ำหนักเบา มีป้ายชื่อแฟ้มมองเห็นได้ชัด
- ใช้สีแยกหมวดหมู่ของแฟ้มเป็นเรื่อง ๆ
- ควรนำเอกสารไปใส่ในแฟ้มที่ตู้จะเสียแรงงานน้อยกว่านำแฟ้มจากตู้มาที่โต๊ะทำงานแล้วจัดเก็บเอกสารใส่เข้าแฟ้ม ซึ่งจะต้องเสียเวลานำแฟ้มกลับไปเก็บที่ตู้อีกครั้งหนึ่ง
- โอนเอกสารเก่าที่ไม่ค่อยได้ใช้และมีคุณค่าน้อยไปเก็บในที่ไกล ๆ และขออนุมัติทำลายเอกสารที่ไม่จำเป็นต้องใช้

4. จัดเก็บค้นหาด้วยวิธีง่าย

- จัดวางเอกสาร เรียงจากลิ้นชักบนลงมาถึงลิ้นชักล่าง เอกสารในแต่ละลิ้นชักเรียงลำดับแฟ้มจากด้านนอกสุดไปสู่ด้านในสุด
- จัดทำดัชนีแฟ้ม กำกับที่หน้าลิ้นชักโดยเขียนป้ายชื่อให้ครบถ้วน
- พิจารณาเลือกใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารที่ง่าย
- จัดทำคู่มือการจัดเก็บเอกสาร

5. จัดเก็บเอกสารให้มีสภาพดี

- จัดเก็บเอกสารไว้ในแฟ้มอย่างเป็นระเบียบ รัศมีไม่มีส่วนของเอกสาร โพล์ยื่นออกนอกแฟ้ม
- จัดเก็บแฟ้มในตู้ที่มีดัดชิด ไม่โดนแดด น้ำ หรือฝุ่น
- ทุกครั้งที่ใช้อเอกสารมือต้องแห้งและสะอาด
- ระมัดระวังไม่ให้มีเศษขมหรือตัวแมลงตกคั่นระหว่างเอกสาร
- ไม่ขีดเขียนหรือทำสัญลักษณ์บนเอกสาร โดยไม่จำเป็น
- ไม่พับหรือม้วนเอกสาร

6. จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบสวยงาม

- จัดวางตู้เอกสารทั้งหมดในห้องให้เป็นแนวทงคล้าย ๆ กัน
- ติดป้ายชื่อแฟ้มแบบแขวนบนขอบแฟ้มให้เป็นระเบียบในแต่ละลิ้นชัก
- จัดเก็บเอกสารให้อยู่กึ่งกลางแฟ้ม โดยพิจารณาการเจาะรูเอกสารและการจัดแนวเสมอริมขอบของเอกสาร

7. จัดเก็บเอกสารให้เป็นความลับ

- มีระเบียบการยืมให้เฉพาะผู้มีสิทธิยืมพร้อมทำหลักฐานการยืม
- เอกสารลับหรือเอกสารสำคัญควรแยกเก็บไว้เฉพาะ และมีผู้รับผิดชอบ
- ไม่เขียนรายละเอียดหน้าลิ้นชักตู้เก็บเอกสาร หากจะเขียนต้องเขียนเป็นรหัส
- จัดวางตู้เอกสารใกล้ตัวที่สุด และไกลทางเดิน
- เปิดใช้อเอกสารแล้วปิดกุญแจทุกครั้งที่ใช้ตู้เอกสารลับนี้

8. จัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

- จัดทำคู่มือเก็บเอกสารเพื่อให้แผนกที่เกี่ยวข้องได้จัดเก็บ โดยเฉพาะเอกสารบางชิ้นซึ่งมีต้นฉบับชุดเดียว แล้วถ่ายเอกสารจากต้นฉบับนั้น แจกจ่าย ให่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอ่านเพื่อทราบ
- ทำใบอ้างอิงแทนการนำเอกสารมาถ่ายสำเนาเพื่อแยกเก็บในแฟ้มเอกสารที่เอกสารนั้น ๆ เกี่ยวข้อง

- จัดหากล่องใส่เอกสารเพื่อจัดเก็บเอกสารที่ไม่ใช้แทนการใช้ผู้เอกสาร
- โอนเอกสาร และขออนุมัติทำลายเอกสารเมื่อถึงเวลา

วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บเอกสาร

สิ่งสำคัญสิ่งแรกของการจัดทำหรือพัฒนาโปรแกรมการจัด การเก็บเอกสารก็คือ การที่จะต้องมีความเข้าใจและกระจ่างในวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการจัดเก็บให้ดีก่อนมี วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บเอกสาร ดังนี้

- เพื่อรวบรวมเอกสารที่มีความสำคัญเกี่ยวเนื่องกันจัดเข้าไว้ในแหล่ง เดียวกัน
- เพื่อง่ายและสะดวกรวดเร็วในการค้นหาเมื่อต้องการใช้
- เพื่อให้เอกสารมีสภาพดี ใช้งานได้ตลอดเวลา
- เพื่อให้เอกสารอยู่ในที่ที่ปลอดภัย
- เพื่อให้เอกสารมีการจัดเก็บมาตรฐานเดียวกัน
- ประหยัดเงินในการเก็บรักษา

การทำลายเอกสาร

เมื่อมีเอกสารเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จึงไม่สามารถจะเก็บเอกสารไว้ในที่เก็บเอกสารได้ ตลอดไป จึงจำเป็นต้องมีการทำลายเอกสารที่ไม่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อเตรียมที่สำรองไว้สำหรับเอกสารชุดอื่นๆ ต่อไป เอกสารที่ทำลายนั้นกำหนดได้จากการ กำหนดเวลา ดังนี้

เอกสารที่เก็บไว้ตลอดไป เช่น สมุดทะเบียนและสมุดแยกประเภทหุ้น พันธบัตร สมุดรายงานผู้ถือหุ้น กรรมการ เอกสารจ้างอง การรับจ้างอง โฉนดที่ดินและเอกสารที่ เกี่ยวข้องซึ่งแสดงกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินทุกชนิด ทะเบียนทรัพย์สินทุกชนิด แบบยื่นรายการ เสียภาษี รายงานของผู้สอบบัญชี เอกสารและหลักฐานเกี่ยวกับการเงินทุกประเภท

- 10 ปี สมุคบัญญัติแยกประเภทลูกหนี้ และเอกสารอื่น ๆ ที่ประกอบการลงบัญชี แต่ก่อนจะทำลายจะต้องทำบัญชีเสนอกณะกรรมการบริหารของธุรกิจนั้น ๆ เมื่อคณะกรรมการบริหารพิจารณาเห็นว่าควรมีการทำลายเอกสารเหล่านั้นจึงจะทำลายได้

วิธีการทำลายเอกสาร โดยใช้เครื่องมือย่อยเอกสารหรือเครื่องมือชอยเอกสาร ช่วยในการทำลายเอกสาร หรือบางแห่งจะนำไปขายหารายได้ธุรกิจอีกบางแห่งจะส่งไปเป็นวัตถุดิบให้กับอีกส่วนงานหนึ่งของธุรกิจ ฯลฯ

งานต้อนรับแขกและการนัดหมาย

งานต้อนรับและงานนัดหมายเป็นงานที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่างานด้านอื่นๆ เพราะผู้ต้อนรับเป็นเสมือนตัวแทนของพนักงาน ท่าทีของผู้ต้อนรับจะทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกว่า อยากมาติดต่ออีกหรือไม่ อยากมาติดต่ออีกเลย ฉะนั้นผู้ต้อนรับจึงมีความสำคัญมากที่จะทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ ผู้มีหน้าที่ต้อนรับในสำนักงานทุกๆ ไป ได้แก่

๑. พนักงานโทรศัพท์
๒. เสมียนพนักงาน
๓. พนักงานประชาสัมพันธ์ หรือพนักงานต้อนรับ
๔. เลขานุการ

บุคคลทั้ง ๔ ประเภทดังกล่าวล้วนเป็นผู้มีส่วนสร้างความรู้สึที่ดีให้กับผู้มาติดต่อด้วยบุคลิกที่สดชื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส ในที่นี้จะกล่าวถึงงานต้อนรับกับเลขานุการ ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารมักจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้บริหารไปด้วย นอกจากจะเป็นศูนย์กลางของงานเลขานุการทั้งหมดในแผนกของตนตามหน้าที่หลักแล้ว เลขานุการจะเป็นสะพานเชื่อมโยงระหว่างงานของแผนกต่างๆ ของกิจการอีกด้วย งานต้อนรับจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้ความคิดอ่านในการบริหารให้เต็มที่

