

การจัดการสำนักงาน

OFFICE MANAGEMENT

RmUT 4-6-0-05 (BUS 04)



เรียบเรียงโดย จิตรลดา ตรีสาร

คำนำ

เอกสารเรียบเรียงคำราเรื่องการจัดการสำนักงาน (Office Management) เล่มนี้ได้จัดทำขึ้นตามคำอธิบายรายวิชา วิชาการจัดการสำนักงาน ระดับปริญญาตรีซึ่งมีรายละเอียดการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาบทบาทหน้าที่งานในสำนักงานทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน ซึ่งในเนื้อหาประกอบด้วย การวางแผนการจัดผังและสภาพแวดล้อมในสำนักงาน การจัดองค์การ การควบคุมงานสำนักงาน การจัดผังและสภาพแวดล้อมในสำนักงาน การบริหารเอกสารเครื่องใช้สำนักงานและการปรับปรุงพัฒนาสำนักงาน และได้เพิ่มเติมเนื้อหาสำนักงานอัตโนมัติให้มีความทันสมัยมากขึ้น

การเรียบเรียงคำราในครั้งนี้เป็นการปรับปรุง ผู้เรียบเรียงขอขอบพระคุณผู้ให้คำแนะนำทุกท่านที่ทำให้การเรียบเรียงคำราเล่มนี้สำเร็จลงด้วยดี และขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำแนะนำหลักการและความรู้และนำมาใช้ประกอบการในการเรียบเรียงคำราเล่มนี้ให้สำเร็จลงได้

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคำราเล่มนี้จะมีประโยชน์สำหรับนักศึกษาและผู้สนใจทั่วไปได้ศึกษาเพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานต่อไป

จิตรลดา ศรีสาคร

กุมภาพันธ์ 2554

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 สำนักงานและความสำคัญของสำนักงาน	
ความหมายของสำนักงาน	1
ความสำคัญและขอบเขตของงานสำนักงาน	3
บทบาทของงานสำนักงาน	5
คุณสมบัติของผู้บริหารสำนักงาน	8
การแบ่งระดับงานสำนักงาน	16
บทที่ 2 การวางแผนการทำงานในสำนักงาน	
ความหมายของการวางแผน	22
คู่มืองานสำนักงาน	35
การวางแผนงานของสำนักงาน	38
วิเคราะห์ระบบงานในสำนักงาน	40
บทที่ 3 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของสำนักงาน	
หลักการพิจารณาสถานที่ตั้งสำนักงาน	44
การออกแบบสำนักงาน	48
สำนักงานแบบเปิด The Open Office	48
การจัดแผนผังสำนักงาน The Layout of the Office	51
เอร์โกโนมิกส์ของคนทำงานในสำนักงาน Ergonomic Design	59
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน	60
ความปลอดภัยในสำนักงาน	68
กิจกรรม 5 ส. ในสำนักงาน	70
บทที่ 4 การจัดองค์การและโครงสร้างสำนักงาน	
การจัดองค์การในสำนักงาน	75
การออกแบบงาน	78
โครงสร้างขององค์การ	85
แผนภูมิการจัดองค์การ	89
การแบ่งแผนกงานในสำนักงาน	91

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 5 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสำนักงาน	
หน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์	103
กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสำนักงาน	103
การทดสอบด้วยการสัมภาษณ์	108
การพัฒนาบุคลากร	110
วิธีการฝึกอบรม	112
การกำหนดค่าตอบแทน	122
การจูงใจบุคลากร	124
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	132
บทที่ 6 ภาวะผู้นำ	
ความหมายของภาวะผู้นำ	143
ความแตกต่างของผู้นำและผู้บริหาร	147
ทฤษฎีภาวะผู้นำ	151
การมอบหมายงาน	171
บทที่ 7 การบริหารงานเอกสาร	
การบริหารงานเอกสาร	176
ประโยชน์ของการจัดเก็บเอกสาร	179
วิธีการจำแนกเอกสารเพื่อจัดเก็บ	181
ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร	185
เทคโนโลยีในการจัดเก็บเอกสาร	193
การควบคุมเอกสารออนไลน์	197
บทที่ 8 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน	
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน	202
ระบบอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ต	203
เทคโนโลยีสารสนเทศกับงานสำนักงาน	210
การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า CRM	212
การใช้ซอฟต์แวร์ในสำนักงาน	214

สารบัญ

หน้า

บทที่ 9 การควบคุมและการเขียนรายงานทางธุรกิจ	
การควบคุมสำนักงาน	226
มาตรฐานในการควบคุมสำนักงาน	227
การวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน	228
หลักการควบคุมงานสำนักงาน	231
บทที่ 10 การปรับปรุงงานในสำนักงาน	
ความหมายของการปรับปรุงงานในสำนักงาน	248
สาเหตุที่ทำให้ต้องทำการปรับปรุงงานในสำนักงาน	248
การวิเคราะห์ระบบงานเพื่อการปรับปรุงงาน	252
หลักหรือข้อควรพิจารณาในการปรับปรุงงานในสำนักงาน	254
การปรับปรุงงานโดยอาศัยเทคนิคการปรับปรุงงาน	256
แนวทางแก้ไขปัญหางานในสำนักงาน	260
บทที่ 11 เครื่องใช้สำนักงาน	
การนำเครื่องใช้สำนักงานเข้ามาใช้ในสำนักงาน	264
การจัดหาเครื่องใช้สำนักงาน	266
การจัดประเภทเครื่องใช้สำนักงาน	269
คอมพิวเตอร์ Smart Phone IPAD	270
เครื่องอัดสำเนาระบบดิจิทัล	276
การใช้ซีดีรอมในงานธุรกิจ	279
เครื่องพิมพ์	280
โทรศัพท์ชนิดต่างๆในสำนักงาน	282
เครื่องโทรสาร	283
ภาพแสดงอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน	284

