



คู่มือ-แนวทางปฏิบัติงานเลขานุการ
Secretary Works



คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเลขานุการ “Secretary Works” นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นรวมทั้งได้รวบรวมข้อแนะนำต่างๆในการเป็นเลขานุการที่ดีและคุณสมบัติของเลขานุการที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ เนื่องจากการปฏิบัติกรด้านเลขานุการมีข้อจำกัดหลายด้านทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและอุปนิสัยของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการจำเป็นต้องศึกษาและเข้าใจผู้บังคับบัญชาเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานได้ โดยคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการนี้ได้รวบรวมคุณสมบัติและการสรรหาคัดเลือกผู้ที่จะมาปฏิบัติงานด้านเลขานุการตลอดจนการเตรียมความพร้อมและการปฏิบัติงานด้านเลขานุการพร้อมทั้งตัวอย่างต่างๆ ใช้แนะนำเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดีสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้บังคับบัญชาต่อผู้ที่มาติดต่อและประสานงานด้วย

การที่จะเป็นเลขานุการที่ดีขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการยึดแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนั้นผู้รวบรวมหวังว่าคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเลขานุการฉบับนี้คงมีประโยชน์ต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้านเลขานุการหรือผู้ที่สนใจงานด้านเลขานุการบ้างไม่มากก็น้อยและหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้เรียบเรียงขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง
ผู้รวบรวมและจัดทำ

สารบัญ

ลำดับที่	หน้า
1. ความหมายของเลขานุการ.....	4
2. ความหมายของเลขานุการ ตามพจนานุกรมในภาษาอังกฤษของคำว่า “Secretary”	4
3. ประเภทของเลขานุการ.....	5
4. บทบาทของเลขานุการ.....	5
5. บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการ.....	5
6. งานของเลขานุการ.....	6
7. คุณสมบัติทั่วไปของเลขานุการ.....	7
8. คุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัว.....	8
9. คุณสมบัติเลขานุการสำนักงาน.....	8
10. เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร.....	9
11. การสรรหาบุคคล เพื่อทำงานในกลุ่มเลขานุการ.....	10
12. ข้อควรพิจารณาในการสรรหาหรือคัดเลือกผู้ทำหน้าที่เลขานุการ.....	10
13. หลักมนุษยสัมพันธ์.....	10
14. การเตรียมความพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ.....	11
15. การปฏิบัติงานเลขานุการในสำนักงาน(สำนักงานอธิการบดี).....	14
16. ข้อควรปฏิบัติในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาใหม่.....	15
17. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา.....	15
18. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากการบันทึกงานของผู้บังคับบัญชา.....	16
19. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา.....	16
20. วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์.....	17
21. มารยาทในการใช้โทรศัพท์.....	17
22. การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชาทั้งการต่อออกและรับสายเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์.....	17
23. วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา.....	19
24. วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมคำกล่าวสุนทรพจน์ต่างๆ.....	20
25. การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ.....	20
26. วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ.....	21
27. วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย.....	22
28. วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลต่างๆ.....	23
29. วิธีปฏิบัติในการร่างหนังสือจดหมายราชการ ฯลฯ.....	23
30. วิธีปฏิบัติในการจัดเก็บเอกสาร.....	24

31. สรุป.....	25
32. บทสนทนาภาษาอังกฤษอย่างง่าย.....	26
33. เอกสารอ้างอิง.....	31

1. ความหมายของเลขานุการ

คำว่าเลขานุการ ในความหมายหรือนิยามตามความเข้าใจของคนทั่วไปไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจะหมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ใกล้ชิด ทำหน้าที่สารพัดอำนาจความสะดวกพร้อมประสานงานและติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้งยังทำภารกิจต่างๆที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง แต่ในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่า เลขานุการ คือ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง ส่วนในมาตรฐานอาชีพของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานให้คำนิยามของอาชีพเลขานุการไว้ว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารขององค์กรในการบริหารจัดการงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว

เลขานุการในภาษาอังกฤษ คือ Secretary เป็นศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Secretum” แปลว่า “Secret” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย คือ “ความลับ” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเลขานุการ ก็คือผู้ที่รู้ความลับของผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง งานเลขานุการเป็นงานสำคัญ ผู้เป็นเลขานุการต้องเป็นผู้รอบคอบเป็นผู้ที่ไว้เนื้อเชื่อใจได้และเหมาะสมกับตำแหน่ง ดังนั้นในทางปฏิบัติแล้ว งานเลขานุการ ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในทักษะทุกๆเรื่องของสำนักงาน เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบขึ้นตรงต่อผู้บริหาร มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือสั่งการ เลขานุการที่ดีมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ความคิดพิจารณาตัดสินใจในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความหมายของเลขานุการ ตามพหุยชนะในภาษาอังกฤษของคำว่า “Secretary” มีตำราทางวิชาการได้ให้คำจำกัดความที่รวบรวมไว้ได้มีดังนี้

S หมายถึง Sense คือ การมีสามัญสำนึกผู้จ้กัรับผิดชอบในการทำงานว่า สิ่งใดที่ควรจะทำไม่ควรทำ เป็นผู้ไม่ทำงานโดยปราศจากความยั้งคิด รวมถึงการแต่งกายให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และมีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

E หมายถึง Efficiency คือ การมีประสิทธิภาพในการทำงาน สมรรถภาพเป็นเรื่องที่มีอยู่ในตัวบุคคล แต่แต่ละบุคคลย่อมมีสมรรถภาพมากน้อยแตกต่างกัน การปฏิบัติงานและผลงานจะแสดงถึงสมรรถภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

C หมายถึง Courage คือ ความมุมานะของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย

R หมายถึง Responsibility คือ ความรับผิดชอบ คือต้องเป็นผู้ลงมือทำงานด้วยตนเอง และต้องรับผิดชอบด้วย ไม่ใช่คอยรับงานจากผู้อื่นอย่างเดียวเท่านั้น

E หมายถึง Energy คือ พลังในการทำงาน เลขานุการต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายได้รับการพักผ่อนตามสมควรอันจะส่งผลต่อการทำงานระยะยาว

T หมายถึง Technique คือ การรู้จักดัดแปลงให้เหมาะสม เทคนิคนี้เป็นเรื่องของแต่ละคน แต่อาจจะเลียนแบบจากผู้อื่นและนำเทคนิคมาพัฒนาให้ดีขึ้นได้

A หมายถึง Active คือ เลขานุการต้องตื่นตัวอยู่เสมอแม้จะมึนงานมากน้อยก็ต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R หมายถึง Rich คือ ความสมบูรณ์ในด้านจิตใจและศีลธรรม หากเลขานุการเป็นผู้ด้อยทางศีลธรรมและวัฒนธรรมอาจทำให้การงานเสียได้ แต่ทางกลับกันหากเลขานุการเป็นผู้มีคุณธรรมที่ดี ก็จะนำความเจริญมาสู่องค์กรที่ตนทำงานอยู่ได้

Y หมายถึง Youth คือ ตำแหน่งเลขานุการเหมาะสำหรับคนอายุน้อยๆ เพราะงานนี้เป็นงานที่ต้องติดต่อกับคนทั่วไปต้องอาศัยมารยาทที่อ่อนน้อมถ่อมตน

ไม่ว่าจะนิยามความหมายเลขานุการเป็นอย่างไร ส่วนใหญ่แล้วในภาคราชการเราจะเห็นภาพของเลขานุการเป็นบุคคลที่จะต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ทั้งงานประจำและงานพิเศษเป็นครั้งคราว ในภาคเอกชนนั้นเลขานุการจะได้ชื่อว่าเป็นผู้ช่วยมือขวาของนักบริหารเลยทีเดียว เพราะจะทำหน้าที่เสมือนเป็นผู้ช่วยจัดการระบบการทำงานของนักบริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ประเภทของเลขานุการ

ประเภทของเลขานุการมีการแบ่งหลายรูปแบบ ในที่นี้จะแบ่งเพียง 2 ประเภท หลักๆ ดังนี้

1. เลขานุการส่วนตัว/ส่วนบุคคล (Private or Personal Secretary) มีความหมายคือเพียงแต่ชื่อของตำแหน่งก็สามารถเข้าใจได้อยู่แล้วเนื่องจากการทำงานให้นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง เฉพาะคนคนเดียวเท่านั้น

2. เลขานุการสำนักงาน (Office Secretary) มีความหมายคือ เป็นเลขานุการให้กับส่วนรวม โดยมีได้เป็นเลขานุการของคนใดคนหนึ่งโดยตรง

4. บทบาทของเลขานุการ

เลขานุการจะปรากฏอยู่ในหน่วยงานของทุกองค์กร บางแห่งมีการกำหนดชื่อตำแหน่งไว้โดยเฉพาะ เช่น ในภาคเอกชนจะมีตำแหน่งเลขานุการประธานบริษัท เลขานุการผู้จัดการกรรมการบริหาร เลขานุการฝ่ายจัดซื้อ ฯลฯ เป็นต้น ในภาคราชการบางแห่งตำแหน่งเลขานุการอาจเรียกว่าเลขาธิการ ตัวอย่างเช่น เลขาธิการคณะรัฐมนตรี เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขาธิการวุฒิสภา เลขานุการสำนักงาน เลขานุการประจำตำแหน่งต่างๆ อาทิ เลขานุการรัฐมนตรี เลขานุการประธานวุฒิสภา เลขานุการอัยการสูงสุด ฯลฯ ในส่วนของทหารบกและทหารอากาศ จะมีเลขานุการประจำตำแหน่ง ซึ่งเรียกว่า นายทหารคนสนิท (ทส.) สำหรับตำแหน่งผู้บังคับหน่วย (พล.ต. ขึ้นไป) ในส่วนของทหารเรือ จะเป็นตำแหน่งนายธง และในส่วนของตำรวจ จะเป็นตำแหน่งนายเวร เป็นต้น แต่ในบางแห่งก็ได้มีการกำหนดชื่อตำแหน่งไว้โดยเฉพาะ แต่เป็นที่ทราบกันในการทำงานว่าบุคคลใดเป็นเลขานุการของผู้ดำรงตำแหน่งใด

ในปัจจุบันนี้ เราจะพบเห็นบทบาทของเลขานุการในทุกๆ องค์การตั้งแต่ระดับเล็กๆ จนถึงระดับประเทศ หรือระดับธุรกิจ เอส เอ็ม อี จนถึงระดับนานาชาติ เป็นที่ยอมรับกันว่าเลขานุการเป็นตัวจักรสำคัญที่ทำให้งานของหน่วยงานหรือองค์การนั้นๆ ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และสัมฤทธิ์ผล

5.บทบาทหน้าที่ของงานเลขานุการ

1. งานเลขานุการผู้บริหาร

- ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการของผู้บริหาร
- ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณในการไปราชการ
- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการไปราชการของผู้บริหาร
- จัดเตรียมเอกสารและอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหาร
- ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้บริหาร
- ดำเนินการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ภายในและภายนอก พร้อมรับ-ส่งโทรสาร

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคลต่างๆ

- ต้อนรับอาคันตุกะของผู้บริหาร
- ประสานการนัดหมายต่างๆ
- อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในทุกๆ ด้าน

2. งานประชุม

- ดำเนินการจัดการประชุมตามที่ผู้บริหารสั่งการ และไม่อยู่ในหน้าที่ของหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

- บันทึกการประชุม
- จัดทำรายงาน และหรือสรุปสาระสำคัญของการประชุมให้ผู้บริหาร
- ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุม
- จัดเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง

3. งานเอกสารและงานธุรการ

- จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ เพื่อดำเนินการเสนอก่อนและหลัง

- พิจารณากลับกรองหนังสือโดยตรวจทานว่าผ่านกระบวนการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารที่กำกับดูแลให้ครบถ้วนก่อนเสนอผู้บริหารพิจารณา

- ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของอักษร และรูปแบบหนังสือราชการจากหน่วยงานต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารและลงนามในหนังสือ พร้อมตรวจทานหนังสือจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และลงนามให้ครบถ้วน ก่อนจัดส่งคืนหน่วยงาน

- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีหน่วยงานภายใน หรือภายนอกเชิญประชุม สัมมนา ร่วมเป็นเกียรติ เป็นประธานในพิธีเปิด-ปิดงาน หากมีการกำหนดเวลาที่ซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่นที่ได้มีการนัดหมายล่วงหน้าแล้ว

- พิมพ์หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และเอกสารราชการต่างๆ ให้ผู้บริหารตามที่ได้รับมอบหมาย

6.งานของเลขานุการ

ตามเอกสารจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) ฉบับปี 2554 ได้กำหนด ลักษณะงานของเลขานุการไว้ว่า มีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมาย และจัดตารางนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชานั้นที่กเป็นเทปบันทึกเสียงแล้วนำมาจัดพิมพ์ ร่างจดหมายโต้ตอบทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่องค์กรใช้เป็นประจำ ดูแลรับผิดชอบ จัดแฟ้มเอกสาร จัดการประชุม เตรียมเอกสารการประชุมของผู้บังคับบัญชา การจัดทำรายงานการประชุม จัดการดูแลเอกสารที่เป็นส่วนตัวและที่สำคัญแก่ผู้บังคับบัญชา เจริญจากโต้ตอบและการนัดหมายธุรกิจ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้บังคับบัญชา ต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติ และภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และรู้จักการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อปฏิบัติงานจนได้รับความพอใจของผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนได้ในบางกรณี

จากการกำหนดลักษณะงานเลขานุการดังกล่าวข้างต้นทำให้มองเห็นภาพของงานเลขานุการเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนว่าเลขานุการนั้นเสมือนเป็นผู้ช่วยผู้บังคับบัญชา เป็นกันชนให้ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้เชื่อมโยงหรือประสานนโยบายให้ระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานหรือระดับอื่นๆ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำงานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.คุณสมบัติทั่วไปของเลขานุการ

ในภาคเอกชน จะเคยเห็นประกาศการรับสมัครงานในตำแหน่งเลขานุการ ตามหน้าหนังสือพิมพ์ทางอินเทอร์เน็ตหรือสื่อมวลชนแขนงอื่นๆ จะพบว่ามีการกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับเพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์หรืออื่นๆ ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. มีคุณวุฒิการศึกษาอย่างน้อยระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพทางเลขานุการ จนถึงระดับปริญญาตรี หรือโทขึ้นอยู่กับลักษณะงานขององค์กร ขนาดขององค์กร และระดับผู้บริหาร
2. มีความรู้งานขององค์กรที่ทำงานอยู่
3. สามารถใช้ตัวเลขได้ และใช้ภาษาได้มากกว่าหนึ่งภาษาคือภาษาต่างประเทศ เช่น อังกฤษ ญี่ปุ่น หรือ จีน เป็นต้น ขึ้นอยู่กับการประกอบธุรกิจขององค์กรนั้นๆ ซึ่งต้องสื่อสารได้ทั้งเขียน และการพูด
4. เป็นผู้มีบุคลิกภาพ และอุปนิสัยที่ดี มีกาลเทศะและมีปฏิภาณไหวพริบ คล่องแคล่วทุกด้าน
5. มีความรับผิดชอบงานดีมาก อดทน ทำงานภายในสภาพกดดันสูงได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
6. สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องาน สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่างๆ ได้

7. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา

8. มีความสามารถในการเก็บความลับของผู้บังคับบัญชาและองค์กร

9. มีความสามารถในการต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร

10. มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล หรือองค์กรที่มาติดต่อ

11. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ของผู้บังคับบัญชา และองค์กร

12. เป็นผู้อุทิศเวลาให้แก่การทำงาน

ในภาครัฐหรือภาคราชการนั้น ตำแหน่งเลขานุการเป็นตำแหน่งที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคุมดูแลตำแหน่งผู้บังคับบัญชาระดับสูงๆ เพื่อช่วยแบ่งเบาและรองรับภารกิจของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น จึงเป็นตำแหน่งที่ต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานของข้าราชการโดยทั่วไป เช่น มีสัญชาติไทย มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปี ไม่เป็นผู้มีกายทุพพลภาพจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่เป็นหนี้สินล้นพ้นตัว ไม่เคยเป็นผู้ถูกลงโทษ ไม่มีประวัติเสื่อมเสียและมีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งตรงตามที่หน่วยงานนั้นๆ กำหนดไว้

8.คุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัว

1. มีความสุ่มรอบคอบและความจงรักภักดี คือละเว้นต่อการกระทำอันเป็นปฏิปักษ์กับผู้บังคับบัญชา และต้องรักษาความลับของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด

2. มีเชาวน์ปัญญาแนบเนียน ถูกต้องกาลเทศะ และมีความสุภาพอ่อนโยน นุ่มนวล ในการติดต่อกับบุคคลภายนอกทั้งแบบการเผชิญหน้า และการสนทนาทางโทรศัพท์

3. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ การงานที่ทำให้เป็นระบบ ไม่สับสน

4. ตรงต่อเวลา คือ รู้จักการแบ่งเวลาให้ถูกต้อง เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด

5. มีสามัญสำนึก งานบางอย่างสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองอย่างรอบคอบได้ ไม่จำเป็นต้องปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาทุกกรณี

6. มีความจำดี ถึงแม้ว่าจะมีบันทึกช่วยความจำอยู่แล้วหากเป็นผู้มีความจำดี ก็จะทำให้งานรวดเร็วยิ่งขึ้น

7. มีความรับผิดชอบสูง เพราะบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายงานให้เลขานุการทำแทน หากเลขานุการมีความรับผิดชอบสูง ก็จะเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชาที่ไม่ต้องคอยติดตามการทำงานทุกขั้นตอนของเลขานุการได้

8. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน คือรู้จักปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดี และรวดเร็วยิ่งขึ้น

9. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ คือรักษาอารมณ์ให้สม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา การแสดงออกทางสีหน้าว่าเต็มใจทำงาน ไม่ว่างานจะหนักหรือเบา ไม่แสดงความเบื่อหน่าย ไม่แสดงอารมณ์เสียเมื่อพบงานที่ยุ่งเหยิง

10. มีศักดิ์ศรีสูง คือ ต้องสำนึกเสมอว่าตนเองมีศักดิ์ศรี มีเกียรติ มีคุณค่า การทำงานแต่ละอย่างจะต้องทำด้วยความมั่นใจและภาคภูมิใจ มีมาตรฐานในการทำงาน งานที่ผ่านเลขานุการไปแล้วนั้นควรมั่นใจว่าเรียบร้อยถูกต้อง

9.คุณสมบัติเลขานุการสำนักงาน

นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัวแล้ว เลขานุการสำนักงานควรมีคุณสมบัติต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้

1. ลักษณะท่าทาง รูปร่าง หน้าตา (Personal Appearance) หมายถึง
 - 1.1 การแต่งกาย ต้องเลือกให้เหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย
 - 1.2 ความสะอาดเรียบร้อย หมายถึง เครื่องแต่งกายทุกอย่างรวมทั้งร่างกาย ใบหน้า มือ ทรงผมด้วย
 - 1.3 สุขภาพสมบูรณ์
 - 1.4 การวางตัวเหมาะสมกับภาวะการณ์
 - 1.5 ท่วงท่ากิริยา หมายถึง การแสดงออกทางร่างกาย เช่น การลุกนั่ง เดิน ยืน ควรมีท่วงท่าเรียบร้อย สง่างาม
2. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นเรื่องลักษณะเฉพาะบุคคล แต่สามารถฝึกการมีบุคลิกภาพที่ดีได้
3. ความปราดเปรียวกระฉับกระเฉงทางแนวความคิดและความรู้สึก (Mental Alertness) คือการ มีความพร้อมทางด้านจิตใจ และสติปัญญา ที่จะทำงานได้อย่างถูกต้อง
4. ความเป็นบุคคลที่ไว้ใจได้ (Dependability)
5. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Production Ability) ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานหลายด้านจึงจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาจากคุณสมบัติของเลขานุการส่วนตัวและเลขานุการสำนักงานดังกล่าวข้างต้นมาแล้ว คงไม่มีใครที่จะปฏิเสธได้ว่าทั้งหมดนี้เป็นทฤษฎีของคุณสมบัติที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มเลขานุการควรมี แต่ข้อเท็จจริงแล้วยังไม่สมบูรณ์แบบตามทฤษฎีได้ครบถ้วนร้อยเปอร์เซ็นต์ คงจะต้องมีคำถามมากมายว่า แล้วเราจะทำอย่างไรถึงจะมีเลขานุการตามทฤษฎีดังกล่าวมาข้างต้น คำตอบก็คือการสรรหาหรือการคัดเลือกบุคคล และการฝึกฝน อบรม ทั้งจากตนเองและกระบวนการภายนอก

10.เลขานุการที่ดีในทัศนะของผู้บริหาร

1. เชี่ยวชาญงานหลัก รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถงานพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นสำหรับเลขานุการ เช่น พิมพ์ดีด การจดบันทึก การร่างเอกสาร เทคนิคการใช้โทรศัพท์ ทักษะคอมพิวเตอร์ ฯลฯ
2. รู้จักกลั่นกรอง ต้องสามารถกลั่นกรองผู้มาติดต่อเรื่องต่างๆ ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้
3. ตอบสนองฉับไว เวลาสั่งงานใดๆ แล้วเลขานุการสามารถดำเนินการได้ทันที

4. รู้ใจผู้บริหารเสมอ เป็นเลขาฯต้องรู้ใจผู้บริหาร เพราะจะได้ทำงานให้ถูกใจ เช่นผู้บริหารที่เป็นคนเจ้าระเบียบ รู้ใจ ก็ต้องทำงานให้เรียบร้อย พิมพ์งานก็ต้องให้เรียบร้อย สะอาด และถูกต้อง ฯลฯ
5. เสนองานเป็นลำดับ เลขฯที่ดีควรจะสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้ผู้บริหารได้ เพื่อให้งานทันกำหนด
6. มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้บริหารให้งานไปแล้ว ไม่ว่าจะป็นงานของตัวเองหรือไม่ ต้องมีความรับผิดชอบทำงานนั้นให้เรียบร้อย หรือพยายามติดตามงานให้ได้ตามกำหนด
7. รอบคอบสอบถาม งานที่จะผ่านเข้าไปยังโต๊ะผู้บริหาร หรือจะปล่อยออกไปจะต้องมีการพิจารณาตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเสมอ
8. ปฏิภาณไหวพริบดี เลขฯ นั้นฉลาดอย่างเดียวไม่พอ ต้องเฉลียวด้วย คือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
9. มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจได้ในทุกเรื่องโดยเฉพาะด้านการเงิน
10. การรักษาความลับ ต้องไม่นำเอาความลับไปเปิดเผย ไม่ว่าจะป็นเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องงานขององค์กร
11. พัฒนาตนเอง ผู้บริหารส่วนใหญ่ชอบเลขฯ ที่มีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเสมอ ตลอดจนคอยพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ
12. ไม่เกรงงานหนัก บางครั้งบางโอกาสอาจมีงานหนัก ซึ่งบางทีอาจจะล้นมือทำแทบไม่ทันก็อาจจะต้องทำงานนอกเวลา เลขฯ ที่ดีต้องสู้งาน ไม่ท้อถอย มุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่าค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา
13. รักงานเลขฯ คนเราทำอะไรได้ดีก็ต่อเมื่อเรามีความเต็มใจ ภูมิใจ และรักในสิ่งที่ตัวเองทำอยู่

11. การสรรหาบุคคล เพื่อทำงานในกลุ่มงานเลขานุการ

การสรรหาหรือการคัดเลือก เป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งในระบบราชการ เพราะเป็นระบบของการคัดกรองบุคคลเข้ามาทำงาน เรามีระบบการสอบคัดเลือก สอบสัมภาษณ์ ตลอดจนจนเมื่อได้เข้ามารับราชการแล้ว ก็จะมีการประเมินผลการทำงานเป็นขั้นตอนอีก ดังนั้น การสรรหาบุคคลที่เหมาะสมกับงานเลขานุการ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นหากเราต้องการเลขานุการที่มีคุณภาพ