งานเลขานุการแม้ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะงานประจำ แต่จำไว้ว่า เลขานุการสามารถแสวงหาคุณประโยชน์ได้มากมายทั้งความพอใจในงาน การพัฒนาตนเอง และความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

ด้วยลักษณะงานบริหารที่เลขานุการ จำเป็นต้องเข้าไปร่วมด้วย เลขานุการ จะต้องจัดรายการทำงานเพื่อป้องกันความวุ่นวายกับภาระอันหนักที่หลังไหลเข้ามา งานบางอย่างต้องมอบให้ผู้ช่วยทำบ้าง ที่เหลือไว้สำหรับเลขานุการ ก็น่าจะเป็นงานวางแผนสำหรับเลขานุการ และเจ้านายอันเป็นงานที่สำคัญมากกว่า

งานหนึ่งซึ่งจำเป็นมากต่อประสิทธิภาพของการติดต่อก็คือ การนัดหมาย
 เลขานุการที่มีความสามารถจะควบคุมหมายกำหนดนัดต่างๆ ให้เจ้านายได้ดี ไม่เพียงแค่ช่วย
 เตือนกำหนดนัดเพื่อกันเจ้านายลืมเท่านั้น แต่ยังป้อนข้อมูลต่างๆ เพื่อช่วยให้การเจรจาและการ
 ตัดสินใจของเจ้านายได้ผลอีกด้วย จะต้องวางแผนต่างๆ อาทิเช่น รับแขก สัมภาษณ์ เซ็นหนังสือ
 ฯลฯ ต้องให้พอดีกับเวลาทำงาน และก่อนที่จัดแจงการนัดใดๆ ลงไปควรทราบนโยบายของ
 เจ้านายเสียก่อน เป็นต้นว่า

- จะรับผู้มาขอพบทุกคนหรือไม่
- จะเลือกผู้มาติดต่อชนิดใด
- จะให้ผู้ใดรับแขกแทนหรือไม่ ฯลฯ

หากเลขานุการเป็นผู้นัดหมายกำหนดการต่างๆ ให้กับเจ้านายเสียทั้งหมดจนเจ้านาย
 ไม่ต้องทำอะไรเลยนั้น ถือได้ว่าเป็นเลขานุการที่มีข้อบกพร่อง ต้องเป็นเลขานุการชนิดที่รู้จักเจ้านาย แต่
 ไม่ใช่รู้จักจนเกินงาม

ผู้ที่มาติดต่อนั้นสามารถแบ่งได้ดังนี้

๑. ผู้มาติดต่อธุรกิจธรรมดา ได้แก่ ลูกค้า พนักงานขาย ผู้แทนจากบริษัทต่างๆ
๒. สมาชิกในครอบครัวของผู้จัดการตลอดจนเพื่อนฝูงญาติ และผู้ใกล้ชิด
๓. เจ้าหน้าที่ส่งของบริษัทอื่น
๔. ผู้ที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน

วิธีการต้อนรับ

ในการต้อนรับบุคคลดังกล่าวย่อมแตกต่างกันออกไปบ้าง เพราะพนักงานต้อนรับ
 อาจรู้จักคนบ้าง หรือไม่รู้จักมาก่อนก็มี ผู้ต้อนรับควรทราบเรื่องราวต่อไปนี้ว่าผู้มาหาคือใคร
 ต้องการพบใครและกิจธุระใด การเรียกชื่อผู้ที่มีฐานะเสมอกัน หรือต่ำกว่าถูกต้อง โดยเฉพาะที่
 ไม่ค่อยคุ้นเคยกันมาก่อน ผู้ที่ได้รับการเรียกชื่อย่อมรู้สึกประทับใจ เพราะคิดว่าตนได้รับการเอา
 ใจใส่ แต่สำหรับการเรียกชื่อผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ หรืออาวุโสกว่าในด้านอายุอาจดูไม่เหมาะสม
 เพราะฉะนั้น อาจทักทายเพียงเรียกชื่อตำแหน่งให้ถูกต้องหรือถ้าอาวุโสมากก็ใช้สรรพนามเรียก
 บุคคลผู้นั้นว่า “ท่าน” จะเหมาะสมกว่าที่จะเรียกชื่อ โดยใช้คำว่า “คุณ” นำหน้า อย่างไรก็ตาม
 พนักงานควรจดจำชื่อบุคคลที่มาติดต่อเสมอๆ โดยอาจเขียนใส่การ์ดเล็กๆ แล้วเรียงลำดับไว้ใน
 กล่องเอกสาร อาจเขียนรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เกี่ยวกับบุคคลที่เขียนชื่อไว้ในการ์ดนั้นด้วยก็ได้
 นานๆ ก็มาอ่านดูสักที จะจำได้ในเวลาต่อมา

ถ้าผู้จัดการมีบุคคลในครอบครัว ญาติมิตรมาหาที่ทำงานเสมอ ควรจะได้มีรายชื่อบุคคลเหล่านั้นไว้เพื่อจะได้จดจำได้ แต่ถ้าเลขานุการมีความจำดี อาจจำได้ไม่ยาก อย่างไรก็ตาม ควรปฏิบัติตามคำบอกของผู้จัดการเกี่ยวกับผู้ที่มาพบว่าคนไหนที่ผู้จัดการยอมให้พบทุกครั้ง และพบตอนไหน นานเท่าใด และปฏิบัติตาม

บ่อยครั้งที่กำหนดการเข้าพบต้องเปลี่ยนแปลงเพราะมีผู้ไม่ได้นัดหมายเข้าพบ ซึ่งแทนที่จะสนทนาด้วย ๒-๓ นาที กลับนานเป็นชั่วโมง ในกรณีเช่นนี้เลขานุการอาจเรียนเตือนทางเครื่องติดต่องานภายในว่า ผู้ที่นัดพบไว้มากอย่อยู่ หรืออาจเขียนโน้ตเล็กๆ นำไปให้ แต่ถ้าผู้ที่กำลังสนทนาเป็นผู้อาวุโสกว่าผู้จัดการบางทีเลขานุการไม่อาจทำอะไรได้

การต้อนรับผู้ที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน ต้องระมัดระวัง ถ้าเลขานุการไม่แน่ใจจะให้ผู้นั้นเข้าพบผู้จัดการหรือไม่ อาจใช้วิธีพูดโทรศัพท์โดยพูดกับผู้จัดการเอง แต่ควรพูดให้ผู้รอเข้าพบเข้าใจว่าพูดกับบุคคลอื่นด้วยวิธีนี้ผู้จัดการจะตอบกลับมาว่าให้เข้าพบหรือไม่ให้พบ และอาจจะสั่งกับเลขานุการว่าให้บอกกับบุคคลนั้นๆ ว่าอย่างไร การเข้าพบผู้จัดการบริษัทใหญ่ๆ ไม่ใช่ของง่ายสำหรับบุคคลแปลกหน้า เลขานฯ หรือพนักงานหน้าห้องอาจบอกว่าไม่อยู่ ทั้งๆ ที่อยู่ เพราะไม่ต้องการให้มีผู้รบกวน การตอบปฏิเสธควรทำด้วยความฉลาด โดยจตุระที่มาพบแจ้งไว้ บอกว่าจะเรียนให้ทราบภายหลังและให้ความหวังแก่ผู้ที่มาพบบ้าง ผู้ที่ได้รับการปฏิเสธจะได้ไม่โกรธเคือง และไม่มีปฏิกิริยาที่ไม่ดีต่อกิจการ

สำหรับผู้ที่นัดจะเข้าพบผู้จัดการ แต่มาก่อนเวลา ควรได้รับการต้อนรับให้นั่งคอยในที่รับแขกซึ่งจัดไว้และดูแลให้เข้าพบเมื่อถึงเวลา

ความรับผิดชอบของเลขานุการในการต้อนรับและการนัดหมาย

ขณะที่พนักงานต้อนรับจะเป็นบุคคลแรกที่ลูกค้าต้องพบก่อนเมื่อมาถึง แต่เลขานฯ ก็ยังมีบทบาทเปรียบเสมือนแม่บ้านประจำสำนักงาน ซึ่งตามบทบาทนี้จะต้องรู้มารยาทในการติดต่อ ยิ่งลูกค้าที่มีการติดต่อกับที่อื่นหลายแห่ง ย่อมสังเกตเห็นความแตกต่างได้

