



การจัดการสำนักงานสมัยใหม่

MODERN OFFICE MANAGEMENT

รองศาสตราจารย์ ดร.เนตร์พัฒนา ยาวีราช

การจัดการสำนักงานสมัยใหม่

Modern Office Management

ฉบับปรับปรุง พิมพ์ครั้งที่ ๑๕

รองศาสตราจารย์ ดร.เนตรพัฒนา ยาวีราช

การจัดการสำนักงานสมัยใหม่

Modern Office Management

ข้อมูลบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ

เนตร์พัฒนา ยาวีราข

การจัดการสำนักงานสมัยใหม่ - พิมพ์ครั้งที่ ๑๕.- กรุงเทพฯ: ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๖๕.

๒๕๔ หน้า

๑. การจัดการสำนักงานสมัยใหม่. ๑. ชื่อเรื่อง

๖๕๑.๓

ISBN

๙๗๘-๖๑๖-๕๕๓-๒๑๔-๑

ลิขสิทธิ์ของ

รองศาสตราจารย์ ดร.เนตร์พัฒนา ยาวีราข

(สงวนลิขสิทธิ์) ตามพระราชบัญญัติการพิมพ์ พ.ศ. ๒๕๓๗

พิมพ์ครั้งที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕ (ปรับปรุงใหม่) จำนวน ๒,๐๐๐ เล่ม มกราคม ๒๕๖๕

ราคา

๒๕๐ บาท ผู้จัดจำหน่าย

ผู้จำหน่าย

ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ๑๐๓๓๐

สาขา

ศาลาพระเกี้ยว โทร. ๐-๒๒๑๘-๗๐๐๐-๓ โทรสาร ๐-๒๒๕๕-๔๔๔๑

สยามสแควร์ โทร.๐-๒๒๑๘-๙๘๘๑-๒ โทรสาร ๐-๒๒๕๕-๙๖๐๐

ม.เนตร จ. พิษณุโลก โทร.๐-๕๕๒๖-๐๑๖๒-๔ โทรสาร ๐-๕๕๒๖-๐๑๖๕

ม.เทคโนโลยีสุรนารี จ.นครราชสีมา โทร.๐-๔๔๒๑-๖๑๓๑-๔

โทรสาร ๐-๔๔๒๑-๖๑๓๕

ม.บูรพา จ.ชลบุรี โทร.๐-๓๘๓๙-๔๘๕๕-๙ โทรสาร ๐-๓๘๓๙-๓๒๓๙

โรงเรียนนายร้อย จปร. จ.นครนายก โทร.๐-๓๗๓๙-๓๐๒๓

โทรสาร ๐-๓๗๓๙-๓๐๒๓

ม.พะเยา จ.พะเยา โทร.๐-๕๔๔๖-๖๗๙๙-๘๐๐ โทรสาร ๐-๕๔๔๖-๖๗๙๘

จัตุรัสจามจุรี (CHAMCHURI SQUARE) ชั้น ๔ โทร.๐-๒๑๖๐-๕๓๐๑-๒

โทรสาร ๐-๒๑๖๐-๕๓๐๔

หัวหมาก โทร.๐-๒๓๗๔-๑๓๗๘ โทรสาร ๐-๒๓๗๔-๑๓๗๗

และเครือข่ายฯ

CALL CENTER (จัดส่งทั่วประเทศ) โทร. ๐-๒๒๕๕-๔๔๓๓

<http://www.chulabook.com> facebook page : Chulabook

chulabookcourse.com คอร์สเรียนออนไลน์ เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา

Apps: CU-eBook Store

ร้านค้าติดต่อ

แผนกขายส่ง สาขาหัวหมาก โทร.๐-๒๓๗๔-๑๓๗๕-๖ โทรสาร ๐-๒๓๗๔-๑๓๗๔

พิมพ์ที่

บริษัท ทริปปี้ล กรุ๊ป จำกัด โทร. ๐ ๒๕๒๑ ๘๔๒๐ โทรสาร ๐ ๒๕๒๑ ๘๔๒๔

คำนำ

หนังสือตำราวิชาการจัดการสำนักงานสมัยใหม่ (ปรับปรุงใหม่) เล่มนี้ได้จัดพิมพ์ขึ้นเป็นครั้งที่ ๑๕ ในครั้งนี้ได้ปรับปรุงเนื้อหาวิชาให้มีความทันสมัยมากขึ้น มีการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับสำนักงานในยุคปัจจุบัน ได้แก่ การทำงานด้วยระบบ (E-office) การทำงานที่บ้าน (Work From Home) WFH การประชุมออนไลน์ด้วยระบบต่าง ๆ

โดยเล่มนี้ได้แบ่งเนื้อหาเป็นสองส่วน ส่วนแรก เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการในสำนักงาน เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับหลักการด้านการวางแผนการทำงาน การจัดระบบงาน การจัดโครงสร้างองค์การการบริหารงานบุคคลในสำนักงาน การจูงใจ การควบคุมงานสำนักงาน ซึ่งหน้าที่เหล่านี้ นับเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารเกี่ยวข้องกับหน้าที่ทางการบริหาร (Management Function) ส่วนที่สอง เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสำนักงาน เช่น การบริหารงานเอกสาร การจัดการประชุม การจัดสภาพแวดล้อมในสำนักงาน การบริหารงานพัสดุ งานเหล่านี้เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานทุกแห่ง นอกจากนี้ผู้เขียนได้รวบรวมเทคโนโลยีและความทันสมัยต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสำนักงานมาไว้ในหนังสือเล่มนี้ เช่น ระบบการจัดเก็บเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing System) เทคโนโลยีเครื่องใช้สำนักงานชนิดต่างๆ (Office Automation System) เทคโนโลยีการประชุมทางไกล (Teleconference) ระบบการให้บริการ (One Stop Service) และการให้บริการลูกค้าของหน่วยงานองค์การต่าง ๆ ที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน การใช้หลัก CS (Customer Satisfaction) การใช้สารสนเทศซอฟต์แวร์ในสำนักงาน

การแบ่งส่วนเนื้อหาดังกล่าวทำให้การรวบรวมเอาภารกิจและความเกี่ยวข้องทุกด้านที่มีอยู่ในสำนักงานมาเรียบเรียงเป็นตำราอย่างครอบคลุมทุก ๆ ด้าน อันจะทำให้ง่ายต่อการศึกษาทำความเข้าใจสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในสำนักงานทั่วไป เหมาะสำหรับผู้บริหารเจ้าหน้าที่สำนักงานทั่วไป นักธุรกิจ นักวิชาการ และผู้สนใจทั่วไป

หากมีข้อเสนอแนะประการใดโปรดติดต่อผู้เขียนได้ที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หรือโทรศัพท์หมายเลข ๐๘๙-๐๒๓-๓๓๕๖ หรือ natepanna_y@rmutt.ac.th ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความสนใจ



(รองศาสตราจารย์ ดร.เนตร์พัฒนา ยาวีราช)
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 ความหมาย ความสำคัญของงานสำนักงาน และระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

ความหมายของงานสำนักงาน	๑
ความสำคัญและขอบเขตของงานสำนักงาน	๓
กิจกรรมในสำนักงาน	๘
คุณสมบัติของผู้บริหารงานสำนักงาน	๑๐
แนวโน้มบทบาทของผู้บริหารสำนักงาน	๑๒
หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงาน	๑๒
การแบ่งระดับงานสำนักงาน	๑๘
การประเมินความสำเร็จของสำนักงาน	๑๙
ระบบสำนักงานในยุคปัจจุบัน	๒๑
สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์	๒๓
การวิเคราะห์ระบบงานในสำนักงาน	๓๒
คำถามท้ายบท	๓๓

บทที่ 2 การวางแผนการทำงานในสำนักงาน

ความหมายของการวางแผน	๓๕
หน้าที่ในการวางแผน	๓๕
คู่มืองานสำนักงาน (Work Manual)	๓๖
การวางแผนของสำนักงาน	๓๙
ความสำคัญของการวางแผนในสำนักงาน	๔๑
คำถามท้ายบท	๔๗

บทที่ 3 การปรับปรุงงานในสำนักงาน

ความเป็นมาของพัฒนาการปรับปรุงงาน	๔๙
สาเหตุที่ทำให้ต้องทำการปรับปรุงงาน	๔๙
การวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงงาน	๕๑
หลักหรือข้อควรพิจารณาในการปรับปรุงงานสำนักงาน	๕๕
การปรับปรุงงานโดยอาศัยเทคนิคการปรับปรุงงาน	๕๖
การจัดการการเคลื่อนไหวอย่างมีประสิทธิภาพ	๖๐

	หน้า
สรุปแนวทางแก้ไขปัญหางานในสำนักงาน	๖๒
คำถามท้ายบท	๖๔
บทที่ 4 การจัดองค์การ และโครงสร้างสำนักงาน	
ความหมายของการจัดองค์การ	๖๖
แผนภูมิการจัดองค์การ (Organization)	๖๖
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดองค์การ	๖๘
การจัดแผนงานในสำนักงาน (Departmentation)	๗๓
คำถามท้ายบท	๗๔
บทที่ 5 การบริหารงานบุคคลในสำนักงาน	
หน้าที่ของการบริหารงานบุคคล	๗๕
กระบวนการบริหารงานบุคคลในสำนักงาน	๗๖
การพัฒนาบุคลากร	๙๓
การกำหนดค่าตอบแทน (Remuneration)	๙๙
การจูงใจบุคลากร	๑๐๑
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	๑๐๘
การประเมินสมรรถนะในงานสำนักงาน (Competency)	๑๑๐
กฎระเบียบข้อพึงปฏิบัติเกี่ยวกับบุคลากรในสำนักงาน	๑๑๒
คำถามท้ายบท	๑๒๒
บทที่ 6 การมอบหมายงานและการควบคุมงานในสำนักงาน	
กระบวนการมอบหมายงาน	๑๒๓
เทคนิคการมอบหมายงาน	๑๒๔
วัตถุประสงค์ของการควบคุมงานในสำนักงาน	๑๒๘
หลักในการควบคุมงานสำนักงาน	๑๒๘
ปัญหาที่เกิดจากการควบคุมงาน	๑๒๙
คำถามท้ายบท	๑๓๐

บทที่ 7 การบริหารงานเอกสาร

การบริหารงานเอกสาร (Records Management)	๑๓๑
กระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๑๓๔
ความหมายของการจัดเก็บเอกสาร	๑๓๕
ประโยชน์ของการจัดเก็บเอกสาร	๑๓๕
การจัดเก็บเอกสาร	๑๓๖
ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร	๑๓๘
เทคโนโลยีการจัดเก็บเอกสารในปัจจุบัน	๑๓๙
ระบบจัดเก็บเอกสารและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๑๔๑
การควบคุมเอกสาร	๑๔๓
คำถามท้ายบท	๑๔๔

บทที่ 8 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน

ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)	๑๔๗
การใช้ซอฟต์แวร์ชนิดต่าง ๆ สำหรับงานสำนักงาน	๑๔๙
ซอฟต์แวร์สำหรับการบริหารจัดการสมัยใหม่	๑๕๕
คำถามท้ายบท	๑๕๖

บทที่ 9 เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน

วัตถุประสงค์ในการใช้เครื่องใช้ในสำนักงาน	๑๕๗
การจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน	๑๕๘
การพิจารณาเลือกซื้อเครื่องใช้ในสำนักงาน	๑๖๒
การประยุกต์ใช้งานคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	๑๖๒
เครื่องอัดสำเนา (Duplicating Machine)	๑๖๖
ระบบดิจิทัล สแกนเนอร์ (Scanner)	๑๖๗
เครื่องพิมพ์ (Printer)	๑๖๗
เครื่องโทรสาร (Facsimile)	๑๗๐
เครื่องถ่ายเอกสาร (Copying Machine)	๑๗๑
เครื่องสแกนลายนิ้วมือ	๑๗๔
คำถามท้ายบท	๑๗๖

บทที่ 10 สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation)

ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติ หรือสำนักงานยุคใหม่	๑๗๗
วัตถุประสงค์ของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ	๑๗๘
ประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติ	๑๗๘
ลักษณะของสำนักงานในอนาคต	๑๗๙
สำนักงานที่บ้าน หรือโฮมออฟฟิศ (Home Office)	๑๗๙
สำนักงานเสมือน (Virtual Office)	๑๘๒
อาคารสำนักงานอัจฉริยะ (Intelligence Building)	๑๘๕
คำถามท้ายบท	๑๙๐