12. ข้อควรพิจารณาในการสรรหาหรือคัดเลือกผู้ทำหน้าที่เลขานุการ

1. เป็นผู้มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานในสำนักงานเป็นอย่างดี
2. มีความสุขุมละเอียด รอบคอบ มีความคล่องแคล่ว ว่องไว
3. มีบุคลิกภาพที่ดี อุดหนุน สามารถเก็บความลับได้เป็นอย่างดี
4. มีความสามารถในการฟังและจดจำรายละเอียดเรื่องราวต่างๆ ได้แม่นยำ
5. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี(ตามหลักมนุษยสัมพันธ์ในหัวข้อถัดไป)
6. เป็นผู้ที่รักและเต็มใจที่จะทำงานเลขานุการ

13. หลักมนุษยสัมพันธ์

เดล คาร์รี ได้วางหลักมนุษยสัมพันธ์ไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. อย่าตำหนิ อย่าประณาม หรือพร่ำบ่น
2. จงยกย่องสรรเสริญอย่างสุจริตใจ
3. จงเอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อผู้อื่น
4. ยิ้มอย่างจริงใจ
5. จงจำชื่อผู้อื่น และเรียกชื่อให้ถูกต้อง ชื่อของบุคคลใดก็ตามสำหรับเขาเป็นสำเนียงที่ไพเราะที่สุด
6. จงเป็นนักฟังที่ดี
7. สนทนาในเรื่องที่อีกฝ่ายหนึ่งสนใจ
8. หลีกเลี่ยงเพื่อระงับการโต้เถียง
9. จงเคารพต่อความคิดเห็นของฝ่ายหนึ่ง อย่าบอกผู้ใดว่าเขาเป็นคนผิด
10. ถ้าท่านผิด จงรับผิดอย่าได้รอช้า และรับด้วยเสียงที่หนักแน่น
11. จงพูดถึงความผิดของท่านก่อนแล้วจึงตำหนิติเตียนผู้อื่น
12. จงใช้การสนับสนุนให้กำลังใจ จงทำให้ความผิดนั้นเป็นของง่ายที่สามารถแก้ไขได้

เมื่อองค์กรสามารถคัดเลือกบุคคลตามกระบวนการแล้วตามข้อพิจารณาดังกล่าว เรียกว่าประสบความสำเร็จไปแล้ว 70-80 เปอร์เซ็นต์ การฝึกฝนอบรมตนเองและกระบวนการภายนอก ซึ่งหมายถึงการที่ส่งบุคคลที่ทำหน้าที่เลขานุการ เข้ารับการศึกษเพิ่มเติมหรือเข้ารับการอบรมในสถาบันการฝึกอบรม หรือส่งไปฝึกงานกับผู้ที่มีความรู้ความสามารถ จะเป็นกระบวนการเสริมให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น แต่ข้อเท็จจริงแล้วไม่สามารถสรรหาบุคคลตามข้อพิจารณาดังกล่าวได้ทั้งหมด คุณลักษณะบางอย่างเป็นสิ่งที่จะต้องอาศัยระยะเวลาการอยู่ร่วมกัน ดังนั้น การเตรียมพร้อมตนเอง สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานเลขานุการของสำนักงานฯ จึงเป็นเรื่องที่จะต้องให้ความสนใจและสำคัญยิ่ง

14. การเตรียมความพร้อมตนเองสำหรับการเป็นเลขานุการ

สำหรับบุคคลที่ทำงานอยู่ในกลุ่มงานเลขานุการจะต้องตรวจสอบตนเอง และพัฒนาปรับปรุงตนเอง โดยฝึกฝนอบรมในเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงานดังนี้

1. ศึกษาหน้าที่ของการเป็นเลขานุการที่ดี เลขานุการที่ดีเป็นอย่างไรนั้น มีข้อกำหนดมากมาย แต่พอจะสรุปเป็นหลักๆ ได้ดังนี้

1.1 ให้ความเคารพนับถือ เกรงใจ ซื่อสัตย์สุจริตและไม่ทำการเป็นปฏิปักษ์ต่อผู้บังคับบัญชา การแอบอ้างดำเนินการสำคัญๆ โดยอาศัยตำแหน่งผู้บังคับบัญชา

1.2 แสดงตนว่าเป็นผู้มีเกียรติ เพราะการเชื่อมั่นว่าตนเป็นผู้มีเกียรติ ย่อมทำให้ตนไม่กล้าประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ไม่สมควร เช่น การประพฤติตนฉันท์คู่สาวกับผู้บังคับบัญชา การแสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น

1.3 เป็นผู้รู้จักควบคุมอารมณ์ คือไม่แสดงอารมณ์ฉุนเฉียว โกรธเคือง ไม่ก่อความรำคาญให้บุคคลอื่น ไม่กลั่นแกล้ง หรือขัดขวางบุคคลอื่นที่ปฏิบัติตามหน้าที่อันถูกต้อง

1.4 เก็บรักษาความลับของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

1.5 ปฏิบัติงานในลักษณะการอ่อนน้อมถ่อมตนอย่างสุภาพและจริงใจ และยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดจากตนเอง

1.6 ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานในสำนักงานอธิการบดีและ ในส่วนที่เกี่ยวข้องที่ต้องประสานงาน

2.1 เข้าใจในรายละเอียดของงานได้ถูกต้อง

2.2 ปฏิบัติตนตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้

2.3 สามารถวิเคราะห์งานได้

2.4 ตัดสินใจได้รวดเร็วถูกต้อง

3. พัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งหมายถึง ท่าทางการแสดงออก การวางตัว กิริยามารยาท น้ำเสียง การพูดจา ทักษะคิดทางสังคม การแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับกาลเทศะ บุคลิกภาพที่ควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุง คือ บุคลิกภาพ ชั้นพื้นฐาน ได้แก่

3.1 ความว่องไว (Alertness) จะต้องปรับตนให้เป็นผู้ที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันรอบด้าน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและเสร็จทันเวลา ระมัดระวังแก้ไขข้อผิดพลาด ปฏิบัติภารกิจประจำวันให้ทันตามคำสั่งหรือที่ได้รับมอบหมายมา

3.2 เอาใจใส่ (Attention) ตั้งใจรับฟังคำอธิบายงานแต่ละชิ้น ตั้งใจและมีสมาธิในการทำงานปฏิบัติกรอย่างมีเหตุผล ดำเนินการอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการ กำหนดเป้าหมายและติดตามผลการปฏิบัติงาน

3.3 ความไว้วางใจได้ (Dependability) เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องใด จะต้องดำเนินงานตามคำสั่ง คำแนะนำ คำชี้แจง ให้ถูกต้อง เต็มตามขั้นตอน และให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ความสนใจ (Interest) นอกจากจะมีความชอบในงานที่ทำแล้ว ถ้าจะให้ผลงานดีมีประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติจะต้องให้ความสนใจและกระทำอย่างดีที่สุด ศึกษา วิธีการ และมองเห็นผลงานที่จะทำล่วงหน้า

3.5 การตัดสินใจ (Judgment) กำหนดเวลาในการทำงานแต่ละอย่างให้แน่นอน ควรพิจารณาว่าจะเลือกทำงานชิ้นใดก่อนและหลัง และต้องชี้ขาดให้รวดเร็ว กำหนดเวลาให้เพียงพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ และทำให้ได้ตามที่กำหนด

3.6 ความคิดริเริ่ม (Initiative) งานที่ได้รับมอบหมายโดยผู้สั่งมีได้อธิบายรายละเอียด จะต้องอาศัยความคิดริเริ่มของตนเอง หาวิธีการทำงานนั้นให้เสร็จด้วยตนเอง เว้นแต่เป็นเรื่องที่เกิน

ความสามารถของตนเองจริงๆ อาจใช้การปรึกษาหารือกับคนอื่น หรือประมวลเอาวิธีการต่างๆ ที่เคยปฏิบัติ มาดัดแปลงแก้ไขให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น

3.7 ความอุตสาหพยายาม (Industry) งานบางอย่างอาจจะต้องใช้เวลาปฏิบัติงานนานกว่าปกติ และอาจจะเป็นงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อ จะต้องมีความมุ่งมั่นทำให้สำเร็จพยายามหาวิธีที่ง่ายและรวดเร็วเพื่อให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

3.8 ความถูกต้อง (Accuracy) งานด้านการพิมพ์ คำนวณ การเลือกคำ ตัวสะกด วรรคตอน การคัดลอกข้อความ ชื่อ ที่อยู่ผู้ที่มาติดต่อ จะต้องถูกต้อง ระวังอย่าให้มีข้อผิดพลาด

3.9 ความเร็ว (Speed) การลงมือทำงาน ต้องตั้งใจและรวดเร็ว การทำบ้างหยุดบ้างจะก่อให้เกิดผลเสียขึ้นได้

3.10 ความเป็นระเบียบ (Orderliness) เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ต่างๆ เอกสารในการปฏิบัติงาน และสิ่งอื่นๆ ภายในที่ทำงาน จะต้องเก็บให้เป็นระบบ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการนำกลับมาใช้

3.11 ความสะอาด (Neatness) จะต้องมีความสะอาดทั้งร่างกาย เครื่องแต่งกาย รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสารทุกประเภทจะต้องสะอาดเรียบร้อย

3.12 ความฉับพลัน (Promptness) ลงมือทำงานทันทีที่มาถึงสำนักงาน และควรมาก่อนเวลาเริ่มต้นของเวลาเข้างาน หยุดพักรับประทานอาหารกลางวันตามเวลาและรีบกลับมาทำงานเมื่อรับประทานเสร็จ ถ้ามีการนัดหมายก็ต้องไปให้ทันตามเวลา อย่าให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องคอย และงานทุกชิ้นต้องเสร็จตามเวลาที่กำหนด

3.13 ความจำ (Memory) เรื่องที่สำคัญๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะต้องจำให้ขึ้นใจ ชื่อผู้บังคับบัญชาหรือบุคลากรระดับผู้บริหาร หมายเลขโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาโดยตรง รายละเอียดเกี่ยวกับแต่ละคนโดยย่อ ที่พอจะชี้แจงให้บุคคลทราบเมื่อจำเป็น และการจดจำกระบวนการทำงานทั้งหลายที่เป็นงานในหน้าที่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

3.14 การปรับตัวเอง (Adaptability) จะต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่างๆ หรือปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นในสำนักงาน

3.15 การให้ความร่วมมือ (Co-cooperativeness) ปฏิบัติตามคำแนะนำในทางที่ถูกต้อง วิเคราะห์งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลในระดับหัวหน้าหรือผู้บริหารเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน เต็มใจปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากงานในหน้าที่เมื่อได้รับการร้องขอจากคนอื่น หรือเป็นคำสั่งเฉพาะกิจของผู้บังคับบัญชา ร่วมทำงานหรือทำงานประสานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงาน สามารถแบ่งเบาภาระของผู้อื่นเท่าที่จะทำได้ สร้างบรรยากาศที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

3.16 ความสามารถตกลงใจ (Willingness) เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานที่ยุ่งยากซับซ้อนจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือมีงานที่ยุ่งยากซับซ้อนจะต้องพิจารณาหาทางตกลงใจที่จะกระทำ (ตกลงใจด้วยตนเองหรือปรึกษาคนอื่น) จะต้องไม่กลัวว่างานนั้นจะไม่มีทางทำได้ต้องกล้าลอง และตั้งใจทำอย่างแท้จริง วิจัยถึงปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

3.17 ความจงรักภักดี (Royalty) จะต้องอุทิศเวลาให้กับการทำงานจนเต็มที่ ตั้งใจทำงานจนเต็มความสามารถไม่ว่างานนั้นจะยากเพียงใด แสดงทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ส่งเสริมกิจกรรมทุกประเภทที่ตนเองเกี่ยวข้องซึ่งสอดคล้องกับผู้บังคับบัญชา ไม่เปิดเผยความลับของหน่วยงานออกไปสู่ภายนอก

3.18 ความรอบคอบ (Discretion) ต้องพยายามใช้วิจารณญาณในการทำงาน ต้องไตร่ตรองหรือพินิจพิเคราะห์งานแต่ละอย่างให้ถี่ถ้วน การใช้ดุลยพินิจเพื่อวินิจฉัยสั่งการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานแห่งเหตุผล