ข้อปฏิบัติโดยทั่วไปของเลขานุการ

๑. เลขานุการต้องมีตารางหมายกำหนดการนัดหมายของเจ้านาย
๒. เลขานุการต้องรักษาเวลาการนัดหมาย
๓. เลขานุการต้องเตือนเจ้านายเมื่อถึงเวลานัดหมายเสมอ
๔. เลขานุการต้องบอกเจ้านายและลูกค้าอย่างรีบด่วน และถูกกาลเทศะเมื่อมี

การเปลี่ยนแปลงการนัดหมาย

๕. เลขานุการต้องจัดบริการความสะดวก เมื่อมีการประชุมของฝ่ายบริหาร
นอกสถานที่

๖. เลขานุการต้องสุภาพอ่อนโยนต่อลูกค้าทุกคนที่มาติดต่อ แม้ไม่ได้มีการนัด
หมายก็ตาม

๗. เลขานุการต้องจดบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้าที่เป็นปัจจุบันเสมอ

๘. ถ้าลูกค้ามาติดต่อกับเสียงค่อนข้างดัง เลขานุการต้องมีท่าสุ่มและพร้อม
จะช่วยเหลืออย่างมีมารยาท

๙. ถ้าลูกค้ามาติดต่อ และต้องรอคอย เลขานุการต้องไม่ทำให้ช่วงเวลาแห่งการ
รอคอยนั้นน่าเบื่อหน่ายด้วยการวางวาสาร หรือหนังสือพิมพ์

๑๐. เลขานุการต้องบริการอาหารเครื่องดื่มแก่ลูกค้าตามกาลเทศะ

๑๑. เลขานุการต้องช่วยเหลือเจ้านายเรื่องการจัดการเวลานัดหมายในแต่ละวัน

๑๒. เลขานุการต้องแจ้งให้เจ้านายทราบทุกครั้ง เมื่อลูกค้าออกจากโต๊ะเพื่อไปทำ

ธุระอื่น

กำหนดการนัดหมาย

ในบางสำนักงานฝ่ายบริหารจะไม่ไปพบนอกสำนักงานถ้าไม่มีการนัดหมาย
ก่อนล่วงหน้าบางหน่วยงานจะให้ความสะดวกโดยการไม่นัดหมาย โดยจำกัดเวลา บาง
หน่วยงานแบ่งเวลาเป็นวันสำหรับนัดหมาย

ผู้บริหารบางคนชอบไปตามนัดทุกครั้ง นั่นหมายความว่า เป็นหน้าที่ของ
เลขานุการที่จะต้องสำรวจเวลาล่วงให้แน่นอนก่อนตอบรับการนัดหมาย เลขานุการจะได้รับ
คำตอบรับการนัดหมายในหลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย และโดยตรงส่วนตัว จะ
เป็นวิธีใดก็ตาม เลขานุการต้องให้ความสนใจ

ถ้าการนัดหมายเป็นการส่วนตัว นอกจากเลขานุการจะบันทึกในตารางวันแล้ว
จะต้องบันทึกในการ์ดเล็กๆ ที่มีรายละเอียดของการนัดหมาย เพื่อว่าหลังจากนั้นจะได้จด
รายละเอียดอันเกิดขึ้นจากการได้พบกันแล้ว

การนัดทางโทรศัพท์ เลขานุการต้องทราบรายละเอียดให้กระจ่างทั้งหมด การ
นัดหมายทางจดหมายก็เช่นกัน จดหมายตอบรับจะต้องบอกวัน เวลา สถานที่ให้ละเอียด ถ้า
เป็นจดหมายของหน่วยงานที่คนทั่วไปไม่รู้จักก็จะต้องแนบแผนที่ให้กระจ่าง

การรักษาเวลา

เลขาฯ จะต้องพยายามเก็บรายละเอียดให้ได้มากที่สุด เมื่อมีการนัดหมายครั้งแรก เพราะรายละเอียดนี้จะทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดแนวทางธุรกิจได้ถูกต้อง หรือเมื่อเวลาผู้บริหารต้องการเปลี่ยนแปลงตามหมายกำหนดการการนัดหมาย เลขานุการจะารู้ทันทีว่าจะตอบรับทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย หรือทางส่วนตัว

การบันทึกรายละเอียดประกอบด้วย ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และหน่วยงานที่สังกัดของลูกค้า และบันทึกวัน เวลา สถานที่ให้ละเอียด และชื่อของผู้บริหารที่ลูกค้าต้องการพบ กรณีที่ท่านสามารถจัดการนัดหมายให้ผู้บริหารมากกว่า ๑ คน

เป็นเรื่องธรรมดาสำหรับผู้บริหาร และเลขานุการที่ต้องรักษาเวลา เช่น เลขานุการจะต้องเช็คเวลาให้นายจ้างอยู่เสมอเพื่อตรวจสอบเวลานัดให้ตรงกัน สำหรับผู้บริหารเมื่อนัดทุกครั้งจะต้องบันทึกไว้ในตารางบันทึกส่วนตัวทุกครั้ง เพราะต้องรับผิดชอบการนัดหมายที่จะเกิดขึ้นในแต่ละวันทุกครั้ง

บ่อยครั้งที่การนัดหมายถูกยกเลิก เมื่อลูกค้ารู้ว่าเขาไม่สามารถพบได้ตามนัด เขาอาจจะโทรศัพท์มาขอเรื่องให้เปลี่ยนเวลา เลขานุการจะต้องจัดการตามคำขออย่างสุภาพ มีหลายครั้งที่ฝ่ายบริหารต้องยกเลิกการนัด ทันทีที่เลขาฯ ทราบว่าจะไม่มีการปฏิบัติตามนัด เลขานุการจะต้องแจ้งให้คนอื่นทราบด้วย อย่างน้อยก็เป็นการทำให้ความไม่สะดวกลดน้อยลง ถ้าฝ่ายบริหารแน่ใจว่าสามารถปฏิบัติตามนัดได้ เลขานุการก็ต้องพยายามเตือนถึงเวลานัดที่จะถึงครั้งต่อไปเสมอ

ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงการนัดหมายอย่างกะทันหัน และใกล้เวลาจนลูกค้าไม่ทันรู้ตัวก่อนและกำลังจะมาถึงสำนักงาน ในสถานการณ์เช่นนี้ เลขาฯ จะต้องอธิบายต่อลูกค้าอย่างสุภาพ และหลีกเลี่ยงความเสียหายแก่กิจการ

การนัดหมายทางโทรศัพท์

เมื่อได้รับสายขอนัดหมายทางโทรศัพท์ ควรขอทราบเหตุผลในการขอพบ เพราะจะได้สร้างความแน่ใจว่าผู้ที่ขอนัดพบนั้นคือ เจ้านายเรา

งานบางอย่างเจ้านายเราไม่ได้ดำเนินการเอง แล้วได้มอบหมายให้ฝ่ายอื่นทำแล้ว แต่ผู้ที่ขอนัดมาไม่ทราบ ฯลฯ หรือเรื่องเล็กน้อยควรจะแนะนำให้ไปพบฝ่ายที่ดำเนินการโดยตรงเลย ไม่จำเป็นต้องมาถึงเจ้านายเราก็ได้ ฯลฯ

เมื่อเลขาฯ ทราบเรื่องที่แน่ชัดแล้วค่อยดำเนินการแจ้งรายการนัดหมายของ นายที่มีอยู่ก่อนจะระบุนัดหมายใหม่ลงไปหลังจากนี้ต้องแจ้งให้นายทราบและควรย้ำ การนัดหมายนี้อีกครั้งเมื่อนายเราได้รับรอนัดหมายครั้งนี้แล้ว

อย่าลืมทวนวัน...เวลา...สถานที่นัดหมาย เรื่อง และอย่าลืมขอหมายเลข โทรศัพท์ของผู้นัดหมายทุกครั้งเพื่อการยืนยันการนัดและเมื่อเวลามีการเปลี่ยนแปลงซึ่ง อาจมีขึ้นได้

การบันทึกการนัดหมาย

นัดแต่ละครั้ง เลขฯ ควรจดบันทึกการนัดนั้นไว้ในปฏิทินหรือสมุด บันทึกรายชื่อของตัวเอง...ของนาย

๑. ชื่อผู้นัด

๒. วัตถุประสงค์ของการนัด

๓. วัน...เวลาสถานที่นัด

สมุดหรือปฏิทิน ก็ควรเลือกมาใช้ให้เหมาะสมกับงาน หากนายมีนัด มากควรจะเป็นสมุดบันทึกหน้าละสัปดาห์