บทที่ 11 ความหมายและความสำคัญของการประชุม

การประชุม	๑๙๑
วัตถุประสงค์ของการประชุม	๑๙๒
หน้าที่สำหรับสำนักงานในการจัดประชุม	๑๙๓
ประโยชน์ของการประชุม	๑๙๖
การจัดลำดับวาระการประชุม	๑๙๖
วิธีการจดบันทึกการประชุม	๑๙๙
การดำเนินการประชุมใหญ่ที่เป็นทางการ	๒๐๑
เทคนิคการจัดประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ	๒๐๓
พฤติกรรมในการประชุม	๒๐๔
รูปแบบการประชุม	๒๐๗
รูปแบบการจัดโต๊ะประชุม	๒๑๐
มารยาทในการประชุม	๒๑๑
การประชุมทางไกล	๒๑๓
การประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting)	๒๒๐
คำถามท้ายบท	๒๓๙

บทที่ 12 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของสำนักงาน

หลักการพิจารณาเลือกสถานที่ตั้งสำนักงาน (Location of The Office)	๒๔๑
การออกแบบแผนผังสำนักงาน (Office Layout)	๒๔๕
แสงสว่างในที่ทำงาน	๒๕๔

หน้า

เออร์โกโนมิกส์ของคนที่ทำงานในสำนักงาน (Ergonomics in Office)	๒๕๖
การทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ (Visual Display Terminals) หรือ VDT	๒๖๑
สภาพแวดล้อมด้านเสียงภายในสำนักงาน	๒๗๐
การใช้สีตกแต่งสำนักงาน	๒๗๑
การปรับอากาศภายในสำนักงาน	๒๗๔
ความปลอดภัยในสำนักงาน	๒๗๕
การใช้กิจกรรม ๕ ส ในสำนักงาน	๒๗๘
คำถามท้ายบท	๒๘๓

บทที่ 13 การบริหารพัสดุสำนักงาน

แนวทางการบริหารพัสดุสำนักงาน	๒๘๖
ลักษณะการจัดพื้นที่ในการเก็บรักษาพัสดุ	๒๘๖
การจัดวางพัสดุ	๒๘๗
การควบคุมและการจำหน่ายพัสดุ	๒๘๘
หลักเกณฑ์ทั่วไปในการบริหารงานพัสดุ	๒๙๑
การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารงานพัสดุ	๒๙๖
คำถามท้ายบท	๒๙๕

บรรณานุกรม

บทที่ 1

ความหมาย ความสำคัญของงานสำนักงาน

สำนักงานเป็นสถานที่ในการทำงาน การบริหารงาน การจัดการข้อมูลเอกสาร สำนักงานจึงประกอบไปด้วยบุคคล อุปกรณ์ และแผนการทำงานเพิ่มในวัตถุประสงค์ สำนักงานเป็นสถานที่ที่เป็นศูนย์กลางของการติดต่อ

ในปัจจุบันองค์กรบางแห่งอาจไม่มีสำนักงานเลยก็ได้ แต่อาศัยการติดต่อสื่อสารทำธุรกรรมด้วยเทคโนโลยี เช่น AGODA, TRAVELOGA, LAZADA เป็นต้น ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินการทางธุรกิจ

ความหมายของงานสำนักงาน

การปฏิบัติงานในสำนักงานนับว่าเป็นงานที่มีความสำคัญที่องค์การธุรกิจทุกประเภทจะต้องให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทผลิตสินค้า ขายสินค้า หรือธุรกิจให้บริการงานสำนักงานมักเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ด้วยในทุก ๆ หน้าที่ เพื่อช่วยส่งเสริม สนับสนุนการทำงานให้เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น งานสำนักงานเป็นงานที่เป็นศูนย์รวมของการให้บริการอำนวยความสะดวกเพื่อให้กิจกรรมหลักขององค์การธุรกิจดำเนินไปได้ด้วยดี เปรียบเสมือนงานแม่บ้านที่จะต้องดูแลความเรียบร้อยในเรื่องต่าง ๆ และงานให้บริการอำนวยความสะดวกแก่บุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานทุกระดับ

สำนักงาน (Office) คือ สถานที่ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงานในด้านเอกสาร หนังสือ หรือข้อมูลข่าวสาร สำนักงานถือเป็นเสมือนหัวใจและมันสมองของการบริหารงานทั่ว ๆ ไปในวงราชการ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ สำนักงานเป็นศูนย์รวมของการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น งานสารบรรณ งานบัญชี บัญชี บัญชี หน้าที่หลักของงานสำนักงานคือ การให้บริการแก่หน่วยงานอื่น ทุกองค์การมีความจำเป็นที่จะต้องมีการสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่บุคคลภายในและบุคคลภายนอกองค์การ



Lewis Kelling ให้ความหมายของคำว่า สำนักงาน (Office) ไว้ว่า หมายถึง สถานที่ ที่มีการติดต่อจดหมาย การจัดเตรียมเอกสารรายงาน การจัดเก็บเอกสาร และการบริหารงานเอกสาร

George R. Terry อธิบายถึงลักษณะของสำนักงานไว้ว่า งานสำนักงาน หมายถึงการดำเนินงานกับข้อมูลให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดโดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยอาศัยหลักการจัดการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวกและการสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมงาน เพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น

JC. Denver (๑๙๙๗) ได้ให้ความหมายของงานสำนักงานไว้ว่า เป็นการจัดการองค์การภายในสำนักงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย จัดแบ่งหน้าที่โดยใช้บุคลากร อุปกรณ์ และวิธีปฏิบัติให้เหมาะสม รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี

Zone K. Quible (๒๐๐๑) ได้ให้ความหมายของสำนักงานไว้ว่า เป็นศูนย์กลางของข้อมูล โดยรวบรวมจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการนำมาจัดระบบอย่างเหมาะสม

George R. Haranda (๒๐๐๘) ให้คำจำกัดความของสำนักงานไว้ว่า สำนักงาน คือ สถานที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเป็นสถานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม จำแนก และจัดเตรียมข้อมูลทุกประเภทเพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานเพื่อการตัดสินใจ และจัดเก็บไว้สำหรับอ้างอิง และนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนบริหารงาน เป็นสถานที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดเตรียมหลักเกณฑ์การปฏิบัติ และคำสั่ง เพื่อการรายงาน คัดสำเนา และจัดเก็บเอกสาร



George R. Terry ได้อธิบายลักษณะของงานสำนักงานไว้ว่า สำนักงานมีลักษณะดังนี้

๑. ลักษณะงานส่วนใหญ่ของสำนักงานจะประกอบไปด้วยงานพิมพ์ งานโต้ตอบจดหมาย งานคำนวณ งานออกแบบ และวางแผน มีลักษณะเป็นงานเอกสาร (paper Work) ซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วไปในเรื่องทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับงานภายในหน่วยงาน และเรื่องที่มาจากภายนอก

๒. หน้าที่ให้ความสะดวก (Facilitating Function) คืองานสำนักงานเป็นงานอำนวยความสะดวกหรือสนับสนุนผลงานของหน่วยงานอื่นๆ ในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การปรับปรุงงานสำนักงานให้รวดเร็วขึ้น การจัดระบบการทำงานให้ง่ายขึ้น การใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานให้มีประสิทธิภาพ การติดตามผลงาน การช่วยให้พนักงานภายในหน่วยงานเกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ และช่วยให้บุคคลผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกรวดเร็วในเรื่องราวที่มาติดต่อ

๓. งานให้บริการ (A Service Work)
งานสำนักงานเป็นงานที่ช่วยให้บริการ หรือเสริมงานหลัก
อื่น ๆ ของสำนักงาน เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานติดต่อ
ต้อนรับ การประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ เป็นงานให้บริการ
ช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ แก่บุคคลทั่วไปทั้งภายในและ
ภายนอกองค์การ

๔. ปริมาณงานสำนักงาน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ
ภายนอกสำนักงาน ไม่สามารถควบคุมปริมาณงานได้
เช่น จำนวนลูกค้า จำนวนจดหมายโต้ตอบติดต่อที่มี
มายังหน่วยงาน จำนวนการซื้อขายสินค้า ปริมาณการ
ให้บริการแก่ลูกค้า แต่สามารถคาดคะเนจำนวนผู้ที่จะมาใช้บริการได้



๕. งานสำนักงานมีส่วนก่อให้เกิดผลกำไรแก่ธุรกิจผ่านทางอ้อม เพราะงานสำนักงาน
เป็นงานที่ให้บริการแก่หน่วยงานอื่น สามารถสร้างความประทับใจ อำนวยความสะดวกรวดเร็วได้
จึงถือว่ามีส่วนร่วมในการสร้างกำไรในทางอ้อมแก่ธุรกิจ เช่น บริการของพนักงานธนาคาร เจ้าหน้าที่
สำนักงานต่าง ๆ

๖. งานสำนักงานเป็นงานที่ต้องอาศัยคุณสมบัติหรือคุณภาพส่วนบุคคลในการปฏิบัติ เช่น
ความประณีต ความสะอาดเรียบร้อย ความสวยงาม และความถูกต้อง นอกจากนี้ยังควรเป็น
ผู้มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่เดิมมักนิยมสุภาพสตรีปฏิบัติงานในสำนักงาน เพราะ
มีความสะอาด ประณีต นุ่มนวล อ่อนโยน แต่ปัจจุบันสุภาพบุรุษก็มีคุณสมบัติดังกล่าว สามารถ
ปฏิบัติงานในสำนักงานได้เช่นกัน

ความสำคัญและขอบเขตของงานสำนักงาน

งานสำนักงานเป็นงานที่มีความสำคัญที่ทุกหน่วยงานไม่ว่ากิจการจะมีขนาดเล็กหรือ
ขนาดใหญ่ จะต้องจัดให้มีส่วนที่เป็นสำนักงาน เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวก รับเรื่องราว
เอกสาร การติดต่อต่าง ๆ แต่งานสำนักงานมิได้มีหน้าที่เพียงแต่รับส่งเอกสารเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่
อื่น ๆ อีกมากมาย เช่น การประสานงานในเรื่องต่าง ๆ การดูแลความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร
สถานที่ภายในและภายนอกสำนักงาน การประชาสัมพันธ์ งานพัสดุ งานบุคลากร งานจัดซื้อ
งานขาย งานการเงิน งานเหล่านี้จะมีงานสำนักงานเข้าไปแทรกอยู่ในกระบวนการปฏิบัติเพื่อให้
การดำเนินงานเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และช่วยเสริมสร้าง
ความเข้าใจอันดีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การเสริมสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน
รวมถึงงานเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่างานสำนักงานมีขอบเขต ดังนี้

๑. เป็นสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมขององค์การ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ
การเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสาร การบริหาร การตัดสินใจ สั่งการ ควบคุมงาน

๒. เป็นส่วนที่ดำเนินการในด้านต่าง ๆ ให้องค์การสามารถอยู่รอดได้ มีความมั่นคง
เจริญเติบโต สร้างภาพพจน์ต่อองค์การ

๓. เป็นแหล่งกลางในการรวบรวมข้อมูลและข่าวสาร เพื่อประโยชน์ในการวางแผน ในอนาคต
ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ

๔. เพื่อสนับสนุนการทำงานของสายงานหลัก ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สร้างรายได้ ผลกำไรให้
แก่องค์การ เช่น งานการตลาด การจัดซื้อ การบริการ การประชาสัมพันธ์ งานกฎหมาย
งานการเงิน และบัญชี

๕. งานสำนักงานเป็นส่วนสนับสนุนให้องค์การได้รับการยอมรับ เกิดความเชื่อถือในการดำเนิน
กิจการของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ

๖. สำนักงานเป็นศูนย์กลางของการดำเนินงานแยกต่างหากจากศูนย์กลาง
การผลิต เช่น โรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ต้องมีส่วนซึ่งเป็นสำนักงานกลางตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก
ง่ายแก่การติดต่อ โดยที่โรงงานผลิตอาจแยกออกไปตั้งในสถานที่ที่ห่างไกลออกไป สำนักงาน
ก็จะเป็นศูนย์กลางในการรับส่งข้อมูล ดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ
ให้เกิดความสะดวก เช่น การจัดซื้อวัตถุดิบ การส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า
การรับชำระเงินจากลูกค้า

๗. สำนักงานจัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ในการแข่งขันทางธุรกิจ
เพื่อให้อยู่ในฐานะที่สามารถได้เปรียบคู่แข่งขันในด้านการต้อนรับ
การบริการ การติดต่อที่ดีกว่าคู่แข่งขันได้ ประสิทธิภาพในการบริหาร
งานสำนักงานก็จะส่งผลสะท้อนต่อเป้าหมายขององค์การด้วย
หากหน่วยงานใดไม่ให้ความสำคัญในการบริหารงานสำนักงาน
ทำให้เกิดข้อบกพร่องที่อาจมองเห็นได้ ดังนี้

๑. สำนักงานหรือองค์การนั้นอยู่ในสภาพที่ขาดระเบียบ
สกปรก ไม่ได้รับการดูแลบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี

๒. การดำเนินงานมีความล่าช้า ได้รับคำตำหนิ มีข้อผิดพลาด
คำร้องเรียนบ่อย ๆ งานไม่เสร็จทันตามกำหนดเวลา

๓. คุณภาพของงานไม่ได้มาตรฐานที่ควรเป็น ไม่สามารถเทียบกับสำนักงานอื่น ๆ ได้
มีข้อบกพร่อง การทำงานสิ้นเปลืองสูญเสียมาก

๔. จำนวนของผู้มาขอใช้บริการหรือรับบริการลดน้อยลง และไม่ประทับใจในการติดต่อกัน
ในแต่ละครั้งมีข้อร้องเรียนอยู่เสมอ ๆ



๕. พนักงานในสำนักงานไม่พึงพอใจในงาน เบื่อหน่าย ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือสนุกกับงาน อาจเนื่องมาจากระบบงานไม่ดี หรือระบบการบริหารงานไม่ถูกต้อง สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ ขาดวัสดุเสียหยาใช้การไม่ได้ ขวัญกำลังใจไม่ดี



๖. เกิดการสิ้นเปลือง สูญเสียทรัพยากรมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น มีข้อผิดพลาดสูง ทำให้ค่าใช้จ่ายสูงตามไปด้วย

๗. อัตราการลาออกและการหยุดงานของพนักงาน (Turnover and absenteeism) สูงอาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน หรือระบบการบริหารที่ขาดประสิทธิภาพ หรือเกิดความไม่เป็นธรรม ไม่มีการจูงใจพนักงาน

สำนักงานใดหากอยู่ในสภาพเช่นนี้ควรรีบทำการปรับปรุงแก้ไข ไม่ว่าจะเป็นด้านระบบการบริหารงาน บริหารบุคลากร การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ฯลฯ โดยอาศัยผู้มีความรู้ ประสบการณ์ เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้วย มีการอบรมสัมมนา เพิ่มพูนความรู้ทักษะเทคนิคต่าง ๆ ให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงานมาใช้ในการทำงาน จะช่วยให้งานสำนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เสริมสร้างรายได้ให้แก่หน่วยงานได้โดยไม่คาดคิด

งานสำนักงานของหน่วยงานแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะและขนาดของธุรกิจแต่ละประเภท สำนักงานบางแห่งอาจมีสถานที่ถาวร บางแห่งอาจเช่าหรือจัดตั้งขึ้นชั่วคราว มีจำนวนพนักงานไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน สำนักงานโดยทั่วไปควรประกอบด้วยขอบเขตหน้าที่ดังนี้

1. งานเอกสาร หมายถึง งานโต้ตอบ ติดต่อกับ การบริหารงานเอกสาร งานธุรการ งานสารบรรณ การบันทึก การรายงาน การจัดเก็บเอกสาร งานประชุม

2. งานเลขานุการ ถือเสมือนเป็นภาพพจน์ขององค์กรนั้น ได้แก่ การให้บริการงานเลขานุการให้แก่สำนักงานนั้น เช่น เลขานุการผู้บริหาร เลขานุการสำนักงาน เลขานุการคณะกรรมการจัดบันทึกรายงานการประชุมต่าง ๆ การนัดหมาย งานติดต่อต้อนรับ การประสานงานในเรื่องต่าง ๆ งานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานข้อมูลเอกสาร

3. งานการเงินและการบัญชี หมายถึง การรับ-จ่ายเงินประเภทต่าง ๆ การเบิกจ่ายเงินเพื่อใช้ในการดำเนินงาน การเก็บรักษาเงิน การบันทึกตรวจสอบหลักฐานการเบิกจ่าย การควบคุมค่าใช้จ่าย รักษาระเบียบการรับ-จ่ายเงิน การจัดให้มีสภาพคล่อง (Cash Flow) มีปริมาณเงินสดในมือให้เพียงพอ การควบคุมการใช้สินเชื่อ การติดตามหนี้สิน การจัดท่างบการเงินต่าง ๆ เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน ฯลฯ

4. งานจัดทำแผน การปฏิบัติงานต่างๆ หมายถึง การกำหนดแผนงานหลัก แผนงานระยะสั้น แผนระยะยาว แผนการดำเนินงาน แผนปฏิบัติงาน การดำเนินงาน และการจัดทำแผนงานต่าง ๆ ให้สามารถปฏิบัติได้ตามกำหนดระยะเวลาอย่างราบรื่น เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้



5. งานภาษีอากร หมายถึง การจัดวางแผนการชำระภาษี การบริหารงานภาษีอากร ภาษีเงินได้นิติบุคคล การจ่ายเงินภาษีและการขอคืนภาษีอากร การศึกษาและติดตามการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี (งานด้านนี้สำนักงานบางแห่งอาจรวมอยู่ในงานการเงินและบัญชี)



6. งานพัสดุ หมายถึง การจัดหา จัดซื้อพัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในสำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้ เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อใช้ในการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ รวมถึงการซ่อมบำรุง การตั้งงบประมาณจัดซื้อ การตรวจรับพัสดุ การตรวจสอบพัสดुकงเหลือ การตรวจ การจ้าง ฯลฯ

7. งานอาคารสถานที่ หมายถึง การจัดหาอาคารสถานที่ พื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสม บำรุง รักษา ให้สวยงามน่าอยู่ ซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดเสียหาย ตกแต่งให้สวยงาม สะอาดเรียบร้อย เช่น การดูแล ห้องประชุม ห้องผู้บริหาร ห้องอาหาร ห้องน้ำ อาคารสำนักงานรวม การจอดรถ ระบบไฟฟ้า ประปา สาธารณูปโภค สุขภัณฑ์ น้ำดื่ม การรักษาความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การปรับปรุง อาคารสถานที่ ฯลฯ

8. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การให้บริการการติดต่อสื่อสาร เช่น การโทรศัพท์ทุกประเภท โทรสาร การรับ-ส่ง E-mail อินเทอร์เน็ต การส่งเอกสารทางไปรษณีย์ การรับ-ส่งพัสดุและเอกสาร การจัดซ่อมบำรุงยานพาหนะ (งานสำนักงานบางแห่งอาจแยกเป็นแผนกยานพาหนะไว้ต่างหาก) การจัดให้มียานพาหนะสำหรับ การเดินทางไปติดต่องานในสถานที่ต่าง ๆ การบำรุงรักษายานพาหนะให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานได้ทั้งใกล้และไกล

9. งานบุคลากร หมายถึง การดำเนินการด้านบุคลากร เริ่มตั้งแต่การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาฝึกอบรม การจูงใจพนักงาน การประเมินผลการทำงาน การพ้นจากงาน งานการประกันสังคม การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน ค่าตอบแทน พนักงานสัมพันธ์ การจัดทำทะเบียนประวัติพนักงาน

10.งานประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรภายในและภายนอกองค์กร การจัดทำสื่อต่าง ๆ เผยแพร่กิจการของหน่วยงาน การติดต่อสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวสาร การสำรวจความคิดเห็นของพนักงานการจัดกิจกรรมนิทรรศการต่าง ๆ การให้บริการด้านประชาสัมพันธ์แก่บุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน จัดทำวารสาร แผ่นพับ เพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์



11.งานพิธีกรรมและกิจกรรมต่าง ๆ งานนี้อาจจัดเป็นงานกิจกรรมพิเศษก็ได้ หมายถึง งานพิธีต่าง ๆ ที่จัดให้มีขึ้นในแต่ละรอบปี กิจกรรมของสังคม กิจกรรมของพนักงาน เช่น การจัดนิทรรศการประจำปี การเปิดตัวสินค้า การเปิดใช้รูมใหม่ การต้อนรับคณะผู้เดินทางมาเยี่ยมชมกิจการงานเฉลิมฉลองในโอกาสต่าง ๆ งานต้อนรับผู้บริหารใหม่ งานครบรอบวันก่อตั้งบริษัทฯ วันครบรอบวันสำคัญต่าง ๆ งานสังสรรค์ประจำปี งานต้อนรับบุคคลสำคัญ ฯลฯ

ภารกิจเหล่านี้เป็นงานที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักงาน ผู้บริหารสำนักงานมีหน้าที่ควบคุมดูแลงานเหล่านี้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะหากเกิดข้อบกพร่องจะทำให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงาน ได้รับคำตำหนิได้ เพราะเป็นงานที่หาผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่ได้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานที่จะต้องเข้าไปดูแลรับผิดชอบงานเหล่านี้ แต่งานบางอย่าง อาจมีผู้รับผิดชอบเฉพาะโดยตรง เช่น งานบุคลากร งานบัญชี อาจแยกออกไปจากสำนักงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาด ลักษณะขององค์กรนั้น ๆ หน่วยงานบางแห่งอาจมีบุคลากรเพียง ๒-๓ คน ทำหน้าที่เหล่านี้สำนักงานบางแห่งอาจมีพนักงานนับสิบนับร้อยคนก็ได้ขึ้นอยู่กับความจำเป็น ความเหมาะสม ขนาดลักษณะของหน่วยงานนั้น ๆ

ลูกค้า คือ

บุคคลที่สำคัญที่สุดที่มาเยือนเราในสถานที่นี้

เรามีได้พึ่งเรา เราต่างหากที่ต้องพึ่งเขา

เรามีได้มาขัดจังหวะการทำงานของเรา

หากแต่การรับใช้ถือเป็นวัตถุประสงค์ของงานเรา

เรามีใช้บุคคลภายนอก เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจนี้ทีเดียว ในการรับใช้เขา

เราได้ช่วยเหลืออะไรเขาเลย เขาเป็นฝ่ายช่วยเหลือเราโดยให้โอกาสแก่เราที่จะรับใช้เขา

มหาตมะ คานธี

กิจกรรมในสำนักงาน

ในสำนักงานทุกแห่งทั่วไปมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติมากมาย ซึ่งสามารถจัดแบ่งกิจกรรมต่าง ๆ ออกได้ดังนี้

1. จัดองค์การสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่

๑.๑ กำหนดว่ามีงานอะไรบ้างที่จะต้องทำ (กำหนดภาระหน้าที่หลักของหน่วยงาน)

๑.๒ กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างงานต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนกัน

๑.๓ มอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแก่บุคคลต่าง ๆ ตามตำแหน่ง

๑.๔ กำหนดความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน

2. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพในสำนักงานให้พอเพียง ได้แก่

๒.๑ การจัดวางผังการใช้พื้นที่สำนักงาน จัดหาเครื่องใช้สำนักงานและเครื่องมือต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการใช้งาน เพียงพอแก่ความต้องการใช้งานทั้งในปริมาณและคุณภาพ

๒.๒ จัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ไม่ทำให้เสียสุขภาพตา จัดสภาพแวดล้อมทางสุขอนามัยที่ดี

๒.๓ ขจัดเสียงรบกวนต่าง ๆ ที่ทำลายบรรยากาศการทำงาน

๒.๔ จัดให้มีการถ่ายเทอากาศอย่างเพียงพอ ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ

๒.๕ การรักษาความปลอดภัยภายในสำนักงาน

3. กำหนดรายละเอียดประกอบการจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุสำนักงาน

กำหนดคุณสมบัติของเครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานให้เหมาะสมแก่การใช้งาน

4. จัดให้มีเครื่องมือติดต่อสื่อสารและการให้บริการอย่างพอเพียง ได้แก่ เครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

๔.๑ งานโต้ตอบจดหมาย งานพิมพ์งานอัดสำเนา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เครื่องอัดสำเนาเอกสาร

๔.๒ งานเก็บเอกสาร เช่น ตู้เก็บเอกสาร แฟ้มเอกสารซอฟต์แวร์ เทคโนโลยีในการเก็บเอกสาร

๔.๓ งานรับ-ส่งหนังสือ และไปรษณีย์ภัณฑ์ เช่น เครื่องจำหน่ายซองจดหมาย

๔.๔ งานให้บริการ โทรศัพท์ โทรสาร (Facsimile) ระบบชุมสายโทรศัพท์ การใช้บริการพิเศษทางการสื่อสาร

๔.๕ งานประชาสัมพันธ์ ได้แก่ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ที่มีความทันสมัย การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม

๔.๖ งานให้บริการส่งหนังสือ และข่าวสารภายใน เช่น บอร์ดติดประกาศ

5. รักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

๕.๑ จัดให้มีการควบคุมงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

๕.๒ วิเคราะห์งานการประเมินค่างาน

๕.๓ พิจารณากำหนดระดับเงินเดือน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

๕.๔ คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยพิจารณาจากความสามารถ ประสบการณ์ รวมทั้งความรับผิดชอบ

๕.๕ ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีทักษะในการปฏิบัติงาน

๕.๖ จูงใจพนักงานในสำนักงาน

6. วิเคราะห์งานและปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานในสำนักงาน โดย