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 12 การบริหารการประชุม	
ความหมายของการประชุม	287
หน้าที่ของงานสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุม	289
การเตรียมการประชุม	293
การจัดทำรายงานการประชุม	296
พฤติกรรมในการประชุม	302
รูปแบบการประชุม	305
การประชุมอิเล็กทรอนิกส์	315
บทที่ 13 สำนักงานอัตโนมัติ	
ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติ	324
ลักษณะของสำนักงานในอนาคต	325
เทคโนโลยีสำหรับสำนักงานอัตโนมัติ	333
อาคารสำนักงานอัตโนมัติ	346
บรรณานุกรม	351



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทร.0-2549-4912-20

ที่ ศธ 0578.19/ 1030.1

วันที่ ๕๔

พฤษภาคม 2554

เรื่อง เลื่อนและแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ และขอส่งการวัดแสดงความยินดี

เรียน คณะบดีคณะบริหารธุรกิจ

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้มีคำสั่งเลื่อนและแต่งตั้งข้าราชการพลเรือน
ในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ราช นางจิตรลดา ตรีสาคร ในการนี้ เพื่อเป็นการแสดงความยินดี
กับผู้ที่ได้รับตำแหน่งทางวิชาการดังกล่าว กองบริหารงานบุคคล จึงขอส่งการ์ดแสดงความยินดีจากอธิการบดี
สำหรับผู้ที่ได้รับตำแหน่งทางวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งข้าราชการรายดังกล่าวทราบต่อไป

ОТКАЗ ОТ ПИТАНИЯ

(นางวราภรณ์ อชานนท์)

บุคลากรชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

1500 wt. 8000
rel. moment 10000

พ.ล.มรคต-

9
300



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ที่ 537 /2554

เรื่อง การแต่งตั้งและการให้ได้รับเงินเดือนตำแหน่งตามมาตรา 18 (ก)
แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 28 และมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547 หนังสือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่ ศธ 0509.2/ว.1984 ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2549 มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ.2548 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณากำหนดตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์และรองศาสตราจารย์ พ.ศ.2549 ลงวันที่ 20 เมษายน 2549 ประกอบกับมติสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการประชุมครั้งที่ 4/2554 เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2554 จึงแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 1 ราย ดังบัญชีรายละเอียดแนบท้ายคำสั่งนี้

สั่ง ณ วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2554

(รองศาสตราจารย์นายยุทธ สงค์ธนาพิทักษ์)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บัญชีรายละเอียดการแต่งตั้งและการให้ได้รับเงินเดือนตำแหน่งมาตรา 18 (ก)
แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ 537 /2554 ลงวันที่ 30 พฤษภาคม 2554

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	วุฒิ	ตำแหน่ง/สังกัด	เลขประจำตำแหน่ง	อันดับ	ชั้น	ตำแหน่งปัจจุบัน	ตำแหน่ง/สังกัด	เลขประจำตำแหน่ง	อันดับ	ชั้น	ตั้งแต่วันที่
1	นางจิตรดา ตรีสาร	บธ.ม. ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป)	อาจารย์ระดับ 7 ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ	902	ท 7	18,910	23 พ.ย.2550	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระดับ 7 สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ	902	ท 7	18,910	6 ก.ย. 2553



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ที่ 538/2554

เรื่อง การเลื่อนระดับตำแหน่งและการให้ได้รับเงินเดือนตำแหน่งตามมาตรา 18 (ก)

แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 28 และมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547 หนังสือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่ ศธ 0509.2/ว.1984 ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2549 มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ.2548 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณากำหนดตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์และรองศาสตราจารย์ พ.ศ.2549 ลงวันที่ 20 เมษายน 2549 ประกอบกับมติสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการประชุมครั้งที่ 4/2554 เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2554 จึงให้ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ได้รับเงินเดือนตามตำแหน่ง ดังบัญชีรายละเอียดแนบท้ายคำสั่งนี้

สั่ง ณ วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2554

(รองศาสตราจารย์นายยุทธ สงค์ธนาพิทักษ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บัญชีรายละเอียดการเลื่อนระดับตำแหน่งและการให้ได้รับเงินเดือนตำแหน่งตามมาตรา 18 (ก)

แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ 538 / 2554 ลงวันที่ 30 พฤษภาคม 2554

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่งและส่วนราชการเดิม		ดำรงตำแหน่ง		อัตราเงินเดือน		ตำแหน่งที่เลื่อน		อัตราเงินเดือน		ตั้งแต่วันที่
		ตำแหน่ง/สังกัด	เลขประจำตำแหน่ง	ระดับปัจจุบัน	เมื่อ	อันดับ	ขั้น	ตำแหน่ง/สังกัด	เลขประจำตำแหน่ง	อันดับ	ขั้น	
1	นางจิตจรดา ศรีเภาคร	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 7 สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ	902	6 ก.ย.2553	ท 7	18,910	ท 8	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8 สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ	902	ท 8	18,910	6 ก.ย.2553