หรือ ถ้านายมีนัดน้อยอาจจะเป็นแบบหน้าละเดือน ฯลฯ

การบอกเลิกการนัดหมาย

เมื่อมีการบอกเลิกการนัดหมาย ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ก็ตาม เลขฯควรเสนอแนะ การนัดในเวลาอื่นตามความเหมาะสม แต่ไม่จำเป็นต้องบอกเหตุผลของการเลื่อนนัดอย่าง ละเอียด ควรทิ้งไว้ให้เป็นหน้าที่ของนายเมื่อเขาพบกันในการนัดหมายใหม่

เลขานุการเพียงแต่แจ้งการเลื่อนนัด พร้อมแสดงความเสียใจโดยการขอ โทษและเพียงแต่อ้างว่าเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้น จึงขอเลื่อนนัดไป

แต่ถ้าหากนายป่วยไม่มาปฏิบัติงาน เลขฯจำเป็นต้องปรึกษานายเพื่อขอ คำแนะนำเกี่ยวกับการนัดหมายว่าจะยกเลิกและนัดใหม่ไปวันไหนบ้าง ปกติแล้วผู้บริหาร จะไม่ปกปิดเรื่องเจ็บป่วย แม้จะเป็นการเจ็บป่วยเล็กน้อยก็ตาม

ทั้งนี้ก็ไม่ได้หมายความว่าผู้บริหารทุกคนจะขึ้นอยู่กับเจ้านายแต่ละ ท่าน เลขฯต้องได้รับการยินยอมจากนายก่อนว่าจะให้บอกตรงๆ หรือไม่

หรือเพียงแค่กล่าวว่า เจ้านายไม่มาทำงานจนกว่าจะถึงวัน...จันทร์หรือ ตลอดสัปดาห์นี้

ส่วนประกอบในการพิจารณาการนัดหมาย

๑. ไม่ควรจัดการนัดหมายให้เจ้านายในวันจันทร์

๒. อย่าจัดการนัดหมายในวันแรกที่เจ้านายกลับจากการเดินทาง หรือวันที่ก่อนออกเดินทาง

๓. หลีกเลี่ยงการจัดนัดหมายไว้ให้เจ้านายภายหลังจากที่เสร็จการประชุมใหญ่สำคัญนอกสถานที่

๔. หลีกเลี่ยงการจัดประชุมสำคัญ ๒ นัดที่สำคัญเท่ากันไว้ติดต่อกัน

๕. จัดเวลาให้มากพอสำหรับการประชุมนัดสำคัญ

๖. การนัดหมายแต่ละครั้ง ควรทิ้งช่วงระหว่างการนัดไว้ประมาณ ๑๐-๑๕ นาที

๗. อย่าจัดนัดไว้ใกล้เวลาเลิกงาน

๘. ศึกษาและจดจำว่า การประชุมประเภทใด แบบใด ใช้เวลานานเท่าใด

๙. เลขานุการ ควรใช้ไหวพริบกำหนดให้ผู้นัดหมายทราบเวลากรณีการนัดหมายใช้เวลาสั้นๆ เช่น กล่าวว่ “ เวลา ๑๔.๐๐ ถึง ๑๔.๑๕ ดีไหมคะ ”

๑๐. ถ้าจำเป็นจะให้ลูกค้าที่ไม่ได้นัดไว้ก่อนเข้าพบ ควรเตือนให้ลูกค้าท่านนั้นทราบได้เลยว่า เจ้านายจะมีนัดรายต่อไปเวลาอันใกล้นี้ (เช่น อีก ๑๐-๑๕ นาที)

๑๑. การจัดการนัดหมายที่เจ้านายจะต้องใช้เวลาเดินทางไปต่างจังหวัด ต่างประเทศนั้นต้องจัดให้เหมาะสมที่จะไปให้ถึงทันเวลา และกำหนดกลับในเวลาที่เหมาะสมด้วย

๑๒. ควรเผื่อเวลาไว้สำหรับเซ่นงานประจำด้วย

๑๓. ควรระมัดระวัง การนัดหมายอย่าให้เกิดการซ้ำซ้อนเป็นอันขาด

การใช้โทรศัพท์อย่างสร้างสรรค์

การใช้โทรศัพท์นับเป็นตัวส่งเสริมหรือทำลายชื่อเสียงและผลประโยชน์จากหน่วยงาน เพราะการใช้โทรศัพท์ที่พูดจา ละเอียดชัดเจน สุภาพ ทันเหตุการณ์ จะช่วยให้ผู้ติดต่อได้ข้อมูลสมบูรณ์และพอใจ ในทางตรงกันข้ามการใช้โทรศัพท์ที่กำกวมและพูดจาวกวน ก้าวร้าว ยืดเยื้อ ล่าช้า จะทำให้ผู้ติดต่อไม่เข้าใจเรื่องราว หงุดหงิด อารมณ์เสีย และพลอยไม่พอใจทั้งตัวบุคคลและหน่วยงานที่ติดต่อ

วัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์

เพื่อประหยัดเวลา

เพื่อความสะดวกสบาย

- เพื่อ โอกาสทางการขาย
- เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า
- เพื่อความก้าวหน้าของงานและบริษัท
- เพื่อภาพพจน์ที่ดีของบริษัท

เทคนิคการใช้โทรศัพท์ Good-effective Telephone techniques

บทบาทและความสำคัญของโทรศัพท์

โทรศัพท์เป็นเครื่องมือสื่อสารติดต่อ ที่...

- อำนวยความสะดวก รวดเร็ว ความง่ายในการใช้
- ประหยัดเวลา อารมณ์ และความรู้สึก
- เกื้อกูลทั้งธุรกิจ และส่วนตัว

แต่ผู้ใช้โทรศัพท์มักจะไม่

- ไม่ตระหนักถึงความสำคัญของโทรศัพท์
- ไม่ระมัดระวังการใช้โทรศัพท์ให้ได้ประโยชน์เต็มที่
- ไม่เอาใจใส่ ในความรู้เกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์ เทคนิค/วิธีการ/ศิลปะในการ

ใช้โทรศัพท์ ตลอดจนทักษะการใช้โทรศัพท์ที่ต้องฝึกฝนจนเกิดความไม่คล่องแคล่วและชำนาญ ผู้ปฏิบัติงานทุกๆ ระดับ ตั้งแต่ระดับบริหาร ระดับจัดการ ระดับควบคุมงาน และระดับปฏิบัติการจะต้องตระหนักและเรียนรู้ **หลักการ/วิธีการ/ศิลปะ** การใช้โทรศัพท์ ผู้ที่ใช้โทรศัพท์ “ไม่เป็น” อาจเสียสิ่งเหล่านี้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างหรืออาจทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นเวลา อารมณ์ ความรู้สึก ค่าใช้จ่าย และประโยชน์

การใช้โทรศัพท์ “เป็น” จะสามารถสร้างสิ่งเหล่านี้ให้ทั้งบุคคล คือตัวผู้ใช้

โทรศัพท์และองค์กร คือสถานที่ทำงานของผู้ใช้โทรศัพท์

- ความพึงพอใจ (Satisfaction)
- ความประทับใจ (Appercition)
- ความสัมพันธ์ (Reiations)

บทบาทที่สำคัญของ “ ผู้ใช้โทรศัพท์ ”

ผู้ใช้โทรศัพท์ทุกคนจะมีบทบาทที่สำคัญในการใช้โทรศัพท์แต่ละครั้ง ผู้ใช้โทรศัพท์จะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ทุกครั้งที่ใช้โทรศัพท์นั้น จะต้องทำหน้าที่เป็น

- ผู้สื่อสาร- ติดต่อ

- ผู้ให้คำแนะนำ
- ผู้แก้ปัญหา
- ผู้ให้ความรู้
- ผู้ทำการประชาสัมพันธ์
- ผู้สร้างภาพพจน์และคุณค่า

การรับโทรศัพท์

ในการรับโทรศัพท์ทุกครั้งพึงปฏิบัติดังนี้

๑. รีบรับทันที
๒. บอกชื่อ ตัวเอง/บริษัท/หมายเลข
๓. กล่าวคำทักทาย “ สวัสดีค่ะ/ครับ ”
๔. เสนอการช่วยเหลือทันที จะให้คิฉัน/กระผมช่วยอะไรได้บ้างคะ/ครับ
๕. เตรียมจดบันทึกด้วยทุกครั้ง
๖. การโต้ตอบต้องชอบด้วยเหตุผล
๗. ทบทวนเรื่องราวที่เป็นสาระสำคัญด้วยทุกครั้ง
๘. กล่าวคำลา สวัสดีค่ะ/ครับ
๙. ขอบขอบคุณด้วยทุกครั้ง