3.19 ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) ไม่ถือเอาประโยชน์หรือสิ่งที่ไม่ใช่สิทธิของตนมาครอบครอง กระทำการทั้งหลายด้วยความสุจริตใจ ไม่เบียดเบียนบุคคลอื่น ไม่ใช้เวลาทำงานไปประกอบธุรกิจของตนเอง ยอมรับความผิดในข้อบกพร่องทั้งหลายที่ตนเองกระทำขึ้นโดยไม่ผลักความรับผิดชอบนั้นไปให้บุคคลอื่น เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน

3.20 ความกล้าหาญ (Courage) พร้อมทั้งจะเผชิญความจริงในทุกกรณี กล้าเสี่ยงกล้าทำและกล้ารับผิดชอบเมื่อเกิดข้อบกพร่องขึ้น ไม่ท้อถอยต่องานที่เห็นว่ายุ่งยาก กล้าที่จะสู้กับการปฏิบัติงานในทุกด้าน กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเป็นส่วนตัว กล้าที่จะท้วงติงข้อผิดพลาดที่บุคคลอื่นกระทำ ซึ่งหมายถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้วย

3.21 ความอดทน (Patience) เมื่อเวลาที่พบปัญหาที่ก่อให้เกิดความรำคาญใจ เช่นพบบุคคลที่พูดมาก บางคนไม่เข้าใจคำชี้แจงแนะนำ บางคนทำงานช้าเกินไป หรือรีบเร่งเกินไป จู้จี้จุกจิก หรือพบการพิมพ์งานที่ผิดพลาดมากๆ แก้ไขซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือกรณีอื่นๆ จะต้องเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้นต่อปัญหาต่างๆ อย่าให้อารมณ์เสียตามเหตุการณ์นั้นๆ

3.22 มีความสง่าผ่าเผย (Dignity) วางตนให้เหมาะสม ให้ภาคภูมิใจ มีศักดิ์ศรี ต้องทำตนให้มีเกียรติ เป็นที่ศรัทธาของบุคคลอื่น มั่นใจในการทำงาน ทำตนให้มีเสน่ห์ สง่าผ่าเผยมอง ไม่ทำตนเป็นคนอวดดี เย่อหยิ่ง

3.23 ลักษณะท่าทาง (Poise) ต้องมีการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การแสดงออกของพฤติกรรมควรเป็นไปด้วยจิตใจที่บริสุทธิ์ พยายามปิดบังซ่อนเร้นอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาเอาไว้ อย่าปรากฏออกมาให้เป็นที่ประจักษ์

3.24 อารมณ์ขัน (Sense of Humor) ควรสร้างอารมณ์ขันให้เกิดขึ้นอย่างถูกต้องกับเวลาและสถานที่ การคร่ำครึยดเกินไปจะทำให้สุขภาพจิตเสื่อม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายพลอยเสื่อมตามไปด้วย ควรหาทางสนุกสนานร่าเริง สร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้เกิดความเป็นกันเอง คุยกับเพื่อนร่วมงานในเวลาพักผ่อนถึงเรื่องขบขันเพื่อเป็นการผ่อนคลายอารมณ์

3.25 ความสุภาพอ่อนโยนเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Courtesy) การแสดงออกต้องมีความนุ่มนวลสุภาพ และอื่นๆ ตามควรแก่กรณี แสดงความยินดีกับคนอื่นอย่างจริงใจ ให้ความเห็นใจผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมเท่าที่สามารถจะทำได้

3.26 สุขภาพ (Health) จัดสรรเวลาทำงานและการพักผ่อนให้สมดุลกัน พยายามรักษาสุขภาพร่างกายให้เป็นปกติ รับประทานอาหารที่มีคุณค่า ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพประจำปี อย่าให้ร่างกายทรากตรำกับงานมากเกินไป

3.27 ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ผลการทำงานที่ได้จะต้องคุ้มค่ากับปัจจัยที่ได้ใช้ในการทำงานคือ มี Output มากกว่า Input

3.28 ความทะเยอทะยาน (Ambition) เป็นแรงผลักดันให้ตนเองใช้พลังสมรรถนะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ แต่ต้องมีใช้การประจบสอพลอเพื่อให้ได้ตำแหน่งโดยไม่มีผลงาน

การฝึกฝนตนเองตามแนวทางดังกล่าวทั้ง 3 ข้อข้างต้นจะทำให้บุคคลนั้นพัฒนาเป็นเลขานุการที่เยี่ยมไปด้วยคุณภาพและสามารถเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงยิ่งขึ้นได้ต่อไป

15. การปฏิบัติงานเลขานุการในสำนักงาน(สำนักงานอธิการบดี)

การทำงานในกลุ่มงานเลขานุการ หรือทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารในสำนักงานอธิการบดี จะมีลักษณะพิเศษ กล่าวคือ จะมีการเปลี่ยนตัวผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาไปตามวาระของที่มีผู้บริหาร และจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่อาจจะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เมื่อได้เตรียมความพร้อมสำหรับการทำหน้าที่เลขานุการแล้ว ก็ถึงขั้นตอนการนำไปปฏิบัติจริง การเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชา เรียกว่าเป็นแบบทดสอบในเบื้องต้นของการเป็นเลขานุการ เมื่อมีผู้บังคับบัญชาคนใหม่ เราต้องใช้กลยุทธ์ของการเป็นเลขานุการอย่างไรบ้าง

ประการแรก ต้องใช้บุคลิกภาพ **ความสนใจ** คือ ต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับตัวผู้บังคับบัญชา เช่น ประวัติการทำงาน ครอบครัว อุดมคติใจคอ ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่เห็นว่าสำคัญกับการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ทราบเป็นเบื้องต้น ต่อมาก็ต้องใช้ **ความจดจำ** เป็นการบันทึกข้อมูลในสมอง เพื่อนำมา **ปรับตัวเอง** ให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาให้ได้ต่อไป จะต้องจดจำว่าเราผู้เป็นเลขานุการจะต้องปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา มิใช่หวังให้ผู้บังคับบัญชาปรับตัวเข้าหาเรา เพราะไม่มีผู้บังคับบัญชาคนใดจะทำเช่นนั้น ผู้บังคับบัญชาจะทำเพียงประการเดียวเมื่อเลขานุการไม่สามารถปรับตัวเข้าหาได้ คือการเปลี่ยนตัวเลขานุการเท่านั้น

ไม่ใช่เพียงแต่เราที่ทำหน้าที่เลขานุการที่ทำการศึกษาผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ในบางครั้งผู้บังคับบัญชาบางคนก็ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับเลขานุการเหมือนกัน แต่ส่วนใหญ่แล้วผู้บังคับบัญชาจะไม่เสาะแสวงหาข้อมูลในเชิงลึก เท่ากับที่เลขานุการหาข้อมูลของผู้บังคับบัญชา เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแนะนำตัวเองกับผู้บังคับบัญชา ให้ทราบประวัติเบื้องต้นของตนเอง ส่วนเรื่องอุปนิสัยใจคอของตนเองนั้น คงไม่ถูกต้องที่จะรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพราะเป็นเรื่องที่ทั้งสองฝ่าย จะต้องเรียนรู้และศึกษาอุปนิสัยซึ่งกันและกันในโอกาสของการทำงานร่วมกันต่อไป

การแนะนำตัวกับผู้บังคับบัญชา หากเป็นกลุ่มงาน คงไม่สะดวกที่จะนำทุกคนในกลุ่มงานไปแนะนำตัวในวาระแรกที่พบหน้า คงเป็นหน้าที่ของหัวหน้ากลุ่มงาน ที่จะแนะนำตนเองก่อน และเมื่อมีจังหวะโอกาสอันเหมาะสมจึงขออนุญาตผู้บังคับบัญชาที่จะนำผู้ร่วมกลุ่มงานอื่นเข้าแนะนำตัว เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้รู้จักผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และในส่วนของการทำงาน หัวหน้ากลุ่มงานจะต้องแบ่งงานให้แก่ละคนทำงานด้านเลขานุการตามความสามารถและความถนัด นอกเหนือจากงานตำแหน่งของตนเอง เป็นหน้าที่ของหัวหน้างานที่จะสังเกตบุคลิกภาพของคนในกลุ่มงาน และจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับงาน หากเป็นไปได้ให้มี

การหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันสำหรับงานที่สามารถจะหมุนเวียนหรือทดแทนกันได้ เพื่อเรียนรู้งานร่วมกันและประสานงานกัน อันจะส่งเสริมให้เกิดเป็นทีมเลขานุการที่มีคุณภาพได้ต่อไป

16. ข้อควรปฏิบัติในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาใหม่

การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาใหม่ในระยะแรก ต้องอาศัยอะไรบ้าง คำตอบก็คือทุกๆ อย่าง ในขั้นตอนการเตรียมตัวข้างต้นนี้ แล้วแต่สถานะของเวลาและโอกาส เราต้องมีศักยภาพที่จะนำสิ่งที่เราฝึกฝนไว้แล้ว ออกมาใช้ให้ได้ถูกจังหวะและโอกาส ในระยะแรกผู้บังคับบัญชาจะสังเกตการทำงานของเร เช่น การมอบหมายให้เราทำงานหนึ่งชิ้น ท่านจะได้ข้อสรุปไว้ในใจดังนี้

1. การรับคำสั่งของเรา มีความเข้าใจคำสั่งมากน้อยแค่ไหน เราเป็นคนแบบไหน สิ่งเพียงหลักการ รายละเอียดไม่ต้องสั่งหรือต้องสั่งอย่างละเอียดลอบ ถึงจะเข้าใจ(ดูพฤติกรรม ภูมิปัญญาและไหวพริบ)

2. ผลของงานเป็นอย่างไร รวดเร็วหรือช้า ดีหรือบกพร่อง (ดูความเอาใจใส่ ทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงาน) ในขณะเดียวกันเราได้ข้อสรุปเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาเช่นเดียวกัน ดังนี้

1. การสั่งการเป็นอย่างไร สั่งแบบคลุมเครือหรือชัดเจน พูดมากหรือน้อย ถ้าเป็นการสั่งแบบชัดเจน ก็สามารถนำไปปฏิบัติได้เลย หากคลุมเครือ เราต้องกล้าที่จะซักถาม เพื่อให้ได้ความชัดเจน

2. ขอบวิธีการทำงานอย่างไร ซึ่งดูความพอใจของผู้บังคับบัญชาต่องานที่เราส่งมอบ โดยพิจารณาจากท่าทางที่แสดงออก หรือจากทางวาจา เช่น ได้รับคำขอบใจ คำชม หรือคำตำหนิ หากเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาพอใจ ย่อมแสดงว่าวิธีการทำงานอย่างนั้นหรือลักษณะนั้น สามารถใช้เป็นมาตรฐานขั้นต้นในการทำงานได้ แต่หากงานนั้นไม่ถูกใจ หรือต้องกลับมาแก้ไขใหม่เราจะต้องศึกษาข้อบกพร่องนั้น และเรียนรู้ที่จะทำงานนั้นใหม่ให้ได้ตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชา เรียกว่าเป็นการศึกษาซึ่งกันและกัน

จากงานชิ้นที่หนึ่ง ชิ้นที่สอง สาม และต่อๆ รวมกับระยะเวลาการทำงานที่ผ่านไป ได้เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ในกรณีสำหรับผู้ที่มีผลงานดีมีประสิทธิภาพผู้บังคับบัญชาจะเริ่มพิจารณาและให้ความไว้วางใจเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ แล้วจะต้องใช้ระยะเวลาเท่าใดคงไม่แน่ชัดเพราะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ที่สำคัญคืออุปนิสัยส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา บางท่านให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง บางท่านเป็นเจ้านายที่สุ่ม และบางท่านถือยศศักดิ์ ระยะเวลาในการไว้วางใจคนอื่นจึงมีแตกต่างกัน ปกติธรรมดาว่าผู้บังคับบัญชาจะเรียกใช้เลขานุการได้อย่างสนิทสนมหรือเริ่มไว้วางใจ จะใช้ระยะเวลาประมาณ 3-6 เดือน และกว่าจะเป็นผู้รู้ใจหรือเป็นเลขานุการอย่างเต็มตัว จะใช้ระยะเวลาประมาณ 10-12 เดือนเลยทีเดียว

17. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา

เมื่อผู้บังคับบัญชาเรียกไปสั่งงาน เลขานุการที่ดีจะต้องเตรียมตัวให้พร้อม ก่อนเข้าพบ ดังนี้

1. เตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกา หรืออุปกรณ์อื่นใดที่สามารถบันทึกสาระสำคัญของคำสั่งได้(ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องมีอุปกรณ์ประเภทนี้ติดตัวเป็นประจำ)

2. ยื่นรอลำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยท่าทีที่สุภาพ หรือนั่งตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และเตรียมพร้อมที่จะบันทึกตามคำสั่ง

3. บันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน และไม่ควรขัดจังหวะของผู้บังคับบัญชาขณะสั่งข้อความ เพราะจะทำให้ลืมข้อความบางประการได้ แต่เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จแล้ว หากไม่เข้าใจตรงไหน ต้องรีบถามทันที และกรณีที่สามารทำได้ ควรทบทวนคำสั่งนั้นโดยขอให้ผู้บังคับบัญชาทราบบ้างอีกครั้ง เพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน

4. กรณีเป็นงานโดยสภาพที่ต้องใช้เวลาปฏิบัติพอสมควร ควรสอบถามผู้บังคับบัญชา ถึงกำหนดเวลาของงานด้วย เช่น อย่างช้าที่สุดภายในวันและเวลาใด เป็นต้น

5. กรณีมีอุปสรรคหรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง อันมีผลกระทบต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ควรปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับทราบคำสั่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงคำสั่งบางส่วน กรณีไม่อาจจะปรึกษาได้ทันท่วงทีและเป็นกรณีรีบด่วนไม่อาจรอลำสั่งใหม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชากำลังประชุมเรื่องสำคัญ เป็นต้น เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการในทางที่สมเหตุสมผล และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาให้มากที่สุด แล้วรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะกระทำ

18. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งจากการบันทึกสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

ปกติแล้วผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการมักจะได้รับคำสั่งโดยตรง คือ ทางวาจาจากผู้บังคับบัญชา มักจะได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะปรากฏในส่วนของงานที่เป็นหนังสือราชการ หรือทางโทรสาร อีเมล แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ผู้บังคับบัญชามักจะสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรเพียงข้อความสั้นๆ ส่วนรายละเอียดของคำสั่งนั้นจะเป็นเรื่องของการสั่งทางวาจา แต่เมื่อใดที่ได้รับคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. อ่าน และทำความเข้าใจในคำสั่งนั้น หากคำสั่งนั้นไม่ชัดเจน เป็นหน้าที่ของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการที่จะต้องสอบถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

2. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องกล้าถามในสิ่งที่สมควรจะถาม ไม่ใช่ถามพรั้าหรือ บางเรื่องเป็นเรื่องที่ต้องใช้สามัญสำนึกในการคิดและตัดสินใจได้เอง ไม่ต้องสอบถามผู้บังคับบัญชาให้ท่านเกิดความรำคาญ

3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดๆ อันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นได้ ต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อแก้ไขคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้น หรือออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรใหม่

19. วิธีปฏิบัติในการรับคำสั่งทางโทรศัพท์จากผู้บังคับบัญชา

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาสูงขึ้น ทำให้การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะการเรียกตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าไปพบและสั่งการเพียงอย่างเดียว การสั่งงานทางโทรศัพท์ ทั้งโทรศัพท์ทางไกลในประเทศหรือนอกประเทศ และโทรศัพท์มือถือ ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นเลขานุการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับคำสั่งทางโทรศัพท์ของผู้บังคับบัญชาตลอดเวลา มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาไว้ใกล้โทรศัพท์เสมอๆ กรณีโทรศัพท์มือถือ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องพกอุปกรณ์ คือ กระดาษหรือสมุดโน้ตเล็กๆ และปากกาหรือดินสอติดตัวเป็นประจำ เพราะจะได้ใช้บันทึกข้อความและจดสาระสำคัญของคำสั่งให้ได้ความมากที่สุด แต่กรณีคำสั่งให้ดำเนินการติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล วันที่และเวลา หรือกรณีอื่นๆ ที่มีรายละเอียดมากๆ หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าว จะทำให้เกิดการสับสนหรืออาจจะจำไม่ได้ทั้งหมด ก็จะทำให้การปฏิบัติงานไม่อาจบรรลุผลได้

2. ตั้งใจฟังรายละเอียดของคำสั่งให้ดี เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์บางครั้งอาจเป็นเรื่องของสัญญาณที่ขาดหายไป ทำให้การฟังคำสั่งไม่ชัดเจน และบันทึกรายละเอียดของคำสั่งให้ครบถ้วน เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งข้อความเสร็จ ให้ทวนคำสั่งนั้นโดยสรุปให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้อง

3. ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น และควรจัดทำสมุดบันทึกการรับคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยระบุวันที่ เวลา เรื่อง และรายละเอียดเพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องราวในภายหลัง

20. วิธีปฏิบัติในการติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อทางโทรศัพท์เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน ดังนั้น มารยาทในการโทรศัพท์จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ใช้ทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะผู้ทำหน้าที่เลขานุการเท่านั้น มารยาทที่ดีในการรับและติดต่อทางโทรศัพท์จะส่งผลและภาพลักษณ์ต่อผู้บังคับบัญชาของเลขานุการท่านนั้นด้วย

21. มารยาทในการใช้โทรศัพท์

1. เวลาต่อสายโทรศัพท์ หากต่อสายผิดควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ที่ต่อสายผิดไม่ควรวางสายไปเฉยๆ
2. ควรเลือกเวลาติดต่อทางโทรศัพท์ให้เหมาะสม ไม่ควรโทรศัพท์ในยามวิกาล หรือในช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวันหรืออาหารเย็น หรือในเวลาเลิกงาน
3. ไม่ควรต่อโทรศัพท์เล่น เพื่อกลั่นแกล้งผู้อยู่ปลายสาย
4. ไม่ควรพูดโทรศัพท์นานเกินไป เพราะอาจจะมีผู้อื่นรอใช้สายหรือมีสายอื่นรอเรียกสายอยู่
5. ไม่ควรรับโทรศัพท์แล้ววางหูเฉยๆ โดยไม่กล่าวอะไรเลย

6. ไม่ควรหัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนใกล้เคียงขณะโทรศัพท์อยู่
7. ไม่ควรอม ขบเคี้ยวขนมหรืออาหาร หรือสูบบุหรี่ขณะโทรศัพท์
8. ไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือพูดไม่มีหางเสียง

22. การต่อสายโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชาทั้งการต่อออกและรับสายเข้า และการโต้ตอบโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

การรับโทรศัพท์

1. รับสายทันที เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าดัง เมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียกเข้า อย่าปล่อยให้เสียงโทรศัพท์ดังอยู่เป็นเวลานาน เพราะจะทำให้ผู้ติดต่อมาเข้าใจว่าไม่มีผู้รับ ทำให้วางสายไปเสียก่อน และกรณีเป็นเรื่องสำคัญ จะทำให้เกิดความเสียหายได้

2. เมื่อรับสายแล้ว ให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” และบอกชื่อและสถานที่อยู่ของผู้รับ (บางครั้งอาจบอกเพียงสถานที่) เพื่อให้ผู้มาติดต่อ มีความมั่นใจว่าเป็นสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อด้วย

3. การใช้น้ำเสียงที่สุภาพและนุ่มนวล พูดให้ชัดเจน และใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

4. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้อื่นในหน่วยงานเดียวกัน ต้องรีบแจ้งให้ผู้นั้นทราบทันทีเพื่อไม่ให้ผู้ที่ติดต่อรอนาน หากผู้นั้นยังไม่สามารถรับสายได้ทันที ควรแจ้งให้ผู้ที่ติดต่อทราบว่าผู้นั้นกำลังติดภารกิจอะไรอยู่ เช่น กำลังใช้สายโทรศัพท์อยู่ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อมาตัดสินใจว่าจะรอสายหรือให้ติดต่อกลับหรือจะติดต่อมาใหม่ภายหลัง

5. กรณีเป็นการรับสายที่ต้องการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง (กรณีที่ผู้บังคับบัญชาอยู่ และไม่มีคำสั่งที่ประสงค์จะรับสายโทรศัพท์) ควรกล่าวคำขอโทษ เพื่อขอทราบถึงชื่อและสถานที่ ของผู้ติดต่อมา ตัวอย่างเช่น “ขอประทานโทษนะคะ (ครับ) ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วย” หรือ “ไม่ทราบว่าจะให้เรียนท่านว่าใครประสงค์จะเรียนสายด้วย” หรืออาจใช้วิธีแนะนำชื่อตนเองก่อน แล้วรบกวนขอทราบนามของผู้ติดต่อมา เช่น ดิฉัน (ผม) ชื่อ.....รบกวนขอทราบนามของท่านค่ะ (ครับ) แล้วจึงบอกให้ผู้ติดต่อมาคอยสักครู่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องจดจำชื่อและสถานที่ของผู้ที่ติดต่อมา แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจว่าจะรับสายนั้นหรือไม่ กรณีผู้บังคับบัญชามีรับสายนั้นก็ สามารถโอนสายให้ได้เลย แต่ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่ากำลังจะโอนสายนั้นให้ผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องระวังกรณีการโอนแล้วสายหลุด หากสายหลุดแล้วผู้ติดต่อนั้นได้ติดต่อกลับมาใหม่ ต้องกล่าวคำขอโทษสำหรับกรณีสายหลุดด้วย แต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะรับสายของบุคคลที่ติดต่อเข้ามาเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบโดยวิธีการที่นุ่มนวลและไม่เสียความรู้สึก เช่น อาจจะใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับภายหลัง หรือท่านกำลังรีบจะไปประชุมและให้เรียนขอเบอร์ติดต่อกลับไว้ เป็นต้น

6. กรณีการรับโทรศัพท์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ เราต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบทันทีว่าผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ และควรบอกถึงสถานที่อยู่ของท่านในขณะนั้น(ถ้าพิจารณาแล้วไม่เป็นความลับ) เช่น “ท่านไม่อยู่ค่ะ (ครับ) ไปประชุมที่.....” เป็นต้น รวมทั้งบอกกำหนดเวลากลับเข้ามาอยู่ที่ทำงานด้วย เช่น “ท่านจะกลับเข้ามาประมาณ.....” เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ติดต่อเข้ามาพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร เช่น “อาจจะติดต่อเข้ามาใหม่ ติดต่อทางมือถือ” เป็นต้น นอกจากนี้ เราจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบ

ว่า เรายินดีและเต็มใจที่จะรับใช้ผู้ติดต่อเข้ามาอย่างจริงจัง เช่น “มีอะไรให้ดิฉัน(ผม)รับใช้หรือไม่คะ(ครับ)” ซึ่งอาจเป็นการบันทึกข้อความ การปฏิบัติธุระแทน การตอบสนองปัญหาบางเรื่องหรืออื่นๆ เท่าที่จะสามารถทำได้ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดความรู้สึกที่ดีและรู้สึกว่าไม่เสียเวลาเปล่า

7. กรณีที่ผู้ติดต่อมา ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อกลับ จะต้องจดรายละเอียด ชื่อ สถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนเรื่องที่ติดต่อไว้ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดได้

8. การจบการสนทนาทางโทรศัพท์ ควรจบด้วยคำพูดที่สุภาพ และควรรอให้ฝ่ายที่ติดต่อเข้ามาวางหูโทรศัพท์ก่อนแล้วจึงวางสายตามและจัดสายโทรศัพท์ให้เข้าที่ให้เรียบร้อย

การต่อโทรศัพท์

1. มีสมาธิในการจดหมายเลขโทรศัพท์ เมื่อมีผู้รับสายแล้วให้กล่าวคำว่า “สวัสดี” พร้อมแนะนำชื่อและสถานที่ของตนเอง เช่น “สวัสดีค่ะ” (ครับ).....ดิฉัน (ผม) ระบุชื่อ.....จาก..... (ชื่อหน่วยงาน) แล้วแจ้งความประสงค์ที่ต้องการกับผู้รับสาย