๖.๑ ศึกษาเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวในการทำงาน และหาวิธีทำงานให้ง่ายขึ้น (Time and Motion Study)

๖.๒ กำหนดเวลามาตรฐานของงานแต่ละชนิด (Time Standard)

๖.๓ กำหนดวิธีปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๖.๔ ศึกษาเทคนิคการปรับปรุงงาน (Work Improvement)

7. ควบคุมงานในสำนักงาน (Quality Control)

๗.๑ การควบคุมคุณภาพงาน (Work Performance)

๗.๒ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

๗.๓ การควบคุมเวลาการทำงาน (Time Standard)

๗.๔ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

๗.๕ จัดทำงบประมาณ และเก็บบันทึกค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

๗.๖ การรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากบุคคลอื่น ๆ (Suggestion)

บิดาของการจัดการสำนักงาน

William H. Lefingwell (๒๐๑๐) ได้รับการขนานนามว่าเป็นบิดาของการจัดการสำนักงาน เพราะเป็นคนแรกที่ได้นำเอาหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ไปใช้ในสำนักงาน และเขียนตำราการจัดการสำนักงานแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Office Management) เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. **การวางแผน (Plan)** เป็นหน้าที่แรกในการปฏิบัติงานสำนักงาน เพราะจะทำให้ทราบล่วงหน้าว่ามีกิจกรรมใดบ้างที่จะต้องทำและทำอย่างไร บุคลากรควรมีคุณสมบัติอย่างไร ใช้อุปกรณ์อะไร จะต้องเตรียมการอย่างไร มีปัญหาอะไรที่อาจเกิดขึ้นได้เพื่อหาแนวทางป้องกัน จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ และประหยัด

2. **การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน (Schedule)** เพื่อให้เป็นแผนงานที่ปรากฏเป็นรูปธรรม หรือเป็นเค้าโครงร่างมาให้ทราบแนวทางแผนการทำงานเพื่อจะได้ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ความเป็นไปได้ในการทำงานแต่ละชนิด



3. **การบริหารงาน (Executive)** ผู้บริหารสำนักงานหรือหัวหน้างานเป็นผู้สั่งการและควบคุมดูแลงานนั้นให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ และกระทำในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามตารางการปฏิบัติงาน

4. **การวัดผลงาน (Measure)** เมื่อได้ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่งควรมีการควบคุมดูแลว่าผลงานเป็นไปตามต้องการหรือไม่ เป็นการตรวจสอบและวัดผลงานทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ

5. **การให้รางวัล (Reward)** เมื่อวัดผลงานที่พนักงานทำแล้วพบว่าผลงานดีเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ ทำสำเร็จทันตามกำหนดเวลาด้วยผลงานที่ดี ควรมีการให้รางวัลเพื่อจูงใจ กล่าวชมเชยเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน

คุณสมบัติของผู้บริหารงานสำนักงาน

ผู้บริหารงานสำนักงานนับได้ว่าเป็นผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมากหลาย ๆ ระดับ จึงต้องมีความสามารถในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. **มีพื้นฐานความรู้ในธุรกิจด้านต่าง ๆ** เช่น ด้านการบัญชี ด้านการตลาด การเงิน การบัญชี การบริหาร

2. **มีความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชาการบริหารสำนักงานเป็นอย่างดี** เช่น ความรู้

ในเรื่องงานธุรการ งานสารบรรณ การใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ของสำนักงาน สามารถปฏิบัติได้
ศึกษาเครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงานที่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ

3. มีความสามารถในการบริหารจัดการ เช่น หลักการจัดการ การวางแผนงาน การจัด
องค์การ การมอบหมายงาน การใช้อำนาจหน้าที่อย่างถูกต้อง การเป็นผู้นำที่ดี การควบคุมผลงาน
การเสริมสร้างแรงจูงใจ

4. มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรอบรู้ในงานสำนักงานเป็นอย่างดี รู้ปัญหาและ
หาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

5. มีคุณสมบัติอื่น ๆ ได้แก่

๕.๑ ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ การมีศิลปะในการเป็นผู้นำที่ดี มีความคิดริเริ่ม
สร้างสรรค์ สามารถตัดสินใจได้เป็นอย่างดี

๕.๒ มีไหวพริบดี (Intelligence) คือ มีความเฉลียวฉลาด สามารถแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า
ได้เป็นอย่างดี

๕.๓ มีความมั่นคงทางอารมณ์ (Stability) คือ เป็นผู้ที่มีจิตใจมั่นคงไม่อ่อนไหวง่าย
มีความหนักแน่น สามารถรับฟังคำตำหนิต่าง ๆ ได้ เข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้อง

๕.๔ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Liaison Capacity) คือ สามารถติดต่อ
สื่อสารเป็นที่เข้าใจได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร มีความสามารถ
ในการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง

๕.๕ มีความสามารถในการมอบหมายงาน (Ability to Delegate) คือ มอบหมายงาน
ให้ถูกต้อง เหมาะสมกับผู้มีความรู้ ความสามารถ เหมาะกับงาน รู้จักการมอบหมายอำนาจหน้าที่
ให้อิสระในการตัดสินใจ

๕.๖ เป็นผู้มองการณ์ไกล (Vision) คือ กำหนดทิศทางการทำงานในอนาคต การเป็น
ผู้มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล วางแผนการและสามารถคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้ เพื่อเตรียมการ
แก้ไขได้ทัน่วงที

๕.๗ มีความเข้าใจในด้านการจัดการเป็นอย่างดี คือ มีความรู้ในด้านการบริหาร
จัดการและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ

๕.๘ มีความสามารถในการปฏิบัติการ คือ สามารถลงมือปฏิบัติได้ เพราะงานสำนักงาน
เป็นงานที่ยุ่งยาก มีความสลับซับซ้อน จะทำให้ผู้บริหารเข้าใจในรายละเอียดของปัญหาต่าง ๆ ได้ดี
ยิ่งขึ้น

๕.๙ มีอารมณ์ขัน (Humour) คือ เป็นผู้รู้จักผ่อนคลายความตึงเครียดให้แก่ผู้ปฏิบัติ
งานสำนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกสารต่าง ๆ มากมาย

๕.๑๐ มีความซื่อสัตย์สุจริต คือ เป็นผู้รักษาคำพูดได้เป็นอย่างดี สามารถควบคุม
การรักษาข้อมูลไม่ให้รั่วไหลได้เป็นอย่างดี

แนวโน้มบทบาทของผู้บริหารสำนักงาน

CL. Littlefield (๑๙๙๙) ได้กำหนดบทบาทแนวโน้มของผู้บริหารสำนักงานในลักษณะของผู้บริหาร (Administrator) ไว้ดังนี้

๑. ผู้บริหารจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจด้านนโยบาย จึงต้องมีความรู้ในด้านศาสตร์ทางการบริหาร และเป็นผู้มีบทบาทสำคัญแก่ฝ่ายบริหารระดับสูงในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ

๒. ผู้บริหารสำนักงานมีความรู้ในด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ เพราะจำเป็นต้องใช้เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

๓. ผู้บริหารรู้จักควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานสำนักงานได้อย่างประหยัดที่สุด เช่น ปริมาณการใช้เอกสาร กระดาษ การใช้เครื่องใช้ไฟฟ้า ควบคุมการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงาน รวมทั้งปริมาณบุคลากรให้มีเพียงพอกับปริมาณงาน

๔. การใช้ความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านของพนักงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และประหยัด

จากแนวความคิดดังกล่าว เป็นการแสดงให้เห็นว่าบทบาทของผู้บริหารสำนักงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย การตัดสินใจ การบริหาร ผสมผสานกับงานปฏิบัติ บทบาทของผู้บริหารสำนักงานจึงเปลี่ยนไปเป็นผู้บริหารการจัดการสำนักงาน (Administrative Office Management)

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงาน

ผู้บริหารสำนักงานโดยทั่วไปทำหน้าที่เสมือนเป็นแม่บ้านของสำนักงาน มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบกิจกรรมหลาย ๆ อย่าง ดังนี้

1. รับผิดชอบต่ออาคารสำนักงาน ได้แก่ การออกแบบสำนักงาน การวางแผนและการจัดวางผังสำนักงาน การจัดแสงสว่างภายในสำนักงาน การตกแต่งสีผนังภายในสำนักงาน การดูแลห้องผู้บริหาร ห้องรับรอง ห้องปฏิบัติงาน

2. รับผิดชอบต่อเครื่องใช้สำนักงาน ได้แก่ การจัดเครื่องใช้สำนักงาน การกำหนดมาตรฐานของอุปกรณ์ต่าง ๆ การบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ การจัดหาอุปกรณ์ทดแทนเมื่อชำรุดเสียหาย

3. รับผิดชอบต่อการจัดองค์การ ได้แก่ การจัดแบ่งงานเป็นแผนกต่าง ๆ ไม่ซ้ำซ้อนกัน จัดได้อย่างเหมาะสม การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน

4. รับผิดชอบต่อการควบคุมภายในสำนักงาน หมายถึง การควบคุมการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น กระดาษไม่ให้สิ้นเปลือง ใช้อุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จัดทำมาตรฐานการทำงาน จัดทำแบบฟอร์มที่ใช้อย่างน้อย ๆ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน

5. **รับผิดชอบต่อการติดต่อสื่อสาร** คือรับผิดชอบในการรับ-ส่งเอกสารให้ถึงมือผู้รับ รับผิดชอบต่อการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

6. **รับผิดชอบต่อการบริหารงานเอกสาร** หมายถึง รับผิดชอบในการผลิตเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การจัดทำสำเนาเอกสาร การรักษาความปลอดภัยแก่เอกสารสำคัญ เอกสารลับ มิให้รั่วไหลออกไปภายนอก

7. **รับผิดชอบต่อการบริหารงานบุคคลในสำนักงาน** ได้แก่ รับผิดชอบในการมอบหมาย อำนาจหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่แต่ละคนได้เหมาะสม มีการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

8. **รับผิดชอบต่อการจัดระบบงานและวิธีปฏิบัติ** ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการปฏิบัติ และกระบวนการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วและถูกต้อง จัดทำมาตรฐานการทำงาน การหาวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น การปรับปรุงงานให้คล่องตัวมากขึ้น งานสำนักงานประกอบด้วย กิจกรรมมากมาย หน่วยงานที่มีขนาดเล็กอาจไม่ได้มีการแบ่งงานสำนักงานออกเป็นด้านต่าง ๆ เนื่องจากมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอจึงมอบให้พนักงานจำนวน ๒-๓ คน รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ในสำนักงานทั้งหมด จึงมักเกิดปัญหาเรื่องงานล่าช้า เสร็จไม่ทันตามกำหนดเวลา มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นบ่อย หรือเอกสารต่าง ๆ มีการปะปนกันเกิดความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติ ค้นหาไม่พบ แต่หากเป็นสำนักงานขนาดใหญ่ จะมีการแบ่งงานสำนักงานออกเป็นแผนกต่าง ๆ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติ มีการแบ่งหน้าที่งานอย่างชัดเจน เกิดความสะดวกคล่องตัวในการปฏิบัติ เอกสารไม่สูญหาย ค้นหาได้ง่าย การปฏิบัติงานไม่เกิดความล่าช้า มีผู้รับผิดชอบโดยตรง

งานสำนักงานสามารถแบ่งกลุ่มงานได้เป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

1. **งานบริการผู้บริหาร** งานด้านนี้ถือว่าเป็นงานสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานสำนักงาน มีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารและบุคลากรทุก ๆ คนภายในและภายนอกสำนักงาน การให้บริการแก่ผู้บริหาร ได้แก่ การจัดเตรียมจัดทำเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารทราบข้อมูลเพื่อการสั่งการตัดสินใจวินิจฉัยหรือกำหนดนโยบายและเมื่อตัดสินใจหรือสั่งการแล้วก็นำเรื่องไปดำเนินการต่อไปและเก็บไว้เป็นหลักฐาน และส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานในด้านบริการผู้บริหารนี้อาจต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเลขานุการของผู้บริหารเพื่อเชื่อมโยงประสานงานกันการให้บริการผู้บริหารยังสามารถแบ่งการให้บริการออกได้ดังนี้

๑.๑ **ด้านข้อมูล** เพื่อให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลรายละเอียดในการตัดสินใจ การวางแผนงาน การกำหนดนโยบาย เพราะการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ไม่สามารถกระทำได้หากขาดข้อมูลรายละเอียด เอกสารต่าง ๆ การให้ข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้องทันเหตุการณ์จึงเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ด้านการผลิตเอกสาร คือ การถ่ายทอดความคิด การตัดสินใจ แผนงาน นโยบาย ต่าง ๆ ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นสื่อกลางของการติดต่อสื่อสารที่ได้ใจความ ให้รายละเอียด ครบถ้วน ชัดเจน และใช้เป็นหลักฐานเอกสารอ้างอิง