ตัวอย่างการรับโทรศัพท์ในบางกรณี

๑. ถ้าต้องให้ ผู้เรียกรอ
- การพูดโทรศัพท์ควรมีลำดับ/ขั้นตอน ดังนี้
- คุณ...กำลังพูดอยู่
 - อีกสายหนึ่งค่ะ/ครับ
 - กับ คุณ ค่ะ/ครับ

๒. ถ้าคนที่ผู้เรียกต้องการพูดด้วยไม่อยู่

ลำดับ/ขั้นตอนในการพูดควรเป็นดังนี้

- ตอนนี้คุณ... ไม่อยู่ค่ะ/ครับ
- จะให้ดิฉัน/ผมช่วยบ้างไหมคะ/ครับ
- หรือ จะพูดกับคนอื่นในฝ่ายเดียวกับ “คน” ที่ผู้เรียกต้องการพูดด้วย
- หรือ จะส่งไว้ก็ได้นะคะ/ครับ
- จะโทร.มาใหม่ไหมคะ/ครับ
- จะให้คุณ... โทร.กลับไปไหมคะ/ครับ

๓. ถ้าต้องวางโทรศัพท์ชั่วคราว

- ต้องบอกให้ทราบว่าจะนานเท่าไร
- แล้วถามอย่างสุภาพและน้อมนวล
- จะรอไหมคะ/ครับ
- หรือ จะโทรมาใหม่ไหมคะ/ครับ
- หรือ จะให้ดิฉัน/ผมโทร.กลับไปไหมคะ/ครับ

๔. ถ้าต้องส่งสายต่อไปยัง อีกคนหนึ่ง

- ต้องบอกให้ผู้เรียกทราบ
- ดิฉัน/ผมจะส่งสายให้ คุณ...
- ขอทราบชื่อผู้เรียก
- บอกชื่อผู้เรียกให้ผู้รับสายคนต่อไปทราบด้วย

วิธีการ/หลักการ/ศิลปะในการเรียกโทรศัพท์

๑. กล่าวคำทักทาย...สวัสดีค่ะ/ครับ
๒. บอกชื่อตัวเอง(ผู้เรียก) ตำแหน่ง-หน้าที่และที่ทำงาน
๓. ถามชื่อผู้รับ ตำแหน่งหน้าที่และแผนก/ฝ่ายที่ทำงาน บริษัท
๔. แจ้งเหตุผลในการเรียกให้ทราบ
๕. เตรียมจดบันทึกด้วยทุกครั้ง
๖. กล่าวคำขอบคุณ
๗. กล่าวลา

ข้อควรระวัง

๑. อย่าใช้ฮัลโหล เมื่อ “ รับ ” หรือ “ เรียก ” คำฮัลโหล มักจะทำให้ผู้รับสับสน ไม่สร้างความหมายใดๆ ในการเริ่มต้นทางโทรศัพท์ และบางครั้งทำให้เสียอารมณ์และความรู้สึกด้วย

๒. ใช้ฮัลโหลได้

- ในกรณีที่เริ่มสนทนาต่อ หลังจากต้องหยุดการสนทนาชั่วคราว
- ในกรณีที่อยากทราบว่าผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งยังติดตามการสนทนาอยู่หรือไม่

ทักษะพื้นฐานที่นำไปสู่ความประทับใจ

การติดต่อทางโทรศัพท์จำเป็นต้องอาศัยทักษะ (Skills) บางประการเพื่อช่วยให้เกิดบรรยากาศอันดี

๑. น้ำเสียง (Tone of Voice)

๒. ความจริงใจ/ความอบอุ่น (Sincerity/Warmth)

๓. ความชัดเจนในถ้อยคำ (Clarity of Speech)

๔. ความสมเหตุสมผล (Logical Presentation)

มารยาทและศิลปะในการใช้โทรศัพท์

๑. เตรียมกระดาษ ปากกา ดินสอ ให้พร้อม เพื่อบันทึกข้อความได้ทันที

๒. รับสายทันที เมื่อมีเสียงกริ่งโทรศัพท์ดังขึ้น (อย่าให้เกิน ๒ ครั้ง)

๓. รับโทรศัพท์ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เสียงที่ออกมาฟังดูก็รื่นหู

๔. พยายามช่วยเหลือเขาด้วยความเต็มอก เต็มใจ อย่างแท้จริง

๕. ถ้าทราบชื่อผู้เรียกมา ควรที่สุด ที่จะใช้ชื่อเขา จะดูเป็นกันเองยิ่งขึ้น

๖. เวลารับ โทรศัพท์ ควรใช้เสียงธรรมชาติ อย่าบิบบเสียง หรือพูดดัง หรือ

ตะโกนพูด จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกที่เราพูดห้วนขึ้น

๗. อย่าขบเคี้ยวขณะรับ โทรศัพท์

๘. ถ้าคุณจะต้องละสายไปชั่วคราว ควรบอกให้ผู้เรียกทราบด้วย อย่าปล่อยให้เขา

คอยนานไป

๙. อย่าตอบว่า “ ไม่ทราบ ” ควรพยายามทุกอย่าง หาข้อเท็จจริงให้ผู้เรียกมา

ทราบตามที่เขาต้องการ

๑๐. อย่าหายใจแรงๆ ลงในกระบอกโทรศัพท์

๑๑. อย่าพยายามใช้สายส่วนตัวนานเกินไป

๑๒. พยายามมีความรู้สึกไวต่อบุคคลอื่น พยายามทำให้เขารู้สึกว่า เรายินดีที่จะได้พูดกับเขา และพยายามช่วยเหลือเขาอย่างสุดความสามารถ

๑๓. อย่าขัดจังหวะในขณะที่เขากำลังพูดอยู่ หรือพยายามเร่งอีกฝ่ายให้พูดเร็วถ้าเขากำลังพูดช้าๆ เป็นอันขาด

๑๔. เวลาพูดโทรศัพท์ จิตใจต้องอยู่กับผู้พูด และรับฟังข่าวสารอย่างตั้งอกตั้งใจ

๑๕. หัดใช้หลักการ “ฟีด-แบ็ก” คนที่จะทำดังนี้ คุณต้องฟังให้แม่นยำ รวบรวมข่าวสารไว้ปรับตัวเองให้เข้าใจในข่าวสารนั้นๆ อย่างรวดเร็วเอามาตัดแปลงใช้ให้เป็นประโยชน์

๑๖. การที่จะเป็นคนพูดโทรศัพท์ที่ประสบผลสำเร็จ คุณจะต้องใช้หลักการ “ฟีด-แบ็ก” คุณสามารถใช้หลักการนี้ได้ เพียงแต่คุณหัดฟังอย่างละเอียดเท่านั้น

โทรศัพท์ ในฐานะเป็นประชาสัมพันธ์ขององค์กร

โทรศัพท์ ในฐานะเครื่องมือลดค่านับของลูกค้า

โทรศัพท์ ในฐานะเครื่องเพิ่มยอดขายของบริษัท

โทรศัพท์ เป็นอุปกรณ์สำคัญยิ่งของสำนักงาน

ไม่มีใครที่กล้าปฏิเสธว่าไม่ใช่ แม้ว่าสังคมในปัจจุบันนี้จะเป็นสังคมคอมพิวเตอร์ ในยุคนี้จะเป็นยุคอวกาศก็จริง แต่แง่การสื่อสาร โทรคมนาคมแล้ว โทรศัพท์ยังคงเป็นหนึ่งในอยู่เสมอ

เราติดต่ออย่างเอางานเอการผ่านทางโทรศัพท์กับผู้คนที่มีความสำคัญต่อตัวเราหลายต่อหลายครั้ง หลายต่อหลายคน หลายต่อหลายเรื่อง โดยไม่ได้นึกในคุณค่าของมัน ที่เป็นเช่นนั้นก็เพราะความเคยชิน

ลองหยุดคิดสักนิดว่า คุณจะเอ่ยปากขออะไร

- กับคนที่ท่านคบหาที่ท่านพบปะครั้งแรก ?
- และข้อความส่วนไหนในนามบัตรที่มีความสำคัญมากที่สุด ?
- กุญแจดอกไหนคะที่จะนำท่านเข้าสู่คนระดับสูงกว่า สู้คนที่มิชื่อเสียง และสู้คน ระดับสุดยอด ?