2. การใช้น้ำเสียง ต้องสุภาพ นุ่มนวล พูดให้ชัดเจนและใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม

3. กรณีเป็นการต่อโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา หลังจากแนะนำตนเอง และหน่วยงานแล้ว ให้บอกชื่อและตำแหน่งของผู้บังคับบัญชา ว่าประสงค์จะติดต่อกับผู้ใด หากบุคคลผู้นั้นไม่อยู่ จะต้องสอบถามนามของผู้รับสาย รวมทั้งขอข้อมูลวัน เวลา หรือสถานที่ที่จะติดต่อบุคคลนั้นๆ ได้ หรือขอขอแนะนำในการติดต่อ แล้วจดบันทึกไว้ เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาให้ทราบต่อไป หรืออาจฝากหมายเลขโทรศัพท์ไว้ก็ได้

4. จบการสนทนาด้วยคำกล่าว “ขอบคุณ” หรือคำพูดที่สุภาพ แล้ววางสายโทรศัพท์ด้วยกริยาที่นุ่มนวล ไม่ทำให้เกิดเสียงกระแทก อันจะทำให้ผู้รับสายเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และเสียภาพพจน์ของหน่วยงานได้

บันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์

การบันทึกข้อความที่ได้รับทางโทรศัพท์ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้ คือ

1. สอบถามและบันทึกรายละเอียดการสนทนาให้ได้ใจความมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบันทึกนั้นสามารถเข้าใจความหมายที่สื่อสารได้

2. บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อบุคคล สถานที่ ของผู้ติดต่อมา และของผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับอย่างชัดเจนและถูกต้อง ควรมีการทบทวนระหว่างการสนทนาด้วย

3. กรณีที่ให้ติดต่อกลับ เมื่อจดรายการบันทึกอย่างละเอียดแล้วให้นำใบบันทึกนั้นไปวางที่โต๊ะทำงานผู้เกี่ยวข้อง หากเป็นของผู้บังคับบัญชา ควรทำสำเนาไว้ด้วย เพื่อคอยเตือนผู้บังคับบัญชาหรือเป็นข้อมูลกรณีให้ผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อกลับ

4. เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการบันทึก ควรจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อความ ไว้ใช้ในหน่วยงาน โดยมีสาระสำคัญให้ทราบ ว่า ต้องการติดต่อกับผู้ใด ใครเป็นผู้ติดต่อมา เบอร์โทรศัพท์ของผู้ติดต่อ สิ่งที่ต้องการให้ปฏิบัติ(เช่น ติดต่อกลับ หรืออื่นๆ) วัน เวลา รับโทรศัพท์และชื่อผู้รับโทรศัพท์หรือผู้บันทึก ซึ่งแต่ละแบบฟอร์มสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความสะดวกในการใช้งาน ตัวอย่าง เช่น

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

23. วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบกลับกรองเอกสารต่างๆ ก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา

งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่มีมาเสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะทั้งแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นๆ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อได้รับแฟ้มงาน จดหมาย หรือเอกสารอื่นใดจะต้องจัดการด้านธุรการให้เรียบร้อยก่อน คือ การลงทะเบียนรับแยกประเภทของเอกสารตามหน่วยงานนั้นๆ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นต่อไป

2. การตรวจสอบเอกสารนั้น จะต้องอ่านรายละเอียดให้ทราบว่าเป็นเรื่องอะไร จากหน่วยงานไหน และมีประเด็นสำคัญอย่างไรหากมีประเด็นที่ยังมีข้อสงสัย ควรสอบถามหรือจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาสอบถามจะได้ชี้แจงถูกต้อง หรือมีข้อมูลประกอบเพื่อนำเสนอต่อไป

3. กรณีที่เอกสารนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนัดหมาย เช่น กำหนดการนัดประชุม กำหนดงานพิธี งานพระราชพิธี หรือนัดหมายอย่างอื่นๆ ควรจะบันทึกข้อมูลลงในสมุดนัดหมายด้วย เพื่อสะดวกในการให้ข้อมูล เมื่อมีผู้มาติดต่อหรือผู้บังคับบัญชาถาม

4. กรณีเป็นจดหมายถึงผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีทั้งจดหมายส่วนตัวและจดหมายราชการ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะเป็นผู้เปิดซองจดหมาย ยกเว้นจดหมายส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา โดยทั่วไปแล้วไม่สามารถทราบได้เลยว่าจดหมายแต่ละฉบับนั้นจดหมายใดเป็นจดหมายส่วนตัวจะทราบก็ต่อเมื่อได้เห็นข้อความในจดหมายนั้นๆ ซึ่งเลขานุการควรแยกจดหมายแต่ละประเภทและจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่จะนำเสนอ การเปิดซองต้องระมัดระวังไม่ให้ซองฉีกขาด ควรใช้กรรไกรตัดริมซองจดหมายหรือใช้ที่เปิดซอง

จดหมาย จดหมายส่วนตัวจะไม่มีการบันทึกหรือดำเนินการทางธุรการ สาเหตุของผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการ จะต้องตรวจสอบจดหมายก่อน เนื่องจากในบางครั้งอาจจะมีความหมายประเภทไปปลิวโฆษณา หรือแผ่นปลิว ร้องเรียนที่ไม่มีผู้ลงนาม ซึ่งควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเอกสารก่อนนำเสนอ

5. กรณีเป็นเอกสารลับ มีประทับตราว่า “ลับ” ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และเก็บความลับตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด มิควรแพร่งพรายให้บุคคลอื่นทราบ และควรศึกษานิสัยของผู้บังคับบัญชาว่าเข้มงวดกับจดหมายลักษณะนี้หรือไม่ถ้าเข้มงวดก็ไม่สมควรเปิดควรให้ผู้บังคับบัญชาเปิดเอง แต่ถ้าผู้บังคับบัญชานุญาตให้เปิดได้ก็สามารถเปิดและนำเสนอได้

24. วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมคำกล่าวสุนทรพจน์ต่างๆ

เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่มาก ไม่มีเวลาที่จะจัดสุนทรพจน์หรือคำกล่าวต่างๆ ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงต้องเป็นงานของเลขานุการที่จะต้องเตรียมคำกล่าวและสุนทรพจน์ในโอกาสต่างๆ ให้แก่ผู้บังคับบัญชา บางครั้งก็เป็นเพียงการเรียบเรียงเรื่องราว หรือจัดเตรียมบางสิ่งบางอย่างที่ใช้เป็นแนวทาง ให้แก่ผู้บังคับบัญชาในการกล่าวเท่านั้นซึ่งมีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ศึกษาหาข้อมูลประกอบการจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าววั้นๆ ทั้งในเรื่องของรูปแบบ และเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้น ต้องอาศัยข้อมูลประกอบการจัดเตรียมสุนทรพจน์หรือคำกล่าววั้นๆ ทั้งในเรื่องของรูปแบบ และเนื้อหา เช่น คำขึ้นต้นของคำกล่าว จะต้องกล่าวอย่างไร โดยรูปแบบของคำขึ้นต้นจะต้องอาศัยข้อมูลประกอบ คือจะทราบถึงองค์ประกอบของงานที่จัดขึ้นว่ามีผู้ใดร่วมงานบ้าง โดยใครเป็นประธานในพิธี มีตำแหน่งและมียศศักดิ์ใกล้เคียงกันไปตามลำดับเป็นต้น ในส่วนของเนื้อหาที่ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้เป็นข้อมูลปัจจุบัน บางครั้งอาจต้องค้นคว้าข้อมูลบางประการ เช่น ประวัติความเป็นมา สถิติเป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้รับฟัง และแสดงถึงความรอบรู้ของผู้กล่าว

2. คัดเลือกตัวอย่างสุนทรพจน์หรือคำกล่าวของบุคคลอื่นๆ ในเรื่องประเภทเดียวกันเป็นแนวทาง สำหรับผู้บังคับบัญชาเพื่อใช้เปรียบเทียบและแก้ไขสุนทรพจน์หรือคำกล่าวที่ได้จัดเตรียมไว้แล้ว และตรวจสอบทานคำผิดที่อาจเกิดขึ้นพร้อมแก้ไขก่อนนำเสนอให้พิจารณาต่อไป

25. การต้อนรับผู้มาติดต่อ

ผู้บังคับบัญชาอาจมีแขกหรือผู้ที่ติดต่อเพื่อเข้าพบมีทั้งนัดไว้ล่วงหน้าและไม่ได้นัดไว้ล่วงหน้า สิ่งที่ต้องทำเพื่อให้การต้อนรับจะต้องมีหรือแสดงออก มีดังนี้

1. แสดงอัธยาศัยอันดี คือ ผู้ต้อนรับต้องแสดงต่อผู้มาติดต่อดด้วยความรู้สึกจากใจจริง มิใช่แสร้งทำ ควรกระทำด้วยกิจกรรมตาม อ่อนน้อม แม้บุคคลนั้นจะมีฐานะต่ำกว่าตนก็ตาม อย่าแสร้งทำ ซึ่งจะทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจ อันจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้

2. แสดงความเอาใจใส่ คือ ผู้ต้อนรับจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในข้อหนึ่งว่า “มนุษย์เราชอบให้ใครสนใจตน” ผู้ต้อนรับจะต้องไม่แสดงกิริยาเมินเฉย หรือไม่เต็มใจต้อนรับผู้ที่มาติดต่อไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น

3. สอบถามและทักทาย คือผู้ที่ทำการต้อนรับควรทักทายปราศรัยก่อนทันที เมื่อมีผู้มาติดต่อ ไม่ว่าจะผู้ที่มาติดต่อจะมาหาผู้ใดก็ตามก็อย่าปล่อยให้ผู้ที่มาติดต่อยืนรอหรือเก้อเขิน เพราะบางครั้งผู้มาติดต่อบางคนไม่ทราบว่าจะติดต่อสอบถามจากที่ใด ดังนั้นผู้ต้อนรับควรจะใช้วิธีการแสดงความเอาใจใส่และทักทายด้วยคำสุภาพ เช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ)” ดิฉัน (ผม) จะช่วยอะไรคุณได้บ้าง” หรือ “ขอโทษค่ะ (ครับ) คุณต้องการพบใครค่ะ (ครับ)” หรือ “มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ (ครับ)” เป็นต้น ซึ่งการทักทายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มาติดต่อรู้สึกสบายใจขึ้นบ้าง และทำให้ทราบถึงเรื่องของเขาดด้วย เมื่อทราบแล้วก็จะสามารถให้คำแนะนำหรือดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อได้

26. วิธีปฏิบัติในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

ในการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ตนเองเป็นตัวแทนของสำนักงาน ควรจะต้องพูดให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานฯ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้มีลักษณะที่ดี มีวาทศิลป์ มีความอดทน รอบคอบ เข้าใจสภาวะและจิตใจของผู้ที่มาติดต่อซึ่งมีหลากหลายประเภท และต้องสามารถหาวิธีสอบถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ จะได้อำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. เมื่อมีผู้มาติดต่อ ต้องแสดงท่าทางที่เป็นมิตรให้ผู้ที่มาติดต่อมีความรู้สึกที่เรายินดีที่จะต้อนรับ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกรณีที่มีผู้ที่มาติดต่อเป็นผู้อาวุโส ควรให้เกียรติด้วยการยืนต้อนรับ ในบางครั้งสำหรับผู้อาวุโสที่มีความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ การลุกขึ้นและเดินตามไปให้การต้อนรับเป็นสิ่งที่เหมาะสมควรกระทำ

2. ต้องมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ไม่แสดงความรังเกียจหรือแสดงกิริยาเบียดเบียน รำคาญให้ปรากฏ

3. การพูดหรือถามต้องเป็นไปในลักษณะที่แสดงความสุภาพอ่อนน้อม หากขณะที่ผู้ที่มาติดต่อนั้นยังไม่อาจจะให้การต้อนรับหรือซักถามได้ เนื่องจากติดธุระสำคัญ ควรเชื้อเชิญให้นั่งรอก่อน และรีบทำธุระให้เสร็จ หากไม่ใช่ธุระสำคัญจะต้องเลิกธุระนั้นเพื่อให้การต้อนรับและซักถาม