๑.๓ ด้านการติดต่อประสานงานภายในและภายนอกองค์การ หมายถึง งานบริการ ผู้บริหารในการถ่ายทอดข้อมูล ให้และรับข้อมูลจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน โดยอาศัยการดำเนินงานในด้านการใช้สื่ออื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ

๑.๔ ด้านการจัดการเดินทางให้ผู้บริหารของหน่วยงาน การดำรงตำแหน่งผู้บริหาร มักมีการเดินทางไปในสถานที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ภายในหรือต่างประเทศ ในส่วนของสำนักงาน มีหน้าที่ในการจัดเตรียมเอกสารที่จะต้องใช้ในการนำไปยังสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของเลขานุการ จึงต้องมีการประสานงานกันระหว่างสำนักงานและเลขานุการ นอกจากนี้ ส่วนสำนักงานอาจมีหน้าที่ในการจัดส่งหรือรับเอกสารข้อมูลกับหน่วยงานที่ผู้บริหารจะเดินทางไปพบ อาจเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การประชุมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน หรือเพื่อการแก้ปัญหา รวมถึงการนำเสนอเรื่องต่าง ๆ

2. งานด้านข้อมูลเอกสาร จัดว่าเป็นงานที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานสำนักงาน เพราะงานภายในหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลเอกสารทั้งสิ้น

การจัดระเบียบเกี่ยวกับข้อมูลเอกสารจึงถือเป็นหน้าที่สำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานต้องให้ความสำคัญอย่างมาก โดยอาศัยการศึกษาระบบการจัดเก็บเอกสาร การบริหารงานเอกสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การปฏิบัติงานในสำนักงานยังต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใหม่ ให้มีความทันสมัย นำมาปรับปรุงใช้ภายในสำนักงาน เพื่อให้การบริหารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกิดความรวดเร็วในการจัดหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ หรือเพื่อความรวดเร็วในการนำเอกสารไปใช้ในส่วนต่าง ๆ ของสำนักงานให้เกิดความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในยุคของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ จะเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานสำนักงานเป็นอย่างมาก ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจึงต้องมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อความคล่องตัว และทันสมัยของสำนักงาน

งานด้านข้อมูลเอกสาร ประกอบด้วย

๒.๑ งานติดต่อสื่อสารด้านข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหน่วยงานนั้น โดยการจัดหาข้อมูลที่ทันสมัย ครบถ้วน ถูกต้อง และเชื่อถือได้ จะช่วยให้การตัดสินใจถูกต้องมากยิ่งขึ้น การมีความคิดริเริ่ม ในการบริหารข้อมูล หมายถึง การนำข้อมูลที่มีอยู่กระจายไปยังผู้เกี่ยวข้องทุกคนอย่างทั่วถึง มีการประสานงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลนั้น การกำจัดเอกสารหรือการทำลายเอกสารที่ไม่สำคัญ ไม่จำเป็นต้องนำมาใช้อีก โดยคัดเลือกเอาเฉพาะเอกสารที่สำคัญแก่การนำไปใช้เพื่อมิให้

เกิดปัญหาเอกสารกระดาชมากเกินไป การเพิ่มผลผลิตในด้านเอกสารในเชิงคุณภาพ การบริหารงานเอกสาร การพัฒนาระบบการบริหารข้อมูลปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานให้เหมาะสม มีการพัฒนาระบบบุคลากรให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน การพัฒนาฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานด้านเอกสาร การติดต่อสื่อสารด้านข้อมูลให้มากขึ้น เพื่อสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ

๒.๒ งานด้านสารบรรณ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณควรมีความรู้ในเรื่องกฎระเบียบต่าง ๆ เป็นอย่างดี เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ ยังมีระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติกำหนดไว้อย่างชัดเจน จนถึงขั้นตอนปฏิบัติ วิธีการปฏิบัติ ระเบียบงานสารบรรณต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องยึดถือเป็นหลักเกณฑ์ในการทำงาน เช่น ขั้นตอนการนำเสนอเอกสาร การดำเนินการเอกสาร การผลิตเอกสาร การจำแนกนำเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ การจัดเก็บเอกสาร และการทำลายเอกสาร

๒.๓ งานด้านการจัดเก็บเอกสาร งานด้านนี้นับว่าเป็นหัวใจสำคัญอีกอย่างของการปฏิบัติงานสำนักงาน หลักสำคัญของการจัดเก็บเอกสาร คือจัดเก็บเอกสารอย่างไรจึงจะค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วเมื่อต้องใช้นั้นหมายถึง การจัดเก็บเอกสารอย่างมีระเบียบไม่ปะปนกัน ซึ่งอาศัยหลักการจัดเก็บเอกสารหลายแบบให้เลือกใช้ตามความเหมาะสม สำนักงานอาจเก็บเอกสารหลายแบบได้ ขึ้นอยู่กับกิจกรรมของสำนักงานนั้น อาจมีการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดเก็บเอกสารออกเป็นระบบใหญ่แล้วแบ่งแยกย่อยออกเป็นระบบย่อยได้อีก เพื่อการจัดเก็บง่าย และค้นหาได้ง่าย รวดเร็ว สะดวกในการใช้เป็นหลักฐานเอกสารอ้างอิง

3. งานด้านสถานที่และพัสดุอุปกรณ์ ผู้บริหารงานสำนักงาน นอกจากจะมีหน้าที่เกี่ยวกับเอกสารข้อมูลต่าง ๆ แล้วยังมีหน้าที่ควบคุมดูแลอาคารสถานที่สำนักงานให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงามทั้งภายในและภายนอก เพราะสำนักงานเป็นสถานที่ซึ่งมีบุคคลเข้าออกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นพนักงานภายในหน่วยงานเองหรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ พนักงานจากหน่วยงานอื่น ลูกค้าของกิจการสำนักงานจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ ซึ่งเป็นการแสดงถึงภาพพจน์ของหน่วยงาน การรักษาภาพพจน์ให้หน่วยงานเป็นหนทางหนึ่งในการช่วยให้การดำเนินกิจการประสบผลสำเร็จได้ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงามของสถานที่ย่อมแสดงถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีหลักเกณฑ์ของหน่วยงาน สร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ

นอกจากนี้ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะการดำเนินกิจการภายในสำนักงานสำเร็จลุล่วงได้ก็จะต้องอาศัยเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ที่ดีมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย มีการปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาอยู่เสมอ จัดหาเครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย เหมาะสมกับความต้องการใช้งาน

งานด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ประกอบด้วย

๓.๑ สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน การจัดวางแผนผัง สายทางเดิน ของงาน การพิจารณาเลือกสถานที่ที่เหมาะสม อุณหภูมิพอเหมาะ แสงสว่างไม่เป็นอันตรายต่อสายตา ปราศจากเสียงรบกวน ปราศจากมลภาวะทางเสียงหรือทางเดินหายใจ จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานจะทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓.๒ วัสดุสำนักงาน ได้แก่ สิ่งของเครื่องใช้สิ้นเปลืองภายในสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ฯลฯ ผู้บริหารสำนักงานควรมีความรู้ในด้านการบริหารงานวัสดุ ได้แก่ การจัดหาวัสดุให้มีเพียงพอแก่การใช้งาน การจัดเตรียมพัสดุสำรองเพื่อรองรับงานที่อาจมีมาอย่างกะทันหันเร่งด่วน

การจัดเตรียมวัสดุให้เป็นระเบียบและปลอดภัยจากการชำรุดเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการเคลื่อนย้ายวัสดุไปยังสถานที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการเก็บรักษาที่ดี

๓.๓ งานด้านอุปกรณ์สำนักงาน ได้แก่ การจัดหาอุปกรณ์สำนักงาน ซึ่งถือเป็นทรัพย์สินถาวรของสำนักงานที่มีคุณภาพเหมาะสมกับความต้องการใช้ คุณภาพดีภายใต้งบประมาณ ประหยัด และพนักงาน ผู้ปฏิบัติมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงานเป็นอย่างดี ผ่านการอบรม ศึกษาในด้านการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ การตัดสินใจเลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานควรคำนึงถึงความประหยัด คือ ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย มีสมรรถนะในการใช้งานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ราคาเหมาะสม สามารถควบคุมการทำงานได้ เช่น ควบคุมคุณภาพ มีความสะดวกในการใช้งาน การเคลื่อนย้ายและสวยงาม สะอาดตา อยู่ในสภาพดีนำไปใช้งานทุกโอกาสและสถานที่

4. งานด้านการประชุม เป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและเป็นงานที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ทุกหน่วยงาน ต้องมีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือในเรื่องต่าง ๆ หรือเพื่อแก้ปัญหาในการดำเนินงาน การหาข้อตกลงร่วมกัน นับเป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้ การประชุมเป็นการระดมความคิดเห็น (Brain Storming) ของบุคคลทุกฝ่าย ทุกระดับที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจะต้องเป็นผู้เข้ามาเกี่ยวข้องในการดำเนินงานประชุม โดยเริ่มตั้งแต่ การเตรียมการในด้านการเชิญประชุม การจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ การเตรียมสถานที่ให้พอเหมาะกับจำนวน ผู้เข้าประชุม รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าประชุมในแต่ละครั้ง บางกรณีผู้บริหารสำนักงานอาจมีส่วน เข้าร่วมในการประชุมด้วย เช่น อาจเป็นผู้ให้ข้อมูล ตอบคำถามในเรื่องต่าง ๆ หรือเป็นผู้จัดบันทึกการงาน การประชุม เป็นเลขานุการการประชุม เป็นผู้ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจึงควรมีความรู้ในด้านการจัดการประชุมประเภทต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท เช่น การประชุมสัมมนา การประชุมใหญ่ การจัดประชุมย่อย ในส่วนของสำนักงานมีหน้าที่ในการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ เป็นผู้ให้ข้อมูลสำหรับการประชุมเรื่องต่าง ๆ ฉะนั้น ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจึงควรมีความรู้ความสามารถในการจัดทำเอกสารประกอบการประชุม การจัดทำระเบียบวาระการประชุม การจดบันทึกการประชุม จัดทำรายงานการประชุมหรือประสานงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ และดำเนินการ รวมถึงการรักษาจรรยาบรรณ การรักษามารยาทต่าง ๆ ในการประชุม เช่น การรักษาความลับของที่ประชุม

นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานควรมีความสามารถในการเป็นผู้ดำเนินการประชุม เป็นผู้เข้าร่วมประชุม เป็นเลขานุการที่ประชุม ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละบทบาทของการประชุม มีความสำคัญแตกต่างกัน

5. งานประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคล ฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน หรือจะเรียกว่าเป็นการประสานงานก็ได้ เพราะการประชาสัมพันธ์ ก็คือการเชื่อมโยงความสัมพันธ์เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อให้การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เป็นไปด้วยความราบรื่น งานประชาสัมพันธ์ยังรวมถึงงานด้านการติดต่อสื่อสาร งานต้อนรับบุคคลต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจึงเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อบุคคลทุกคนที่มาติดต่อ มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร มีจิตใจชอบช่วยเหลือผู้อื่น (Service Mind) มีบุคลิกภาพดี มีมารยาทที่ดี มีการสมาคมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์และสังคม

งานด้านประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

๕.๑ งานการประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงานหรืองานสื่อสารองค์กร หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในเรื่องต่าง ๆ ของพนักงานทุกระดับในหน่วยงาน ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานฝ่ายต่าง ๆ การแจ้งเรื่องราวของข่าวสารให้ทราบข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ การประสานงานในเรื่องต่าง ๆ

๕.๒ งานประชาสัมพันธ์ภายนอกสำนักงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีกับบุคคลภายนอกหน่วยงาน เช่น การติดต่อลูกค้า การติดต่อกับบริษัทแม่หรือหน่วยงานกลาง สำนักงานใหญ่ การติดต่อสำนักงานใหญ่ที่มีความเกี่ยวข้องพึ่งพาอาศัยกัน เช่น สำนักงานสาขา หน่วยงานของภาครัฐ งาน CSR ช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