คุณสมบัติหรือประสิทธิภาพของเจ้าของโทรศัพท์ที่ว่านี้ ยังเป็นอุปกรณ์

ผูกติดด้วยการจับเอาความเสี่ยงและความคิดใส่เข้าไปในหูของนักธุรกิจ ของคู่สนทนา

และเมื่อไรที่ต้องการสิ่งดังกล่าวนี้ก็จะทำได้ฉับพลัน สะดวก ประหยัด และทรงประสิทธิภาพด้วย ไม่ต้องเสียเวลาเป็นชั่วโมง เป็นวันในการต้องเดินทางไป

เพราะฉะนั้น โทรศัพท์จึงยกให้เป็นหัวใจของนักธุรกิจ

การใช้โทรศัพท์อย่างถูกกาลเทศะจึงเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้หลายด้าน คือ

ด้านธุรกิจ

- ติดต่อกับผู้คนได้รวดเร็ว
- ช่วยสำรวจตรวจสอบบุคคลที่คาดว่าจะได้มาเป็นลูกค้า
- ใช้ในการพูดคุยกับลูกค้าเก่าๆ หรือเพื่อนๆ ได้ถี่ถ้วนทั่วถึงมากกว่าการพบปะ

อาจจะไม่คล่องตัวหรือมีเวลาน้อย แต่เพื่อเป็นการเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีโดยไม่ขาดระยะ โดยการยกโทรศัพท์ก็จะช่วยได้มาก

- สามารถตอบสนองต่อปัญหาปัจจุบันทันด่วนได้ทันต่อสถานการณ์อันอาจเกิดขึ้นได้

รวมทั้งการประสานสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ง่ายดาย นั่นก็หมายความว่า ลูกค้าก็เชื่อมั่นในธุรกิจนั้นๆ ซึ่งมองในด้านกลับก็คือการยกระดับธุรกิจนั่นเอง

- ทำการติดต่อหรือเจรจาต่อรองอย่างใกล้ชิดได้รวดเร็วกว่า และมีโอกาสถูกรบกวนแทรกแซงน้อยกว่าไปติดต่อด้วยตนเอง

- สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารของลูกค้า บุคคลที่อาจจะได้มาเป็นลูกค้าในวัน

ข้างหน้า คู่แข่งและเรื่องอื่นๆ อีกมากด้วยการใช้โทรศัพท์

มนุษยสัมพันธ์ในงานเลขานุการ

เลขานุการเป็นตำแหน่งที่จะต้องติดต่อกับผู้คนหลายระดับ ไม่ว่าจะเป็น

บุคคลภายนอกบริษัทบุคคลภายในบริษัท ซึ่งประกอบด้วยเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา จำเป็นอย่างยิ่งที่เลขานุการจะต้องมีนิสัยรักผู้คน ชอบเจรจาพูดคุยกับบุคคลทุกระดับ

ดังนั้น เลขานุการควรจะเข้าใจถึงธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์ก่อนที่จะทำ

ตัวให้มีมนุษยสัมพันธ์

ธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์ คือการยอมรับจากบุคคลอื่นภายในการอยู่

ร่วมกัน การทำงานร่วมกัน แต่มีคนจำนวนไม่น้อยที่เข้ากับคนอื่นไม่ได้ ไม่มีใครอยากคบหาสมาคม

หรือร่วมทำงานด้วย คนประเภทนี้เรียกว่า “ มนุษย์สัมพันธ์ด้อย ” แต่ใครก็ตามที่คน

จะร่วมทำงานด้วยเรียกว่าเป็นบุคคล “ มนุษย์สัมพันธ์ดี ”

ในชีวิตประจำวันของมนุษย์เรา มักต้องใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมกับบุคคลอื่น ทั้งที่รู้จักคุ้นเคยกันมาก่อน การอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นนั้นเป็นไปในรูปของการติดต่อ พบปะ พูดคุย ถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรมต่างๆ รวมทั้งพฤติกรรมโต้ตอบในแง่ความรู้สึก ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความขัดแย้งกันซึ่งลักษณะการอยู่ร่วมกันดังกล่าว ถึงเป็นเรื่อง ความสัมพันธ์ของมนุษย์ทั้งสิ้น ความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่เกิดขึ้นนั้น มีทั้งความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติและรูปแบบ และโครงสร้างขององค์กรต่างๆ หรือเรียกว่า ความสัมพันธ์ทางวิชาชีพ แต่การที่จะสร้างความสัมพันธ์ระดับอาชีพได้นั้นจะต้องเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติได้ก่อน จึงสามารถปรับตัวได้และใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

มนุษย์สัมพันธ์

หมายถึง ความสามารถในการเข้ากับคนอย่างกลมกลืนและร่วมทำงานกับบุคคลอื่นอย่างราบรื่น และมีปัญหาน้อยมาก

๑. การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องมนุษย์

๑.๑ ความแตกต่างของมนุษย์

๑.๒ มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรี มีความคิด ความรับผิดชอบ มีเสรีภาพในการดำเนินชีวิต

๑.๓ การมองมนุษย์นั้นต้องมองในส่วนรวมทั้งหมด คนเรามักมองอย่างผิวเผิน

๒. ลักษณะค้อยที่เป็นอุปสรรคทำลายมนุษย์สัมพันธ์

๒.๑ กิดมาก

๒.๒ ปากโป้ง

๒.๓ หลงตนเอง

๒.๔ เก่งนินทา

๒.๕ ชอบยกท่า

๒.๖ หน้าอ

๒.๗ เจ้าอารมณ์

๒.๘ มีปมค้อย

๒.๙ ใจน้อย

๓. ลักษณะเดินของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

- ๓.๑ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ๓.๒ รู้จักแต่งกาย
- ๓.๓ ทักทายคนอื่น
- ๓.๔ ยกย่องสรรเสริญ
- ๓.๕ เสมอต้นเสมอปลาย
- ๓.๖ รู้จัก “ให้” เป็นนิสัย
- ๓.๗ นึกถึงใจเขาใจเรา
- ๓.๘ ให้และขอภัย
- ๓.๙ มีความจริงใจ
- ๓.๑๐ มองคนในแง่ดี

๔. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันกับผู้บังคับบัญชา

- ๔.๑ ปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด
- ๔.๒ ทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือปฏิบัติหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔.๓ ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์
- ๔.๔ ไม่แสดงสีหน้าไม่พอใจหรือโต้แย้งอย่างไร้เหตุผล
- ๔.๕ ให้ความเคารพ ยกย่อง และสรรเสริญผู้บังคับบัญชาตามความเหมาะสม
- ๔.๖ รู้จักจังหวะในการเข้าพบให้เหมาะสมกับกาลเทศะ
- ๔.๗ รู้จักศึกษาและสังเกตอุปนิสัยของผู้บังคับบัญชา
- ๔.๘ ไม่รบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็กๆ น้อยๆ หรือเรื่องหุยมหิมี
- ๔.๙ หาวิธีการต่างๆ ที่ทำให้ความคิดหรือความต้องการของผู้บังคับบัญชาบรรลุผล
- ๔.๑๐ หลีกเลี่ยงการสอพลอ แต่อาจจะประจบได้บ้าง

๕. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา

- ๕.๑ ให้การฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน
- ๕.๒ รู้จักการส่งเสริมและการให้กำลังใจ
- ๕.๓ ดูแลเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ ผลประโยชน์ ให้ลูกน้องได้รับตาม

- ๕.๕ รู้จักรับฟังข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของลูกน้องบ้าง
- ๕.๖ ไม่ใช้อำนาจเกินขอบเขตและเกินความจำเป็น
- ๕.๗ เป็นกันเอง ไม่ถือเนื้อถือตัว
- ๕.๘ แจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้ทราบอยู่เสมอ
- ๕.๙ รู้จักยกย่องชมเชย หรือให้รางวัล เมื่อลูกน้องทำดี
- ๕.๑๐ รู้จักศิลปะของการวิพากษ์วิจารณ์ และการติเพื่อก่อ
- ๕.๑๑ ให้ความยุติธรรมและเป็นธรรมต่อทุกคน โดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- ๖. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
- ๖.๑ คำกล่าวสวัสดิหรือยิ้มทักทายผู้อื่นก่อน
- ๖.๒ ให้ความร่วมมือด้วยดี ทั้งในด้านการงานและส่วนตัว
- ๖.๓ มีความจริงใจ
- ๖.๔ ไม่นินทาหรือพูดจาถากถางกับเพื่อนร่วมงาน
- ๖.๕ รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนบ้าง
- ๖.๖ ยกย่องสรรเสริญเขาในโอกาสอันควร
- ๖.๗ ให้ความเห็นอกเห็นใจเมื่อเขามีทุกข์ ไม่กล่าวซ้ำเติมเมื่อเขาผิดพลาด
- ๖.๘ ร่วมแสดงความยินดีด้วยถ้าเพื่อนได้ดี
- ๖.๙ ให้ความเป็นมิตรอย่างเสมอต้นเสมอปลาย
- ๖.๑๐ ไม่ขัดทอดความผิดให้เขา
- ๗. มนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป
- ๗.๑ ไม่ถือตัว เข้ากับคนได้ทุกชั้น
- ๗.๒ มีความจำดี เรียกชื่อคนได้ถูกต้อง
- ๗.๓ ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ
- ๗.๔ ให้ความสนใจต่อทุกคนที่มาติดต่อ
- ๗.๕ ยกย่องผู้อื่นว่ามีความสำคัญ
- ๗.๖ ยอมรับนับถือความคิดของผู้อื่นบ้าง
- ๗.๗ มีความสุภาพเรียบร้อย รู้จักหลักการเจรจาที่ดี
- ๗.๘ รู้จักยกย่อง สรรเสริญ ตามโอกาสอันควร
- ๗.๙ อย่าวิพากษ์วิจารณ์คนอื่นให้มากนัก