4. กรณีผู้ที่มาติดต่อในโอกาสเดียวกันพร้อมกันหลายท่าน ควรให้ความสนใจและการต้อนรับอย่างทัดเทียมกัน

5. ใช้ความสามารถที่จะสรุปรวดเร็วความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อ เพื่อมิให้เสียเวลามากนัก แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นการเร่งรัดจนเกินไป ซึ่งจะเป็นเรื่องที่เสียมารยาทและไม่ดีอันดี

6. จะต้องมีคามฉลาดและไหวพริบในการตัดสินใจให้บุคคลที่มาติดต่อเข้าพบผู้บังคับบัญชาหรือไม่หรือเรียนถามผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้นไว้ก่อนว่าประเภทใดบ้างที่ท่านไม่ประสงค์จะให้เข้าพบ จักได้หาวิธีการแจ้งให้ผู้ที่มาติดต่อทราบโดยไม่ให้รู้สึกว่าเขาไม่ได้รับการต้อนรับ หรืออาจจะถามเป็นกรณีๆ ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยความแนบเนียนกว่าในกรณีแรกเพราะเป็นกรณีที่เขาทราบแล้วว่าผู้บังคับบัญชาอยู่ แต่ไม่ทราบ

สาเหตุว่าทำไมเขาถึงเข้าพบไม่ได้ เราต้องหาสาเหตุที่เหมาะสม และไม่ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา

7. กรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาให้เข้าพบได้หากผู้บังคับบัญชายังมีแขกอื่นอยู่ หรือติดภารกิจ บางประการที่ทำให้ต้องรอเวลา ก่อน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องต้อนรับด้วยการเชื้อเชิญให้นั่งคอยในที่ที่เหมาะสม เช่น ห้องรับรองผู้มาติดต่อ และจัดหาหนังสือรวมทั้งเครื่องดื่มมารับรองระหว่างที่รอพบผู้บังคับบัญชา หากเลขานุการพอมีเวลาว่างพอก็สามารถพูดคุยในเรื่องธรรมดาทั่วไปแต่หากไม่ว่างก็สามารถพูดจาขอตัวไปทำงานที่ค้างไว้ โดยบอกกล่าวกับผู้ว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาพร้อมให้เข้าพบแล้วจะรีบมาเรียนเชิญทันที

27. วิธีปฏิบัติในการนัดหมาย

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการนัดหมาย ตลอดจนการบันทึกนัดหมายนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จะต้องมีการทบทวนหลักเกณฑ์การเข้าพบไว้ด้วย มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรจดบันทึกการนัดหมายไว้ทุกครั้ง เพราะเป็นสิ่งที่จำเป็น และจะต้องกระทำอย่างรอบคอบด้วย ไม่ควรใช้วิธีจดจำเพราะอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

2. การรับนัดหมายจากบุคคลภายนอก ต้องขอทราบรายละเอียด ทั้ง ชื่อ ชื่อ-สกุล เรื่องที่นัดหมาย วันเวลาที่นัดหมายรวมถึงสถานที่นัดหมาย รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ติดต่อกลับเพื่อสอบถามและแจ้งนัดหมายให้ตรงกับวันเวลาตามความประสงค์ของผู้บังคับบัญชาในการรับนัดได้

3. การขอนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาพบบุคคลภายนอกซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและจัดกำหนดวันเวลาที่สะดวกในการขอนัดหมาย อย่างน้อย 2 เวลา ซึ่งอาจจะระบุเวลาที่แน่นอน หรือช่วงเวลาเพื่อให้ผู้ที่ติดต่อเลือกได้สะดวกขึ้น เช่น “วันจันทร์ที่ 11 เวลา 11.00 น. หรือวันอังคารที่ 12 เวลา 11.00 น.” หรือวันจันทร์ที่ 10 ขอช่วงเช้าหรือบ่ายก็ได้” เป็นต้น

4. กรณีที่มีบุคคลมาติดต่อโดยมิได้นัดหมาย ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสอบถามก่อนว่า ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่

4.1 กรณีที่ไม่ได้มีการนัดหมายไว้ และผู้บังคับบัญชาอยู่ในสำนักงาน ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจเบื้องต้นอย่างรวดเร็วว่าสมควรจะให้พบผู้บังคับบัญชาหรือไม่ แต่การตัดสินใจนั้นไม่ควรดูจากการแต่งกายของบุคคลเพราะบางคนแต่งกายดีมากแต่อาจมาขายประกันหรือบางคนแต่งกายธรรมดา แต่เป็นบุคคลสำคัญก็ได้ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า บุคคลนั้นไม่สมควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องใช้วาทศิลป์ในการพูดให้บุคคลนั้นเข้าใจว่า ผู้บังคับบัญชาติดภารกิจสำคัญอยู่ไม่อาจให้เข้าพบได้ ดังนั้นอาจขอให้ฝากข้อความเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและกำหนดวันนัดหมายในวันหลัง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์อีกครั้งเป็นต้น ส่วนในกรณีที่พิจารณาแล้วสมควรจะนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุญาตให้เข้าพบหรือไม่ ผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรขอทราบชื่อหรือชื่อนามบัตรของผู้นั้น รวมทั้งเรื่องที่ขอเข้าพบด้วย เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

4.2 กรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า และผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในสำนักงาน ควรขอทราบชื่อนามสกุล และชื่อของผู้ที่มาติดต่อ และบันทึกนำเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบในภายหลัง

5. กรณีที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องนำเข้าพบตามเวลา หรือก่อนเวลาหากผู้บังคับบัญชาสะดวกและไม่มีภารกิจอื่น และผู้ทำหน้าที่เลขานุการควรทักทาย โดยการเอ่ยนามของผู้ที่มาติดต่อ จะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจต่อการต้อนรับและเป็นเจ้าบ้านที่ดี เช่น “สวัสดีค่ะ (ครับ)”คุณ.....ที่นัดไว้ใช้หรือไม่คะ (ครับ) เชิญนั่งรอสักครู่ค่ะ (ครับ) ดิฉัน (ผม) จะนำเรียนให้ท่านทราบว่าคุณ.....มาถึงแล้ว เป็นต้น

6. การเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงหมายกำหนดการนัด หากผู้บังคับบัญชาอยู่เพียงลำพัง อาจเรียนโดยตรงด้วยวาจา แต่หากท่านกำลังมีแขกหรือกำลังประชุม ใช้วิธีการเขียนโน้ตสั้นๆ นำเรียน หรืออาจแนบนามบัตรของผู้ขอเข้าพบไปด้วยก็ได้

7. กรณีผู้นัดหมายไว้หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบใช้เวลาเกินที่นัดหมายหรือเวลาที่ควรมาก และผู้บังคับบัญชามีภารกิจอย่างอื่นที่ต้องทำ เช่น มีแขกคนต่อไปหรือ มีประชุมควรโทรศัพท์หรือเขียนข้อความสั้นๆ เรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

8. ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องสามารถจดจำชื่อ และจำบุคคลได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการต้อนรับที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

28. วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลต่างๆ

ผู้ทำหน้าที่เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่ควรจดจำหรือรอบรู้เรื่องราวต่างๆ ได้หมดทุกอย่าง ซึ่งจะเป็นการรอบรู้ในลักษณะกว้างๆ ไม่ได้เจาะลึก แต่ถ้าสามารถรู้ในเชิงลึกได้ยิ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง มีข้อปฏิบัติดังนี้

1. จะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้ และชวนขวนขวายหาอุปกรณ์หรือหนังสืออ้างอิงต่างๆ มาประกอบในการทำงานอยู่เสมอ หนังสือที่ควรมีอยู่ประจำ เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมอังกฤษไทย สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ นามสงเคราะห์ในส่วนราชการไทย ระเบียบงานสารบรรณ แผนที่ประเทศไทย แผนที่โลก เป็นต้น ส่วนหนังสืออื่นๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การประดับเครื่องอิสริยาภรณ์ การใช้คำราชาศัพท์ หนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์

2. การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนแน่นอน ในกรณีที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันที เนื่องจากไม่มีรายละเอียดหรือไม่แน่ใจว่าจะถูกต้อง ผู้ทำหน้าที่เลขานุการไม่ควรจะหาคำตอบ ควรเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามความเป็นจริงว่า ไม่ทราบเรื่องนี้หรือยังไม่แน่ใจในเรื่องนี้ แต่จะรีบหาข้อมูลมาเรียนให้ทราบโดยเร็วต้องจำไว้ว่า การให้ข้อมูลที่ผิดๆ แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อรักษาหน้าตนเองว่าเป็นผู้รู้ทุกเรื่องนั้น จะทำให้ผู้บังคับบัญชาเสียหน้าเมื่อก่อนนำข้อมูลที่ได้จากเราไปบอกกล่าวกับคนอื่นหรือใช้ในการตัดสินใจ ผลที่จะเกิดตามมาภายหลังจะเป็นเรื่องที่ไม่ดีเสียหายยิ่งต่อการทำหน้าที่ของเลขานุการ

3. การจัดเอกสารที่เป็นระบบ จะทำให้การให้ข้อมูลหรือการค้นหาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา

29. วิธีปฏิบัติในการร่างหนังสือจดหมายราชการ ฯลฯ

การร่างหนังสือราชการหรือร่างจดหมายถึงหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องทำอยู่เสมอ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้

1. จะต้องศึกษาความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้นๆ เสียก่อน โดยมีหลักที่ควรรู้ก่อนการร่างหนังสือคือ

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

2. ร่างหนังสือให้ถูกต้องตามรูปแบบของหนังสือ ตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น หนังสือราชการภายนอก บันทึกรับเรื่อง ข้อมความ จดหมาย เป็นต้น

3. กรณีที่มีการติดต่อกันมาก่อน จะต้องมีการทำความเดิมเสียก่อน เพื่อเป็นการอ้างอิงเรื่องนั้นให้ผู้รับทราบ ซึ่งจะทำให้การพิจารณาในเรื่องนั้นๆ ประติดปะต่อกันยิ่งขึ้น ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ ยังไม่ได้เคยติดต่อกันมาก่อน จะต้องทำความหรือเกริ่นนำถึงความเป็นมาของเรื่องนั้นๆ เป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องที่มีหนังสือนั้นๆ ต่อจากนั้นจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของหนังสือ และความมุ่งหมายที่เราประสงค์จากผู้รับหนังสือนั้นๆ สรุปก็คือ การร่างหนังสือ โดยปกติต้องมีประมาณ 3 ย่อหน้า (บางเรื่องอาจมีเพียง 2 ย่อหน้าก็ได้) ดังนี้

3.1 ย่อหน้าแรก เป็นการทำความเดิม หรือเกริ่นนำความเป็นมาของเรื่อง

3.2 ย่อหน้าที่สอง เป็นวัตถุประสงค์ของการเขียนหนังสือฉบับนี้

3.3 ย่อหน้าสุดท้าย เป็นความมุ่งหมายให้ผู้รับหนังสือดำเนินการ

4. การร่างหนังสือจะต้องไม่ใช่ภาษาพูด คำฟุ่มเฟือยและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำๆ กัน การใช้สรรพนาม การสะกดคำ การันต์เครื่องหมายวรรคตอนจะต้องถูกต้อง

5. จะต้องจดจำแบบวิธีการเขียนหนังสือ ตลอดจนจนถ้อยคำหรือสำนวนของผู้บังคับบัญชาที่ขอบใ้ขออยู่เสมอ เพื่อให้การร่างหนังสือเป็นที่พอใจและมีการแก้ไขน้อยที่สุด

30. วิธีปฏิบัติในการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ทำหน้าที่เลขานุการ เพราะเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจในการเก็บเอกสารต่างๆ ทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญ ดังนั้นเลขานุการ ควรจัดทำระบบเก็บเอกสารที่มี เพื่อสะดวกและง่ายในการค้นหาและง่ายต่อการจัดเก็บ ดังนั้นควรมีวิธีการแยกเอกสารตามประเภทของเอกสารและจัดเก็บ ดังนี้

1. เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน
2. เอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแยกเป็น
 - 2.1 เอกสารที่ไม่จำเป็น หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าในระยะเวลาสั้นๆ เช่น ร่างเอกสารที่เขียนด้วยปากกาหรือดินสอ ประกาศต่างๆ จดหมายเชิญประชุม เป็นต้นจัดเป็นเอกสารประเภทที่ไม่ควรเก็บไว้
 - 2.2 เอกสารที่มีประโยชน์ หมายถึง เอกสารที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 4-5 สัปดาห์ หลังจากพ้นระยะเวลานั้นพอสมควรแล้ว จัดเป็นเอกสารที่ไม่ควรเก็บไว้
 - 2.3 เอกสารสำคัญ หมายถึงเอกสารที่มีคุณค่าเป็นระยะเวลานาน ตั้งแต่ 5-6 ปี ขึ้นไป จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตามเวลา เพื่อใช้อ้างอิง
 - 2.4 เอกสารที่มีคุณค่าสูง หมายถึงเอกสารที่มีคุณค่าหรือความสำคัญต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา หากสูญหายจะเป็นผลเสียร้ายแรงต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา เช่น เอกสารทางด้านกฎหมาย หนังสือสำคัญต่างๆ จัดเป็นเอกสารที่ควรเก็บไว้ตลอดไป
3. เอกสารที่ควรทำลาย หมายถึง เอกสารที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเก็บไว้

31. สรุป

เลขานุการเป็นอาชีพที่ท้าทายความสามารถเป็นตำแหน่งที่มีความเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าผู้ที่เป็นเลขานุการมีความตั้งใจและทำงานอย่างมีเป้าหมายในชีวิต รักอาชีพเลขานุการ ใฝ่หาความรู้แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เลขานุการมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาทั้งด้านการบริหารองค์กร งานธุรการ งานติดต่อประสานงาน และงานบริการ จึงนับว่ามีส่วนสำคัญในการสนับสนุนในการทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาดำเนินไปได้ได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเคล็ดลับที่สำคัญคือ การตอบสนองได้ตามความประสงค์โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม ประเพณีอันดีงาม ต้องรักษาความลับ ซื่อสัตย์ มีจิตบริการ(Service mind) สูง มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานกับผู้อื่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้บังคับบัญชา

ดังนั้นเลขานุการที่ดีควรหาวิธีการปรับปรุงงานที่ต้องรับผิดชอบให้มีผลงานดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา การปรับปรุงงานอาจได้ผลดีแก่ผู้ปฏิบัติงานเองในแง่การลดเวลาการทำงาน ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การทำงานง่ายสะดวกรวดเร็ว ผลจากการที่ปรับปรุงการทำงานมีผลดีต่องานและจะทำให้เรารู้สึกภาคภูมิใจในผลสำเร็จ มีอารมณ์แจ่มใสเบิกบาน เพราะงานที่ทำไม่ใช่เรื่องน่าเบื่อและมีความสุขกับการทำงานส่งผลต่อสุขภาพจิตที่ดีด้วย หากบุคคลใดก็ตามสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้นั้นถึงจะเรียกได้ว่าเป็น “เลขานุการ” ที่แท้จริง

32. บทสนทนาภาษาอังกฤษอย่างง่าย

การกล่าวต้อนรับ (Welcoming Visitors) ใช้ได้กับบุคคลที่เราอาจรู้จักหรือไม่รู้จักก็ได้

บทสนทนา

You: Good morning sir. How are you?

Visitor: Good morning. I'm very well. Thanks. And you?

You: I'm pretty good.

(สุภาพสตรีใช้: Miss, ค่อนข้างมีอายุ: Madame)

ผู้มาติดต่อมาพบเวลาใดก็ใช้เวลานั้นโดยสามารถใช้รูปประโยคนี้ได้เช่นเดียวกัน

การแนะนำตัว Self-introduction

My name is.....

I am.....

Please call me....., Just call me.....

- My name is Lerdsak Sabaidee.
- I'm Lerdsak Sabaidee.
- Please call me Lerdsak Sabaidee., Just call me Leardsak Sabaidee.

Good morning. I'm.....Welcome to Mahidol University.

ตัวอย่างเช่น

Good morning. I'm Lerdsak Sabaidee. Welcome to Mahidol University

บทสนทนาแบบเต็มประโยค

You: Good morning sir. How are you?

Visitor: Good morning. I'm very well. Thanks. And you?

You: I'm pretty good. I'm Lerdsak Sabaidee. Welcome to Mahidol University

- Good afternoon. Please call me Leardsak Sabaidee. I'm from the financial department.
Welcome to Mahidol University.

- Good morning. My name is Leardsak Sabaidee. I'm from the financial department. Welcome to Mahidol University.

การแนะนำบุคคลที่ 3 ให้รู้จัก Introducing other people

A: This is John.

John, this is Mali

A: This is Mike from Oxford University and this is Sam.He is my friend.

Mike: Nice to meet you.

Sam: Nice to meet you, too.

บางครั้งเป็นบุคคลที่เรารู้จัก ไม่รู้จักหรืออาจเคยเจอมาก่อนต้องแนะนำตัวดังรูปประโยคต่อไปนี้

- Excuse me. Are you Kim Thomson?

My name is Leardsak Sabaidee.

- Excuse me.I don't think we've met?

I'm Leardsak Sabaidee.

- Excuse me.Don't I know you from somewhere?

I'm Leardsak Sabaidee.

บทสนทนา

- You: Excuse me. Are you Kim Thomson?

My name is Leardsak Sabaidee. Welcome to Mahidol University.

Visitor: Yes, I am.

- You: Excuse me. Are you Sachon Sukjai?

Visitor: No, I am. I'm Pakorn Rakdee.

You: I'm very sorry. I'm Leardsak Sabaidee.

บทสนทนาแสดงความยินดีที่ได้พบหรือรู้จักกัน

- You: Excuse me. Are you Ploy Thomson?

My name is Leardsak Sabaidee

Visitor: Yes, I am.

You: It's nice to meet you.

Visitor: Nice to meet you, too.

บทสนทนาสอบถามเสนอเพื่อให้ความช่วยเหลือ

- รูปประโยค
- May I help you?
 - Can I help you?
 - What can I do for you?
 - Is there any thing I can do for you?

บทสนทนา

You: Excuse me. I don't think we've met?

I'm Leardsak Sabaidee

Visitor: I'm Kampanart Lakonthai.

You: It 'nice to meet you.

Visitor: Nice to meet you, too.

You: How can I help you today?

สนทนาถามเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป : Asking for general topics

You: How was your trip?

Visitor: It was wonderful.

You: Would you like anything to drink?

Visitor: Yes, please. Can I have a cup of coffee?

You: Wait a minute.

You: Are you in hurry? The President is now in a meeting.

Visitor: It's okay. I don't have anything to do this afternoon.

You: What do you think about our new baby panda?

Visitor: It's very cute and lovely.

You: Do you have any idea about Thai teenagers?

You: No, I don't have any idea.

คำลาเมื่อผู้มาติดต่อจะกลับ

รูปประโยค

- Good bye. Take care.
- I'll call you.
- See you, See ya.
- I'll see you soon/later/tomorrow/next week.
- It's such a great time to talk with you. Good bye.
- I've enjoyed talking with you.
- It is nice meeting you.

บทสนทนากล่าวต้อนรับผู้มาติดต่อ : Welcoming Visitors

You: Good morning. I'm Bob Jaingam.

Henry: I'm Henry.

You: How are you sir?

Henry: I'm very good thanks. And you?

You: I'm very well. Welcome to Mahidol University.

How can I help you today?

Henry: I have an appointment with your boss.

You: Okay. Can you just wait for a minute? He is now in a meeting.

Henry: Certainly.

(Five minutes later)

You: Sorry Sir. Would you like anything to drink?

Henry: I'll have an orange juice.

You: The boss is now available. He is waiting for you at his room.

Henry: Great.

Boss: Hello. How are you?

Henry: I'm very well, and you?

Boss: I'm okay. How was your trip?

Henry: It was fantastic.

Boss: It's such a great time to talk with you.
Henry: It's great to talk to you, too.
Boss: I hope to see you soon. Thank you for coming
Henry: See ya.

การสนทนาการต้อนรับผู้มาติดต่อแบ่งเป็น 3 เหตุการณ์ได้ดังนี้

1. กรณีผู้บังคับบัญชาอยู่ที่ออฟฟิศ

A: Swasdee ka.May I help you?
B: I'd like to see khun Somchai.
A: May I have your name please.
B: Mrs.Somsri.
A: Just a moment, I'll see if he's in? Please take a seat? (Could you please wait a moment),
(Khun Somchai is in)
A: Khun Somchai will see you now.Please follow me.

2. กรณีผู้บังคับบัญชาไม่เข้าออฟฟิศ

A: Swasdee ka.May I help you?
B: I'd like to see khun Somchai.
A: May I have your name please.
B: Mrs.Somsri.
A: Just a moment, I'll see if he's in? Please take a seat? (Could you please wait a moment),
(Khun Somchai is not in)
A: I'm sorry he's not in. Would you like to leave a message?
B: Yes. Could you have him call me when he comes back? My number is 08-2347263

3. กรณีผู้บังคับบัญชาไม่ว่างให้เข้าพบ

A: Swasdee ka.May I help you?
B: I'd like to see khun Somchai.
A: May I have your name please.
B: Mrs.Somsri.
A: Just a moment, I'll see if he's in? Please take a seat? (Could you please wait a moment),
(Khun Somchai is busy)
A: I'm sorry; Khun Somchai is busy right now. Would you mind waiting a few minutes?
B: Not at all

การรับและสนทนาทางโทรศัพท์

การรับสายสนทนาทางโทรศัพท์แบ่งได้เป็น 2 กรณีหลักๆ ดังนี้

1. รับสายและโอนสายให้ผู้บังคับบัญชา

The caller makes the call

Telephonist: Mahidol University. How can I help you?

Caller: **Hello. This is Somsak sukjai calling from Rama Hospital. Could I speak to the president, please?**

Telephonist: Of course. Could you tell me who's calling again?

Caller: **Somsak Sukjai from Rama Hospital.**

Telephonist: Thank you. Please hold the line

(irritating music: ฟังเสียงรอสาย)

Telephonist: Hello, Mr. Somsak Sukjai. I'm putting you through now.

Receiver: I'm, the president speaking. How can I help?

2. รับสายแต่ผู้บังคับบัญชาไม่ว่างให้ฝากข้อความเพื่อติดต่อกลับ

The caller makes the call

Telephonist: Mahidol University. How can I help you?

Caller: **Hello. This is Somsak sukjai calling from Rama Hospital. Could I speak to the president, please?**

Telephonist: Of course. Could you tell me who's calling again?

Caller: **Somsak Sukjai from Rama Hospital.**

Telephonist: Thank you. Please hold the line

(irritating music: ฟังเสียงรอสาย)

Telephonist: Hello, Mr. Somsak Sukjai. I'm afraid the president is in a meeting right now.

Caller: **Oh. Could I leave a message? Could you ask him to call me on 02-3547289.**

Telephonist: Of course. Would you mind saying the number again, please?

Caller: **That's Rama Hospital on 02-3547289**

Telephonist: Thank you. I'll give him your message as soon as he is available

เอกสารอ้างอิง

กมล ชูทรัพย์.การเลขานุการ, เกษมสัมพันธ์การพิมพ์, กรุงเทพมหานคร

พงศ์ สุวรรณธาดา.การเลขานุการ 1 ระดับอุดมศึกษา, บริษัทพญาไทการพิมพ์ จำกัด, กรุงเทพมหานคร

พงศ์ สุวรรณธาดา.การเลขานุการ 2 ระดับอุดมศึกษา, บริษัทพญาไทการพิมพ์ จำกัด, กรุงเทพมหานคร

พูลสุข สังข์รุ่ง.การบริหารสำนักงาน, ฝ่ายเอกสารและตำรามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร;

มีนาคม 2541

อุษณีย์ ตูลาบดี(2545).เลขานุการมืออาชีพ.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บู๊คแบงค์

เอกสารประกอบการอบรม(2552).คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, English for Mahidol Staff In the office.