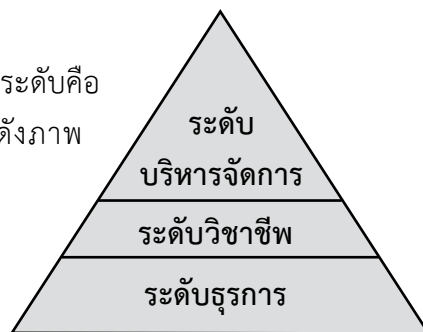
๕.๓ งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารต่อสื่อมวลชน เช่น การนำเสนอข่าวสารต่าง ๆ เช่น การแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ การแนะนำบริการใหม่ การทดลองวิจัยค้นคว้าผลิตภัณฑ์ใหม่ สิ่งเหล่านี้ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความสำคัญต่อสื่อมวลชน ศึกษาวิธีการปฏิบัติงานของสื่อมวลชน เพราะการประชาสัมพันธ์ไปยังสื่อมวลชนต่าง ๆ มีอิทธิพลมาก ควรเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีต่อสื่อมวลชน การให้ข่าวสารการเขียนข้อความเพื่อการสื่อความหมายที่ถูกต้องและชัดเจน

๕.๔ งานด้านการจัดกิจกรรมพิเศษ เพื่อให้เป็นที่รู้จักและเผยแพร่ชื่อเสียงของหน่วยงาน ให้บุคคลทั่วไปได้ทราบ การจัดกิจกรรมพิเศษเชิญงานครบรอบการก่อตั้งองค์การ การณรงคในเรืองต่าง ๆ ที่สอดคล้องและสนับสนุนกับความต้องการของสังคม สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้หน่วยงานเป็นที่รู้จักกันทั่วไป และยังสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงานอีกด้วย

การแบ่งระดับงานสำนักงาน

โดยทั่วไป งานในสำนักงานสามารถจัดได้เป็น ๓ ระดับคือ
งานระดับธุรการ ระดับวิชาชีพ ระดับบริหารจัดการ ดังภาพ

๑. ระดับธุรการ (Clerical Work)
๒. ระดับวิชาชีพ (Professional Work)
๓. ระดับบริหารจัดการ (Managerial Work)



1. งานระดับธุรการ (Clerical Work) งานสำนักงานในระดับธุรการมีลักษณะเป็นงานที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับเอกสารหรือได้รับการติดต่อ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานประจำ เช่น จดหมายโต้ตอบติดต่อในเรื่องต่าง ๆ พนักงานระดับธุรการหรือระดับล่างนั้นจะบันทึกทุกขั้นตอนตั้งแต่ได้รับจดหมายมา โดยบันทึกหลักฐานงานเอกสาร การรับเอกสารลงในทะเบียนรับ จากนั้นจำแนกแจกจ่ายไปในสายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการการออกเลขที่เอกสารส่งไปยังภายนอก งานในระดับธุรการหรือระดับล่างนั้น ทุกแห่งจะต้องมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานขนาดใหญ่หรือเล็กของภาครัฐหรือเอกชน

2. งานระดับวิชาชีพ (Professional Work) หมายถึง งานสำนักงานในระดับวิชาชีพที่ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้าน จัดว่าเป็นฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก หรือ Auxiliary Work ของหน่วยงาน ได้แก่ งานบัญชี งานด้านกฎหมาย งานด้านการตลาด งานด้านบุคลากร แต่ละฝ่ายจะทำหน้าที่เฉพาะด้านของตน เช่น ฝ่ายบัญชีจะจัดวางระบบบัญชี บันทึกบัญชี ฝ่ายการตลาดจะจัดวางแผนงานทางการตลาด การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ งานในระดับนี้ไม่เจาะจงว่าจะต้องมีการใดบ้าง แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การแต่ละแห่งซึ่งแตกต่างกันไป ซึ่งเป็นงานที่ใช้ความรู้เฉพาะด้านนั้น ๆ

3. งานบริหารจัดการ (Managerial Work) หมายถึง งานสำนักงานระดับที่เกี่ยวข้องระดับสูงที่จะต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารเข้ามาช่วย เช่น การวางแผนงาน การวิจัย การวิเคราะห์ ข้อมูลการจัดแบ่งกิจกรรม การจัดหาพนักงานเข้ามาทำงาน การสั่งการ การตัดสินใจ การประสานงาน การควบคุมงาน ระดับนี้จะเป็นผู้วางแผนทางกำหนดทิศทางการทำงาน วิเคราะห์และตัดสินใจตามความเหมาะสม

การจำแนกงานสำนักงานออกเป็น ๓ ระดับนี้ จัดว่าเป็นการจำแนกตามความนิยมโดยทั่วไป แต่สำนักงานบางประเภทอาจมีได้จำแนกตามแบบนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจกรรม เพราะสำนักงานทั้งหลายมีความแตกต่างกันมากทั้งในด้านธุรกิจ วิธีการ และการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น สำนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการย่อมแตกต่างไปจากสำนักงานหน้าที่ผลิตสินค้า สำนักงานประเภทให้บริการ เช่น ธนาคารย่อมแตกต่างกับกิจการโรงงานผลิตสินค้า

ในแต่ละระดับใช้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เช่น งานระดับธุรการใช้ผู้มีคุณวุฒิระดับ ปวช. ปวส. งานระดับวิชาชีพอาจมีคุณวุฒิปริญญาตรีเฉพาะด้าน เช่น ด้านการตลาด ด้านการบัญชี ฯลฯ

การประเมินความสำเร็จของสำนักงาน

เครื่องมือที่จะใช้วัดความมีประสิทธิภาพของสำนักงานสังเกตได้จากสิ่งที่มองเห็นได้ชัดเจนและง่ายที่สุด คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือบุคคลภายนอกสำนักงาน และพนักงานในสำนักงานว่ามีความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการหรือไม่ สำนักงานสามารถให้บริการที่ตีน่าประทับใจ เรียกว่า CS (Customer Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า

เส้นทางสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานสำนักงาน ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจตามหลัก CS ได้แก่การพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

1. ความกล้าที่จะเสี่ยง (Risk Taking) หมายถึง การทำงานโดยต้องลงทุนในค่าใช้จ่ายที่จำเป็นถือเป็นต้นทุนคงที่ ซึ่งจะทำให้หน่วยงานที่มีผลกำไรมากกว่าค่าใช้จ่ายที่สูญเสียไปเพื่อสำนักงานนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยภาครัฐหรือเอกชน เช่น ลงทุนจัดซื้อเครื่องใช้สำนักงานที่มีเทคโนโลยีสูงมาช่วยในการทำงาน การลงทุนซื้อซอฟต์แวร์เพื่อช่วยการทำงาน เป็นต้น

2. การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (Enjoy Your Work) หมายถึง การมีอารมณ์และจิตใจที่ดีในการให้บริการแก่บุคคลอื่น มีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการที่ดีที่สุด สนุกกับการทำงาน ไม่ใช่ทำงานตามที่ได้รับคำสั่งมาให้ทำ แต่ควรทำด้วยความเต็มใจ

3. มีความรับผิดชอบ (Establish Responsibility) หมายถึง ความกล้าที่จะรับผิดชอบในผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง และพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

4. พยายามไม่ทำให้เกิดคำตำหนิ (Avoid Blame) หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนการพยายามคิดหรือวางแผนไว้ล่วงหน้าถึงผลในทางลบที่อาจเกิดขึ้น แต่ไม่ใช่เป็นการมองโลกในแง่ร้าย เพียงแต่การคาดคะเนว่าอาจเป็นเช่นนั้น ควรรับหาทางป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาด แต่ก็ไม่ใช่เกรงคำตำหนิจนไม่กล้าจะทำอะไร ๆ

5. การวางแผนงานล่วงหน้า (Plan Ahead) หมายถึง การจัดตารางการทำงานไว้ล่วงหน้าว่าในแต่ละปีหรือแต่ละเดือนมีงานอะไรที่จะต้องทำ มีงานประจำอะไรบ้าง มีงานอะไรที่จะมีขึ้นในอนาคต เพื่อจะได้เตรียมการในด้านต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะรับงาน

6. การขายความคิด (Set Your Idea) หมายถึง การเสนอความคิดในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานอาจเกิดจากความคิดของตนเอง หรือการพบเห็นจากสถานที่อื่น จากประสบการณ์นำมาประยุกต์ใช้ในสำนักงานให้เจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การลดขั้นตอนการทำงานหรือจัดระบบงานให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น

7. สนับสนุนแนวความคิดใหม่ ๆ (Encourage Creativity) หมายถึง การสนับสนุนความคิดเห็นของพนักงานผู้ปฏิบัติ การรับฟังข้อมูลของผู้ปฏิบัติ ซึ่งได้สัมผัสกับงานด้านนั้น ๆ โดยตรง ย่อมจะมีแนวความคิดในการพัฒนาอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน การนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ หรือแนวความคิดข้อเสนอแนะจากลูกค้า

8. สร้างสมดุลระหว่างการสั่งการและการให้อิสระในการตัดสินใจเอง (Balance Direction and Autonomy Set Goal) หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรับผิดชอบในการตัดสินใจของตนเอง สามารถทำงานให้สำเร็จได้โดยหัวหน้าสำนักงานไม่ต้องสั่ง จะเป็นการช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Autonomy) หมายถึง การให้อิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องการควบคุมอย่างใกล้ชิด

9. การสร้างทีมงาน (Team Building) หมายถึง การทำงานโดยการสร้างทีมงานร่วมรับผิดชอบงานในแต่ละด้านตามความถนัดของแต่ละคน อาศัยความสามัคคีร่วมมือร่วมใจกันทำงาน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกันในรูปคณะทำงาน หรือทีมงาน

10. การมอบหมายงาน (Delegation) หมายถึง การกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมกับลักษณะงาน

11. การจูงใจ (Motivate Effectively) หมายถึง การเสริมสร้างกำลังใจให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกฝ่าย ทุกระดับของสำนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถที่จะให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วยสภาพจิตใจที่ดี

12. สนับสนุนความก้าวหน้าของผู้อื่น (Support The Growth of Others) หมายถึง การที่ผู้บริหารสำนักงานมีความยินดีที่จะสนับสนุนให้พนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนได้แสดงความสามารถ ได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยปราศจากการลำเอียงหรืออคติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

13. ความผิดพลาด คือ บทเรียน (Learn from Mistakes) หมายถึง การทำงานในสำนักงานย่อมมีความผิดพลาด บกพร่องเกิดขึ้นได้เสมอ เพราะเป็นงานที่ละเอียดอ่อน มีรายละเอียดปลีกย่อยมากมาย และเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย อาจทำให้เกิดปัญหาตามมา เช่น ความล่าช้า ขาดการติดตาม หรือการประสานงานที่ดี ดังนั้น ผู้ปฏิบัติจึงควรใช้ความคิดให้รอบคอบในทุก ๆ ด้าน มิให้เกิดข้อผิดพลาด หรือผิดพลาดน้อยที่สุด สิ่งใดที่เคยผิดพลาดแล้วจดจำไว้เป็นบทเรียน อย่าให้เกิดความผิดพลาดแบบเดิมซ้ำอีก

14. ทำสำนักงานให้น่าอภิรมย์ (Create a Pleasant Workplace) หมายถึง การดูแล จัดหา และจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน อาคารสถานที่ทั้งภายใน และภายนอกให้อยู่ในสภาพที่ดี สวยงาม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นที่น่าประทับใจแก่บุคคลทั่วไป การบำรุงรักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อาคารสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่ดี ใช้งานได้ อย่างเพียงพอเหมาะสม

15. ทราบผลการปฏิบัติงาน (Feedback) หมายถึง การชี้แจงให้พนักงานในสำนักงานทุกคนได้ทราบว่าผลงานของแต่ละบุคคลเป็นที่น่าพอใจเพียงใด มีสิ่งใดควรปรับปรุง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้มาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการนั่นเอง การสำรวจข้อมูลย้อนกลับนี้ควรกระทำอย่างยุติธรรมและถูกต้องตามความจริง มีระบบการประเมินผลงานที่น่าเชื่อถือ จะทำให้ทราบข้อบกพร่องเพื่อนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น และในทางตรงกันข้าม หากผลงานเป็นที่น่าพอใจแก่ทุกฝ่ายก็จะเป็นการเสริมสร้างกำลังใจที่ดี หลายหน่วยงานมักจะมีกล่องรับความคิดเห็นด้านการให้บริการ

16. ยึดหลักจรรยาบรรณ (Behave Ethically) หมายถึง การยึดถือจรรยาบรรณของวิชาชีพตามหน้าที่งานของแต่ละฝ่ายในสำนักงาน ซึ่งมีจรรยาบรรณในหน้าที่อาชีพของตน เช่น การรักษาความลับของธุรกิจ การไม่เปิดเผยข้อมูลเฉพาะของบุคลากร การจัดทำบัญชีอย่างถูกต้อง ฯลฯ

17. การนิเทศงาน (Manage By Example) หมายถึง การสอนงานให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และปฏิบัติอย่างถูกต้องตามขั้นตอน การปฏิบัติให้ดูเป็นตัวอย่าง การสอนงานอย่างเปิดเผยให้รายละเอียดไม่ปิดบัง