๑.๑๐ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีกับทุกคน

๘. ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

๘.๑ ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน

๘.๒ เกิดความพอใจ ยินดีที่ให้ความร่วมมือในการทำงาน

๘.๓ ปรับตัวเองเพื่อประสานความสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

๘.๔ เกิดความเจริญแก่ตนเองและความก้าวหน้าในกิจการของหน่วยงาน

๘.๕ ใช้ชีวิตร่วมกับคนอื่นอย่างมีความสุข

จรรยาบรรณของเลขานุการ

การมุ่งปฏิบัติและครองตนอยู่ในกรอบแห่งทำนองคลองธรรมอันดีงามทั้งในหน้าที่การงานของเลขานุการและในเรื่องส่วนตัว ย่อมทำให้เป็นที่ชื่นชม เชื่อถือ ยอมรับและเลื่อมใสจากบุคคลที่เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไป และเป็นหลักประกันในความสดสวยงดงามแห่งชีวิตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

อาชีพเลขานุการจึงควรมีจรรยาบรรณของเลขานุการใช้เป็นหลักปฏิบัติจรรยาบรรณของเลขานุการ

๑. ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบขององค์การด้วยความจริงใจ และจะไม่ทำลายภาพพจน์หรือชื่อเสียงขององค์การ

๒. ดำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์อันสูงสุดต่อตนเอง และต่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

๓. มีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและของผู้ได้บังคับบัญชา

๔. ติดตามและเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการ ประสพการณ์และการฝึกฝนด้านงานเลขานุการ การจัดการ รวมทั้งหาทางเพิ่มพูนความสามารถและความเข้าใจในวิชาชีพเลขานุการ โดยการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารแก่กันและกัน

๕. ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์การและภายนอกองค์การเท่าที่เห็นสมควร

๖. รักษาความลับของงานในหน้าที่ไว้อย่างเข้มงวดและจะไม่ใช้ความลับนี้เป็นประโยชน์ส่วนตัว หรือในอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์การที่ตนทำงานอยู่หรือเคยทำงานมาแล้ว

๗. คำนึงถึงความต้องการและปัญหาของผู้ได้บังคับบัญชาและในฐานะผู้นำจงทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี

๘. ไม่ให้ข่าวหรือแถลงเรื่องราวใดๆ เกี่ยวกับงานของตนในฐานะ

เลขานุการ

มืออาชีพ โดยมีได้ทำความกระจ่างแจ้งกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดก่อนตามควรถึงอำนาจและขอบเขตที่ตนสามารถพูดได้

๙. จะไม่ดูแคลนหรือสร้างความเสียหายต่อสถานภาพทางอาชีพของเลขานุการอื่นใด หรือให้ร้ายทำลายศักดิ์ศรีงานอาชีพของตน

การปฏิบัติตัวของเลขานุการต่อผู้บังคับบัญชา

๑. พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในทุกโอกาสด้วยอารมณ์ดี และปฏิบัติงานได้อย่างดี รวดเร็ว

๒. ทำให้นายไว้วางใจเรื่องงาน และเก็บความลับได้

๓. คิดให้เหมือนที่นายคิด เคาใจออก

๔. เวลานั้นไม่อยู่ สามารถทำงานด้วยตนเองได้

๕. มีความคิดริเริ่ม และใช้สมองด้วย

๖. เตรียมรายงานที่สำคัญๆ ให้นาย

๗. คอยเตือนความจำ

๘. พร้อมที่รับงานและรับผิดชอบโดยไม่ต้องให้นายสั่ง

๙. เป็นผู้ช่วยดูแลสำนักงาน ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ

๑๐. เป็นตัวแทนนายได้

๑๑. มีความเข้าใจงานในงานที่นายเคยทำ

๑๒. รู้จักแจกจ่ายงานที่ไม่จำเป็นให้ผู้อื่นแทน

สิ่งที่เลขานุการไม่ควรกระทำ

๑. วุ่นอยู่กับงานส่วนตัว หรือปัญหาครอบครัวมากเกินไป

๒. พุดมากเกินไป

๓. ใจน้อย หงุดหงิด จี้โมโห ว่าอะไรไม่ได้

๔. ขาดความมั่นใจ จี้อาย

๕. มีความคิดว่าทำงานประจำ เช่น พิมพ์ดีด ชวเลข แค่นี้ก็พอแล้ว

๖. ไม่สนใจที่จะทำงานเกินขอบเขตงานเลขานุการธรรมดา

๕. พยายามปกปิดความผิด หรือแก้ตัวในการทำความผิด

๑๐. ไม่จริงใจต่อผู้อื่น หรือต่อเหตุการณ์ต่างๆ

๑๑. ไม่เปิดเผยหรือตรงไปตรงมาในสิ่งที่นายควรจะรู้

๑๒. ตีโพยตีพายกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ทำให้นายรู้สึกว่างานมาก

เกินขอบเขต

๑๓. เป็นคนชอบแก้ตัว หรือป้องกันตัวเองมากเกินไป

การสร้างความก้าวหน้าในงานเลขานุการ

เลขานุการ เป็นอาชีพที่ท้าทายความสามารถ และเป็นตำแหน่งที่มีความเจริญก้าวหน้าได้เป็นอย่างดีถ้าผู้ที่เป็นเลขานุการมีความตั้งใจและทำงานอย่างมีเป้าหมายในชีวิต รักอาชีพเลขานุการ ใฝ่หาความรู้แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ไม่ปล่อยให้เวลาผ่านไปวันๆ เหมือนเดิมๆ คนเดิมเขาทำอะไรไว้อย่างไร เราก็เป็นผู้ทำตามทุกอย่าง และก็ถือว่าถูกต้องที่สุดแล้ว แต่ความเป็นจริงอาจจะไม่ใช่อย่างนั้นเสมอไป บางอย่างอาจต้องยืดหยุ่นให้เหมือนเดิมแต่บางอย่างอาจต้องมีการปรับปรุง แก้ไข เสนอแบบใหม่ๆ บ้าง ถ้าไม่แน่วว่าจะเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงได้ตามที่เราคิด ก็นำเรื่องนั้นๆ ขอความคิดเห็นจากเจ้านายก่อนก็ได้

ดังนั้น พวกเราทุกคนควรต้องหาวิธีที่จะปรับปรุงงานที่เราต้องรับผิดชอบให้มีผลงานดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา การปรับปรุงงานอาจได้ผลดีแก่ผู้ปฏิบัติในแง่การลดเวลาการทำงาน ผลงานดีขึ้น ผิดพลาดน้อยลง งานน่าสนใจและเรารู้สึกสนุกในการทำงานนั้น ใช้พลังงานน้อยลง ไม่เหนื่อยเกินไป ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การทำงานง่ายและสะดวกรวดเร็ว และจากการปรับปรุงให้เป็นผลดีดังกล่าวจะทำให้เรารู้สึกภาคภูมิใจในผลสำเร็จมีอารมณ์แจ่มใสเบิกบาน เพราะงานไม่ใช่สิ่งที่น่าเบื่อหน่ายอีกต่อไป และที่สำคัญหัวหน้างานและหน่วยงานจะยอมรับในความสามารถและผลงานของเรา ทำให้มีโอกาสก้าวหน้า ทั้งในด้านผลตอบแทน เงินเดือน ตำแหน่งและความรักใคร่เอ็นดูไว้นั่นเองของใจของหัวหน้าของเราด้วย

การปรับปรุงงานให้ดีขึ้นนั้น เริ่มจากการที่เราจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติอย่างดี และขณะเดียวกันก็จะต้องมีความรู้ทางด้านเทคนิค วิธีการหรือการหรือรายละเอียดที่เกี่ยวข้องที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

การที่จะเพิ่มความรู้ความเข้าใจในเรื่องงานและสามารถประยุกต์ทฤษฎีหลักการ หรือเทคนิคต่างๆ ที่เหมาะสมมาปรับปรุงงานนั้น ท่านอาจจะเริ่มด้วยข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

๑. ศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างกว้างขวางด้วยการอ่านวารสารทางธุรกิจ หรือที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตัวเองศึกษาอย่างเป็นทางการตามสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานต่างๆ ที่จัดขึ้น เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การใช้เครื่องใช้สำนักงานใหม่ๆ การเขียนจดหมายโต้ตอบเป็นภาษาต่างประเทศ เทคนิคการบริหารใหม่ ๆ ฯลฯ

๒. เพิ่มพูนความชำนาญและความคล่องแคล่วในการสื่อสาร ในแง่การพูดการเขียน การฟัง และการอ่าน จนถึงขั้นที่จะสามารถใช้ทักษะเหล่านี้ได้อย่างดีในงานของตน ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างานหรือนักบริหารจำเป็นจะต้องใช้ทักษะในเรื่องการสื่อสารอย่างมากตลอดเวลา ผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดีย่อมได้เปรียบคนอื่นๆ ในการสร้างความเชื่อถือประทับใจให้เกิดขึ้นแก่ตนเอง

๓. พยายามศึกษาระบบงานในสำนักงานของตน ให้เข้าใจความสัมพันธ์ของหน่วยงาน และตำแหน่งต่างๆ ว่าเกี่ยวข้องกันอย่างไร หน้าที่ของแต่ละหน่วยคืออะไร ผลงานที่แต่ละหน่วยผลิตออกมานั้นจะเป็นผลดีแก่หน่วยงาน โดยส่วนรวมอย่างไร มีสิ่งใดที่เราเห็นว่า เป็นจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในระบบ กระบวนการ หรือวิธีปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในหน่วยงานของเรา หรือในส่วนที่เราต้องเข้าไปเกี่ยวข้องและพยายามหาโอกาสและช่องทางที่จะปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น

๔. พยายามขอคำแนะนำหรือคำปรึกษาจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่าหรือมีความรู้ความชำนาญมากกว่าในเรื่องการพัฒนาปรับปรุงงาน และพยายามทดลองนำเอาความคิดและวิธีการใหม่ๆ มาใช้ และสังเกตผลงานว่าดีขึ้นหรือไม่อย่างไร หากสิ่งใดได้ผลดีก็มาจัดให้เป็นระบบและเสนอแนะให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือจัดทำเป็นเอกสารคำแนะนำในการปรับปรุงงานเผยแพร่แก่ลูกน้องหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

๕. เมื่อได้ปรับปรุงงานในหน้าที่ของตนจนเป็นผลดี และเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานแล้ว ควรหาโอกาสเพิ่มภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งการขยายขอบข่ายของงานที่ตนต้องการทำด้วยการพูดจากับหัวหน้างาน ปรึกษาขอความเห็น และบอกให้ทราบที่เราต้องการความรับผิดชอบเพิ่ม และสิ่งใดที่เราทำได้ดีและยินดีทำเพื่อเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของหัวหน้างานหรือเป็นการเพิ่มผลงานให้กว้างขวางขึ้น อันจะนำมาซึ่งความเชื่อถือของหัวหน้างานและเป็นที่รักใคร่เอ็นดูเพิ่มขึ้น

๖. พยายามเรียนรู้ลักษณะนิสัย บุคลิกภาพในการทำงาน และยอมรับผิดชอบในงานของหัวหน้างานและความมุ่งมั่น และความปรารถนาของหัวหน้าของคนที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวเรา ต่อตัวเขาเอง และสิ่งที่เขาต้องการจะให้เกิดเป็นผลดีแก่แผนก แก่บริษัท โดยส่วนรวม จากข้อมูลเหล่านี้ พยายามศึกษาหาวิธีการและช่องทางที่จำเป็นต่อการที่จะช่วยเสริมความสามารถของหัวหน้าด้วยการปรับปรุงงาน ลดขั้นตอนการทำงาน ช่วยทำงานแทนในเรื่องที่เราสามารถทำได้ และหัวหน้าไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการทำสิ่งที่เราสามารถช่วยแบ่งเบาภาระได้

๗. พยายามหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ทำให้ตัวเราต้องเสียเวลาไปโดยไม่ได้ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนางาน หรือเรียนรู้สิ่งที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาตัวเอง ใช้เวลาทุกนาที ทุกช่วง ให้มีคุณค่า มีความหมาย มองหาวิธีการที่จะปรับปรุงสิ่งต่างๆ ของตนเองเสมอ และท่านจะรู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลินกับงานโดยไม่รู้ตัว

หลักการงานเพื่อความก้าวหน้าในงานเลขานุการ

๑. ทำตัวให้มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อเจ้านายโดยการเสริมจุดอ่อนของเจ้านายโดยความดีและจุดเด่นของตัวเอง อันเป็นผลให้เจ้านายเห็นว่าขาดเราไม่ได้

๒. คาดคะเนถึงความปรารถนาและความต้องการของเจ้านายในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และตอบสนองความต้องการให้เหมาะสมแก่สถานการณ์

๓. เรียนรู้ถึงความคาดหวังของเจ้านายที่มีต่อตนเองในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานของงาน ความประพฤติ และความเสียสละ

๔. พยายามและเต็มใจที่จะเสียสละ เพื่อทำให้เจ้านายมีความภาคภูมิใจในตัวท่าน และทำให้งานของท่านง่ายขึ้น

๕. ศึกษาให้ทราบถึงความชอบไม่ชอบของเจ้านาย และพยายามปฏิบัติตนให้สอดคล้อง

๖. หมั่นตรวจตราใคร่ครวญถึงสภาพการทำงานปัญหาที่เจ้านายประสบอยู่ รวมทั้งแรงกดดันที่ท่านได้รับ แล้วพยายามหาทางผ่อนคลาย ทำตัวให้เป็นผู้ช่วยเหลือที่ดีในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม

๗. อาสารับใช้ แบ่งเบาภาระด้วยความเต็มใจ

๘. เรียนรู้นิสัยใจคอต่างๆ ของเจ้านาย และพยายามทำตัวให้เป็นที่น่าพอใจ

๕. ทำให้ตัวเองเจริญก้าวหน้าในงานด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญให้ตนเองหาทางปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าสนใจ โดยไม่ต้องรอให้เจ้านายบอกหรือช่วยเหลือก่อน

๑๐. ทำตัวให้เป็นกันชน เพื่อรับภาระปัญหาหรือความทุกข์ของเจ้านายเท่าที่จะทำได้ ตามความเหมาะสม

๑๑. ทำตัวให้เจ้านายรู้จัก ให้ทราบถึงความสามารถ ความเด่น ความเก่งของตัวเอง รวมทั้งความเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้น

๑๒. หาโอกาสพูดถึงความดีของเจ้านาย กล่าวยกย่องสรรเสริญให้คนอื่น ๆ ทราบตามความเหมาะสม

๑๓. ให้เจ้านายได้ทราบถึงผลงาน ความเสียสละ ความสำเร็จ ความมุ่งมั่น และแผนการใช้ชีวิตของตน เพื่อนายได้มีโอกาสให้ความสนใจและช่วยเหลือตามความเหมาะสม

๑๔. ทำงานร่วมกับเจ้านาย อย่าทำตัวเป็นทาสที่ไร้ศักดิ์ศรี มีความซื่อสัตย์ จงรักภักดี แต่หากจะต้องแสดงความเห็นที่ไม่ตรงกันก็ควรทำ แต่ทำอย่างละมุนละม่อมมีไหวพริบ

๑๕. อย่าทำตัวเป็นเลขาฯ เจ้าปัญหา เป็นคนอ่อนแอ อย่าก้าวก่ายล่วงเกินในเรื่องงานและอาวุโส และศักดิ์ศรี และอย่าทำให้เจ้านายต้องโกรธแค้นหรือหงุดหงิดใจในสิ่งที่นายไม่คาดว่าคุณอย่างเราจะทำกันนายได้