18. การชื่นชมในความเสียสละและทุ่มเทงาน (Recognize the Contributions of Others) หมายถึง การให้พนักงานตระหนักในสิ่งที่พวกเขาได้กระทำว่ามีความสำคัญ สามารถนำมาให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ เกิดจากความร่วมมือร่วมใจ และการทุ่มเทกำลังใจในการทำงานของเขาเหล่านั้น

ทั้งหมดนี้เป็นสูตรสำเร็จเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารงานในสำนักงานที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพึงมีเป็นเครื่องประเมินผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในสำนักงาน

ระบบสำนักงานในยุคปัจจุบัน

ปัจจุบันการทำงานในสำนักงานมีลักษณะเป็นสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

ความหมายของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑. สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Office: e-Office) คือ สำนักงานที่นำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสาร รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เข้ามาบริหารจัดการ เอกสารและข้อมูลสารสนเทศครอบคลุมการแก้ไข การเผยแพร่ การจัดเก็บ การค้นหาและการนำไปใช้งาน

สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Office: e-Office)

ซึ่งมีจุดประสงค์หลายประการด้วยกัน คือ

๑. ช่วยให้งานสะดวกและรวดเร็ว

๒. ช่วยลดการใช้กระดาษ (Paperless)

๓. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสำนักงาน

๔. ทำให้บรรยากาศการทำงาน

๕. ช่วยจัดการจัดเก็บเอกสารจำนวนมากได้ดีกว่าเดิม
๖. ช่วยค้นหาเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและง่ายขึ้น
๗. ช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานเอกสาร
๘. ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารในสำนักงานสะดวกมากขึ้น

การใช้ซอฟต์แวร์ในงานสำนักงาน

การจัดการในสำนักงานในปัจจุบัน องค์การต่าง ๆ มักนิยมใช้ซอฟต์แวร์สำหรับสำนักงาน (Office management softwares) เพื่อช่วยในการจัดการงานสำนักงานที่มีจำนวนมากและมีความรับผิดชอบสูง มีการจัดการสายทางเดินของงาน (managing workflows) การจัดการประชุม (scheduling meetings) การจัดการใบเสนอราคา (handling invoicing) ใบแจ้งหนี้ เป็นต้น

ซอฟต์แวร์สำหรับสำนักงานสามารถจำแนกได้ดังนี้

๑. เครื่องมือสื่อสารในสำนักงาน (Social Media Management Tool)
๒. การจัดการเอกสาร (File Sharing)
๓. ซอฟต์แวร์ในการทำงานสำนักงาน (Office Productivity Software)

การส่งเอกสารด้วยระบบคลาวด์ หรือดรอปบ็อกซ์ (Dropbox) สามารถจัดการเอกสารขนาดใหญ่โตและเข้าถึงได้ง่ายทั้งการดาวน์โหลดและอัปโหลดซอฟต์แวร์ที่ใช้ในงานสำนักงาน ได้แก่ เอกเซล Excel, สเปรดชีต Spreadsheets, เอกสารการนำเสนอ Presentations, กราฟ Graphs, ฐานข้อมูลต่าง ๆ

๔. การจัดการประชุม (Online Meetings and Conferences)
๕. การบริหารโครงการ (Project Management Tool)
๖. ซอฟต์แวร์ใบเสนอราคา (Invoicing Software)
๗. เครื่องมือการจัดการนัดหมาย (Visitor Management Tool)

สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E - Office

สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ หรือ (E-Office) คือ สำนักงานที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานในการสื่อสาร ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีระบบเครือข่ายมาใช้ร่วมในสำนักงาน ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานและลดระยะเวลาในการบริหารงานในองค์กร รวมถึงการปฏิบัติงานด้านการจัดการงานเอกสาร การจัดเก็บข้อมูลในลักษณะ Digital อย่างเป็นระบบโดยการสแกนเอกสารเก็บรักษาไว้ในฐานข้อมูล ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานได้ทุกสถานที่ บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลกลางที่เป็นปัจจุบันและถูกต้องร่วมกันได้โดยง่าย หากเข้าถึงข้อมูล

ส่วนบุคคลหรือข้อมูลที่เป็นความลับจะต้องมี password ประโยชน์ของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดงบประมาณ เป็นฐานนำไปสู่การทำงานสำนักงานอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ลดการใช้กระดาษ สามารถเรียกดูได้ง่าย อันนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างเต็มศักยภาพของผู้บริหาร ลดจำนวนบุคลากร

ประโยชน์ของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับจากการดำเนินการด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติหรือ (E - Office) คือ

๑. ทำให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็วและทันเวลา
๒. การเพิ่มคุณค่าในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
๓. ลดต้นทุนในการดำเนินงาน ทดแทนแรงงานคน
๔. ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร มีความทันสมัย
๕. รวดเร็ว และทำได้ทันที
๖. สามารถสืบค้นเอกสารได้ง่าย

ลักษณะสำคัญของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E - Office)

ลักษณะงานสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ใช้สำหรับการรับส่งเอกสาร ข้อความ หนังสือราชการ หนังสือเชิญประชุม เอกสารการติดต่อระหว่างหน่วยงาน หนังสือเวียนต่าง ๆ ในแต่ละวันจะมีจำนวนมาก การดำเนินการดังกล่าวต้องมีการใช้ระบบทำสำเนากระดาษถ่ายเอกสาร ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เสียเวลาในการดำเนินงาน อีกทั้งการ รับ-ส่ง ด้วยกระดาษต้องใช้คนส่ง เป็นการเดินทางของหนังสือที่ล่าช้า การใช้เครือข่ายที่เชื่อมโยงเข้าด้วยกัน ซึ่งมีการเชื่อมโยงทุกหน่วยงาน ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้โดยผ่านทางเครือข่ายนี้ ขณะเดียวกันหน่วยงานทุกหน่วยงานต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ติดต่อเพื่อการรับส่งข้อมูลข่าวสาร ซึ่งบุคลากรขององค์กรสามารถเรียนรู้ระบบได้โดยไม่ยากนัก บางหน่วยงานอาจมีการจัดอบรมให้แก่พนักงานได้ในเวลาเพียงเล็กน้อย

การจัดเก็บเอกสาร และคลังเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารสามารถใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยได้โดยการจัดเก็บไฟล์ จัดเก็บไฟล์ Scan PDF ไฟล์ภาพ ได้หลายไฟล์ ต่อ ๑ หัวข้อ การจัดเก็บเอกสาร แบ่งหมวดหมู่ได้ ๒ ระดับ คือ กลุ่มหลัก และ กลุ่มย่อย ตามความต้องการ เช่น กลุ่มหลัก อาจเป็นแผนก และ กลุ่มย่อย เป็นประเภทตามความต้องการค้นหา และแสดงผลได้จากหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ สามารถ กำหนดสิทธิในการมองเห็นเอกสารได้ มีประวัติ วันเวลาการเข้าใช้งาน ผู้ที่มีสิทธิดูเอกสาร ได้มาเปิดดูเอกสารแสดงจำนวนผู้เข้าดูข้อมูล วันเวลา ชื่อ มีสิทธิในการแก้ไขเอกสารเป็นของผู้สร้าง และ Admin เท่านั้น มีระบบการแก้ไขเอกสาร Version Document Control เรียกดูเอกสาร ก่อนได้ทุก Version สามารถส่งเมลเอกสารที่เปิดดูได้ทันที และเก็บประวัติตรวจสอบได้ มีระบบ Comment ที่ผู้ดูเอกสารสามารถ Comment ลงในข้อมูลเอกสารได้มีระบบ crm มีระบบค้นหาชื่อที่อยู่ หน่วยงาน การติดต่อ บันทึกการทำธุรกรรม เก็บข้อมูลสินค้าตามประเภทของสินค้าจัดหมวดหมู่สินค้า

การทำงานด้วยสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ในด้านของงานจัดซื้อ สามารถทำได้ด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ เก็บข้อมูลวัสดุครุภัณฑ์ มีระบบนำเข้าวัสดุครุภัณฑ์ และบันทึกรายละเอียด อ้างอิง ระบบครุภัณฑ์ สามารถระบุ Serial ทะเบียนคุมเฉพาะรายการได้ มีประวัติการแก้ไขกรณี มีการแก้ไขรายการทั้งจำนวนและรายละเอียดแต่ละรายการ ทราบยอด สถานะจำนวนสิ่งของที่มี แบบออนไลน์ สามารถใช้เป็นระบบ Stock คลังสินค้าออนไลน์ได้ ตั้งค่ากำหนดประเภท สถานที่เก็บ ไม่จำกัดชั้นได้อิสระ ทำให้แบ่งประเภทได้ตามลักษณะสินค้าตามต้องการระบบการเบิก วัสดุสิ้นเปลือง สามารถเบิกได้เป็นจำนวน และตัดยอดอัตโนมัติ เมื่อทำใบเบิกระบบการเบิกครุภัณฑ์ สามารถ เบิกได้หลายรายการที่ต้องมีการระบุ Serial no. หรือทะเบียนคุมและตัดยอดรวมอัตโนมัติเมื่อมี การทำใบเบิก เก็บประวัติการเบิกรายชิ้น ใบเบิก ใบคืน สามารถใส่ logo ได้ตามต้องการ มีระบบ คืนพร้อมใบคืนเข้าคลังจากใบเบิก มีระบบเซ็นเบิกออนไลน์ paperless เก็บลายเซ็นการเบิกจ่าย ระบุหน่วยงานที่เบิกพร้อมรายงานสรุป ตั้งค่าหน่วยงานได้อิสระตามองค์กรที่ต้องการสรุปประวัติการ เบิกจากหน่วยงาน กำหนดสิทธิผู้ใช้งานในการเข้าใช้งานเมนูได้ ทำงานเป็นระบบออนไลน์ ตรวจสอบ ติดตามระบบได้ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือระบบปิดอินเทอร์เน็ตเฉพาะในหน่วยงาน มี ระบบแจ้งเตือนผ่านระบบ และส่งอีเมลเมื่อมีการทำรายการเบิกทุกครั้ง ระบบ Template Design โปรแกรม สามารถปรับเปลี่ยนสี สีพื้น logo มีระบบลงรับหนังสือ สามารถแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ให้ทราบทันที ด้วยอีเมล หรือ SMS ตามบุคคล แผนกหรือทั้งหมดขององค์กร มีระบบรับส่งเอกสาร E-Document เป็นระบบที่ช่วยประหยัดการใช้งานกระดาษ สื่อสารได้รวดเร็ว มีการเชื่อมต่อกับ ระบบอีเมล และ SMS คือ ผู้ส่ง เอกสารสามารถเลือกส่งแจ้งเตือนเอกสารเข้าที่เมล หรือ มือถือ ของผู้รับได้ทันที สามารถใช้ติดตามงานเอกสารภายในองค์กรได้ ประหยัดเวลาและบุคลากรในการ ติดตามงานเอกสาร เช่น การส่งหนังสือเวียนเกี่ยวกับ คำสั่ง ประกาศสัมพันธ์ สามารถส่งและติดตามได้ แบบออนไลน์ ทราบรายละเอียดของเอกสารว่าผู้รับมีการเปิดอ่าน เซ็นรับเอกสาร หรือ มีการส่งคืน

หรือ ส่งต่อไปให้ผู้ใด สามารถใช้อ้างอิงการรับทราบเอกสารได้ มีระบบการจองห้องประชุม การจอง
ใช้รถยนต์

ระบบสำนักงานในยุคปัจจุบัน

สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานไร้กระดาษ หรือสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) เป็นการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวสะดวกรวดเร็วมากขึ้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวทำให้ระบบ E-office สามารถจัดการเอกสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรและระหว่าง หน่วยงานภายในองค์กร การรักษาความปลอดภัย รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับบุคลากร โดยไม่จำเป็นต้องนั่งทำงานในสำนักงานเท่านั้น แต่สามารถทำงานที่บ้านหรือจากที่อื่น ๆ การนำระบบ E-office มาใช้ จะช่วยให้องค์การจัดการข้อมูลและเอกสาร ได้รวดเร็วทันต่อความต้องการ ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว ลดเวลาในการทำงานของบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ยังช่วยลดงานด้านการจัดเก็บเอกสารและการจัดทำเอกสาร รวมถึงการลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในองค์กร

ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) รวมถึงระบบข้อมูลสำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบที่มีจุดประสงค์หลัก คือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ระบบเช่นนี้เป็น การนำเครื่องมือ เครื่องใช้หลาย ๆ อย่างรวมเข้าด้วยกัน, ใช้งานร่วมกัน, เก็บรักษา, นำไปใช้ และกระจายข้อมูลระหว่างผู้ร่วมงานแต่ละคน, ทีมงาน และธุรกิจ

สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) คือการใช้เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี การสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานทั่วไป งานประจำวัน งานเอกสาร งานสารบรรณ งานประชุม ตัวอย่าง เช่น การจัดการเอกสาร การรับและส่งเอกสารรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของจดหมาย บันทึกรายข้อความ รูปภาพ โปสเตอร์ แผ่นภาพโดยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมที่สามารถใช้ ประโยชน์อื่น ๆ ได้

วัตถุประสงค์หลักของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์คือระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร การใช้งาน การเก็บรักษา การนำไปใช้ การสืบค้น ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร อุปกรณ์สำคัญได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์ระบบตั้งโต๊ะ ระบบเคลื่อนที่ อุปกรณ์มัลติมีเดีย

ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์/เสมือนจริง (Virtual Office) แบบใช้ e-Document, e-Signature & e-Workflow สำหรับการ Work from Home เพื่อการทำงานร่วมกันทั้งองค์กร แบบเบ็ดเสร็จ

สำนักงานแนวใหม่ (Smart Office) เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของสำนักงานแนวใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีเป็นศูนย์กลาง มีการปรับปรุงบรรยากาศ ให้แตกต่างจากออฟฟิศแบบเดิม ๆ เพื่อให้พนักงานไม่เบื่อหน่าย สร้างแรงบันดาลใจให้พนักงาน มีมุมพักผ่อน มีสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศเหมาะสมในการทำงานแต่ละวัน ทำให้คล่องตัว คุณภาพงานดีขึ้น องค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการเป็นสมาร์ทออฟฟิศ สิ่งที่เขาได้ไม่ได้ในสมาร์ทออฟฟิศก็คืออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีเสถียรภาพให้พนักงานรับและส่งข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็วทันใจ รวมถึงระบบคลาวด์ (Cloud) ที่ใช้ในการเก็บรักษาข้อมูลที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่ต้องปริ้นต์เอกสารใส่กระดาษหรือส่งต่อแฟลชไดรฟ์กันไปมา ช่วยให้พนักงานเชื่อมต่อสื่อสารกันได้ ไม่จำกัดแค่ภายในสำนักงาน ไม่ต้องกลัวว่าข้อมูลในองค์กรจะรั่วไหล สามารถตั้งค่าความเป็นส่วนตัวให้กับข้อมูล พร้อมกับผู้ให้บริการคลาวด์ที่จะช่วยปกป้องข้อมูลได้ พนักงานของระบบทำหน้าที่สแตนด์บายเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยหรือแก้ไขเซิร์ฟเวอร์เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ไม่ต้องห่วงว่าข้อมูลจะสูญหาย สมาร์ทออฟฟิศมีอุปกรณ์คือเครื่องฟอกอากาศ สำหรับพนักงานได้มีคุณภาพชีวิตและมีสุขภาพที่ดี การทำความสะอาดสำนักงานไม่ต้องใช้แรงงานคนด้วยการใช้

หุ่นยนต์ดูดฝุ่น



ภาพหุ่นยนต์ดูดฝุ่น หุ่นยนต์ถูพื้น



สมาร์ทออฟฟิศทำการบันทึกเวลาทำงานของพนักงานด้วยเครื่องต่อกับโทรศัพท์อัตโนมัติอัจฉริยะด้วยระบบ Bluetooth, WIFI, GPS



ในด้านการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิดอัจฉริยะป้องกันการลักขโมย ไม่ว่าจะเป็นการลักขโมยจากคนนอก หรือการลักขโมยจากคนในออฟฟิศด้วยตนเอง ภาพจากกล้องยังใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายเมื่อเกิดเหตุการณ์

การประชุมในสำนักงานสมาร์ท ใช้เทคโนโลยีที่ช่วยระดมสมอง จอสมาร์ท หรือกระดานอิเล็กทรอนิกส์ ใช้สำหรับการประชุมได้เป็นอย่างดี มีโปรเจคเตอร์อัจฉริยะ เครื่องปรินต์มัลติฟังก์ชัน ในการประชุม มีแท่นชาร์จไร้สายหรือ wireless charger อุปกรณ์เสริมที่ช่วยอำนวยความสะดวก โดยไม่ต้องพกสายชาร์จและหัวชาร์จ สามารถชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์ได้ทันที โดยไม่มีสายไฟระโยงระยาง แท่นชาร์จไร้สายรุ่นใหม่ ๆ ยังสามารถชาร์จมือถือได้พร้อมกันหลายเครื่องอีกด้วย



ที่มา <https://www.officemate.co.th/blog/smart-office/>

คุณลักษณะเด่นและความอัจฉริยะของระบบ (Smart e-Office Features)

สมาร์ทออฟฟิศได้ถูกออกแบบเพื่อใช้งานเป็น “สำนักงานแบบเสมือนจริง” (Virtual Office) ที่ให้ทุกคนจากทุกทิศทั่วไทย และทั่วโลกเข้ามาทำงานร่วมกันได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานจริง ใช้งานจากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน มีฐานความรู้ด้านการบริหาร” (Management Knowledge base) ที่สังสมความรู้ด้านการบริหารที่ดี (Best Practices of Management) ที่ได้จากคำแนะนำของผู้บริหารระดับสูงของหลายหน่วยงานที่ได้ใช้งาน ซึ่งวิธีการบริหารจัดการที่ดีเหล่านี้ ได้ถูกนำมาปรับปรุงเป็นขั้นตอนทำงานและการบริหารงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานที่ดีและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ถูกออกแบบภายใต้หลักการ “Economy of Speed” คือ ออกแบบให้ระบบทำงานแบบ “ยิ่งเร็ว ยิ่งต่อเนื่อง ก็จะมีประสิทธิภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการนำเข้าข้อมูล ประมวลผล และออกรายงานโดยอัตโนมัติในทันที (Real Time) เมื่อผู้สร้าง หรือ ผู้รับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการสร้าง อนุมัติงาน และลงนามดิจิทัลบนเอกสาร หรือที่เรียกหลักการนี้ว่า “On-The-Job Data Entering, Processing & Reporting” จึงทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามงาน หรือ เอกสาร หรือ รายงาน หรือ สถานะการดำเนินงานล่าสุดขององค์กรได้ในทันทีตลอดเวลา และยังสามารถเจาะลึกลงไปยังเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงอีกด้วย ทำให้สะดวกต่อการตรวจสอบภายใน เมื่อเปิดดูเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเพื่อดำเนินการระบบ จะแสดงเอกสารฉบับล่าสุดเสมอ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาติดตาม หรือ สอบถาม ระบบถูกออกแบบให้

มีความยืดหยุ่นต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร และการประยุกต์ใช้งานในด้านต่างอีกมากมาย อาทิ เช่น ใช้เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้านงบประมาณ พัสดุ จัดซื้อ-จัดจ้าง การเงิน บัญชี และบุคลากร

ระบบสำนักงานแบบใหม่นี้เป็นระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office System/Digital Office System)/ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document System)/ระบบบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัล (Digital/Electronic Management System)/ระบบวางแผน/บริหารงานทรัพยากรองค์กร (ERP (Enterprise Resource Planning) System) ที่ใช้ฟังก์ชันการลงนามและเข้ารหัสลับแบบอิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัล ทั้งที่ใช้เทคโนโลยีการเข้ารหัสแบบทั่วไปและการเข้ารหัสการลงนามและรหัสลับด้วยเทคนิคแบบ PKI (Publickey Infrastructure) และสามารถตรวจสอบการแก้ไขเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ลงนามแล้วได้ รวมทั้งสามารถแสดงใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic/Digital Certificate) ของผู้ลงนามเอกสารผ่านทาง Web-Browser ได้ สามารถใช้เทคนิคการยืนยันตัวบุคคลที่ลงนามแบบขั้นสูงที่ใช้เทคนิค ๒FA (Two-Factor Authentication) ที่สามารถยืนยันตัวตนแบบผสมผสานได้หลายรูปแบบและ/หรือจากหลายอุปกรณ์ เช่น การยืนยันตัวตนเพื่อการลงนามด้วยรหัสผ่านของการล็อกอินเข้าระบบ และ/หรือ ด้วยรหัสผ่านเฉพาะเพื่อการลงนาม และ/หรือ ด้วยรหัส OTP (One-Time Password) และ/หรือรหัส Token ที่สร้างจาก Mobile Application บน Smart Phone ของผู้ลงนามเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office System/Digital Office System)/ ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document System)/ ระบบบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัล (Digital/Electronic Management System)/ ระบบวางแผน/บริหารงานทรัพยากรองค์กร (ERP (Enterprise Resource Planning) System) ที่สามารถลงนามเอกสารพร้อมเข้ารหัสลับด้วย PKI เทคโนโลยีและ/หรือเทคนิคการเข้ารหัสลับขั้นสูง และส่งเอกสารแยกตามสิทธิการเข้าถึงชั้นความลับของบุคคลที่เป็นผู้รับเอกสารได้ มีฟังก์ชันของการสร้างลายน้ำ (Watermark) บนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดง Identity และรหัสลับของเอกสารที่เปิดอ่าน หรือ สั่งพิมพ์ว่า ใครเป็นผู้เปิดอ่าน/สั่งพิมพ์ หรือทำให้เอกสารดังกล่าวรั่วไหลออกจากระบบในวันและเวลาใด เพื่อเป็นการป้องปรามและติดตามหาผู้ที่กระทำการเผยแพร่เอกสารดังกล่าว

ปัจจุบันมีกฎหมายพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๔, พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๔ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔ รองรับ

ประโยชน์ของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (Smart-Office)

๑. ลด/เลิกการใช้กระดาษ Paperless: โดยใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทน
 ๒. ลด/เลิกขั้นตอนการทำงาน Processless: โดยให้ระบบทำงานแบบต่อเนื่องและอัตโนมัติ
 ๓. ลด/เลิกการใช้พื้นที่สำนักงาน Placeless: โดยทำงานผ่านสำนักงานเสมือนจริงแทน
 ๔. ลด/เลิกมลพิษและภาวะโลกร้อน Polutionless: จากการลดการใช้น้ำมัน และไม่ต้องตัดต้นไม้มาทำกระดาษ
 ๕. ลด/เลิกการใช้พลังงาน Powerless: จากการไม่ต้องขับรถไปทำงาน ไม่ต้องใช้เครื่องปรับอากาศ ไม่ต้องใช้ไฟฟ้าแสงสว่าง ไม่ต้องใช้ไฟฟ้าในการพิมพ์งาน ฯลฯ
 ๖. ลด/โยกย้ายพนักงาน ไปทำงานส่วนอื่น Peopleless: เพราะระบบจะทำงานในส่วนที่ซ้ำซากจำเจให้โดยอัตโนมัติ
 ๗. ลด/เลิกค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด Paymentless: จากการลด/เลิกการใช้กระดาษ เช่น การซื้อหมึกพิมพ์ หมึกเครื่องถ่ายเอกสาร ค่าซ่อมบำรุงเครื่องถ่ายเอกสารและเครื่องพิมพ์ การซื้อตู้จัดเก็บเอกสาร ค่าเช่าพื้นที่สำนักงาน ฯลฯ
- การใช้งานในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถนำเข้าข้อมูล ประมวลผล ติดตามงานและแสดงรายงานได้ในทันที (Real Time) เมื่อมีการสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อนุมัติ และลงนามดิจิทัล

ระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัลและเข้ารหัส (e-Signature & Encryption System)

ถือเป็นองค์ประกอบหลักหนึ่งในสามที่จะทำให้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทำงานได้ครบถ้วนสมบูรณ์ คือ เป็นกระบวนการต่อเนื่องกับกระบวนการสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ด้วย E-Form และส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วย (e-Workflow) โดยการลงนามหรือ ลงลายมือชื่อ ะนี้มีสองลักษณะคือ ลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) ที่ไม่จำเป็นต้องใช้ PKI (Public Key Infrastructure) Technology หรือเทคโนโลยีกุญแจสาธารณะ และลงนามแบบดิจิทัล (Digital Signature) ที่ต้องใช้ PKI Technology ซึ่งมี ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) ในการยืนยันตัวตนของผู้ลงนาม ซึ่งการลงนามดังกล่าวนี้มีความปลอดภัยมากกว่าการลงนามด้วยปากกานบนกระดาษ เพราะสามารถพิสูจน์การแก้ไขเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ในทันที

การลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ดิจิทัลนี้ จะเป็นการกระตุ้น หรือ activate ให้เกิดผลกระทบในทันทีที่มีการลงนามอิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัลเพื่อบันทึกบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การตัดยอดเงิน การตัดยอดสต็อก และยังส่งผลให้มีการออกรายงานแบบ Real Time โดยไม่ต้องเสียเวลาในการนำข้อมูลไป Re-entry เข้าสู่ระบบสารสนเทศแบบเดิมที่ทำงานกับ